

DICCIONARIO DEL RETCAMBIO.

Dr. Jose Alberto Santos Ramirez.

ACTIVIDAD SINDICAL . La insatisfacción aumenta y favorece la unión de los trabajadores con el propósito de plantear cambios en la organización, a partir de los intereses de los trabajadores

ACTIVIDAD. Desde el punto de vista del estudio del carácter es la capacidad para pasar de la idea al acto y del plan a la acción.

ADAPTABILIDAD. Se refiere a la habilidad para resolver los problemas que afronta la organización en su entorno e intorno, a través del Retcambio, para enfrentar las demandas ambientales, con una actitud de flexibilidad y proactividad. Capacidad de respuesta frente a las exigencias, presiones, demandas y oportunidades del ambiente.

ADIESTRAMIENTO: Formación profesional o forma de aprendizaje para la acción de carácter práctico, buscando desarrollar habilidades y destrezas en el trabajador, usando el aprendizaje transductivo.

ADMINISTRACION DE PERSONAS. Proceso de transformar los potenciales del individuo, grupo u organización siguiendo el método VICFARR (Visión, idoneidad, compromiso. facultar, apoyar, rendir cuentas y reconocer.)

ADMINISTRACION: Proceso que se da en la organización, vista como sistema humano, centrada en la administración de compromisos y coordinación efectiva del trabajo y las personas, buscando un desempeño eficiente.

AFFECTIVO: Los procesos psíquicos son del orden intelectual, volitivo y afectivo. Tiene que ver con los sentimiento y emociones, aparecen los prejuicios.

AFILAR LA SIERRA: Es usar la capacidad de renovación que tenemos para conservarnos física, mental y espiritualmente bien. Es lo que nos permite establecer un balance entre todas las dimensiones de nuestro ser, hacer y estar, a fin de ser efectivos en los diferentes papeles (roles) que desempeñamos en nuestras vidas.

AFILIACIÓN: Necesidad social de entrar y formar parte de un grupo formal o informal.

AFIRMATIVIDAD. El poder de identificar posibilidades, en las obvias realidades, apoyados en una mirada positiva del presente y optimista del futuro.

AFIRMATIVO. Persona con tendencia a responder de manera positiva en el presente y optimista de cara al futuro. Transforma problemas en oportunidades. Esta determinado a conquistar su potencial frente a obvias realidades. El poder de identificar posibilidades, en las obvias realidades, apoyados en una mirada positiva del presente y optimista del futuro.

AGENTE DE CAMBIO. Consultor de procesos o facilitador, es el responsable de actuar como catalizador, investigador, entrenador o mentor en el proceso de planificación e implementación del cambio.

AGRESIVIDAD DE LA COMPETENCIA: Característica del entorno, en el cual los competidores utilizan estrategias ofensivas para vencer o desplazar a sus adversarios.

AGUIMA. Auténtico guía y maestro para la acción, aplicando la filosofía y herramientas del Retcambio.

AMBIENTE ETICO: Entorno de los Gerentes que tienen que ver con conjuntos de estándares generalmente aceptados de conducta personal y responsabilidad social.

AMIGOCRACIA. Administrar el poder y los compromisos favoreciendo a los amigos o personas cercanas y desfavoreciendo o ignorando los derechos legítimos del resto de personas.

ANACRONISMO. Situación obsoleta que no explica o no responde a un escenario presente, en forma satisfactoria. Se refiere a un conjunto de recursos, procesos o resultados que han intervenido, produciendo estancamiento, retroceso y obsolescencia del sistema. Es una característica de la organización tradicional.

ANÁLISIS DE ESCENARIOS. Se refiere a descomponer el campo de fuerzas organizacional, identificando fuerzas impulsoras y restrictivas del ambiente interno, externo y en diversos momentos o estados. Es un ejercicio que permite establecer la estrategia a introducir.

ANALISIS DE SENSIBILIDAD. El proceso de Retcambio se inicia con la medición de preocupaciones, expectativas y apertura al cambio de el equipo directivo de una organización. Posterior a la evaluación de todo proyecto es conveniente anticipar sus resultados a través de este análisis, se determina el máximo cambio que podría experimentar una variable sin dejar de hacer rentable el proyecto. De esta forma se determina cuán sensible es la decisión adoptada frente a cambios en una variable de difícil predicción. El Retcambio plantea la necesidad de medir el máximo cambio que una organización puede asimilar, así como su composición , como medida para asegurar un cambio exitoso.

ANÁLISIS DE VALORES. En la negociación consiste en identificar los objetivos propios y valores, al igual que los del adversario, para posibilitar el diseño y selección de estrategias de negociación.

ANALISIS FUNCIONAL: El análisis funcional es un proceso para definir competencias, a partir de la misión y visión de la organización, estableciendo funciones, áreas claves, competencias y unidades de competencias. Es una herramienta importante en la Gestión por competencias.

ANALISIS: Descomponer el todo en sus partes o elementos. Proceso de encontrar un objetivo o problema para ser analizado

ANTILIDER. Restringidor de esfuerzos, debilitando la iniciativa y logros.

APERTURA ORGANIZATIVA. Condición de aprendizaje organizacional orientado hacia el auto conocimiento y cambio. Dentro de la globalización de las economías involucra una apertura de mercado que impacta el entorno organizacional. Provocando que cada país se especialice en la producción y distribución de aquellos bienes y servicios en lo que es más competitivo.

APO. Administración por Objetivos. Modelo administrativo desarrollado por Peter Drucker, que consiste en que el gerente o ejecutivo, de acuerdo con su subordinado, establecen los objetivos y metas para un periodo determinado, y la forma en que deberán evaluarse los resultados. El cuadro de mando integral utiliza dicho enfoque para mantener enfoque, evitando la dispersión en la ejecución de la estrategia.

APRENDER. Adquirir nuevas competencias y prácticas para la acción, en un dominio determinado, posibilitando intervenciones efectivas frente a los bloqueos que en ese escenario se producen.

APRENDIZAJE PARA LA ACCION. Adquirir prácticas capaces de develar y resolver una preocupación, a través de un resultado útil, con los recursos disponibles.

APRENDIZAJE. Proceso de mejoras relativamente permanentes en la conducta, basadas en la adquisición de conocimientos, sentimientos y en general experiencias. Según Kolb el ciclo de aprendizaje demanda una experiencia concreta, una observación reflexiva, síntesis-generalización y experimentación activa.

ARSENAL DE HERRAMIENTAS METODOLOGICAS Y TÁCTICAS. Conjunto de métodos y técnicas que sirven para provocar y conducir un proceso de cambios. El Retcambio utiliza eclécticamente los métodos usados por otros modelos en una combinación oportuna y efectiva.

ARTICULAR. Crear nuevas posibilidades para la acción, que abran futuros ante nuestras obvias realidades. La creatividad, la red de relaciones, la comunicación y el carácter confiable nos lleva a utilizar la inteligencia en sus diversas expresiones, para generar opciones por las que la acción pueda transitar, en su camino hacia el protagonismo.

ASCENDENCIA. Aquellas personas que son verbalmente predominantes, que adoptan un papel activo en el grupo, que están seguras de sí mismas y que tienden a tomar decisiones independientemente.

ASERTIVA: Persona capaz de defender sus derechos humanos básicos, respetando los de sus semejantes. Saber decir no sin sentirse mal o dañar emocionalmente a los demás

ASERTIVIDAD. El poder de diseñar conversaciones efectivas, diciendo lo que piensa, siente y desea que sucede, sin ser agredido y sin agredir. Es una teoría surgida en los años setenta orientada a desarrollar la capacidad de decir lo que se piensa y desea que suceda, sin violar los derechos humanos básicos de los demás, ni los propios.

ASESINOS DE OPORTUNIDADES. Para el Retcambio la articulación es un proceso de explorar, descubrir y conquistar oportunidades. Si la oportunidad representa la búsqueda de opciones y creación de futuros, sus asesinos son la palabra necia, el tiempo muerto, dispersado, perdido o postergado.

ASESORES: Persona o personas que dan consejos o facilitan procesos de mejoras dentro de la organización, en el mediano o largo plazo, a diferencia de los consultores que son agentes externos, cuyas intervenciones son generalmente de corto plazo en la organización. Es un procedimiento mediante el cual un supervisor enseña al subalterno conocimientos y habilidades de trabajo.

AUDACIA. Compromiso con la acción y los resultados útiles, que abarca la ruptura y el abandono de las prácticas del sentido común, perpetuadoras del fracaso, acometiendo el riesgo y la incertidumbre con valentía y esfuerzo inteligente.

AUDITORIA DE LA CALIDAD SEGÚN EL PREMIO MALCOLM BALDRIGE. Proceso mediante el cual se planea, dirige, reporta y corrige los métodos para alcanzar y mantener la calidad en todas las áreas de la empresa siguiendo una serie de criterios emitidos por el departamento de comercio de los EE.UU. y que sirve a la vez para escoger y premiar a las seis mejores empresas en calidad total de dicho país.

AUDITORIA DE PERSONAS: Estudio, evaluación regular y periódica de las distintas actividades que en materia de políticas y prácticas en desarrollo humano, enfocadas hacia el desempeño, desarrolla la empresa. Procedimiento que tiene por objetivo revisar y comprobar, bajo un método especial, todas las funciones y actividades que en materia personal se realizan en los distintos departamentos para determinar si se ajustan a los programas establecidos y evaluar si se cumplen los objetivos y políticas fijadas en la empresa. Esta puede orientarse a otras áreas como son calidad, organización, etc.

AUDITORIA EXTERNA: Es el examen de la organización efectuado por ajenos a la empresa.

AUDITORIA INTERNA: Es la auditoria realizada por los miembros del departamento de personal de la empresa.

AUDITORIA MIXTA: Es la auditoria que se efectúa con la participación tanto de elementos propios como de elementos ajenos a la empresa.

AUDITORIA ORGANIZACIONAL. Es la evaluación sistémica que se realiza dentro de una organización para determinar su posición y hacia donde se dirige con sus programas actuales

AUDITORIA. Es un diagnóstico que permite examinar los diferentes componentes de estudio en una organización, con el propósito de precisar un estado actual, a partir del cual se puedan establecer mejoras que permitan alcanzar lo planeado.

AUTENTICIDAD. Identidad consistente (ser) que posibilita actuar de manera congruente (hacer) y alcanzar diferenciación en los resultados (lograr). La autenticidad expresa un compromiso con el potencial, evitando comparaciones (triumfalismo o derrotismo). La matriz de autenticidad propuesta por el Retcambio establece cuatro escenarios: Imitador, derrotista, triunfalista y autentico.

AUTO SABOTAJE: Bloqueo del desarrollo humano que involucra una ambivalencia, reflejada en actitudes que suponen tomar acción y simultáneamente dejar de hacer. (Acelerar y frenar en el mismo momento).

AUTODESARROLLO. Proceso interno de maduración- crecimiento y logro que promueve un estado proactivo, en un sistema humano, encaminado hacia la autonomía y auto dirección.

AUTOMATIZACIÓN: Cumplimiento de procesos de producción, de dirección y de otras funciones socialmente necesarias, sin que en ellos intervenga directamente el hombre.

AUTORIDAD CARISMÁTICA: Depende de las cualidades de los líderes individualmente, ésta evoluciona a tradicional, a medida que los papeles se estandarizan, a su vez la tradicional se evoluciona y se transforma en racional-legal, esto sucede cuando El sistema es formalmente legitimado.

AUTORIDAD: Derecho de mandar o de obrar, basado en la posición que se posee en la organización. Un elemento o factor de la estructura formal en la que el individuo recibe de la organización el poder institucionalizado para ejercer mando o poder sobre otros.

AUTOSABOTAJE: Es lo que sucede cuando las personas no pueden romper un paradigma y simultáneamente actúan y frenan, sin avanzar hacia sus propósitos. En las terapias Seemorg Matrix, EMDR y otras de tipo energético se le llama inversos.

AVANCE TECNOLÓGICO. Es la innovación de métodos, procesos, diseños y manufacturas a partir del cambio tecnológico.

BENCHMARKING. Modelo de aprendizaje para la acción enfocado en asimilar las prácticas de los mejores. El cambio sugiere a la organización que aprende, situarse por

fuera de ella y examinar cuidadosamente sus puntos de vista, identificando los estándares de desarrollo interno de la organización, luego identificar los productos, servicios y procesos de trabajo de los competidores directos de su organización, con los más altos rendimientos, para aprender de estos.

BIOTECNOLOGÍA. Utilización de organismos vivos para la obtención de productos útiles para el hombre, a través de su transformación en un proceso.

BUROCRACIA. Sistema organizativo rígido y vertical, en el cual las decisiones se toman en los niveles superiores, y se ejecutan en los inferiores. Modelo de cambio racional diseñado para eficientizar la empresa pública, por Max Weber. La burocracia, para el Retcambio es característica de la organización tradicional y su antídoto es la simplificación al máximo en una cultura de la confianza.

CACIQUE. Líder tradicional que manda, ordena y presiona. Impone la autoridad ligada a la posición. El líder tradicional que infunde temor, censura en vez de enseñar como hacer mejor las cosas, ordena, manda y castra la iniciativa.

CALIDAD DE VIDA: Percepción acerca del grado de satisfacción con las condiciones materiales en que se vive. La calidad de vida en el trabajo es una filosofía y un programa que busca potenciar al individuo generando conducta funcional en la organización, siendo una de las tareas de Coolíder.

CALIDAD TOTAL: Es una filosofía dirigida hacia el esfuerzo sostenido e integrado en el mejoramiento de la calidad, en todos los niveles de una organización y en las entradas, transformaciones y salidas. Para Covey, ese proceso se inicia en el individuo y va de adentro hacia afuera.

CALIDAD: Alcanzar los términos acordados. Es el grado en que se satisfacen las necesidades y expectativas del cliente, por un proveedor. La metodología Workflow establece un ciclo para cumplir y producir satisfacción en los clientes, logrando fidelización.

CAMBIO (ETAPA DE DESCONGELAMIENTO): Etapa de preparación para el cambio que consiste en crear insatisfacción, remover la tierra, prepara el subsistema humano hacía el compromiso y participación.

CAMBIO (ETAPA DE RECONGELAMIENTO): Institucionalización del cambio, etapa en que el sistema introducido se implanta.

CAMBIO (NIVEL AFECTIVO): Nivel del proceso de cambio que tiene que ver con las emociones y los sentimientos, en el se encuentra la mayor cantidad de bloqueos, como por ejemplo a los prejuicios.

CAMBIO (NIVEL COGNOSCITIVO): Nivel del proceso de cambio que abarca lo que las personas piensan sobre el cambio, se maneja a través de la información.

CAMBIO (NIVEL COGNOSCITIVO): Nivel del proceso de cambio que abarca lo que las personas piensan sobre el cambio, se maneja a través de la información.

CAMBIO (NIVEL REACTIVO): Nivel del proceso de cambio que implica una conducta observable, implica etapa de la acción, implementación del cambio, manejo de la resistencia.

CAMBIO (PLANEACIÓN): Etapa de análisis de sensibilidad, determinación de nivel de penetración y programación del proceso.

CAMBIO DE DIRECCIÓN: Condición de una organización en el que realiza un giro en la ruta de cambios, con el propósito de superar una crisis o capitalizar una oportunidad del entorno.

CAMBIO INDIVIDUAL: Es el primer nivel de cambio, es determinante para alcanzar resultados en los niveles grupal, gerencial y organizacional

CAMBIO ORGANIZACIONAL: Modificación de un estado, condición o situación. Debe considerarse como una parte íntima, integral de la organización. Según el Retcambio su tipología permite establecer un análisis de sensibilidad y ruta a seguir.

CAMBIO RACIONAL: Se busca la eficiencia a través de la estructuración de políticas, normas y procedimientos en la organización. Weber fue uno de sus impulsores.

CAMBIO RADICAL: En Reingeniería se refiere a un cambio espectacular desde la raíz de una organización, a partir de cero. Para el Retcambio, en las organizaciones, vistas como sistemas humanos, no existen los cambios a partir de cero.

CAMBIO SINTERGIAL: Transformación de un escenario personal, grupal u organizacional en forma unificada y funcional hacia la conquista de una condición y ventaja comparativa a partir del aprendizaje e inteligencia sintergial, apoyado en el potencial, la oposición y los principios. Es un cambio dramático en forma y contenido, para la empresa adecuada y en el momento adecuado hacia la condición competitiva. Esta modificación parte de siete pilares: Análisis de sensibilidad, Diagnóstico interno y competitivo, establecimiento de estrategia de competitividad funcional; unificación organizacional, Diseño e implementación de un sistema de hábitos, actitudes, métodos, procedimientos y procesos (SHAMPP), introducción de modelo LIDEREE, introducción de procesos de aprendizaje y competitividad organizacional.

CAMBIO: Modificación de un estado, situación o condición a través del aprendizaje. El cambio afortunado es el paso de un quiebre, hacia un estado de disolución y desarrollo. es el proceso de modificación a partir de un estado "X" hacia un estado "Y," en donde se sufre una alteración en los escenarios, la cual puede tener un carácter negativo, reactivo o proactivo. Es un instrumento que sirve para actualizar el curso de la organización, de cara hacia el mantenimiento de una condición competitiva. Paso de un quiebre, hacia un estado de disolución y desarrollo.

CAMPO DE FUERZAS: Conjunto de factores que inciden positiva o negativamente, y con diferente intensidad, en la adopción y realización de un proceso de cambio, en un momento determinado. Su análisis condiciona la estrategia.

CAPACIDAD PARA PERSIVIR LA REALIDAD: Habilidad para procurar conocer, percibir con exactitud e interpretar correctamente las condiciones reales del medio externo e interno, principalmente las relevantes para El funcionamiento de la organización.

CAPACIDAD: Condición adscrita al conocimiento para juzgar opciones, identificando los cursos de acción más promisorios, hasta obtener los resultados esperados.

CAPACITACION: Creación de oportunidades mediante varios enfoques y programas para mejorar conocimientos y dominio que tenga una persona en una o varias áreas de trabajo. Entre sus modalidades están la formación, entrenamiento, educación, Desarrollo gerencial, etc.

CARÁCTER: Sello que nos identifica y diferencia de nuestros semejantes, producto del aprendizaje social. Los tres componentes de la estructura del carácter son la emotividad (Capacidad de conmocionarnos internamente ante lo que nos pasa). La actividad (Capacidad de pasar de la idea al acto y del plan a la acción). La resonancia o respuesta ante las impresiones que nos manifiesta como primarios (Reaccionamos en función del momento) o secundarios (Reaccionamos en función del recuerdo). Según Lessene, los principales tipos de carácter son:

Emotivo, Activo y Primario: Colérico.

Emotivo, Activo y Secundario: Apasionado.

Emotivo, No Activo y Primario: Nervioso.

Emotivo, No Activo y Secundario: Sentimental.

No Emotivo, Activo y Primario: Sanguíneo.

No emotivo, Activo y Secundario: Flemático.

No Emotivo, No Activo y Primario: Amorfo.

No Emotivo, No Activo y Secundario: Apático.

CARRERA: Secuencia de las cosas que hace una persona para ganarse la vida.

CEGUERA COGNITIVA: Bloqueo perceptual hacia el aprendizaje, condicionado por un mapa mental que nos mantiene en el nivel inconscientemente incompetente, continuando en el círculo del que: No sabe que no sabe.

CICLO DE APRENDIZAJE PARA LA ACCION (CAPLA): Serie de pasos establecidos por el Retcambio para adquirir aprendizajes, que se inician con un problema (obvia realidad), el cual se fórmula a través de una pregunta, del que se desprenden una declaración para posibilitar su solución y un propósito a alcanzar, a través de el proceso a seguir. Se establecen planteamientos que posibilitan ver la preocupación desde una nueva “MIRADA”, nuevos estados de ánimo, saliendo de la conversación centrada en la queja, hacia la articulación de posibilidades. El Ciclo es un mapa para develar y disolver la preocupación, aterrizando en un compromiso para la acción que el lector asume con disciplina, posibilitando arribar hacia un resultado útil. El CAPLA es parte de los ciclos para la acción que utiliza el Retcambio, para transformar obvias realidades en nuevas posibilidades para construir futuros.

CICLO DE VIDA: Las etapas por las que se pasa desde el nacimiento hasta su decadencia, en un sistema orgánico. Los productos y servicios, así como las organizaciones (vistas como seres vivos) nacen, crecen, se desarrollan, se mantienen, se vuelven obsoletas y desaparecen. El Retcambio busca mantener a la organización en un programa permanente de renovaciones, evitando la obsolescencia.

CICLO PARA LA ACCION: Mapa que establece una ruta para disolver y alcanzar una solución satisfactoria. El ciclo se inicia con el establecimiento de la obvia realidad que bloquea la solución, la identificación del resultado útil a alcanzar y el proceso solucionador. El Retcambio ha creado los ciclos ORPRU.

CIRCULOS DE CALIDAD: Técnica participativa para resolver problemas de producción creada por USA y adoptada por Japón después de la segunda guerra mundial. Consiste básicamente en la creación de grupos de cinco a diez empleados, especialmente capacitados, que se reúnen una vez por semana para identificar y resolver problemas en su área de trabajo. En la organización del siglo XXI han surgido otras formas de equipos, como son los DESERET.

CLARIDAD ORGANIZACIONAL: Proceso que implica el enterrar sistemas burocráticos que limitan la velocidad de respuesta en la organización y que promuevan un conocimiento de las exigencias por parte de los individuos que la conforman, a la vez que el conocimiento de las oportunidades.

CLIENTE: En la relación de negocios el cliente es quien posee una preocupación y el proveedor, quien se hace cargo de resolverla. En el concepto de Benchmarking significa usuario.

CLIMA: Se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, como la estructura social y organizacional, niveles de tecnología, procesos de decisión, identificación de necesidades de los miembros de la organización, entre otros.

COACHING ESTRATÉGICO: Proceso para anticipar escenarios que posibiliten construir mapas para la acción capaces de develar y disolver obvias realidades, obteniendo resultados útiles.

COACHING ONTOLOGICO: Modelo de desbloqueo de las posibilidades de las personas a través de nuevas interpretaciones, estados de ánimos y diseño de conversaciones para potenciar la identidad (ser), la acción (hacer) y los resultados (tener).

COACHING SINTERGIAL: Ejercicio de influencia e impacto de adentro hacia afuera, trabajando el carácter, inteligencia y competencias de la persona, grupo y organización. El proceso parte de la evaluación personal y declaración de ignorancias. Enfoque del bien ser hacia el bien estar, para alcanzar sostenidamente el bien hacer y llegar al bien tener.

COACHING: Ejercicio de liderazgo trabajando la Emocionalidad, corporalidad, tradiciones y conversaciones. El proceso enfoca la mirada interpretativa, los estados de ánimo, las tradiciones y conversaciones para la acción, desbloquear obvias realidades a nivel personal u organizacional.

COBERTURA: Es el nivel de abordaje o penetración de una estrategia de cambio, en un sistema.

COLOCACION DE PERSONAL: Es el acto formal en el cual la empresa incorpora al empleado idóneo, según el perfil de competencias, a la organización.

COMITÉ: Conjunto de personas que se han elegido para considerar, investigar, actuar y hacer reportes referentes a algún asunto de la empresa.

COMPARAR: Examinar la semejanza y las diferencias que hay entre las cosas.

COMPETENCIA GLOBAL. Término que surge con el fenómeno de la globalización, en el que se espera que los individuos, las organizaciones y las naciones provean resultados, productos o servicios de calidad internacional, donde es requerido reaprender para poder competir con éxito en el mercado nacional e internacional; liderar mejor el potencial humano y alcanzar estándares de desempeño de clase mundial.

COMPETENCIA: Dentro de los procesos de cambio implica una condición de salida en el sistema que se ha obtenido a través de la ruta elegida y que sirve de base para posicionarse y conquistar un campo de competitividad frente a empresas rivales. Capacidad de competir. El concepto puede también referirse a las empresas rivales.

COMPETENCIAS: Comportamientos, hábitos, actitudes, valores y acciones directamente relacionadas con resultados útiles, con tres finalidades: Orientar el desempeño, minimizar incertidumbres y anticipar conductas que generan desperdicio.

COMPETITIVIDAD INTERNA: Se refiere a la capacidad de la organización para lograr el máximo de los potenciales de utilidad disponibles, como personas, capital, materiales, ideas y los procesos de transformación.

COMPETITIVIDAD: Característica de los escenarios organizacionales actuales en los que la rivalidad, agresividad y lucha por el posicionamiento, está presente.

COMPETITIVIDAD EXTERNA: Orientada a la elaboración de los logros de la organización en el contexto del mercado o el sector al que se pertenece.

COMPORTAMIENTO: Conjunto de acciones, procedimientos, controles, sistemas de delegación, disciplinas o prácticas que realizan los individuos y facilitan o bloquean el logro de la Misión.

COMPROMISO CON EL TRABAJO: Como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL: El grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. Según Robbins, el compromiso organizacional es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y tener buen desempeño

COMPROMISO: Atarnos en un espacio del tiempo a través de promesas mutuas. Obligación contraída, en un proceso de cambios, entre las partes del sistema, se expresa a través de las responsabilidades que se asumen. La administración de compromisos es una de las tareas fundamentales del gerente del siglo XXI. Las personas solo alcanzan los cambios con los que están comprometidos. Para el Retcambio la matriz de los compromisos presenta cuatro escenarios donde se ubica al mediocre, el insensato, el responsable y el impecable.

COMUNICACIÓN PARA LA ACCIÓN: Conversaciones entre un proveedor y un cliente en la que se hacen pedidos, promesas, declaraciones, negociaciones y ofertas, produciendo impactos emocionales, compromisos y resultados.

COMUNICACIÓN: Intercambio entre el hablar y escuchar de manera complementaria, cruzada o ulterior. La comunicación produce un impacto en la calidad de relaciones que establecemos. Proceso que se valora a partir de lo que el escucha interpreta y hace. Debe ser de ida y vuelta, existir una transacción de información, potenciándose una posible respuesta y resultados esperados. Básicamente la comunicación puede ser complementaria, enlazada o ulterior.

CONCEPTOS: Imágenes mentales de cualquier cosa formadas por una generalización partiendo de particularidades.

CONDUCTA DE RELACION: Grado en que el líder promueve la comunicación bilateral, escuchando, comprendiendo, dialogando y proporcionando caricias psicológicas a el seguidor.

CONDUCTA ORGANIZACIONAL: Disciplina académica que se ocupa de describir, explicar, predecir y controlar, el comportamiento humano, dentro de un sistema orgánico en los niveles individual, grupal y organizacional.

CONDUCTA SINTERGIAL: Actuación consistente, congruente y diferenciada, con energía, sinergia y simplificación, en la búsqueda de un resultado dramático y oportuno, a partir de uno.

CONFIABILIDAD: Categoría de confiable, implica carácter (integridad, madurez, mentalidad de abundancia) y competencia (teórica, conceptual, interdependencia). El poder de construir puentes y relaciones de apoyo en el tejido social, posibilitando abrir espacios para alcanzar posibilidades. Habilidad de alinear nuestro carácter con nuestras acciones a nivel personal, interpersonal y transpersonal. Los componentes de la confiabilidad son: La capacidad, responsabilidad e integridad. Los niveles de confiabilidad son: La desconfianza, la autoconfianza, confiar en otros y ser digno de confianza.

CONFIAR: Arriesgarnos en la interacción diaria, creer en otros.

CONFLICTO DE TRABAJO: Desacuerdo por el cual el grupo de individuos altera o suspende su actividad profesional, cívica o social, a fin de obtener ciertas ventajas, infringiendo sobre la voluntad de aquél –Patrono o Estado- de quien depende obtenerla.

CONFLICTO EXTERNO: Desacuerdo en el cual las situaciones que engendran al mismo se hayan en el exterior del individuo, fuera de su alcance y su voluntad.

CONFLICTO INTERNO: Individuo que se encuentra atrapado entre dos situaciones que se originan en el interior de la persona.

CONFLICTO: Desacuerdo que desequilibra un espacio en un tiempo determinado, organizado por intereses incompatibles entre diferentes personas o grupos

CONGRUENCIA: Dentro de los procesos de cambio implica la relación entre la conceptualización del cambio y su ejecución. Cuando hay divorcio entre lo que se dice y hace tendríamos incongruencia organizacional.

CONSCIENTEMENTE COMPETENTE: Persona que a través del aprendizaje se vuelve capaz de actuar con eficacia en un dominio determinado.

CONSCIENTEMENTE INCOMPETENTE: Persona que se declara ignorante en un dominio determinado, posibilitando el aprendizaje.

CONSORCIO: Asociación de personas o empresas para hacer operaciones comunes.

CONSTANTES DEL RETCAMBIO: Potencial, oposición, principios y cambio. Las constantes operan a través de las siguientes variables: Posibilidades, exigencias (estándares), prácticas y el aprendizaje para la acción.

CONTRAJUEGO: En el ajedrez son movimientos que rompen con la línea de juego que esta imponiendo el adversario, con el propósito de generar nuevas posibilidades, las que de ser exitosas harán que el rival abandone su estrategia y entre en el juego que nosotros hemos planteado en el tablero.

CONTROL DE CALIDAD: Procedimiento para establecer límites aceptables, variación en cuanto a medida, peso, acabado y demás características de los productos y servicios y de mantener los servicios o mercancías resultantes dentro de dichos límites.

CONTROL: En esta etapa Es donde El gerente aplica su habilidad de administrar supervisión, asegurándose que todas las actividades se ajusten al plan determinado que Es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización. Es la verificación del alcance de los términos acordados, dentro de un estándar establecido.

CONTUMACIA: Ceguera cognitiva recurrente, que se afianza en la posición, autoridad o control que tenemos sobre otros, se ve reflejada en la actitud del que: No sabe que no sabe, pero actúa como que si sabe, volviéndonos inconscientes al efecto de nuestros actos, e incluso el sufrimiento que estos arrastran en nuestro círculo de influencia.

CONVERGENCIA: Lograr que todos los esfuerzos de la organización se orienten hacia la misión y visión de la empresa.

COOLIDERAZGO: Influencia grupal basada en la cooperación creativa, comunicación para la acción y confiabilidad, con mentalidad ganemos todos.

COOPERACION: Proceso de estimular la participación en el desempeño de una tarea, meta, misión o visión establecida.

COORDINACION: Logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo en el cumplimiento de propósitos y objetivos de grupo.

CORPORACION: Persona jurídica autorizada por el organismo competente para desarrollar ciertas funciones y poseedora de poderes limitados.

CREATIVIDAD: Capacidad de producir nuevas interpretaciones, útiles para la acción. La producción de nuevas formas de interpretar y transitar por el territorio permite articular posibilidades novedosas generadoras de invención. Se refiere a la habilidad de generar miradas alternativas para desarrollar nuevas ideas y soluciones a los problemas. Cuando involucra la cooperación e ideas de alto nivel evoluciona a la sinergia y a nivel

CRECIMIENTO ORGANIZACIONAL: Proceso por medio del cual una organización experimenta un aumento en recursos, estructura y procesos.

CRECIMIENTO: Aumento cuantitativo de recursos.

CRISIS: Amenaza con una oportunidad escondida. Un quiebre que posibilita la ruptura con prácticas desactualizadas, abriendo futuros. Para el Retcambio es una oportunidad escondida, que florece sobre una obvia realidad. Las crisis son expresión de la oposición, miden, aprueban o reprueban a quienes cumplen o no sus exigencias.

CUESTIONARIO DE ALTERNATIVAS MULTIPLES: De varias posibilidades en las respuestas. Generalmente se utiliza un símbolo que podría tener un cheque, () ó una X, para indicar la respuesta que el entrevistado crea que es la que mejor expresa su opinión.

CUESTIONARIO DE ELECCION FORZADA: Es aquel en el que las respuestas se dan con anterioridad, es decir para que el entrevistador escoja y marque la que considere correcta o la que mejor refleje su opinión. Estos pueden ser dicotómico ó tricotómicos, de alternativas múltiples y de escala Liker.

CUESTIONARIO DE ESCALA LIKER: Es aquel que emplea una escala graduada para la obtención de respuestas. Estas pueden ir de lo positivo a lo negativo o viceversa.

CUESTIONARIO DE RESPUESTA ABIERTA: Es aquel en que se deja al informador libertad para que exprese su opinión con sus propias palabras.

CUESTIONARIO DICOTOMICO Y TRICOTOMICO: Son aquellos en los que hay dos ó tres alternativas, una excluye la otra, es decir, ante una pregunta el sujeto de información puede contestar si ó no, sin poder expresar su opinión.

CUESTIONARIO: Herramienta utilizada para recolectar información que esta constituida por una serie de preguntas ordenadas de forma lógica, en un tema escogido por el investigador.

CULTURA: Conjunto de creencias y prácticas que producen identidad y diferenciación, producto del liderazgo ejercido por la gerencia. Sistema vital de ideas en un escenario determinado.

DESARROLLO ADMINISTRATIVO: Proceso de crecimiento en un sistema mediante la completa utilización de la capacidad administrativa

DESARROLLO DE COMPETENCIAS: Proceso de aprendizaje que pasa por los niveles inconscientemente incompetente, conscientemente incompetente, conscientemente competente e inconscientemente competente.

DESARROLLO HUMANO: Proceso adaptativo característico de la raza humana y aplicado a las ocho áreas claves de resultados propuestas por el Retcambio (salud física, desarrollo familiar, social, emocional, moral- espiritual; vocacional- laboral, intelectual-educacional, y administración de recursos). Busca conquistar la misión personal impuesta y con ello bienestar y felicidad.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL: Estrategia conductual y reeducativa que busca aumentar la efectividad y salud organizacional, a través del subsistema humano o psicosocial. Es un esfuerzo a largo plazo para mejorar los procesos de resolución de problemas y renovación de una organización.

DESARROLLO: Es el establecimiento de un nuevo estado o condición dentro de un sistema, a partir del crecimiento, maduración y aprendizaje organizacional.

DESEO ACTIVO: Disposición para la acción, energizando el comportamiento en dirección del objetivo propuesto.

DESPERDICIO: Toda actividad que no mejora o nos acerca a los resultados buscados.

DETERMINACIÓN: Compromiso con la acción para cumplir y obtener el resultado propuesto. El compromiso es la plataforma del entendimiento entre los seres humanos, posibilitando usar nuestra libertad multidimensional para atarnos en un futuro con otros.

DEVELAR: Sacar a luz una preocupación o quiebre, posibilitando su manejo, para disolverlo.

DIAGNOSTICO: Significa examinar la necesidad de cambio y el estado del sistema.

DIAGRAMA DE ORGANIZACIÓN: Representación grafica de la estructura formal y orgánica de una empresa en la cual se indican las líneas de autoridad., la responsabilidad y la coordinación.

DIRECCION: Función de los gerentes que implica el proceso de influir en los seres humanos de modo que contribuyan al logro de las metas de la organización y del grupo.

DISCUSIÓN: Proceso en el cual se tomaron las decisiones pertinentes para la solución de conflictos.

DISEÑADORES DEL CAMBIO: Se llama así a todas aquellas personas que realizan un conjunto de actividades orientadas a provocar cambios en función de una visión estratégica dentro de la organización.

DISLIDERAZGO:Liderazgo disfuncional

DISTRES: Estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real.

MODIFICACION: Es como una segunda verificación de la información, asigna los datos a las categorías pertinentes, acelerando así la tabulación

ECLEPTICISMO: Actitud imparcial y no comprometida a partir de la cual se buscan opciones o modelos que mejor respondan a las situaciones dadas.

ECLEPTICO: Persona que en el proceso de promover un cambio utiliza enfoques y métodos de diferentes escuelas y teorías, buscando con ello adecuación, flexibilidad y mejores resultados.

EFFECTIVIDAD: Capacidad de producir satisfacción, al impactar, como proveedor en los clientes. El workflow propone las etapas de preparación, articulación (negociación), ejecución y satisfacción para alcanzar la fidelización de los clientes.

EFICACIA: Capacidad de obtener los resultados correctos. Es la capacidad de lograr los objetivos propuestos, con los recursos disponibles.

EFICIENCIA: Capacidad de obtener resultados útiles a menor costo, optimizando los procesos. Es la capacidad de optimizar los resultados con los recursos disponibles

EGOLIDERAZGO: Uso inapropiado de la influencia, posición o control, para beneficio propio. Concepción tradicional del liderazgo.

EJECUCION TACTICA: Acción concreta ante una situación emergente, con el propósito de alcanzar la estrategia. Esta respuesta contingencial parte de la pregunta ¿Cómo Hacerlo?

EL PASO DEL AGUILA: Proceso de renovación en el ciclo de la excelencia en acción, del nivel inconscientemente incompetente, hacia el nivel inconscientemente competente, a través de las etapas de Endoliderazgo, articulación, emprendizaje y protagonismo.

ELITOCRACIA: Administración del poder y los compromisos favoreciendo a la cúpula cercana a quien ostenta el poder, desfavoreciendo o ignorando los derechos legítimos del resto de personas.

EMPODERAMIENTO: Facultad de otorgar poder para desplegar la iniciativa, el talento y la acción inteligente que produce resultados útiles.

EMPRENDEDOR: Habilidad de identificar oportunidades, planear detalladamente, hacer ofertas que seduzcan, cumplir y producir satisfacción en los clientes.

EMPRENDIZAJE: Adquirir competencias establecidas en el Workflow del emprendedor exitoso.

EMPRESA: Toda unidad económica productora y comercializadora de bienes y servicios con fines lucrativos, cualquiera que sea la persona, individual o jurídica, titular del respectivo capital.

ENCUADRE MENTAL: Pensamientos necios (duros) que dificultan entender y disolver preocupaciones. Se basan en mapas mentales o paradigmas desactualizados, que no explican ni resuelven las situaciones emergentes.

ENDOLIDERAZGO: El Endoliderazgo es el proceso de influencia y eficacia personal para crear autonomía, autodirección e inteligencia emocional, hacia la conquista de la victoria privada, a través de la autenticidad, responsabilidad y el entusiasmo. El Endoliderazgo, como filosofía de autogestión, establece la necesidad de influir adentro para guiar afuera.

ENFERMEDADES DE LA POBREZA ECONOMICA: Ausencia de iniciativa, deshonestidad, gastar mas de lo que se gana, no diferenciar necesidad de capricho, incapaz de priorizar, ausencia de presupuesto, pretender salir de un compromiso adquiriendo otro mayor, incapacidad de ahorrar con propósito, invertir siguiendo consejos equivocados.

ENFOQUE GERENCIAL: Modelos de gestión empresarial que buscan describir, explicar, predecir y controlar un escenario organizacional determinado.

ENFOQUE SISTEMATICO: Tratamiento o intervención gestáltica o totalizadora. Un sistema es en esencia un conjunto o montaje de elementos interconectados, interdependientes, que forman una unidad completa hacia un objetivo determinado.

ENTORNO EMPRESARIAL: Se refiere al conjunto de variables externas que están involucradas directamente en el que hacer empresarial, variables, tecnológicas, económicas, políticas, etc.

ENTREVISTA DIRIGIDA: Tipo de entrevista en la que el entrevistador ubica al sujeto de información dentro del tema de la investigación, seleccionando algunos datos que son de su interés centrando en ellos la conversación, obteniendo por ese medio amplia información vertida en forma espontánea por el entrevistado.

ENTREVISTA ESTANDARIZADA: Tipo de entrevista en la que el entrevistador lee al sujeto de información una a una las preguntas, dejando un tiempo prudencial para obtener las respuestas.

ENTREVISTA: Encuentro convenido entre dos o más personas en el cual se trata sobre una asunto, su propósito es dar información, recibirla o promover un cambio de conducta.

ENTROPIA: La tendencia de un sistema a agotarse a medida que utiliza la energía de los sistemas o de los insumos.

ENTUSIASMO: Estado de ánimo de interés, elevado a su máxima expresión (pasión). Este estado de ánimo posibilita percibir el objetivo como deseable, siendo atraído por este, por lo que la voluntad asume un estado de disposición y la percepción del tiempo se acorta.

EQUIPOS DE MEJORAS: Equipos de trabajadores o empleados de un mismo departamento o área que se reúnen periódicamente para resolver problemas de su trabajo, hacer mejoras en los procedimientos y establecer metas de producción y calidad. Es un proceso grupal que sirve para actualizar el curso de la organización, de cara hacia el mantenimiento de una condición competitiva.

ESCALA DISCONTINUA: Es aquella que tiene divisiones verticales, en cuyo caso El paso de un grado al siguiente se hace en forma brusca por corresponder a cada grado una definición

ESCALAS CONTINUAS: Se denominan así, si el paso entre un grado y otro de la característica que se está calificando se hace de forma insensible.

ESCENARIO: Condición o situación, con sus diversas características, en el que interviene un modelo o proceso de cambios. Una situación con fuerzas impulsoras y restrictivas en el que se sucede el cambio.

ESPACIO VITAL: Campo de fuerzas en el que se mueve la organización de la que depende la existencia de la misma; el cual es potenciando al lidiar con la oposición a través de principios correctos.

ESQUEMAS POSICIONALES LOGICOS Y FRÍOS: Se refiere a las estrategias racionales que no toman en cuenta el factor humano, o lo consideran en un papel secundario.

ESTABILIZACION: Situación o condición organizacional. Su objetivo es mantener a la empresa en un determinado nivel de operaciones alcanzado o deseado.

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS: Consiste en llegar a un acuerdo periódico entre subordinado y jefe, sobre los objetivos a alcanzar para un periodo de tiempo concreto. Así mismo existe una revisión periódica para analizar El grado de cumplimiento de objetivos.

ESTADO PROACTIVO: Es una situación ó condición de un sistema, en el que el proceso de toma de decisiones se ejecuta en forma adecuada y satisfactoria a través de principios de efectividad.

ESTANDARES DE DESARROLLO: Unidades de comparación para verificar niveles de resultados alcanzados en un sistema.

ESTANDARES DEL CICLO DE LA EXCELENCIA EN ACCION (CEA): Liderazgo personal, mirada afirmativa, impecabilidad frente a los compromisos, articulación de redes de apoyo, diseño conversacional asertivo, estados de animo excepcionales, audacia en la acción al simplificar al máximo el camino hacia resultados dramáticos.

ESTANDARES DEL RETCAMBIO: Consistencia, congruencia y diferenciación.

ESTILO AUTOCRATICO: En este estilo, el líder es quien determina la política a seguir, que y como se hace la tarea. Asigna responsabilidades. Selecciona a su gente y es eminentemente personal en sus comentarios. Siempre impone. Este estilo se centra en el líder. El Retcambio establece una tipología del egoliderazgo, basada en el estilo tradicional.

ESTILO DEMOCRATICO: Este estilo se centro en el grupo. El líder acepta ideas para discutirlos en el grupo. Permite la intervención en el proceso de decisión y en la definición de la tarea. La toma de decisiones se comparte con el grupo. En el siglo XXI los enfoque situacionales demandan flexibilidad en adoptar estilos múltiples, acordes con el escenario en que se opera y los resultados que se buscan.

ESTIMULACION INDIVIDUAL: Promueve la inteligencia, la racionalidad y la resolución de problemas sistemática.

ESTRATEGIA: Es la conceptualización visionaria del escenario hacia el cual se proyecta llegar, a través de un plan. Es abstracta y parte de la pregunta ¿Qué hacer? Se completa a través de una misión, visión, objetivos, políticas, metas, etc. encaminados al logro del potencial.

ESTRÉS BIOLÓGICO: Producido por el hambre, frío, calor. Inadecuada nutrición. Enfermedad, temperatura del cuerpo, alteración de retina del sueño, comidas, etc.

ESTRÉS PSICOMOCIONAL: Se refiere a una predisposición personal a experimentar el estrés frente a determinados estímulos. Hay temperamentos que son fácilmente excitables. Hay personas con predisposición hacia ciertos estímulos que les generan temor, aversión, etc.

ESTRUCTURAS RÍGIDAS O DESACTUALIZADAS: Se refiere a aquellas estructuras organizacionales centralizadas que no están de acuerdo con las exigencias actuales del medio, en las que predomina la desconfianza y los controles.

EULIDERAZGO: Liderazgo positivo.

EUTRES: Estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida, ya que constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento e indiferencia, proporciona motivación y energía para enfrentar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima.

EVALUACION DEL RENDIMIENTO LABORAL: Consiste en evaluar los resultados de la conducta laboral y proporcionar la información obtenida al trabajador. Esto supone un importante estímulo motivador específica.

EVOLUCION TECNOLÓGICA: Son los cambios que la tecnología adopta, dentro de ciertas circunstancias, en un tiempo y espacio dado.

EXCELENCIA: Vivir con plenitud, haciendo lo máximo de lo mejor que podamos, con los potenciales de utilidad disponibles, alcanzando resultados dramáticos y felicidad, en nuestro círculo de influencia y preocupación.

EXCEPCIONALIDAD: El poder de activar el fuego interior, a través de estados de ánimo que mantienen encendida la voluntad y los resultados.

ÉXITO: En el camino hacia la excelencia, es la capacidad de obtener resultados superiores, conjuntamente a los de nuestros colaboradores, produciendo autosuficiencia, bienestar y prosperidad.

EXPERIENCIA: Para el Retcambio la vida es un viaje a través del tiempo, en el que somos observadores participantes del día a día, a través de sucesos o acontecimientos desencadenados por nosotros o el entorno. La experiencia es lo que percibimos, sentimos y hacemos frente a cada situación que emerge en cada etapa y paso de ese viaje. El significado que damos a nuestras vivencias califica la calidad de ese viaje. Las experiencias significativas colorean el espectro de posibilidades de ese viaje. A través del modelaje transferimos significados y mapas conductuales a quienes están en nuestro círculo de influencia. Diseñar y producir experiencias afirmativas posibilita aprender, transformar y trascender.

EXPERTO: Persona que posee, en un dominio determinado, un comportamiento inconscientemente competente al identificar a través de síntomas sutiles, bloqueos y soluciones.

FAMILIOCRACIA: Administración del poder y los compromisos favoreciendo a familiares cercanos, desfavoreciendo o ignorando los derechos legítimos del resto de colaboradores.

FASE DE AGOTAMIENTO: Se produce al agotarse la energía, el organismo automáticamente desacelera su actividad vulnerabilizándose si el agente tensor continúa.

FASE DE ALARMA: Se refiere a las respuestas iniciales ante las amenazas o agente, temor que ocurre en el síndrome de adaptación general.

FASE DE RESISTENCIA: Segunda etapa del SGA que consiste en que, para mantener la respuesta ante el agente tensor u organismo utiliza la energía de varios órganos.

FELICIDAD: Estado de armonía y bienestar, al vivir en sintonía con principios de excelencia.

FILOSOFIA DEL PROTAGONISMO: Uno establece la diferencia entre las obvias realidades y los milagros.

FILOSOFÍA DEL RETCAMBIO: Uno establece la diferencia entre el potencial y las obvias realidades.

FLEXIBILIDAD EN PLANES: Condición de los planes, los cuales, en escenarios contemporáneos no son fríos o estáticos, sino que pueden adaptarse a la complejidad y turbulencia del entorno.

FLEXIBILIDAD ORGANIZACIONAL: Capacidad de modificar el curso, en el campo de fuerzas, ante el surgimiento de nueva información que modifique el escenario.

FUERZA IMPULSORA: Son aquellas que se encuentran a favor de alcanzar las metas organizacionales.

FUNCION EMPLEO: La Función de empleo del departamento de Personal tiene como objetivo fundamental de obtener el personal idóneo para cada uno de los puestos en la empresa a fin de lograr que todos ellos sean cubiertos con una adecuada planeación de los Recursos Humanos.

GAMBITO: En el ajedrez es una estrategia de apertura en la cual se ofrece una pieza como sacrificio, con el propósito de obtener una ventaja posicional, de movilidad o iniciativa. A nivel organizacional implica búsqueda de espacio vital, movilidad e iniciativa. Es el sacrificio de ciertas comodidades, con el objetivo de obtener un mayor espacio para operar, oportunidades de penetración o contra ataque, frente a una competencia con mayor movilidad, mejores comunicaciones y con más oportunidades de tomar el control total del mercado.

GEOLIDER: Gerente orientado hacia prácticas de un liderazgo organizacional, que opera en escenarios globales.

GEOLIDERAZGO: Sistema de influencia organizacional, ejercido por un individuo en el logro de resultados dramáticos, en su campo de fuerzas, a través de la Gerencia Protagónica y el Liderazgo Sintérgico. Integra la gerencia con el liderazgo, el poder con la autoridad y el protagonismo con la sintérgica.

GERENCIAR: Proceso de administrar una organización el cual es responsabilidad del nivel ejecutivo a través de la planeación, organización, motivación y control.

GERENTES: Personas que asumen las tareas de la administración en cualquier nivel en cualquier tipo de empresa.

GLOBALIZACION DE LA ECONOMÍA: Apertura de mercado que impacta el entorno organizacional. Provocando que cada país se especialice en la producción y distribución de aquellos bienes y servicios en lo que es más competitivo.

GLOBALIZACIÓN: Cambio de regla en los intercambios comerciales entre los países, con mentalidad ganar-perder, orientado a la apertura de mercados, movilidad de capitales, estándares internacionales, etc. Cuyo eje central es el capitalismo. Es un proceso espacial y temporalmente diferenciado hacia una forma más avanzada de internacionalización que implica un alto grado de integración entre actividades internacionales dispersas

GLOBALIZACION: Es un proceso espacial y temporalmente diferenciado, hacia una forma más avanzada de internacionalización, que implica un alto grado de integración entre actividades internacionales dispersas.

GRUPOS DE CALIDAD: Grupos de personas que están constituidos de 4 a 12, los cuales se reúnen voluntariamente, y pertenecen a la misma unidad, su objetivo es la identificación, análisis y desarrollo de soluciones a los problemas de su área de trabajo.

HABILIDAD CONCEPTUAL: Aquella capacidad que se tiene para comprender la complejidad de la organización en su conjunto, y entender donde engrana su influencia personal dentro de la organización.

HABILIDAD HUMANA: A través de la cual influye en las personas, a partir de la motivación y de una aplicación efectiva de la conducción del grupo para lograr determinados propósitos.

HABILIDAD TECNICA: La capacidad para poder utilizar en su favor o para el grupo, los recursos y relaciones necesarias para desarrollar tareas específicas y afrontar problemas.

HABITO: Manera de actuar que se ha fijado mediante un entrenamiento; de manera organizada y con un fin determinado. Sus elementos son conocimiento, disposición y capacidad.

HABITO: Manera de actuar que se ha fijado mediante un entrenamiento; de manera organizada y con un fin determinado. Sus elementos son conocimiento, disposición y capacidad.

Hacer concordar los procesos, en la búsqueda de un fin común, el cual debe ser consistente, congruente y diferenciado, adoptada por Japón después de la segunda guerra mundial.

HERRAMIENTA METODOLOGICA: Un recurso técnico para conducir un proceso de cambio.

HERRAMIENTA METODOLOGICA: Un recurso técnico para conducir un proceso de cambio.

HERRAMIENTA METODOLOGICA: Un recurso técnico para conducir un proceso de cambio.

HERRAMIENTA TACTICA: Es un recurso técnico para resolver una situación concreta, en un proceso de cambio.

HERRAMIENTA TACTICA: Es un recurso técnico para resolver una situación concreta, en un proceso de cambio.

HERRAMIENTA TACTICA: Es un recurso técnico para resolver una situación concreta, en un proceso de cambio.

HOMBRE: Unidad biopsicosocial que comparte influencias tanto biológicas como de su medio ambiente.

HOMEOSTASIS DINAMICA: Característica de un sistema mediante el cual se mantiene en constante movimiento y tiende a buscar equilibrio en sus diferentes niveles.

HOMEOSTASIS: Condición necesaria para el funcionamiento normal de un sistema orgánico, es mantener un equilibrio interno.

IMPACTO DEL SISTEMA: Es el grado en que un sistema logra, optimiza, impacta o conquista milagros frente a su escenario de competitividad.

INANICION: Actitud de comodidad que nos vuelve inactivos.

INCONSCIENTEMENTE COMPETENTE: Persona experta, que domina un conocimiento de manera espontánea y efectiva..

INCONSCIENTEMENTE INCOMPETENTE: Persona que no sabe que no sabe, en un dominio determinado. Ciego cognitivo o contumaz.

ÍNDICES: Indicadores que señalan cambios; muestra los porcentajes de variación en el factor evaluado.

INDIVIDUALISMO: Actitud y conducta de actuar a título personal en su escenario de operaciones, con una mentalidad ganar - perder.

INEFICACIA: Dificultad para alcanzar objetivos frente a obras realidades. Incapacidad de obtener resultados útiles.

INEFICIENCIA: Dificultad para alcanzar objetivos al menor costo posible. Actividad que no produce las economías proyectadas.

INFLUENCIA VITAL: Impacto clave en el campo de competitividad.

INFORMACION DIAGNOSTICA Y PROPOSITIVA: Conjunto de datos obtenidos con el propósito de definir la situación actual y deseada dentro de un proceso de cambios.

INFORMACION ORGANIZACIONAL: Conjunto de datos generados por la empresa, que permiten evaluar la situación del sistema y la toma de decisiones. La palabra ACOPIE sugiere el procedimiento a seguir con dicha información como parte del aprendizaje organizacional (Asimile, Compare, Organice, Perfecciones, Innove y Aprenda).

INFORMACION: Consiste en hechos, números, tendencias, descripciones de proceso y hasta observaciones.

INGENIOSIDAD: Capacidad de buscar soluciones innovadoras a los problemas. Se relaciona con el pensamiento discontinuo, es importante en la promoción de conducta protagónica.

INSUMOS: Son los recursos utilizados en las entradas de los procesos para ser transformados. En el RETCAMBIO deben cumplir tres características: menos demora, más adecuación y mejor disponibilidad.

INTEGRACION: Proceso de reunir unos con otros, las partes de un total.

INTEGRIDAD: Impecabilidad en el desempeño, manteniendo valores superiores en sus interacciones.

INTELIGENCIA EMOCIONAL: Administración funcional, oportuna y efectiva de nuestras emociones, en el escenario privado y público. Habilidad para administrar los estados emocionales propios, de forma efectiva, al usarlos de manera funcional, oportuna y útil.

INTELIGENCIA ESPIRITUAL: Mirada holística y existencial de la vida, orientada a actuar desde el escenario transpersonal, con una perspectiva que supera el momento presente y el aquí, lo que posibilita el poder de trascender con la acción y recuperarse de una pérdida.

INTELIGENCIA RACIONAL: Capacidad de aplicar el pensamiento deductivo e inductivo en la búsqueda de soluciones eficaces. Busca obtener la mejor respuesta de entre un conjunto de alternativas. Capacidad para analizar, conceptuar un curso de acción para obtener un resultado.

INTELIGENCIA SINERGIAL: Capacidad de actuar de manera interdependiente, cooperativa y con niveles altos de creatividad en el escenario interpersonal.

INTELIGENCIA SINTERGIAL: Conducta altamente diferenciada y adaptativa, producida por la fusión de la inteligencia emocional, sinergial, espiritual y racional, obteniendo resultados protagónicos. Para el Retcambio es la unificación plena de la capacidad para la acción racional, sinergial, emocional y espiritual, produciendo respuestas adaptativas superiores y protagonismo.

INTELIGENCIA: Habilidad de elegir entre un conjunto de alternativas, aquella que responde a nuestras necesidades, con lo que se alcanza una conducta adaptativa.

INTERCONNECTIVIDAD: Relación emisión - recepción, entre dos o más elementos que interactúan en un sistema. Es uno de los resultados del comportamiento sintergial.

INVOLUCIONAR: Regresar a etapas ya superadas.

JUNTAS DE ASESORIA: Reunión formal ejecutivos de alto nivel para analiza problemas organizacionales.

JUNTAS DE EJECUTIVOS JOVENES: Desarrollo Gerencial que esta constituido por Comités de Consejo Permanente de Gerentes que estudian los problemas de la empresa, y hacen recomendaciones a la administración mas alta.

KAIZEN: Enfoque Japonés hacia un mejoramiento progresivo que involucra a todos los miembros de la organización y se da en los niveles personal, familiar y organizacional.

LEYES DEL BIENESTAR ECONOMICO: Para el Retcambio son la integridad, frugalidad, trabajo honrado, ahorro, inversión inteligente, constancia de propósito.

LÍDER SINTERGIAL: Es un transformador que ejerce influencia dramática sobre un grupo u organización a partir de la unidad consigo mismo, los demás y el todo. Utiliza principios correctos en el proceso de establecer visión retadora, preparándose para conquistarla, entregar el esfuerzo y asumir el riesgo con valor.

LÍDER: Liberador de inteligencia, desarrollando una explosión de resultados. Persona con la capacidad de influir en un grupo u organización, en el logro de la visión, meta ó tarea, a través de la comunicación y los procesos de toma de decisiones.

LIDERAZGO AUTOCRATICO: El líder es quien determina la política a seguir que y como se hace la tarea(centrado en el líder).

LIDERAZGO AUTODIRECTIVO: En este estilo de influencia casi no se ejerce control, cada quien se moviliza por su cuenta, la ayuda es casi nula y existe poco orden.

LIDERAZGO DEMOCRATICO: Es aquel en el cual el líder acepta ideas para ser discutidas en el grupo, permite la intervención en el proceso de decisión y en la definición de la tarea.

LIDERAZGO EFECTIVO: Es aquel que manifiesta un alto interés tanto por las relaciones como por la estructura organizacional.

LIDERAZGO PARA LA ACCION: Influencia sobre un grupo, a través de los procesos de comunicación para la acción, activación de estados de ánimo afirmativos y despliegue del potencial, para obtener un resultado esperado.

LIDERAZGO POSICIONAL: El enfoque tradicional del liderazgo que se basa en posiciones (duras o suaves). Siendo duro con sus subalternos y suave con sus allegados. Busca ganar a cualquier precio. Propone opciones rígida opciones en la manera de guiar. Es ineficaz y su poder lo cede frente a las obvias realidades. Su enfoque es mandar y no obtener un resultado consistente, congruente y diferenciado.

LIDERAZGO VISIONARIO: Influencia ejercida por un grupo basado en el establecimiento de una estrategia, la cual es compartida por sus miembros a través de los procesos motivacionales.

LIDERAZGO: Proceso de influencia interpersonal, ejercida por un individuo en el logro de una tarea, meta, misión y/o visión a través de los sistemas de comunicación y toma de decisiones.

LUGAR FLEXIBLE: Modalidad flexible de trabajo en el que se permite y alienta a los empleados para que trabajen en el hogar o en la oficina satélite más cercana a su casa (Tele trabajo).

LIDER SITUACIONAL: Forma parte de la administración contingencial. Propone cambiar el estilo según la madurez del grupo, obteniendo eficacia en la situación.

LIDER TRANSACCIONAL: Es un enfoque táctico centrado en el *¿qué hacer?*. A través de la consolidación de un equipo, una coalición para resolver los problemas diarios.

LIDER TRANSFORMADOR: Es un enfoque ejercido por la alta dirección, que involucra el cambio en toda organización. Compromete a la cúpula en el diseño estratégico de un programa que facilite el logro de la visión organizacional.

LIDER ETICO: Es un enfoque orientado hacia la alta efectividad, abordando el ejercicio de la influencia en los niveles personal, grupal gerencial y organizacional. Enfatiza el carácter y la aplicación de constantes en una orientación de adentro hacia fuera. S.R. Covey lo ha desarrollado como liderazgo centrado en principios y su sede esta en Utah,USA.

MAPA: Para el Retcambio es la representación de un territorio, realidad, preocupación, escenario o proceso, facilitando la descripción de actores, develar bloqueos y diseñar soluciones.

MAPAS CONDUCTUALES: Representación de un ciclo que va del quiebre o bloqueo, hacia el proceso solucionador que posibilita alcanzar un resultado útil. El Retcambio utiliza el pensamiento radial, de los mapas mentales, para crear esquemas que orienten el aprendizaje, la articulación, la acción y los resultados.

MEGAHABILIDAD: Son habilidades propias de los Geolíderes encaminadas hacia el logro de resultados dramáticos frente a las obvias realidades.

MILAGRO: Resultado dramático obtenido en un escenario de escépticos y pesimistas, bloqueados por cegueras cognitivos y tradiciones. Los ingredientes de un milagro en cualquier dominio humano son: Fe total, Absoluta expectativa y Valor.

MODELADO DE ROLES: Estrategia de enseñanza aprendizaje que el Retcambio utiliza para estimular autoliderazgo. El guía y maestro para la acción exhibe las conductas que espera que otros adquieran.

MATRIZ CONFUN: Cuadro que presenta los insumos, procesos y rendimientos para alcanzar competitividad, con mentalidad ganemos todos. Los resultados se obtienen con menor costo, más rapidez e innovación, mejor calidad y servicio que los competidores. Los procesos poseen menos desperdicio, más creatividad y simplificación y mejor trabajo y comunicación para la acción. Los insumos con menos demora, más adecuación (justo a tiempo) y talento; mejor idoneidad y compromiso. El Retcambio propone un proceso basado en siete pilares, para alcanzarlo.

MAPAS MENTALES: Paradigmas, guiones personales o formas de interpretar la realidad que posibilitan o bloquean la creación de futuros.

MAPEO DE PODER: Representación del nivel de influencia (control) y preocupación entre los participantes de un proceso de negociación, para posibilitar el diseño y selección de estrategias de negociación.

MATRIZ CONFUN: Cuadro que presenta los insumos, procesos y rendimientos para alcanzar competitividad, con mentalidad ganemos todos. Los resultados se obtienen con menor costo, más rapidez e innovación, mejor calidad y servicio que los competidores. Los procesos poseen menos desperdicio, más creatividad y simplificación y mejor trabajo y comunicación para la acción. Los insumos con menos demora, más adecuación (justo a tiempo) y talento; mejor idoneidad y compromiso. El Retcambio propone un proceso basado en siete pilares, para alcanzarlo.

MADURACIÓN ORGANIZACIONAL: Es un proceso por medio del cual una organización pasa de una etapa a otra superior, a partir de la capacidad y liderazgo del sistema gerencial.

MANDO: Facultad de ejercer la autoridad directa o de gobernar.

MAPA DE DIAGNOSTICO: Es la representación cualitativa y cuantitativa de un escenario o campo de fuerzas, con el propósito de establecer la situación actual del mismo, estableciendo una visión protagónica y los respectivos procesos de impacto para su conquista.

MEDIR: Determinar la capacidad de una organización, nivel de validación de la información, comprender el uso de múltiples de información, múltiples entrevistas por sección, verificación cruzada de datos de archivos con fuentes originales, múltiples medidas de información en el tiempo de la misma fuente.

MEJORAS CONTINUAS: Resultados favorables que se superan en forma progresiva de manera constante y continua.

MEJORA MARGINAL: Resultado aceptable o satisfactorio, pero no espectacular.

MEJORAS SOSTENIDAS: Resultados favorables que se mantienen en el tiempo, en un campo de competitividad en que se opera. La filosofía Kaizen orienta esa mejora en los niveles personal, familiar y laboral.

MERCADO: Existe un mercado cuando compradores que deseen cambiar dinero por productos o servicios entran en contacto con vendedores que deseen cambiar productos o servicios por dinero.

METAS: Es la programación de los resultados que se buscan en un espacio de tiempo y con determinados estándares de calidad. Fines hacia los cuales se dirige la actividad, puntos finales de la planeación.

MILAGRO: Es la conquista de un resultado dramático frente a una obvia realidad a partir de fe total, absoluta expectativa y valor.

MISIÓN: Es la tarea o función fundamental que la sociedad la asigna a una empresa. Para Covey cada persona debe asignarse para sí y hacia los demás una misión personal lo que le permitirá comenzar cada día con un fin en mente.

MISIÓN DEL RETCAMBIO: Sintergiar a individuos, grupos y organizaciones para asumir retos frente a obvias realidades, conquistando resultados dramáticos y oportunos a partir de uno, al poner en practica los principios y procesos del cambio protagónico.

MODELO: Sistema teórico de relaciones que trata de captar los elementos esenciales de una situación real. Los modelos como propuestas se convierten en paradigmas los cuales pueden perder vigencia si no se actualizan frente a cambios de escenarios.

MOTIVACIÓN: Proceso de activación de un conjunto de fuerzas impulsadoras que actúan en un cambio con el propósito de alcanzar objetivos y metas, que satisfagan las necesidades y expectativas que los generaron. Para el Retcambio esta representada por una pirámide mesoamericana en la que en los escalones aparecen los niveles de necesidades con sus respectivas metas

- 1 Nivel Seguridad, Meta vivir, existir, auto confianza
- 2 .Nivel Afiliación, Meta: confiar en otros vrs ser digno de confianza.
3. Nivel Logro, Meta: Transformar, éxito.
4. Nivel Autorrealización, Meta: Ser, felicidad y excelencia.

MADURACIÓN ORGANIZACIONAL: Es un proceso por medio del cual una organización pasa de una etapa a otra superior, a partir de la capacidad y liderazgo del sistema gerencial.

MAPA DE DIAGNOSTICO: Es la representación cualitativa y cuantitativa de un escenario o campo de fuerzas, con el propósito de establecer la situación actual del mismo, estableciendo una visión protagónica y los respectivos procesos de impacto para su conquista.

MEGAHABILIDAD: Son habilidades propias de los geolíderes encaminadas hacia el logro de resultados dramáticos frente a las obvias realidades.

MEGALIDERAZGO: Liderazgo revolucionariamente efectivo. Geolíder reconocido por la historia.

MEJORAS CONTINUAS: Resultados favorables que se superan en forma progresiva de manera constante y continua.

MEJORA MARGINAL: Resultado aceptable o satisfactorio, pero no espectacular.

MEJORAS SOSTENIDAS: Resultados favorables que se mantienen en el tiempo, en un campo de competitividad en que se opera. La filosofía Kaisen orienta esa mejora en los niveles personal, familiar y laboral.

MERCADO: Existe un mercado, cuando compradores que deseen cambiar dinero por productos o servicios, entran en contacto con vendedores que deseen cambiar productos o servicios por dinero.

MISION: Es la tarea o función fundamental que la sociedad la asigna a una empresa. Para Covey cada persona debe asignarse para sí y hacia los demás una misión personal, lo que le permitirá comenzar cada día con un fin en mente.

MODELO: Sistema teórico de relaciones, que trata de captar los elementos esenciales de una situación real. Los modelos como propuestas se convierten en paradigmas, los cuales pueden perder vigencia, si no se actualizan frente a cambios de escenarios.

MORAL LABORAL: los grupos que muestran mayor satisfacción por su trabajo, pueden con mayor facilidad cohesionarse y trabajar sobre metas. Esto está demostrado por la administración participativa, los círculos de calidad y el programa de calidad de vida en el trabajo.

MORAL INDUSTRIAL: Posesión de un sentimiento por parte de cada trabajador, de ser aceptado, de pertenecer a un grupo de compañeros a través de la identificación a metas compartidas y el progreso conjunto hacia ellas. Es la expresión de las actitudes del grupo hacia la organización. Sus áreas son trabajo, compañeros, jefes y organización.

NEGOCIAR: Proceso de lograr metas propias, por medio de un relación de dar y recibir, utilizando información, poder y tiempo.

NEGOCIACIÓN PARA LA ACCIÓN: Adquirir un mapa para develar desacuerdos transformándolos en la mejor alternativa al acuerdo negociado, obtenido de manera emocionalmente inteligente, eficiente y asertiva. Transformar un quiebre en una declaración de satisfacción que disuelve el desacuerdo, abriendo posibilidades para los participantes.

NECESIDAD: Forma particular de reflejar la realidad, que posee cuatro características

1. Tiene un objetivo
2. Adquiere un contenido concreto según las condiciones y la manera como se satisface
3. Puede repetirse de nuevo.
4. Se desarrollan a medida que se amplía el círculo de objetos y de medios para satisfacerla.

Según Covey, existen cuatro básicas, estas son vivir, amor, aprender y dejar un legado.

NECESIDAD DE AFILIACIÓN O PERTENENCIA: Esta refleja el carácter social del hombre, de sentir que es aceptado por el grupo. Las empresas al promover actividades deportivas, culturales, de trabajo, etc. estimulan este tipo de necesidades.

NECESIDAD DE AUTORREALIZACIÓN: Significa ser lo que se pretende, alcanzar su potencial. Cuando se logra una meta surge esta percepción, pero normalmente aparece otra meta u horizonte.

NECESIDAD DE RECONOCIMIENTO O ESTIMACION: Es una carencia psicológica que busca el auto respeto, el sentimiento de competencia, logro. No conformarse con ser parte del grupo, sino destacarse en él por alguna cualidad.

NECESIDAD DE SEGURIDAD: Implica tener protección frente a peligros ó amenazas. El tener una casa en que protegerse de las inclemencias del tiempo, estar protegidos por leyes laborales y de seguridad social en el empleo, son algunos ejemplos de este tipo de necesidad.

NECESIDADES FISIOLÓGICAS: De su satisfacción depende la vida del individuo, ejemplo hambre, sed, sueño, etc.

NIVEL CEDER: Es el escenario de la ineficacia en el cual existe la incapacidad de alcanzar objetivos.

NIVEL INDIVIDUAL: Nivel en el cual entra en juego la personalidad, capacidad, motivación y percepción. Capacidad de gobernarse a si mismo.

NIVEL INTERPERSONAL: Nivel del liderazgo ejercido en el escenario público, que debe basarse en un enfoque asertivo.

NIVEL ORGANIZACIONAL: Abarca el sistema humano, con sus insumos, procesos y rendimientos como un todo.

NIVELES DE UNIDAD EN EL RETCAMBIO:

1. · UNO CONSIGO MISMO (Auténtico y Consistente)
2. · UNO HACIA LOS DEMÁS (Asertivo y Congruente)
3. · UNO CON LOS DEMÁS (Confiable y Mentalidad de Abundancia>
4. · UNO CON EL TODO (Afirmativo y Diferenciado)

NEOLOGISMO: Palabra nueva (no castellana), creada en el contexto del lenguaje formal, con el propósito de representar, una idea no convencional, una nueva distinción.

OBJETIVO: Son los fines hacia los cuales se dirige una actividad, representa una dirección hacia la cual camina la organización.

OBJETIVOS DEL RETCAMBIO: Aprender, Transformar y Trascender. Ser uno consigo mismo, con los demás y con el todo, lo que implica alcanzar una unidad intrapersonal, interpersonal y transpersonal. Adquirir el carácter, inteligencia y competencias que posibiliten pasar de las obvias realidades hacia los resultados útiles, incluso milagros; trascendiendo a través de la negación del yo, desprendiéndonos en el servicio a los semejantes y la creación.

OBSERVADOR: No vemos las cosas como son; sino como las percibimos. El tipo de observador esta constituido por nuestras tradiciones, estados de ánimo y tipo de conversaciones que articulamos, las cuales cierran o abren futuros. Generalmente no nos peleamos por los hechos; sino por sus interpretaciones.

OBVIA REALIDAD: Un bloqueo a la acción, que aparece como una fuerza restrictiva; sin embargo, al administrarla a través de principios de efectividad termina fortaleciendo el carácter, otorgando el resultado.

OBVIAS REALIDADES: Tradicionalmente llamadas problemas. Situaciones que son parte de la vida diaria, llegando inadvertida o sorpresivamente, las que podemos administrar, transformar y aprovechar. Aunque pueden parecer indeseables, son útiles y necesarias en el camino hacia el potencial.

OCTAGONO VITAL DEL DESARROLLO HUMANO: Ocho áreas claves en la administración personal, dentro de las cuales se establecen propósitos y prácticas diarias. Las ocho áreas son: Salud física, desarrollo familiar, social, emocional, educacional, vocacional-laboral, moral-espiritual y administración de recursos.

OCUPACION: Lo que un hombre hace, medio para que ocupe su tiempo, desarrolle sus habilidades, exprese sus intereses y en resumen, satisfaga sus necesidades.

OPOSICION: Constante del desarrollo, que bloquea, limita o condiciona el logro. Participa en la dinámica del cambio al reclamar la aplicación de principios correctos, para alcanzar el potencial. Para el Retcambio es la constante que mide nuestro poder para alcanzar el potencial.

OPTIMIZACION DE PROCESOS: Es la forma más económica en recursos técnicos, monetarios y humanos para realizar un seguimiento de pasos o procedimientos.

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA: Segunda etapa del proceso administrativo que consiste en establecer relaciones efectivas de comportamiento entre las personas, de manera que puedan trabajar juntas con eficiencia y obtengan satisfacción personal al hacer tareas seleccionadas, bajo condiciones ambientales dadas, para realizar alguna meta u objetivo.

ORGANIZACIÓN SINTERGIAL: Sistema orgánico consistente, congruente y altamente diferenciado, capaz de obtener ventaja competitiva y liderazgo en su escenario de operaciones, a partir de la unidad.

ORGANIZACIÓN: Sistema humano basado en una red de conversaciones y compromisos, dentro de una estructura de autoridad, que producen condiciones de cumplimiento y satisfacción para sus clientes. Un sistema probabilístico y orgánico cuya incertidumbre se minimiza a través de los procesos gerenciales. En sus resultados, según el RETCAMBIO, busca menos costos, más rapidez y mejor calidad. En sus procesos busca menos desperdicios, más simplificación y mejor trabajo. En sus insumos menos demoras, más adecuación y mejor disponibilidad.

ORIENTACION VOCACIONAL: Es un proceso que tiene como objetivo despertar intereses vocacionales, ajustar dichos intereses a la competencia laboral del sujeto y a las necesidades del mercado de trabajo.

ORIGINALIDAD: Forma novedosa de interpretar la realidad. Las personas que gustan de trabajar en problemas difíciles son intelectualmente curiosos, gozan en las cuestiones y discusiones que hacen pensar y gustan pensar nuevas ideas

PARADIGMA: Mapa o modelo que representa un determinado territorio o parte de la realidad. Cuando el paradigma representa fielmente la realidad, este es útil, pero cuando pierde vigencia. Se convierte en “pensamiento duro”, imposibilitando obtener resultados útiles.

PARTICIPACIÓN: Es una forma de involucramiento, que tiene que ver con la necesidad de afiliación y aceptación. Y sobre todo, dar al personal un sentido de logro de sus objetivos.

PENSAMIENTO DISCONTINUO: Pensamiento creativo o innovador orientado a generar varias alternativas a un problema.

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO TACTICO: Proceso cognoscitivo que combina el pensamiento racional o lineal con el pensamiento lateral o creativo, para establecer una visión de cambio así como prácticas diferenciadoras que posibilitan posicionamiento en un mercado establecido. Una serie de elecciones concretas para alcanzarlo. Según el RETCAMBIO, el protagonismo demanda una conducta estratégico - táctica.

PENSAMIENTO LATERAL O CREATIVO: Es el proceso mediante el cual se generan ideas con el objetivo de encontrar varias respuestas ante un problema y cuya fuente es la imaginación.

PENSAMIENTO LINEAL O RACIONAL: El proceso mediante el cual se generan ideas con el objeto de encontrar una sola respuesta, cuya fuente es la inteligencia.

PENSAR GANAR/PERDER: No permite desarrollar una mentalidad de abundancia material y espiritual, pues nos cuestiona la premisa de que la vida es un “juego de forma cero” donde para que yo gane alguien tiene que perder.

Pensar GANAR/ GANAR: Mentalidad de abundancia, con la filosofía ganemos todos. Planteamiento de S.R. Covey en su enfoque centrado en principios que supone que hay suficiente para todos.

PENSAR PERDER!/PERDER: Mentalidad de miseria, basada en la idea de que si yo no gano, todos pierden.

PERSONA ECLEPTICA: Individuo imparcial y no comprometido, a partir de lo cual busca opciones o modelos que mejor respondan a las situaciones dadas, frente a las cuales debe diseñar soluciones.

PERSPECTIVA ESTRATÉGICA: Mirada interpretativa enfocada en el largo plazo. Posibilidades de elaborar nuevas posibilidades de cambio

PILARES EN UN PROCESO DE RETCAMBIO ORGANIZACIONAL: Análisis de sensibilidad, diagnóstico interno y competitivo, establecimiento de visión protagónica, unificación organizacional, diseño e implementación de procesos de impacto y auditoría organizacional

PIONERO: Creador del hecho nuevo, creador de paradigmas. El primero en remontar obvias realidades, que para los demás eran imposibles.

PLENITUD: Vivir con autonomía, responsabilidad y entusiasmo, alineado en la acción con el potencial.

PODER: Capacidad para la acción y los resultados.

POTENCIAL: Constante del desarrollo humano que enfoca lo que la persona, viviendo con plenitud, debería ser, hacer y lograr en la vida. El potencial es un compromiso con la excelencia y la felicidad. El potencial requiere creer para crear dichas posibilidades.

POTENCIALES DE UTILIDAD: Cualquier recurso interno o externo al individuo, utilizable en la construcción de un resultado útil. Para el Retcambio, los tres principales recursos a los que puede acceder toda persona son su carácter, inteligencia y competencias para la acción.

PREJUCIO: Actitud cargada de emotividad que no permite o posibilita el cambio.

PREPARACION: Compromiso con el aprendizaje que posibilita adquirir sistemas, hábitos, actitudes, métodos, procedimientos y procesos para describir, explicar, predecir y controlar las demandas de nuestras obvias realidades y oportunidades.

PRESTACIÓN: Facilidad o beneficio que la empresa da a sus empleados o trabajadores a fin de ayudarlos en su trabajo y también mejorarles su situación económica y social.

PRESUPUESTO: Formulación de planes y resultados esperados expresados en términos numéricos.

PRINCIPIOS: Constantes del desarrollo humano expresadas a través de leyes que posibilitan el acceso al potencial, utilizando prácticas diferenciadoras. : Ley natural que puede ser comprobada en cualquier parte, que gobiernan la efectividad humana, reales, constantes, que siempre han estado allí.

PROACTIVIDAD: Auto dirección responsable de la conducta frente a circunstancias. Implica tomar la iniciativa frente a obvias realidades. Para Covey entre el estímulo y la respuesta se encuentra el espacio de la libertad de elección. A menor espacio mayor reactividad y a mayor espacio más proactividad.

PROCEDIMIENTO: Planes que establecen un método para mejorar las actividades futuras son vías de acción, detalla la manera exacta en la que deben realizarse ciertas actividades.

PROCESO DE CAMBIOS: Es una secuencia lógica que tiene como objetivo modificar una situación determinada.

PROCESO DE CRECIMIENTO: Etapa de incrementos cuantitativos de recursos y resultados en una organización.

PROCESO ESTRATÉGICO - TÁCTICO: Son los medios para alcanzar los fines organizacionales, ya sea a corto o largo plazo.

PROCESO: Conjunto de actividades que reciben uno o más insumos y crean un producto de valor para el cliente. Transformación de recursos y/o potenciales de utilidad en resultados, a través del trabajo.

PRODUCTIVIDAD: Relación entre los resultados y los recursos de los empleados. Puede emplearse como medida de eficiencia para ejecutivos y todos aquellos puestos que los resultados dependen del aprovechamiento idóneo de los recursos.

PROTAGONISMO: Capacidad de alcanzar liderazgo y posicionamiento en un escenario de acción, a través de prácticas diferenciadoras que sirven de estándar y modelo a los competidores. Pensamiento que asumen los líderes globales y/o pioneros de paradigmas basado en el principio: Uno hace la diferencia entre las obvias realidades y los milagros, potenciando el diseño y construcción de futuros. Condición competitiva personal, grupal y/u organizacional hacia la conquista de resultados dramáticos, frente a obvias realidades, a partir de uno. La esencia del protagonismo es la sinergia. Los seis compromisos del protagonismo son Autenticidad, Responsabilidad, Asertividad, Confiabilidad, Afirmatividad y Sinergia.

PUNTOS CIEGOS: Limitaciones interpretativas de la realidad, producto de creencias que cierran posibilidades para la acción.

PIRÁMIDE MOTIVACIONAL EN EL DESARROLLO HUMANO: Modelo de motivación de Santos representada por una pirámide mesoamericana en la que en los escalones aparecen los niveles de necesidades con sus respectivas metas

- 1 Nivel Seguridad, Meta vivir, existir, auto confianza
2. Nivel Afiliación, Meta: confiar en otros vrs ser digno de confianza.
3. Nivel Logro, Meta: Transformar, éxito.
4. Nivel Autorrealización, Meta: Ser, felicidad y excelencia.

PARTICIPACIÓN: Es una forma de involucramiento, que tiene que ver con la necesidad de afiliación y aceptación. Y sobre todo, dar al personal un sentido de logro de sus objetivos.

PENSAMIENTO DISCONTINUO: Pensamiento creativo o innovador orientado a generar varias alternativas a un problema.

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO PRACTICO: Proceso cognoscitivo que combina el pensamiento racional o lineal con el pensamiento lateral o creativo, para establecer una visión de cambio así como

PENSAMIENTO LATERAL O CREATIVO: Es el proceso mediante el cual se generan ideas con el objetivo de encontrar varias respuestas ante un problema y cuya fuente es la imaginación.

PENSAMIENTO LINEAL O RACIONAL: El proceso mediante el cual se generan ideas con el objeto de encontrar una sola respuesta, cuya fuente es la inteligencia.

PERSONA ECLEPTICA: Individuo imparcial y no comprometido, a partir de lo cual busca opciones o modelos que mejor respondan a las situaciones dadas, frente a las cuales debe diseñar soluciones.

PERSPECTIVA ESTRATÉGICA: Posibilidades de elaborar nuevas estrategias de cambio

PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA: Primera etapa del proceso administrativo que consiste en seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro, para formular las acciones necesarias, para realizar los objetivos organizacionales.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Es el proceso por el cual los ejecutivos de la empresa, visualizan el futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para conquistarlo. El proceso al prever el futuro otorga poder para elegir en el presente.

PLANIFICACIÓN: Es un instrumento para formular y ejecutar políticas coherentes de desarrollo expresados en términos cualitativos y cuantitativos.

PLENITUD: Es un estado, condición o lugar hacia donde desearíamos llegar, con lo cual nos sentiríamos completamente satisfechos.

PODER COERCITIVO: Otra fuente igualmente de eficaz poder es la autoridad para castigar a los subordinados con el despido, la negación de incrementos salariales o su retención en puestos indeseables.

PODER DE EXPERTO: Designa hasta qué punto se considera al jefe un especialista en un área necesaria para la consecución de las metas del grupo. Los seguidores. Depende de la identificación de los seguidores con su líder y con los objetivos de éste. Tiene cierta analogía con el liderazgo verdadero: Los seguidores aceptan como propios los objetivos de él y colaboran con auténtico espíritu de solidaridad.

PODER DE RECOMPENSA: Los directivos de la empresa tiene la facultad de recompensar a los subordinados (con aumentos salariales o ascensos, por ejemplo). Ello les da gran control sobre los seguidores y pueden influir de muchas maneras sobre la conducta de los empleados.

PODER DE REFERENTE: Depende de la identificación de los seguidores con su líder y con los objetivos de éste. Tiene cierta analogía con el liderazgo verdadero: Los

seguidores aceptan como propios los objetivos de él y colaboran con auténtico espíritu de solidaridad.

PODER LEGITIMO: Se refiere a la formalización de la estructura del poder por medio de las normas de la empresa (como en la jefatura). La jerarquía de control que hay en una unidad militar, un organismo gubernamental o un aula u que sanciona el derecho del jefe a regular la conducta de sus seguidores o a influir en ella, así como la obligación de éstos a aceptar la autoridad superior.

POLÍTICA: Norma u orientación que sirve de guja a la dirección general de la empresa, como a los mandos en sus relaciones con los trabajadores.

POSICION ESTRATEGICA: Es la ventaja que tiene una compañía frente a otra, en un determinado periodo.

POTENCIAL ORGANIZACIONAL:

Es el umbral de respuesta última que posee una organización, en un escenario determinado. Lo que es capaz de alcanzar a través de su desempeño.

POTENCIAL: Capacidad inherente al ser humano para solventar dificultades. Constante del desarrollo, hacia la cual se mueve el cambio, a través de principios correctos. Potencial y oposición caminan juntos. El potencial se identifica con expresiones como son éxito, plenitud, logro, felicidad y realización.

PRESTACION: Facilidad o beneficio que la empresa da a sus empleados o trabajadores a fin de ayudarlos en su trabajo y también mejorarles su situación económica y social.

PRESTACIÓN: Facilidad o beneficio que la empresa da a sus empleados o trabajadores a fin de ayudarlos en su trabajo y también mejorarles su situación económica y social.

PRESUPUESTO: Formulación de planes y resultados esperados expresados en términos numéricos.

PRINCIPIO: Ley natural que puede ser comprobada en cualquier parte, que gobiernan la efectividad humana, reales, constantes, que siempre han estado allí.

PRINCIPIOS RECTORES EN LA MENTE PROTAGÓNICA: Vivir con propósito. Confiar para ser dignos de confianza. Transformar desafíos en soluciones. Trascender a través de la negación y el desprendimiento.

PRINCIPIOS: Leyes naturales del desarrollo, que condicionan el logro en el área en que operan. La aplicación de los principios correctos asegura la conquista del potencial en sus diversos niveles.

PROACTIVIDAD: Autodirección responsable de la conducta frente a circunstancias. Implica tomar la iniciativa frente a obvias realidades. Para Covey entre el estímulo y la

respuesta se encuentra el espacio de la libertad de elección. A menor espacio mayor reactividad y a mayor espacio más proactividad.

PROBLEMA: Situación incómoda, negativa, desafortunada, inevitable y con un potencial de desastre.

PROCESO DE CAMBIOS: Es una secuencia lógica que tiene como objetivo modificar una situación determinada.

PROCESO: Conjunto de actividades que reciben uno o más insumos y crean un producto de valor para el cliente.

PRODUCTIVIDAD: Relación entre los resultados y los recursos de los empleados. Puede emplearse como medida de eficiencia para ejecutivos y todos aquellos puestos que los resultados dependen del aprovechamiento idóneo de los recursos.

PROTAGONISMO: Condición competitiva personal, grupal y/u organizacional hacia la conquista de resultados dramáticos, frente a obvias realidades, a partir de uno. La esencia del protagonismo es la sinergia. Los seis compromisos del protagonismo son Autenticidad, Responsabilidad, Asertividad, Confiabilidad, Afirmatividad y Sinergia.

PROYECTO: Se considera como un conjunto coordinado de tareas para alcanzar propósitos en tiempos determinados y con condiciones de cumplimiento y satisfacción, sujetas de auditoría.

PROYECTOS DE MEJORAS: Son procesos que se diseñan con el fin de potenciar una condición que no alcanza su nivel óptimo.

PSEUDOCONFLICTO: Resulta de la incapacidad de por parte de los participantes de alcanzar la decisión de grupo debido a su deficiente intercambio de comunicación, opiniones o ideas.

PSICOLOGÍA DEL TRABAJO: Rama de la psicología aplicada, orientada hacia la predicción y control del comportamiento organizacional.

PSICOLOGÍA VOCACIONAL: Rama de la psicología que se ha dedicado al estudio de las preferencias vocacionales, la elección vocacional, profesional y ocupacional; así como del éxito y satisfacción laboral

PUNTO CIEGO: Arcas que representan bloqueos de información en la organización y que demandan diagnóstico por un consultor externo.

QUEJA: Conversación recurrente, que puede durar toda la vida, centrada en nuestras imposibilidades.

QUIEBRE: Bloqueo al flujo de la acción y los resultados.

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL: Fase de búsqueda de candidatos elegibles, dentro del proceso de la selección de personal. Implica la obtención de candidatos para un puesto a partir de un mapa de competencias, usando fuentes internas y externas.

RECOLECCIÓN DE DATOS: Es uno de los pasos de la investigación científica que consiste en la creación y uso de una guía que es en esencia de un conjunto de preguntas lógicamente ordenadas para tal fin.

RECOMPOSICIÓN DE LA SALUD ORGANIZACIONAL: Es la condición en la cual esta operando el subsistema humano dentro de una organización, la cual puede ser sana ó enferma y se refleja en áreas como son la identidad, integración, capacidad de percibir la realidad y adaptación.

RECURSO HUMANO: En una organización, vista como sistema orgánico, es el subsistema que ejecuta tareas, actividades, procesos, métodos y procedimientos para alcanzar un desempeño y rendimientos esperados por la organización.

REINGENIERIA: Es una estrategia de cambio basada en los procesos, que demuestra que se puede llevar a cabo un cambio revolucionario pero de forma creativa.

RESISTENCIA AL CAMBIO: Pueden ser individual u organizacional y es la oposición al cambio, creyendo que este implica una amenaza.

RESPONSABILIDAD: Actuar con rigor, apegado al compromiso adquirido. Las personas que pueden persistir en cualquier trabajo que le es asignado, que son perseverantes y decididos y en quienes se puede confiar. Capacidad para elegir y actuar con eficacia, administrando los siguientes componentes: El conocimiento de lo correcto, comprensión de la oposición, opciones, normas y libertad de escoger. La matriz de responsabilidad del Retcambio se inicia con el sumiso, luego el rebelde, a continuación el apagado y en el nivel mas alto el proactivo.

RESULTADOS DE LOS NEGOCIOS: Conjunto de resultados obtenidos por el sistema al transformar los recursos.

RETCAMBIO: Un reto a las obvias realidades, transformando potenciales de utilidad disponibles, a través de un cambio unificado (Sintergial), el pensamiento protagónico y los ciclos para la acción. El Retcambio opera en los escenarios personal, interpersonal, gerencial y organizacional. El Retcambio es una ruptura con las prácticas tradicionales del sentido común, para obtener el menos común de los resultados: Un Milagro. El apoyo teórico del Retcambio esta en modelos terapéuticos y del cambio como son: El aprendizaje acelerado, los mapas mentales, las terapias energéticas-PNL, el análisis del campo de fuerzas, la planeación por escenarios, ejercicios de la terapia Gestal, enfoque centrado en principios, Análisis Transaccional, Coaching Ontológico y empresarial. El Retcambio ha desarrollado distinciones como las cuatro inteligencias de la sintergia (lineal, sinergial, emocional y espiritual), las cuatro formas del liderazgo realmente efectivo(Endoliderazgo, Cooliderazgo, Sinterliderazgo y Geoliderazgo), los mapas

conductuales ORPRU, el ciclo del aprendizaje para la acción (CAPLA), analogías a través de relatos, la gimnasia conductual CEM (corporalidad, Emocionalidad y mirada), el ciclo VICFARR, las leyes gerenciales del protagonismo, el programa de administración efectiva del desempeño (PAED), el método BIADI en la solución de problemas administrativos, el programa EVALUE (una batería de veinte instrumentos de evaluación en el nivel personal, grupal, gerencial y organizacional), El programa de competitividad CIMA (Creatividad, Innovación, Mejora, Aprendizaje para la acción)

ROL: Papel o conjunto de acciones que debe desempeñar una persona en función de su ocupación, sexo, edad, etc.

ROTACION DEL TRABAJO: Implica la transferencia de las capacidades de trabajo a trabajo con fines de aprendizaje, adquirir oportunidades de conocimiento en varias áreas, especialmente al personal nuevo. Cuando los empleados abandonan la organización representa un índice que es dañino a la salud organizacional.

SALUD FISICA: La insatisfacción en el trabajo provoca tensión ante la cual ocurren diferentes respuestas de tipo fisiológico (dolor de cabeza, úlceras, fatiga, etc.)

SALUD MENTAL: La satisfacción en el trabajo se traduce en un elemento que previene el apareamiento de muchos problemas mentales, tales como la ansiedad, irritabilidad la angustia, apatía, falta de concentración

Tasa De Innovación
Índice o medida cuantitativa de la frecuencia y calidad de los procesos innovadores

SALUD ORGANIZACIONAL: Condición de un sistema orgánico que puede ser sana o enferma a partir de factores como son adaptabilidad, sentido de identidad, capacidad para percibir la realidad y estado de integración

SATISFACCION LABORAL: Actitud general de un individuo hacia su empleo, sobre la cual ampliaremos más adelante. Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo

SENTIDO DE IDENTIDAD: Es la identificación de la organización con ella misma, conocimiento y comprensión, sobre los que es, cuales son sus metas y lo que debe hacer.

SHOCK DE LAS NECESIDADES VITALES: Cuadro generado por la tensión provocada por la insatisfacción de necesidades esenciales, que lo obligan a reprimir o agredir, volverse sumiso o rebelde, intelectualizar su realidad ó combatirla.

SÍNDROME COBRA: Carácter ofensivo, bloqueador, rapaz y amenazador.

SÍNDROME DEL AVESTRUZ : Ausencia de visión en situaciones tensas, relegándose y ubicándose a la zaga.

SÍNDROME DEL GALLO: Gritón, amenazador, locuaz, limitador y orgulloso.

SÍNDROME DEL PAVO: Presumido, altivo, vanidoso y orgulloso.

SINERGIA: Etimológicamente significa trabajar juntos. Cooperación altamente creativa. Es la forma en la cual se entrelazan las ideas para generar una solución creativa. Proceso altamente innovador y cooperativo, basado en la integración dando lugar a un todo que es más que la suma de sus partes o elementos. La sinergia es un elemento de la sinergia.

SINTERGIA: Teoría del campo psicofisiológico que trata de entender como se crea la realidad perceptual, y su relación con la estructura y funciones del cerebro, como neologismo integra las palabras síntesis, sinergia y energía. Busca como resultado obtener coherencia, convergencia e ínter conectividad. Para el Retcambio esta propiedad es central en la unificación de un sistema orgánico, por tanto es la esencia de la conducta y cambio protagónico. Neologismo derivado de las palabras síntesis, sinergia y energía, características de la unidad funcional, cuyo mejor exponente es el cerebro del hombre. Grinberg-Zylberbaun, creador del concepto expresa que a mayor sinergia se da mayor coherencia, convergencia e interconectividad. El cerebro del hombre es la máxima expresión de unidad funcional que se puede encontrar en la naturaleza. Los sistemas orgánicos para ser competitivos demandan alineamiento y despliegue del potencial de manera unificada, alcanzando alto rendimiento y posicionamiento en los escenarios o mercados en que se compite.

SÍNTEISIS: La esencia o resumen de una sistema de información.

SISTÉMICO: Relativo a todo el conjunto de un sistema.

STAFF: Relación en un puesto organizacional donde la tarea de un titular es darle a otros consejos o asesoría.

STANDAR: Nivel cuantitativo que posee o alcanza un determinado desempeño o resultados.

STANDARES DE CONTROL: Medidas establecidas para comparar lo que se esta produciendo contra lo planeado.

STATUS QUO: Condición que tiene un sistema cuando ya se ha implantado, condición en que opera, a nivel de un sistema orgánico seria el conjunto de rutinas.

STATUS: Constituye una posición producto de la jerarquización de papeles que se da en la mayoría de sociedades.

STRESS: Conjunto de respuestas del organismo ante amenazas y sobrecargas procedentes del medio interno o externo, capaces de situar al organismo en un estado de tensión aguda y desencadenar una reacción psicofisiológica de defensa.

SUPERVISORES: Son los que se encuentran en la primera línea de la administración, coordinando el trabajo operativo.

SUPUESTOS: Son las proposiciones que tenemos que comprobar . Ejemplo una hipótesis.

TACTICAS: Planes de acción mediante las cuales se implementan las estrategias. La estrategia es abstracta y la táctica es concreta. La estrategia requiere pensar y la táctica actuar.

TASA DE INNOVACIÓN: Índice o medida cuantitativa de la frecuencia y calidad de los procesos innovadores.

TEORÍA CIENTÍFICA: Son las conjeturas que se tienen en base a la aplicación del método científico en el proceso de describir, explicar, predecir y controlar los fenómenos de la realidad.

TRANSFORMACIÓN: Movilización para cultivar nuevos estilos, que posibilitan resolver situaciones emergentes y apremiantes del entorno global.

TRASFONDO: Lo que esta atrás de nuestras acciones. Ver lo que no se ve implica percibir el lenguaje expresado en posiciones corporales, ademanes, tono de conversación, etc. Que delata los estado de ánimo, la queja, los bloqueos a la acción (quiebres).

TSUMANI: Ola gigante que arrasa con lo que se ubica a su paso. Analogía usada por Fernando Flores Labra para representar la amenaza de los cambios tecnológicos.

Una serie de elecciones concretas para alcanzarlo. Según el *RETCAMBIO*, el protagonismo demanda una conducta estratégico - táctica.

TEORÍA TRIDIMENSIONAL DE LIDERAZGO: De Harsey y Blanchard. Identifica tres factores principales de liderazgo

- (1) Estructura de iniciación, que enfatiza el interés del líder por la estructura organizacional.
- (2) La consideración, comprende el interés del líder por la confianza y mutuas relaciones respetuosas.
- (3) La efectividad.

TEST: Instrumento específico o general, para medir la realización o las aptitudes de la persona.

TIEMPO FLEXIBLE: Plan mediante el cual los empleados pueden estructurar sus días de trabajo en torno a un núcleo de horas a mediodía pero pueden determinar sus horas de entrada y salida.

TOMA DE DECISIONES: Proceso lineal orientado a la búsqueda de alternativas frente a una preocupación, seleccionando la respuesta que disuelve la situación que lo origino. El

Retcambio propone el Método BIADI, para resolver problemas administrativos (buscar, identificar, analizar, diseñar e implementar.). Selecciona entre varias alternativas de un curso de acción, selección racional de la solución.

TRABAJO: Tarea que hace avanzar el proceso o le agrega valor. Actividad física, mental o mixta orientada hacia la transformación de la naturaleza, la satisfacción de las necesidades del individuo y el mantenimiento de una adecuada salud mental. El fruto del trabajo es el desempeño y los rendimientos. La antítesis del trabajo es el desperdicio. En un proceso de trabajo las formas de desperdicio que se identifican son los transportes, inspecciones, demoras, almacenajes y retrabajos. El Retcambio propone que en el nivel gerencial las cinco formas de desperdicio (o enfermedades del gerente innecesario) son la postergación, dispersión, manipulación, desperdicio e improvisación.

TRABAJO COMPARTIDO: Reducción temporal en las horas de trabajo por parte de un grupo de empleados durante dificultades económicas para evitar despidos.

TRANSFORMACIONES: Son los cambios que se hacen dentro de una organización, los que pueden ser negativos, reactivos o proactivos (protagónicos, duales o antagonicos).

TURBULENCIA: En un proceso de cambios se refiere a una condición del entorno que impacta directamente a la organización exponiéndola a su destrucción.

TASA DE INNOVACIÓN: Índice o medida cuantitativa de la frecuencia y calidad de los procesos innovadores.

TEORÍA CIENTÍFICA: Son las conjeturas que se tienen en base a la aplicación del método científico en el proceso de describir, explicar, predecir y controlar los fenómenos de la realidad.

TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE DAVID MC CLELLAND: Identifica tres necesidades o impulsos básicos en la motivación de los individuos Necesidad de logro, de poder y de afiliación.

TEORÍA MOTIVACIONAL DE HERZBERG: Basada en un modelo dual de motivación por un lado el factor motivacional y por el otro el de evitación de la insatisfacción o de mantenimiento.

TEORÍA MOTIVACIONAL "X" e "Y": De Douglas McGregor. Plantea dos puntos de vista:

“X” (1) La gerencia es responsable de la organización de los elementos productivos. (2) La organización debe dirigir sus esfuerzos a las personas al motivarlos, controlarlos y modificar su conducta a fin que se ajusten a las necesidades de la organización. (3) Sin la intervención activa, las personas se mostrarían pasivas ante las necesidades de la organización.

La "Y" : Parte de la "X", pero sostiene que el desarrollo del esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso. Las personas no son por naturaleza pasivas o resistentes a las necesidades de la organización.

TEORÍA TRIDIMENSIONAL DE LIDERAZGO: De Harsey y Blanchard. Identifica tres factores principales de liderazgo

- (1) Estructura de iniciación, que enfatiza el interés del líder por la estructura organizacional.
- (2) La consideración, comprende el interés del líder por la confianza y mutuas relaciones respetuosas.
- (3) La efectividad.

VARIABLES DEL RETCAMBIO: Posibilidades, exigencias, prácticas y aprendizajes.

VISIÓN: Diseño y desarrollo de futuros y sus procedimientos para conquistarlos. Es la posición en la cual un organización debiera de estar dentro de un lapso de tiempo determinado. Creación mental o proyección de un escenario futuro, alineado con el potencial y la oposición.

VALENCIA: Situación en la cual una persona puede obtener resultados satisfactorios, desagradables o incluso diferentes.

VALOR: Norma social creada por lo hombres en su interacción, de naturaleza personal, emocional, subjetiva y discutible.

VARIACIÓN DEL PENSAMIENTO: Las alteraciones del conocimiento que se tienen debido a los cambios en el medio en el cual se desarrollan las organizaciones.

VENTAJA COMPETITIVA: Es una condición o característica que una empresa posee con respecto a las demás. Posicionamiento dentro de un campo, basado en mejoras continuas e innovación.

VISIÓN ESTRATÉGICA: Son los planes o líneas de acción que la organización tiene para el futuro.

VISIÓN PROTAGÓNICA: La creación de una proyección dramática, alineada con el potencial organizacional frente a obvias realidades, la cual es desafiante, estimulante y retadora, busca identificar la crisis como una oportunidad escondida, transformándola en una conquista.

VOCACIÓN: Lo que una persona cree que esta llamada a ser.

YO ADULTO: Faceta de la personalidad lógica y analítica, en la que predomina la parte lógica sobre la afectiva.

YO PADRE: Faceta de la personalidad programada por la influencia paterna o de figuras autoritarias en la cual gravamos mensajes útiles en momentos rutinarios. Se presenta de dos maneras Padre crítico o padre protector.

YO NIÑO: Faceta de la personalidad que tiene un carácter hedonista, que tiende a buscar el placer y evitar el dolor, vivir el momento, el presente, el aquí, el ahora. A nivel funcional se expresa en forma libre, se expresa como se siente.

WORKFLOW: Metodología para mapear, develar y disolver las preocupaciones de un cliente. El Workflow propone las etapas de Preparación, Articulación, (Negociación), Ejecución y Satisfacción. Los mapas posibilitan conocer una organización /grupo y rediseñar procesos de manera efectiva. Esta metodología ha sido creada por Fernando Flores Labra.