98 sobre ordenación del comercio minorista (LOCM).

Tres son los principales aspectos a reseñar de este texto, que afectan al régimen de garantías aplicable hasta la fecha en nuestro país: el alcance temporal mínimo de la garantía, su formalización y el sujeto obligado a prestarla.

En cuanto al alcance temporal mínimo de la garantía, la Directiva prescribe un período de 2 años, a contar desde la entrega del bien, lo que no sólo implica una importante ampliación del vigente actualmente – 6 meses según la LCM –, en beneficio de los consumidores, sino que además, favorece la libre competencia, eliminando la disparidad existente entre las legislaciones de cada uno de los Estados miembros, y estableciendo un marco común único, en toda la Comunidad.

Respecto a la forma en que deberá prestarse, la norma permite que, a petición del comprador, ésta pueda figurar, además de por escrito – única opción prevista por la LGDCU – en cualquier otro soporte duradero disponible que le sea accesible. Prevé además, su plena validez, aunque no cumpla requisito formal alguno, lo que permitirá exigir su cumplimiento, incluso en el caso de que haya sido otorgada verbalmente.

En cuanto al sujeto obligado por la garantía, la Directiva ha supuesto el fin de la sensación de desconcierto que se había venido generando en algunos Estados miembros, entre ellos España, donde si bien en principio, parecía atribuirse al vendedor la responsabilidad plena y directa de la calidad de los artículos vendidos, se establecía por otro lado, que era el productor quien debía garantizar – *directamente ante el comprador* — la existencia de un adecuado servicio técnico para los bienes de carácter duradero fabricados o importados, así como el suministro de piezas de repuesto durante un período de tiempo determinado – 5 años en España – a contar desde la fecha en que el producto hubiese dejado de fabricarse.

Con la finalidad de asegurar el cumplimiento de sus obligaciones por el productor, y de "facilitar" el ejercicio de sus derechos por el comprador, se obligaba al vendedor, en el momento de la entrega del bien, a extender *por cuenta del productor*, el documento de garantía, y a proporcionarle las instrucciones suficientes para el correcto uso e instalación del artículo, así como para la formulación de las reclamaciones pertinentes.

En la práctica, esta desafortunada regulación no ha hecho sino crear en el consumidor, un alto nivel de confusión acerca de a qué sujeto dirigir la correspondiente reclamación, en caso de disconformidad con lo adquirido, e incluso de impotencia, ante la eventualidad de que, en último término, nadie se hiciese cargo de la misma.

Para evitarlo, la nueva disposición elimina este régimen dual, concentrando en la persona del vendedor, la obligación de responder directamente ante el comprador, de la calidad del producto, en el sentido más amplio del término, si bien sin perjuicio de otorgarle la posibilidad de, "a posteriori", ejercer su derecho a repercutir contra el productor o contra cualquier otro intermediario que pueda resultar, en último término, culpable de la falta de conformidad del cliente.

Y ya por último, no podemos dar por terminada esta exposición, sin antes señalar, que si bien la Directiva prevé un período transitorio, que finalizará el 1 de enero del año 2002, durante el cual, los Estados miembros procederán a modificar progresivamente sus leyes internas, adaptándolas al nuevo régimen de garantías previsto en la misma, ello no significa, que dicho régimen no sea ya plenamente aplicable, pudiendo los consumidores, desde el pasado 7 de julio de 1999 – fecha de la entrada en vigor de la norma – acogerse al mismo, en la defensa de los derechos que en él se les reconocen.

Inteligencia emocional: invertir en capital humano

Por Mónica Daluz

Cada vez es mayor el número de compañías que valoran las otras habilidades. Un expediente brillante o un C.I. –coeficiente intelectual- por encima de la media, ya no impresionan al empresario familiarizado con las diferentes capacidades del individuo que pertenecen más al ámbito de la organización de estructuras cerebrales que al conocimiento técnico.

No es ninguna novedad que excelentes alumnos en su etapa de formación, no llegaran nunca a ocupar puestos de responsabilidad y que otros, que lo fueron menos, estén hoy dirigiendo con éxito importantes empresas.

Por inteligencia emocional entendemos, la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con quienes nos rodean y con nosotros mismos. Podríamos resumir los talentos que influyen en el mundo laboral en las cinco habilidades emocionales y sociales básicas: conciencia de uno mismo, autoregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

Un síntoma de inteligencia es, sin duda, la capacidad de adaptación a las nuevas situaciones y un equipo que no interiorice los cambios del entorno no aportará ni las ideas ni la disposición necesarias para contribuir a la evolución y adaptación de la empresa.

Asimismo, los ejecutivos que no han desarrollado la capacidad de escuchar y de aprender comparten rasgos como la rigidez, la incapacidad de adaptarse a los cambios y unas relaciones muy pobres, tendiendo a las críticas muy severas, la insensibilidad o las exigencias exageradas que terminan confundiendo al subordinado. Se trata de inadaptados emocionales con una percepción equívoca de la realidad.

El estudio de estas capacidades, que de unos años a esta parte estaban encaminadas al cultivo de lo que ha venido a llamarse crecimiento personal, es materia, ahora, de rabiosa actualidad en los departamentos de recursos humanos de las más importantes compañías. Ahora, se trata de establecer los métodos para identificar este tipo de capacidades e incorporarlos a los criterios de selección de personal de modo que el empresario se asegure rodearse de un equipo susceptible de ser estimulado, de identificarse con los objetivos de la empresa, capaz de trabajar en equipo, de comprender emocionalmente las diversas situaciones y las problemáticas del resto de los miembros de la comunidad laboral, -esto es, una percepción objetiva de la realidad-, entusiasta, y fácilmente adaptable a los cambios.