



CIED - Latinoamérica

**Programa internacional
de formación continua**

Negocios y emprendimiento



Material educativo para el curso-taller internacional

Gestión digital para EMPREENDEDORES



Curso-taller internacional
**Gestión digital para
EMPRENDEDORES**

**Herramientas para la comercialización
online**

CIED-LATINOAMÉRICA

CÍRCULO DE INVESTIGACIÓN EN ESTUDIOS PARA EL DESARROLLO DE LATINOAMÉRICA

Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio sin la autorización expresa del CIED-Latinoamérica.

Toda cita o referencia debe ser hecha de acuerdo a un criterio ético y bajo normas específicas.

Este material es exclusivo del Programa Internacional de Formación Continua del CIED.

Director general del CIED-Latinoamérica: Carlos Andrés Torrico Monzón

Coordinadora del Programa Internacional de Formación Continua: Monique de Farias Barreto

Docentes-facilitadores: Carlos Andrés Torrico Monzón & Jaime Carlos Vaca Guzman Mejia

Material educativo

Gestión digital para emprendedores: Herramientas para la comercialización online

Derechos de autor

© Círculo de Investigación en Estudios para el Desarrollo de Latinoamérica

© Programa Internacional de Formación Continua del Círculo de Investigación en Estudios para el Desarrollo de Latinoamérica

Fecha y lugar de publicación

Julio del 2020, La Paz, Bolivia

Con el apoyo de: Grow Academy.

Código de registro: CTGD-EMP-0720

Página web de contacto: www.cied-latinoamerica.com

Unidad 3: Aplicación práctica

Lección 1: Comunicación y gestión del talento humano

¿Cómo nos comunicamos con los colaboradores de nuestro emprendimiento? ¿Cómo nos comunicamos con nuestros posibles clientes? ¿Qué implica la comunicación corporativa? Vamos a ver paso a paso herramientas para responder a todas las preguntas anteriores



Comunicación interna

Las micro pequeñas y medianas empresas son las mejores en la comunicación que cualquier otro tipo de empresas porque tienen un ambiente más cercano y permite establecer vínculos más fácilmente.

Una vez que he definido valores de un emprendimiento, entonces, surge un nuevo desafío. ¿Cómo construir el relato? Esto plantea a su vez dos preguntas: ¿cómo transmitimos estos valores a nuestros colaboradores? Y también ¿cómo lo mostramos al resto del mundo?



Nuestros colaboradores

A lo largo del curso se ha dicho que las pymes suelen ser familiares, es decir que hay gente muy cercana, amigos, padres, primos, etc., trabajando y, aunque no lo parezca, en este grupo tan reducido también existe un flujo de comunicación.

El error más común es creer que “ellos ya lo saben todo”

Nosotros como parte del emprendimiento tenemos la responsabilidad de compartir los objetivos, valores, planes y estrategias que se han diseñado en este curso. Todos deben tener en claro a dónde queremos llegar y cómo lo haremos.

Nuestro consejo es tener reuniones, donde dejamos de ser familia, para ser trabajadores. Ser siempre sinceros y distribuir bien la información.

Gestión del talento humano para pymes

El último punto se conecta indudablemente con la forma en que organizamos a nuestro equipo.



Hemos logrado pasar de una idea a la puesta en marcha. ¿Qué sigue?

- Establecer los roles que cada quien tendrá en la organización con base no solo en sus capacidades actuales, sino en las que desea tener a futuro.
- Medición del desempeño e incentivos
- Capacitación y formación constante
- Medición del clima organizacional con enfoque a los resultados

Ejemplo

Manuel tiene una tienda familiar de regalos, venden peluches, rosas, tarjetas, globos, etc. Este emprendimiento lo comenzó su padre, luego, su madre trabajó con él y ahora su hermana mayor, Manuel y su hermana menor son parte de la tienda.



- El padre de Manuel quiere hacerlo todo (contabilidad, atender a los clientes, comprar mercadería, organizar la tienda, hacer los arreglos florales, todo).
- La madre siempre está enojada y dice que “nadie nunca la ayuda”, pero tampoco se deja ayudar. Porque además de la tienda, hacer las labores domésticas.
- La hermana mayor no se compromete porque su padre “hace todo”.
- La hermana menor no hace nada y solo le gusta pasar el tiempo con el celular.
- Al menor de la casa, nadie, nunca, lo toma en cuenta.
- Manuel ha pasado un curso del CIED sobre Gestión digital y quiere mejorar su emprendimiento.

Establecer los roles en el emprendimiento

Colaboradores	Fortalezas	Debilidades	Rol	Observaciones
Padre	Tiene experiencia, es el mejor en contabilidad, buen trato con los proveedores	Es muy viejo, está enfermo y no puede cargar demasiado peso. Debe descansar más.	- Responsable de contabilidad - Responsable de negociación con los proveedores	El padre siempre intentaba hacerlo todo. Tomando en cuenta sus fortalezas y debilidades se le ha asignado dos roles específicos.
Madre	Es muy buena cocinando. Es muy buena ordenando.	Está muy vieja, siempre está enojada, necesita ayuda en las labores de casa.	- Encargada de cocina - Encargada de organización de productos e inventarios.	La familia le ha dado roles y también han decidido turnarse para hacer labores domésticos, sin que nadie se enoje con nadie “todos lo haremos y aprenderemos” , dijo Manuel.
Hermana mayor	Tiene mucho tiempo libre. Es buena hablando con la gente.	Es muy distraída, no le gusta trabajar.	- Responsable de atender la tienda.	Como el padre ya está viejo, la hermana mayor será quien atenderá la tienda. Todavía debe aprender sobre las características especiales de la tienda, pero ya se siente motivada.
Hermana menor	Sabe mucho de redes sociales.	No tiene experiencia, es menor de edad.	- Responsable de redes sociales.	La familia ha decidido atender pedidos online. La hermana menor se hará cargo de estos.
Manuel	Es joven, fuerte, lleno de energía, ideas, estudió con el CIED, está en la universidad	No tiene mucho tiempo porque estudia Derecho.	- Responsable comercial	Como él hizo el curso de emprendedores del CIED hará la gestión digital de la tienda junto a la hermana menor.
Niño pequeño	Tiene mucho tiempo libre, le gusta jugar, es pequeño.	Se distrae fácil, no puede asumir muchas responsabilidades.	- Responsable primerito de asistencia general y mensajero	La familia decidió que ayudará a todos en diferentes días, hará compras y llevará mensajes.

Como se puede ver en el ejemplo. Manuel ha logrado establecer los roles de cada colaborador con base en sus fortalezas, debilidades y potencialidades (véase el caso de la hermana menor).

Medición del desempeño e incentivos

Han pasado tres meses desde que se hizo la división del trabajo, todos son expertos en sus roles. La familia tiene un mejor ambiente de trabajo. Pero llegó el momento de medir el desempeño y dar incentivos.

Tienda de regalos “Familia Rodríguez”					
Objetivo general del trimestre: Alcanzar 30% más de ventas.					
Resultado: Se ha logrado un 50% más de ventas.					
Colaborador	Rol asignado	Lo que hizo bien	Lo que hizo mal	Lo que puede mejorar	Observaciones
Padre					
Madre					
Hermana					

La familia se ha sentado en el comedor de la casa y ha decidido evaluar al talento humano. Manuel empezó preguntando de forma general cómo cada uno se ha sentido. Todos han hablado y todos se sintieron felices de ser tomados en cuenta.

Se ha evaluado en una tabla: el rol que debían cumplir, las cosas que hicieron bien, aquellas que se hicieron mal, se dieron consejos sobre lo que se puede mejorar y cómo hacerlo.

Al final se resaltó que los planes (véase en la unidad 2) se han cumplido. Se quería tener un 30% más de ventas y se ha logrado un 50% más de ventas.

La familia está feliz y ahora ha decidido aumentar una columna de incentivos.

Colaborador	Rol	Bien	Mal	Mejor	Incentivo	Observ.

Por ejemplo, cuando el más pequeño de la casa cumple con responsabilidad sus roles en el emprendimiento: ir a la tienda, ayudar a los demás y dar mensajes. Al final de cada semana recibirá chocolates, al final del mes, tendrá un nuevo juego de Play Station y al final del año tendrá una sorpresa.

Se debe notar que estos incentivos están relacionados solamente con el emprendimiento. Pues el niño tendrá otros incentivos de la escuela o de cualquier otra actividad que realice fuera de la tienda.

De igual manera, las hermanas reciben dinero por su trabajo. Todos se han puesto de acuerdo en cuánto porcentaje le tocará a cada quien.

Capacitación constante

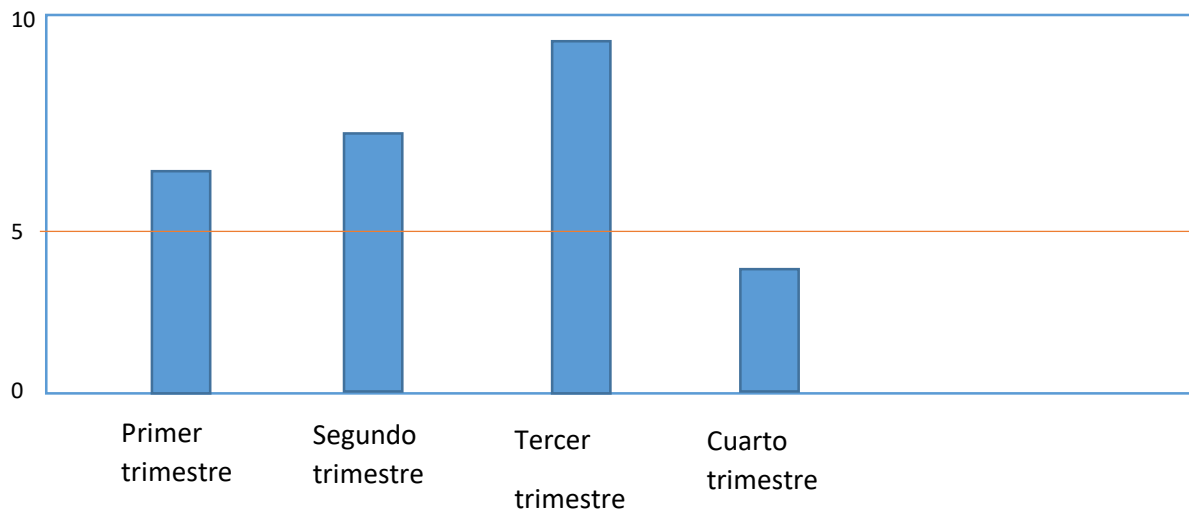
La madre de Manuel ha decidido pagar cursos a los hijos, para que contribuyan al negocio y ha diseñado esta tabla.

Colaborador	Cursos	Aporte al emprendimiento
Hermana mayor	Contabilidad	El padre está cansado y la hermana deberá ayudarlo, por eso, necesita el curso.
Manuel	Elaboración de arreglos florales	Manuel no ha estado ayudando mucho, él es malo con las manualidades y ahora tendrá la oportunidad de mejorar sus capacidades.
Hermana menor	Redes sociales y marketing	Habrán un curso para jóvenes y ella ama estar en las redes.
Niño	Idiomas	La madre piensa que él un día podrá vender en inglés cuando la tienda sea internacional.

Medición del clima organizacional con enfoque a los resultados

Ha pasado un año en la vida de Manuel. Él ha tenido una novia llamada Valentina que colaboró en la tienda el segundo semestre del año. Valentina era amada por la madre porque cocinaba deliciosa, era querida por el padre porque sabía de empresas y le ayudaba con la contabilidad, era adorada por las hermanas porque compartían mucho en común y era muy apreciada por el niño más pequeño de la casa porque ella le regalaba los mejores juguetes.

Pero un día, Manuel decidió terminar con ella. “Creo que me sentí muy presionado”, dijo él. La familia está muy triste.



Como podemos ver, en el cuadro de clima organizacional. Hay una línea que marca el punto medio. La primera mitad del año (sin Valentina), los ánimos eran **buenos**. Pero, con la llegada de Valentina, los ánimos eran **muy buenos**. Cuando ella se fue los ánimos son **malos, bajos**.

Esta situación indica que debemos cambiar algo en el emprendimiento.

Para medir el clima organizacional se ha aplicado la siguiente fórmula en una escala del 1 al 10, donde 10 es lo más alto.

Grado de felicidad de

padre + madre + hermana mayor + hermana menor + niño + Manuel

dividido entre 6 (porque hay seis colaboradores)

Desafíos

Estos retos propuestos son opcionales. Si usted desea puede realizar los siguientes ejercicios.

- Establezca los roles en su emprendimiento

Colaboradores	Fortalezas	Debilidades	Rol	Observaciones
Colaborador 1				
Colaborador 2				
...				

- Mida el desempeño y señale incentivos

Nombre del emprendimiento					
Objetivo general del trimestre:					
Resultado:					
Colaborador	Rol asignado	Lo que hizo bien	Lo que hizo mal	Lo que puede mejorar	Observaciones
Colaborador 1					
Colaborador 2					
...					

- Mida el clima laboral con base en la felicidad de los colaboradores

Juan tiene una tienda de libros, al frente de una universidad. En la tienda trabajan: su madre, su amigo, su hermana.

- La madre atiende a los clientes y hace los cobros.
- El amigo fotocopia libros y compra nuevos libros, manuales, revistas, etc.
- La hermana tiene un stand de venta de artículos electrónicos dentro de la tienda.
- Juan alquila computadoras por hora a los estudiantes.

El negocio ha cumplido seis meses y Juan ha hecho una reunión para evaluar el clima laboral. Sin embargo, los colaboradores no han querido decir los puntajes, así que cada quién escribió en un papel cuán feliz se siente, en una escala del 1 al 10, donde 10 es la nota más alta.

Su misión es calcular el clima laboral actual.

Colaborador	Puntaje del 1 al 10
A	7
B	8
C	2
D	9

Entonces, al sumar los valores se tiene que $7+8+2+9$ es igual a **26**.

Ahora, vamos a encontrar el promedio, dividiendo 26 entre el número total de los colaboradores. En este caso son 4.

$$26/4 = 6.5$$

¿Qué significa? Podríamos decir que el clima laboral es “bueno” porque supera al 5. Pero, al ver los valores, podemos notar que solamente una persona tiene un 2. Entonces, Juan debe hablar individualmente con cada uno, hasta saber quién no está contento y encontrar una manera de mejorar el clima laboral.

