CIED - Latinoamérica
Programa internacional de formación continua
Negocios y emprendimiento

GROW ACADEMY

## Material educativo para el curso-taller internacional

# Gestión digital para EMPRENDEDORES

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 2: Consolidación del proyecto social

## Lección 3: Adaptación resiliente

*Sin duda alguna, el 2020 marcará un antes y un después en la forma en que se viven y hacen los negocios, independientemente si se trata de un emprendimiento o una gran empresa, por eso, es fundamental pensar en la resiliencia de nuestros emprendimientos.*

### Todo cambia, todo se transforma

*Recuerde que se deben realizar acciones tangibles, pensando en los intereses de los clientes y posibles consumidores.*

Ahora haremos una analogía para entender mejor esta situación. Imaginemos que estás dialogando con un familiar cercano y esta persona solo te pide favores, siempre, favor tras favor, y llega a un punto, donde no todos son recompensados ni tampoco los plazos son respetados. Es ahí cuando tú reaccionas de forma natural y decides ya no responder a sus solicitudes. Tal vez incluso decides bloquearlo y alejarte lo más posible.

Lo mismo sucede con las empresas. Actualmente, las instituciones que solo están enfocadas en vender, están perdiendo clientes y no logran construir una comunidad.

Entonces, como ya vimos en las anteriores lecciones, las empresas deben contribuir a sus comunidades y formar un círculo de confianza, donde será más fácil vender nuestros productos o servicios.

Una vez entendido este axioma, todo parece ir bien en la empresa. Sin embargo, de pronto, debemos cambiar. Imagine que ocurre un golpe de estado en su país, hay una guerra o una pandemia. Algunos meses atrás todas esas situaciones podrían parecer locas, pero en varios países de Latinoamérica se han vivido protestas sociales, cambios de gobierno y en todos una pandemia.

Estas situaciones nos obligan a cambiar, así como también los constantes avances de la tecnología. Así que necesitamos ser resilientes.

## ¿Qué es la resiliencia?

*"La resiliencia es la capacidad de poder superar adversidades de toda índole, sean estas fuertes o leves"*

Adaptando este término a nuestra realidad, entendemos que la resiliencia es la forma en la cual un emprendedor se adapta a las diferentes vicisitudes y crisis que pueden suscitar en el andar de su realidad.

Por ende, unificando la realidad crítica que vivimos, entendemos que la adaptación resiliente de nuestra empresa debe responder a la adaptabilidad que tengamos hacia la nueva normalidad y también al retorno de la normalidad en un futuro.

## Resiliencia en tiempos de COVID-19

### ¿Cómo gestionar una adaptación resiliente de mi negocio?

**Paso 1:** Determinación de procesos indispensables de contacto.

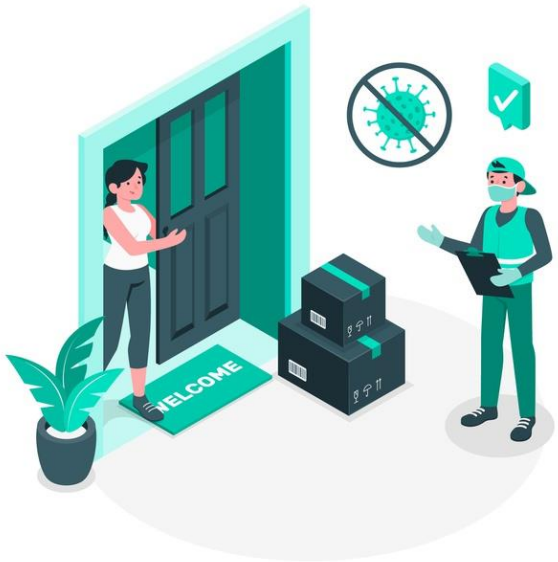
Es necesario estar a la par de las normas y reglas de bioseguridad que hoy por hoy priman, por ende, la primera tarea es establecer si existen procesos esenciales que requieren contacto entre personas.

**Ejemplo**

- El proceso esencial de una peluquería sería el corte de cabello, por ende, necesita obligatoriamente el contacto entre personas
- El proceso esencial de una universidad es brindar clases, por ende, **no** necesita del contacto humano para brindar el servicio
- Un laboratorio clínico tiene como servicio principal el tomar muestras para realizar exámenes, por ende, su proceso **sí** requiere del contacto de personas

## Video ejemplo de entregas

https://www.youtube.com/watch?v=B64PIdXHcWQ




Al implementar medidas de bioseguridad en nuestros emprendimientos también debemos mostrarlos al mundo.

Hagamos un vídeo de cuánto cuidamos a la gente, hagamos fotos de nuestros servicios de entrega, mostremos que somos resposables y hacemos lo mejor.

Esto dará confianza a los clientes y querrán consumir más porque “ellos (nosotros) sí cuidan de nosotros”

**Planificación de procesos digitales**

Posiblemente la mayoría de los procesos sean digitales, entonces, se deberá implementar un sistema de control.

Existen plataformas digitales gratuitas como Meet, Zoom, Teams, etc. que te pueden ayudar con esta intención. Igualmente, es fundamental tener un plan de trabajo. Las pymes suelen ser empresas familiares, pensemos en qué queremos lograr este mes.

Hagámos una pregunta: **¿Cuál es la misión de todo el equipo para este trimestre y cómo podemos alcanzarlo?**

**Ejemplo**

Durante el curso del CIED y Grow, hemos identificado que es necesario tener una página web con una tienda en línea, pero no tenemos dinero para contratar a un experto, entonces, vamos a hacerlo nosotros.

El objetivo general del mes: Construir un sitio web para nuestro emprendimiento con una tienda en línea.

Los padres de familia van a tomar las fotografías de los productos, los hijos van a diseñar el sitio con WIX porque es gratuito; todos van a colaborar.

**Si tiene problemas para establecer su plan de trabajo, puede usar este esquema.**

**Paso 2:** ¿Cómo vamos a adaptarnos? Debemos determinar cuáles son las acciones esenciales en el momento y futuro a corto plazo.

Por ejemplo ahora, se necesitan medidas de bioseguridad, ya que es vital adaptar nuestros procesos al COVID-19.

- ¿Qué medidas de bioseguridad necesita mi negocio?
- ¿Cómo puedo generar comunidad entre mis usuarios?
- ¿Qué elemento debo adquirir para proteger a mis empleados y a mis usuarios?
- ¿Requiero de algún servicio adicional para hacer realidad mi servicio? (Delivery, e-commerce, etc.)

Una vez que respondas estas preguntas, debes generar un **presupuesto y logística** para la aplicación. Es necesario generar una inversión, pero te aconsejamos tener una buena evaluación de proveedores.

**Recomendaciones**

- Podemos adaptarnos no solo a grandes crisis, sino también a nuevas tendencias.
- Imagina que las personas han dejado de usar Facebook porque ha surgido una nueva aplicación llamada Blumen. Entonces, también deberemos pensar en cómo vamos a mudar nuestros contenidos.

**Ejemplo**

Carlos, el peluquero quiere comprar una caja de guantes de bioseguridad. A cotizado los precios por internet y hay grandes ofertas. Entonces, ha hecho la siguiente lista.

- Opción A: 100 pesos (sin descuento)
- Opción B: 120 pesos (con 15% de descuento)
- Opción C: 99 pesos (sin descuento)
- Opción D: 300 pesos (con 50% de descuento)
- Opción F: 200 pesos (con 70% de descuento)

Entonces, ha decidido comprar la opción F porque tenía el mejor descuento, pero descubrió que la calidad era pésima.

Así que elaboró una hoja de proveedores.

| **Presupuesto Número 234 (En pesos a julio del 2020)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Objetivo:** Implementar medidas de bioseguridad en la peluquería.<br>**Item a comprar: Una caja de guantes de bioseguridad** | | | | | | |
| **Proveedor** | **Costo total** | **Descuento** | **Precio final sin descuento** | **Precio final con descuento** | **Observaciones** | |
| A | 100 | | | | | O |
| B | 120 | 15% | | | | |
| C | 99 | | | | | O |
| D | 300 | 50% | | | | |
| F | 200 | 70% | | | La calidad no es buena | |

En la hoja, Carlos ha puesto los datos que tenía, pero debía completar los precios finales con y sin descuento. Veamos cómo quedó.

| **Presupuesto Número 234 (En pesos a julio del 2020)** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Objetivo:** Implementar medidas de bioseguridad en la peluquería.<br>**Item a comprar: Una caja de guantes de bioseguridad** | | | | | | |
| **Proveedor** | **Costo total** | **Descuento** | **Precio final sin descuento** | **Precio final con descuento** | **Observaciones** | |
| A | 100 | | 100 | | | O |
| B | 120 | 15% | 120 | 102 | | |
| C | 99 | | 99 | | | O |
| D | 300 | 50% | 300 | 150 | | |
| F | 200 | 70% | 200 | 60 | La calidad no es buena | |

> *Si desea puede buscar una calculadora de porcentajes en línea:*
> *https://www.calcularporcentajeonline.com/*

En el ejemplo anterior, hemos realizado una lista de proveedores para comprar una caja de guantes de bioseguridad.

A primera vista, es difícil saber qué es mejor comprar, pero luego de un análisis, **podemos ver que no es recomendable comprar de la tienda con mejor descuento (Opción F), sino de las tiendas sin descuento (Opción A u opción C).**

**Paso 3:** Diversificación de bienes y servicios

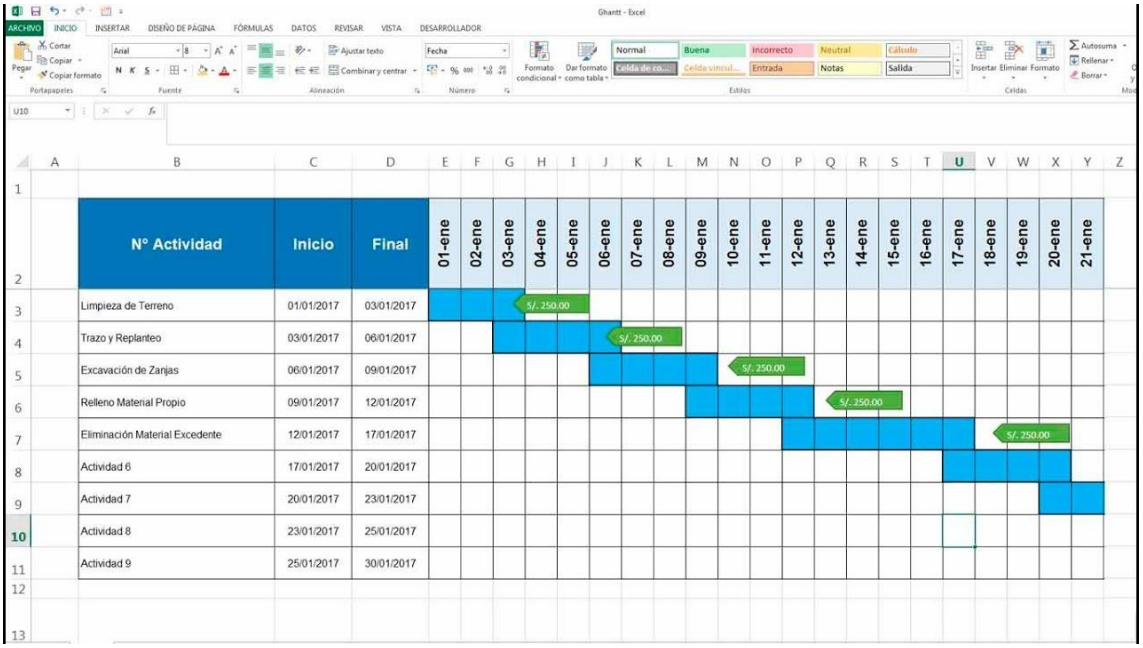
Somos conscientes que existen negocios que lastimosamente ya no pueden generar ingresos durante esta pandemia, por ejemplo: grupos de música, salones de eventos sociales, discotecas, teatros, cine, etc. Entonces, ¿podemos dar servicios complementarios?

Para ello te sugerimos que puedas buscar variantes para ampliar tu producción y ventas a través de medios digitales.

- Si tuvieras un salón de fiestas, puedes ofertar cursos de organización de eventos
- Si tuvieras una discoteca, ofrece bebidas a bajo costo por delivery o enseña a la gente como hacer sus propios tragos para una cena en casa
- Si te dedicabas a importar productos que no son de primer necesidad, puedes hacerlo ahora, priorizando las necesidades de tu industria y de la población.
- Si tenías una compañía de teatros puedes ofertar tus antiguos shows por internet y ganar algo de dinero.

Existen múltiples posibilidades para la diversificación dependerá de tu análisis y de cuan resiliente eres para ello.

Para concluir esta lección, le invitamos a ver el video tutorial sobre la elaboración simple de un diagrama de Gantt.



| N° Actividad | Inicio | Final | 01-ene | 02-ene | 03-ene | 04-ene | 05-ene | 06-ene | 07-ene | 08-ene | 09-ene | 10-ene | 11-ene | 12-ene | 13-ene | 14-ene | 15-ene | 16-ene | 17-ene | 18-ene | 19-ene | 20-ene | 21-ene |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Limpieza de Terreno | 01/01/2017 | 03/01/2017 | | | | S/. 250.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Trazo y Replanteo | 03/01/2017 | 06/01/2017 | | | | | | S/. 250.00 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Excavación de Zanjas | 06/01/2017 | 09/01/2017 | | | | | | | | | | S/. 250.00 | | | | | | | | | | | |
| Relleno Material Propio | 09/01/2017 | 12/01/2017 | | | | | | | | | | | | | S/. 250.00 | | | | | | | | |
| Eliminación Material Excedente | 12/01/2017 | 17/01/2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | S/. 250.00 | | | |
| Actividad 6 | 17/01/2017 | 20/01/2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividad 7 | 20/01/2017 | 23/01/2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividad 8 | 23/01/2017 | 25/01/2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividad 9 | 25/01/2017 | 30/01/2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Enlance del vídeo:

**https://youtu.be/BhY-BzK_AwE**

## Transformación digital segura

¿Qué es la transformación digital? La transformación digital es integrar tecnología a diferentes actividades empresariales y así mejorar y modificar su accionar cotidiano.

El principal fin de ello es la optimización de procesos y objetivos empresariales. La transformación digital implica un cambio cultural además del logístico, debido a que existirán aspectos que no son de conocimiento de todas las personas de tu empresa, entonces debes gestionar correctamente los procesos que iniciaran con este duro cambio.

**¿Cómo iniciar la transformación digital en mi negocio?**

Paso 1: Determina los procesos de mayor facilidad de cambio y digitalización: por más simple que sea, si a la fecha todavía mandas cartas impresas para alguna solicitud, puedes hacerla por correo, si todavía tienes que ir al banco para hacer el pago de sueldos puedes hacerlo desde tu celular, si tu investigación de mercado la haces físicamente ahora puedes hacerla mediante mensajería instantánea. Tu tarea es determinar que procesos son los más sencillos y rápidos para digitalizarse. **Inicia por ahí.**

Paso 2: Inicia con la transformación de procesos más complejos: si antes realizabas entregas de productos solo en tu tienda, ahora puedes hacerlas por delivery si así lo necesita el cliente, si antes tenías reuniones corporativas físicamente ahora realízalas por zoom, Si antes pedias planillas de seguimiento de tus vendedores, ahora aplica una app que te permita hacer el seguimiento respectivo. Cada paso es fundamental por ellos ve cambiando procesos fundamentales para que estos se hagan de la mano de la tecnología

Paso 3: Evalúa campañas de innovación: así como se pueden modificar procesos existentes, puedes implementar procesos nuevos y complementarios a tu servicios, por ejemplo, si tienes tu salón de fiestas puedes invertir en realidad virtual para que hagan visitas virtuales en vez de trasladarse al lugar, o si tienes una empresa que se dedica a hacer trámites jurídicos, puedes implementar un sistema de seguimiento de documentos, TODO ES POSIBLE

Como último consejo es que priorices inversión en transformación digital.

**Casos de éxito de la transformación digital**

Según el blog enzyme (blog que se encarga de recopilar a las mejores empresas en transformación digital en Europa), nos muestra 3 casos de éxito que sin duda son ejemplo para todos:

Netflix. Empezó como un club de video donde se rentaban las películas (los conocidos VHS) todo evoluciono y hubo un momento donde Netflix se quedó en una situación muy comprometedora, sin embargo, se implementó transformación digital y al día de hoy todos sabes que es Netflix.

Dominos´s pizza. Mediante la retroalimentación en redes sociales y en su sitio web Dominos pizza implemento un sistema de pedidos, a tal punto que una persona puede pedir una pizza desde una Smart TV. Y la forma de entrega es mediante delivery con límites de tiempo correctamente cumplidos. Hoy en día dominos incremento en un 500% el precio de sus acciones en solo 3 años.

CaixaBank. El conocido como mejor banco digital de Europa exploto con la gran inversión realizada en educación y en desarrollo de su aplicación móvil, ambos componentes fueron fundamentales para implementar la campaña denominada por los ciudadanos como “Un banco en tu bolsillo”