



# ¡BIENVENIDOS!





PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO Y  
PROFESIONALIZACIÓN DE MICRO, PEQUEÑAS  
Y MEDIANAS EMPRESAS PUEBLA 2022.



# ORGANIZACIÓN



# El Punto de Poder...

Pertenencia...

Responsable...

Confiable...

PUNTO DE PODER

Culpas...

Excusas...

Negar...

PODEROSO



IMPOTENTE



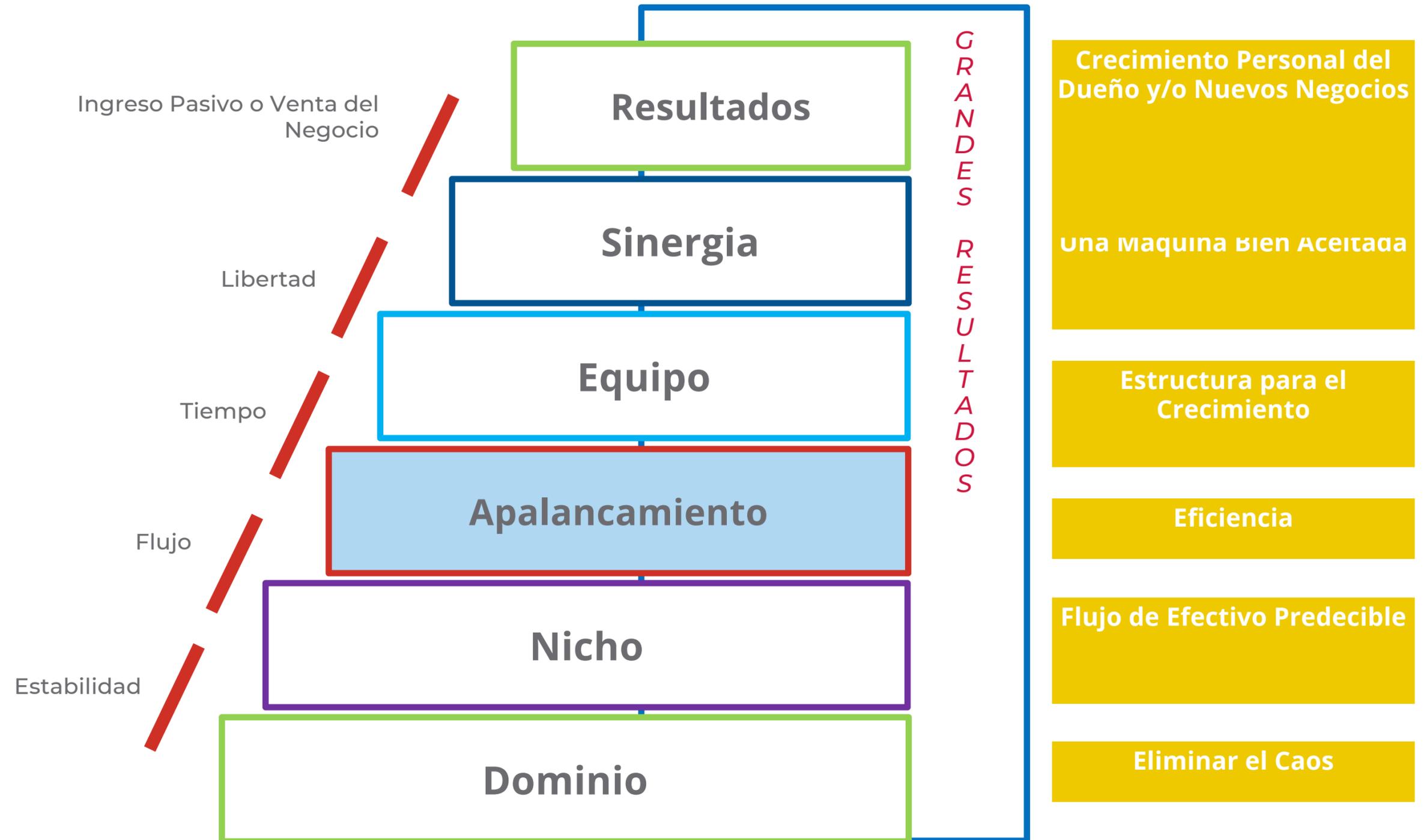
La ÚNICA Falla...

Sería fallar en no participar

Da el 100% hoy...  
y recibirás el 100%



# Los 6 Pasos para Grandes Resultados



# La Clave para el Éxito en los Negocios es el...

## Apalancamiento

- Hacer el trabajo **una sola vez** y obtener beneficios **para siempre**.
- Lograr **más** con **menos** esfuerzo.
  
- Contratar y entrenar **a un miembro** del equipo.
- Crear un **manual** de operación.
- Definir un **proceso**.
- Crear un **formato**.
- Instalar y adecuar un **sistema administrativo**.



# ¿Qué es lo que tienes realmente?

¿Tienes un negocio o empresa sistematizada?



¿... o tienes un dolor de cabeza?

# La escalera del empresario



**¿Estás trabajando PARA o EN tu Negocio?**



# ¿Estás trabajando EN tu Negocio?

- Te dedicas a apagar fuegos.
- No avanzas ya que no puedes ver hacia donde vas.
- Estás como empleado, haciendo trabajo operativo.
- No logras que tu equipo se comprometa.



- Alta rotación del personal.
- Estas solucionando quejas de tus clientes.
- Hay mucha duplicidad de actividades.
- Los números son estimaciones.

# ¿Estás trabajando PARA tu Negocio?



- Estás en una posición de liderazgo ante tu equipo.
- Eres capaz de establecer una visión, metas claras, un plan de trabajo y estrategias adecuadas.
- Eres capaz de ver las oportunidades y amenazas.
- Realizas trabajo estratégico más que operativo.
- Estás construyendo un equipo que te ayude a construir un gran negocio.
- Planeas 3 meses hacia adelante.
- Estás trabajando en sistematizar y optimizar los procesos, mediante procedimientos, formatos, políticas y software.
- Revisas periódicamente tus indicadores claves de desempeño.

# Las 4 Formas de Apalancar tu Negocio...

**Probar y Medir** Indicadores y Controles.

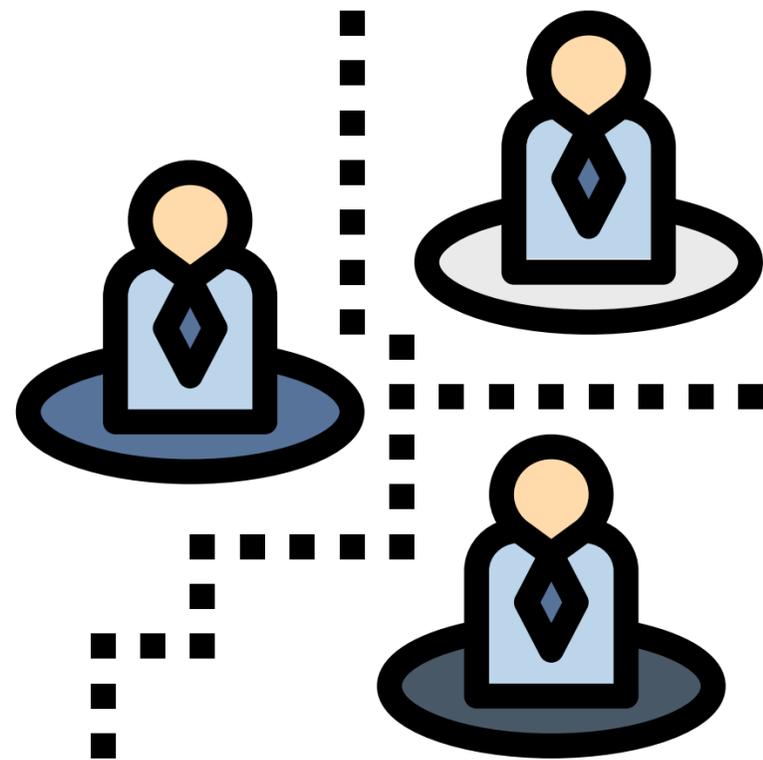
**Sistemas y Tecnología**

**Personas y su Educación**

**Entrega y Distribución** Servicio al Cliente.

# ¿Qué es Sistematizar un Negocio?

- Hacer el negocio dependiente de los sistemas, no dependiente de la gente.
- Lograr que todas las áreas de la empresa trabajen consistentemente de acuerdo a los sistemas establecidos y que se genere la información necesaria para evaluar el desempeño de las mismas, de su personal y de la empresa en general.



# ¿Quién debe manejar tu negocio?

- Los sistemas manejan tu negocio.
- La gente maneja los sistemas.
- Tu diriges a la gente.



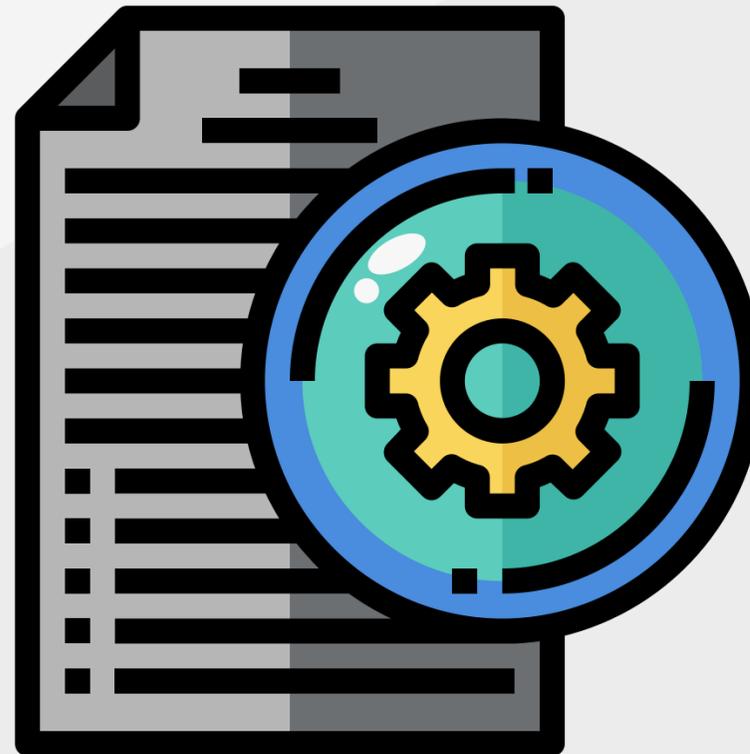
# Apalancamiento es...

**S**aving  
**Y**our  
**S**elf  
**T**ime  
**E**nergy and  
**M**oney

“Ahorrarte a Ti Mismo  
Tiempo, Energía y Dinero”

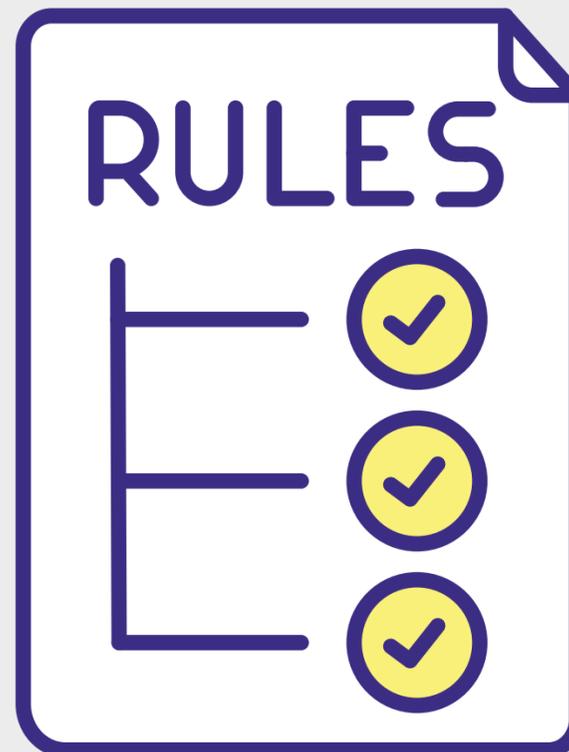


**Sistematiza la rutina (80%) y  
humaniza las excepciones  
(20%)**



# Regla

**Realiza una tarea sin escribirla estarás destinado a hacerla una y otra vez**



# Reglas del Apalancamiento

1. Si realizas una tarea y no escribes como la llevas a cabo estarás destinado a seguirla haciendo solo tú por el resto de tu vida.
2. Si cuando resuelves un problema, no dejas un mecanismo por escrito y un responsable el problema va a volver a suceder.
3. Si realizas actividades de bajo valor, al final del año la utilidad del negocio va a ser pequeña, representativa de la función que estás realizando.



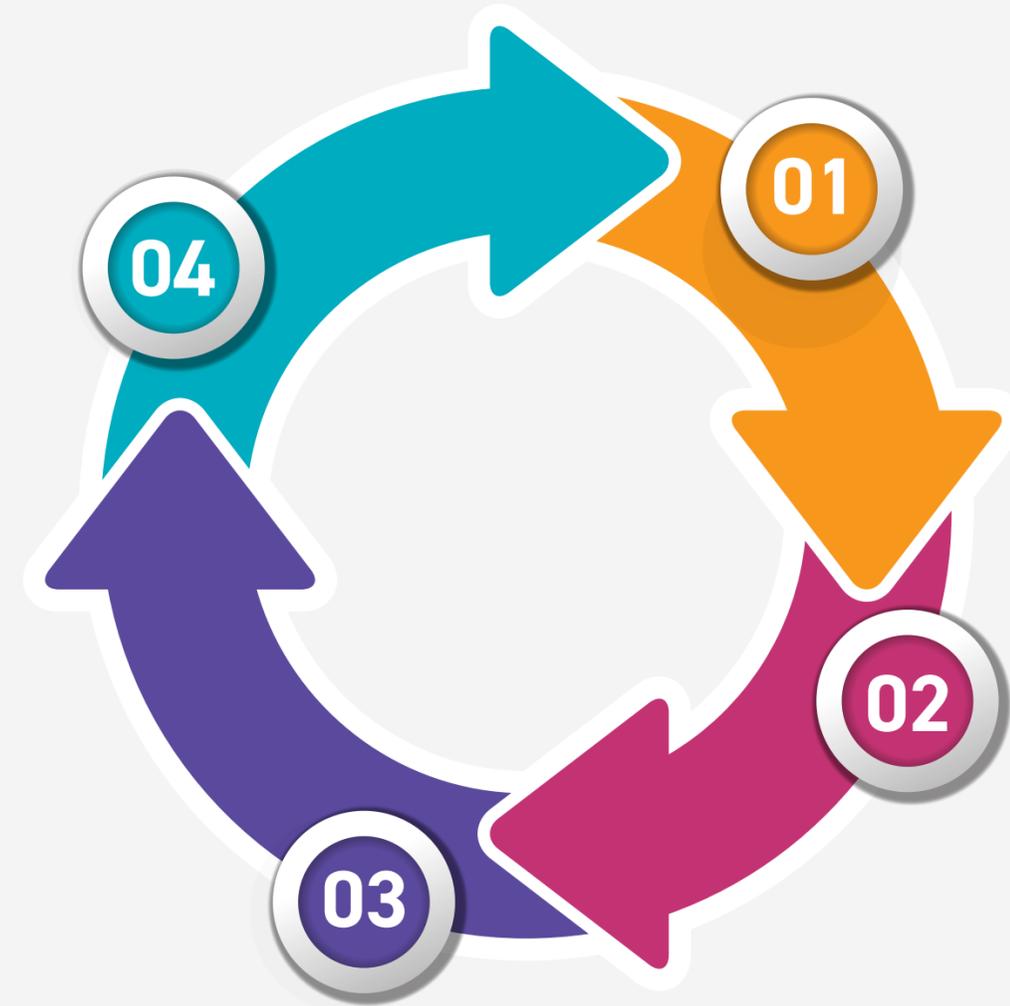
# Pasos para sistematizar

1. Elabora un diagrama de flujo del proceso.
2. Elabora los procedimientos para llevar a cabo cada paso del proceso.
3. Pide a alguien que realice la actividad siguiendo el procedimiento hasta que lo haga bien.
4. Capacita al personal en los nuevos procedimientos.
5. Elabora el manual de políticas y procedimientos.
6. Elabora un programa de inducción.

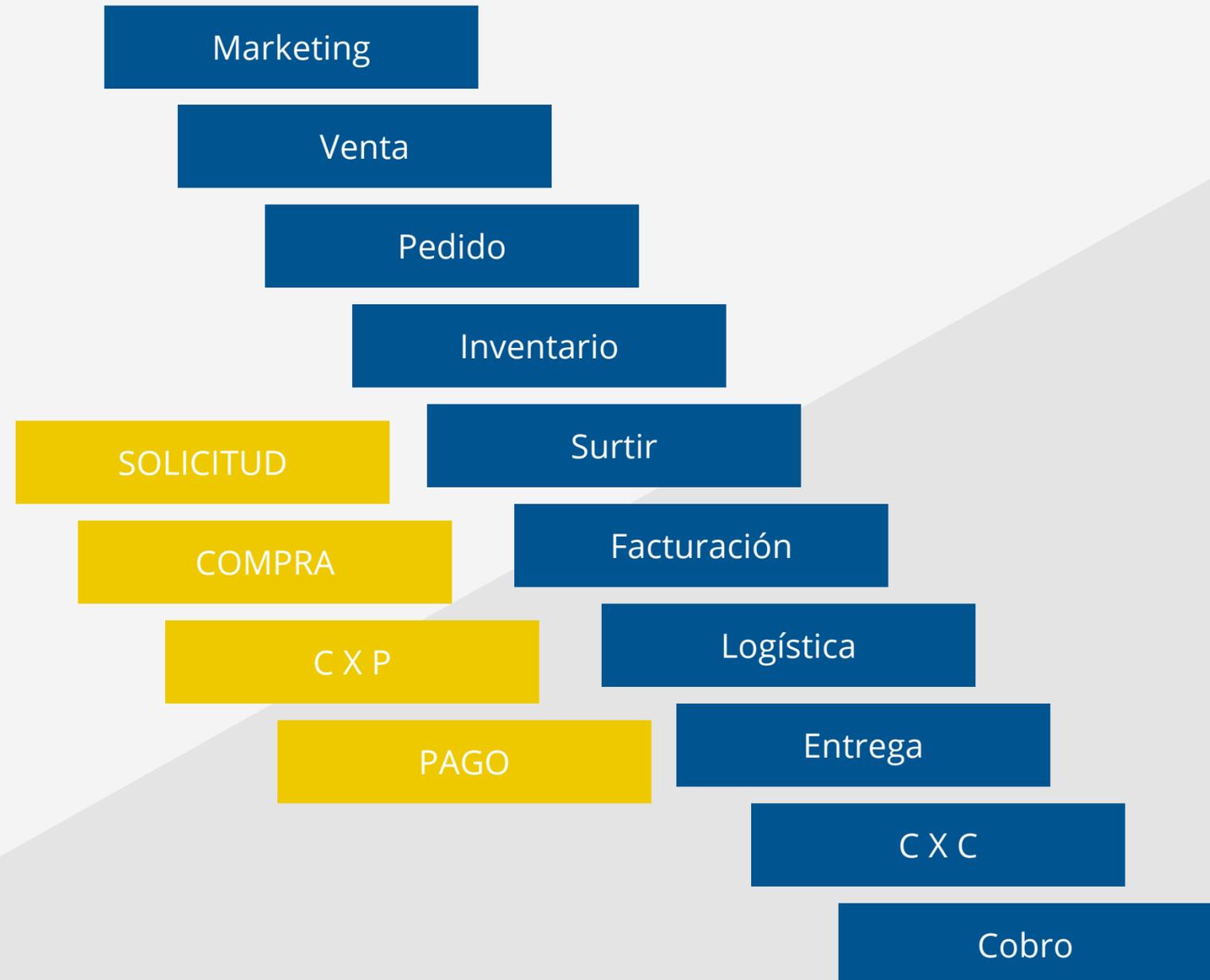


# Herramientas para Sistematizar

1. Diagramas de Flujo
2. Políticas/ Reglamentos
3. Procedimientos
4. Check-list
5. Software - Videos

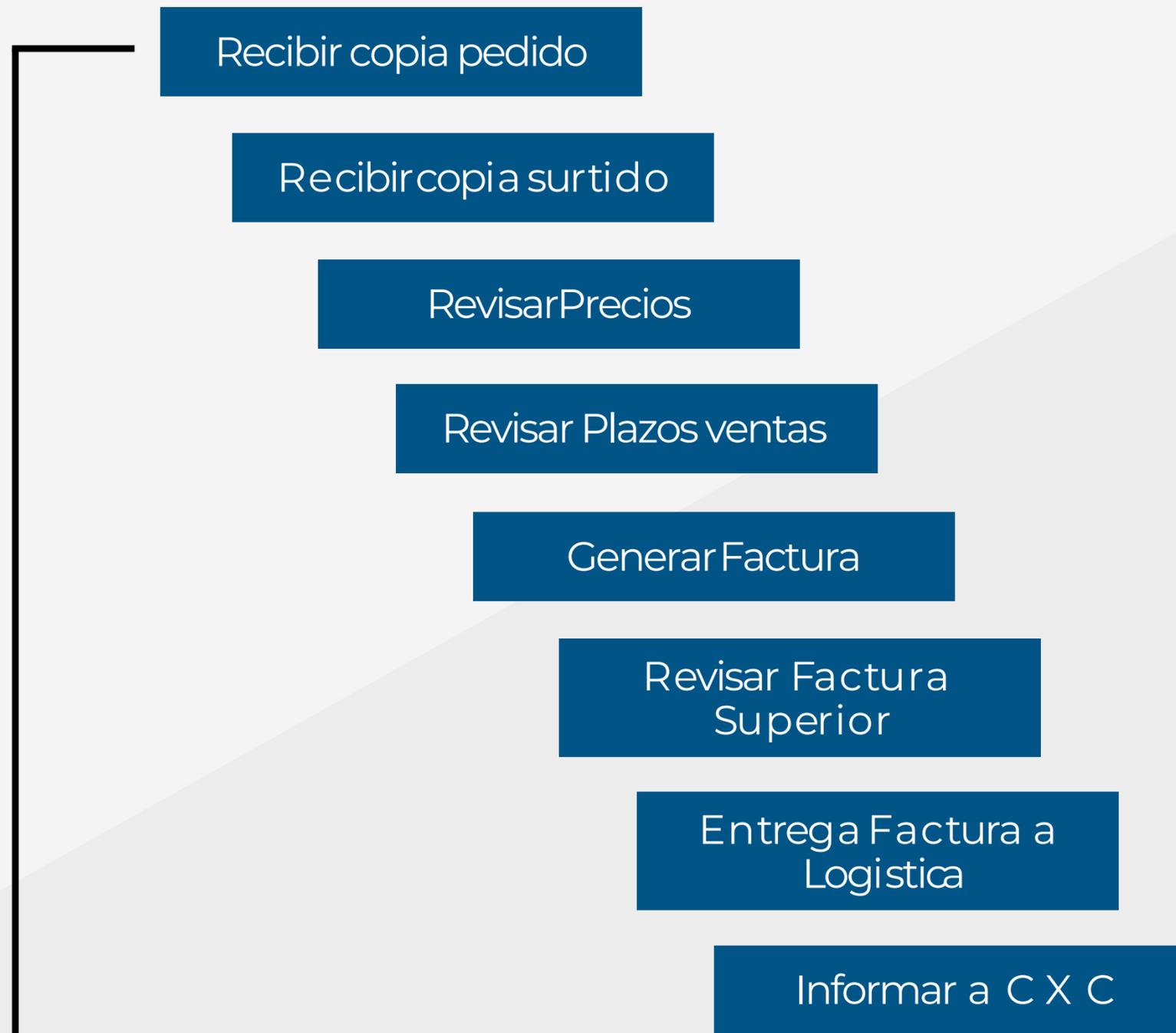


# 1.- Diagramas de Flujo - Ejemplo de Diagrama General



# Diagrama Específico

FACTURACIÓN



**Tiempo para un café...**



## 2.- Políticas y Reglamentos

### POLÍTICAS DE ENTREGA, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES - Totto

#### POLÍTICA DE ENVÍO

Totto.com lleva tu pedido a la dirección que desees entre 2 y 6 días hábiles, brindándote cobertura en todos los municipios de Colombia, a través de Servientrega. Tu envío será completamente gratis por compras iguales o superiores a \$100.000.

#### TIEMPOS DE ENTREGA

La entrega se realizará en la dirección indicada en el momento del check out a cualquier persona responsable y mayor de edad que se encuentre en el domicilio en el momento de la entrega, para lo cual bastará la firma de la guía del transportador. Incluye para unidades residenciales o edificios con servicio de portería, la recepción y firma del portero.

El tiempo de entrega para Bogotá es de 2 días hábiles, para ciudades principales es de 3 días hábiles y para el resto del país, entregamos tu pedido en un plazo de hasta 6 días hábiles. (Para constar el tiempo de entrega para tu ciudad o municipio puedes consultar nuestra matriz de cobertura haciendo clic [aquí](#)). El tiempo de entrega comenzará a contar a partir de la confirmación del pago, ésta será enviada a través de un mensaje a tu correo electrónico. Para pagos con tarjetas de crédito y débito, nuestro procesador de pagos PayU deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil.

- Si tu compra es confirmada antes de las 3 p.m. de lunes a viernes, el primer día hábil es el día en que realizas la compra y desde ese día empezará a contar el tiempo de entrega.

- Si tu compra es confirmada después de las 3 p.m., el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.

- Si realizas una compra un sábado, domingo o festivo, el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.

Si al momento de recibir tu pedido notas alguna novedad en el empaque o estado del mismo, ésta se debe registrar en el campo de observaciones de la guía de transporte.

Ten en cuenta que para productos de nuestro Totto Lab los envíos pueden tomar hasta 2 días hábiles adicionales con relación al tiempo regular de entrega. Si tu compra incluye productos terminados y referencias Totto Lab, este último se despachará en un envío independiente. Si quieres conocer los términos y condiciones de Totto Lab puedes hacerlo ingresando [aquí](#).

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto y en caso de que no haya nadie en el domicilio, la transportadora hará hasta dos intentos de entrega adicionales. En caso de no poder realizar la entrega, el producto será devuelto a nuestra bodega y nos pondremos en contacto contigo para acordar un nuevo envío. Recuerda que las compras hechas en Totto.com no pueden retirarse en nuestros puntos de venta.

# Algunas Estrategias como ejemplo

## Sistemas y Tecnología

- Documenta y grafica todos los procesos.
- Sistema Administrativo integral.
- Sistema de administración de clientes y prospectos.
- Manual de Políticas y Procedimientos.
- Maneja correos electrónicos, elimina el papeleo.

## 3.- Procedimientos

### Operaciones que se pueden sistematizar

- Proceso de la venta.
  - Tomar pedidos por teléfono, o e-mail.
  - Compras de materiales y consumibles.
  - Selección de proveedores.
  - Fijar precios y elaborar cotizaciones.
  - Recepción de materias primas.
- 
- Envío de pedidos.
  - Elaboración de facturas y cobranza.
  - Reclutamiento de personal.
  - Programa de inducción del personal de recién ingreso.
  - Despedir al personal.
  - Elaboración de los estados financieros.

# Sistema para organizar una Exposición Ejemplo



# Sistema para organizar una Exposición

Etapa	Actividad	Responsable	Fecha	
Decisión	Elaborar el plan de mercado	J. Fernández	14 Jul	a
	Ver alternativas		14 Jul	a
	Decidir exposición		14 Jul	a
Estrategia	Definir metas	J. Fernández	21 Jul	a
	Definir el mercado objetivo		21 Jul	a
	Seleccionar el mensaje a transmitir		21 Jul	a
Planeación	Presupuesto	J. Fernández	28 Jul	a
	Diseño de volantes, tarjetas		28 Jul	a
	Definir artículos promocionales		28 Jul	a
Diseño Stand	Definir tamaño	B. Rodríguez	7 Ago	a
	Contratar agencia de diseño		7 Ago	a
Estrategia de Venta	Política de precios	B. Rodríguez	14 Ago	a
	Ofertas		14 Ago	a
	Paquetes		14 Ago	a
Materiales de Mkt	Volantes	B. Rodríguez	28 Ago	a
	Hojas de registro		28 Ago	a
	Terminal de punto de venta		28 Ago	a

# Sistema para organizar una Exposición

Etapa	Actividad	Responsable	Fecha	
Decisión	Elaborar el plan de mercado	J. Fernández	14 Jul	a
	Ver alternativas		14 Jul	a
	Decidir exposición		14 Jul	a
Estrategia	Definir metas	J. Fernández	21 Jul	a
	Definir el mercado objetivo		21 Jul	a
	Seleccionar el mensaje a transmitir		21 Jul	a
Planeación	Presupuesto	J. Fernández	28 Jul	a
	Diseño de volantes, tarjetas		28 Jul	a
	Definir artículos promocionales		28 Jul	a
Diseño Stand	Definir tamaño	B. Rodríguez	7 Ago	a
	Contratar agencia de diseño		7 Ago	a
Estrategia de Venta	Política de precios	B. Rodríguez	14 Ago	a
	Ofertas		14 Ago	a
	Paquetes		14 Ago	a
Materiales de Mkt	Volantes	B. Rodríguez	28 Ago	a
	Hojas de registro		28 Ago	a
	Terminal de punto de venta		28 Ago	a

# Sistema para organizar un(a,o) \_\_\_\_\_

## Ejemplo

<b>Etapa</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Logística</b>	Rol de turnos de atención	R. Hinojosa	14 Sep	
	Envío de materiales		14 Sep	
<b>Capacitación</b>	Capacitación de edecanes	R. Hinojosa	21 Sep	
	Capacitación de vendedores		21 Sep	
<b>Detalles</b>	Café y Refrescos	R. Hinojosa	25 Sep	
	Cambio		25 Sep	
<b>Evento</b>	Networking	Ventas	28 Sep	
	Registro de visitantes		28 Sep	
	Cierre de ventas		28 Sep	
<b>Desmontaje</b>	Almacenar el stand	R. Hinojosa	30 Sep	
	Almacenar materiales		30 Sep	
<b>Seguimiento</b>	Llamadas a prospectos	Ventas	1-29 Oct	
	Visitas		1-29 Oct	
	Cotizaciones		1-29 Oct	
<b>Junta de Resultados</b>	Presentación por vendedor	Ventas	30 Oct	
<b>Evaluación</b>	Evaluación del proyecto	J. Fernández	15 Nov	
	Decidir sobre siguiente evento		15 Nov	

## 4.- Check List - ¿Por dónde empezar a sistematizar?

1. ¿Qué actividades realizas que una persona con un sueldo más bajo pueda realizar con un procedimiento?
2. ¿Cuál es el proceso principal del negocio?
3. ¿Cuáles tareas se realizan de manera rutinaria por departamento?



# Ejercicio

- Selecciona 1 operación rutinaria de tu negocio.
- Elabora el check-list o los pasos para realizar o para prepararse para la operación.





# 5.- Software - Videos

## Sistemas Administrativos

### Recomendaciones:

- Los sistemas hechos a la medida tienen un alto % de fracaso, son mejores los sistemas empaquetados.
- Involucrar a todo el equipo desde su decisión y capacitación.
- Dejar de llevar doble contabilidad.
- Analizar 3 opciones y seleccionar la mejor.

### Alternativas:

- Aspel SAE
- Adminpack
- Microsip
- Siman
- SAIT
- Macropro
- SAP Business One
- SAI



# Herramientas de productividad

## Productividad

### CRM

- Salesforce
- Oprius
- Insightly
- Big contacts
- Prophet
- Infusionsoft
- Sendpepper
- Alestra
- Highrise
- Mailing
- Icontact
- Mail chimp
- Constant contact
- Aweber
- Modeladores de procesos
- Bizagi



# Enfoque (Bonus)



1. Si tienes una visión clara podrás derivar las prioridades de corto plazo que contribuyen a alcanzar tu visión.
2. Se trata de crear el mundo de los 90 días para no abrumarse con la tarea monumental de lograr la visión.
3. Cada miembro del equipo debe tener sus rocas o metas trimestrales.
4. Con la intensidad de enfocarse en un número limitado de rocas, tu equipo logrará más. “Cuando todo es importante nada es importante”.

# Rocas del 1er. Trimestre. Empresa ABC

#	Rocas de la empresa	Responsable
1	Formalizar nuevos proyectos por 10 Millones de pesos	Jorge
2	Documentar el proceso de entregas y capacitar a todos	Luis
3	Reclutar a un nuevo gerente de finanzas	Juan
4	Implementar el nuevo sistema administrativo	Erika
5	Desarrollar un nuevo producto para mejorar el margen	Jorge

#	Rocas de Ventas. Jorge
1	Formalizar nuevos proyectos por 10 Millones de pesos
2	Generar 20 nuevos prospectos
3	Contratar y capacitar a un nuevo vendedor
4	Desarrollar un nuevo producto para mejorar el margen

#	Rocas de Administración. Erika
1	Reclutar a un nuevo jefe de cuentas por cobrar
2	Obtener financiamiento por 3 Millones de pesos
3	Reducir la cartera vencida
4	Implementar el nuevo sistema administrativo

#	Rocas de Operaciones. Luis
1	Reducir los costos 2% sobre ventas
2	Documentar el proceso de entregas y capacitar a todos
3	Mejorar el servicio al cliente de 90 a 95%

#	Rocas de Recursos Humanos. Juan
1	Reclutar a un nuevo gerente de finanzas
2	Capacitar al personal en servicio al cliente
3	Difundir los valores de servicio al cliente, trabajo en equipo y compromiso

# Juntas - Ritmo

Frecuencia	Propósito	Quién	Lugar	Duración
Anual	Resultados y plan anual (estrategia)	Todo equipo	Fuera de la oficina	1 día
Trimestral	Resultados y plan trimestre (prioridades)	Equipo de liderazgo	Fuera de la oficina	1/2 día
Semanal	Plan y operación de la semana (estatus, avance)	Equipo de liderazgo	Sala de juntas	30 min
Semanal / Mensual	Operación del departamento	Personal del departamento	Sala de juntas	30/60 min
Diaria	Operación del día (sincronización)	Todo el equipo	Sala de juntas	5 min

## Agenda de la junta trimestral:

- Logros último trimestre 30 minutos
- Que está funcionando y que no 60 minutos
- Resultados del trimestre 60 minutos
- Revisar la visión 15 minutos
- Definir rocas del trimestre 30 minutos
- Resolución de problemas 15 minutos
- Lista de pendientes 30 minutos

## Agenda de la junta semanal:

- Logros y retos 3 minutos
- Indicadores 5 minutos
- Revisión de rocas 5 minutos
- Temas relacionados con clientes 5 minutos
- Pendientes de la semana pasada 5 minutos
- Resolución de problemas 5 minutos
- Lista de pendientes 2 minutos

# Escribe 7 cosas que hayas aprendido hoy y que vas a poner en práctica:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_





## Tareas

1. Diagrama de flujo del proceso principal del negocio.
2. Lista 5 operaciones rutinarias y elabora un check-list de 3 de ellas.
3. Lista las principales operaciones del negocio de cada departamento.
4. Definir si tu negocio necesita un sistema administrativo, explorar 2 opciones.
5. Juntas clave que se van a programar en el negocio.



o o o o

***¡Ahora es momento  
de...***

...ponerte en  
**ACCIÓN!**



**¡MUCHAS GRACIAS!**



**Puebla**  
Contigo y con rumbo  
Gobierno Municipal

---

# GRACIAS

*¿DUDAS?*

## CONTACTO



@barrera.business.development



@barrera\_mexico



/coachdanielbarrera



223 113 7787

---