

Plan de Desarrollo Organizacional

En América Latina, las empresas familiares mayoristas enfrentan pérdidas significativas debido a la alta rotación de personal y la falta de preparación de sus empleados. Según estudios regionales, la rotación puede costar entre un **20% y un 50% del salario anual de cada empleado** reemplazado, considerando gastos de reclutamiento, capacitación y la disminución de productividad durante el periodo de adaptación. Además, la falta de preparación adecuada genera errores operativos que pueden representar hasta un **15% de pérdidas en ventas** por mala atención al cliente, retrasos en la logística o errores en el manejo de inventarios. Estas cifras evidencian la necesidad de invertir en procesos de selección, formación continua y estrategias de retención para asegurar la estabilidad y el crecimiento sostenible del negocio.

"Hoy en día es muy complicado encontrar personas que realmente quieran trabajar. Los candidatos que entrevisto parecen tener expectativas irreales: quieren salarios altos, horarios flexibles y beneficios que nosotros, como empresa mayorista, no siempre podemos ofrecer. Además, muchas veces aceptan el trabajo y no duran ni un mes porque dicen que no se sienten cómodos o que encontraron algo mejor. Nosotros necesitamos personal comprometido y dispuesto a adaptarse a las condiciones del negocio, pero parece que cada vez es más difícil conseguirlo. "Era más fácil conseguir gente buena antes".

El talento no ha desaparecido; lo que ha cambiado son las expectativas. Hoy en día, las personas buscan más que un salario: valoran un trato justo, equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y líderes que los inspiren en lugar de solo dirigirlos. Como empresarios, es esencial preguntarnos si estamos ofreciendo las condiciones que realmente atraen y retienen a las personas que necesitamos. Una inversión en mejores prácticas laborales no solo beneficia a los empleados, sino que transforma el negocio en un lugar donde todos quieren estar. **¿Qué estás dispuesto a cambiar para que tu empresa sea ese lugar?"**

Los mayoristas que han comprendido la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones del mercado han logrado reducir drásticamente los problemas de rotación de personal. Estas empresas implementan buenas prácticas como ofrecer salarios competitivos acordes al mercado, horarios laborales equilibrados y programas de incentivos basados en resultados. Además, han trabajado en construir ambientes laborales positivos, priorizando la comunicación abierta y el respeto hacia sus empleados. También invierten en capacitación y reconocen el valor de sus equipos, promoviendo un sentido de pertenencia. Como resultado, no solo retienen talento, sino que también atraen personas comprometidas que contribuyen al crecimiento del negocio. **Estas prácticas demuestran que el éxito en la gestión del personal no depende solo de encontrar a la 'persona correcta', sino también de ser el 'empleador correcto'.**

Dicho lo anterior y entendiendo que Usted decidió adquirir éste módulo porque quiere encontrar una solución, lo invitamos a desarrollar éste módulo, que se fundamenta sobre

las experiencias de éxito alcanzadas por otros empresarios mayoristas.

Se le presentan en resumen los siguientes 3 pasos como fundamentales para abordar todo lo relacionado con la gestión del personal que Usted hoy tiene a cargo en la empresa mayorista.

Paso 1. Reducción de la Alta Rotación de Personal

Causas comunes en empresas mayoristas:

- Falta de claridad en expectativas laborales.
- Ambiente laboral poco estructurado o desorganizado.
- Escasos incentivos económicos o de crecimiento.
- Proceso de selección informal que no garantiza compatibilidad.

Acciones sugeridas que serán desarrolladas en detalle dentro de cada paso:

- Formalización del Proceso de Reclutamiento
- Programa de Inducción:
- Incentivos y Reconocimiento:
- Planes de Desarrollo Profesional:
- Clima Laboral:

Paso 2. Claridad en los Roles de las Figuras Clave en la empresa mayorista

Conociendo la cotidianidad de la empresa mayorista, en éste paso desarrollaremos en detalle 4 roles claves en la cotidianidad de la empresa mayorista, partiendo desde su descripción, responsabilidades e indicadores por los cuales debe ser medido, esto con el fin de facilitarle a Usted el camino ya recorrido por otras empresas mayoristas de éxito que lograron formalizar estos cargos y en consecuencia hoy están orientados a otras oportunidades que sigue presentando en el mercado pero en otros frentes de trabajo como competidores y relación proveedores.

- A. Vendedores de mostrador**
- B. Vendedores de atención telefónica**
- C. Responsable de la caja**
- D. Personal de bodega**

Paso 3. Estrategias de Implementación

A. Desarrollo de sistemas básicos de control:

- Introducir herramientas sencillas como Google Sheets o software asequibles para gestionar inventarios y pedidos.
- Establecer un sistema de comunicación interno (WhatsApp Business, Trello, o Asana).

B. Supervisión y seguimiento:

- Designar supervisores por área (mostrador, atención telefónica y bodega).
- Realizar evaluaciones mensuales del desempeño individual y grupal.

C. Dinamismo en el aprendizaje:

- Talleres prácticos para reforzar roles y colaboración entre áreas.
- Role-playing para mejorar habilidades de atención al cliente.

D. Reportes y mejora continua:

- Generar reportes semanales de ventas y operatividad.
- Utilizar los reportes para reuniones breves de análisis y ajustes.

Beneficios esperados después de la implementación de los 3 pasos aquí definidos.

1. Disminución del 20%-30% en la rotación de personal en el primer año.
 2. Incremento en la productividad por la claridad de roles y métricas.
 3. Mejora de los tiempos de respuesta a clientes, aumentando la fidelización.
 4. Reducción de errores operativos, especialmente en bodega y despacho.
-