

## **PASO 1**

### **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:**

##### **1. Formalización del Proceso de Reclutamiento:**

- Implementar descripciones claras de puestos antes de la contratación. En el paso 2 son suministrados los 4 cargos más importantes para el desarrollo empresarial de un mayorista pequeño o mediano. Con estas descripciones Usted o la persona que realice un proceso de entrevista podrá tener más claridad en cuanto a la validación de la experiencia que pueda tener el candidato entrevistado.
- Aplicar entrevistas estructuradas que evalúen competencias y valores.
- Le adjuntamos una plantilla con la estructuración de una entrevista para los 4 cargos claves en la empresa mayorista.

## 2. Programa de Inducción:

Desarrollar un plan de bienvenida y entrenamiento por una semana para la persona que llega o reentrenamiento para quienes vienen desempeñando el cargo, pero con oportunidad. continuación, se presenta un plan de entrenamiento de una semana para los cuatro cargos descritos: **vendedor de mostrador, vendedor telefónico, responsable de bodega, y responsable de caja**. Este plan está diseñado para que tanto el nuevo empleado como el mayorista tengan una guía clara y estructurada.

- Le adjuntamos una plantilla con la estructuración de un plan de entrenamiento en 1 semana para los 4 cargos claves en la empresa mayorista.

### Impacto Esperado

Implementar estas acciones fomenta un entorno laboral atractivo, estructurado y motivador, donde los empleados encuentran valor y estabilidad, disminuyendo la rotación y fortaleciendo el crecimiento del negocio.

Estos planes permiten a los empleados y al mayorista establecer expectativas claras y avanzar en la formación de manera estructurada, fomentando un desempeño eficaz desde el inicio

### 3. Incentivos y Reconocimiento:

- **Bonos económicos:** Por puntualidad, desempeño y cumplimiento de metas.
- **Reconocimiento no monetario:** Menciones en reuniones, certificados de agradecimiento o mensajes personalizados.

#### **Incentivos y Reconocimiento para Empleados en un Mayorista que Vende a Detallistas**

##### **Propósito:**

Motivar al personal, reducir la rotación y fortalecer el compromiso laboral mediante la implementación de incentivos y reconocimiento tanto económicos como no monetarios.

##### **Bonos Económicos:**

###### **1. Por puntualidad:**

- Implementar un incentivo mensual para empleados con asistencia perfecta, llegada puntual y surtido sin agotados de toda la estantería de exhibición disponible a clientes. Esto fomenta la disciplina, reduce retrasos y motiva una exhibición vendedora.
- Ejemplo: Un día adicional de descanso al mes.

###### **2. Por desempeño:**

- Establecer metas mensuales individuales o grupales. Por ejemplo, superar un valor de ventas o mantener un Nro. de pedidos.
- Ejemplo: Ofrecer un bono por cada X pesos vendidos o por reducción en devoluciones o pedidos entregados sin error o reclamación por parte de los clientes, para el caso del personal de bodega.

### **3. Por cumplimiento de metas:**

- Recompensar a equipos que logren objetivos organizacionales, como atraer nuevos clientes detallistas o fidelizar los actuales.
- Ejemplo: Ofrecer un bono extra al cierre de una temporada específica en ventas en el año.

## **Reconocimiento No Monetario:**

### **1. Menciones en reuniones:**

- Reconocer públicamente logros individuales o grupales en reuniones semanales o mensuales.
- Ejemplo: Nombrar al “Empleado del Mes” y destacar sus contribuciones.

### **2. Certificados de agradecimiento:**

- Entregar diplomas que reconozcan la excelencia laboral, puntualidad o trabajo en equipo.
- Ejemplo: “Certificado de Excelencia por Lograr Ventas Excepcionales en Enero”.

### 3. Mensajes personalizados:

- Enviar notas o mensajes escritos por el empresario o líder inmediato agradeciendo el esfuerzo o resultados obtenidos.
- Ejemplo: Una nota que diga: *“Gracias, Ana, por tu excelente trabajo asesorando a los clientes esta semana. Tu dedicación hace una gran diferencia.”*

### Beneficios:

- **Económicos:** Incrementan la motivación y productividad, vinculando esfuerzos directamente con recompensas tangibles.
- **No monetarios:** Fomentan el sentido de pertenencia y valor personal, creando un ambiente laboral más satisfactorio.

Este enfoque refuerza el compromiso del equipo al equilibrar incentivos tangibles y emocionales, logrando una mayor conexión con los objetivos del negocio.

### 4. Planes de Desarrollo Profesional:

- **Capacitación periódica:** En habilidades técnicas (manejo de inventarios, ventas) y blandas (liderazgo, comunicación).

- **Caminos de crecimiento:** Diseñar trayectorias internas que permitan avanzar, como promoción de mostrador a atención telefónica o supervisión.

### **Propósito:**

Fomentar el crecimiento interno, incrementar la motivación del equipo y garantizar la sostenibilidad del negocio mediante empleados capacitados y comprometidos.

---

## **1. Capacitación Periódica**

### **• Habilidades Técnicas:**

- **Manejo de inventarios:** Formación en sistemas básicos de inventarios, optimización de tiempos y reducción de errores comunes en bodega.
- **Ventas presenciales:** Técnicas de atención al cliente detallista, asesoramiento estratégico sobre productos y habilidades de cierre de ventas.
- **Ventas telefónicas:** Enfoque en estrategias de venta remota, manejo de objeciones y técnicas de negociación.

### **• Habilidades Blandas:**

- **Liderazgo:** Formación para empleados con potencial de supervisión,

enfocándose en gestión de equipos y resolución de conflictos.

- **Comunicación efectiva:** Capacitación para mejorar la interacción con clientes y compañeros, fomentando empatía y claridad.
  - **Trabajo en equipo:** Ejercicios prácticos para mejorar la colaboración y cohesión en ambientes de trabajo mayorista.
- 

## 2. Caminos de Crecimiento

- **Trayectorias internas:** Diseñar rutas claras que permitan avanzar dentro del negocio. Por ejemplo:
  - **De vendedor de mostrador a atención telefónica:** Brindar formación en ventas remotas y manejo de herramientas digitales para que el empleado pueda progresar.
  - **De personal de bodega a supervisor de bodega:** Capacitación en liderazgo, organización de inventarios y manejo de equipos para preparar a los trabajadores con experiencia en roles operativos.
  - **De cajero a encargado de finanzas:** Capacitación en registros contables básicos y manejo de presupuestos para preparar al empleado para roles administrativos.

- **Evaluaciones de desempeño:** Crear evaluaciones periódicas que permitan identificar fortalezas y áreas de mejora, ajustando planes de desarrollo personalizados.
  - **Mentoría interna:** Asignar empleados experimentados como mentores para guiar a los nuevos en sus trayectorias de aprendizaje y crecimiento.
- 

### **Beneficios:**

- **Para el empleado:** Incrementa el sentido de pertenencia, fomenta la estabilidad laboral y promueve el aprendizaje continuo.
- **Para el empresario:** Mejora la retención del talento, optimiza procesos internos y genera una base de empleados más preparados para enfrentar los retos del mercado.

Al implementar planes de desarrollo profesional, el empresario mayorista crea un equipo más competente y comprometido, fortaleciendo el crecimiento a largo plazo de su negocio.

## **5. Mejorar el Clima Laboral:**

- **Encuestas internas:** Identificar problemas como estrés, conflictos o desorganización.

- **Reuniones de retroalimentación:** Espacios grupales para discutir desafíos y proponer soluciones.

## Mejorar el Clima Laboral en el Mayorista

Un clima laboral positivo es esencial para la retención del talento, la productividad y el crecimiento sostenible de un negocio mayorista. A continuación, se detallan acciones concretas para abordar y mejorar el ambiente de trabajo:

---

### 1. Encuestas Internas

- **Propósito:** Identificar problemas específicos que afectan la satisfacción y el desempeño del equipo.
- **Contenido de las encuestas:**
  - **Factores de estrés:** Evaluar cargas laborales excesivas, plazos poco realistas o recursos insuficientes.
  - **Conflictos interpersonales:** Indagar sobre tensiones entre compañeros o con supervisores.
  - **Desorganización:** Detectar áreas donde la falta de estructura o procesos genera frustración.
  - **Percepción del liderazgo:** Obtener retroalimentación sobre estilos de

liderazgo y comunicación de los dueños o encargados.

- **Frecuencia:** Realizar las encuestas trimestralmente para monitorear el progreso y ajustar estrategias.
- **Análisis:** Los resultados deben ser discutidos por el liderazgo y traducidos en acciones concretas, asegurando que el personal vea cambios tangibles como respuesta a sus opiniones.

**Le adjuntamos una plantilla con la estructuración de una entrevista para los 4 cargos claves en la empresa mayorista.**

---

## 2. Reuniones de Retroalimentación

- **Objetivo:** Crear un espacio seguro donde los empleados puedan expresar preocupaciones, compartir ideas y colaborar en soluciones.
- **Formato sugerido:**
  - **Frecuencia:** Reuniones mensuales o bimestrales, dependiendo de las necesidades del equipo.
  - **Duración:** No más de 1 hora, con una agenda clara para garantizar el enfoque y el respeto por el tiempo de todos.

- **Moderador:** Un líder o supervisor que facilite la conversación, evitando juicios o represalias.
  - **Dinámica:**
    1. **Reconocimiento:** Comenzar celebrando logros recientes o mejoras implementadas.
    2. **Identificación de problemas:** Solicitar a los empleados que compartan desafíos específicos.
    3. **Propuestas de soluciones:** Invitar al equipo a proponer acciones concretas y priorizarlas.
- 

### **Beneficios:**

1. **Mejor entendimiento mutuo:** Los empresarios obtienen una visión más clara de los retos diarios de sus empleados.
2. **Incremento en la confianza:** Los empleados se sienten valorados y escuchados, lo que mejora su compromiso.
3. **Reducción de tensiones:** Espacios regulares para expresar preocupaciones ayudan a prevenir acumulaciones de conflictos.
4. **Cultura participativa:** Fomenta un sentido de propiedad colectiva en la mejora continua del negocio.

Implementar estas estrategias no solo mejorará el clima laboral, sino que fortalecerá la relación entre los empresarios mayoristas y sus empleados, sentando las bases para un equipo más cohesionado y motivado.