



## La fuerza trabajadora de su negocio

**Por: Carmen Martí**  
Directora Ejecutiva Puerto Rico SBTDC

**La fuerza trabajadora en un negocio se refiere a todas las personas que activamente están envueltas en lograr que se cumplan o se excedan las metas establecidas.**

**E**sta fuerza trabajadora incluye a todos los empleados a tiempo completo, parcial, temporeros, por contrato y/o voluntarios. Para lograr la competitividad global de su negocio es fundamental mantener a esta “fuerza trabajadora” alineada con los objetivos de la empresa. Este es uno de los criterios del Programa de Excelencia en Desempeño Baldrige, “el enfoque en la fuerza trabajadora”. Las empresas que han aplicado estos criterios del modelo Baldrige obtienen

mejores resultados.

Pero para lograr un mejor desempeño de sus empleados se debe lograr el compromiso de la fuerza trabajadora. ¿Qué se debe considerar para lograr el compromiso de los empleados o “Workforce Engagement”? La cultura organizacional de un negocio exitoso se caracteriza por una comunicación abierta para lograr una fuerza trabajadora comprometida y de alto desempeño. Ese compromiso de los empleados debe ser emocional e intelectual, conociendo la visión y misión

para el éxito de la empresa.

La fuerza trabajadora se siente más comprometida con un negocio cuando encuentran que el trabajo que realizan tiene un significado importante en sus vidas. Se debe fomentar un ambiente de trabajo que brinde confianza, seguridad y cooperación entre pares para lograr apoderamiento de funciones. El desempeño de los empleados debe ser medible y complementado con adiestramientos para el desarrollo profesional que les permitan oportunidades para el crecimiento en el negocio. Se deben tener claros el plan estratégico, las competencias medulares, el nivel de desempeño esperado, los estándares de conducta, el servicio al cliente, las necesidades de

Viene de la página anterior

aprendizaje, y la tecnología apropiada para cumplir con las expectativas. Es necesario el reforzar las destrezas y conocimientos necesarios para motivar a la fuerza trabajadora. Además, se deben reconocer los logros, asumiendo un trato justo y un plan de sucesión para los puestos de liderato.

### ¿Cómo medir el compromiso de la fuerza trabajadora en nuestro negocio?

Existen varios indicadores para medir el compromiso de los empleados en una empresa. Uno de los indicadores es cómo va el desempeño versus las metas. El porcentaje de

satisfacción de los clientes puede ser otro de los indicadores del compromiso de un empleado. Se puede conocer esta satisfacción por medio de las encuestas que se realizan en el negocio u otros medios, como las cartas que se reciben de clientes o socios. La puntualidad y asistencia demuestran responsabilidad y compromiso. Una actitud positiva y de servicio es otro de los factores más importantes que demuestran el compromiso de un empleado.

La compensación no es necesariamente la motivación principal que mantiene un empleado comprometido con una empresa. Aunque no cabe duda que es un elemento im-



portante, el factor seguridad, tranquilidad y confianza tienen mayor peso para retener empleados. Los trabajadores quieren formar parte de algo importante; sentirse apreciados y sobre todo valorados, para aumentar la productividad de su empresa.

### ¿Cómo motivo la fuerza trabajadora?

- Compartiendo los objetivos y logros para que sientan como propios el éxito del negocio.
- Demostrándoles que son importantes al transmitir apoyo personal en situaciones especiales.
- Reconociéndolos si han excedido expectativas. Aunque es necesario corregir, se debe reconocer un buen trabajo.

## Historias de éxito

### Janice Deynes y Obed Pujols Granja Avícola Pujols, San Sebastián

**Y**anice Deynes y Obed Pujols son los dueños de la Granja Avícola Pujols de San Sebastián. Obed Pujols tiene vasta experiencia en la agricultura, específicamente en la crianza del ganado vacuno. Anteriormente fue operador de equipos agrícolas, siembra y cosecha de café y frutos menores. Además, Obed posee licencia de plaguicidas y un Curso de Administración de Granja de Gallinas y Conejos. Yanice Deynes, su esposa, quien posee un Bachillerato en Ciencias, llevaba varios años en la industria farmacéutica en la zona oeste. Yanice quedó desplazada, por el cierre de la empresa en la cual traba-



jaba. Esta situación la forzó a buscar otras alternativas de ingresos para la familia, por lo que junto a Obed, decide comenzar con el proceso de

investigación y aprendizaje para el desarrollo de su propio negocio.

Identificando una necesidad en el mercado, y luego de varios análisis, Yanice se interesó por el negocio avícola para la producción de huevos. En su afán por establecerlo, comenzó a visitar granjas avícolas en el País para conocer los permisos, la maquinaria necesaria y los procesos, entre otros. Además, decide participar del Curso Empresarial Next Level que ofrecía el Puerto Rico SBTDC de Arecibo junto al Departamento de Agricultura de Puerto Rico para el desarrollo de un negocio exitoso y se certificó en otros cursos de

Buenas Prácticas Agrícolas y de Administración de Granja de Gallinas. Este interés y persistencia de la pareja fueron claves para desarrollar su propia Granja Avícola. El negocio fue establecido en el Barrio Juncal de San Sebastián. Actualmente esta empresa produce huevos frescos de mesa a través de 35,000 gallinas ponedoras. La realización de este proyecto permitió el desarrollo de una empresa que ha logrado el aumento en la producción de huevos del País, con oportunidades de crecer y/o exportar en un futuro cercano, para generar empleos directos e indirectos en la zona oeste, contribuyendo a la economía local.

## Durante Pareo de Negocios en San Germán Lanzamiento de Small Business TurnAround

**R**ecientemente alrededor de 150 empresarios se dieron cita en el Pareo de Negocios o “Matchmaking” con agencias federales, estatales y Municipales en la Inter de San Germán. Durante la actividad, se lanzó el programa Small Business TurnAround. Participaron como oradores la Rectora del Recinto de San Germán, Agnes Mojica, Carmen Martí, del Puerto Rico SBTDC y Ana del Toro de SBA. El Programa Small Business TurnAround, liderado por Lorna Báez, está enfocado en la creación de empleos. Este nuevo programa, dirigido a empresas establecidas por más de cinco años, con cinco empleados o más y con un nivel de ventas anuales mayor a \$1 millón de dólares, se estructura luego de que el Presidente de los Estados Unidos, Barack Obama, aprobara la Ley de



Empleos (Small Business Jobs Act). El Programa dirigirá sus esfuerzos en asesorar los empresarios en las áreas de Finanzas, Contratación Federal y Exportación, con la idea de crear empleos al hacer transformar sus negocios”, comentó Lorna Báez. “Este programa contará con recursos expertos en estas tres áreas para determinar las oportunidades financieras, operacionales y de mercado

para el crecimiento o “turn-around” de los negocios del País, añadió Báez. La Directora de este programa exhortó a los empresarios a solicitar la asistencia de los recursos expertos del Programa. “Se les asistirá en el desarrollo de un plan a corto plazo para mejorar el cash flow y en las estrategias de planificación para lograr la transformación del negocio”, aseguró Báez. Se les ayudará con el

mercadeo para mejorar las alternativas de negocios con agencias federales. Además, bajo el programa se procurará incentivar la exportación identificando los negocios que tienen mayores posibilidades de desarrollo en los mercados internacionales, y se coordinarán viajes de negocios”, concluyó Báez. Para información adicional pueden comunicarse al 787-250-1912 ext. 2219.

## Nuevo equipo para la transformación de ideas ...a negocios

**E**l Centro de Innovación y Tecnología del Puerto Rico SBTDC cuenta con un nuevo equipo de recursos para transformar proyectos de alta tecnología y/o ciencias vivas en negocios viables. El nuevo director del Centro, Gilberto Santana Ríos, tiene un Doctorado en Química Analítica y Toxicológica de la Universidad de Nuevo México y dirigió el Centro de Tecnología Avanzada de la Universidad del Turabo. Además, ha sido científico en varias farmacéuticas. El Centro cuenta además con el consultor, Jaime Vaquer,



De izquierda a derecha - Gilberto Santana, Ivonne Rivera, Gerardo Rivera y Jaime Vaquer.

quien tiene un Doctorado en Química Orgánica de la UPR y ha sido farmacéutico en

varias empresas y profesor de Química en la Inter y con Gerardo Rivera, quien tiene

un MBA de la Universidad de Indiana y ha trabajado en varias compañías de telecomunicaciones y tecnología en California, New York y Puerto Rico. Este nuevo equipo de expertos ofrecerá asesoría individualizada para la obtención de fondos SBIR y STTR (Small Business Innovation Research y Technology Transfer) para la investigación y desarrollo de proyectos de alta tecnología y ciencias vivas y su posterior comercialización e identificación de capital. Para información adicional puede comunicarse con el 787.763.6922.

# Próximas actividades para negocios

## Certificado en Comercio Internacional

Miércoles de 1pm a 5pm, Piso 10, Union Plaza, Hato Rey  
Para información y registro: 787-763-2665

**19 de octubre de 2011**

*El proceso de exportar e incentivos industriales*

**26 de octubre de 2011**

*Investigación y estrategias para los mercados internacionales*

**2 de noviembre de 2011**

*Regulaciones y servicios comerciales*

**9 de noviembre de 2011**

*Métodos de pago y alternativas de financiamiento*

**16 de noviembre de 2011**

*Logística, transportación y documentación*

**30 de noviembre de 2011**

*Aspectos Legales y seguros de carga*

**7 de diciembre de 2011**

*Internet para el comercio internacional*

## Contabilidad para su Negocio

**Viernes, 28 de octubre, 9am a 4pm**  
Union Plaza, San Juan

**Viernes, 18 de noviembre, 9am a 4pm**  
Inter de San Germán

## Cómo venderle al gobierno federal

**Viernes, 18 de noviembre, 9am a 4pm**  
Union Plaza, San Juan

## Haz tu negocio verde y rentable

**Martes, 13 de diciembre, 9am a 2pm**  
Union Plaza, San Juan

## Aumente las ventas de su Negocio

**Viernes, 2 de diciembre, 1pm a 5pm**  
Inter de San Germán



## Continúa Programa de Excelencia en Desempeño

Unas 70 empresas se benefician del Programa Baldrige como parte de los esfuerzos de la Alianza Competitividad Global. En la octava conferencia a celebrarse el próximo 13 de octubre de 2011 se reconocerán aquellas empresas que han participado de las sesiones mensuales desde el pasado 10 de febrero de 2011. En cada sesión se han discutido los criterios que considera este programa y cómo aplicarlo en su empresa.



**Arecibo**  
(787) 878-5269

**Caguas**  
(787) 744-8833 Ext. 2909

**Ponce**  
(787) 842-0841

**San Juan**  
(787) 763-5108

**Innovación y Tecnología**  
(787) 763-6811 Ext.233

**InterEmpresa**  
(787) 250-1912 Ext. 2221

**Fajardo**  
(787)863-2390

**San Germán**  
(787) 892-6760

**Comercio Internacional**  
(787) 763-2665

**Oficinas Ejecutivas**  
(787) 763-6811

[www.prsbtdc.org](http://www.prsbtdc.org)

PUERTO RICO | Fideicomiso para Ciencia,  
Tecnología e Investigación



**SBA**  
U.S. Small Business Administration



Inter American University of Puerto Rico  
U.S. Small Business Administration

Funded in part through a cooperative agreement with the U.S. Small Business Administration. Reasonable accommodations for persons with disabilities will be made if requested at least two weeks in advance with Ivonne Negrón, Union Plaza, 416 Ponce de León Ave. Suite 912, Hato Rey. Tel. 787-763-6811.