



# rigen

REVISTA DIGITAL DE



EDICIÓN No. 8 / MAYO 2020



- LA ECONOMÍA BOLIVIANA DE LA CRISIS POLÍTICA A LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS COVID-19;
- TELETRABAJO: UNA MODALIDAD DE TRABAJO CADA VEZ MÁS PRESENTE EN EL MUNDO;
- REINVENTARSE SIN IMPROVISAR;



Todos por un  
mejor país!

- INDUSTRIA 4.0;
- CALIDEZ Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE.



#JuntosporBolivia

#Mantengasudistancia

#Cuidateycuidaalostuyos

#ComproHechoenBolivia



**Siente  
Produce  
Consume**

**POR  
Bolivia**

# Contenido

- ▶ **EDITORIAL**  
Llego el momento para repensar en la economía boliviana  
“Compro Hecho en Bolivia”..... **5**
  
- ▶ **ARTICULO**  
La economía boliviana de la la crisis política a la pandemia  
del Coronavirus COVID-19..... **7**
  
- ▶ **ARTICULO**  
TELETRABAJO: Una modalidad de trabajo cada vez más  
presente en el mundo ..... **15**
  
- ▶ **ARTICULO**  
Reinventarse sin Improvisar..... **19**
  
- ▶ **ARTICULO**  
Industria 4.0..... **23**
  
- ▶ **ARTICULO**  
Calidez y calidad en la atención y servicio al cliente..... **26**

**CON EL PATROCINIO DE:**



**Calle Jordán # 522 Esq. San Martín - Edif. Comboni Center -Piso 5, Oficina N° 505**  
**[www.fundacionhechoenbolivia.com](http://www.fundacionhechoenbolivia.com) / [Info@fundacionhechoenbolivia.org](mailto:Info@fundacionhechoenbolivia.org); Telf.: 4255263**  
**Cochabamba-Bolivia**





*No el único, pero el de siempre!*

**PAREDES REFORZADAS**

**MENOS RUIDO  
MAYOR CONFORT**



**Av. Chapare Km. 4 1/2 (Camino antiguo a Sacaba, zona Quintanilla)**

**Telf./Fax: 4720696 - 4722896**

**[www.ceramicacimco.com](http://www.ceramicacimco.com)** 

**72220747** 



ING. LUIS LAREDO

PRESIDENTE FUNDACIÓN HECHO EN BOLIVIA

## LLEGÓ EL MOMENTO PARA REPENSAR EN LA ECONOMÍA BOLIVIANA “COMPRO HECHO EN BOLIVIA”

La crisis sanitaria Coronavirus provocó la paralización de la economía boliviana más de dos meses y va hacer lento el retorno a la normalidad que tomará su tiempo. Esto provocará una recesión económica que se estima a fin de año un Producto Interno Bruto negativo de cerca de -4%, por la disminución sostenida de la producción y consumo (oferta y demanda), acompañada de desempleo, la restricción de crédito y la inversión; afectará las exportaciones, la producción y los ingresos fiscales.

Asimismo, ante la Pandemia Covid-19, los países responderán adoptando políticas proteccionistas para proteger a sus empresas y trabajadores de las perturbaciones globales.

Las empresas tendrán que minimizar sus costos y gastos, con el cambio determinante en la digitalización más amplia y con ello el teletrabajo y la sistematización industrial (Industria 4.0).

Ante los riesgos que se perciben hacia adelante se podrían minimizar los problemas en un orden de integración nacional, colaborativo y estable.

*Llegó el momento para repensar en la economía boliviana por el “COMPRO HECHO EN BOLIVIA”, que es imprescindible para salvar a las empresas, puesto que se las salva con dinero público, vinculado a cumplir compromisos de protección del empleo. Asimismo, todas las decisiones de políticas públicas deben ir acompañadas de un alto grado de transparencia, para conocer el uso de los recursos; deben ser formuladas de tal forma que incentiven a fortalecer el mercado interno con empresas competitivas y apreciar el valor agregado de origen nacional.*

**Todos por un mejor país!**

*Fundación Hecho en Bolivia*





# volutionDesign

## Muebles

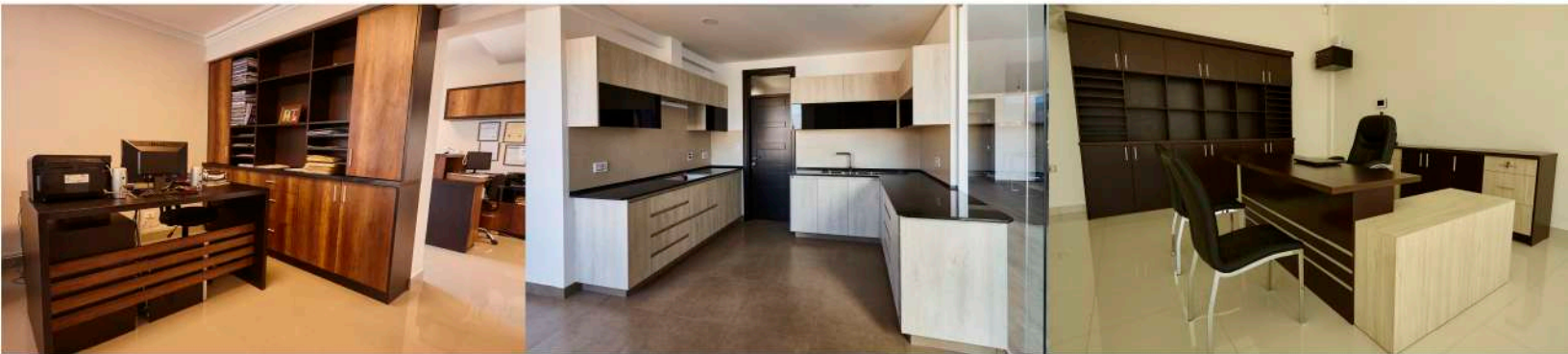


Evolution Design tiene el propósito de evolucionar el concepto del mueble.

Evolution Design ofrece calidad y estética con diseños exclusivos y vanguardistas.



Evolution Design es la mejor opción en la relación precio - calidad.



Dirección: Calle Roberto Prada N° 354 zona temporal. Telefonos oficina: 4456188 / Cel. 69410437  
Facebook: Evolution Design. Correo: info@evolutiondesign.com.bo

[www.evolutiondesign.com.bo](http://www.evolutiondesign.com.bo)

# LA ECONOMÍA BOLIVIANA DE LA CRISIS POLÍTICA A LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS COVID-19, SUS PERSPECTIVAS



**Lic. Hugo Dorado**  
*Economista - Investigador*

El 10 de noviembre de 2019 se produce la renuncia de Evo Morales a la presidencia del Estado Plurinacional de Bolivia, luego de un largo periodo de deterioro, descontento y denuncia de fraude electoral en las elecciones generales del 20 de octubre, que desemboca en una crisis política con un vacío de gobierno que finalmente es resuelto con la asunción de Jeanine Añez a la presidencia del país el 12 de noviembre del mismo año.

El mandato que tiene este gobierno es establecer un nuevo Tribunal Supremo Electoral para que se convoque a elecciones generales en el menor tiempo posible y pacificar al país para restablecer el orden y convivencia social. Sin embargo como es de conocimiento de toda la ciudadanía a fines del año pasado se manifiesta en Wuhan en China el virus Covid-19 que no tarda en proliferarse por todo el mundo. Este fatal acontecimiento cambia radicalmente el contexto económico del momento, produciéndose dos shocks negativos en la

economía, uno interno (crisis política) y el otro externo (Covid-19).

Algunos indicadores económicos del momento permiten una visión de la situación de partida en esta coyuntura. El crecimiento económico del 2019 fue 2,22%, la inflación 1,47%, el déficit fiscal del 7% al igual que el saldo negativo en la balanza comercial. Una disminución continua en las reservas internacionales netas hasta los U\$ 7,9 mil millones y una caída del precio del crudo que se sitúa en U\$ 20,37 el barril de la OPEP en abril. Estos indicadores macroeconómicos muestran cómo se fue deteriorando la economía a partir del 2014.

En este nuevo escenario, pasa a un segundo plano el tema de la convocatoria a nuevas elecciones generales y la atención se dirige a priorizar las medidas a adoptar para





evitar el deterioro económico y hacer frente a la urgencia de combatir a la pandemia del Covid-19, lo que desnudará la precariedad de nuestro sistema de salud.

Estos dos desafíos entran en conflicto. Por una parte, mejorar el desempeño de la actividad económica (recuperar la curva de crecimiento lo más pronto) y por otro enfrentar la emergencia de Covid-19. Para minimizar su impacto negativo en la población (aplanar la curva de infectados que tiene su costo en bienestar económico). Sin embargo la cuarentena vigente desde el 22 de marzo, que fue endureciéndose con el pasar de los días, y al contar con mayor información de la gravedad de la epidemia y la cantidad de vidas que iba cobrando en el mundo y en nuestro territorio, llevó prácticamente a la paralización de la actividad económica, comercial y de servicios en el país. Es así como se da el "trade off" entre mantener el dinamismo habitual de la actividad económica y evitar el avance del Covid-19 con medidas que van desde inducir a la gente a que se quede en casa, la distancia social y la protección personal (barbijos y guantes) cuando tiene que transitar, hasta la atención a los que contraen el virus. Cuanto más drástica y larga es la cuarentena mayor es el costo económico y viceversa.

el Covid-19, requieren de varias políticas y medidas. La magnitud de la informalidad (80%) y de la economía de subsistencia principalmente precisa atención especial al no contar con redes de seguridad y vivir al día. Los niveles de pobreza moderada (34,6%) y extrema (15,2%) y la precaria infraestructura sanitaria, sólo se cuenta con 250 camas para atender a los infectados, el número reducido de médicos por habitantes y el presupuesto bajo asignado a salud, complican más la situación.

Cualquier política o programa de contingencia implica un presupuesto y en este caso es muy difícil saber a priori a cuánto ascenderá. Su magnitud dependerá del escenario que se presente (moderado, grave o muy grave), tanto en el control del Covid-19 como en la recuperación económica, que a su vez dependen de la efectividad de las políticas a implementarse. El gobierno ya recurrió a un préstamo del Banco Central por Bs 7.000 millones y está negociando con organismos internacionales como el FMI (U\$ 327 millones para salud), Banco Mundial, CAF (U\$ 50 millones), BID, FONPLATA entre otros. Estos recursos serán destinados una parte a salud: mejora de la infraestructura hospitalaria, test para diagnóstico de la enfermedad, atención especializada, contención, aislamiento social, equipamiento e insumos médicos. Otra a las necesidades de la población a través



8

Ambos objetivos, mantener la dinámica económica y encarar



de los bonos, provisión de alimentos y pago parcial de servicios básicos y una tercera a la recuperación del aparato productivo, las empresas y el refinanciamiento de deudas.

**Cuadro 1: MEDIDAS ECONOMICAS ANTE EL Covid-19**

Medida	Características	Beneficiario	Monto en Bs.	Vigencia	Inversión
Bono Familia	Una sola vez	Estudiantes de pre kínder, kínder, primaria, secundaria de establecimientos públicos de convenio, privados, educación alternativa y especiales	Bs.500 por alumno	3 meses, 15 al 21 abril secundaria, 22 al 28 abril primaria y 29 al 5 mayo inicial. Desde el 28 de mayo privados	Bs.1250 millones. No considera la ampliación a privados, educación alternativa y especial
Canasta Familiar	Una sola vez	Personas de la tercera edad que no perciben jubilación ni rentas. Madres con Bono Juana Azurduy, Discapacitados y no videntes	Bs.400	3 meses	Bs.430 millones
Servicios Básicos domiciliarios	Pago de un % las facturas de los servicios de electricidad, agua potable y gas	El Estado pagará 100% (hasta Bs 120) 50% (hasta Bs 300) 40% (hasta Bs500), 30% (hasta Bs1000) y 20% (mayores a Bs 1000) fact. electricidad		Electricidad en cuanto dure la cuarentena Agua y Gas marzo, abril y mayo	
Diferimiento pago de créditos sistema financiero	Diferimiento amortización, intereses y otros gravámenes	Empresas grandes, medianas y pequeñas		Mientras dure la emergencia y 6 meses posteriores	Alivio de Bs 3.000 millones
Bono Universal	Una sola vez	Jóvenes mayores de 18 años que no reciben ningún ingreso económico, renta del Estado ni salario público ni privado	Bs 500	Requisito ser boliviano de nacimiento	
Programa de Alivio Financiero	Préstamos blandos a 18 meses. Con 6 meses de gracias a capital e intereses	Más de 720.000 medianas, pequeñas y microempresas Para pago exclusivo de salarios de 2 meses de trabajadores para evitar despidos	Bs 4.244 por cada trabajador	Requisito: La empresa deberá presentar la planilla de sus trabajadores	Un Fondo de Bs 1.500 millones para créditos a los rubros generadores de empleo. A cinco años plazo

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas

Estas políticas son similares a las adoptadas en varios países, su pronta adopción es un punto a favor aunque muchos podrán decir que algunos son bonos ciegos, sin embargo dada la escasa información, la complejidad y diversidad de nuestra sociedad y la urgencia de una respuesta rápida justifican su implementación, aún con problemas en la logística de distribución. Algunos gobiernos locales y departamentales también están contribuyendo con canastas de ayuda alimentaria o asistencia médica y ambien-

# imba



Calidad en la mesa  
de la familia boliviana.

Av. Segunda entre C. Alexander Fleming  
y Av. Arquimedes s/n Zona Villa Bush

Telf.: (591) 4 4434500  
Cochabamba - Bolivia



[www.imba.com.bo](http://www.imba.com.bo)



tes de aislamiento. La sociedad organizada, principalmente a través de las redes sociales muestra su solidaridad con los más necesitados como punto a destacar; no obstante que una parte de la población no acata la cuarentena, por diversas razones, como ser: la urgencia de generar ingresos, subestimación de la gravedad del covid-19 y hasta intereses políticos.

Como se mencionó líneas arriba el panorama económico que se presente dependerá de la eficiencia y oportunidad de las políticas y medidas a tomar, pero también de factores externos no controlables en el país. Los impactos de la actual coyuntura no son homogéneos en los sectores, el turismo, transporte, restaurantes están entre los más afectados, mientras los alimentos, agricultura, farmacias, servicios básicos son los que sienten menos. Por el lado externo la caída de la demanda internacional y la interrupción de las cadenas de valor mundial afectarán nuestras exportaciones en general, el desplome del precio del crudo a U\$ 30 barril, llegando como nunca a volares negativos U\$ -37el barril WTI, reducirán drásticamente los ingresos del país afectando una parte importante del presupuesto fiscal (30 a 40% proviene del sector hidrocarburífero), disminuyendo la coparticipación de impuestos y regalías en las regiones y universidades. Igualmente se verá afectada la inversión pública y la privada por la aversión al riesgo y las expectativas

ante la incertidumbre de lo que ocurrirá en el plano político (cuando se llamará a nuevas elecciones, cuál será el nuevo gobierno, etc).

En el corto plazo la recuperación de la actividad productiva, ligada a los factores mencionados, también tomará un tiempo hasta que se den los desembolsos de los préstamos a las empresas, la reprogramación y diferimiento del pago de los impuestos, la caída de las reservas por menores exportaciones y remesas disminuirán los ingresos públicos. El ahorro se contraerá al igual que el consumo privado lo que puede derivar en el cierre de algunos negocios; por eso es importante inyectar recursos mediante bonos y otros programas de políticas expansivas que permitan a la población y productores contar con la liquidez suficiente y oportuna para recuperar la demanda interna y la oferta productiva. Por las mismas razones es importante recurrir a préstamos externos en condiciones concesionales blandas, dado que los recursos internos no son suficientes para encarar una situación de "tormenta perfecta".

Lo indudable es que se producirá una mayor desocupación, un incremento en la deuda pública y una caída en el producto interno bruto. El FMI pronostica una caída del PIB de -2,9% el 2020 y una recuperación de 2,9% el 2021, mientras el Banco Mundial y la

CEPAL prevén una caída mayor de -3,4% el 2020 y una recuperación también mayor de 3,7% el 2021. (ver Cuadro 2 y gráfico 1)

El escenario de un cuadro recesivo a nivel mundial sería más agudo que el producido con la crisis financiera del 2008, es de esperar que no desemboque en una depresión como el 1929 o mayor. Una recuperación rápida en forma de "V" es la deseable, pero podría darse que se prolongue el estado de crisis y la recuperación tarde dándose una forma de "U", o se produzcan caídas y recuperaciones sucesivas en forma de "W". En el peor de los casos la caída se mantiene por buen tiempo debido a expectativas negativas y especulaciones que aumentan el riesgo y la desconfianza de los agentes económicos generando una "L" en la que no se sabe cuándo se producirá la recuperación.

**Cuadro 2: Bolivia. Indicadores Macroeconómicos seleccionados**

	2017	2018	2019 e	2020 f	2021 f	2022 f
Real GDP growth, at constant market prices	4.2	4.2	2.7	-3.4	3.7	3.4
Inflation (Consumer Price Index)	2.8	2.3	1.8	1.7	2.1	3.0
Current account balance (percent of GDP)	-4.8	-4.7	-3.3	-5.3	-3.5	-3.2
Fiscal balance (percent of GDP)	-7.8	-8.1	-7.2	-8.0	-5.6	-3.6
Debt (percent of GDP)	51.2	52.8	57.4	69.2	70.1	69.5
International poverty rate (\$1.9 in 2011 PPP) <sup>a,b</sup>	5.8	4.5	4.3	5.1	4.9	4.8

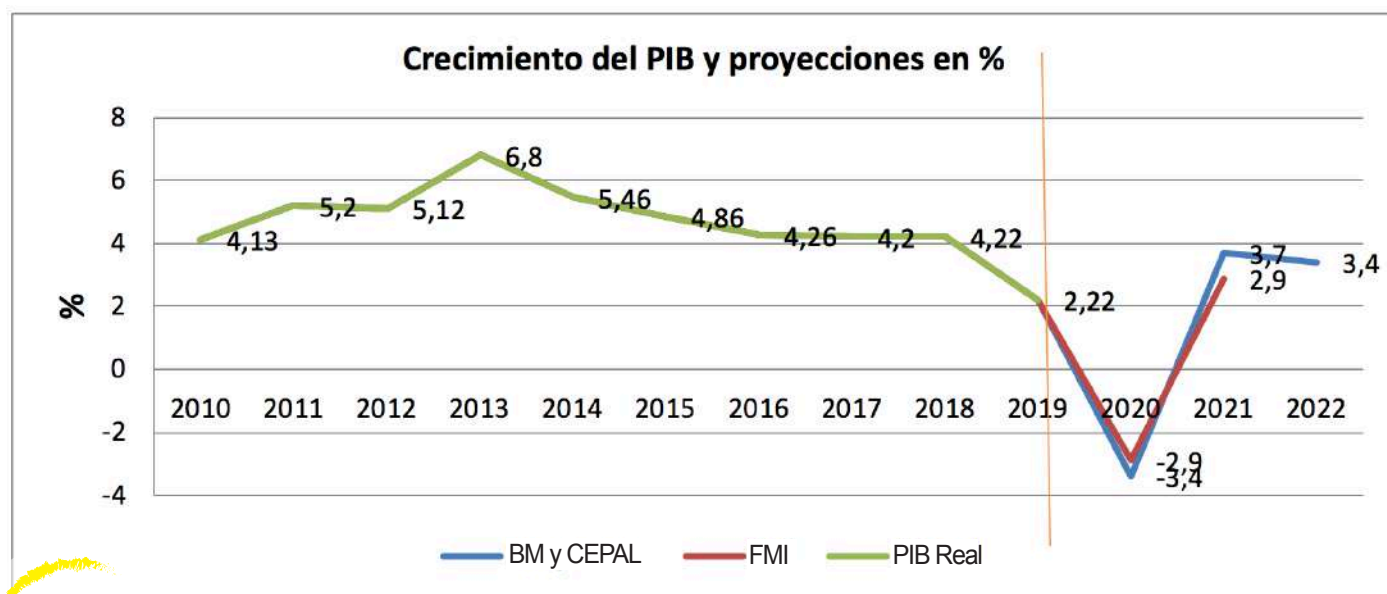
Source: World Bank, Poverty & Equity and Macroeconomics, Trade & Investment Global Practices.

Notes: e = estimate, f = forecast.

(a) Calculations based on SEDLAC harmonization, using 2011-EH and 2017-EH. Actual data: 2017. Nowcast: 2018. Forecast are from 2019 to 2021.

(b) Projection using annualized elasticity (2011-2017) with pass-through = 1 based on private consumption per capita in constant LCU.

**Gráfico No.1**



Fuente: Elaboración propia



Para terminar, se debe destacar otros efectos y aprendizaje importantes como: El beneficio en la descontaminación ambiental por la caída de la actividad económica y social y la cuarentena. La importancia de las redes sociales por internet que permitió la interrelación virtual ante el aislamiento y reclusión de la población, la telemática y el teletrabajo a domicilio, el manejo de grandes datos BIG Data (por ejemplo para asistir con los bonos a la población), la agudización del ingenio ante la emergencia (servicios de delibery, producción artesanal de barbijos, ropa de aislamiento y otros de sanidad)

Hemos mejorado el orden y disciplina con la distancia social, la mayor atención a la higiene y cuidado personal, la solidaridad y valoración

de la vida. Somos conscientes que debemos contar con un mejor servicio de salud y logística para casos de emergencia.

*Por último, Bolivia debe tener un rol activo a nivel internacional en foros donde plantee esclarecer el origen y las causas de esta pandemia y debe buscar aliados para pedir el resarcimiento de los daños causados. No puede ser que semejante suceso quede en la impunidad y sirva sólo para favorecer a unos pocos y que la gran mayoría de la población mundial sufra las consecuencias desastrosas volviéndose más pobre y vulnerable.*





RADIO     
ONLINE

Escucha tu Radio Online HB por:

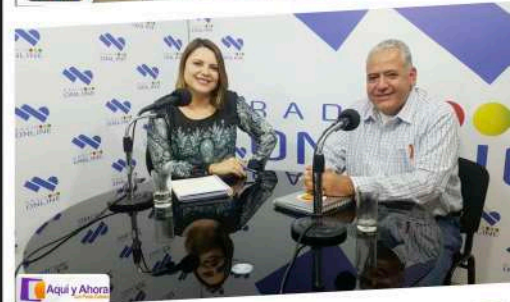
 [www.radioonlinehb.com](http://www.radioonlinehb.com)



Con más de 9.300 seguidores   
y 7.600 likes! 

 [radioonlinehb@gmail.com](mailto:radioonlinehb@gmail.com)

 +591 68533401





# TELETRABAJO

UNA MODALIDAD DE TRABAJO  
CADA VEZ MÁS PRESENTE EN EL MUNDO



**Ing. Claudia Fernandez**  
Coordinadora General 

El teletrabajo o trabajo remoto es una realidad hoy más que nunca en el mundo entero, pero la pregunta es: ¿Que es teletrabajo y cuan efectivo es?, la respuesta dependerá de las organizaciones así como también del tipo de trabajo que desarrollen y principalmente la cultura organizacional al interior de la misma.

El teletrabajo o trabajo remoto no es otra cosa que el trabajo que se realiza en otro lugar que no sea los predios de la empresa, lo que no significa que el nivel de responsabilidad sea menor y la remuneración tampoco. Actualmente en Bolivia a raíz de la pandemia de COVID-19 el gobierno Boliviano lanzo el D.S. N° 4518 que tiene como principal objetivo regular el Teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los sectores público y privado.

A partir de ello las empresas tienen la total libertad de aplicar esta modalidad de trabajo bajo el paraguas de la ley General del trabajo. En ese contexto, podemos decir que un teletrabajador tiene los mismos derechos y responsabilidades que un trabajador que se encuentra en predios de la empresa.

El éxito de la aplicación de esta nueva modalidad de trabajo radica en superar los paradigmas sobre el trabajo remoto sumado a la inversión en equipamiento y conectividad, además de capacitar constantemente al personal para eliminar las barreras de formación tecnológica y algo que es muy importante es lograr la identificación del teletrabajador con la empresa ya que al estar en otros predios puede existir la tendencia a no sentirse identificado con la empresa, desde ese punto de vista podemos decir que existen aspectos clave si queremos implementar el teletrabajo en cualquier organización, a continuación los describiremos:

## **1** Identificación de los procesos adaptables a la modalidad de teletrabajo:

Cuando hablamos de identificar los procesos adaptables a la modalidad de teletrabajo nos referimos a cuáles son aquellos procesos de la empresa que efectivamente pueden realizarse de manera remota, recordemos que no todos los rubros son adaptables a esta modalidad debido a que la presencia física puede ser indispensable. Un ejemplo de procesos adaptables a teletrabajo puede ser: la otorgación de información preliminar como recepción y atención al cliente, seguimiento y rastreo de entrega de productos entre otras. Para identificar claramente que proceso se puede o no adaptar tenemos que tomar en cuenta el nivel de complejidad del proceso de manera que no llegue afectar la calidad del producto o servicio en caso de que el trabajador no este presente en predios de la empresa y por su puesto las funciones y responsabilidades asociadas al mismo.

## **2** Identificación de los sistemas de control y gestión en la empresa.

En muchas organizaciones existen sistemas que ayudan a automatizar o gestionar algunos de los procesos como: gestión de clientes, sistemas contables, o la gestión de almacenes, sea cual sea es necesario que estos sistemas estén integrados y disponibles en cualquier locación para el trabajo remoto, esto puede implicar instalar una red privada virtual o VPN por sus siglas en ingles , lo que ayuda a garantizar el acceso a la información, herramientas de seguimiento y control entre otros recursos tecnológicos, para que el teletrabajador desarrolle su trabajo eficientemente.

## **3** Definición de la conectividad y equipamiento necesario para integrar al teletrabajador al resto de la organización.

Una vez que se ha definido cuál será el proceso a cargo de un teletrabajador el mismo debe tener acceso a la información, equipamiento y recursos necesarios para realizar su trabajo tal y como si se encontrara físicamente en la empresa, una clave para garantizar esto es tener claro

procedimientos de los procesos principales, estratégicos y de apoyo y su interrelación entre sí para definir cuáles son los requisitos mínimos de conectividad, equipamiento y recursos para para garantizar la otorgación del servicio o fabricación del producto,



si bien esto puede implicar una inversión inicial es importante hacerlo bien desde el inicio con el propósito de garantizar la correcta inversión. Una recomendación importante al momento de definir la conectividad y equipamiento es tomar las herramientas y equipamiento que tienen los clientes y proveedores con el propósito de evitar la desintegración entre la empresa y sus partes interesadas dicho en otras palabras hablar el mismo idioma.

## **4 Capacitación, comunicación e integración.**

La capacitación es una herramienta que se utiliza para mejorar las habilidades y competencias de las personas al interior de la organización, esta herramienta es altamente efectiva siempre y cuando se utiliza de la manera adecuada, lo que implica no solo para inducir el personal nuevo al ingresar a la organización, sino también durante su estadía en la empresa, la modalidad de capacitación hoy en día ha evolucionado bastante, incluso se tienen cursos virtuales, tutoriados, semi-tutoriados etc.

El proceso de comunicación al interior de la organización es sumamente importante y más aún si la empresa cuenta con teletrabajadores integrados a trabajadores in situ, los canales de comunicación deben estar claramente definidos para evitar reclamos por parte de los clientes tanto internos como externos, algunas de las herramientas utilizadas en los trabajos remotos son los blogs asincrónicos, chat, reuniones en plataformas digitales, correo electrónico entre otros, es importante que los canales de comunicación no solo estén bien definidos sino que también estén operables en el momento que el teletrabajador lo precise.

Finalmente, uno de los elementos clave para el éxito de la incorporación de un teletrabajador en una empresa es mantener la conexión con la empresa con actividades que no sean precisamente laborales es decir actividades de confraternización que busquen conocer más al empleado y su entorno para así generar un lazo que evite la sensación de que el teletrabajador se encuentra solo y aislado del resto de la empresa.

En conclusión, el teletrabajo es hoy por hoy una modalidad de trabajo que permite que la persona equilibre mejor su vida personal con el trabajo, buscando siempre la eficiencia a través de la definición clara de objetivos, metas y la asignación de recursos tecnológicos materiales y equipos adecuados.

**HAVAL**

TU TAN DEPENDIENTE

YO PARQUEANDOME SOLA

**COMO YO NINGUNA**



**CON SISTEMA DE ESTACIONAMIENTO ASISTIDO**

**All New Haval H6**

• Cochabamba Showroom: Av. América entre C. Potosí y Pantaleón Dalence Nro. 547. Telf.: 4454058 • Cochabamba Showroom: Av. Beijing Esq. Lauca Nro. 2105. Telf.: 4454059  
• Cochabamba Centro Automotriz: Calle Ismael Vásquez esq. Calle Pedro J. Borda. Telf.: 4524060.

**AUTOKORP**  
CONFIANZA AUTOMOTRIZ

**f Autokorp Bolivia**  
[www.autokorp.com](http://www.autokorp.com)



# REINVENTARSE SIN IMPROVISAR



**Ing. Gonzalo César Landaeta**  
**Gerente General de SúperNova Empresarial**

Desde la seguridad que me brinda mi hogar, observo cada día a los diferentes actores de nuestra sociedad afligidos y muy preocupados por no saber en qué momento podrán volver a trabajar para generar ingresos y ser productivos otra vez.

El impacto ha sido brusco, inesperado y totalmente desalentador para la gran mayoría de la población, y mucho más aún para los empresarios que tienen a su cargo a miles de personas en sus empresas e industrias.

Vivimos un periodo de grandes transformaciones y como en otros momentos de la humanidad, debemos afrontar esta situación para salir adelante, y eso implica adaptarse y reinventarse.

El tema es que hacerlo es muy difícil porque hay que dejar de lado muchas de las prácticas y costumbres que veníamos realizando

hasta ahora, y afrontar cambios radicales. Y no sólo eso, sino que se deben superar miedos, replantear ideas, conceptos, transformar objetivos, estructuras, comportamientos. Es realmente un reto complicado.

Si a eso se suma que los hábitos de consumo han cambiado, que los compradores son cada vez más exigentes, menos leales, se informan más y buscan lo que para ellos sea la mejor opción, más allá de lo que les diga un vendedor o una persona que les brinde atención, el trabajo que tienen por delante todos quienes están al frente de una empresa o negocio, es realmente desafiante.

No obstante, como en toda gran crisis, siempre existen oportunidades y personas que saben aprovecharlas, porque al fin y al cabo la vida sigue y uno puede quejarse y lamentarse, o usar la cabeza y buscar formas de sobresalir en el

mercado y atender las necesidades que no dejarán de surgir.

Hoy en día, las compras online se han incrementado exponencialmente desde que inició la contingencia. Y si uno revisa las cifras a nivel mundial, reflejan que hacer negocios a través de internet, tiene un enorme potencial, porque según el sitio Internet Live Stats, más del 40% de la población mundial cuenta con una conexión a internet actualmente, superando los 4.554.885.971 de usuarios de internet en el mundo.

Pero, ¿qué significa todo esto para su negocio? De manera simple, implica que contar con presencia en la web, le permitiría estar disponible, así como también difundir y promocionar sus productos o servicios, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, llegando a potenciales clientes que ni siquiera podría imaginar.

***Es importante entender que ya no vamos a volver al pasado y que no es aconsejable seguir haciendo exactamente lo mismo de siempre y esperar que se produzcan resultados distintos. Es por eso que hoy más que nunca, hay que empezar a tomar acciones y reinventarse para lo que se viene y que ya estamos viviendo, con lo cual, adaptarse no es una opción, sino que es una obligación si se quiere permanecer en el mercado, y va de la mano de un proceso de reinvención.***

20

Darle la espalda a la transformación digital es simplemente una locura, porque si lo hace, son muchas las probabilidades de que su negocio desaparezca. La tecnología ha llegado para quedarse, aunque eso no significa que lo digital vaya a reemplazar a lo analógico por así decirlo, sino que se deben adoptar estrategias de omnicanalidad para sobresalir en el mercado, pero siempre haciéndolo en base a un proceso planificado y no improvisado.

Y aquí vale la pena hacer un pequeño paréntesis, porque algo que me ha llamado poderosamente la atención, es ver cómo muchas personas y negocios que jamás en su vida habían usado medios online para ofrecer y dar a conocer sus productos, han comenzado a volcarse a las redes sociales para promocionarse y tratar de vender, lo cual es totalmente válido, pero es evidente que carecen de un plan de acción y mucho menos una estrategia a largo plazo sobre el uso de la tecnología, y se trata meramente de intentos de subsistencia, que muy probablemente dejarán de lado o usarán con menor frecuencia una vez que puedan volver a su actividad relativamente normal.

Y ese aspecto es justamente el porqué de este artículo. Reinventarse no significa ne-



cesariamente comenzar de cero, o solamente utilizar nuevos métodos o herramientas tecnológicas que le permitan llegar de una mejor manera a sus potenciales clientes. Mucho menos tomar acciones sin pensar y lanzarse al éxito para tratar de generar más ventas.

Reinventarse implica hacer un replanteamiento del negocio en sí mismo, redefinir los procesos de venta, distribución, cobranza, marketing y servicio al cliente, donde tanto la actividad online y offline, tengan un mismo objetivo fundamental que debería ser: escuchar a los clientes y trabajar para satisfacer sus necesidades, haciendo que el Customer Journey sea realmente positivo y efectivo.

Y para eso se necesita elaborar un plan con objetivos claros, bien pensados, donde la tecnología tendrá un rol fundamental sí, porque es necesario hacer comercio electrónico en toda la extensión de la palabra, pero más allá de eso, no se puede dejar de lado el establecimiento de estrategias de marketing, que son las que establecerán qué se ofrecerá, a qué precio, cómo se atraerá al público objetivo adecuado y principalmente, cómo se hará para generar confianza entre los compradores. De lo contrario, su presencia en la web será una simple aventura, porque algunos de los errores más comunes es pensar que

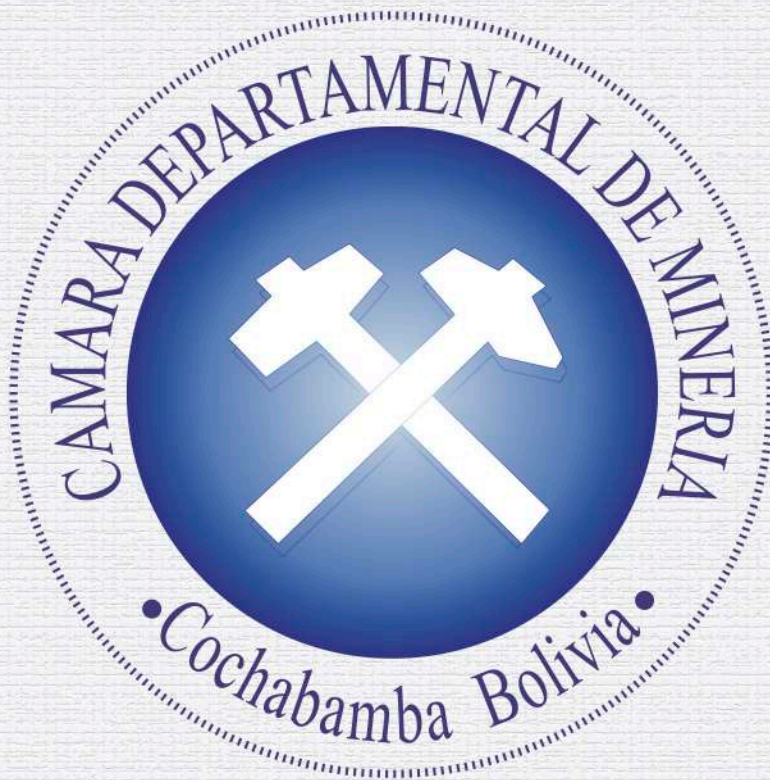
hacer e-commerce significa tener una página donde se muestren los productos, o poner anuncios en distintos grupos o usar Facebook y WhatsApp, lo cual demuestra improvisación y no una verdadera estrategia comercial.

*Su empresa debe tener totalmente claro cuál es su propuesta de valor, qué es lo que le hace realmente diferente de los demás y cómo tiene previsto darlo a conocer de la manera más precisa y contundente posible, haciendo uso de la omnicanalidad, donde todas las áreas de su empresa estén perfectamente interconectadas y alineadas, de modo que todos los canales de atención al cliente estén integrados teniendo claro su modelo de negocio, entonces sí será posible enfocarse luego en la parte tecnológica e investigar cuáles son las plataformas y herramientas disponibles y más adecuadas para su empresa, así como los requerimientos que necesitará para lanzarse al mundo online sin improvisar.*

*Si desea profundizar sobre este y otros temas referentes a la gestión empresarial, contáctese con SúperNova Empresarial  
Telf.: 4457954 - [info@supernova-bo.com](mailto:info@supernova-bo.com)*

*Hasta la próxima!!*





📍 Calle Jordán 522 Esq. San Martín, Edif. Comboni Center Piso 5, Oficina No. 505

☎️ (591-4) 4255263

🌐 [www.camaramin.com](http://www.camaramin.com) @ [camaramineriacbba@gmail.com](mailto:camaramineriacbba@gmail.com)

LA INDUSTRIA MANUFACTURERA DEBE TOMAR EN CUENTA...

“INDICACION DEL LUGAR DE ORIGEN”

Según el artículo 67 del Decreto Ley N° 14379 de 25 de Febrero de 1977 del CODIGO DE COMERCIO: “Las mercaderías producidas en el país **deben llevar la leyenda "Hecho en Bolivia"** sin perjuicio de expresar lo mismo en otros idiomas”.

**Es una obligación, no es voluntaria!**



# LA CUARTA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL INTELIGENTE



Ing. Arnold Roger Taboada Orosco  
EnergySoft

Hace unos años atrás para obtener un libro generalmente visitábamos una librería o una biblioteca, hoy en día tenemos libros electrónicos y la cantidad que deseemos, o simplemente utilizar Streaming, escuchar y ver en vivo lo que deseemos, también contamos con la maravillosa opción de tener libros impresos al instante, sin ir muy lejos la innovadora maquina Dragona el mismo permite imprimir libros en tiempo récord o la máquina de XEROX que permite imprimir libros en 5 minutos.



Aquellos temas de almacenaje tiempo de fabricación, logística, distribución, todos estos parámetros, con estas máquinas se reduce o elimina, tales máquinas surgió de la necesidad de no tener libros guardados en un almacén y de ahorrar costos en la producción como en la destrucción de los libros.

Las revoluciones industriales lo podemos ver en cuatro fases:





El concepto de La industria 4.0 corresponde a una nueva manera de organizar los medios de producción obligándonos a la digitalización industrial.

El objetivo que pretende alcanzarse, es la puesta en marcha de un gran número de fábricas inteligentes, capaces de una mayor adaptabilidad a las necesidades y procesos de producción, así como una asignación más eficiente de los recursos, abriendo así la vía a una nueva revolución

industrial también llamada industria 4.0 la Industria Conectada.

Ante una evolución de la industria de servicios se crearon los sistemas de producción inteligentes, que consisten en la unión de las tecnologías físicas y digitales y la integración de todas las etapas de desarrollo de un producto o proceso, lo que trae como un importante impacto positivo, más eficiencia y aumento de la productividad.

### ¿QUÉ IMPLICA LA DIGITALIZACIÓN INDUSTRIAL?

- a** Seguimiento de datos en tiempo real, garantizando un mayor asertividad en la toma de decisiones, saber todas las etapas del proceso y el momento en que se produzcan.
- b** Virtualización: el mismo implica simulación y monitorización remota con el fin de evitar posibles fallos y hacer la red de la producción más eficiente.
- c** Descentralización de toma de decisiones: Con el fin de mejorar la producción en la industria, sistemas ciber físicos toman decisiones basadas en el análisis de datos, sin depender de la acción exterior tornando la decisión más segura y más precisa.
- d** Modularizarían: En este concepto el sistema se divide en módulos, por lo tanto, una maquina producirá de acuerdo con la demanda, ya que solo utilizara los recursos necesarios para realizar cada tarea lo que garantiza la optimización de la producción y ahorro energético.
- e** Ciberseguridad: será una de las cuestiones clave para el mundo industrial interconectado, el cuidar y proteger los datos de la industria 24 hrs/7 implica implementar sistemas para el cuidado de datos.

### PILARES ESENCIALES DE LA INDUSTRIA 4.0

- a** **Análisis y Simulación de datos (Bigdata):** en este punto la simulación desea utilizar más ampliamente las informaciones de la planta, analizando datos en tiempo real, reduciendo el mundo físico y el virtual. Esto permitirá a los operadores para probar y utilizar la configuración de las máquinas para el siguiente producto en la línea de producción virtual antes de un cambio real.

- b Robótica:** El uso de robots en la industria no es un concepto nuevo, sin embargo, en la industria 4.0 estos adquieren habilidades más allá de sus predecesores, logrando incorporar nuevas capacidades para trabajar sin un supervisor humano y son capaces de trabajar para automatizar y coordinar una serie de tareas logísticas y de producción, además de reducir los costos, estos robots representan un aumento de la producción.
- c Internet de las cosas:** En la industria de bienes y servicios el IoT representan diferentes tecnologías que antes estaban desconectadas y ahora están interconectadas a través de una red basada en IP, esta es una de las bases del crecimiento digital.
- d Cloud Computing:** Este modelo tecnológico está permitiendo sostener el desarrollo de la industria 4.0, cada vez son más las tareas relacionadas con la producción de bienes y servicios, requieren el uso de aplicaciones y datos compartidos entre diferentes ubicaciones y sistemas más allá de los límites de los servidores de la empresa
- e Fabricación aditiva:** También conocida como impresión en 3D, este pilar implica la producción de partes de capas de material superpuestas típicamente en forma de polvo para obtener un modelo 3D.
- d Realidad Aumentada** A pesar de ser uno de los pilares menos desarrollados de la industria 4.0, la realidad aumentada es compatible con una gran variedad de aplicaciones y servicios en diferentes campos como la medicina, la construcción arquitectura y la educación.

La cuestión es no quedarse atrás y prepararse para esta cuarta revolución industrial, en cuanto a la adaptación de las empresas a esta nueva realidad, exige más liderazgo y cambios organizativos para llevar a cabo la transformación empresarial.

Finalmente, los fabricantes han estado funcionando en un vacío de conocimiento durante demasiado tiempo, pero ahora el gran volumen de datos en tiempo real procedentes de IoT, combinados con tecnologías de inteligencia operacional, permite adquirir conocimiento y tomar decisiones al instante y las técnicas de machine learning derivarán en procesos predictivos y autoajustables. Utilizar estas herramientas hará que la industria evite errores o se anticipe a ellos, abaratando y acortando el proceso productivo

Sin embargo, el gran reto para las empresas no está en lo tecnológico, la mayor dificultad está en saber gestionar adecuadamente el cambio a la industria 4.0 y saber aprovechar al máximo las nuevas oportunidades que nos ofrece este concepto.

ADAPTARNOS A LOS CAMBIOS QUE LAS CRISIS TRAEN, CON

# CALIDEZ Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



**Ing. Enrique Tribeño Ortiz**  
MASTER TRAINER OIT

La pandemia del Corona virus, COVID 19, en el mundo está originando grandes cambios y de manera vertiginosa por lo que la capacidad de adaptación debe ser rápida. En el tema específico de Atención y Servicio al Cliente podemos decir que no es un tema reciente dentro de las organizaciones, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato en la atención al adquirir un servicio, seguido de la confiabilidad, calidez, calidad, tiempos razonables y constante creatividad e innovación por parte de las mismas, por lo cual las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias a través de protocolos y aplicando los distintos componentes de la buena atención y servicio al cliente. Las circunstancias actuales hacen que debamos prepararnos con voluntad de una manera especial.

Si de verdad queremos fortalecer nuestras capacidades en Calidez y Calidad Humana hay que trabajar día a día por ella e integrar dentro de nosotros los valores fundamentales como **el respeto**, que es actuar en la vida con conciencia, que nuestros actos tienen consecuencias en nosotros y en los que nos rodean y no solo guiarnos por los impulsos: brindar una atención con calidez y un servicio de calidad a todas las personas con quienes nos relacionamos, **la sinceridad** que hace posible una comunicación efectiva y la tranquilidad de sabernos aceptados tal y como somos y

**CÓMO CONTRIBUYE  
LA CALIDAD A  
ALCANZAR UNA  
ALTA CALIDAD EN  
EL SERVICIO?**



**el servicio a los demás**, que implica un compromiso, consigo mismo hacia los demás, trabajar juntos en equipo, saber que todos vamos en la misma dirección, abrir caminos compartidos para conseguir un mundo mejor, donde **la ética y la moral** sean cada vez valores importante; donde solucionar un problema es una negociación entre todos, concretamente aplicar los conceptos básicos de la inteligencia emocional para encontrar solución a nuestros problemas.



LA CALIDAD  
DE NUESTRO  
SERVICIO  
MARCA LA  
DIFERENCIA

En todo caso la decisión está en cada uno para elevar la calidez y calidad humana con la esperanza de lograr un mundo más justo, equitativo y donde todas las personas sientan bienestar, puesto que siempre habrá personas quienes valoren más la paz de su espíritu y la profunda satisfacción del haber cumplido como tales. Todo esto podrá ser más efectivo si cumplimos con las reglas de bioseguridad que están recomendadas, bajo la actual coyuntura que vive el mundo en general y Bolivia en particular.

***Y es por ello que la FUNDACIÓN viene preparando el Programa: Calidez y Calidad en la Atención y Servicio al Cliente que tanta falta hace en las empresas, instituciones públicas y privadas en Bolivia, con el objetivo de sensibilizar y mejorar competencias de las personas para brindar a los clientes y usuarios de la organización una atención con calidez y un servicio de calidad.***



# MOPAR S.A.



## AMBULANCIA UTI

📍 Planta Industrial Cochabamba  
Av. Eliodoro Villazón N° 3953 (Carretera a Sacaba Km 3 1/2)  
Sucursal La Paz: Terminal de Buses, sección encomiendas

☎ 4 4 71 74 57  
☎ 70 72 69 55

☎ 71 44 33 00  
☎ 70 30 77 23



moparito@gmail.com

www.mopar.com.bo

f / moparbolivia