

El Emprendimiento Digital: Negocios Start Up

Lda. Lubna Abdul

Licenciada en Relaciones Industriales (UCAB Guayana)

Email: lubnaa.abdul@gmail.com

Muy buenas tardes, gracias a todos los que están aquí. Veo que la mayoría son profesores que fueron parte de mi formación.

Hoy les vengo a presentar parte de lo que fue mi trabajo de grado, la investigación realizada para obtener la licenciatura en Relaciones Industriales, va a ser como un abreboca porque la tesis fue muy larga, y otros tópicos que en conjunto con mi profesor guía, mi tutor y mentor, el profesor Marco Tulio Méndez decidimos desarrollar e innovar para responder a la invitación de este foro, y decidimos denominar la ponencia como: El emprendimiento digital: negocios *Start Up*.

Ilustración 31

Presentación de la Lda. Lubna Abdul



Para generar un pequeño contexto antes de adentrarnos en el tema, debemos decir que las revoluciones tecnológicas redefinieron por completo los procesos y paradigmas laborales, y en su espectro, el ámbito social en el que vivimos actualmente. La globalización de las tecnologías y de la economía abrió un nuevo campo de trabajo, estableciendo de esta manera las nuevas tendencias de trabajo, es decir, los negocios *Start Up*.

Ilustración 32.

Startup



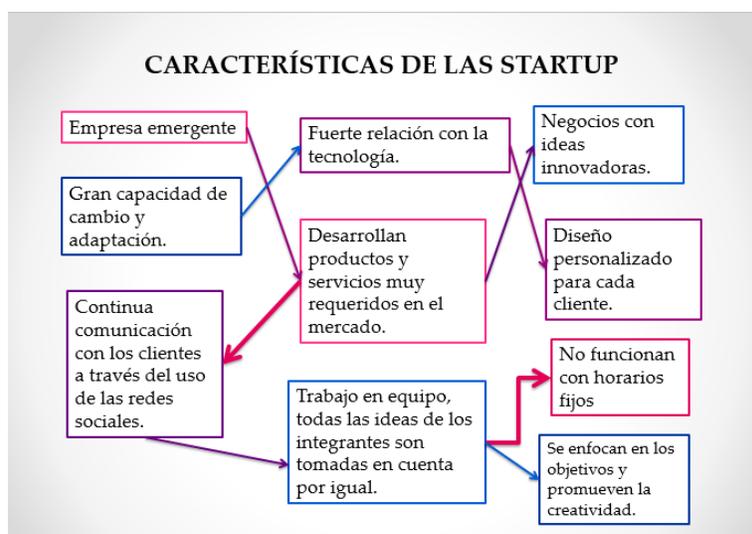
Pero, ¿qué son los negocios *Start Up*? Son aquellas iniciativas empresariales que tienen un impacto directo en el ámbito tecnológico y que están relacionadas con el uso del internet, con el uso de las tecnologías de información y que utilizan metodologías científicas para su producción.

Aquí les muestro algunas características fundamentales de las *Start Up*: principalmente, son empresas emergentes que tienen una fuerte relación con la tecnología, poseen una gran capacidad de cambio y adaptación ya que a través de

ellas se desarrollan productos y servicios muy requeridos en el mercado, son negocios con ideas innovadoras, existe una continua comunicación con los clientes mediante el uso de las redes sociales, existe un gran trabajo en equipo, todas las ideas de los integrantes son tomadas en cuenta por igual, emplean diseños personalizados para cada cliente, no funcionan con horarios fijos, se enfocan en los objetivos y promueven la creatividad.

Ilustración 33.

Características de las StartUp



Este es uno de los temas que desarrollé en la tesis, nuestro Vicerrector me hizo una pequeña introducción sin darse cuenta, sobre esas habilidades y capacidades que debemos empezar a desarrollar desde el ámbito universitario para poder desarrollar emprendimientos, y es el término de la empleabilidad. Es un vocablo relativamente novedoso, que surge a finales del siglo XX, y está relacionado con las habilidades que debe poseer un individuo para poder conservar un empleo.

Pero, ahora en la actualidad, en lo que requiere la evolución, va más allá de mantener un puesto de trabajo, así como podemos observar en la imagen que tenemos

un proyecto de emprendimiento y sumamos la palabra empleabilidad, la aptitud y la pasión.

Cuando hablamos de empleabilidad en sus inicios nos vamos hacia las empresas tradicionales, la parte de los recursos humanos y las organizaciones. La empleabilidad constituye uno de los principales instrumentos de la gestión de recursos humanos sobre todo lo concerniente a las relaciones de trabajo, es la capacidad que tiene el individuo para poder mantenerse dentro del mercado competitivo laboral.

En la empleabilidad, en la década de 1970, la parte de reclutamiento y selección del personal se realizaba a través de la apariencia física o estética del individuo, si la persona no tenía una apariencia atractiva, simplemente era rechazado. En la última década la empleabilidad juega un papel muy fundamental en lo que es la seguridad del trabajador dentro del puesto de trabajo.

Desde el punto de vista de un licenciado en relaciones industriales, o un industriólogo, lo que es la parte de la motivación o la identidad que tenga el trabajador con respecto a la filosofía de gestión que maneja una organización se traduce en distintos aspectos de éxito y productividad para la empresa en todos sus ámbitos.

Últimamente, tenemos que el teletrabajo o el emprendimiento digital surge como una nueva estrategia de empleo, se empieza a generar oportunidades de trabajo desde cualquier parte del mundo, no solo desde el lugar de origen de la persona, sino que su proyecto puede extenderse a nivel internacional.

Ilustración 34.

La empleabilidad en el emprendimiento



Observamos últimamente que existe un mercado laboral cada vez más exigente, existe una alta competitividad y Venezuela no se escapa de eso, vemos que a los nuevos profesionales les cuesta conseguir un trabajo o un oficio en donde desempeñarse ya que ha disminuido la oferta laboral. Existen carencias o brechas sobre todo relacionadas con la edad, salarios no equitativos, es por ello que el emprendimiento surge como una nueva alternativa para incursionar en estas nuevas tendencias de trabajo, pero es importante tomar en cuenta que para ser emprendedor se necesita un equipo altamente capacitado que también desarrolle competencias, no solo relacionadas con las competencias técnicas que están orientadas fundamentalmente a la realización de una función en un puesto trabajo, sino también desarrollar competencias relacionales o conductuales que les permitan manejarse en estos contextos.

Desarrollar competencias de empleabilidad permite determinar carencias y brechas que pueden existir en cualquier organización y hasta planificar necesidades futuras que puedan tener cualquier país u organización.

Por eso surge el papel de la innovación como principal característica de un emprendedor *Start Up*.

Según los autores Rentería y Enríquez, definen a la innovación como “La capacidad que tiene el emprendedor de reorganizar los conocimientos con los que dispone, para establecer mecanismos de efectividad de los productos o servicios que incursiona dentro del mercado laboral en forma satisfactoria”. Cuando los autores mencionados hablan de innovación, no necesariamente es obligatorio que el emprendedor tenga una idea totalmente nueva. Si apreciamos el panorama internacional observamos que los emprendedores más exitosos tomaron una idea de otro emprendedor y le dieron su toque personal, posteriormente veremos algunos ejemplos.

En el caso de la empleabilidad en América Latina, autores como Abdala en el año 2004 en su investigación *Formación y jóvenes en empleabilidad en América Latina y el Caribe*, en una indagación que realizó para la Organización Internacional del Trabajo, en el caso de las *Cinterfor*, él dice que en América Latina y el Caribe se accede a la globalización desde la crisis, mientras que, los países desarrollados lo hacen desde el bienestar. Esta será la dificultad de la creación de empleos de alta calidad o, en otras palabras, lo que es el trabajo decente que observamos, en el caso de Venezuela, que más del 70% está inmerso en la economía informal.

Los cambios de paradigmas exigen del individuo mayores esfuerzos como había mencionado anteriormente, y se ha dado una reestructuración de las competencias conductuales. Ahorita, el individuo debe desarrollar competencias tales como la autoestima, la resolución de problemas, el trabajo en equipo, la disposición al cambio, entre otras.

En el caso de la empleabilidad en Venezuela, ésta está definida como un problema de índole socio laboral debido a la falta de competencias que le permiten al individuo emplearse y mantenerse dentro del ámbito laboral ya que existe una carencia en los distintos niveles de capacitación educativa que se ajusta al nuevo contexto país.

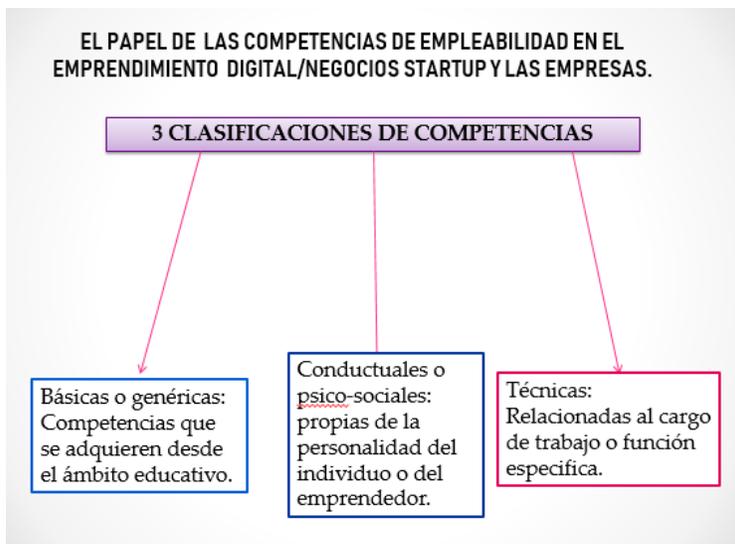
Autores como Iranzo, con su trabajo los rasgos de la modernización, explica que Venezuela tuvo una etapa de modernización tardía y que es a partir de los años 80 que el gobierno venezolano implementa políticas de apertura en lo referente a la capacitación de los recursos humanos en las organizaciones.

Entonces, en mi trabajo de investigación desarrollé tres tipos de competencias que pueden ser utilizadas tanto para el emprendimiento digital, los negocios *Start Up* y en el caso de las empresas tradicionales, si se quieren adaptar.

Como primera categoría están las competencias básicas o genéricas que son aquellas competencias que se deben adquirir desde el ámbito educativo. Como segunda categoría, están las competencias conductuales o psicosociales que son propias de la personalidad del individuo; en este estudio, fueron las del emprendedor. Y la categoría de las competencias técnicas, que son las que conocemos normalmente, aquellas que están relacionadas al cargo o la función específica de cada uno de los cargos.

Ilustración 35

Las competencias de empleabilidad



Este perfil de competencias de empleabilidad según el nivel de importancia para los emprendedores y *CEO* venezolanos, se obtuvo a través de la aplicación de un cuestionario que realicé para el desarrollo de la tesis, inicialmente se consideró 65 competencias provenientes de diferentes autores; las competencias genéricas eran 21, las competencias conductuales como segunda categoría eran 19 y, las competencias técnicas funcionales, en este caso del emprendedor o director ejecutivo o *CEO*, eran 25.

El cuestionario fue sometido a validación mediante juicio de expertos, lo que permitió que se redujeran a 31 competencias que finalmente consolidaran el cuestionario, mismo que posteriormente se aplicó a cada uno de los emprendedores seleccionados como muestra. Como resultado se obtuvo un *top* de 16 competencias que representan las de mayor uso en la actualidad por los emprendedores y *CEO*.

Tabla 1

Perfil de competencias de empleabilidad según el nivel de importancia para los emprendedores CEO venezolanos

Orden	Ítem N°	Competencias de empleabilidad	Categoría
1	1	Destrezas de comunicación	Competencia genérica
2	4	Lealtad y honestidad	Competencia genérica
3	2	Capacidad de logro	Competencia genérica
4	3	Proactividad	Competencia genérica
5	7	Adaptación al cambio	Competencia genérica
6	11	Capacidad de negociación	Competencia conductual
7	22	Orientación internacional	Competencia técnica
8	17	Generar confianza entre los colaboradores	Competencia conductual
9	24	Flexibilidad	Competencia técnica
10	25	Administrar la calidad de los servicios y procesos de negocios	Competencia técnica
11	15	Apoyo emocional de otros	Competencia conductual
12	23	Persistencia	Competencia técnica
13	26	Desarrollar nuevos servicios, ampliar el rango de productos ofrecidos	Competencia técnica
14	31	Voluntad para viajar o estar en movimiento	Competencia técnica
15	5	Pensamiento crítico	Competencia genérica
16	6	Aptitud de liderazgo	Competencia genérica

Estas fueron las 16 competencias más importantes para los emprendedores *CEO*. Podemos observar que las competencias genéricas se deben desarrollar desde el ámbito educativo, por eso es fundamental que, desde los ámbitos educativos y universitarios, empecemos a desarrollar este tipo de competencias.

Entre las menos importantes para los emprendedores estuvo el tratamiento de normas legales y estándares, aunque esta fue una de las competencias más importantes ya que el aspecto legal es el primer paso para poder desarrollar cualquier

emprendimiento, desde inscribir una marca hasta escribir a talento humano o a los organismos del Estado, y ellos lo consideraron como menos importante. Otra de las competencias más importantes a considerar es el trabajo en equipo, competencia fundamental en los negocios *Start Up* y en las organizaciones tradicionales. Es fundamental que trabajemos con el talento humano, ya que, debemos dejar atrás el modelo burocrático o muy administrativo.

Aquí les traigo un *Top* cinco de las *Start Up* más exitosas a nivel internacional, en el puesto número cinco, *500PX* que es una plataforma *Online* que tiene dos públicos, por un lado está alimentado por una comunidad de inspiradores fotógrafos, que sube sus mejores imágenes y que comparten *tips*, y comentarios sobre su pasión por la fotografía, y por otro lado dirigido a diseñadores y publicistas que tienen, por una suscripción mensual, acceso a millones de fotografías y portafolios profesionales para usos comerciales.

Ilustración 36.

500PX



En el puesto número cuatro tenemos a *Hootsuite*, que es una plataforma *online* para el manejo de *social media* o redes sociales, está dirigido hacia los ámbitos de la comunicación social, contenidos y *marketing* digital en equipos colaborativos o pequeños como *freelance* agencia o área de *marketing* dentro de una empresa,

permitiendo lanzar campañas, monitorear el desempeño de éstas y otorgar roles a los diversos miembros de un equipo en el proceso de la gestión de redes sociales.

Ilustración 37.

Hootsuite



En el número tres es *Medium*, el servicio de publicación de *blogs* creada por los fundadores de *Twitter*. En ella podemos encontrar contribuciones profesionales y pagadas, esta fue una plataforma pensada para que los usuarios pudieran escribir más de 140 caracteres; tiene un formato de *Bloggin* parecido al *Tumblr*.

Ilustración 38.

Medium



En el puesto número dos, tenemos a *Uber*, ésta nació en el año 2008 con la idea de poder tener un auto con un simple botón; hoy está valorada en cincuenta mil millones de dólares, cuenta con 7.000 empleados en el mundo y ha expandido todo su modelo de negocio a todos los continentes. Además de proponer una solución al problema de la movilidad, *Uber* ha abierto posibilidades en el mercado como *Uber Read* que sirve como plataforma para pedir y entregar comida entre usuarios y establecimientos, y las diferentes propuestas de *Uber* de acuerdo las necesidades de los usuarios, *UberX* y *Uber Black Pool*, entre otros.

Ilustración 39.

Uber



Finalmente, en el puesto número uno, tenemos a *RB&B*, que es la plataforma conocida como *marketplace* que cumple las funciones de un hotel, con la diferencia principal en que *RB&B* solo es la plataforma que conecta propietarios de las viviendas particulares con los viajeros, cobrando una pequeña tarifa por el servicio. Actualmente está presente en 192 países, en 33.000 ciudades del mundo.

Ilustración 40.

Airbnb



Aquí les traigo siete pasos de cómo iniciar una *Start Up*:

1. Un plan estratégico: principalmente, cuando decidimos desarrollar un plan estratégico, lo primero sería ponernos metas, objetivos, ¿cuál es la idea de la realidad? Se recomienda hacer una matriz FODA, ya sea personal o del proyecto; otra herramienta fundamental para poder iniciar un *Start Up* sería el modelo Canvas que se los recomiendo.

2. Vende lo que sea: ¿a qué me refiero con “vende lo que sea”? Lo que había mencionado anteriormente de que para ser un emprendedor exitoso no necesariamente tienes que tener una idea totalmente nueva tenemos el caso de Howard Bucks, el dueño de *Starbucks* que es la línea de café más famosa del mundo, donde vemos que hay muchas líneas que se dedican a la venta de café, pero él ha sido muy innovador y se ha mantenido dentro del mercado. También está el caso de Richard Branson, *The Virgin Airlines*, él tuvo la idea mientras estaba viajando cuando se dijo de repente: voy a crear una aerolínea, y ahorita es una de las más famosas del mundo.

3. Pedir consejos: A veces creemos que nos las sabemos todas y no siempre es así, es necesario buscar ayuda profesional, un *mentoring* de personas que nos puedan ayudar a iniciar un proyecto.

4. Trabajo en equipo con personas que te empujan al extremo: personas que te motivan a realizar y cumplir tus sueños.

5. No te enfoques en el dinero: si, es el objetivo final de cualquier proyecto de emprendimiento, pero si solo nos enfocamos en el dinero no vamos a ser exitosos, es necesario tener motivación y poder desarrollar esas ideas para poder ser exitoso.

6. Conocer a tus clientes potenciales: por eso es necesario realizar un estudio de mercado en donde se pueda conocer qué es lo que se está demandando en el mercado, conocer si tu producto va a ser aceptado por tus potenciales clientes o usuarios.



Dentro de indicadores de negocios que tu *Start Up* debe conocer es la G3:

1. Adquisición por fuente: es el número de clientes usuarios dependiendo del modelo de negocio que hemos atraído segmentado por fuentes, es decir, éste nos indica el volumen de interesados que pueden volverse clientes potenciales, dependiendo de dónde venga cada interesado. Generalmente, basta con contabilizar el número de interesados de un determinado lugar.

2. La activación: es el porcentaje de potenciales interesados que han hecho la acción que nosotros consideramos necesaria para convertirse en un cliente viable sea ésta registrarse, descargar una aplicación o abrir la puerta del establecimiento en caso de una empresa también tradicional. Se calcula dividiendo los usuarios que consideramos activados, es decir, que han descargado la aplicación, que han visto x productos, entre los usuarios que han adquirido el producto.

3. Retención y el engagement: que es lo mucho que utilizan nuestros clientes el producto y lo útil que es para ellos el producto. Generalmente

medimos cuántas veces al mes el cliente utiliza nuestro producto, pero también podemos medir cuántas veces usa algunas funcionalidades o características específicas o más importantes.

Cuando hablamos de emprendimiento para los negocios Start Up, vemos que es muy importante el uso de las redes sociales o plataformas que le permitan al emprendedor hacer llegar a su cliente o futuros usuarios, sus productos y servicios, tal es el caso de las redes sociales como el caso de LinkedIn que ha permitido aumentar la red de contactos profesionales y la búsqueda de empleo a través del mercado virtual, y en el caso de las empresas, la búsqueda de trabajadores o de clientes potenciales a través de esta red.

Ilustración 41

Características esenciales del Start Up



Para finalizar, aquí les traigo varias Start Up con sello 100% venezolano que han surgido en estos últimos años a pesar de la situación. Fueron diferentes empresas de diferentes CEOs, y los emprendedores que logré entrevistar entre los meses de junio y Julio de 2018. Tuve la oportunidad de entrevistar a algunos en forma presencial y a

otros a través de internet empleando videollamadas, uso de WhatsApp y correo electrónico, entre otras modalidades.

Ilustración 42.

Start Ups con sello venezolano



Les voy a contar un poco la historia de cada uno de ellos. En el caso de Puras Guías se llama Ruth Medina, ella es de aquí de la ciudad, es una revista digital donde se ofrecen servicios relacionados con la búsqueda de restaurantes, de cosméticos, una revista digital, no solo se encuentra en Venezuela, sino que también está en otros países como Perú, Argentina y Chile, entre otros.

En el caso de Concept To Go es un proyecto de un ucabista, él es egresado de Comunicación Social de la UCAB Caracas y también se formó como chef en la Universidad de Atlanta, de ahí fue que surgió su proyecto de emprendimiento. Desarrolló un servicio delivery para las empresas, empezó trabajando en Caracas para la Coca Cola con un conjunto de baristas y un conjunto de personas que se encargan de realizar los almuerzos y los cafés de las personas sin la necesidad de que ellos se

movilizarán de su puesto de trabajo; ahora no solo se encuentra Venezuela, sino también en España y Miami.

En el caso de Sopra Brokers su CEO es Paulina Ortega, ella también es de aquí de la ciudad y tiene un servicio de capacitación en el área de finanzas.

En el caso de la marca Puerto Ordaz y Estrategio son del CEO Luciano Méndez, profesor de la escuela de Comunicación Social y también egresado de esta universidad de la escuela de Administración. Puerto Ordaz se encarga de promover el turismo de la ciudad y Estrategio es un estudio creativo que se encarga de hacer diseño gráfico y de capacitación en la parte de diseño para las empresas.

En el caso de Find Hack, tiene dos CEO, Luis Miguel y Fedor Saldivia, uno se encuentra en Caracas y otro se encuentra en Miami, ellos fueron los que ganaron \$100.000 en el concurso de la IBM. Cuando los entrevisté me contaron que Find Hack fue su primer proyecto y que de ese primer proyecto surgieron 20 proyectos más, uno de ellos consiste en acelerar proyectos de emprendimiento aquí en Venezuela y otros de líneas de ropa, entre otros aspectos.

Sumando Negocios empezó siendo una empresa tradicional donde se realizaban entrevistas a emprendedores y era una revista que se publicaba en forma física. Ahora se convirtieron en Start Up porque se volvieron revista digital y se encargan de realizar entrevistas a distintos emprendedores para motivar a las demás personas para que emprendan.

El caso Legal Media su CEO es Claudia Vázquez, esta va más hacia la parte administrativa y legal, Claudia utiliza mucho Instagram para hacer contacto con sus clientes.

En el caso de Gurux y Statice Consultores su CEO se llama Luis Duaje y también es de Caracas. Gurux es una revista gratis, también digital, que da ideas de innovación, gerencia y liderazgo para las personas que quieran educarse o aprender en este ámbito. El caso de Estatices Consultores es una empresa de consultoría, también digital, que no solo se encuentra Venezuela, sino también en Uruguay.

AFC es un centro de capacitación que también utiliza mucho las redes sociales para promover su curso, su CEO se llama Elías Solano.

En tuescuelavirtual.com su CEO se llama Jorge Rojas, es una plataforma virtual donde se dan clases de música; él comentó que su primer estudiante fue el baterista de Guaco, para los que son fanáticos de la música nacional, él da clases aquí en Venezuela y de forma internacional. Para Venezuela tienen precios especiales en bolívares y a nivel internacional cobran en dólares, así que está bien posicionada internacionalmente.

Full Nota es el emprendimiento que más me impactó, su CEO es Merkys Obispo, fue ganador de los premios De Guaira y de Y-eza como mejor emprendimiento. Full Nota comenzó en Venezuela y tiene una plataforma virtual desde la cual se vende música y se promueve al artista nacional; ahora también se están desarrollando en promover al artista nacional en lo que son sus eventos y todos sus aspectos. Full Nota no solo se encuentra Venezuela sino también en Colombia donde Full Nota se volvió Full Nota Latinoamérica.

Malteadas Delivery es de aquí de la ciudad, su CEO se llama Ixver González, es estudiante de la universidad en contaduría, su proyecto se encuentra ahorita en el top

10 de los deliverys de aquí de la ciudad y se está expandiendo ahorita a Estados Unidos; él exportó la idea de allá y la trajo para Puerto Ordaz.

Profesionales Aquí también es de una ucabista, se llama Sandra Méndez y es egresada de Relaciones Industriales de la Ucab Caracas, se encarga de realizar Meet Ups o networking entre emprendedores para la capacitación y desarrollo de proyectos de emprendimientos.

Start Up Venezuela es una aceleradora o incubadora de proyectos, está ubicada en Barquisimeto, su CEO se llama Daniel Porras, justamente esta semana se encuentran en el Start Up Week Barquisimeto, se encargan de acelerar y capacitar proyectos de emprendimiento en el país.

En el caso de Bow, su CEO es Michelle Salomón, ella también es estudiante de la universidad. Su emprendimiento es algo muy sencillo: se encarga de vender accesorios y pulseras, utilizan Instagram para la venta de sus productos tanto en Puerto Ordaz como en Ciudad Bolívar.

Apetoy es muy parecido a Puras Guías pero en este caso es una revista digital de servicios desarrollado más a la parte doméstica, por ejemplo, se te daña un aire acondicionado, tu pones se me dañó el aire acondicionado, vivo en tal parte, necesito un técnico para que me arregle el aire acondicionado y ellos te lo mandan.

Smart la Agencia y RL Diseña, va más hacia la parte de diseño gráfico, RL Diseña es de un estudiante de Derecho de la Universidad, aparte de la creación de logos y todos los aspectos relacionados con este ramo.

Soy Venezuela es un proyecto también de Caracas, ellos se encargan de promover el turismo en el país.

Simple Clothing, es una plataforma virtual que vende ropa y además los usuarios se pueden suscribir, se pueden registrar, diseñar sus propios productos y ganar un porcentaje de esas ventas.

Colectia también es un proyecto maravilloso, el equipo de trabajo se encuentra en Venezuela y el CEO se encuentra en Chile, ya que, una empresa de allá, privada aceleró el proyecto. Es un sistema de Inteligencia artificial que permite generar un método de cobranza para deudores.

Bueno, muchas gracias, esta es mi información de contacto, si quieren conocer más sobre mi proyecto de investigación, pueden seguir mi página web www.lafilosofíadelanegociación.wordpress.com,x ahí están mis redes sociales si me quieren seguir, mis correos electrónicos y bueno, si tienen alguna pregunta sugiero que me escriban una hoja con sus correos, y ya les mandó su respuesta, o creo una entrada especial en la página y le doy respuesta a todas sus preguntas, por la hora, ya son más de las 6:30 supongo, gracias.

Ilustración 43.

Filosofía de la negociación



**Filosofía de
la negociación**

Reseña Fotográfica Vespertina Del Primer Día

Ilustración 44

Ponencia de la Dra. Nay Valero sobre “Las Galderas, ¿Comunidad Sostenible?”



Ilustración 45

Marco Tulio Méndez, Lubna Abdul, Nay Valero, Aiskel Andrade, Gilberto Resplandor, Carmen Ravelo, Antonio Seijas, César Romero.

