



**MANUAL DE CONSULTA DEL  
MICROEMPRESARIO**

---

---

## INTRODUCCIÓN

Estimado micro empresarios (as):

El funcionamiento de su microempresa puede considerarse como un sistema en donde se combinan una serie de elementos: técnicas, financieras, equipos, maquinaria, pero sobre todo en elemento humano.

Este último elemento el factor clave para el éxito o fracaso de su empresa.

Los seres humanos: trabajadores, clientes, proveedores, promotores, etc. Son personas con características diferentes y son el conjunto de la combinación de una serie de rasgos heredados o adquiridos a través del medio.

Comprendiendo la complejidad de la persona, ha sido diseñado el presente manual denominado **RELACIONES HUMANAS**, cuyo propósito se orienta ha de destacar los aspectos más generales y básicos para mantener un buen nivel de relaciones dentro y fuera de la microempresa, de forma que coadyuve a lograr las metas y objetivos propuestos.

Esperamos que los contenidos propuestos sean de tu interés y contribuyan en alguna medida en la superación personal, como elemento fundamental de todo **MICROEMPRESARIO**.

## CONTENIDOS

### A RELACIONES HUMANAS

- Concepto e importancia
- Relaciones humanas en la microempresa
- Relaciones humanas con los empleados
- Dinámica de grupos
- El líder y tipos de líderes
- Relaciones humanas con los clientes

### B LA COMUNICACIÓN EN LA MICROEMPRESA

- Principios de la comunicación
- Elementos de la comunicación
- Barreras de la comunicación

### C LA MOTIVACIÓN EN LA MICROEMPRESA

- Motivación
- Necesidad
- Estado de ánimo

### D AUTO EVALUACIÓN



#### OBJETIVO

Ayudar al micro empresario a saber desempeñar de manera eficiente el papel de propietario o gerente, mediante el buen uso y manejo de las relaciones humanas con sus trabajadores y clientes, de forma que lo conduzca al éxito.

A.- RELACIONES HUMANAS.



¿Que Son Las Relaciones Humanas?

Las RELACIONES HUMANAS, es un arte que nos dice cómo convivir con nuestros semejantes en diferentes situaciones sociales.

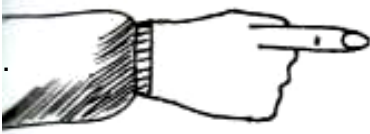
Las RELACIONES HUMANAS, consiste en llevarse bien con los demás.



- Nos generan simpatía
- Solidaridad social
- Fortalece la confianza
- Da seguridad en los demás y en uno Mismo.
- Fomenta el aprecio, respeto y reconocimiento de nuestros valores.

Las “ malas relaciones ” nos llevan a todo lo contrario, es decir:

- Desintegración del grupo
- Incomprensión
- Discordia
- Y a veces.... Hasta el fracaso



**ESTAS SON LAS CONDICIONES  
BÁSICAS PARA TENER BUENAS  
RELACIONES HUMANAS**

1ro. MADUREZ EMOCIONAL:

No se mide como la estatura en metro si no que se percibe en las actuaciones de las personas.

¿COMO PODEMOS MEDIRLA?



- Es flexible
- Acepta responsabilidad y se consagra en un trabajo hasta concluirlo
- Respeta y ama a sus semejantes como así mismo
- Expresa sus sentimientos en forma constructiva
- Es sensible a los sentimientos de los demás
- Toma las decisiones personales y acepta las

Recordemos que las relaciones humanas, se aprenden desde niño en la escuela, en secundaria, en la universidad, pero sobre todo en el TRABAJO y en la sociedad, a esto se le llama APRENDIZAJE SOCIAL.

2do. LAS RELACIONES HUMANAS = Necesidad Humana

Todas las personas se necesitan unas a otras.

Cuando estamos a gusto con otras personas es buena señal que somos PERSONAS SANAS.

LAS RELACIONES HUMANAS ESTAN ESTRECHAMENTE VINCULADAS A LAS NECESIDADES HUMANAS.

- = Necesidades fisiológicas
- = Necesidades sociales
- = Las del yo autoestima
- = Las de autorealización.

También tienen que ver con las necesidades de satisfacción en el trabajo.

En mi trabajo tengo que cumplir con lo siguiente:



- Mi persona debe ajustarse al trabajo, en base a lo que yo domino, conozco.
- También el trabajo debe ajustarse a mi persona. Ejemplo: condiciones físicas, medio ambiente, instrumentos.
- Finalmente, mi persona debe ajustarse a otras personas. Pues yo no trabajo sólo, sino que convivo con otros trabajadores.

## LAS RELACIONES HUMANAS EN LA MICROEMPRESA

En la operación de cualquier tipo de micro empresa se da una relación de unas personas con otras, ya sea cuando se hace una venta y se está en contacto con el cliente o cuando se da una indicación a los trabajadores para realizar determinadas tareas.



Es importante manejar la Relaciones Humanas adecuadamente, formando un grupo de trabajo en donde prevalezca una atmósfera positiva que lleve a alcanzar en forma optima las metas de la microempresa.

Como propietario de la microempresa logro lo siguiente al mantener buenas relaciones humanas.



- Facilito la solución de problemas Técnicos.
- A traigo a los clientes
- Consigo un mejor desempeño de los empleados

## LAS RELACIONES HUMANAS CON LOS EMPLEADOS

Para operar la microempresa se requiere personal tanto técnico como administrativo; este personal puede estar constituido por tus propios familiares, compañero o amigos; sin embargo la función que de vez desempeñada es la del EMPRESARIO GERENTE, por lo que debes conservar esta identidad y realizar actividades administrativas



Una de las habilidades más valiosas que debe desarrollar el **PROPIETARIO** de una microempresa es el trato con los empleados, lo que le ayudará a trabajar en forma eficaz con y a través de la gente.

## DINÁMICA DE GRUPO EN LA MICROEMPRESA.

### ¿QUE ES EL GRUPO?:

Deben entenderse como un determinado número de personas que se unen para llevar a cabo una tarea encomendada o escogida por ellos mismos, es decir, para desempeñar una actividad a base de necesidades comunes para satisfacerlas.



Nosotros como microempresarios debemos lograr que las personas se desempeñen no como individuos, sino como grupos (en el caso del logro de una meta común).

En la microempresa el trabajo en equipo por parte de los empleados incrementa las oportunidades de supervivencia y crecimiento de la misma.

### ¿CUAL ES EL PAPEL DEL INDIVIDUO EN EL MICROEMPRESA?

Cuando se contrata una persona para que labore en la microempresa es inapropiado pensar en ella como si se trata de brazos alquilados. Debemos pensar en que cada empleado es único, con sus propias creencias, sentimientos, ideas y emociones.

El comportamiento del empleado en el lugar de trabajo se determina por los siguientes factores:



- Su medio ambiente físico y social
- Sin estructura psicológica (sentimientos, emociones, carácter)
- Sus deseos y metas
- Sus experiencias pasadas

## PAPELES GRUPALES.

En términos muy generales podemos clasificar a los individuos de la microempresa en tres tipos:



**Constructivos**

Son individuos, francos, amistosos, consentimientos y firmeza de propósito, capacidad de disociar los intereses propios con los de la microempresa, cooperadores en actividades colectivas.



**Destructivos**

Son personas inmaduras y agresivas que sienten y actúan en función de sus propios intereses.



**Dependientes**

Son individuos inmaduros y dependientes, que necesita la amistad continua y reaseguradora. Se apoya en el grupo o se dejan llevar por él. Tienen a alejarse si no reciben apoyo.

Cómo microempresario, para tener éxito debemos evitar el desempeño de personas destructivas o dependientes y estimular el desempeño de personas constructivas.



**Para lograr todo esto, yo  
debo ser un líder.**

¿Que es el líder?:

En la persona que dirige un grupo con la cooperación espontánea y la buena voluntad de las personas que la integran.

El líder, para o tener esto, debe tratar a sus empleados como colaboradores. Debe respetar a los trabajadores y creer en ellos.

SER LÍDER SIGNIFICA:

Empleo de palabras, no de la fuerza, para influir en los demás.

Líder, es todo aquel que con algún propósito trata de influir en todo.

### **ESTILOS DE LIDERAZGO.**

El estilo de liderazgo del empresario puede ser un factor importante sobre el estado de ánimo de los empleados.

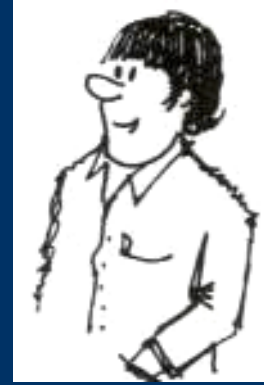
Un estilo de y liderazgo positivo es el que crea ambiente adecuado, proporcionando a los empleados la oportunidad de satisfacer sus ambiciones y necesidades, permitiendo al mismo tiempo que la micro empresa logre sus objetivos.

## TIPOS DE LÍDER.

El que deja a hacer todo

El dictador o autocrático

El democrático



EL QUE DEJA HACER TODO: Este tipo no garantiza el éxito de la microempresa, generalmente va a la quiebra.

En su actuación predomina el yoquepierdismo y la falta de organización.

No es amigo de tomar decisión, sobre todo si éstas implican una gran responsabilidad.

No asignan tareas y piensa que cada quien sabe lo que tiene que hacer.

Es poco previsor, duplica esfuerzo y no se enfrenta a situaciones difíciles.

EL LÍDER DICTADOR O AUTOCRÁTICO : Este tipo de líder intenta asumir el control total de la empresa; no delega su autoridad, limita la creatividad de los empleados.

Los trabajadores son supervisados bajo presión como una técnica para elevar la productividad.

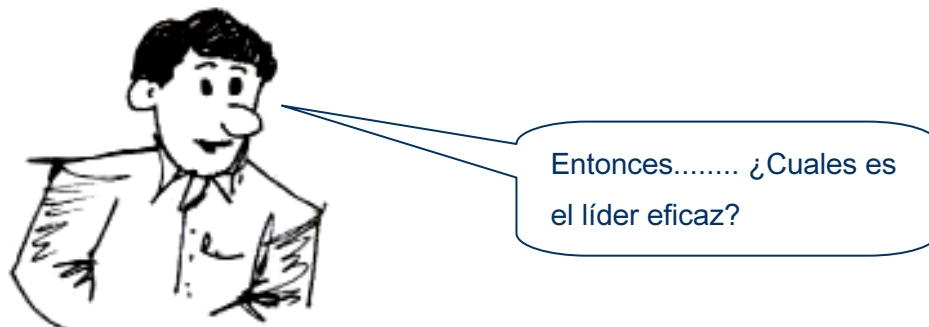
Es muy poco el intercambio de información e ideas.

Se castiga a los empleados por errores.

De lo anterior se desprende que este estilo puede tener un efecto negativo sobre el estado de ánimo del empleado, como consecuencia, la reacción hacia este tipo de líder puede ser negativa.

EL LÍDER DEMOCRÁTICO: Es la posición más deseable, pero al mismo tiempo lo más difícil de asumir.

- Se distingue porque no presiona, pero convence.
- No pide a los demás lo que él no puede dar
- Su ejemplo constante motiva a los empleados.
- Asigna tareas, consultando a los demás y no trata de imponer sus ideas. Respetar las opiniones de sus compañeros.
- Asiste a reuniones de trabajo, siempre puntual y con el interés de escuchar a los demás, por crear en la capacidad y en la experiencia de los otros.



Para ser líder eficaz, debes desarrollar las siguientes cualidades:

- 1.- Conocer a los empleados y hacer lo posible por determinar qué es lo más importante para cada uno de ellos.
- 2.- Procura siempre escucharlos atenta y cuidadosamente.
- 3.- Tratar de ser considerado.
- 4.- Dar instrucciones en términos de sugerencia y peticiones.
- 5.- Delegarle responsabilidades en los detalles del trabajo.
- 6.- Demostrar al personal que se le tiene confianza y que se espera de el los máximo resultados.
- 7.- Mantener siempre bien informados a los empleados de todos los planes y Actividades de la microempresa.
- 8.- Pedirles consejo y ayuda; ellos pueden tener muy buenas ideas.
- 9.- Criticar o reprobado en privado, bajo la forma de sugerencias constructivas, buscando una mejoría.
- 10.- Expresar en público la apreciación por los trabajos bien hechos.



¡CONGRATULACIONES POR LA  
LABOR DESEMPEÑADA! ES UN  
GUSTO TRABAJAR CON USTED.

LAS RELACIONES HUMANAS CON LOS CLIENTES.

El éxito o fracaso de la microempresa depende en gran parte de las reacciones individuales o colectivas de los clientes.

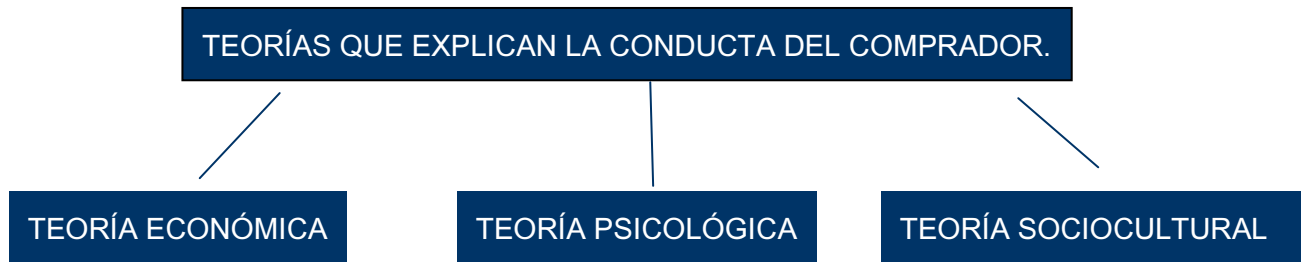


La conducta del comprador puede verse como un proceso ordenado, mediante el cual el individuo y interactúa con su ambiente con el fin de tomar decisiones en el mercado acerca de producto y servicios.



Todo consumidor, al realizar una compra pasa por un proceso decisorio que es el siguiente: reconocimiento, busca de información decisión de comprar y evaluación post -compra.

Las compras que hacen los clientes, se ven afectadas en factores internos, tales como: necesidades, motivos, percepciones, actitudes así como por influencias externas o ambientales como las familias, los grupos sociales, la cultura, la economía y influencia de negocios.



TEORÍA ECONÓMICA : Los economistas fueron los primeros que propusieron explicaciones formales a la conducta del comprador.

Esta teoría describe al hombre y a la mujer como compradores racionales que buscan información en el mercado, comparan precios y buscan lo más bajos en la compra de los artículos.

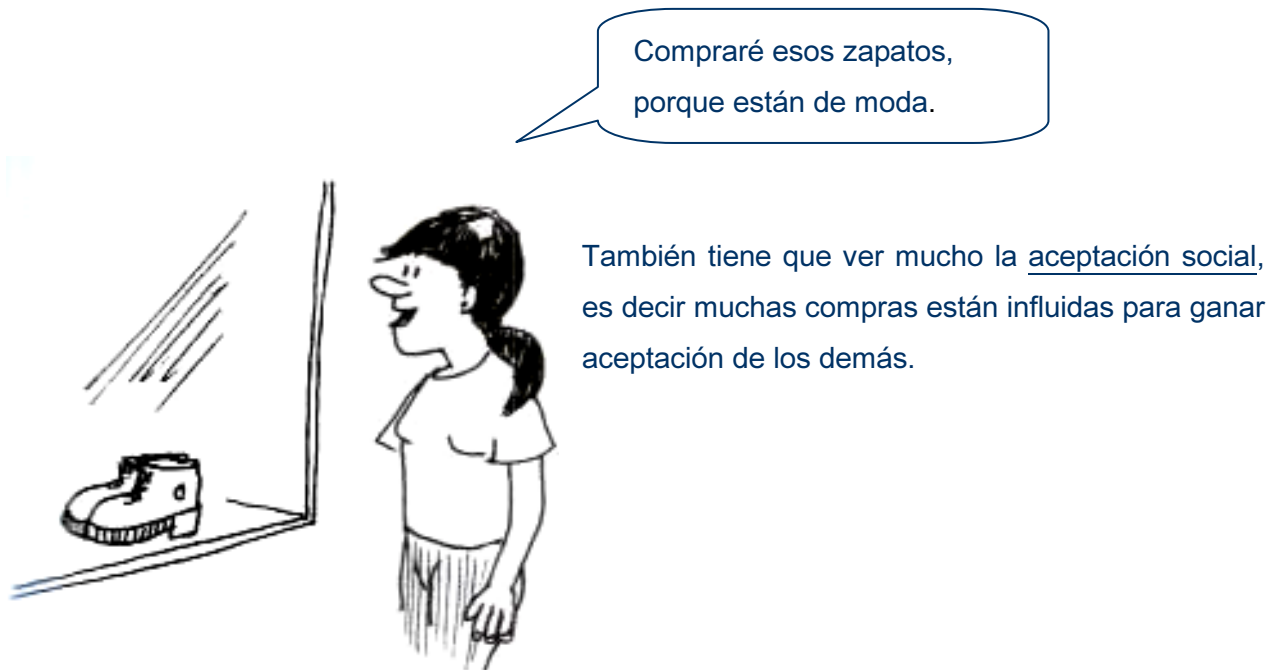
Considera al precio como la motivación más fuerte.

TEORÍA PSICOLÓGICA : Esta teoría se basa en que el cliente compra para satisfacer sus necesidades y deseo.

EJEMPLO: para poder sobrevivir una persona requiere alimentos, por lo que compra comida; necesitan protección, por lo que compra casa; necesita vestirse; compra ropa.

## TEORÍA SOCIOCULTURAL:

Los sociólogos y antropólogos consideran que las actividades de las personas están motivadas por presiones de grupo, lo mismo que por deseo de individuales. Sus estudios han revelado la importancia que tienen los grupos, el concepto que el individuo tiene de su papel social, la clase social y la cultura como influencias en la conducta humana y consecuentemente, en la conducta del comprador.



La imitación: juega un rol importante en el proceso de compra.

El deseo de imitar o de ser igual a individuos que usan un producto es un fuerte factor para el comprador. Como personalidades famosas del mundo de los deportes o del espectáculo son protagonistas en los comerciales, el consumidor quiere cumplir su deseo de ser parecido o de identificarse con alguna de ellas.



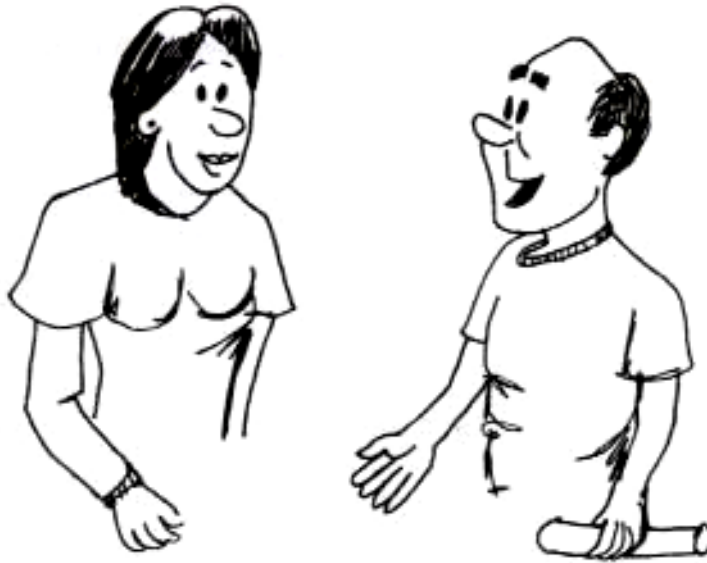
El Aprecio. Muchas veces los consumidores compran un artículo para obtener reconocimiento de los demás. Ejemplo: cuando se compra un traje especial, o un artículo poco usual para llamar la atención a los demás.

En conclusión  
como microempresario  
debo:



- 1.- Tratar bien a mis clientes
- 2.- Conocer sus necesidades
- 3.- Conocer los patrones de compra
- 4.- Conocer las motivaciones de los clientes

B.- COMUNICACIONES EN LA MICROEMPRESA



PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN

Como las microempresas son generalmente pequeñas, todas las personas que elaboran en ella se conocen personalmente.

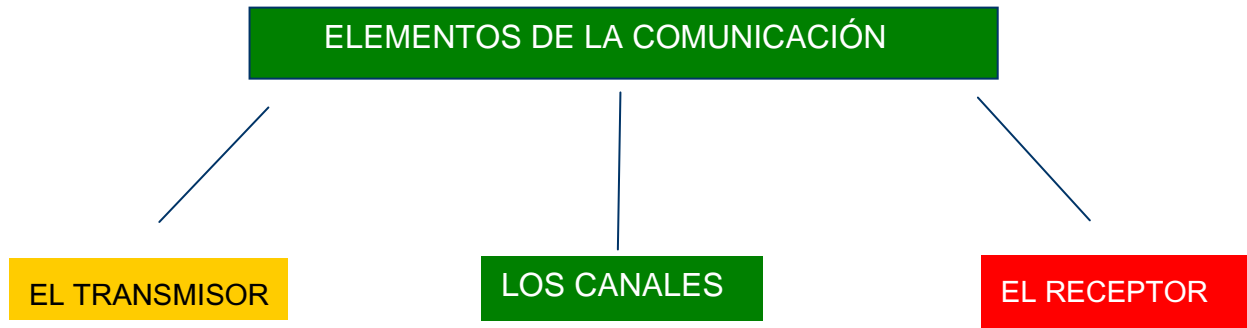
Esta intimidad en la organización y en el funcionamiento permite un intercambio fácil y familiar de noticias e impresiones.



La comunicación es un proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos diversos como actitudes, ideas y opciones que contribuyen la base para un entendimiento o acuerdo común.

El éxito que tenga un grupo de personas al hacer un trabajo en común dependerá, que en gran parte, de lo bien que se entienden entre sí.

Cualquier error de comunicación disminuye la eficiencia.



- 1.- EL TRANSMISOR, es el que origina el mensaje
- 2.- EL RECEPTOR, en cuya mente termina el mensaje
- 3.- LOS CANALES O MEDIOS, es a través de como se efectúa la transmisión. Puede ser: orales, escritos y mímicas.

Veámos cuáles son los orales : La conversación, órdenes verbales, conferencias, discurso, etc.

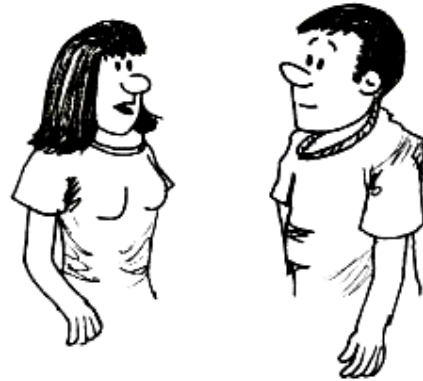
Los escritos pueden ser : cartas, telegramas, periódicos, libros, memorándum, circulares, etc.

Las mímicas : Llantos, sonrisas, gestos, poses, etc.

En lengua mímica tiene gran trascendencia, dado que revela sin necesidad de palabras, cuál es la verdadera actitud de la persona que habla y la reacción de la que escucha.

### BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN.

Es evidente que cualquier tipo de mensaje pueda tener y o ordinariamente tienen muchas fallas, pero estas no se deben al mensaje en sí, sino a las personas que intervienen en la comunicación, o sea el transmisor y el receptor.



¿Cuáles son las barreras físicas?.

Se refieren a las fallas de los medios mecánicos empleados en la transmisión y recepción del mensaje.

Estas diferencias pueden ser. Tono e intensidad de voz

Legibilidad de un escrito, funcionamiento del aparato telefónico. Estas barreras son menos frecuentes porque eso elementales y las costumbres no lleva a evitarlos en forma casi automática

Yo no quise decirte eso

### BARRERA SEMÁNTICA.

Se refiere al contenido mismo del mensaje.

Muchas veces el mismo vocablo significa dos o más cosas diferentes. Depende de cómo se dice y cómo se interpreta.

Muchas veces sea dicen cosas con un vocablo cuyo significado no comprende el receptor.



### BARRERA PSICOLÓGICAS.

Éstas tienen que ver con el carácter, el temperamento. Recordemos que todos los seres humanos son distintos. Entre las principales barreras psicológicas tenemos: prejuicios, complejos, la emotividad, las actitudes y la madurez de los interlocutores.

Juan no me digas esas cosas,  
yo se que tengo que hacer.





Algo importante en la comunicación, es saber escuchar, para ello damos las siguientes recomendaciones

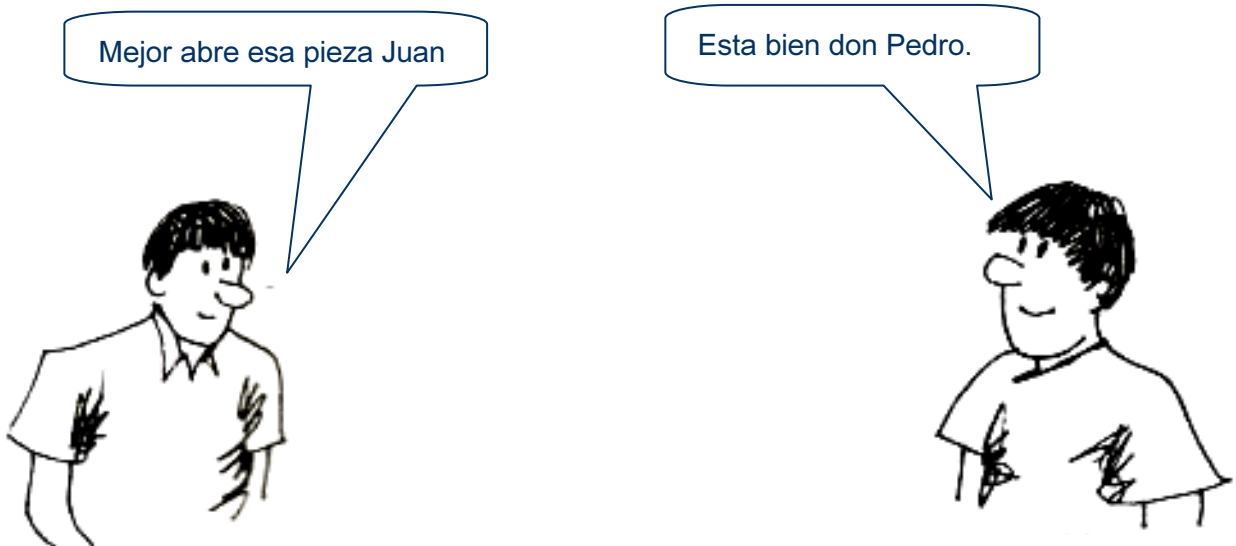
- 1.- evitar contradecir bruscamente a aquellos con quienes habla.
- 2.- abstenerse de utilizar palabras acaloradas o caer en los insulto.
- 3.- evitar las vaguedades cuando le sea posible hablar con precisión.
- 4.- no pretender dar a sus declaraciones un acento terminante, hágalas en forma tentativa o de a entender que ésta aun a la búsqueda de una conclusión mejor.
- 5.- no intentar hablar a sus oyentes en forma doctoral.
- 6.- evitar enojarse con sus oyentes.
- 7.- procurar no tomar una actitud drástica, si no una actitud suave.

## BASES PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Para que la comunicación sea realmente efectiva debe tener como base el auténtico respeto por la persona a quien se envía mensaje.

El mensaje tener: orden, claridad, precisión y concisión.

En el momento de comunicar, lo más importante es mantener una actitud verdaderamente positiva, asegurándose de que el receptor esté escuchando y comprendiendo y, sobre todo, tratando de no sólo de ser entendido sino de entender. Por esto, es necesario que la comunicación no sea un monólogo, si no que debe establecerse un auténtico diálogo.



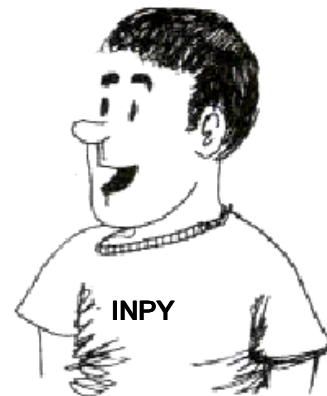
El receptor debe ser activo, escuchar todo, no sólo lo que le conviene, debe preguntar, aclarar, sin discutir y sobre todo buscar positivo, las ideas buenas, en esto consiste el arte de escuchar.



### C.- LA MOTIVACIÓN EN LA MICRO EMPRESA

Es interesante comprender lo que impulsa al ser humano a desarrollar su trabajo, o a adquirir determinado producto o a pagar por un servicio.

Tú como micro empresario tienes la obligación de encauzar en los intereses de tu microempresa, con los intereses de tus trabajadores y clientes



Debemos tener presente que toda las personas son diferentes entre sí, por lo que tienen distintas reacciones y actitudes en determinadas situaciones.

También es cierto que entre los hombres existen grandes semejanzas, por lo que podemos considerar que todo comportamiento humano está orientado hacia objetivos, los cuales están basados en el afán de satisfacer alguna necesidad.

Pero... ¿Que es motivación?



MOTIVACIÓN, es la fuerza motriz por la cual los individuos dirigen su comportamiento hacia la satisfacción de sus necesidades.



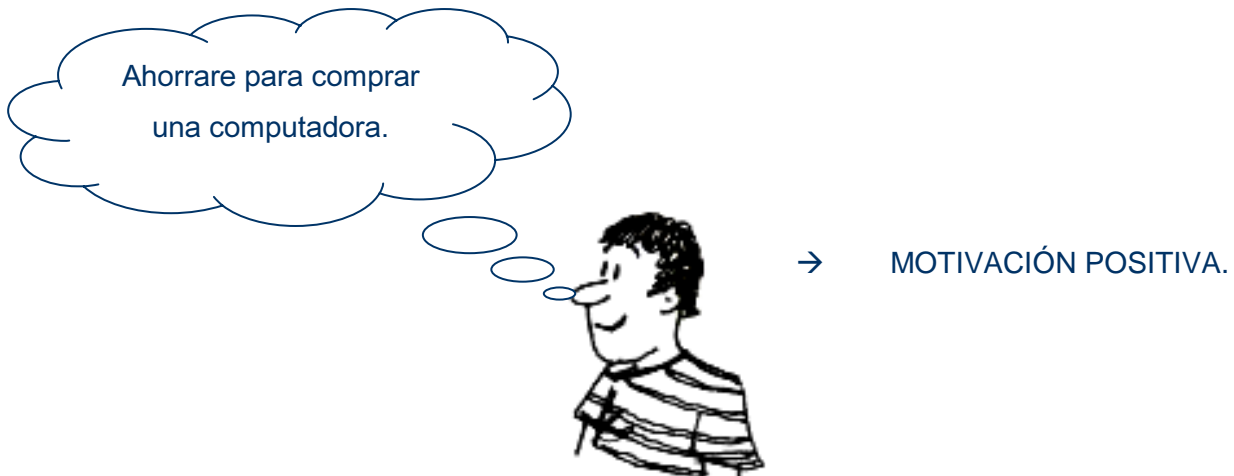
LA NECESIDAD:

Es todo aquello que a una persona requiere para su supervivencia, así como las cosas que desea.

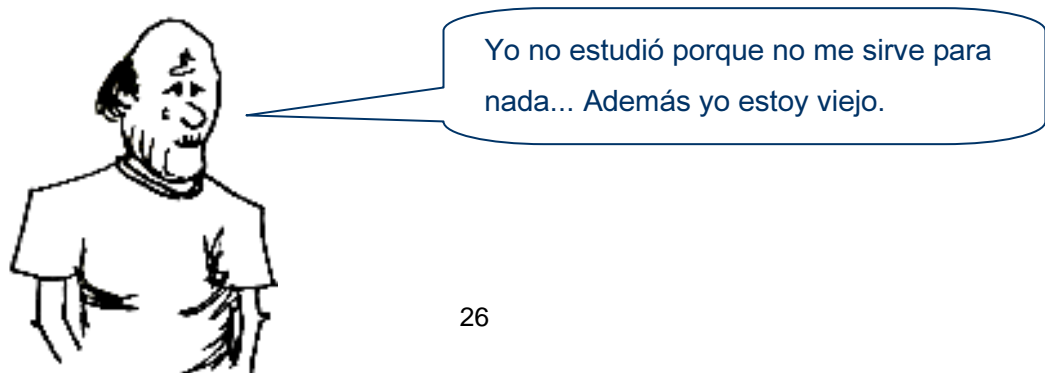


La motivación puede ser: POSITIVA Y NEGATIVA.

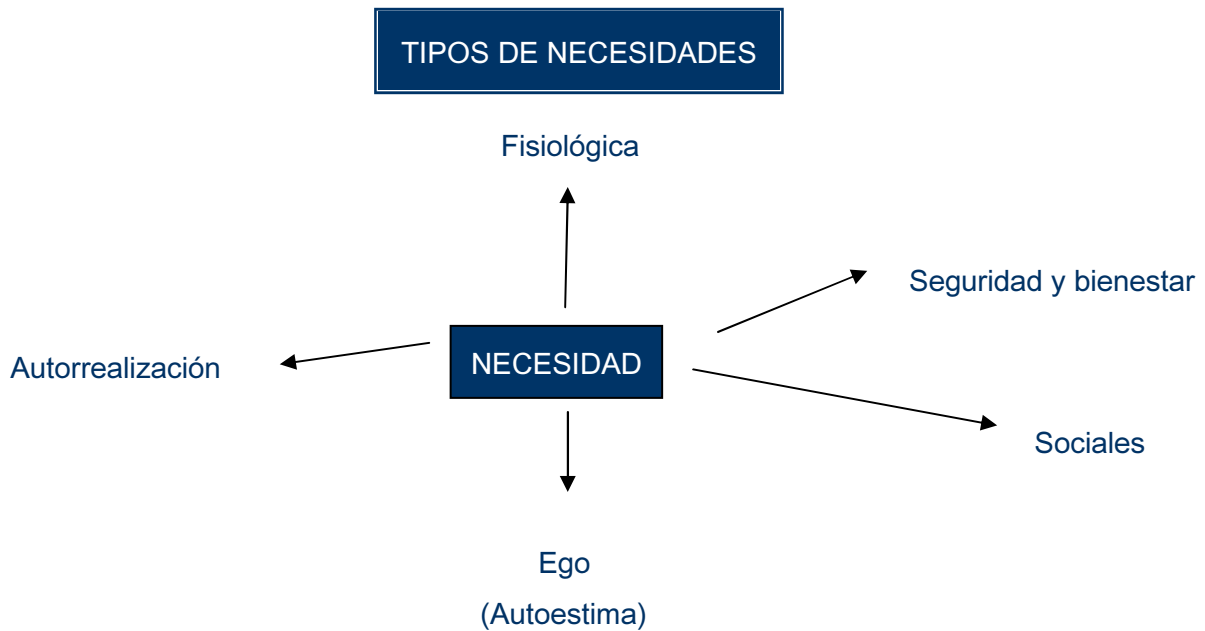
Ejemplo: si yo tengo como meta obtener un ascenso en el trabajo y me esfuerzo por alcanzar esta meta, estamos ante una motivación positiva.



La motivación es negativa cuando se tienen miedo al fracaso y se desiste en alcanzar las metas propuestas.



La identificación de las necesidades de los individuos permite al propietario de la micro empresa, comprender y explicarse si las personas se encuentran motivadas en forma positiva o negativa hacia una meta específica de la micro empresa.



### LA NECESIDADES FISIOLÓGICAS.-

Son los requerimientos básicos que un individuo debe tener para poder sobrevivir, tales como: alimento, bebida y abrigo. Por lo general, cuando estas necesidades están atendidas adecuadamente, pasan a ser menos motivadoras, puesto que ya están satisfechas.

### LAS NECESIDAD DE SEGURIDAD Y BIENESTAR.

Abarcan factores como: orden, estabilidad, justicia. Si el individuo tropieza con decisiones injustas, discriminación y cambios que no puede comprender, verá tales acciones como amenazas a su seguridad.

### LAS NECESIDADES SOCIALES:

Incluye el sentimiento de permanecer, de ser aceptado, de dar y recibir amistad y amor.

Muchas de estas necesidades se satisfacen mediante las amistades, agrupaciones y aceptación en el trabajo y fuera de él.

### LAS NECESIDADES DEL EGO O AUTOESTIMA

Incluye la estimación propia. Es la confianza en uno mismo.

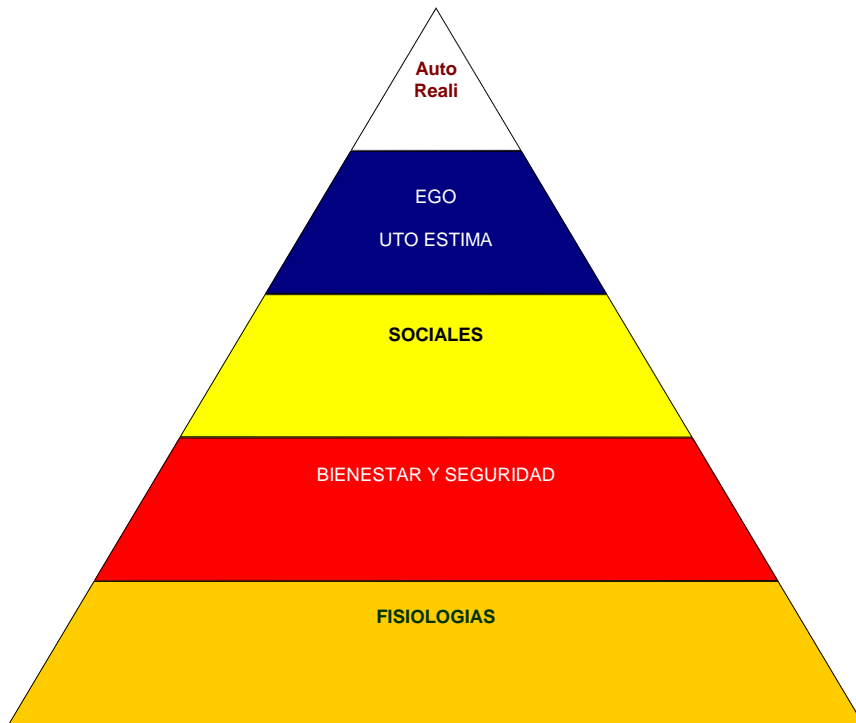
Es la independencia y logro.

Esto se da en el trabajo, ya que los elementos deben recibir reconocimiento por sus logros en la microempresa, así aumenta su status en la misma.



## LAS NECESIDADES DE AUTOREALIZACIÓN

Son de un orden elevado. Para Alcanzarse tienen que lograrse las necesidades anteriores. Podemos decir que es el nivel óptimo del individuo, por tanto se alcanza cuando ya se han atendido todas las necesidades.



JERARQUIA DE LAS NECESIDADES

Jerarquía de las necesidades

Recuerde:



- ✔ Que a medida que una la necesidad queda Satisfecha, hay otras que adquieren Mayor importancia.
- ✔ Cuanto más alto desde el nivel de las necesidades, Más motivadoras pasan a ser, puesto que jamás Llegan a quedar plenamente satisfecha.

RECUERDE:

COMO MICRO EMPRESARIO DEBE CONOCER  
LAS NECESIDADES Y MOTIVACIONES DE  
LAS PERSONAS QUE ESTÁN LIGADOS A SU  
MICROEMPRESA:

- CLIENTES
- TRABAJADORES
- OTROS EMPRESARIOS
- ETC.

TODO ESO AYUDA A MEJORAR LAS  
RELACIONES Y A QUE TU EMPRESA SALGA  
ADELANTE.

### LOS ESTADOS DE ÁNIMO DE LOS EMPLEADOS

Pueden ser que el medio ambiente de la microempresa tenga un considerable efecto sobre el estado anímico de los empleados.



El estado de ánimo, se define como la actitud mental de los individuos y de los grupos laborales hacia su medio ambiente de trabajo.

El estado de ánimo puede definirse como:

Elevado o bajo.

El estado de ánimo es difícil de medir pues es una actitud mental, un sentimiento que tienen los empleados. No podemos medir el estado de ánimo como el salario de un trabajador durante un año.

### INDICADORES DEL ESTADO DE ÁNIMO

Existen algunos indicadores significativos, o señales de alarma, de que el estado de ánimo de los empleados es bajo.

Cualquiera de los indicadores de un estado de ánimo negativo afectará en forma adversa a la microempresa.

POR EJEMPLO:

Una mala selección o ubicación del personal, lleva a la frustración y a un bajo estado de ánimo. Al final los empleados abandonarían la microempresa.

En caso contrario cuando los empleados han sido bien seleccionados y ubicados, podemos hablar de un alto estado de ánimo.

Las empresas que tienen una elevada tasa de cambio de trabajadores sufren un incremento en sus costos de operación, ya que tienen que seleccionar y ubicar nuevos empleados.

Cuando una microempresa experimenta una tasa de cambios elevada, el administrador debe procurarse de encontrar la razón por la que esto sucede y tomar medidas que ayuden a corregir la situación.

Si se incrementa el ausentismo habrá personal insuficiente por lo que no se podrá proporcionar el servicio requerido, sobre todo en las horas de trabajo más intensas. Esto puede causar inconvenientes a los compradores que podrían preferir a la competencia.

En una microempresa de producción, la ausencia del operador de una máquina significa que esta permanecerá sin usarse, reduciéndose, por tanto, la producción. O puede ser que un trabajador no tan capacitado tenga que operar la máquina. El resultado será un número creciente de productos defectuosos y una producción más baja.

Si se incrementa el número de accidentes de trabajo, habrá que preocuparse, además del daño del personal, por el efecto que traen los accidentes a la micro empresa. Un trabajador valioso se perderá por un cierto período de tiempo, la productividad se verá afectada y el costo del seguro contra accidentes laborales se incrementará.

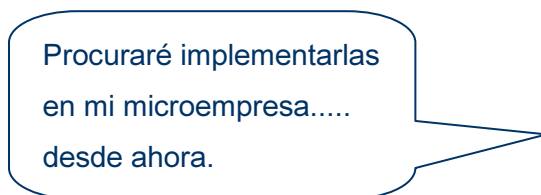


El deterioro que ocasiona un estado anímico negativo, deberá ser motivo de preocupación para el microempresario. En consecuencia, deberá intentar mantener información actualizada acerca estado del ánimo de los empleados e incluso mejorar todo lo que sea posible.

Si estos indicadores comienzan a aparecer, el empresario deberá considerarlos como simples síntomas. La tarea más importante es la de buscar la causa, ¿por qué se incrementan los cambios? ¿por qué disminuye la productividad? ¿Por que aumente el número de accidentes? Sólo encontrando las causas de estos problemas será posible tomar medidas que ayuden a corregirlos.



- ✓ Las buenas relaciones humanas con mis Clientes y trabajadores
- ✓ La importancia de conocer las motivaciones Mías y de mis trabajadores
- ✓ Las necesidades y los de Estados de ánimo
- ✓ La importancia de una buena comunicación.
- ✓ El líder y su importancia.



D.-

**AUTOEVALUACIÓN**

Con el propósito de a afianzar los conocimiento contestaré las siguientes preguntas. Si acaso tengo dudas consulte nuevamente el manual o pediré asesoría al personal de INPYME.

1.-¿Qué importancia tiene mantener buenas relaciones humanas en la micro empresa?

---

---

---

---

2.- ¿Cuáles son las características de un buen líder?

---

---

---

---

3.- ¿Qué importancia tiene la comunicación dentro de la micro empresa?.

---

---

---

---

4.- ¿Qué es la motivación?

---

---

---

---

5.- ¿Porqué el micro empresario debe tener la autoestima muy en alto?

---

---

---

---

6.- ¿Que importancia tiene conocer los estados de ánimo de los trabajadores

---

---

---

---

7.- ¿Señale algunas sugerencias para el mejoramiento del contenido de este manual?

---

---

FUENTE BIBLIOGRAFICA:

CONTABILIDAD Y FINANZAS  
SERVICIO NACIONAL DE APRENDISAJE  
SENA – COLOMBIA

CONTABILIDAD DE COSTOS  
INSTITUTO NACIONAL DE APRENDISAJE  
INA – COSTARICA

COSTOS 2  
FUNDACION CARVAJAL

MANUAL DE CONSULTA PARA EL PEQUEÑO EMPRESARIO  
OIT/ INATEC

REVISADO POR:

Doctor en Administración de Empresas  
Francisco a. Leguizamón  
Universidad de Navarra (IESE), España.

Economista  
Universidad de Bogota Colombia  
Jorge Tadeo Lozano  
Master en Administración de Empresas  
INCAE.