

Caso Educativo: Glory's Fantasy & Beads

Por: Glennys Rivera Vargas, MBA

TRASFONDO E HISTORIA:

Glory's Fantasy & Beads es un negocio al detal organizado como corporación que se dedica a la venta de artículos de bisutería para la confección, elaboración y diseño de joyería. Su propietaria la Sra. Gloria Enid Colón cuenta con treinta años de experiencia en el campo de las ventas. Glory's Fantasy & Beads está localizado en la carretera #2 en Vista Verde Shopping Center en el pueblo de Mayagüez y en la carretera #2 km 127 en Aguadilla, Puerto Rico.



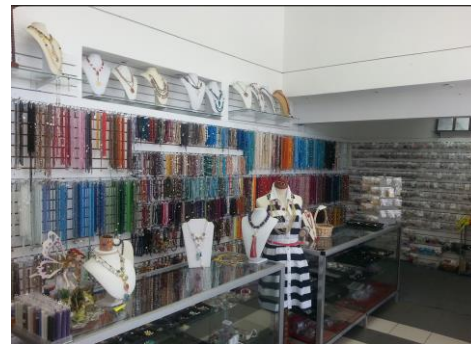
Para principios de los años 2000, la Sra. Colón atravesaba por una crisis económica familiar. Su creatividad y pasión por las prendas y su situación económica la motivaron a confeccionar prendas para venderlas entre sus amistades y familiares. Frente a la tienda que trabajaba, llegó a colocar una mesa donde vendía todo lo que exhibía. Sus clientes comenzaron a solicitarle clases para que les enseñara como confeccionar collares y pulseras. Lo que comenzó hacer a un reducido grupo de personas durante su tiempo libre y en su hogar.

No es hasta el 2007 y luego de tomar el curso La Llave para tu Negocio ofrecido por la Compañía de Comercio y Exportación, decide organizarse y comenzar a vender y ofrecer talleres a nivel básico y avanzado en los bajos de su residencia. Por resultar incómodo, en el 2008 muda su negocio para un pequeño local en Vista Verde Shopping Center, muy cerca de su lugar de trabajo. Dos años después se da la oportunidad de mudarse a un local más visible en el mismo centro comercial. Mientras tanto durante esos años, en Mayagüez proliferaban las tiendas de venta de artículos de bisutería, compitiendo fuertemente en precios y variedad de artículos con Glory's Fantasy & Beads.

Entre el 2007 al 2009, el negocio fue atendido por sus hijas y esposo, mientras la Sra.



Colón continuaba laborando con una empresa norteamericana. Para el 2010 Glory's Fantasy & Beads abrió dos tiendas adicionales en Aguadilla y San Sebastián. Entre las tres (3) tiendas contaban con un total de siete (7) empleadas en un horario regular de lunes a domingo. Comenzó a diversificar los servicios, ofreciendo diversidad de talleres entre ellos: diseño de joyerías, se extendió los horarios y días de las clases y se comenzó a ofrecer campamentos de verano para niñas. El inventario siempre ha sido diverso y diferente a la competencia.



Entre el 2010 y 2011 los competidores de Mayagüez y Cabo Rojo fueron cerrando sus negocios. Lamentablemente la situación económica del País también afectó la tienda de San Sebastián la cual cesó operaciones en el 2012.

La tienda de Aguadilla fue establecida por su hija la Sra. Glorinid Candelaria. Glory's Fantasy Beads Outlet está localizada en la carretera #2 Km. 127 en Aguadilla. Su horario de operaciones es de lunes a sábado de 9:00 a 5:00pm abriendo los domingos en periodos navideños.



Actualmente (2014), Glorinid es la dueña y administradora de la tienda de Aguadilla y es la administradora de la tienda de Mayagüez. En cada tienda labora una empleada a tiempo completo. En temporadas altas como navidades y las madres, se contratan empleadas temporeras.

En los ocho años de establecida Glory's Fantasy and Beads, solo ha confrontado un altercado con una empleada y la situación se resolvió de inmediato. Sin embargo, y a pesar del incidente ninguna de las dos tiendas cuentan con un Manual del Empleado.

PLANES FUTUROS:

La pasión de Gloria y su hija Glorinid, su dedicación, creatividad, dinamismo y humildad han sido aspectos claves para su éxito. La visión de Glorinid es abrir una tercera tienda en San Juan y que su madre Gloria le





entregue por completo las riendas del negocio de Mayagüez.

REFERENCIA:

1. Página de Facebook:
<https://www.facebook.com/beadsaguadilla>
2. Entrevista a la Sra. Glorinid Candelaria
3. Plan de Negocios de Glory's Fantasy & Beads, 2006
4. Artículo de Periódico, La Disciplina Progresiva,
Periódico El Nuevo Día, 19 de agosto de 2012
<http://www.elnuevodia.com/Xstatic/endi/template/imprimir.aspx?id=1325242&t=3>
5. http://www.empresasocial.uprm.edu/public_main/files_recursos_informativos/02007.pdf
6. http://www.ehowenespanol.com/escribir-manual-orientacion-empleados-como_17992/
7. LawInfo:
<http://abogados.lawinfo.com/recursos/ley-de-negocio/-qu-debe-ser-incluido-en-el-manual-de-un-empl.html>
8. <http://puertoricoempleeemmanual.com/wp-content/uploads/2013/03/Suggested-Policy-Areas-Custom-Service-PR.pdf>

NOTA ACLARATORIA:

Este caso educativo fue redactado con el permiso de la Sra. Glorinid Candelaria. Los datos del caso se obtuvieron a través de una entrevista hecha entre Glennys Rivera Vargas y Glorinid Candelaria, el 17 de septiembre de 2014. Las imágenes se obtuvieron de la página en Facebook de Glory's Fantasy Beads Outlet.

ACTIVIDAD EDUCATIVA:

Glory's Fantasy & Beads y Glory's Fantasy Beads Outlet no cuentan con un Manual del Empleado.

Analice el caso y conteste:

1. ¿Entiende usted que es importante para este tipo de negocio tener un Manual del Empleado? Si/ No. Explique su decisión.
2. En grupos de cinco (5) estudiantes o menos identifique varias situaciones que la gerencia puede confrontar con sus empleados.
3. En base a las situaciones antes mencionadas, describa las políticas internas que deben atender estas situaciones y deben ser incluidas en el Manual del Empleado de Glory's Fantasy and Beads y Glory's Fantasy Beads Outlet.
4. Describa las acciones disciplinarias que usted entiende deben considerarse (si alguna) para cada una de las situaciones mencionadas en el punto # 2.