



# **El ABC del Emprendimiento**



## **El ABC del Emprendimiento**

Un manual para fortalecer  
la actitud emprendedora  
en pequeños y pequeñas  
productoras y especialmente  
a las Víctimas del Conflicto  
Armado Interno y sus familias

### **Elaborado por:**

Mirna Lissette Ayala Lemus y

Centro Internacional Para  
Investigaciones en Derechos  
Humanos (CiiDH)

### **Diseñador por:**

Paulina Tercero

# CONTENIDO

Presentación 4

Creando el Emprendimiento: Idea y Creatividad 6

1. Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. 7

2. Desarrollo de la idea 13

3. Validación de la idea y Validación del producto 18

4. Desarrollo del modelo de negocio 22

Gestión del Negocio 29

5. Conocimiento del mercado 30

6. Operaciones del negocio 36

7. Costos 42

8. Ventas 47

9. Bibliografía 50



# **Presentación**



**¡Hola!,**

Mi nombres es Rosa López, mis conocidos me conocen como Doña Rosa o Rosy, tengo 61 años y vivo en San Juan la Laguna, Sololá. Actualmente tengo cuatro hijos y en el año 1982 enviude a raíz del conflicto armado interno ya que mi esposo fue asesinado, víctima de la desaparición forzada que se realizaba en la época, por parte del gobierno.

El día de hoy te quiero contar la historia de cómo me hice emprendedora, el camino no ha sido fácil, pero día a día he ido construyendo mi negocio de frutas en miel y dándome a conocer, lo que me ha permitido darle mejores oportunidades e ingresos a mi familia, e ir mejorando mi comunidad y mi entorno.

El emprendimiento es una actitud de la persona que le permite convertir los problemas en oportunidades, además de decidir estar mejor y superar los obstáculos que la vida presenta.



Este manual tiene como objetivo servir de guía a pequeños productores y productoras que tienen el ánimo de iniciar un negocio para aprovechar sus oportunidades y recursos y con ello mejorar los ingresos y condiciones de vida de su familia y convertirse en protagonistas de su propio desarrollo.



**Capítulo uno,  
Creando el  
Emprendimiento:  
Idea y Creatividad.**



**Fortalezas,  
Oportunidades,  
Debilidades y  
Amenazas.**



## ¡Empezamos!,

Cómo se mencionó en la presentación, iré contando la historia de cómo me convertí en una emprendedora y comencé a vender y comercializar mis frutas en miel, han sido años de mucho trabajo, altas y bajas, pero hoy en día puedo contar mi historia y decir que cada experiencia ha valido la pena y han sido de enseñanza para iniciar y hacer crecer mi negocio.

Cuando mi esposo falleció, mi hijo mayor tenía 4 años y mi hija menor tenía 7 meses, yo vivía con mi mamá, por lo que me era indispensable trabajar y ganar dinero para darle de comer a mis hijos y llevar el sustento económico a casa.

A continuación presentaré una lista de problemas que yo miraba en ese momento y me impulsaron a iniciar mi negocio.

## PROBLEMAS

- No tenía dinero para sacar adelante a mi hijos e hija
- No podía irme todo el día a trabajar ya que mis hijos estaban pequeños y necesitaba cuidarlos
- Eran muy pocas las oportunidades de trabajo en San Juan la Laguna, el lugar en donde vivía.
- Las condiciones de mi aldea estaban en una situación de mucha pobreza, incluso si mis hijos se enfermaban no había medicina, ni ningún tipo de recursos en el centro de salud.
- No contaba con alguien que me ayudara económicamente tras las muerte de mi esposo.
- Mi madre requería mi ayuda económica ya que ella era muy grande para trabajar.





Puedo decir con seguridad, que soy una mujer positiva y sabía en ese momento, que tenía que salir adelante en la vida, y si bien, la muerte de mi esposo me afectó, no deje de moverme y buscar oportunidades para conseguir ingresos. Intente muchas cosas, entre ellas, trabajar medio tiempo en una casa haciendo labores domésticas y lavando las sábanas de los hoteles cercanos a la zona, sin embargo, el dinero no me era suficiente para mantener a mi familia.

Mis familiares y conocidos siempre me felicitaban cuando cocinaba y afanaban mis comidas, diciendo que eran muy ricas, pues le heredé a mi madre el gusto por cocinar y sus recetas. ¡Vi una gran oportunidad!



A mi mamá siempre le he dicho que me enseñe ya que soy muy feliz cocinando y viendo que a las personas le gusta mi comida. ¡Me apasiona y disfruto lo que hago!

Un día una amiga cercana me comentó que se realizaría una actividad en un restaurante de la comunidad y que necesitaban que alguien realizara el postre del almuerzo que se iba a dar, me recomendó a mi para hacer el postre, por mi talento en la cocina y mi buena sazón e inmediatamente acepte, pues el dinero me vendría bien y cocinar postres era uno de mis mejores talentos. ¡Aproveché la oportunidad!



Al momento de decidir qué postre cocinar, puse atención a mi alrededor, con qué recursos contaba, que podía conseguir y que podía aprovechar, vi que el árbol de duraznos de mi casa estaba madurando por lo que decidí hacer duraznos en miel.

Cociné la receta que mi mamá me había enseñado años atrás y le agregue la buena sazón, el amor y la pasión que tanto me caracteriza, los lleve al restaurante el día del evento y al momento de ir por mi paga me felicitaron y propusieron seguir elaborando los duraznos en miel para las actividades que se realizaban en el restaurante. Acepté y de esta manera empezaría a trabajar para entregar semanalmente los pedidos de duraznos en miel.

A continuación, te presentaré una lista con aquellas soluciones que surgieron y que me motivaron a iniciar mi negocio.



## SOLUCIONES

- Tengo talento y amor por la cocina
- Tengo en el patio de mi casa un árbol de duraznos madurando
- En el restaurante me piden cada vez más productos y otras recetas de postres
- Cocinar para el restaurante me da dinero
- A las personas le gustan mis productos y recetas
- En la comunidad hay mucha variedad de frutas que se venden frescas, como: sauco, nísperos, ciruelas o peras.

Te presenté sólo algunos de los problemas y soluciones que se me presentaron a lo largo del camino, en realidad, es conveniente ordenar estos problemas en debilidades y amenazas y también ordenar las soluciones en fortalezas y oportunidades. Esta es una herramienta que se llama FODA y nos ayuda a comprender mejor la situación en la que nos encontramos y cómo queremos obtener ventaja de esta situación. Con el FODA puedo valorar las fortalezas personales que tenía para empezar mi negocio, aprovechar las oportunidades que se me presentaron, trabajar en mis debilidades personales, y enfrentar las amenazas que se presentan en mi entorno.



## FODA

El FODA es una técnica de planeación estratégica que permite crear o reajustar una estrategia. Esta técnica permitirá conformar un cuadro de la situación actual de una empresa u organización; permitiendo, de esta manera, obtener un diagnóstico preciso que permita tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados por tal organismo. El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras: 1. Fortalezas 2. Oportunidades 3. Debilidades 4. Amenazas

Listo, ya que conoces que es un FODA. ¡Trabajemos juntos en tu FODA!

FODA	Positivos	Negativos
Internos	Fortalezas	Debilidades
Externos	Oportunidades	Amenazas



**Desarrollo  
de la idea**



¡La historia continúa! Seguí trabajando en el restaurante por un tiempo, llegó un momento en que los eventos de una tarde, se fueron convirtiendo en eventos de noche, los sábados, los domingos y todo los días de la semana. Tanto para el restaurante como para mi, nos era imposible organizar horarios y cumplir con todas las entregas de duraznos en miel.

¡Mis duraznos eran un verdadero éxito!, pero lo que al principio me emocionaba al paso de unos meses se fue convirtiendo en una situación cansada, principalmente porque el dinero que ganaba vendiendo los duraznos en miel al restaurante no era suficiente y porque estaba tan involucrada en poder hacer mis entregas que ya no pasaba el suficiente tiempo con mis hijos e hija, y esta era la principal razón por la que tenía que trabajar, es decir, no tenía dinero ni tiempo con mi familia.

Ante esta situación de cansancio, y frustrada de saber que todo el tiempo que me costaba estar con mi familia no se reflejaba en los ingresos que percibía, decidí encontrar otra forma de generar ingresos, esta vez, más consciente de cuál quería que fuera mi razón de ser. Es decir, conociendo el propósito de vida que quería. Al principio no fue fácil, pero me sorprendió lo fácil que se vendían mis duraznos en miel.



## IKAGAI

Ikigai es una palabra o filosofía japonesa que se traduce como la razón de ser o vivir, el porqué levantarse cada mañana. Es decir, es el propósito o el sentido de vida de una persona.

1. ¿Qué es lo que amas?: trata de descubrir qué es aquello que podrías hacer siempre y que hace que se te pase el tiempo volando. Esa es tu pasión.

2. ¿Qué crees que el mundo necesita de ti?? Esa es tu misión.

3. ¿Qué se te da bien y te resulta fácil realizar? Esa es tu vocación.

4. ¿Por qué te pagarían otras personas?? Esa es tu profesión (o al menos debería serlo).

Tu ikigai es el punto en el que se juntan todas esas respuestas.





Con esta herramienta el objetivo es que pongas en perspectiva la idea, la compares con lo que eres bueno y la visualices de tal manera que sepas que las demás personas comprarían o harían válida tu idea.

En mi caso, lo que amo es pasar tiempo con mi familia y cocinar me encanta, ¡Lo amo, es mi pasión!

Mis frutas en miel, le gustan muchísimo a las personas, les encantan, sienten que prueban algo como hecho en casa ¡Lo que el mundo necesita, mi misión!

Lo que hago muy bien es cocinar, siempre me lo han dicho ¡Mi vocación!

Mis frutas en miel, como los duraznos, se venden como pan caliente y esto es ¡Con lo que gano dinero, mi profesión.





## TRABAJANDO EN TU IDEA DE NEGOCIO

¿Qué es lo que amas? trata de descubrir qué es aquello que podrías hacer siempre y que hace que se te pase el tiempo volando. Esa es tu **pasión**.

¿Qué crees que el mundo necesita de ti? Esa es tu **misión**.

¿Qué se te da bien y te resulta fácil realizar? Esa es tu **vocación**.

¿Por qué te pagarían otras personas? Esa es tu **profesión** (o al menos debería serla).



**Validación de la  
idea y validación  
del producto**



¡Excelente!... ya tengo mi idea de negocio, que es la venta de frutas en miel o procesadas. Antes de dar marcha a esta, era necesario comprobar si habrían futuros comparadores de mi idea, es decir, si tendría clientes que la hicieran válida y por lo tanto que compraran mis frutas en miel.

Las empresas que se ven a diario, seguramente han empezado solo con una idea como lo hice yo, sin embargo, si se quiere convertir una idea en un negocio exitoso es necesario seguir una serie de pasos que me ayuden a descubrir cuáles de los productos que quiero vender tienen una demanda en el mercado, es decir, cuántas personas comprarían mi producto. Es por esa razón que es indispensable, la validación de mi idea de negocio.

Para validar la idea de negocio, basta con hacernos estas tres sencillas preguntas:

¿Comprarán la gente lo que estoy vendiendo?

¿Cuál es el precio máximo que ellos pagarán por lo que vendo?

¿Suficientes personas lo comprarán, como para sostener el negocio?

Para dar respuesta a estas preguntas fue necesario que realizará estos tres sencillos pasos:



## 1. Crea un prototipo

En ese momento cocine los duraznos en miel, los envase en frascos de vidrio y les puse una etiqueta que decía “Doña Rosy”. La idea es vender estos frascos de duraznos en miel como hechos en casa. Para mí este es el prototipo de mi producto ya que me servirá de guía para comprobar si mi idea de negocio es válida.

Así lo hice con jalea de sauco, o todos los otros distintos productos que fui desarrollando.

En resumen, el prototipo es el primer paso para comprobar si las personas comprarán mis productos, que precio máximo pagarían por él y si son suficientes los clientes que lo comprarán.

## 2. Forma una base inicial de seguidores

Le pedí a vecinos, a los dueños de las tiendas, los jefes en restaurantes, estudiantes de EPS que había en la comunidad que me dieran sugerencias para mis productos, sobre el sabor, el tamaño, la presentación y cualquier otro comentario que me ayudará a mejorar el mismo.

Además, Carmen una estudiante de la Universidad de San Carlos que hacía su EPS en la comunidad subió una foto del frasco de duraznos en miel a Facebook y preguntó a sus amigos si lo comprarían.

Al momento de ver la facilidad con que las personas le comentaban a Carmen de mi producto, decidí crearme un Facebook y me hice amiga de Carmen, su familia, sus amigos y de toda la comunidad para poder ofrecer y presentar mis duraznos en miel enfrascados “Doña Rosy”.



### 3. Finalmente, ¿compararán las personas mi producto o servicio?

Después de que vendí los primeros frascos de duraznos en miel y de jalea de sauco, les pedí su opinión a las personas que me rodeaban sobre mis productos, las primeras respuestas que tuve es que sí me volvería a compra, que eran riquísimos, que hiciera otros productos, que el precio estaba muy bajo por lo que le podría subir un poco más para que la gente no pensara que eran de mala calidad, que mejorará la presentación y que me iban a recomendar con todos sus conocidos.

Incluso Doña Teresita, la señora de la tienda, me dijo que las podía vender con ella y que me iba a ayudar a promocionarlos con las personas de los hoteles y los turistas que se acercarán.

Con todas las sugerencias que tuve mejoré mi producto y pasó de ser un prototipo, con todas las mejoras indicadas, a ser ¡Mi producto!

Ahora que ya pasaste por la etapa de hacer un prototipo y tienes hecho tu producto. ¡Manos a la obra con tu negocio!

Y recuerda... No hay mayor validación del producto que un cliente que regresa comprarte.



# **Desarrollo del modelo de negocio**



La historia continúa, es cierto que al iniciar un negocio no se pueden predecir todos los obstáculos que aparecerán en el camino o establecer un plan perfecto que garantice el éxito, pero sí puede apoyarse en recursos que ayuden a ordenar ideas y a reunir información valiosa.

Cuando supe que quería hacer crecer mi negocio y hacer de mis frutas en miel algo mucho más grande y poderoso entendí que tendría que formarme, quizá jamás llegaría a ser una Licenciada en Administración de Empresas, pero sí podría ser una emprendedora que administre bien su negocio, y con conocimientos básicos podría alcanzar el éxito que hace tiempo anhelaba.

Me inscribí a un taller de emprendimiento con el Centro Internacional Para Investigaciones en Derechos Humanos (CiiDH) y este me dió los conocimientos claves para empezar mi modelo de negocio.

A continuación te presento un cuadro con términos claves para iniciar el modelo de negocio adaptado en mis frutas en miel Doña Rosy, es importante tomar en cuenta todos los términos que a continuación se presentan al momento de formalizar una nueva empresa. Esta ruta de términos es clave para poder definir el modelo del negocio que se desea plantear.



## PROBLEMA

Averigua cuales son los 3 principales problemas de ese colectivo (idealmente relacionados con tu actividad), y descubre cuales son las soluciones alternativas a tu producto que usan para resolverlos.

Es uno de los aspectos más complicados de averiguar pero más críticos.

## SOLUCIÓN

Una vez conocidos y priorizados los problemas a los que se enfrentan tus clientes, deberías establecer cuáles son las 3 características más importantes de tu producto/servicio que les van a ayudar a resolverlo, de tal forma que te puedas centrar en ellas y no pierdas el tiempo en funcionalidades secundarias.

## PROPUESTA DE VALOR ÚNICA

Deja de forma clara, simple, sencilla y en una frase. Qué te hace especial y cómo vas a ayudar a tus clientes a resolver su problema.

## VENTAJA ESPECIAL

Quizás uno de los puntos más complicados de rellenar, y que es fácil que no sepas qué poner al principio.

Recoge ese algo que te hace especial y diferente, lo que causa que los clientes sigan viniendo a por más. Si no se te ocurre qué poner no te preocupes, déjalo vacío... con el tiempo sabrás cuál es.

## SEGMENTO DE CLIENTES

Identifica y conoce los segmentos de clientes sobre los que trabajar, y sobre todo esfuerzate en averiguar quiénes podrían ser tus primeros clientes o usuarios visionarios con los que comenzar a trabajar. Esto es de vital importancia, ya que dirigirte al mercado de masas con usuarios maduros suele ser una mala idea para una startup, al menos de entrada.





<b>MÉTRICA CLAVE</b>	<b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b>
<b>CANALES</b>	<b>FLUJO DE INGRESOS</b>
<p>Una vez hemos definido los elementos más importantes del modelo de negocio, toca meterse con las métricas. Debemos establecer qué actividades queremos medir y cómo, teniendo en cuenta que debemos generar un conjunto muy reducido y accionable de indicadores que luego nos ayuden a tomar decisiones.</p>	<p>El reverso de los ingresos, en la estructura de costes debemos recoger todos aquellos elementos que nos cuestan dinero, y que en la práctica indican el gasto aproximado que tendremos mensualmente y que por supuesto, al principio debería ser lo más contenido posible.</p>
<p>Ahora llega el momento de trabajar sobre cómo vas a hacer llegar tu solución a los segmentos de clientes con los que vas a trabajar: ¿con una fuerza comercial? ¿Mediante una web?. Es importante entender este camino a los clientes de forma global, es decir, no sólo pensando en la fase de la venta sino en toda la experiencia de cliente.</p>	<p>En este punto debemos reflexionar sobre cómo vamos a ganar dinero, lo que no sólo incluye pensar en los diversos flujos, sino en el margen, valor del cliente, modelo de recurrencia... en definitiva, plantear la estrategia sobre cómo vas a ganar dinero en tu startup o nuevo negocio</p>

¡Manos a la obra! Ya que se tienen las definiciones clave se puede desarrollar una propia estrategia de negocio.



PROBLEMA	PROPUESTA DE VALOR ÚNICA
<p>Los postres son en su mayoría a base de harinas blancas</p> <p>No se aprovecha la diversidad de frutas que hay en las comunidades.</p> <p>Los sabores de postres a base de frutas que se venden son artificiales, además tienen preservantes y muy poca fruta.</p>	<p>Producto elaborado con frutas cultivadas en las comunidades de Sololá</p> <p>Con un toque de sabor como hechas en casa</p> <p>Totalmente saludable y sin preservantes.</p>
SOLUCIÓN	VENTAJA ESPECIAL
<p>Proporcionar un postre que sea de práctico envasado.</p> <p>Realizar distintas frutas en miel aprovechando la diversidad de frutas que se dan a lo largo del año.</p> <p>Un postre que mezcle de manera natural el sabor de las frutas.</p>	<p>Contribuye a la salud del consumidor</p> <p>Postre que se puede llevar y comer en cualquier lugar.</p> <p>Sustituye postres hechos a base de sabores de frutas artificiales</p>

**SEGMENTO DE CLIENTES**

Personas de todas las edades, pero especialmente turistas que deseen probar postres originarios de la comunidad y sobre todo que deseen llevar estos postres de una manera fácil a todas partes.

Amas de casa que no tengan tiempo de preparar postres caseros

**CANALES**

Ventas a través de restaurantes, hoteles y otros negocios de comida locales

Mercado local

Venta en las tiendas locales y en la tienda de mujeres de la comunidad

Ventas a través del Marketplace de Facebook y a través de whatsapp

**MÉTRICA CLAVE**

Alcanzar a cubrir mis costos

Tener ganancias

Publicidad del producto

Venta del producto en Facebook

Diversificar los productos

**ESTRUCTURA DE COSTOS**

Materia prima (frutas, azúcar, otros ingredientes, frascos, mano de obra

conocimiento para preparar los productos

Maquinaria y equipo necesario para hacer las frutas en miel, espacio físico para trabajar, sala de ventas de la comunidad

Recursos para comercialización (teléfono, redes sociales, internet)



## FLUJO DE INGRESOS

Ventas por internet

Ventas en tiendas locales

Ventas a instituciones que se encuentran en la zona

Ventas a ONGs

Ventas a Restaurantes

Ventas a hoteles

Ventas a Turistas

Ventas en la tienda de la comunidad

# Capítulo dos: Gestión del negocio

En la primera parte de este manual de emprendimiento aprendimos a desarrollar una idea y reconocer nuestras fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. De igual manera fuimos descubriendo como hacer válida nuestra idea de negocio y cómo concretarla.

En este segundo capítulo estudiaremos aquellas herramientas claves, para gestionar el negocio que se quiere emprender.



# **Conocimiento del mercado**



Cuando se tiene un negocio se debe analizar y estudiar los siguientes tres aspectos:

- El cliente
- Los competidores
- El entorno

### a. El cliente

Un cliente es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece un emprendedor o emprendedora.

Cuando pienso en mis clientes constantemente me pregunto: Qué prefiere, qué compra, sus hábitos, qué le gusta, qué otros productos le gustaría comprar, qué quisiera mi cliente para el futuro.

- Me he dado cuenta que los clientes prefieren comer cosas más sanas, quieren frutas y verduras que no tengan químicos, desean obtener los precios más bajos, algunos clientes, por ejemplo, prefieren que les entregue los productos en sus negocios o sus casas.... Todos estos factores o perfiles de cliente lo analizo constantemente.

- He aprendido que si mis clientes son intermediarios, por ejemplo, en el caso de los restaurantes y hoteles, no me pagan al contado. Tengo que ir a recoger mi cheque cada 15 días.

- Los clientes a quiénes les vendo directo, me pagan en efectivo, pero vendería más si les cobrara con tarjeta de crédito, sin embargo, ese es un proyecto que deseo para el futuro.



## b. Los competidores

Un competidor es una persona individual o jurídica que compete dentro de un mercado determinado, ofreciendo bienes o servicios para poder obtener un beneficio económico.

Es muy importante que se conozcan a las empresas y personas que venden productos similares a los míos, inclusive productos que de alguna manera pueda sustituir a mis productos, por ejemplo otros postres enfrascados, miel en lugar de mermelada o cualquier tipo de jalea sabor a frutas.

Al reconocer a los competidores se puede, observar y estudiar lo que hacen bien para tratar de igualarlos o superarlos y mejorar el negocio, De igual manera se puede ver lo que hacen mal, y no cometer los mismos errores.

También estoy analizando constantemente:

- Los precios de sus productos en el mercado
- Los productos que están sacando o innovando
- Que productos de la competencia se venden más
- Cuales son sus clientes y cómo atienden a sus clientes
- Donde venden
- Cómo es su empaque, su marca, el tamaño de su presentación
- Si tienen publicidad de sus productos como es





### c. El entorno

Es algo que he aprendido, que me puede afectar o perjudicar mi negocio.

El ambiente político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal.

P: político

Por ejemplo el ministerio de economía nos ha apoyado algunas veces con cursos que ha organizado la municipalidad y he visto que hay alcaldes que quieren apoyar a los pequeños empresarios y otros que no les interesa

E: económico:

He visto que si queremos un préstamo nos tenemos que informar bien, porque hay bancos que cobran muy caro el interés y también hay personas que nos prestan pero nos cobran intereses diarios. Prestar en la cooperativa para mi ha sido mejor.

Además que el turismo se incrementa a mi me ayuda más para vender mis productos

S: social y cultural

Estoy en un grupo de mujeres que juntas promovemos productos de la comunidad, yo veo como las personas son conscientes de apoyarnos al comprar nuestros productos, en especial personas que son más estudiadas.

También las personas mayores prefieren comer productos más saludables, que no tienen químicos y nos apoyan con sus compras.

T: Tecnológico

He aprendido que el facebook y el whatsapp es una gran oportunidad para mi para vender, que los tiempos han cambiado y yo puedo ofrecer mis productos por estos medios a las personas que me han comprado una vez les puedo ofrecer y ha estado dispuestos a pagar los costos del envío de los productos



## E: Ecológico

Ya que el uso de plásticos está muy mal visto actualmente por la contaminación, yo uso solo bolsas de papel para mis entregas de productos.

Además tengo mis facturas para no tener problema con la SAT y contribuir a mi país y estoy registrada como pequeña contribuyente porque facturo menos de Q150,000 al año.

## L: Legal

El otro día en una capacitación me explicaron todos los requisitos que debo cumplir para mejorar la calidad de mis productos y a partir de esto yo practico buenas prácticas de manufactura en la producción de mis conservas y mermeladas.

Al hablar del mercado siempre me debo preguntar cual es mi propuesta de valor y como la trasladó al cliente, que es aquello por lo que el cliente me compra a mi y no a la competencia. Además, siempre debo de buscar la innovación en mis productos y servicios

Además debo pensar en mis acciones para hacer el mercadeo de mi negocio y esto es

Mis productos	Los precios de mis productos
Donde voy a vender	Como voy a hacer que los clientes conozcan mis productos y sepan que son buenos



Mis productos son envasados y mermeladas elaboradas con frutas de la temporada, hechos de manera artesanal, con higiene y la fruta es de calidad, sin uso de químicos, además nos recuerdan el sabor de conservas como duraznos, jocotes en miel hechos en casa.

Además, ya tienen una etiqueta de ingredientes, fecha de producción y vencimiento, y su marca y con esta marca me garantizo que el cliente me volvería a comprar.

El cliente me paga por todo estos aspectos que son mi propuesta de valor, es decir, que el cliente percibe ese valor.

Los precios de mis productos son superiores a los costos porque me debe quedar ganancia de cada producto vendido y por supuesto son precios similares a la competencia, no los puede dar más baratos porque la gente puede pensar que no son de calidad, y no los puedo dar más caros porque no me los pagarían. El precio de cada producto en promedio es de Q25.00

Lo que si doy más caro es la mermelada de sauco, ya que no hay otros productores que vendan en donde yo vendo.

Al pensar donde vender y como atiando esos clientes, canales de comercialización, vendo en la tienda de la asociación de mujeres, vendo en restaurantes, vendo en hoteles, distribuyo en algunas tiendas de la zona, envío pedidos a la Antigua Guatemala y a la Capital.

La mayoría de mis clientes me pagan al contado, pero acepto crédito con algunos, y me he dado cuenta que para subir mis ventas necesito dar crédito a otros clientes, pero no tengo el suficiente capital para hacerlo.

Mis clientes conocen mis productos porque he participado en ferias de cocina, los promovemos por facebook, tengo clientes por whatsapp, y los mismos clientes nos recomiendan.



# **Operaciones del negocio**



Al hablar de cómo son las operaciones de mi negocio, tengo que tener claridad en lo siguiente

¿Cuál es el tamaño de mi producción? y ¿Dónde tengo mi negocio, o ubicación geográfica?

¿Recursos importantes?

Socios clave

aliados estratégicos

¿Cuales son mis actividades y procesos importantes?

¿Cuánto tiempo me lleva producir cada producto?

¿Necesito contratar a otras personas que me ayuden?

¿Cuánto les pago y cómo les pago?

¿Qué reglamentos y normas debo cumplir para producir?



## Tamaño de mi producción

Actualmente produzco 25 envasados diarios de lunes a viernes, por lo que trabajo 125 semanales y 500 mensuales. **Este es el tamaño de mi producción.**

Los envasados son de diferentes frutas y depende de las frutas de temporada y de la demanda, ya que hay algunos que prefieren más los clientes.



Fuente: Elaboración de mermeladas, 01 de diciembre 2016. Google Imágenes.

Mi pequeña planta de operaciones la tengo cerca de mi casa y los factores que considere más importantes para ubicarla fue el acceso al agua, la energía eléctrica, que tenga acceso fácil, además el espacio es amplio para que pueda tener mi equipo y el alquiler que pago es accesible.

¿Que factores son importantes para que decidas donde se ubicará tu negocio?



## Recursos importantes

**Físicos:** son las instalaciones, la maquinaria, el equipo, si tengo un vehículo para mi negocio, la refri, las mesas, las estufas, etc. sistema de puntos de venta, y la red de distribución.

**Intelectual:** las marcas, los conocimientos personales, las patentes, mi cartera de clientes o los clientes fijos que tengo,

**Humanos:** las personas son muy importantes en los negocios. Dependiendo del tipo de negocio que se realicen las personas pueden realizar funciones específicas como la venta, producción o distribución de un producto.

**Financieros:** por ejemplo ahorros que tengo que tener para solventar alguna necesidad en mi negocio, algún préstamo también.

## Socios clave

La municipalidad nos ha dado capacitaciones

La ONG que me ayudó a desarrollar la marca

La epesista que me ha apoyado en la búsqueda de mercado

La empresa que me presta el servicio de transporte para clientes que tengo en la capital es un socio clave

Los restaurantes y hoteles que le dan a sus clientes mis productos y que me permiten vender a sus clientes



## Alianzas Estratégicas.

Las mujeres de mi comunidad para mí son aliadas estratégicas para comercializar a través de una tienda que tenemos donde les vendemos productos especialmente a los turistas

Los proveedores que me proveen fruta

¿Cuáles son mis actividades y procesos importantes?

Selección y clasificación



Lavado-Desinfectado



Enjuagado



Pesado 1



Blanqueado



Pelado



Pelado 2



Pulpeado



Cocción



Envasado



Enfriado



Almacenamiento





Tengo que identificar y describir cada uno de los pasos de mi proceso, las materias primas y en qué cantidad, los recursos que necesito y el tiempo que me tardo realizando el proceso y luego saber cuanto puedo producir por tanda o lote de producción.

### **Actividades clave**

La compra de materia prima con los proveedores

La producción, es de lo más importante, se debe considerar la higiene, la calidad, no desperdiciar recursos. La calidad se ve desde la selección de la fruta, el cuidado en los procesos, la cantidad de los ingredientes, ya que todas las mermeladas y envasados deben de tener el sabor similar.

La venta y la relación con mis clientes

¿Cuánto tiempo me lleva producir cada producto?

O en mi caso cada tanda de producción

¿Necesito contratar a otras personas que me ayuden?

Necesito contratar alguien en producción para que yo me pueda dedicar a las ventas.

¿Cuánto les pagó y cómo les pagó?

En mi caso tengo una persona que me ayuda y les pago por unidad producida Q2.00 por cada conserva y mermelada hecha. La meta de producción mínima es 25 unidades diarias o 125 semanales. Me explicaron que eso significa destajo no les pagó prestaciones.

¿Qué reglamentos y normas debo cumplir para producir?

Buenas prácticas de manufactura

Pago más que el salario mínimo porque en promedio trabajan 4 horas cada una de las señoras que me apoyan.



# **Costos**



Tengo que decir que uno de mis grandes éxitos es que desde que empecé llevaba todos mis registros de costos en un cuaderno, y durante la noche, todos los días escribía en mi cuaderno todo lo que había gastado para el negocio (azúcar, frutas, canela, leña, camioneta, etc)

Incluso cuando cortaba frutas del patio de mi casa ponía el costo al que las podía comprar en el mercado.

Conforme he crecido en mi negocio ahora les cuento que al pensar en mis costos ya se que hay dos tipos de costos: Costos de inversión y costos de operación.

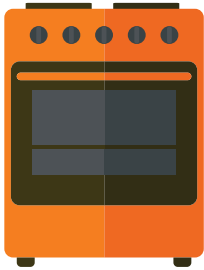
Costos de inversión:

Son aquellos costos que son para comprar algo que me sirve para mi negocio durante varios años, por ejemplo las dos estufas que compre, la mesa, los cuchillos, la balanza, las ollas, la refrigeradora, son costos que hago una vez y me permiten que mi negocio funcione por bastante tiempo.

Además tuvimos la visita de una ONG que me ayudaron a registrar mi marca en el registro mercantil y me dijeron que también era una inversión, porque yo iba a ver el beneficio con el tiempo



## Equipo, materiales



Cocina



Licadora



Mesa de trabajo



Tinas de plástico



Ollas



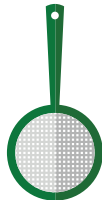
Frasco Vidrio



Tabla de picar



Balanza



Colador



Refractómetro



Cinta PH



Paletas



Cuchillo



Termómetro



## Costos de operación

Son los costos que tengo cada día en mi negocio y los separo en costos fijos y costos variables

Costos fijos:

Alquiler del local para producción Q500.00 al mes

Agua, luz, internet y teléfono Q300,00 al mes

Alquiler del espacio y derecho en la tienda de mujeres: Q500.00 mes

transporte: Q500.00 mes

Mi salario al mes incluyendo mis prestaciones: 3000.00

## Costos variables:

Pago de contador 200.00 al mes

Por ejemplo

Total de costos fijos: 4,700.00 al mes

Para preparar 25 mermeladas de sauco, necesito:



INSUMO	CANTIDAD UTILIZADA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL (quetzales)
Frutos de sauco	10 libras	4.00 por libra	40.00
Azúcar	8 libras	3.25 por libra	26.00
Manzanas	5 libras	4.00 por libra	20.00
Ácido cítrico	20 gramos	45.00 kilo	0.90
Frascos de vidrio	25	200 el ciento (2.00 cada uno)	50.00
Etiquetas del logo y marca	25	0.25 por unidad	6.25
Etiquetas de ingredientes	25	0.15 por unidad	3.75
Mano de obra	25	2.00 por mermelada	50.00
Costo variable total			196.9
Costo variable unitario			7.87

En total el costo variable para producir 100 mermeladas de sauco es de 424.30 la producción de 50 mermeladas y entonces lo divido en 100 y me da 8.48 el costo variable unitario de cada mermelada.

El costos variable por 1 mes para las 1000 mermeladas es 8,486



**Ventas**



Es muy importante llevar el registro de ventas por día y por producto, para poder identificar como es el comportamiento de mis ventas durante el año y por producto, con esto puedo ver que productos tienen más demanda y que productos menos demanda.

Como se van a generar ingresos

Con las ventas de mis productos, con capacitación, con tour que hace a mi casa para que les enseñe la producción, por ejemplo

Definir cuál es la cantidad de ventas, que son aproximadamente 1000 unidades al mes, a un precio de Q25.00 entonces la venta es de 25,000 mensuales

Mi proyección de ingresos es de 25,000 al mes o 300,000 año.

Cuando vendo por internet los clientes pagan el costo del envío

La atención a los clientes es lo más importante

Los clientes los tengo que mantener con un buen producto y una buena atención y dándoles seguimiento, les escribo por el whatsapp y les mando fotos de los productos

Voy a visitar a los clientes de los hoteles y supermercados

Siempre los escucho y trato de seguir sus sugerencias y recomendaciones



**Consideraciones importantes:**

- Llevo una contabilidad muy detallada de mi negocio, de mis ingresos y de mis gastos
- Organizar mi contabilidad (Registros de ingresos, gastos, impuestos, registro de tiempo,
- No mezclo mis gastos personales con los del negocio
- Estudio al cliente permanentemente
- Siempre estoy aprendiendo para mejorar mis procesos
- Atiendo bien a mis clientes
- Trato bien a mis trabajadoras y les pago lo justo
- Siempre quiero mejorar y crecer
- No me gasto todo lo que gano



# **Bibliografía**



Validación de la idea. Frank Pobutkiewicz, director de Whiteboard Youth Ventures:

Mogi, K. (2018). Ikigai: os cinco passos para encontrar seu propósito de vida e ser mais feliz. Editora Alto Astral Ltda.

Freire, A. (2005). Pasión por emprender: de la idea a la cruda realidad. Editorial Norma.

Prim, A. (2014). Innokabi. Obtenido de CÓMO SE RELLENA Y PARA QUÉ SIRVE EL MODELO CANVAS.

