

INTEGRA

CONSTRUIMOS COMUNIDAD SIN FRONTERAS

INTEGRA, es una iniciativa financiada por la Unión Europea que tiene como objetivo promover la integración socioeconómica de las personas en movilidad humana y sus comunidades de acogida, basado en el fortalecimiento de capacidades de gobiernos locales y en el desarrollo de proyectos de innovación como respuestas nacionales y locales de mediano y largo plazo a los desafíos migratorios.

INTEGRA cuenta con un proyecto implementado desde El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD y otro conformado por un consorcio integrado por tres ONG Internacionales: Ayuda en Acción, CISP y HIAS; bajo la metodología NEXUS cuyo propósito es conectar iniciativas de asistencia humanitaria con estrategias de desarrollo para contribuir a la recuperación y reactivación económica luego de la pandemia de COVID-19 y así generar espacios de convivencia pacífica y cohesión social entre población de movilidad humana y comunidades de acogida

Con especial énfasis en la participación de mujeres y su empoderamiento económico, PNUD implementa el Programa Integra entre el 2021 y 2024 en Quito, Latacunga, Ambato, Guayaquil, Durán, Milagro, Machala, Santa Rosa y Huaquillas, para fortalecer las capacidades técnicas de los municipios participantes en el contexto de la integración social y económica de las personas en movilidad humana, incorporando el enfoque de género, bajo la premisa de institucionalizar servicios de emprendimiento y empleo para la población en movilidad humana y comunidades de acogida.

Los presentes "Manuales Metodológicos de empleo y emprendimiento con enfoque de Movilidad Humana y Género" tienen como objetivo acompañar a los funcionarios públicos municipales en la ejecución e institucionalización de programas y servicios de medios de vida sostenibles que permitan llevar a cabo procesos de desarrollo sostenibles e inclusivos.





Módulo **5** Activa tu
negocio



INTEGRA

CONSTRUIAMOS COMUNIDAD SIN FRONTERAS



Módulo **5** Activa tu
negocio



ÍNDICE

Glosario y abreviaciones.....	4
1. Introducción	5
2. Objetivos	6
2.1. Objetivo general	6
2.2. Objetivos específicos	6
3. Desarrollo del contenido	6
3.1 Reactiva tu negocio de manera segura	6
3.1.1 Atención al cliente	7
3.1.2 Acciones para mejorar la atención y servicio.....	7
3.1.3 Liderazgo	7
3.1.4 Guía para limpieza y seguridad de su negocio	9
3.2 Finanzas en tiempos difíciles	13
3.2. 1 Educación financiera	13
3.3 Estrategias para mejorar las ventas	20
3.3.1 Generar productos y promociones atractivos para tus clientes	20
3.3.2 Mantén activo tu negocio	24
4. Cuestionario	27
5. Consejos y recomendaciones.....	28
6. Bibliografía	30

Índice de gráficos

Grafico1: Aspectos a considerar para realizar la reactivación de tu negocio de manera segura	6
Gráfico 2: Acciones para mejorar la atención y servicio	7
Gráfico 3: Consejos sobre cómo ser un buen líder	9
Gráfico 4: Mapa de la Empatía	21

Índice de Tablas

Tabla 1: Ejemplo de registro de ingreso y gasto	13
Tabla 2: Registro de deudas en su negocio	16
Tabla 3: Ejemplo de presupuesto de compras	18
Tabla 4: Ejemplo de presupuesto mensual de ventas	19
Tabla 5: Ejemplo de respaldo de números de contacto de clientes	26
Tabla 6: Ejemplo de respaldo de números de contacto de clientes	26





Glosario y abreviaciones

Glosario

AFORO: es la capacidad total de personas que pueden permanecer dentro de un espacio determinado.

BIOSEGURIDAD: consiste en proteger las condiciones de vida de la acción de agentes biológicos, químicos o físicos. (DEFINICION, Consultado 2022)

APTITUD: se hace referencia a la capacidad que tiene una persona para desarrollar una actividad y buen desempeño de la misma. (SIGNIFICADOS, Consultado en 2022).

FINANZAS: es la rama de la Economía que estudia las actividades económicas de carácter bancario y bursátil desarrolladas por individuos, empresas, organizaciones o entidades públicas. (SIGNIFICADOS, Consultado en 2022).

PRESUPUESTO: la cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos. (DEFINICION, Consultado 2022).

PROMOCIÓN: es la acción de promocionar una persona, cosa, servicio, etc. Tiene como objetivo promover y divulgar productos, servicios, bienes o ideas, para dar a conocer y persuadir al público de realizar un acto de consumo. (SIGNIFICADOS, Consultado en 2022).

EMPATÍA: es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. La palabra empatía es de origen griego "em-páttheia" que significa "emocionado". (SIGNIFICADOS, Consultado en 2022)

Abreviaciones

OMS: Organización Mundial para la Salud

COE NACIONAL: Comité de Operaciones de Emergencia Nacional fundamental que todo emprendedor debe desarrollar, con el objetivo de alcanzar sus metas a pesar de los obstáculos que se presenten. (Romero, 2019)





1. Introducción

La crisis causada por la emergencia sanitaria COVID-19, ocasionó grandes cambios en la dinámica empresarial; por lo tanto, las micro y pequeñas empresas tendrán que integrarse en una nueva normalidad, en el marco de las siguientes consideraciones: adaptación de procesos, generación en nuevas formas de llegar a los clientes y manejo de protocolos de Bio-seguridad.

“Activa tu Negocio”, es un programa de fortalecimiento de las capacidades de gestión y operación de negocios en los barrios del Distrito Metropolitano de Quito. Promovido por ConQuito, la Secretaría de Desarrollo Productivo y la Alcaldía del DMQ, desde el mes junio de 2020.

Está basado en la metodología del programa “En Marcha Digital”, que fue elaborado en conjunto con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD. Sin embargo, no se desarrolla de la misma forma, ya que trabaja en tres componentes: 1) Reactiva tu negocio de

manera segura, 2) Finanzas en tiempos difíciles y 3) Estrategias para mejorar las ventas.

En este sentido si bien la base de la propuesta fue el programa “En Marcha Digital”, la metodología no es la misma, ya que el programa “Activa tu Negocio” es un programa breve con resultados a corto plazo, que puede ser implementado en un par de horas los tres componentes expuestos, lo que permite adaptarlo a las necesidades y realidad de los negocios de la zona.

¿Qué es el manual?

El presente manual compila toda la estructura del programa “Activa tu Negocio” y las herramientas a ser utilizadas en la implementación.

¿Cuál es su importancia?

Debido a la estructura del programa y con las herramientas disponibles en el presente manual, el facilitador podrá adaptar el desarrollo a la realidad de los negocios, además el mismo puede ser implementado con todos los sectores de los nego-



Módulo **5** Activa tu negocio



cios, para citar unos ejemplos: tiendas, panaderías, pequeños talleres de costura, ferreterías, papelerías, fruterías, verdulerías, pequeños restaurantes o puestos de comida preparada en los barrios, etc.

¿A quién está dirigido?

El presente documento, está dirigido a los equipos técnicos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados que hayan tenido previa experiencia en facilitar procesos capacitación y asistencia técnica en emprendimiento o desarrollo económico y conocimientos en los temas expuestos.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Generar un documento que permita brindar alternativas de formación dinámica, con fácil y permanente acceso a los contenidos, que aumente la posibilidad de mantener el negocio en marcha.

2.2. Objetivos específicos

- Capacitar a los negocios de la

localidad, para generar oportunidades de mejora y reactivación económica.

- Poner a disposición de los negocios herramientas simples y de fácil acceso que les permita optimizar sus recursos y mejorar el nivel de ventas.

- Asistir técnicamente en protocolos de seguridad a los dueños de negocios de barrios para que reduzcan el riesgo a contagios.

3. Desarrollo del contenido

3.1 Reactiva tu negocio de manera segura

Este módulo tiene como finalidad otorgar conocimientos esenciales que ayuden a las y los beneficiarios a manejar su negocio en esta nueva normalidad, considerando varios aspectos importantes como los presentados en el gráfico a continuación:

Gráfico 1. Aspectos a considerar para realizar la reactivación de tu negocio de manera segura



Fuente: CONQUITO, 2022





3.1.1 Atención al cliente

Muchas veces se asume que brindar una buena atención al cliente, es solamente preocuparse por el trato que brindamos durante el proceso de compra, pero en realidad va mucho más allá.

La buena atención se refiere a todas las acciones implementadas para los/las clientes antes, durante y después de la compra, con la finalidad de obtener la satisfacción de estos por el producto o servicio que está adquiriendo.

Un buen servicio al cliente NO sólo es responder preguntas, sino también:

- Es ayudar cuando ni siquiera lo han pedido
- Es cubrir necesidades de manera eficaz
- Es tratar con amabilidad, respeto y calidad

Estos puntos deberían aplicarse de manera permanente en los negocios para que los clientes se sientan

más satisfechos.

3.1.2 Acciones para mejorar la atención y servicio

Se debe considerar que el mundo está en constante cambio, al igual que los clientes, por eso es importante que los propietarios se capaciten proactivamente, y así brindar un mejor servicio, reducir los reclamos y asegurar la satisfacción, sin olvidar que esto genera el incremento en las ventas.

A continuación, se describen acciones a considerar para mejorar la atención y servicio al cliente:

Gráfico 2. Acciones para mejorar la atención y servicio



Fuente y elaboración: CONQUITO, 2022

3.1.3 Liderazgo

Existe un sinnúmero de teorías que enmarcan el concepto de líder o lideresa, pero en términos sencillos: es una persona que, por sus carac-



Módulo **5** Activa tu negocio



terísticas, aptitudes y actitudes, logra el reconocimiento del grupo e impulsa el logro de los resultados que éste espera. El efecto de ello es lo que se conoce cómo liderazgo.

Lo que lleva a plantear las siguientes interrogantes:

¿Es necesario el liderazgo en el negocio? ¿Por qué?

Sí, por supuesto que es necesario, y la razón es muy sencilla, un buen líder o lideresa es quien se encarga de promover buenas estrategias de comunicación y mejorar la capacidad de integración de los miembros, con la finalidad de hacerlos sentir parte del equipo y crear un buen ambiente de trabajo. Además, es quien plantea las metas a donde quiere que llegue su equipo, se encarga de comunicarlas y hacer que los demás se comprometan con ellas.

¿Qué tipo de líder o lideresa soy?

Se debe tomar en cuenta también que las personas son el reflejo del negocio y del equipo que lideran, por lo que es necesario preguntarse

si la forma en la que se está manejando el negocio y el equipo ayudará a conseguir las metas planteadas. Para esto se puede analizar los siguientes puntos:

- ¿Soy un líder que conoce a su equipo?
- ¿Escucho las ideas y comentarios de otras personas?
- ¿Solo me preocupo por conseguir las metas y no por mi equipo?

De las respuestas dependerá, el conocer si se está en el camino correcto o si se deben realizar mejoras para el manejo del equipo y, por consecuencia, del negocio.

¿Qué tipo de líder necesito ser?

Como último punto, y tomando como referencia el análisis de las preguntas anteriores, se debe plantear si el tipo de líder refleja lo que se quiere para el negocio y a dónde se quiere llegar.

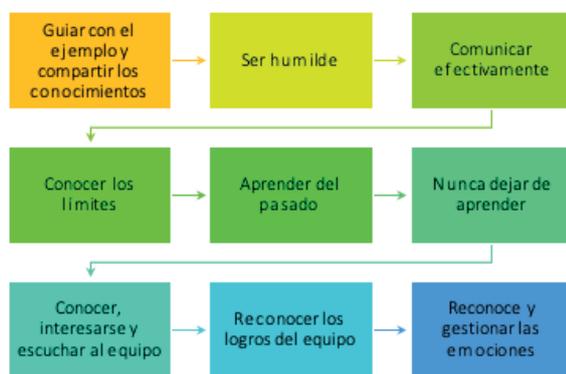
Se debe tomar en cuenta que hay puntos en el liderazgo que se requieren mejorar, a continuación,





algunos consejos sobre CÓMO SER UN BUEN LÍDER:

Gráfico 3. Consejos sobre cómo ser un buen líder



Fuente y elaboración: CONQUITO, 2022

3.1.4 Guía para limpieza y seguridad de su negocio

Este apartado ayudará a tomar medidas específicas de limpieza, desinfección y uso de equipo de protección para realizar las actividades comerciales con la mayor seguridad posible que permita proteger a los/las clientes, a las familias, empleados/as y a la comunidad en general.

El impacto que ha causado la emergencia sanitaria es sumamente significativo, por lo que es indispensable que todos conozcan bien

la amenaza que enfrentan, así que a continuación se detallan algunos puntos importantes que se deben saber sobre el COVID-19.

3.1.4.1 Consideraciones generales sobre el COVID-19

El COVID-19 es una enfermedad que se transmite de persona a persona mediante gotículas que son originadas al hablar, toser o estornudar (Organización Mundial para la Salud, 2020).

Otro medio de transmisión del virus es el contacto de las manos con la cara, si las manos están contaminadas por tocar superficies con el COVID-19.

Es importante recordar estas consideraciones a los beneficiarios/as debido a que los controles y cuidados para prevenir los contagios del virus deben continuar.

Algunos de los signos y síntomas del COVID-19 incluyen: malestar general, tos seca, dolor de garganta, fiebre

- Dificultad para respirar





- Pérdida de gusto y olfato

3.1.4.2 Normas de Bioseguridad en los negocios

Ahora se revisarán algunas normas importantes de bioseguridad que se deben aplicar en los negocios para salvaguardar la vida.

3.1.4.2.1 Distanciamiento físico en negocio y durante la atención a clientes

- Mantener siempre al menos 2 metros de distancia con todas las personas (clientes y compañeros/as de trabajo).

- De ser posible, atender a los clientes sin permitir su acceso al local, colocar barreras al ingreso (cintas, mesas, etc.). No dejar que los clientes manipulen los productos.

- Colocar marcas en el suelo para que los/las clientes/as en espera hagan fila dentro y fuera del local, con una distancia mínima de 2 metros entre cada cliente.

- Si no se puede evitar que la gente ingrese al local, colocar un cartel en

la entrada del negocio en donde se indique el número máximo de personas que pueden permanecer en el local (AFORO) y solicitar que esperen su turno.

3.1.4.2.2. Lavarse las manos de manera constante

- Lavar las manos regularmente con agua y jabón.

- El proceso debe durar al menos 30 segundos.

- Se debe lavar las manos cada vez que se atienda a un cliente. Si no es posible, se recomienda desinfectarlas con alcohol al 70% o gel con base de alcohol (gel desinfectante). Es recomendable pegar un afiche de lavado de manos en tu local.

3.1.4.2.3. Usar mascarilla durante toda la jornada

- Usar siempre y correctamente la mascarilla incluso cuando no haya clientes.

- La mascarilla debe cubrir nariz y boca. Adicionalmente debe estar limpia y bien cuidada.



Módulo **5** Activa tu negocio



- Solicitar todos los/las clientes/as y colaboradores usen de manera obligatoria mascarilla al ingresar al negocio.

- Evitar tocarse la cara y manipular la mascarilla en el transcurso del día. Desecharla al final de la jornada.

- Las mascarillas de tela deben ser lavadas al diario, para que brinden la protección adecuada.

En el siguiente enlace de la OMS se podrá consultar las recomendaciones del uso de las mascarillas. https://www.sheilamatias.com/wp-content/uploads/2020/01/FORMULARIO-DE-GASTOS-E-INGRESOS-MENSUALES-www.sheilamatias.com_.pdf

3.1.4.2.4 Gestionar los desechos de manera responsable

Es importante que los negocios conozcan un manejo adecuado de los desechos tanto reciclables como no reciclables, esto a más de ayudar a la seguridad del negocio, ayuda también al cuidado del

medio ambiente, el cual puede darse y no se limita a:

Desechos no reciclables

Los desechos no reciclables, son aquellos que no pueden o tienen un segundo uso, como ejemplo de este tipo de desechos tenemos los residuos de comida, pañales desechables, toallas higiénicas, envases de espumaflex. El proceso es el siguiente:

- Colocar la basura no reciclable en un tacho de basura con tapa y en una bolsa resistente.

- Al final del día, cerrar las bolsas y colocar alcohol con un atomizador al nudo por donde se las toma.

- No permitir que se acumule la basura.

- Dejar la bolsa con basura en el lugar y el horario indicado por la autoridad correspondiente.

Desechos reciclables

El plástico, el papel y el vidrio son un ejemplo de desechos reciclables



Módulo **5** Activa tu negocio



que después de un adecuado tratamiento pueden ser usados nuevamente. Estos deben tener el siguiente proceso:

- Separar los residuos reciclables en fundas de diferente color o cajas de cartón para entregarlos a los recicladores de base.
- Todos los envases deben estar limpios para entregarlos a los recicladores de base.
- Contactar al reciclador/a para que pueda retirar el material reciclado.

3.1.4.2.5 Limpiar y desinfectar las superficies

Es importante una adecuada limpieza y desinfección de los espacios de trabajo del negocio, esto ayudará a evitar contagios y resguardar la seguridad de las personas que laboran en el negocio, así como de los clientes que la visitan:

- Limpiar y desinfectar las superficies con mayor circulación de personas y aquellas en las que hay interacción constante con clientes

(pisos, equipos, mesas, manijas de puertas, interruptores de luz, etc.).

- Aplicar una solución detergente (agua y jabón) para desprender la capa de suciedad. Enjuagar con agua para eliminar la suciedad suspendida y los residuos de detergente.
- Preparar una solución de cloro al 0.5% (el cloro que se vende en los comercios viene al 1%, por lo tanto, ponga en un recipiente mitad agua y mitad cloro) o con alcohol al 70%. (COE Nacional, 2020).
- Limpiar con un paño limpio el exceso de líquido, se recomienda una toalla desechable.

3.1.4.2.6 Brindar alternativas de pago a los clientes

El efectivo puede ser transmisor del virus. Se debe incentivar a utilizar medios de pago electrónicos (transferencias electrónicas u otros) para evitar el pago con dinero; si se utiliza dinero en efectivo, se debe desinfectar inmediatamente las manos después de tocar el dinero.





3.2 Finanzas en tiempos difíciles

Este apartado busca incentivar a las y los beneficiarios a implementar un adecuado manejo de los recursos financieros, mediante formatos, ayudas técnicas y consejos prácticos con el objetivo de que el negocio siga en funcionamiento.

3.2.1 Educación financiera

Educación financiera, es el conjunto de conocimientos y prácticas que se lleva día a día para lograr una correcta administración de lo que se gana, controlar mejor los gastos, elaborar presupuestos, generar una cultura de ahorro y mejorar el manejo de los créditos.

Una buena gestión financiera permite que el negocio funcione de manera adecuada, por eso es importante que, en los momentos de crisis, la gestión financiera sea la apropiada optimizando los recursos que se disponen.

A continuación, se presentan ciertos mecanismos para organizar las finanzas y controlar el manejo del dinero.

Para lograrlo a continuación, se revisarán algunas herramientas que ayudan para tener una correcta educación financiera.

3.2.1.1 Control de ingresos y gastos

Es importante mantener un registro completo y al detalle de todos los ingresos y gastos. Saber a dónde va el dinero ayudará a controlarlo y tomar decisiones adecuadas.

Dedicar tiempo para llevar el registro diario, ayudará a saber qué pasa con el negocio. Si no se tiene un registro se puede empezar a llevarlo. Se puede usar este modelo.

Tabla 1. Ejemplo de registro de ingreso y gasto

(Nombre de su negocio aquí)				
Nº	Concepto	Fecha	Ingreso	Gasto
1	Cuaderno	18/2	1	
2	3 Esferos	19/2	0,7	
3	Caja de marcadores	20/2	2	
4	Luz eléctrica	21/2		10
5	Baterías	22/2		50
6				

Fuente y elaboración: CONQUITO, 2022

1. En la columna "Concepto" se debe colocar la razón de salida o entrada de dinero.
2. En la siguiente la fecha de la



Módulo **5** Activa tu negocio



transacción.

3. En el caso de que sea una recaudación de dinero por alguna venta realizada se debe colocar la cantidad de dinero en la columna de ingresos.

4. Por el contrario, si se trata de un gasto, se debe colocar el desembolso de dinero en la última columna.

5. Al finalizar el período que se haya escogido para realizar el registro ya sea este diario, semanal o mensual; se debe sumar el total de ingresos y de gastos para saber los resultados obtenidos.

El formato presentado es parte de las herramientas del programa En Marcha Digital <https://bit.ly/EnMarchaDigital>.

Actualmente existen varias plantillas gratuitas para realizar el registro de los ingresos y gastos aquí se comparte una recomendación que también puede ser considerada: [LARIO-DE-GASTOS-E-INGRESOS-MENSUALES-www.sheilamatias.com_.pdf](https://www.sheilamatias.com/wp-content/uploads/2020/01/FORMU-</p></div><div data-bbox=)

3.2.1.2 Seis pasos para una cultura financiera

La cultura financiera no es más que la misma gestión financiera pero aplicada a lo personal, y es importante porque permite manejar las finanzas personales de manera adecuada; siguiendo los siguientes pasos:

3.2.1.2.1 Analizar la economía personal y familiar

Es importante aprender a planificar las finanzas. Examinar los ingresos y gastos personales. Realizar los cálculos de cuánto dinero se tiene a disposición, cuál es el total de gastos y cuánto dinero hace falta para cumplir con las obligaciones.

3.2.1.2.2 Definir metas y proyectos

Una buena forma de comenzar es establecer metas mensuales, trimestrales, anuales y hasta metas a 3 años o a 5 años. Se debe tener en cuenta las metas a largo plazo. Por ejemplo: ¿Desea ganar alguna



Módulo **5** Activa tu negocio



cantidad determinada o desea tener un número determinado de clientes antes de un momento en particular?

Una vez que se hayan determinado metas a largo plazo, se puede trabajar hacia atrás.

Una segunda recomendación, es fijar metas específicas y que se puedan medir con un plazo límite; como, por ejemplo: obtener 20 nuevos clientes, ya que todas las metas deben ser específicas y cuantificables y deben tener un plazo (obtener 20 clientes antes de noviembre).

3.2.1.2.3 Hacer una lista de ingresos y gastos

Para controlar el dinero es importante realizar una lista de todos los ingresos y gastos diarios. Esta acción debe ser realizada con disciplina para que al llegar al final del período sea posible analizar las finanzas y modificar las metas a corto y largo plazo.

3.2.1.2.4 Clasificar los gastos como urgentes, básicos e innecesarios

Aprender a identificar y clasificar los gastos ayuda a priorizar lo necesario y evitar gastos que al final solo disminuirán el presupuesto personal. A continuación, una descripción de estos:

a. Gastos urgentes

Situaciones que requieren ser resueltas inmediatamente. Las emergencias y los imprevistos para los que no siempre estamos preparados financieramente. No hay manera de evitar estos gastos. Ejemplos: una enfermedad, un accidente, una tubería rota o el auto descompuesto.

b. Gastos básicos

Situaciones que se requieren pagar para cubrir necesidades básicas: Ejemplos: los servicios básicos del hogar, la despensa.

c. Gastos innecesarios

Gastos que pueden ser pospuestos, reducidos o eliminados sin problema alguno, a veces coinciden con las compras de impulso. Ejemplo: servicios de suscripción de música o



Módulo 5 Activa tu negocio



películas, ir al cine, comer fuera de casa, o comprar un par de zapatos fuera de lo planificado.

3.2.1.2.5 Gastar menos de lo que se gana

No se puede sostener la economía personal ni familiar cuando las salidas de dinero son superiores a la cantidad de dinero recaudada. Es por ello importante dejar de lado gastos que no son necesarios sobre todo aquellos que provienen de satisfacer los gustos personales.

3.2.1.2.6 Definir una cantidad de ahorro sin falta

Este paso es el resultado de los anteriores. Al analizar las finanzas personales y del negocio se debe tener claro cuál es la cantidad de dinero que se requiere de forma mensual, para pagar todas las deudas y obligaciones. Si se tiene metas a corto y largo plazo que son específicas y que se pueden medir, existe una razón que motiva a continuar ahorrando.

Tomando en cuenta estos dos pasos anteriores se puede destinar

el 20% de los ingresos al ahorro. Sin embargo, este porcentaje puede variar de acuerdo con las circunstancias en las que se encuentre la economía, y aunque las circunstancias no sean las más favorables siempre es importante destinar una cantidad, así sea mínima, al ahorro.

3.2.1.3 Registro de deudas

El registro de deudas permitirá identificar el monto, como están estructuradas (si son varias o una sola cuota) y cuánto tiempo falta para pagarlas.

Tabla 2. Registro de deudas en su negocio

Anexo 2: Registro de deudas Su negocio								
Fecha: 21/3/2021								
N°	Acreeedor	Concepto	Monto total	Cuota	Fecha de pago	Días que faltan	Tipo de deuda	Observaciones
1	Banco Pichincha	Préstamo	\$1.200,00	\$90,00	1/4/2021	11	Corto plazo	PAGADO 20/2
2	Banco del Austro	Préstamo	\$1.000,00	\$48,00	30/4/2021	40	Largo plazo	
3	Gloria López	Préstamo	\$500,00	\$12,00	30/5/2021	70	Corto plazo	
4					15/5/2021	55		
5					3/5/2021	41		
6					2/4/2021	12		
7					4/5/2021	44		
8					5/5/2021	43		
9					6/5/2021	46		
10					7/5/2021	47		
					5/5/2021	45		
			Total \$ 2.700,00	\$ 150,00				

Fuente y elaboración: CONQUITO, 2022

- En la parte superior se debe colocar el nombre del negocio.
- En la celda fecha colocar el día en el que se hace el registro.
- En la columna acreedor se





debe colocar el nombre de la persona o institución a la que se debe.

d) Seguidamente, en la columna de concepto se debe colocar el motivo de la deuda.

e) En el monto total hace referencia a al valor total de la deuda.

f) En la quinta columna se debe colocar el valor de la cuota a pagar siempre y cuando sea a plazos.

g) En la fecha de pago el día máximo que se debe pagar la próxima cuota.

h) En la columna DÍAS QUE FALTAN se calcularán los días que faltan para pagar la cuota. Se pueden usar como referencia colores que indiquen las fechas de pagos Si la celda se colorea de color rojo significa que el pago está retrasado.

El color amarillo indica que hay pocos días antes de que venza el plazo.

Si es verde aún hay tiempo para el pago de la deuda.

i) A continuación, en la columna tipo de deuda se debe colocar si es a corto o largo plazo.

j) Finalmente, en la columna de observaciones se puede colocar

comentarios como CANCELADO si ya la deuda ya fue pagada o el número de cuota.

El formato presentado es parte de las herramientas del programa En Marcha Digital- <https://bit.ly/EnMarchaDigital>.

3.2.1.4 Priorización de deudas

El propietario/a conoce el negocio y todo lo esencial para su desempeño, cuáles son los gastos que debe realizar para su funcionamiento; con base en ello, es importante clasificar cada gasto en función de su importancia y su urgencia. Evitar a toda costa las compras por impulso; así como suspender cualquier compra no esencial para el negocio. Además, es importante no gastar más de lo necesario y dinero con el que no se cuenta, es decir no abusar del uso de tarjetas de crédito o préstamos.

A continuación, se presenta un ejemplo de priorización de gasto: una persona emprendedora deberá priorizar el pago de sueldos a las y los colaboradores frente a la actualización de un teléfono celular que



Módulo 5 Activa tu negocio



aún funciona. Otro ejemplo será el pago de los servicios básicos (luz y agua) frente a la compra de adornos para el negocio.

3.2.1.5 Presupuesto de compras

Hacer un presupuesto para las compras a proveedores, tomando en cuenta aquello que se vende más y otros productos nuevos que podrían interesar a los y las clientes.

Esto ayudará a prever cuánto dinero se necesita para abastecer el negocio y contar siempre con un inventario de las cosas que se venden mejor.

Se debe evaluar a los proveedores. Hacer una lista y comparar la calidad de productos, precios y tiempo de entrega y elegir a los que mejor se acoplan a las necesidades del negocio.

Con aquellos proveedores/as que no vaya tan bien, se deben replantear los vínculos y/o tratar de mejorar las condiciones.

Tabla 3. Ejemplo de presupuesto de compras

(Nombre de su negocio aquí)					
	Fecha:	19/2/2021	Presupuesto:		\$ 400,00
			Suma de compras		\$ 410,00
			Dinero sobrante		\$ (10,00)
N°	Producto	Unidad de medida	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
1	Luces	Unidades	10	\$ 3,00	\$ 30,00
2	Aceite	Litros	6	\$ 10,00	\$ 60,00
3	Jabón de carro	Litros	4	\$ 50,00	\$ 200,00
4	Forros	Unidades	8	\$ 15,00	\$ 120,00
5					\$ -
6					\$ -
7					\$ -

Fuente y elaboración: CONQUITO, 2022

A continuación, una descripción de cómo usar esta herramienta:

- Colocar en primer lugar los datos referentes al nombre del negocio, fecha en la que se está realizando el registro y determinar un presupuesto que se dispone para realizar las compras.
- En la primera columna llamada producto se detalla los productos a adquirir.
- En la siguiente columna "Unidad de medida" se debe especificar la medida del producto (unidades, libras, litros, etc.).
- En la columna Cantidad asignar la cantidad numérica de la medida, por ejemplo: 100 libras, 20 unidades.



Módulo 5 Activa tu negocio



5. Definir el Valor Unitario al que el proveedor vende el producto, ejemplo: \$0,35 por libra del arroz.

En la columna del Valor Total se calculará el valor total que se debe cancelar al proveedor por la cantidad de productos adquiridos. El valor total de cada producto se obtiene multiplicando el valor unitario de cada ítem por la cantidad.

Como se observa en la parte superior derecha del registro al terminar el listado de productos se indicará la suma total de las compras, así como también si hay dinero sobrante, o lo contrario.

El formato presentado es parte de las herramientas del programa En Marcha Digital- <https://bit.ly/En-MarchaDigital>

3.2.1.6 Presupuestos de ventas

Un presupuesto de ventas es un informe que detalla una estimación de ingresos por ventas de una empresa en un periodo determinado.

Este presupuesto sirve para marcar la estrategia del negocio al inicio del nuevo ciclo económico, general-

mente de 1 año. Para ello, el presupuesto de ventas integra qué cantidad de producto se va a vender, a qué precio, en cuánto tiempo, dónde y cómo se van a producir esos ingresos por ventas.

Con base en esos ingresos por ventas se deberá establecer unos objetivos y una ruta para no desviarse en exceso de la estimación e intentar superarla, cosa que es bastante difícil porque suele ser un documento que acostumbra a ser fiel a la realidad salvo excepciones.

Tabla 4. Ejemplo de presupuesto mensual de ventas

PRODUCTO	Unidad de medida	Meta de ventas en unidades			Precio de venta unitario	Venta estimada mensual	Margen estimado	Utilidad estimada mensual
		Unidades mensuales	Unidades semanales	Unidades diarias				
Lucas	Unidades	60	14	3	\$ 2,00	\$ 120,00	\$ 60,00	\$ 2,00
Plumas	Unidades	12	3	1	\$ 7,00	\$ 84,00	\$ 24,00	\$ -126,4
Fierros	Unidades	10	2	0	\$ 2,00	\$ 20,00	\$ -80,00	\$ -251,9
Baterías	Unidades	8	2	0	\$ 100,00	\$ 800,00	\$ 80,00	\$ -696,9
Jabón para auto	0	0	0	0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
0	0	0	0	0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
0	0	0	0	0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL						\$ 1.024,00	\$ 84,00	\$ -1.012,00

Fuente y elaboración: CONQUITO, 2022

El formato presentado es parte de las herramientas del programa En Marcha Digital- <https://bit.ly/En-MarchaDigital>

1. En la primera columna se colocará el producto,
2. De igual forma de describe la unidad de medida



Módulo **5** Activa tu negocio



3. Se debe asignar en este registro el número de unidades mensuales vendidas, para el ejemplo de las Luces tienen un supuesto de venta de 60 luces para auto cada mes.

La herramienta Excel permite automatizar muchos valores y cálculos. Luego de especificar las unidades mensuales vendidas de luces se calcula automáticamente las “Unidades semanales” y el número de “Unidades diarias de venta del producto”.

La siguiente columna corresponde a el Precio de Venta Unitario de la luz para auto siendo para el ejemplo el valor de \$2, así como también la Venta (\$) estimada mensual que para el ejemplo debe ser de \$120.

El Margen estimado es el beneficio directo que se consigue al comercializar el producto o servicio, y cada propietario/a del negocio conoce bien, para caso del ejemplo el margen estimado es de \$60.

Finalmente, la “Utilidad estimada mensual” no es más que el dinero que queda luego de cubrir todos los gastos y costos que genera la

comercialización de los productos o servicios, para el ejemplo se observa que la utilidad es de \$2,69.

3.3 Estrategias para mejorar las ventas

Es importante otorgar herramientas para los/las emprendedores/as en tiempos complejos con las que puedan desarrollar estrategias ingeniosas para mantenerse en el mercado. Aquí revisamos consejos para desarrollar productos y promociones que resulten atractivos para los clientes.

3.3.1 Generar productos y promociones atractivos para tus clientes

Una buena estrategia para incrementar las ventas y por ende los ingresos es generar productos y promociones atractivos para los clientes, y esto se consigue con los siguientes pasos:

3.3.1.1 Conocer a los clientes

Identificar qué piensan los/las clientes, ayudará a relacionarse mejor con ellos/ellas y atraer nuevos/as para sostener e incrementar las

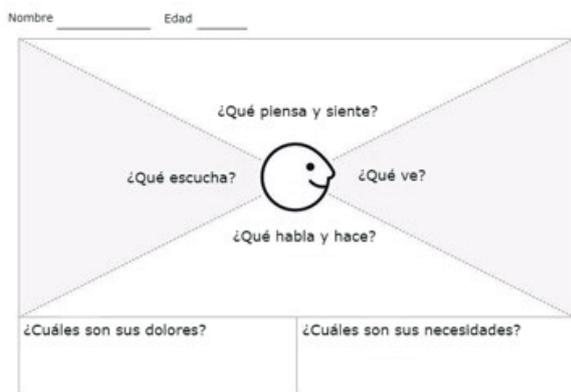




ventas del negocio.

Para esto se puede usar la herramienta “mapa de empatía”, para poder graficar y entender qué quiere la clientela y así poder ganar su fidelidad. Basta con prestar atención y escuchar. También se lo puede realizar a través de redes sociales.

Gráfico 4. Mapa de la Empatía



Fuente: (STATION, 2022)

Esta herramienta permite identificar las necesidades del cliente con el objetivo de garantizar el mejor producto o servicio que satisfaga sus necesidades.

A continuación, una breve descripción de cómo se usa:

a. ¿Qué ve?

En este segmento se debe identificar todos los estímulos que el cliente recibe para realizar una compra. Por ejemplo:

- ¿Cómo es su entorno?
- ¿Con qué personas se relaciona?
- ¿Cuál es su aspecto?
- ¿Cuáles son las ofertas que observa?
- ¿Qué problemas se le presentan?

b. ¿Qué escucha?

Permite identificar cuáles son las personas o cosas que influyen en él o la cliente, las personas que influyen en su decisión de compras, que deben ser familiares, amigos, etc.

c. ¿Qué piensa y qué siente?

Se refiere a lo que el/la cliente piensa y siente: ¿Cuál sería el producto o servicio ideal?, ¿Qué es lo que espera de ese producto o servicio? ¿Qué le preocupa?, ¿Cuáles son sus emociones?

d. ¿Qué dice y hace?



Módulo

5 Activa tu negocio



Este segmento se debe identificar no es solamente y lo él/la cliente expresa verbalmente sino también el comportamiento que tiene referente a un producto o servicio. ¿Con quiénes se relaciona?, ¿Cómo se relaciona con los demás?, ¿Qué es lo que le importa?, ¿Sobre qué suele hablar?

e. ¿Cuáles son sus dolores?

Se deben dar a conocer los esfuerzos, los obstáculos que él/la cliente debe superar para adquirir el producto o servicio.

f. ¿Cuáles son sus necesidades?

Finalmente es este segmento se identifica lo que él/la cliente considera como éxito o como a una satisfacción del producto o servicio a adquirido.

Una vez identificadas, el dueño/a de negocio podrá conocer a sus clientes y sus necesidades; y, por ende, trabajar y esforzarse por satisfacerlas con el fin de conseguir la fidelidad de este.

3.3.1.2 PENSAR EN FORMAS DE FACILITAR LA VIDA DE CLIENTES

A través de cosas simples que hagan que la experiencia del cliente en el negocio sea buena para que regrese.

Imaginar cosas sencillas y prácticas que puedan hacer felices a los/las clientes. Servicios como:

- Entregas a domicilio.
 - Avanzar en el lavado de verduras y frutas,
 - Contar con una persona que ayude a cargar las compras.
- Pensar en tareas cotidianas que a las personas no les gusta realizar como pensar que van a hacer de almuerzo y tener recetas listas con los productos empacados Identificar las habilidades y vincularlas con las necesidades de los/as clientes.
- Tener diferentes opciones de pago también es un valor agregado del negocio,

3.3.1.3 Ofrecer promociones efectivas y atractivas

Muchas veces a lo largo de la vida, se escucha la palabra promoción,



Módulo **5** Activa tu negocio



pero qué significa promoción y cuál es la forma correcta de llevarla a cabo.

Una promoción es un pequeño incentivo que se otorga buscando atraer clientes y de esta forma incrementar las ventas. La promoción puede generar reacciones positivas en los/as clientes.

El primer paso es definir el o los objetivos a los que se quiere llegar con la promoción. Estos pueden ser: incrementar la afluencia de clientes en el negocio y así aumentar las ventas, incrementar el monto de compra por cada cliente, procurar el retorno de los clientes a la tienda, lograr que los clientes hablen con otros clientes potenciales, generar lealtad de los clientes, etc.

Una vez definido el objetivo es necesario estudiar a los clientes, para, de esta forma generar un beneficio promocional que sea atractivo para ellos y ellas y lograr tener una promoción eficiente y exitosa.

Es importante establecer cuál va a ser la duración de la actividad pro-

mocional a desarrollar, para de esta manera tener un mayor control sobre lo realizado y asegurar su éxito.

Algo fundamental para llevar a cabo una promoción es generar la mecánica adecuada de participación, es decir, cuáles van a ser las condiciones que el cliente debe cumplir para hacerse acreedor de esta. Una vez que haya sido establecida es importante dar a conocer de manera clara para evitar confusiones y reacciones que pueden ser contraproducentes para el negocio, una gran promoción no sirve de nada si no se le comunica al público de manera adecuada.

Es importante resolver estas preguntas poniéndose en los zapatos de los y las clientes: ¿Ellos comprarían esto?, ¿Por qué lo comprarían?, realmente ¿Estarían dispuestos/as a pagar por esto?

Ejemplo: conformar canastas de productos de la misma categoría y que se sabe que los y las clientes siempre compran como un kit de



Módulo **5** Activa tu negocio



limpieza que contenga (mascarillas, guantes, jabón líquido, cloro, alcohol); o también poner los precios de los productos que regularmente cuestan \$2,00 a 1,99.

3.3.2 Mantén activo tu negocio

Es importante promocionar el negocio, y para esto no se requieren grandes inversiones, se pueden implementar herramientas para receptor pedidos y tener comunicación con los/las clientes usando el teléfono a través de la plataforma digital WhatsApp que es gratuita y es usada por casi todas las personas como medio de comunicación, esta plataforma presenta dos versiones: la normal y la versión de negocios; esta última, requiere de un pago que permite acceso a más opciones por el pago de un valor.

Dentro del programa se trabaja con la versión estándar de la aplicación WhatsApp para que os negocios se promocionen y lleguen a más clientes.

3.3.2.1 Presentar el negocio en el perfil de whatsapp

- Utilizar el logo o una foto del negocio en la foto de perfil del WhatsApp, completar con el nombre y dirección del negocio.

- Pegar en un lugar visible del negocio un rótulo que contenga nombre y número de WhatsApp para que los/las clientes tomen una foto o guarden el número.

- Guardar siempre los contactos de forma adecuada para que sea más fácil identificar a los/las clientes.

3.3.2.2 Promocionar en facebook

Otra herramienta que también es gratuita y tiene varios beneficios para promocionar el negocio es Facebook, aquí desde una página personal se puede crear una página para el negocio, también tiene la opción de pagar por promocionar el negocio por un valor; sin embargo, al igual que con WhatsApp, el objetivo es brindar herramientas gratuitas para los negocios y que no deban incurrir en más gastos.

Primero se debe crear una página en Facebook, ¿Cómo hacerlo?, aquí





se comparte una guía práctica de creación

¿Cómo crear una página en Facebook?

Paso 1: Acceder a Facebook desde una cuenta personal

Paso 2: En la parte superior de la página de inicio, seleccionar Crear y elegir Página.

Paso 3: Asignar un nombre a la página.

Paso 4: Agrega una categoría para describir la página.

Paso 5: Ingresar la información de la empresa (dirección e información de contacto). Selecciona Continuar.

Paso 6: Se puede agregar una foto de perfil de la página. Si se agrega una foto, seleccionar Siguiente. Para completar este paso en otro momento, seleccionar Omitir.

Paso 7: Agregar una foto de portada de la página. Si se agrega una foto, seleccionar Siguiente. Para comple-

tar este paso en otro momento, seleccionar Omitir.

Paso 8: Cuando se haya completado estos pasos, seleccionar Siguiente para ir a la nueva página.

¿Qué se puede hacer en la página en Facebook? ¡PROMOCIONAR!

1. Ir a página de Facebook.
2. Buscar la publicación que se desee promocionar. Por ejemplo, una oferta por el día de las madres, cambio de temporada, lanzamiento de un nuevo producto, etc.
3. Seleccionar 'Promocionar publicación', que se encuentra en la esquina inferior derecha de la publicación.
4. Completar la información del anuncio y aceptar las sugerencias que ofrece Facebook de ser necesario:

- Elegir el público: Recomendado por la plataforma o crear un nuevo segmento según características específicas: edad, sexo, ubicación, intereses particulares.

- Duración: Plazos o fechas de inicio



Módulo **5** Activa tu negocio



- Recepcionar los pedidos de los/las clientes/as, prepararlos e informar al usuario que puede acercarse a retirar su compra, cumpliendo siempre con las medidas de seguridad.

- Ofrecer entrega a domicilio a las/los clientes: Para ello, es importante seguir algunas recomendaciones

- Organizar el horario de atención: y comunicarlo a las personas para que puedan contactarse sin inconvenientes.

- Trabajar en equipo: distribuir responsabilidades tales como: recepción del pedido, empaquetado, entrega, etc.

- Establecer un cronograma: organizando días/horarios/zonas para realizar las entregas.

- Enviar mensajes de confirmación: el cliente debe estar al tanto del estado de su pedido.

- Opciones de pago: implementar

diferentes modalidades de pago, como transferencias bancarias o planes acumulativos, para facilitar el proceso de adquisición al cliente.

- Desinfección de bolsas: ser comprometidos con cuidar la salud de todos.

4. Cuestionario

1. ¿Es necesario el liderazgo en el negocio? ¿Por qué?

Sí, porque un buen líder es el encargado de promover buenas estrategias de comunicación y mejorar la capacidad de integración de los miembros.

2. ¿Se debe colocar la basura no reciclable en un tacho de basura con tapa y en una bolsa resistente? Verdadero

3. ¿Cuál es el primer paso para realizar promociones efectivas?

Definir el objetivo al que se quiere llegar con la promoción ya que pueden ser varios.

4. ¿Qué es Educación Financie-



Módulo **5** Activa tu negocio



ra?

Educación financiera, es el conjunto de habilidades, conocimientos y prácticas que se lleva día a día para lograr una correcta administración de lo que se gana, controlar mejor los gastos, elaborar presupuestos, generar una cultura de ahorro y mejorar el manejo de los créditos.

5. ¿Cuáles con los 6 pasos para tener una buena cultura financiera?

- Analizar la economía personal y familiar
- Definir metas y proyectos
- Hacer una lista de ingresos y gastos
- Clasificar los gastos como urgentes, básicos e innecesarios
- Gastar menos de lo que se gana
- Definir una cantidad de ahorro sin falta

5. Consejos y recomendaciones

- El programa Activa tu Negocio, fue desarrollado para apoyar a los negocios en la reactivación económica; en su aplicación se debe considerar si los y las beneficiarias tienen conocimientos tecnológicos, para el uso de las herramientas que utiliza el programa.
- El programa debe ser impartido en un lenguaje sencillo, de modo que sea de fácil comprensión para las personas que participan. Se debe buscar que cada participante, de acuerdo con el giro de su negocio detecte y desarrolle las estrategias y herramientas que usará.
- Los talleres se los puede dictar en línea, y la duración no debe ser mayor a dos horas debido a la actividad que presentan los negocios.
- Es importante adaptar los horarios de los talleres, ya sea en la mañana, noche o fines de semana con el objetivo de lograr mayor participación de los negocios.



Módulo **5** Activa tu negocio



- Se debe promocionar los talleres con al menos unos 15 días de anticipación para que se registren la mayor cantidad posible de negocios.
- Se recomienda realizar los talleres los mismos días a la semana y con un mismo enlace para que las personas participantes se familiaricen y no tengan confusiones con los enlaces.
- Se recomienda tomar la temperatura a los/las colaboradores/as y clientes antes de ingresar al local, si es mayor a 37° llamar al 171 y se debe solicitar que vuelvan a sus casas.
- Los grupos de alto riesgo (personas: mayor a 60 años, con discapacidad, con afecciones pulmonares o enfermedades crónicas, mujeres embarazadas y, aquellas que tengan a cargo adultos mayores con enfermedades crónicas) no desarrollen actividades sociales o comerciales. Si el propietario/a está dentro de este grupo apoyarse en familiares que realicen la actividad para resguardar su seguridad.
- Las herramientas del programa En marcha digital que son gratuitas y accesibles para las y los beneficiarios.
- De acuerdo con las posibilidades se recomienda realizar asistencias técnicas a los negocios para fortalecer la implementación de los conocimientos adquiridos y el uso de las herramientas entregadas.



Módulo **5** Activa tu negocio |

6. Bibliografía

DEFINICION. (14 de marzo de Consultado 2022). Bioseguridad. Obtenido de <https://definicion.de/bioseguridad/>

SIGNIFICADOS. (14 de marzo de Consultado en 2022). Qué es Aptitud. Obtenido de <https://www.significados.com/aptitud/>

STATION, R. (2022). Mapa de Empatía: qué es y cómo hacerlo en 6 pasos. Obtenido de <https://www.rdstation.com/es/blog/mapa-de-empatia/>

En Marcha digital, <http://www.odscadenasvalor.org/en-marcha-digital>

Activa tu negocio: http://www.conquito.org.ec/activa_tu_negocio/

