



CONSTRUYENDO MIS SUEÑOS

Informe Final: Provincia de Melipilla



Semestre Otoño 2008

EH27A - EH1E1 "Ciencias Sociales"
CMS: Ingeniería en la Realidad Social

Integrantes:

Belén Diban
Lizbeth Morales
Pablo Urbano

Facilitador:

Francisco Reyes

Índice

1. Antecedentes de cada microempresario	4
1.1.- Antecedentes María Farías	4
1.2.- Antecedentes Carmen Matta	4
1.3.- Antecedentes Carmen Silva	5
1.4.- Antecedentes Marcela Arce	5
1.5.- Antecedentes Alejandro Irarrázabal	6
1.6.- Antecedentes Cristina Adasme	6
1.7.- Antecedentes Dean Hernández	7
1.8.- Antecedentes Edith Zuñiga	7
1.9.- Antecedentes Gladys Astorga	7
1.10.- Antecedentes Jeannette Contreras	8
1.11.- Antecedentes Lucila Calderón	8
2. Artefactos de apoyo de cada microempresario	8
2.1.- Artefactos María Farías	8
2.2.- Artefactos Carmen Matta	12
2.3.- Artefactos Carmen Silva	15
2.4.- Artefactos Marcela Arce	17
2.5.- Artefactos Alejandro Irarrázabal	19
2.6.- Artefactos Cristina Adasme	21
2.7.- Artefactos Dean Hernández	23
2.8.- Artefactos Edith Zuñiga	23

2.9.- Artefactos Gladys Astorga	25
2.10.- Artefactos Jeannette Contreras	28
2.11.- Artefactos Lucila Calderón.....	30
3.- FODA de cada microempresario.....	32
3.1.- FODA de María Farías.....	32
3.2.- FODA de Carmen Matta	33
4.- Carta a cada uno de los microempresarios	35
4.1.- Carta a María Farías	35
4.2.- Carta a Carmen Matta	38
4.3.- Carta a Carmen Silva	40
4.4.- Carta a Marcela Arce	44
4.5.- Carta a Alejandro Irarrázabal.....	46
4.6.- Carta a Cristina Adasme	49
4.7.- Carta a Dean Hernández.....	51
4.8.- Carta a Edith Zuñiga	52
4.9.- Carta a Gladys Astorga	54
4.10.- Carta a Jeannette Contreras	56
4.11.- Carta a Lucila Calderón.....	58

1. Antecedentes de cada microempresario

1.1.- Antecedentes María Farías

Nombre: María Enriqueta Farías

Rango de Edad: 26-35 años

Comuna: Melipilla

Provincia: Melipilla

Empresa: Venta de productos a domicilio

La Sra. María vive en la comuna de Melipilla, por lo que tiene buen acceso a la locomoción hacia las demás comunas cercanas.

Ella sostiene su hogar, haciéndose cargo de su hija, y llevando todos los ingresos a este. Para ello, María sale a vender a diario, y trabaja en su negocio gran parte del día. Sus productos son muy variados, yendo desde la ropa interior, hasta productos Avon que vende por catálogo.

María ha logrado llevar bastante bien su negocio. Tiene una muy personalidad muy fuerte, y siempre tiene ganas de trabajar y luchar por salir adelante. Es una persona muy trabajadora y alegre lo cual es muy importante en su actividad. María es muy buena vendedora, y siempre se preocupa de sus clientes.

1.2.- Antecedentes Carmen Matta

Nombre: Carmen Gloria Matta Reyes

Edad: 28 años

Comuna: San Pedro

Provincia: Melipilla

Empresa: Costura y confección

La Sra. Carmen vive en la comuna de San Pedro, específicamente en el Sector de Nihue Bajo, zona muy aislada y alejada del centro. No cuenta con suficiente transporte, solo con un bus que sale en la mañana y vuelve alrededor de las 5 de Melipilla. De perderlo no tiene como volver a su casa a través del transporte público, lo cual dificulta bastante el salir de su hogar.

En su casa vive junto a su madre y a sus dos hijos. Ella es la que sostiene el hogar y recibe mensualmente \$21.000 del gobierno.

Su emprendimiento surgió a través del programa FOSIS, el cual en noviembre del año 2007, hizo un programa de capacitación, involucrándose ella en la costura, dando finalmente capital para invertir en el emprendimiento, permitiéndole comprar una máquina de coser, tela y accesorios para hacer sabanas.

Desde ese entonces ella se ha dedicado principalmente a confeccionar sabanas de una plaza y dos plazas para luego venderlas.

1.3.- Antecedentes Carmen Silva

Nombre: Carmen Carolina Silva Varas

Rut: 9627520-K

Edad: 46

Estado Civil: Separada

Número de Hijos: 5

Dirección: Almirante Latorre 0418 Melipilla

Teléfono: 09-2617262

Educación: Técnico Completo

Profesión: Peluquera, Estilista Unisex

Negocio: Servicio de peluquería a domicilio

1.4.- Antecedentes Marcela Arce

Nombre: Marcela Mariela Arce Arce

Rut: 15404344-6

Edad: 29

Estado Civil: Soltera

Número de Hijos: 1

Dirección: La Pataguina s/n, San Pedro

Teléfono: 08-9312846

Educación: Técnico Completo

Profesión: Técnico en vestuario Industrial

Negocio: Venta de huevos a vecinos y turistas

1.5.- Antecedentes Alejandro Irarrázabal

Nombre: Alejandro Cupertino Irarrázabal Irarrázabal

Rut: 12777356-4

Edad: 35

Estado Civil: Casado

Número de Hijos: 1

Dirección: San Enrique 220, María Pinto

Teléfono: 09-7603788

Educación: Básico Completo

Profesión: Agricultor

Negocio: Cultivo de tomates en invernadero

1.6.- Antecedentes Cristina Adasme

Nombre completo: Cristina Isabel Adasme Zúñiga

Cédula de Identidad: 7.603.141-k

Edad: 53

Estado Civil: Casada

Número de hijos: 4

Dirección: Carmen de Las Rosas s/n, Melipilla

Teléfono celular: 8-4700482

Profesión u oficio: Crianza de Aves (Venta de huevos)

Idea de negocio: Venta de huevos a vecinos de Pomaire

1.7.- Antecedentes Dean Hernández

1.8.- Antecedentes Edith Zuñiga

Nombre completo: Edith del Carmen Zuñiga Marambio

Cédula de Identidad: 15.450.4.99-9

Edad: 36 años

Estado Civil: Casada

Número de hijos: 2

Dirección: Las Pataguas, comuna San Pedro

Teléfono celular: 09-0456731

Profesión u oficio: Dueña de Casa, y trabaja por temporada en el cultivo y recolección de frutillas.

Idea de negocio: Cultivar frutillas en terreno propio

1.9.- Antecedentes Gladys Astorga

Nombre completo: Gladys Isabel Astorga Faria

Cédula de Identidad: 14.238.691-7

Estado Civil: Casada

Número de hijos: 2

Dirección: Lo Encañado Camino a Quilamuta, San Pedro

Teléfono celular: 09-3410886

Profesión u oficio: Venta de abarrotes

Idea de negocio: Instalar nuevo Bazar a la entrada de su casa.

1.10.- Antecedentes Jeannette Contreras

Nombre completo: Jeannette Contreras Aliaga

Número de hijos: 4

Dirección: Melipilla

Teléfono celular: 09-5621959

Profesión u oficio: Venta de productos en stand y por visita directa a clientes

Idea de negocio: Negocio de ventas al por menor en su domicilio

1.11.- Antecedentes Lucila Calderón

Nombre completo: Lucila del Carmen Calderón Alvear

Cédula de Identidad: 10.947.645-5

Edad: 42

Estado Civil: Casada

Número de hijos: 4

Dirección: Pasaje Juana Alvarez, sitio 7, Pomaire

Teléfono celular: 7-7922823

Profesión u oficio: Crianza de Aves (Venta de huevos)

Idea de negocio: Venta de huevos a vecinos de Pomaire

2. Artefactos de apoyo de cada microempresario

2.1.- Artefactos María Farías

Análisis Interno:

Lugar de trabajo

La Sra. María vive en Melipilla, y guarda en su casa sus productos. Sin embargo su trabajo se realiza en el exterior, pues ella sale a vender a distintos lugares. Su fuerte es ir a vender

principalmente al campo, pues allí se encuentran en mayor cantidad sus clientes. Sus productos ahí se venden mucho mejor, y por eso le es más conveniente a pesar del costo de transporte.

Orden financiero

El orden financiero que lleva María es bastante bueno. Ella mantiene bien separadas las platas de su casa y las de su negocio. Esto es muy importante, y ella lo ha manejado bien, pues sabe cuánto está ganando, y cuánto es capaz de reinvertir. Ella lleva las cuentas en un cuaderno, anotando claramente que productos ha vendido y cuánto está ganando. Por otro lado, mantiene una tarjeta de los clientes, a los cuales les permite pagarle en cuotas, lo cual la ayuda a mantener mejor el orden de platas.

Producción

Los productos que vende la Sra. María son muy variados, y los consigue a través de distintos proveedores. Ella compra productos baratos y los revende, principalmente lencería femenina. Sin embargo, ante cualquier posibilidad de negocio, lo aprovecha sin duda alguna. Así ha vendido longanizas, marcos de fotos, pastelitos chilenos, entre otras cosas.

Por otro lado, también se dedica de vender productos avon por catálogo.

María está constantemente renovando su stock, y tiene una cantidad suficiente para vender. Siempre tiene nuevos productos y trata de mantenerse actualizada, además de tratar de cubrir la necesidad de diferentes tipos de clientes.

El precio que ella ha puesto a los productos los calcula dependiendo de su precio original mas los demás costos asociados (como el transporte).

Marketing

María se ha manejado bastante bien con sus clientes, y ella misma se hace publicidad a través de su red de contactos. Ya tiene ciertos clientes fijos, y a través de ellos llega a más clientes.

Sus productos los tiene muy bien presentados, todo guardado ordenadamente en bolsas separadas, lo cual produce una buena impresión en sus clientes. La ropa interior la tiene bien cuidada y limpia para no tener problemas de higiene.

El tema de las tarjetas de los clientes es una buenísima idea, pues con ella los clientes pueden contactarla, y tiene claro cuánto y cuándo tienen que ir pagándole. Por otro lado, quizás le hace falta una tarjeta de presentación.

Ella trabaja con una compañera, con la cual trabaja codo a codo en todo.

Herramientas Tecnológicas

La Sra. María no utiliza tecnologías en su negocio, lo cual es algo que podría aprovechar. Podría aprovechar el celular y el internet para contactarse con sus clientes, y también para comprar más productos. A veces el comprar por internet es una muy buena oportunidad.

Habilidades personales

María posee una personalidad muy rica y que sabe aprovechar. Ella tiene una gran capacidad para comunicarse y para vender. Ella es muy buena negociante y es algo que le da mucho plus a su negocio. Ella es una persona muy responsable y trabajadora, lo cual da confianza a sus clientes, que saben que siempre va a cumplir. Además siempre está buscando nuevas oportunidades, abierta a los nuevos productos, lo cual es muy positivo. No tiene miedo a arriesgarse lo cual es bueno en su negocio.

Por otro lado, tiene clientes fijos que sabe como identificar y contactar. Tiene muy buena relación con ellos. Además sabe escuchar y gracias a ello sabe que productos también ofrecer.

Quiebres del Negocio

La actitud de María ante los distintos quiebres es muy positiva. Ella es una persona muy segura y que no tiene miedo a tropezarse, lo cual es siempre positivo porque puede enfrentar mejor las situaciones difíciles. Además tiene confianza en la gente, lo cual también la ayuda, pues puede ser sincera cuando no puede ofrecer algo. Su actitud en general ante la vida es muy buena, lo cual es importantísimo en su negocio.

Procesos de Producción

El proceso de producción consiste en comprar primero los diversos productos que va a vender. Para ello ella cuenta con ciertos lugares en los que frecuenta comprar, además que siempre ir buscando nuevos proveedores. Ella con su socia buscan siempre distintos y nuevos productos para llevar a sus clientes.

Por otro lado, ellas también venden productos por catálogo avon, trabajando constantemente en ello, lo que también les ha traído ciertos beneficios, pues al ser buenas vendedoras van ganando diferentes cosas.

Los productos los almacena en su casa, ordenadamente y clasificados por productos. Ella tiene un stock bastante grande y suficiente para salir a vender, y rara vez se queda sin mercadería. También hace compras por encargos, lo cual hace que mantenga más a sus clientes.

RRHH

En su negocio la Sra. María trabaja con una socia, la cual es su compañera en todo. Consiguen los productos juntas y venden juntas también. Hay mucha confianza con ella, y bueno las ganancias van dependiendo de cuánto vende cada una. En el caso de querer establecerse, sería con ella con quien lo haría, pues siempre han trabajado a la par.

Posible expansión

La Sra. María está estudiando la posibilidad de instalarse con un bazar al lado de su casa, con su actual socia. Tiene un terreno disponible, el cual falta cerrar y preparar, y cree que es una buena opción, principalmente por sus hijas. Aquí vendería también diferentes productos, y cree que es una buena posibilidad pues no existe ninguno por allí.

Análisis Externo:

Competidores Actuales

La Sra. María no tiene competidores muy fuertes, pues ella vende a domicilio que es una gran ventaja, y a bajos precios. Sus competidores pueden ser las ferias y los lugares donde ella misma compra, pero como va principalmente a vender al campo no es así. Es por esta misma razón que ahí es donde más le conviene vender, pues en Melipilla mismo hay mucha más competencia, y la gente muestra cierta desconfianza a comprar a domicilio.

Poder de proveedores

María posee muchos proveedores distintos, de diferentes productos, lo cual es una ventaja para ella, pues puede elegir entre lo que más le conviene. Ella compra siempre nuevos productos y siempre está buscando nuevos lugares donde comprar.

Por otro lado, un proveedor fijo es avon, lo cual también le genera beneficios pues al vender ciertas cantidades de productos va ganando ciertos beneficios. El trato que mantiene con su jefa de avon es muy bueno lo cual le facilita las cosas.

Poder de compradores (clientes)

María tiene muchos clientes, los cuales se ha ganado con el tiempo y sigue ganando. Tiene muchos clientes fieles, que también la recomiendan a conocidos ampliando así su red de contactos. En general, sus clientes se han mostrado satisfechos, y cuando existe más confianza con ellos, la Sra. María le da tratos especiales, por ejemplo, les permite pagar en cuota, etc. Así también ella es muy abierta y se relaciona fácilmente con ellos, lo que hace que ellos la contacten y le encarguen más cosas.

Nuevos competidores

En el caso de vender en Melipilla podría tener nuevos competidores que impliquen que le sea más difícil tener clientes permanentes, al igual que si decidiera poner el bazar, habría que estudiar muy bien si es conveniente o no, pues teniendo una competencia muy directa, es difícil que el negocio de frutos. Es importante saber diferenciarse y dejar una huella en los clientes para así no perderlos.

2.2.- Artefactos Carmen Matta

Análisis Interno:

Lugar de trabajo

La Sra. Carmen trabaja en su hogar, confeccionando principalmente sabanas simples. Para venderlas no sale a promocionarlas, sino vende principalmente a su familia.

El lugar donde ella trabaja es una habitación pequeña, donde tiene la máquina de coser, la cual está cubierta y bien cuidada. El lugar está bastante ordenado y limpio, aunque el piso es de tierra. Tiene guardadas las telas de cada sabana en bolsas transparentes (separadas unas de otras), y todas ellas en una bolsa grande que guarda en un closet. Junto con eso tiene una caja con todos los hilos y cintas que utiliza, también bastante ordenado.

Para trabajar pone una silla a su lado para poder manejar más fácilmente las sabanas sin que éstas toquen con el suelo (para evitar ensuciarlas).

Un impedimento con el que cuenta, es que el lugar posee muy poca iluminación, lo cual la limita a trabajar a un cierto horario donde tenga buena luz exterior.

Como mencioné anteriormente en los antecedentes, otro factor importante que la perjudica es la ubicación alejada de su hogar, pues esto le impide conseguir fácilmente materia prima a bajo precio y conseguir más clientes. Hasta el momento no ha necesitado comprar más telas, pues aun le quedan desde cuando comenzó a fines del año pasado, pero éstas las compro en Santiago (por el bajo precio), y claro que viajar para allá es un costo bastante grande para ella (económico, de tiempo, etc.), como para hacerlo más frecuentemente, en el caso de empezar a confeccionar en mayores cantidades.

Orden financiero

Con respecto al orden de las platas, podemos decir que solo se falta sacar las cuentas y hacer una contabilidad más frecuentemente de los gastos y costos. Hasta el momento la Sra. Carmen

mantiene bien diferenciadas las platas del negocio y la suya, pues todo lo que ha ganado del negocio lo tiene guardado y no gasta dinero de ahí, pero tampoco ha reinvertido.

Tiene guardadas todas las facturas y boletas de los costos realizados a fines del año pasado, donde gastó el capital dado por FOSIS, pero realmente no ha sacado las cuentas de cuánto realmente gastó y cuando está ganando, es decir, aun no sabe si su negocio es rentable.

Durante todo este tiempo no ha tenido más gastos del negocio, porque no ha comprado nada más de materia prima, ni tampoco ha hecho trámites con respecto a él. Las ganancias de las sabanas las tiene anotadas y la plata guardada, pero aun así no sabe exactamente cuanto a ganado.

El precio de las sabanas lo fijo por el mercado en \$8.000 y \$12.000, sin hacer un estudio de cuál sería su ganancia, y cuál es su costo de producción.

Producción

Los productos que ofrece la Sra. Carmen son principalmente sabanas simples. Ella sabe confeccionar muchas otras cosas, como fundas de cojines, sabanas con bordados, adornos, cortinas, etc. Sin embargo, todo este tiempo se ha dedicado principalmente a hacer estas sabanas. Las telas son de una calidad regular, con diseños coloridos y “lisas”, y ella lo que hace es coser las orillas y ponerle elásticos a los bordes, es decir solo hace las terminaciones básicas. El producto entonces no tiene ningún toque personal, sino más bien, es una sabana económica y simple, que tampoco implica mucho trabajo su confección.

El precio es de \$8.000 la de una plaza y de \$12.000 la de dos plazas, el cual no dijo según referencias que ella tenía del mercado.

La presentación del producto

Marketing

La Sra. Carmen no tiene ningún tipo de publicidad. No existen carteles en su negocio, ni tarjeta de presentación, ni nada que dé a conocer sus productos. Esto se debe a que ha estado vendiendo principalmente a su familia, y le da vergüenza darse a conocer por lo que hace. Además en su hogar, que es donde trabaja, no tiene un sitio establecido para la venta. Por eso es que la afluencia de público es muy baja (prácticamente nula), pues en realidad no se dedica a vender y a promocionar su producto.

Herramientas Tecnológicas

La única herramienta tecnológica que la señora Carmen utiliza es la máquina de coser, la cual es parte fundamental de su negocio. Con ella confecciona las sabanas que ahora está vendiendo, y

también hace productos más elaborados para su casa o familia. Actualmente no tiene mucho trabajo, pues no ha terminado de vender las sabanas que tiene listas, entonces no la ocupa mucho últimamente, pero de estar trabajando, la ocupa diariamente.

Habilidades personales

Las principales habilidades de Carmen están relacionadas con la producción. Ella es muy buena en lo que hace y podría aprovechar mejor eso. Sabe hacer distintas cosas, con distintos niveles de detalle lo cual es una gran fortaleza.

Por otro lado, la notamos bastante débil en su capacidad de expresarse, de comunicarse, de negociar, etc. Lo que sí, es muy buena escuchando, pues es una persona muy tímida y vergonzosa, pero muy atenta a lo que pasa a su alrededor. Le falta liderazgo y creerse más el cuento.

Quiebres del Negocio

La actitud de Carmen es un poco depresiva, es muy tímida y vergonzosa, por lo que no se atreve a pedir ayuda. También notamos que su autoestima o confianza es sí misma es muy baja, lo cual a la hora de enfrentar quiebres puede ser un problema. Le falta mucho trabajar su personalidad y estados de ánimo, para enfrentar de mejor manera los diferentes quiebres.

Creemos que el curso la ha ayudado mucho en este sentido, pues de alguna manera a lo largo de él ha podido confiar un poco más en sí misma.

Procesos de Producción

EL proceso de producción de Carmen consiste principalmente en la confección de las sabanas. Esto, debido a que la materia prima la tiene desde Noviembre del 2007, cuando FOSIS le entregó el capital, con el cual compró la maquina, y los materiales necesarios para hacer las sabanas. Desde ese entonces, no ha tenido que comprar nada más (pues aun le queda tela, hilo y todo lo que necesita), por lo que no ha tenido más gastos de producción.

La materia prima la almacena en su casa, en un closet, todo ordenadamente. Tiene las sabanas en bolsas para mantenerlas limpias y los hilos todos juntos en una caja.

RRHH

En su negocio la Sra. Carmen no cuenta con personal ni nadie que la ayude. Su hija la ayuda en algunas cosas, pero no constantemente, por lo que podemos decir que lleva sola su negocio. No cuenta con personal para la producción ni para la venta de sus productos.

Posible expansión

Analizando las posibilidades de la Sra. Carmen, notamos que podría producir otros productos además de las sabanas. Ella tiene mucho talento en la costura, por lo que podría abrir su mercado a otro público (de más alto nivel) haciendo cortinas o sabanas con más detalles, además de otros productos. Por otro lado, podría producir en mayores cantidades si hiciera publicidad y si diera más a conocer su negocio dentro de su red de contactos.

Análisis Externo:

Competidores Actuales

La Sra. Carmen actualmente no tiene competidores muy fuertes, pues le ha vendido principalmente a su familia y no se ha dado a conocer en la zona por lo que hace. De este modo no existen competidores en el mercado que ella se ha manejado.

Poder de proveedores

Ella no posee proveedores fijos. La única vez que ha tenido que comprar materia prima lo hizo en Santiago por los bajos precios. Actualmente aun le queda material, por lo que no ha tenido que ir de nuevo a comprar y no ha tenido la necesidad de buscar nuevos proveedores más cercanos. Su nivel de producción es bastante bajo, razón por la que se ha mantenido bien sin comprar materiales y sin tener en vista proveedores baratos y cercanos.

Poder de compradores (clientes)

Sus clientes son muy escasos, pues le ha vendido prácticamente todo a su familia. Por esta razón, no existe mucha negociación con ellos. Sus clientes son fieles por esto mismo, pero es un número muy pequeño, y es necesario que ella se dé a conocer a nuevos clientes. Como ella es vergonzosa y tímida le es muy difícil vender, el trato con sus clientes es difícil.

Nuevos competidores

En el caso en que la Sra. Carmen se abra a nuevos mercados y nuevos clientes, existe una competidora fuerte, que confecciona diferentes productos, especialmente ropa, además de otros productos por encargos. Esta competencia es peligrosa, pues le hace un poco más difícil conseguir nuevos clientes, especialmente aquellos de más alto nivel. Además esta competencia tiene cierta trayectoria que hay que manejar.

2.3.- Artefactos Carmen Silva

Análisis Interno

Lugar de trabajo

Como el servicio que ofrece es a domicilio, no tiene un lugar fijo para su trabajo

Orden Financiero

No posee orden financiero, le es difícil separar lo dinero que gana y el dinero que invierte en su negocio, es el principal debilidad que ella ve en su gestión.

Producción

Como es un servicio, la producción consiste en preparar todas las herramientas de trabajo que necesite para hacer lo que le soliciten

Marketing

No se preocupa de hacer separación de los clientes, no tiene un tipo especial de cliente y no discrimina por precios, no se hace publicidad y es difícil poder contactarla, puesto que no posee tarjetas de presentación.

Herramientas Tecnológicas

Utiliza el teléfono celular para recibir pedidos. El resto de las herramientas tecnológicas con las que cuenta son las maquinas para cortar el pelo, secador de pelo, etc.

Habilidades Personales

Carmen es capaz de establecer poderosos lazos de confianza con sus clientes, la empatía puede ser una de sus mayores habilidades. También la motivación y el gusto por lo que hace, además que es una persona simpática cuando trata con los clientes.

Quiebres del Negocio

Orden financiero, ella está consciente de ello y está empeñada a mejorar cada día más. Otro quiebre que posee su negocio es la disponibilidad de tiempo, ya que como debe cuidar niños, a veces le es difícil compatibilizar horarios.

RRHH

Trabaja sola en el negocio.

Posible Expansión

La única posible expansión que tiene pensado es en tener un mayor cantidad y calidad de indumentaria para proveer su servicio.

Análisis Externo

Competidores Actuales

No conoce peluqueros que hagan lo mismo que ella, pero si pudiera definirse una competencia serían las mismas peluquerías que quedan cerca de las casa de las personas a quien les trabaja.

Poder de Proveedores

Los proveedores no poseen mayor poder, ya que ella lo que hace es comprarle a los negocios que posean lo que ella necesita y que sean acordes a los estándares con lo que ella trabaja, en lo general compra los insumos en un mismo negocio porque ya los conoce.

Poder de Compradores (Clientes)

Los clientes tienen poder de negociación, pero en general, es solo para pedirles rebaja de algún tipo.

Nuevos Competidores

En general no se ve amenazada por nuevos clientes. Esto se debe a que ya existen peluquerías que prestan los servicios que ella hace y por tanto, es difícil que haya más gente que ingrese al mercado.

2.4.- Artefactos Marcela Arce

Análisis Interno

Lugar de trabajo

En su propio hogar, la casa de las aves se encuentra en el patio de atrás de la casa, a una distancia considerable de ella. Posee un lugar especial para las aves de la casa y para las aves del negocio. Están separadas puesto que las aves tienen distinto tratamiento.

Orden Financiero

No posee un orden financiero, sólo anota los gastos que tiene. No tiene un orden propiamente tal, puesto que aún no ha generado los ingresos suficientes para ser más rigurosa en ese sentido, además que todo el dinero que obtiene por la venta de los huevos, son destinados netamente a la compra del alimento

Producción

Marcela vende huevos, en general el producto no se diferencia mucho de otros huevos. El precio es el precio de mercado y se vende todo lo que se produce de acuerdo a lo que pongan las gallinas.

Marketing

Tiene claridad de las personas a quienes vende, pero no sabe como poder llegar a ellos. La única manera de llamar la atención y hacerse notar es a través de un cartel que pega en el camino, de manera que cuando los viajeros que pasan por ahí se den cuenta que ella vende huevos y le compren. También tiene clientes fijos, pero no sabe como se llaman ni lo que hacen, es decir, no ha logrado establecer un lazo de confianza con ellos.

Herramientas Tecnológicas

Utiliza el teléfono celular para recibir pedidos. No cuenta con otro tipo de herramientas tecnológicas.

Habilidades Personales

Marcela es una persona simpática y joven. Tiene mucho empeño por hacer las cosas, pero no tiene confianza en que el negocio en el que esta pueda resultar. Está pensando en hacer otra cosa si no le llega a resultar lo que está haciendo ahora, pero no sabe qué puede hacer. Toda la decisión dependerá de cómo le vaya con el actual emprendimiento.

Quiebres del Negocio

Falta de mayor producción porque las gallinas no ponen lo suficiente, muerte de aves por el frío. El gran quiebre que posee en negocio es que no está generando ganancias y los ingresos que obtiene por la venta del negocio se destina enteramente a la compra de alimento.

Procesos de Producción

Se compra Alimento para las aves cuando éste se acaba. Se recoge día a día los huevos desde el gallinero.

RRHH

Trabaja sola en el negocio, sin embargo hay temporadas (verano) que se junta con el cuñado para vender más productos a la orilla de camino, por lo tanto, hay ocasiones en que trabaja con él, pero en cosas distintas pues él vende frutillas.

Posible Expansión

No tiene pensado hacer una expansión.

Análisis Externo

Competidores Actuales

Hay varias personas que tiene aves para obtener sus propios huevos, pero no hay otras personas que tengan criadero de aves cerca, por lo tanto se puede suponer que no posee competencia cercana.

Poder de Proveedores

Las materias primas necesarias para la producción de huevos son las gallinas y el alimento. Las gallinas las compra a un proveedor que le fue recomendado, pero no han dado el resultado que pretendía, no conoce otro proveedor de aves. El alimento se compra en Melipilla en el lugar donde resulta más económico adquirirlo.

Poder de Compradores (Clientes)

En general por ser el precio el de mercado en este caso los compradores no tienen mucho poder.

Nuevos Competidores

No se nota preocupada por posibles nuevos competidores, ya que hay muchas personas que tiene gallineros y por tanto, si quisieran ya podría haberle hecho competencia

2.5.- Artefactos Alejandro Irarrázabal

Análisis Interno

Lugar de trabajo

En su propio hogar, el invernadero se encuentra en un terreno que posee al lado de su casa, por lo tanto, todas las labores necesarias para el desarrollo del emprendimiento, se encuentran en su hogar.

Orden Financiero

Posee orden financiero, hasta el momento no posee ingresos, pero si tiene un exhaustivo control de cada uno de los dineros destinados a cada actividad. Tiene plena conciencia de la necesidad de llevar este orden, además, tiene un plan de ahorro para futuras inversiones.

Producción

Se encuentra en una etapa temprana de producción, ya que hace poco que las plantas del invernadero está dando los frutos, por lo que es necesario que los tomates tengan una cierta madurez para que puedan ser cosechados y posteriormente distribuidos.

Marketing

Tiene muy claro a quienes vender y como vender, tiene vasta experiencia en esto ya que ha trabajado vendiendo este tipo de productos en la vega. No posee ningún medio de publicidad, ni tiene tarjetas de presentación para poder localizarlo.

Herramientas Tecnológicas

Utiliza el teléfono celular para llamar a las personas que corresponda. Las otras herramientas que usa son las propias que se usan para la siembra y cosecha.

Habilidades Personales

Alejandro tiene mucha experiencia en lo que está haciendo, ha trabajado desde niño en esto y por tanto, conoce perfectamente el negocio. Sabe cómo negociar, sabe como cosechar, sabe donde vender, etc.

Cabe destacar que Alejandro no posee ningún tipo de vicio y bajo ese aspecto, él cree que es una ventaja por sobre otras personas que realizan lo mismo que él.

Quiebres del Negocio

El quiebre del negocio es satisfacer las necesidades alimenticias, especialmente de tomates.

Procesos de Producción

El proceso de producción consiste en la plantación de las semillas del tomate, para cuidar su crecimiento y que la planta se mantenga de acorde a las necesidades. Finalmente, luego de crecimiento de los tomates, estos son cosechados y distribuidos a los lugares previamente definidos.

RRHH

Trabaja con su esposa, son ambos quienes tiene el negocio y ambos quienes realizan todas las labores del emprendimiento.

Posible Expansión

Pretende aumentar el nivel de producción, haciendo más invernaderos dentro del plazo de un año, además pretende producir otros productos como zapallos italianos, etc.

Análisis Externo

Competidores Actuales

Tiene competidores actuales, pero no viven relativamente cerca de él así que les es difícil saber lo que Alejandro hace.

Poder de Proveedores

Los proveedores no tiene mucho poder, ya que en la zona son varias las personas que venden los insumos que el necesita, sin embargo, para los plásticos sólo hay un vendedor de ellos, pero el precio a lo que vende es similar a los precios de Santiago, por lo tanto no ejerce ningún tipo de poder de mercado

Poder de Compradores (Clientes)

El precio de los productos se rige bajo oferta y la demanda, por lo tanto los compradores poseen poder de negociación, pero no es crítico, ya que siempre se puede negociar. Los productos son transados en la vega por lo que hay muchos compradores dispuestos a pagar el precio justo.

Nuevos Competidores

Frente a la amenaza de nuevos competidores, Alejandro ve que sería una buena oportunidad de crear una cooperativa, de manera que tener un mayor poder de negociación.

2.6.- Artefactos Cristina Adasme

Análisis Interno

Lugar de trabajo

En su propio hogar, la casa de las aves se encuentra en el patio de atrás de la casa, a una distancia considerable de ella.

Orden Financiero

Posee orden financiero, de los huevos que vende, de los gastos en alimentación, etc. Lo más importante de todo es que ella no lleva este orden sino que lo hace el esposo de su hija.

Producción

Cristina vende huevos, en general el producto no se diferencia mucho de otros huevos, sin embargo Cristina en ocasiones hace arreglos de modo de que se vean más bonitos. El precio es el precio de mercado y se vende todo lo que se produce de acuerdo a lo que pongan las gallinas.

Marketing

No se preocupa de segmentar a su clientela, aunque en general son personas cercanas y vecinos conocidos, no tiene ningún tipo de publicidad en su casa (que es su local), se dedica a la venta a conocidos.

Herramientas Tecnológicas

Utiliza el teléfono celular para recibir pedidos. No cuenta con otro tipo de herramientas tecnológicas.

Habilidades Personales

Se nota que Cristina es capaz de establecer poderosos lazos de confianza con sus clientes, la empatía puede ser una de sus mayores habilidades. También la motivación y el gusto por lo que hace son cualidades positivas.

Quiebres del Negocio

Falta de mayor producción porque las gallinas no ponen lo suficiente, muerte de aves por el frío. Cristina ampliar el gallinero para aumentar la producción.

Procesos de Producción

Se compra Alimento para las aves cuando éste se acaba. Se recoge día a día los huevos desde el gallinero.

RRHH

Trabaja sola en el negocio, sin embargo es su marido quien le ayuda en cosas como ampliaciones y sus hijas le ayudan a ordenar los números del negocio y a la venta.

Posible Expansión

Cristina ampliará en el mes de septiembre el gallinero con la ayuda de su esposo y su familia. Esta ampliación supondrá un aumento en la producción lo que generaría mayores ingresos.

Análisis Externo

Competidores Actuales

En el sector donde Cristina tiene su negocio no existen otras ventas de huevos.

Poder de Proveedores

Las materias primas necesarias para la producción de huevos son las gallinas y el alimento. Las gallinas las compra a un proveedor que le fue recomendado, pero no han dado el resultado que pretendía, no conoce otro proveedor de aves. El Alimento se compra en Melipilla en el lugar donde resulta más económico adquirirlo.

Poder de Compradores (Clientes)

En general por ser el precio el de mercado en este caso los compradores no tienen mucho poder.

Nuevos Competidores

Frente a la amenaza de nuevos competidores Cristina no se muestra preocupada, principalmente porque ve difícil que éstos aparezcan.

2.7.- Artefactos Dean Hernández

2.8.- Artefactos Edith Zuñiga

Análisis Interno

Lugar de trabajo

En terreno de cuñado (prestado, 43 surcos) cosecha frutillas. Primera vez que planta en dicho terreno, anteriormente sólo trabajaba para él, pero hoy ha cultivado en terreno prestado. Como materia prima utiliza semillas de frutilla, nylon y cinta para cubrirlas, además las llaves y mangueras de agua. El nylon lo deben comprar ellos, y sirve para una temporada. Utiliza desinfectantes para las frutillas, con trajes especiales para no contaminarse. Trabaja con su marido, él es quien desinfecta y quién maneja principalmente el negocio. Las frutillas se deben regar cada cierto tiempo, el agua para ello es gratis. El trabajo es temporal. Las cajas que se utilizan para poner las frutillas son compradas una vez y se reutilizan.

Orden Financiero

Edith lleva las cuentas del negocio. Anota semanalmente las ganancias y costos, dice que principalmente lo hace, ya que como el negocio es temporal, es muy importante ahorrar y llevar un orden. Sin embargo, al parecer, necesita identificar de mejor manera todos los costos en que incurre, y asignar un sueldo para ella y su marido.

Producción

El producto frente al cliente se traduce en una caja con frutillas grandes (como relata Edith). Diariamente se venden 6 cajas (un surco de cosecha) a un cliente específico (generalmente sólo a él). La política de precios es diferenciada por cliente y por tiempo de las frutillas. Las más nuevas y mejores se venden a mayor precio (cerca de \$7.000) y las de última temporada a menor (cerca de \$1.500). Al cliente específico vende al por mayor a un precio determinado, mientras a minoristas vende a un precio mayor a éste.

Marketing

El segmento al cual sirven es a un cliente al cual le venden al por mayor, llevan años vendiéndole a él. Sin embargo, las frutillas sobrantes las venden de todas maneras (a vehículos en el camino). No cuentan con publicidad, dice que al tener a este cliente fijo no es necesario, sin embargo esto es riesgoso.

Herramientas Tecnológicas

Se cuenta con una bomba sumergible para sacar agua del pozo, y así poder regar las frutillas. Existe uso de celular y posible conexión a Internet a través del computador de un familiar.

Habilidades Personales

Conocimiento profundo del negocio, cómo cortar las frutillas, cuándo hacerlo, cómo cuidarlas, etc. Tiene capacidad de llevar un orden financiero. Tiene bastante motivación por el trabajo.

Quiebres del Negocio

Dice poder manejar y responder de la mejor manera a los quiebres del negocio, dice no tener muchos quiebres, pues se anticipa a los que están por ocurrir.

Procesos de Producción

Las semillas las compra el marido, y los fertilizantes los provee un familiar. El marido de Edith se encarga principalmente de la producción, Edith generalmente corta las frutillas. La mayoría se venden una vez sacadas al por mayor.

RRHH

Su marido y ella trabajan en el negocio, ella lleva las cuentas y su marido se encarga mayormente de la producción, la parte de ventas es realizada por los dos. El hermano de su marido es quien les presta el terreno para cultivar las frutillas.

Posible Expansión

Dentro de dos años, Edith quiere plantar en terreno propio y realizar todo el proceso junto a su marido. Para ello necesitarán contar con material propio, además comprar fertilizante, entre otros.

Análisis Externo

Competidores Actuales

El lugar donde vive Edith es conocido como el “lugar de las frutillas”, por lo cual hay bastante competencia, y la mayoría se conocen entre sí, sin embargo, dice que la clientela también es bastante y se logra proveer y no quedar con frutillas de más. Esto es dentro del sector. Dice que existe envidia entre los competidores.

Poder de Proveedores

En cuanto a los materiales, existe un tipo de intercambio, por ejemplo, para las cajas de frutillas, el cliente que compra las cajas de frutillas, las trae de vuelta (las cajas son prestadas al cliente), por otro lado los fertilizantes que son proveídos por el hermano del marido de Edith forman parte del pago que le da el hermano al marido por regar las frutillas.

Poder de Compradores (Clientes)

Es bastante el poder del comprador, por ser uno principal, el precio es fijado más por ellos que por los productores.

Nuevos Competidores

Frente al ingreso de nuevos competidores, Edith cuenta que bajaría el precio, lo cual constituye un riesgo y falta de diferenciación.

2.9.- Artefactos Gladys Astorga

Análisis Interno

Lugar de trabajo

Vende varios productos en su propia casa, junto al living de su casa se ubica el stand con sus productos, como confort, servilletas, arroz, latas, bebidas, chicles, papas fritas, etc. Vende también helados, los refrigera en una máquina entregada por FOSIS. También vende productos hechos por ella misma, como pan amasado y sopaipillas, los cuales los realiza por encargo. La ventada de su

living sirve de traspaso de mercadería y comunicación con el cliente. No tiene permiso legal para vender. Su negocio no tiene nombre, ni tampoco un letrero suficientemente visible. Atiende el negocio a cualquier hora del día y a veces también por la noche.

Orden Financiero

Lleva anotado en un cuaderno un orden mensual, de lo que compra y lo que recibe, sin embargo no lleva un orden de productos vendidos por separado, ni cuenta de que productos no se han vendido o de cuales faltó stock. Compra cada 15 días los productos que ella nota que le faltan y de vez en cuando trae algún nuevo producto, logra reconocer que productos se venden más, por ello compra más de éstos. Diferencia el dinero del negocio de los gastos propios, sin embargo no tiene asignado un sueldo para ella.

Producción

Los productos los compra según lo que ella estima, por ejemplo, nos cuenta que lo que más vende son golosinas, las cuales trae mayormente. Para estimar los precios, observa los valores de la competencia en San Pedro. Cada 15 días compra lo que “ve” que falta en el negocio. No posee una lista de precios.

Marketing

El segmento objetivo de ella, son los niños, ya que son los que más le compran (golosinas), sin embargo no lleva cuenta de cuánto de lo que compran los niños proporciona al ingreso total, quizás reciba más ganancias con otros productos. A la entrada del terreno de su casa tiene un pequeño letrero que apenas se ve, ella dice que es conocida por sus vecinos, pero al parecer es difícil que nuevos clientes puedan ver que ella vende productos, ya que su casa está ubicada un tanto lejos de caminos transitados.

Herramientas Tecnológicas

Posee una maquina refrigeradora. Además posee un celular, con el cual es posible comunicarse con ciertos clientes y realizar encargos a través de él.

Habilidades Personales

Dice tener personalidad al vender, no se avergüenza frente a clientes y es creíble. No le cuesta cobrar. Sabe quiénes son sus clientes habituales.

Quiebres del Negocio

Dice que de repente le piden cosas que no tiene, por falta de stock. En Abril bajan las ventas. Su actitud es positiva, ya que trata de tener dichos productos para la próxima vez, sin embargo no lleva registro exacto de estimación de demanda.

Procesos de Producción

Cada 15 días compra los productos, observando lo que le queda y lo que le falta (visualmente, ya que acumula stock en el mismo lugar donde vende). De repente trae productos nuevos y observa su demanda. Incluye el gasto de transporte aparte, éste costo lo descuenta de los ingresos quincenales.

RRHH

Ella es la que realiza casi la totalidad del trabajo, su hija la ayuda de vez en cuando a vender, además cuenta con el apoyo de su mamá, quien vive al lado suyo.

Posible Expansión

Pretende instalar su bazar a la entrada de su casa, más visible frente a la afluencia de clientes. Esta ahorrando para ello, para instalarlo éste verano. No ha pensado aún en la incorporación de nuevos productos en forma mayor, pues tiene miedo a que el cliente no le compre (no sabe lo que quiere el cliente).

Análisis Externo

Competidores Actuales

En el camino no hay competidores, en la carretera sí, pero pocos cerca de donde se ubica su casa. Sólo identifica un competidor que vende huevos.

Poder de Proveedores

Compra los productos en una distribuidora de Melipilla cada 15 días. Ha cotizado en distintas partes, pero se ha elegido un proveedor específico, ya que tiene precios bajos. Sin embargo este proveedor no siempre tiene los productos que ella solicita.

Poder de Compradores (Clientes)

Tiene clientes fijos que ella reconoce, principalmente son niños. Los clientes le proponen que traiga cierta mercadería, así también le encargan productos que ella misma hace. Fía, pero ella dice que le pagan. No ha identificado la cantidad de clientes, pero reconoce a la clientela frecuente.

Nuevos Competidores

Cuenta que hace un año llegó un competidor cerca de su casa, pero que el tiempo que estuvo no le afectó en la venta. Luego este competidor desapareció. Cree tener fidelizados a sus clientes, y espera que continúen comprándole a pesar de que aparezca competencia.

2.10.- Artefactos Jeannette Contreras

Análisis Interno

Lugar de trabajo

Vende distintos productos, como pinturas de uñas, ropa usada, utensilios de plástico, calcetines, etc. Los vende en la feria, mostrando sus productos sobre un paño y un carro de supermercado, esto lo hace regularmente 3 veces a la semana. Por otro lado va a vender directo a la casa de clientes, puerta a puerta, esto último lo realiza principalmente en el verano. La ropa usada que vende se la regalan, principalmente un sacerdote de la iglesia. Ella selecciona la ropa y trata de vender la de mejor calidad, mostrándola en buen estado. No ha legalizado su negocio. Por otro lado, vende productos AVON.

Orden Financiero

Ella con uno de sus hijos lleva el sustento familiar. Dice mantener un orden financiero, en un cuaderno, pero admite que se le hace bastante complicado, ya que se ve afectada por situaciones familiares y en esto pierde el orden. No lleva un orden exacto de cuánto vende, de qué productos vende y deja de vender. A medida que va obteniendo ganancias, las “guarda” con una vecina. Por otro lado, las ventas de AVON le generan un ingreso promedio de \$8.000 quincenal.

Producción

La ropa usada se la regalan y ella les asigna un precio según lo que considera correcto. Los productos nuevos los compra según lo que falte. No compra la misma cantidad cada vez. No tiene clara la cantidad que vende. Hace rebajas, dependiendo del cliente, esto lo decide en el momento de la venta.

Marketing

Su segmento principal son las mujeres. No tiene publicidad. Es ubicable a través de su celular.

Herramientas Tecnológicas

Utiliza su celular para que la ubiquen.

Habilidades Personales

Tiene buena personalidad al vender, le gusta. Es amable con el cliente y tiene alta capacidad de escuchar. Se reconoce sensible frente al entorno. Logra identificar a sus cliente, ya que crea lazos de confianza.

Quiebres del Negocio

Falta de productos solicitados. No poder salir a vender por problemas familiares. Frente a esto último, siente que le resta energía y genera bajos estados de ánimo.

Procesos de Producción

Compra a medida que le falta algún producto. Almacena en su casa. Compra en Santiago a un proveedor fijo.

RRHH

Trabaja sola, sin embargo, hay ocasiones en que sale a vender con una amiga.

Posible Expansión

Quiere instalar su propio negocio para vender sus productos, en su casa. Necesita para ello \$50.000 para construir el stand. Su hija la ayudaría a vender. Pretende tener nuevos productos (peluches, que ya ha ido juntando). Quiere realizarlo antes de septiembre.

Análisis Interno

Competidores Actuales

Son varios, debido a que su lugar de venta es en una feria. Pero al vender puerta a puerta, esta cantidad se reduce. Dice tener su clientela (40 clientes aproximadamente). Dice que incluso estos clientes van a su casa a preguntar por productos.

Poder de Proveedores

Cada dos meses va a Santiago a comprar productos, a un proveedor específico. Dice tener una buena relación con éste.

Poder de Compradores (Clientes)

Cuenta con una clientela fija de aproximadamente 40 clientes, que incluso van a su casa a comprarle. Por otro lado, cuando sale a vender, dice que genera bastante confianza con sus clientes y es un punto de diferenciación de su competencia.

Nuevos Competidores

Dice no afectarle la llegada de nuevos competidores, ya que tiene clientes fieles, sin embargo un posible impacto mayor no lo ha estudiado.

2.11.- Artefactos Lucila Calderón

Análisis Interno

Lugar de trabajo

Lucila trabaja en su misma casa, en el patio trasero tiene un sector destinado al gallinero. El sector del gallinero permanece limpio, tiene bien establecido los mecanismos para dar comida y agua a las aves. No cuenta con iluminación.

Orden Financiero

No registra sus ingresos y costos de manera sistemática, mucho menos tiene diferenciados gastos y costos.

Producción

Los huevos son entregados en cajas de huevos que compró Lucila y se las devuelven normalmente, o en bolsas cuando son pocos, el precio es el precio de mercado, y cambia de acuerdo a como ella observe el precios de los huevos a otros vendedores. Vende por bandeja o por unidad. No se diferencia de otros huevos.

Marketing

No se preocupa de segmentar a su clientela, aunque en general son personas cercanas y vecinos conocidos, no tiene ningún tipo de publicidad en su casa (que es su local), se dedica a la venta puerta a puerta.

Herramientas Tecnológicas

Utiliza el teléfono celular para recibir pedidos. No cuenta con otro tipo de herramientas tecnológicas.

Habilidades Personales

Lucila tiene una gran habilidad para escuchar y transmitir confianza a sus clientes. Se nota la fortaleza y la capacidad de emprender que pone en su negocio.

Quiebres del Negocio

Falta de mayor producción porque las gallinas no ponen lo suficiente, muerte de aves por el frío. Lucila pretende ahorrar para comprar más aves para la crianza.

Procesos de Producción

Lucila compra Alimento para las aves cuando éste se acaba, en general le dura dos meses o más pues compra sacos grandes, luego recoge día a día los huevos que hayan puesto las aves.

RRHH

Trabaja sola en el negocio.

Posible Expansión

Lucila tiene la intención de adquirir más aves para aumentar el nivel de producción, además tiene la intención de ampliar el espacio del gallinero para tener a las gallinas en mejores condiciones, para esto aprovecharía un terreno que pertenece a su familia y que está adyacente a su casa por el lado que tiene el gallinero.

Análisis Externo

Competidores Actuales

Existen otras personas que venden huevos en Pomaire además de los negocios establecidos, sin embargo Lucila vende todo lo que produce por lo tanto la competencia no es relevante para ella.

Poder de Proveedores

Las materias primas necesarias para la producción de huevos son las gallinas y el alimento. Las gallinas las compra a un proveedor que le fue recomendado, pero no han dado el resultado que pretendía, no conoce otro proveedor de aves. El Alimento se compra en Melipilla en el lugar donde resulta más económico adquirirlo.

Poder de Compradores (Clientes)

En general por ser el precio el de mercado en este caso los compradores no tienen mucho poder.

Nuevos Competidores

Frente a la amenaza de nuevos competidores o al cambio en la competencia Lucila no se muestra preocupada porque dice que hay compradores para todos.

3.- FODA de cada microempresario

3.1.- FODA de María Farías

- **Fortalezas:**

Las principales fortalezas de María son su personalidad y buena disposición ante la vida y el trabajo. Ella es una persona con mucha fuerza y muchas ganas de hacer cosas. Siempre está buscando nuevas posibilidades y no tiene miedo de arriesgarse. Es muy trabajadora, lo cual claramente le da frutos. Es difícil que se deprima ante los quiebres, y siempre trata de tirar para arriba, lo cual la favorece mucho.

Por otro lado, tiene muchas habilidades sociales, es buena para comunicar, negociar y escuchar lo cual también es positivo para su negocio. Es una fortaleza para ella el siempre estar preocupada por lo que necesitan y quieren sus clientes. Siempre está buscando productos nuevos y distintos lo cual sorprende a los clientes.

- **Debilidades:**

Una de sus debilidades puede ser el confiar demasiado en la gente. A veces ha fiado y no le han pagado, lo que puede traerle pérdidas sino sabe en quien confiar. Del mismo modo, ella es muy generosa y puede confundir su negocio con su generosidad, regalando demasiado de su mercancía.

Por otro lado, a veces tiene tantas ganas de hacer cosas, que no piensa ni estudia bien sus decisiones, lo cual a futuro puede traerle problemas.

- **Oportunidades:**

Las oportunidades de María van por el lado de adquirir nuevos productos. A veces ha encontrado grandes oportunidades y le ha ido muy bien. Siempre tiene que estar buscando nuevos proveedores porque ahí puede encontrar nuevas oportunidades de negocio. Siempre buscando nuevas cosas que vender puede llegar muy lejos.

- **Amenazas:**

Si quisiera instalarse existen muchas amenazas, pues no sabe como es el mercado realmente en Melipilla. Ella siempre ha vendido a fuera, e instalarse hará que pierda su clientela del campo. Es un cambio drástico, que de hacerlo hay que tener mucho cuidado.

Con respecto a su actual negocio, tiene que tener ojo con su compañera, específicamente en cómo se reparten las ganancias y como van reinvertiendo el dinero. Por muy amigas que sean, siempre hay que tener cuidado con ello.

3.2.- FODA de Carmen Matta

- Fortalezas:

Las principales fortalezas de Carmen, son sus grandes habilidades con la costura. Ella es muy hábil en lo que hace, lo que le permite explorar nuevos mercados. Puede hacer nuevos productos, como intentar conseguir otro tipo de clientes.

Por otro lado, otra fortaleza que tiene, es que posee todos los materiales necesarios para confeccionar las sabanas. No ha necesitado comprar nada más, lo que es bueno pues no ha tenido otros gastos asociados a eso.

También cuenta con un apoyo importante de su familia, gracias a la cual ha podido vender.

- Debilidades:

La debilidad más importante de la Sra. Carmen es su personalidad. Ella es tan vergonzosa y tímida que eso la perjudica en su negocio, pues no se atreve a ofrecer ni a publicitar su producto como debiera. Este es un tema que tiene que trabajar fuertemente, igual que el manejo de sus estados de ánimo. Ella es una persona un poco depresiva, con muy poca seguridad en sí misma, lo cual a la hora de enfrentar quiebres también es un problema.

Por otro lado, otra debilidad importante, es el lugar donde vive, que le impide movilizarse y poder promocionarse más. Carmen vive en una zona muy aislada por lo cual tiene un costo muy alto salir de su casa. Además cerca de ahí le es complicado conseguir proveedores convenientes.

- Oportunidades:

Las oportunidades de Carmen van por el lado de conquistar nuevos mercados. Ella puede producir en mayores cantidades y diferentes productos, y venderlos a través de su red de contactos. Ella podría hacer publicidad de su negocio, y de seguro que gente de la zona se convierten en sus clientes. Además tiene que aprovechar más sus viajes a Melipilla y ver de qué manera les puede sacar provecho.

- Amenazas:

La amenaza más importante es su competencia, dada por otra costurera que lleva más trayectoria.

Por otro lado, otra amenaza puede ser el clima, que puede dejarla aislada sin posibilidades de vender o comprar materiales, en caso de que crezca el negocio, pues no podría salir de su casa de ninguna manera.

4.- Carta a cada uno de los microempresarios

4.1.- Carta a María Farías

Santiago, 14 de Julio de 2008

Señora

María Farías

Empresaria

Querida María:

Junto con saludarte, queremos a través de esta carta agradecerte lo buena que fuiste con nosotros. Gracias por abrir tus puertas y por entregarnos tanto cariño. De verdad lo apreciamos mucho, y eso hace una diferencia a la hora de hacer las clases. Nosotros realmente aprendemos mucho de esta experiencia, y te agradecemos a ti y a todos los demás, por la amabilidad y buena disposición que han tenido. Ha sido un gusto hacer este curso, y esperamos de corazón que haya sido también satisfactorio para ti.

Por esto, por lo importante que han sido para nosotros, queremos darles un poquito más. De este modo es que trataremos de plasmar en esta carta, un par de consejos para seguir mejorando en tu empresa.

En primer lugar felicitarte por lo trabajadora que eres. Siempre estás ahí vendiendo todo lo que puedes, buscando clientes por doquier, y buscando también nuevas posibilidades de negocio. Tu capacidad emprendedora de verdad nos sorprende, y creemos que tienes que aprovecharla al máximo. Es difícil encontrar gente con tantas ganas de hacer cosas, y eso es demasiado importante. Tu fortaleza más grande es justamente esa, tus ganas de aprender, de surgir y de seguir trabajando, por ti y por tus hijas. De esta manera, con tanta fuerza y esperanza, las cosas siempre resultan más fáciles, pues si te tropiezas no importa, siempre te pondrás de nuevo de pie. Aprovecha esto, aprovecha tu positividad y busca siempre nuevos horizontes, que te aseguramos llegarás lejos. Cuando uno quiere, puede.

Por otra parte, vemos que tu orden es bastante bueno, por un lado tienes tus productos ordenados, limpios, guardaditos, y eso es muy bueno, y también llevas un orden aceptable de las platas. Nunca mezcles el dinero de tu negocio con el tuyo, y lleva un registro de cuánto estás ganando. Además de llevar anotado lo que vendes y todo eso, es bueno que vayas sacando cuentas. Haz un flujo de caja (como enseñamos en la última clase) para saber cuánto estás

ganando realmente, y así poder estimar bien tu sueldo, reinversiones, ahorros, etc., para así, si a futuro quieres poner un bazar, tengas un sustento detrás y sepas si realmente te conviene o no.

Ten mucho ojo con esas decisiones, hay que atreverse a cambiar, pero tampoco llegar y hacerlo. Es importante que estudies tus nuevas posibilidades y las evalúes concretamente. Es decir, que veas tus posibles amenazas y quiebres, que analices los pros y los contras, que veas bien las oportunidades que se te dan. También es importante ver si tu forma de ser va con el negocio que quieres emprender, etc. Demás está decir, que nosotros siempre te apoyaremos, y si algún día necesitas ayuda, puedes contar con nosotros.

Otra fortaleza que tienes y que es muy importante, es tu personalidad. Eres una persona que no le da vergüenza ni miedo salir a vender y a ofrecer sus productos, y eso es algo que hay que explotar. Creemos que tu éxito va muy ligado a esto, pues siempre es importante creerse el cuento para poder venderlo.

Por otro lado, eres también muy generosa y solidaria lo que también es muy positivo, pero cuidado, no confundas la generosidad en tu negocio, pues ese es tu trabajo y tienes que cobrar bien por ello. Tampoco se trata de ser mezquino y no ayudar cuando alguien lo necesita, pero que no se aprovechen. No andes “regalando” productos porque le tienes aprecio a la gente, pues es tu negocio y tiene que ser rentable. Es bueno tener clientes especiales y darles ciertos beneficios, pero siempre hay que tener mucho cuidado con fiar y ese tipo de cosas.

La idea de las tarjetas de los clientes con lo pagado y abonado es muy buena, pues así se nota que eres una persona seria y ordenada que no confunde las cuentas, lo que deja una buena impresión en los clientes, y también te sirve a ti para ordenarte.

Aprovecha también el hecho de que tienes una compañera que trabaja contigo. Es bueno asociarse, pues dos mentes piensan más que una, y así pueden tener más ideas y también más clientes. Aprovecha tu red de contactos y sácale el jugo, todos son posibles compradores, o también posibles proveedores. Sería bueno que intentaras tener proveedores fijos, pues así puedes adquirir más confianza y así más beneficios.

Bueno que más queda decir, eres una excelente persona, y de nuevo gracias por todo lo que nos has entregado. Es difícil olvidar a personas como tú, pues dejas una huella en la gente. Gracias por tu amabilidad y generosidad, y recuerda que ahora puedes contar con nosotros. Somos parte de tu red de contactos, y felices de verdad en prestarte un mano.

Cuídate mucho, y sigue así tan emprendedora y trabajadora como siempre. De esta manera llegarás lejos, pues con ganas y esfuerzo todo se puede. Nos despedimos con un fuerte abrazo.

Belén Dibán

Lizbeth Morales

Diego Ontiveros

Francisco Reyes

Pablo Urbano

4.2.- Carta a Carmen Matta

Santiago, 14 de Julio de 2008

Señora

Carmen Matta

Empresaria

Estimada Carmen:

Estamos aquí terminando una etapa, etapa importante para ti como para nosotros, y por esta razón, es que quisiéramos en primer lugar, agradecerte por tu apoyo y buena disposición, y segundo, quisiéramos poder plasmar en esta pequeña carta lo que hemos percibido de ti y de tu empresa, y cómo creemos que puedes seguir mejorando. Esta tarea se nos hace un poco difícil, pues es tan poco tiempo el que hemos tenido y nos faltan tantas cosas por conocer, que es difícil poder llegar a lo más profundo, sin embargo queremos aportar nuestro granito de arena.

Creemos que eres una persona con muchas capacidades, eres atenta, sabes escuchar, aprendes rápido, entre otras cosas, y tienes mucho que entregar a los demás. No dejes que el miedo o la vergüenza te detengan, no tienes nada de qué preocuparte, eres una bella persona, y los demás estarían felices de conocerte realmente.

Creemos que si de verdad quieres sacar este negocio adelante, y que sea una ayuda para ti y tu familia, puedes lograr grandes cosas. Tienes grandes capacidades con la costura, y esa es tu mayor fortaleza, así que tienes que exprimirla al máximo y sacarle todo el jugo. Sabes hacer cosas bellísimas, y podrías explorar nuevos mercados además de las sabanas. Quizás podrías hacer un muestrario con lo que haces, fotos de tus trabajos o dibujos también, y así ir ofreciendo y hacer más cosas por encargo. Quizás también enfocarte a más público, haciendo cosas con más detalles y más delicadas, y claro, cobrando un mayor precio. Éstas son solo algunas ideas de lo que podrías hacer, pero lo más importante es que tienes que saber de lo que eres capaz, y sacarle provecho. Saca cuentas, ve que cosas te conviene hacer, que cosas no, busca en todo lugar posibles compradores, tente fe, y así tu negocio crecerá poco a poco.

Por otro lado, sabemos que el lugar donde vives es una de tus mayores complicaciones. Es difícil movilizarse ahí, y el salir muy a menudo puede ser costoso. Es por eso, que tienes que aprovechar cada oportunidad que tengas para hacer cosas por tu empresa. Por ejemplo, si tienes que llevar a tu hija al médico, puedes aprovechar de comprar algunas cosas, de hacerte propaganda, de vender, etcétera. Tienes que ir pensando en tu negocio en cada momento y lugar.

También es importante que busques por la zona (para no tener que venir siempre a comprar a Santiago) lugares donde comprar barato. Quizás no sea tan económico, pero posiblemente te conviene en algunas cosas, porque te ahorras el pasaje y todo lo que implica venir a Santiago. Además de esta manera, puedes estar comprando cosas más constantemente y hacer diferentes productos, según lo que tú veas que se vende mejor. Y bueno si te sale más cara la producción, no tengas miedo en vender a un precio un poco más alto. Lo que queremos expresarte con todo esto, es que no te detengas porque no puedes venir a Santiago, busca nuevas posibilidades que también te puedan dar frutos.

Ten ojo con tu competencia, y también con solo venderle a tu familia. Busca la manera de diferenciarte de tu competencia (señora que tiene un negocio de costura ahí cerca) y lo más importante trata de captar más clientes. Eres una persona que inspira mucha confianza y responsabilidad, aprovecha eso.

Ahora, a propósito de los costos y gastos que tienes en tu empresa, sería bueno que sacarás bien las cuentas de cuánto has ganado realmente. Sabemos que además de tu inversión a principio de año (compra de la máquina, tela, hilos, y todo lo que estás ocupando), no has tenido mayores gastos relacionados con la empresa. Sin embargo, como tienes bien separado el dinero que has ganado, es hora de empezar a sacar las cuentas de si ha sido rentable o no, considerando los gastos de transporte que has hecho por la empresa y todo lo demás. Es importante hacer esto, para saber si está bien fijado el precio de las sabanas, y si estás conforme con lo que has ganado, si has perdido, si te has mantenido igual, para tomar medidas al respecto. Ésta es la única manera de saber cómo te está yendo.

Por último, y un tema muy importante, y que sabemos que te llega y te importa mucho, es el ir desarrollando más tu personalidad. Tu forma de ser tímida y vergonzosa es una de tus principales debilidades en tu empresa, porque si tú no te crees el cuento, y te avergüenza salir a vender o darte a conocer por lo que haces, es muy difícil que el público crea en ti. Creemos que esto lo tienes más que claro, y bueno, sabemos que es difícil atreverse, pero ya que lo sabes (que es una gran ventaja) saca provecho de ello y trata de cambiar tu paradigma. Tú puedes salir a vender y ofrecer tu trabajo, puedes aprovechar tu entorno para tu microempresa, y te aseguramos que nadie se reirá de ti, al contrario te encontrarás con puras satisfacciones. Aprovecha también de tu familia en ese sentido, promociona tu negocio ante los apoderados del colegio, etc.

Lo más importante que tienes que saber, es que no tienes nada, pero nada, de que avergonzarte, tienes un trabajo digno que quieres sacar adelante, y eso tiene que mantenerte con la frente en alto. Tú eres capaz de muchas cosas, y lo sabes, es hora de sacar provecho de ello. No decimos que de un día para otro salgas como promotora a vender tu producto, jejeje, solo que

poco a poco te des cuenta que tienes que darte más a conocer y que tienes que sacar a la verdadera Carmen que llevas dentro.

Bueno, esperamos que estas palabritas sirvan de algo. Nosotros solo queremos apoyarlos y ayudarlos en lo que necesiten. Siempre puedes contar con todos nosotros. Quizás no somos magos ni adivinos, y no podemos predecir cómo te irá en tu negocio, pero tenemos toda nuestra fe en ustedes.

En la vida siempre hay altos y bajos, y bueno lo importante es reconocerlos y no rendirnos nunca. Si algo no funciona, no te achagues, busca nuevas posibilidades y lo más importante, sonríe y se feliz.

Gracias por todo tu cariño y respeto. Nos despedimos cariñosamente

Belén Dibán

Lizbeth Morales

Diego Ontiveros

Francisco Reyes

Pablo Urbano

4.3.- Carta a Carmen Silva

Santiago, 14 de julio de 2008

Señora

Carmen Silva

Empresaria

Estimada Carmen,

Primero que todo, nos es muy grato escribirte esta carta y poder saludarte a través de ella. Te damos nuestras más sinceras felicitaciones y agradecimiento por haber participado en el Programa Construyendo Mis Sueños, fuiste una de las personas más constantes y motivadas en clases, lo que dio más ganas de seguir trabajando con ustedes. Esperamos que el proceso que realizamos juntos genere a futuro campos de acción que te permitan mejorar tu persona, tu entorno y tu negocio.

Dentro de las cualidades que nos llamó la atención fue tu motivación y ganas de participar en cada una de las clases, es bueno saber que tu manera de ser es propicia para la actividad que realizas, pues la empatía que tienes te permite tener un buen trato con las personas a las cuales les das el servicio que ofreces.

Es importante destacar en ti que eres una persona que tiene las cosas muy claras. Es bueno que tengas conciencia de las cosas que haces bien y de las cosas que te faltan por mejorar. Desde ese punto de vista es bueno que explotes las fortalezas que tienes y tengas una disposición activa en mejorar tus debilidades.

A pesar de que tienes conocimiento del negocio que estas llevando a cabo, siempre es buena la actitud que tienes con respecto a la búsqueda de conocimiento y formación. Es útil para ti que sigas en esta búsqueda, es recomendable que sigas buscando activamente en las personas cuales son los quiebres que poseen, en el ámbito que tú puedes ser capaz de mejorarlo, para que puedas hacer ofertas y encontrar oportunidades de negocio. Un ejemplo de lo anterior, es que seas una persona observadora de las nuevas tendencias juveniles y te atrevas a hacer ofertas a ellos.

Algunas de las cosas que debes mejorar, tienen directa relación con factores internos, lo primero y más relevante es el orden entre el capital del negocio que te permite seguir obteniendo los insumos para el negocio, y el los dineros que usas para tu hogar. Es importante que puedas tener un orden de todos los ingresos que genera el negocio, planifiques que cantidad debe ser reinvertida en el negocio en compra de insumos, nuevas herramientas, etc., y cuál será el sueldo que te dejarás para tus propios gastos y los de tu familia. Es fundamental que tomes conciencia de la importancia de este aspecto, pues como lo habíamos mencionado en clases, el factor que hace que los emprendimientos no prosperen es precisamente el desorden de sus cuentas.

Otro hecho crítico de tu negocio es que no tienes libre disponibilidad de tiempo, para ello, primero debes establecer en una agenda un calendario mensual, que te permita conocer con anticipación que días son los que tienes mayor tiempo disponible y cuáles no, de forma tal que cuando te soliciten algún servicio tengas claridad en los horarios donde será posible hacer el servicio, así no aceptar compromisos que después no se puedan cumplir. En caso de que soliciten una hora y no

puedas, tendrás claridad en cuáles serán los horarios en los cuales puedes negociar. Es aconsejable que puedas negociar tu disponibilidad, por ejemplo, si te solicitan un corte de pelo en un horario que no puedes, podrías ofrecer otro horario con algún descuento o algún servicio extra.

Al parecer la disponibilidad de tiempo es lo más complejo de tu negocio. En caso de que los niños (Admin y Gino) tengan mayor independencia, lo puedes hacer para aumentar los actuales clientes que estás atendiendo. Sería ideal que pudieras tener tarjetas de presentación donde salga tu nombre, dirección y número de teléfono, de esta forma estarás presente en los clientes y les será más fácil para ellos ubicarte en caso de que necesiten algún servicio tuyo.

También es necesario que tus servicios tengan un nombre, esto también te ayuda a diferenciarte del resto y te permite crear tu propia imagen. Junto con lo anterior, debes establecer lineamientos a largo plazo para tu negocio. Debes tener claridad en que es lo que quieres lograr para un año, dos años, etc., y cuáles son las acciones que se deben emprender para que eso se logre. Para esto, es recomendable que te definas una misión del negocio, es decir, clarificar que es lo que ofreces, cómo lo ofreces, donde lo ofreces, así como destacar que es lo que hace de tus servicios un servicio mejor al del resto.

Creemos que tienes todas las herramientas para que puedas hacer un gran negocio, solo te falta empezar a mejorar en los aspectos que sabes que estás débil y potenciar las características que hacen de tu servicio distinto al de los demás.

Finalmente, cabe resaltar nuestra gratitud por haberte conocido y esperamos sinceramente que podamos haberte ayudado a tu crecimiento como persona y como emprendedora.

Carmen, te enviamos muchos saludos y abrazos de parte de todo el quipo, queremos que siempre recuerdes que puedes contar con nosotros para todas las dudas e inquietudes.

Se despiden con todo el cariño:

Belén Dibán

Lizbeth Morales

Diego Ontiveros

Francisco Reyes

Pablo

Urbano

4.4.- Carta a Marcela Arce

Santiago, 14 de julio de 2008

Señora

Marcela Arce

Empresaria

Estimada Marcela,

Primero que todo, nos es muy grato poder saludarte a través de esta carta. Te damos nuestras más sinceras felicitaciones por haber participado en el Programa Construyendo Mis Sueños y esperamos que el proceso que realizamos juntos genere futuros campos de acción que te permitan mejorar tu persona, entorno y negocio.

Dentro de las cualidades que nos llamaron la atención fue tu disposición y buen estado de ánimo en cada una de las clases, es fundamental que mantengas esa manera de ser, porque como lo habíamos visto, te abre posibilidades desde todo punto de vista, ya sea con el trato con tus personas cercanas, como con los clientes.

Eres una persona que tiene mucha energía y capacidad para salir adelante. Lo has demostrado todos los viernes que has estado con nosotros. Creemos que todo lo que te puedas plantear lo puedas lograr, todo depende que sigas con esa energía y con ganas de salir adelante.

Nos hemos dado cuenta que el emprendimiento actual que estas desarrollando no es lo que realmente quieres. Uno de los motivos de tu desmotivación al negocio de vender huevos, se debe a que no has visto los frutos de ese negocio, es decir, no te está dando ganancias. Creemos que se puede revertir la situación, si le pones empeño en que resulte, si buscas ayuda a tus redes de contacto, será posible que tu proyecto salga a flote en el tiempo.

En caso de que quieras empezar con otro emprendimiento creemos que es importante que sea un negocio que realmente te apasione. Es de suma importancia que lo que uno está haciendo, lo hace

porque quiere y no porque es único que puede hacer; que tengas dominio del negocio, es decir, si te quieres dedicar a otro cosa, tiene que ser algo en lo cual tengas los conocimientos para desarrollarlo o que puedas aprenderlo. Es relevante tener conocimiento del negocio para poder manejarlo y saber hacer ofertas.

También es necesarios que te definas una estrategia y te guíes por ella: Independiente si cambias de negocio o no, debes ser capaz de establecer los lineamientos que debe tener. Debes definirte una misión del negocio, analizar los factores internos y externos de él. De esta forma podrás tener claridad hacia dónde va el negocio, recuerda que el éxito de un negocio depende de la estrategia que se formule.

Con respecto a tu negocio actual creemos que te falta una visión a largo plazo, si quieres fijarte metas de crecimiento, debes establecerlas con fechas claras y con hechos concretos. Los ingresos que tienes actualmente no están haciendo sustentable el negocio en el tiempo, por lo que debes tomar acciones que permitan que el negocio se haga sostenible, por ejemplo, debes intentar generar una mayor producción, para eso debes mejorar las condiciones de temperatura que se encuentran las gallinas, lo cual lo puedes lograr con luces infrarrojas que usan la misma energía que las normales pero que generan más calor.

Por lo visto con otras empresarias, se ve que es posible generar ingresos con esta actividad, sería interesante que puedas usar tus redes de ayuda para que puedas obtener nuevas ideas de cómo hacer las cosas para que mejores los resultados actuales. Quizás puede que lo que ofreces no tienen compradores, para eso debes analizar quiénes son tus compradores y que debes hacer para captarlos.

Te has dado cuenta que hay tipo de clientes que tienen distintos gustos, por lo tanto debes ver la posibilidad de que puedas satisfacer sus gustos, por ejemplo, podrías incluir gallinas criollas con gallinas de criadero y así poder tener otros productos que satisfaga otras necesidades.

Es bueno que uses carteles para dar a conocer la venta de tus productos, también debes buscar otros medios para llegar a las personas, por ejemplo, no conoces los nombres de clientes fieles que tienes, es importante que tú los conozcas y que ellos te conozcan, por lo tanto es

recomendable que puedas tener una tarjeta donde salga tu nombre y tú número de teléfono para que ellos te puedan reconocer.

Por último, no tengas miedo en incorporar nuevos productos para la venta, es bueno que hagas asociaciones con otras personas que venden otros productos, creemos que debes seguir intentando establecer este tipo de asociaciones para que el negocio obtenga complementariedad que le permita crecer.

Finalmente, cabe resaltar nuestra gratitud por haberte conocido y esperamos sinceramente que podamos haberte ayudado a tu crecimiento como persona y como emprendedora.

Marcela, te enviamos muchos saludos y abrazos de parte de todo el quipo, queremos que siempre recuerdes que puedes contar con nosotros para todas las dudas e inquietudes.

Se despide atentamente

Belén Dibán

Lizbeth Morales

Diego Ontiveros

Francisco Reyes

Pablo Urbano

4.5.- Carta a Alejandro Irrázabal

Santiago, 14 de julio de 2008

Señor

Alejandro Irrázabal

Empresario

Estimado Alejandro,

Primero que todo, nos es muy grato escribirle esta carta y poder saludarte a través de ella. Te damos nuestras más sinceras felicitaciones y agradecimiento por haber participado en el Programa Construyendo Mis Sueños. A pesar de que no eras muy comunicativo en clases, nos dábamos cuenta que los que les explicábamos si tenía sentido para ti, lo que nos dio más ganas de seguir trabajando con ustedes y nos hizo dar lo mejor de nosotros para que las clases salieran de la mejor forma posible. Sinceramente esperamos que lo que les enseñamos en estos 3 meses genere a futuro campos de acción que te permitan mejorar tu persona, tu entorno y tu negocio.

Nos llamó profundamente la atención la gran motivación que tienes por el emprendimiento que estás realizando, sin lugar a dudas, esa motivación es la gran fortaleza que tienes, creemos que una de las cosas más importantes a la hora de hacer un negocio es sentirse apasionado con lo que uno está haciendo. Eso lo vemos en ti y te felicitamos por eso.

Nos parece muy bien que este proyecto que estas emprendiendo sea familiar, que tu señora y tu hijo se vean involucrados en los que realizas, ya que una empresa no se hace sólo y siempre se necesita una red de apoyo que nos permita generar actividades que le den valor a lo que se hace.

Una de las debilidades que observamos en ti, es que tienes la percepción de que la gente no tiene buenas intenciones y que por lo tanto no se puede confiar en ellas. Nosotros creemos que las relaciones con las personas se deben basar en juicios fundados y por lo tanto, consideramos que debes darte la oportunidad de generar confianza con las personas en base a juicios fundados. Te darás cuenta que tu red de contactos crecerá y tu crecerás con ella, tal vez llegará el día en que en base a una red de confianza y apoyo puedas crear tu propia cooperativa o establecer asociaciones estratégicas con otros productores.

Tienes mucho conocimiento y experiencia de tu trabajo y del emprendimiento que realizas, esto es una buena ventaja para ti, todo ese conocimiento será tu gran aliado en este proceso. Trata de que toda tu familia conozca este proceso, de manera que no seas el único que lleve la batuta. Puede que pasen ocasiones en las que puedas no estar presente y las cosas se deben seguir haciendo, así que es bueno que haya una persona que te pueda reemplazar si alguna eventualidad llegase a ocurrir. Tienes toda la capacidad de lograr una empresa con gran crecimiento e incluso

puede ser que necesites una mano derecha, y para eso la persona debe conocer el sistema tan bien como tú.

Tienes una visión muy clara de tu negocio, sabes las cosas que debes hacer y cuáles no, es recomendable que los planes que tienes a futuro lo expreses en hechos concretos y fechas concretas, fíjate metas y cúmplelas. Para esto es bueno que seas una persona crítica y que observes como lo hacen tus competidores, de manera que puedas hacerlo mejor que ellos y mostrar las diferencias que tienes con ellos.

La manera que tienes de producir son distintas a las del resto, esa es una ventaja que tienes y que debes saber explotar. Es recomendable que des a conocer que tus productos poseen características de cultivo distintas y mejores a las del resto, de manera que los clientes conozcan que tus productos son mejores que los de la competencia.

Pronto vendrán las cosechas y con esto los ingresos. Es recomendable que en ese momento tengas una visión a largo plazo y que tengas bien claro el porcentaje de debes destinar al aumento de capital, a gastos en reparaciones y a ingresos para la familia, esto es fundamental para el crecimiento de tu empresa. Por lo que sabemos, ya estás haciendo esto, por lo que creemos que debes llegar más lejos y empezar a ser aún más riguroso con respecto a eso.

Debes saber darte a conocer cuando tengas tus productos en oferta, para eso creemos que una alternativa para lograr esto, es que tengas tus propias tarjetas con tu nombre, dirección y número de teléfono, de forma que tus clientes te tengan en la mente de ellos.

Finalmente, cabe resaltar nuestra gratitud por haberte conocido y esperamos sinceramente que podamos haberte ayudado a tu crecimiento como persona y como emprendedor.

Alejandro, te enviamos muchos saludos y abrazos de parte de todo el quipo, queremos que siempre recuerdes que puedes contar con nosotros para todas las dudas e inquietudes.

Se despiden con agrado:

Belén Dibán

Lizbeth Morales

Diego Ontiveros

Francisco Reyes

Pablo Urbano

4.6.- Carta a Cristina Adasme

Santiago, 14 de julio de 2008

Señora

Cristina Adasme

Empresaria

Queridísima Cristina:

Despedirse nunca ha sido fácil, y ésta carta tiene un poco de despedida así que no es fácil escribirla. Conocerle es una de las lindas experiencias que hemos tenido este año, y siempre le estaremos muy agradecidos a Dios por ello. En muchas clases nos contaste sobre el amor que les tienes a tus “niñas” (tus aves) y como las cuidabas, les hablabas y les entregabas mucho cariño. Nos pudimos dar cuenta que teníamos al frente a una mujer luchadora y perseverante que debe seguir así.

Durante el semestre nos conocimos más, siempre fuiste la más participativa del curso y eso se agradece, mostrabas tal entusiasmo en las clases, te preocupabas tanto cuando no entendías algo que nos motivabas a encontrar nuevas formas de transmitir los contenidos, lo que resultó en un gran aprendizaje para nosotros. Eres cariñosa, esforzada y perseverante, además se nota que tienes ganas de vivir y de hacer cosas. Éstas son fortalezas que debes potenciar a como dé lugar, no dejes de buscar nuevas cosas que te motiven, mira que tienes energía de sobra para entregar.

Quizás tu mayor debilidad es el bajonearte cuando las cosas no son como lo esperabas, tienes que saber que muchas veces volverá a suceder esto y que no puedes permitir que esos pequeños

inconvenientes te detengan, la capacidad para enfrentar los problemas, escuchar sugerencias y aprender es algo que nunca se debe perder y debes tratar de desarrollar éstas capacidades al máximo.

Tienes una familia que te quiere mucho, que te apoya en todo y esto es una gran fortaleza que tienes que aprovechar. No todos cuentan con eso, pero el apoyo que te da tu hija mayor en tu negocio, y la Sarita al acompañarte a muchas de las clases, te ayudan mucho para que tengas ese ánimo y esa entrega, y eso es algo que de seguro te ayudará mucho en el crecimiento futuro de tu empresa y, más importante aún, en el día a día de tu vida. Sácale el jugo a tu familia y especialmente a la Sarita mira que hijas así no se encuentran todos los días. Además cuentas con una clientela fiel, tus vecinas y amigas te comprar todos los huevos que produces y eso también debes aprovecharlo, y además mantenerlo cumpliendo tus compromisos y cuidando tus productos.

Si el negocio sigue creciendo, ojo con las aves que compres, mira que si no ponen huevos no sirven de mucho, debes buscar ayuda en personas que conozcan un buen vendedor de gallinas, mira que tener gallinas que no pongan huevos puede ser la mayor amenaza para tu negocio.

Finalmente Cristina, gracias por conocerte. Te repetimos que el cariño que eres capaz de transmitir, la alegría con la que llegabas cada viernes a las clases y el tremendo recibimiento que nos diste el último día en tu casa son cosas que te prometemos ninguno de nosotros olvidará. Ya te lo hemos dicho en persona, pero cuenta con nosotros de ahora en adelante en lo que puedas necesitar, tienes un grupo de nuevos amigos en tu “red de contactos”, extrañaremos mucho el viajar cada viernes a Melipilla y verlos a todos ustedes.

Nos despedimos con un abrazo gigante y un beso aún más grande y con la promesa de que nos volveremos a ver.

Belén Dibán

Lizbeth Morales

Diego Ontiveros

Francisco Reyes

Pablo Urbano

4.7.- Carta a Dean Hernández

Santiago, 14 de julio de 2008

Señor

Dean Hernández

Empresario

Estimado Dean:

Nos alegramos mucho de llegar a esta instancia donde finaliza un proceso de aprendizaje mutuo. Un proceso donde disfrutamos de la alegría de conocerlos y donde compartimos mucho más que conocimientos, compartimos experiencias. Aprender un poco más del área a la que te dedicas, que era algo desconocida para nosotros, fue muy interesante.

Eres muy esforzado y eso se notó desde el comienzo del curso, la pasión que sientes por lo que haces y el dominio que tienes en el área en la que te desarrollas son algunas de tus principales fortalezas, las cuáles junto a un poco de perseverancia permitirán que logres tus objetivos, y podamos ver el gimnasio que quieres tener.

Tu actitud ante la vida es otra de tus fortalezas, siempre te mostraste alegre y como aprendimos en el curso eso es fundamental, los estados de ánimo hacen que enfrentemos nuestros quiebres de manera diferente, y muchas veces determinan que veamos nuevas posibilidades de negocios, esa actitud te permitirá lograr grandes cosas.

Debes aterrizar tus ideas, se nota que has pensado mucho lo que quieres lograr y eso es bueno, ahora sólo queda trazar líneas de acción que te permitan concretar tus objetivos. Sabemos que ya estás ahorrando y es lo más importante, continúa así, planificando y ahorrando pues el día de mañana todo este esfuerzo dará sus frutos.

Finalmente no queda más que agradecerte el haber compartido estos meses. De verdad fuiste una persona importante en el curso, y no hubiese sido lo mismo sin ti. Tu juventud y tu forma distinta de ser y de expresarte fueron realmente un aporte para todos. Además conocimos en ti una persona con ganas de surgir, de hacer muchas cosas y eso siempre es muy bueno.

Como hemos dicho mil veces, ya sabes que tienes en nosotros a un nuevo amigo en tu “red de contactos”, cualquier cosa en la que podamos ayudarte no tienes más que hacérsela saber, no pierdas nunca esa perseverancia y mantén esa alegría que te aseguramos te permitirá abrir grandes oportunidades.

Con todo el cariño del mundo se despiden,

Belén Dibán

Lizbeth Morales

Diego Ontiveros

Francisco Reyes

Pablo Urbano

4.8.- Carta a Edith Zuñiga

Santiago, 14 de julio de 2008

Señora

Edith Zuñiga

Empresaria

Estimada Edith:

Nos alegra mucho poder compartir este momento contigo y bueno haber podido conocerte a lo largo de todo lo que duro el programa Construyendo Mis Sueños, queremos felicitarte por el camino recorrido y por la responsabilidad que has mostrado.

Durante las clases vimos varios temas que esperamos puedas aplicar en algún momento, pero principalmente queremos invitarte a que nunca abandones tus sueños, tu entusiasmo y alegría frente a la vida, tu intención de aprender, de estar atenta frente a los posibles quiebres de la vida, viendo la oportunidad que hay detrás en cada uno de ellos.

Esperamos que puedas desarrollar tu propio negocio con tierras propias, pues tú lo conoces bien. Sabes cómo plantar, cultivar las frutillas, qué es lo que necesitan para que tengan la mejor calidad, y en fin, sabes en qué eres buena, y eso es fundamental para desarrollar una estrategia. Te alentamos a que desarrolles esa estrategia, describiendo los puntos más importantes para el avance del negocio, y definiéndote plazos y metas para cada uno de ellos, además de proyectar de alguna manera el resultado esperado. Para lograr un buen desarrollo del negocio es importante llevar un orden financiero, porque este nos permite tener una visión de cómo va el negocio, de si realmente estoy obteniendo ganancias, y en qué se va el dinero. Tú eres organizada y eso ayudará bastante en este orden, pues es fundamental mantener clara las cuentas del negocio y tus propias cuentas. A través de tus redes de contacto puedes fortalecer la opinión que tienen de tu negocio, y hacerlo más conocido. Ampliar nuestra red de contactos y fidelizar a nuestros clientes, son pasos vitales para la continuidad del negocio. A través de publicad puedes lograr capturar más clientela, comenzar con una publicad pequeña puede ser de gran utilidad, por ejemplo teniendo tarjetas con el nombre de tu negocio y cómo ubicarte.

En el ciclo del trabajo hay varios puntos importantes que te ayudarán a hacer crecer tu negocio, en la parte de negociación no tengas miedo de cobrar, pues sabes que tu producto es de calidad y que vale lo que cobras por él, siempre con confianza y siendo claros desde el principio con el cliente. Tener claro qué valoran o necesitan los clientes es de gran utilidad a la hora de producir tus productos, ya que sabes que estas cumpliendo con lo que requieren, y al cumplir con ello, los clientes te pagarán lo que valoran. No olvides desarrollar la etapa de satisfacción, ya que esta es vital al momento de hacer posibles mejoras al negocio, o incorporar nuevas técnicas o productos.

Te deseamos lo mejor en tu negocio y en tu vida, que puedas seguir creciendo y aprendiendo en todo ámbito. Siempre estabas alegre y contenta, lo cual te agradecemos mucho, pues es muy lindo ver a una persona que nos alienta tan solo con su sonrisa. Ésta es una fortaleza muy buena qué te

abrirá muchos caminos tanto en los negocios que emprendas como en la vida en general. Gracias por demostrarnos tu cariño, y abrírnos las puertas de tu casa y conocer a tus dos lindos hijos, esperamos que sigas construyendo la hermosa familia que tienes. Sigue siempre adelante y perseverando. Nos demostraste que por lejos que estaba tu casa, siempre llegabas a las clases, lo cual es signo de responsabilidad y perseverancia.

Ahora somos parte de tu red de contacto, así que frente a cualquier cosa podrás contar nosotros, estaremos felices de saber de ti.

Con Mucho Cariño

Belén Dibán

Lizbeth Morales

Diego Ontiveros

Francisco Reyes

Pablo Urbano

4.9.- Carta a Gladys Astorga

Santiago, 14 de julio de 2008

Señora

Gladys Astorga

Empresaria

Estimada Gladys:

Para nosotros es un agrado poder escribirte esta carta y de alguna manera generar un nuevo espacio de comunicación contigo. Queremos felicitarte por tomar la decisión de aprender en el programa Construyendo Mis Sueños, de perseverar y ser responsable en dicha decisión.

Te invitamos a que sigas construyendo tu sueño, a que sigas siendo participe fundamental de su desarrollo, a que te sientas ignorante frente a los distintos ámbitos de la vida, pues esa es la mejor forma de lograr maestría en los distintos dominios de la vida. Te invitamos también a observar y reconocer día a día tus estados de ánimo, de saber que puedes cambiarlos, con el fin de poder enfrentar los distintos quiebres que se te presenten de una manera positiva, observando la oportunidad que hay detrás de ellos, la oportunidad de aprender y crecer. Tú tienes la energía y disposición para lograr tus metas, te gusta trabajar y eres responsable, lo cual es una fortaleza muy importante que has demostrado durante este semestre, al llegar siempre a clases, por más lejos que está tu casa.

Esa misma responsabilidad, junto con la sinceridad forman aspectos claves para lograr desarrollar confianza con los demás, con toda la red de contactos que has formado y que puedes seguir ampliando. Esta red puede ser fortalecida con lazos de lealtad hacia los clientes, o ampliando la publicidad con mayor visibilidad.

Queremos desearte lo mejor en la creación de tu nuevo negocio más cerca del camino, lo bueno, es que tienes el espacio para desarrollarlo, y que lo puedes hacer bastante visible frente a los clientes. Trata en lo posible de conocer más a tus clientes, de observar cada detalle de ellos, que es lo que valoran, pues de esa forma se te hará más fácil estimar la demanda de cada uno de tus productos, la variedad dentro de cada categoría, que productos tienen mayor probabilidad de ser comprados, etc. Para ello, es de gran ayuda contar con un orden financiero, el cual tú has desarrollado bastante bien, donde has sido capaz de diferenciar el dinero tuyo y de tu negocio por separado. En tu orden financiero, quizás sea de utilidad llevar una cuenta de los productos que no se han vendido y de aquellos que no se pudieron vender por no disponer de ellos, para poder evaluar la posibilidad de cambiar productos o estimar una demanda de ellos, así también de los productos que traes por primera vez.

Es muy bueno, tener una relación cercana con el cliente como la que tú tienes, es bueno que ellos te puedan ubicar por tu celular, y encargarte productos, tanto los que compras como los que haces con tus propias manos. Es importante que los clientes sepan lo que tienes disponible y cuál es el precio de tus productos.

Todas las etapas del ciclo del trabajo son de vital importancia para desarrollar y hacer crecer su negocio. Cuando te fuimos a ver, pudimos comprobar lo rico de tus productos, del pan amasado tan rico que comimos, y así también de la generosidad que nos mostraste, de abrir tu casa hacia costosos y recibarnos con la mejor disposición, de lo cual siempre estaremos agradecidos.

Hemos observado en ti muy buena disposición, que junto con la personalidad que desarrollas al vender te traerán beneficios a tu negocio.

Te deseamos mucho éxito en tu negocio y en tu vida, en el camino del aprendizaje que ya has comenzado y en el emprender a diario que llevas a cabo. Ahora somos parte de tu red de contacto, así que no dudes en contar con nosotros, estaremos muy contentos de saber de ti. Felicidades por tu graduación.

Con Mucho Cariño,

Belén Dibán

Lizbeth Morales

Diego Ontiveros

Francisco Reyes

Pablo Urbano

4.10.- Carta a Jeannette Contreras

Santiago, 14 de julio de 2008

Señora

Jeannette Contreras

Empresaria

Estimada Jeannette:

Mediante esta carta, queremos felicitarla por haber recorrido junto a nosotros el camino de aprendizaje del programa Construyendo Mis Sueños, queremos felicitarla por el empeño y perseverancia mostrados, así también por su capacidad de seguir y construir sus sueños.

La invitamos a practicar lo aprendido, a sentirte ignorante, a situarse en el espacio del “Sé que no sé”, como fue expuesto en nuestra primera clase, pues aquí es posible generar nuevas áreas de aprendizaje, aquí es donde se puede aprender. La invitamos a estar atenta frente a los quiebres y poder transformar estos quiebres en oportunidades para innovar, para crecer y construir. Analizar nuestras fortalezas y debilidades es fundamental a la hora de definir nuestra estrategia, aquella que nos permita diferenciarnos de nuestra competencia.

Creemos que una buena relación con el cliente es un punto clave en el desarrollo del negocio, no sólo en el momento de la venta, sino también durante todo el ciclo. Declarar satisfacción por parte del cliente es fundamental, esto permite que usted pueda evaluar que es lo que valora realmente el cliente y si su producto lo satisface en esos aspectos. Identificar a sus clientes y saber que es lo que ellos quieren es muy importante, usted lo ha hecho y esto le puede traer muchos beneficios al momento de iniciar su negocio en su casa, pues así podrá adecuar su negocio de la mejor manera, por ejemplo, vendiendo más de cierto producto o de otro, teniendo la variedad que más se solicita, cumpliendo con la calidad exigida por ellos, ordenando los productos en su stand de una manera visualmente atractiva, tal como lo hace actualmente. Mostrar una lista de precios o tener una especie de catálogo de sus productos podría ser de utilidad.

Siempre es bueno conocer las ganancias que vamos teniendo, pues con este indicador podemos observar y medir que estamos haciendo bien o que estamos haciendo mal, con el fin de hacer mejoras, y de alguna manera nos permite identificar los requerimientos del cliente, por ejemplo, puede ser que un producto ya no se este vendiendo, y quizás sea mejor cambiarlo. Usted lleva un orden en las cuentas, lo cual es fundamental para realizar estas medidas. Por otro lado diferenciar las cuentas y el dinero de lo que es propio y de lo que es del negocio es importante a la hora de mantener un orden y evaluar el negocio.

La invitamos a utilizar la tecnología, su celular como aparato de contacto con sus clientes, y porque no, más adelante el uso de Internet, de un correo electrónico que le permita realizar publicidad por ejemplo, o ampliar su red de contactos, con el fin de aumentar su clientela o encontrar más proveedores o redes de apoyo.

Sabemos que usted es capaz de construir su propio negocio y hacerlo crecer, su sinceridad y buena disposición al vender son fortalezas que potenciarán bastante su negocio. Siga adelante, usted tiene la voluntad para hacerlo, y sabe ¿por qué lo sabemos?, porque tuvo esa misma voluntad para asistir a las clases, para ir siempre con la intención de aprender. Usted tiene la fuerza para seguir adelante, esa fuerza que le permite sacar a su familia adelante, dándoles el apoyo y corrección. No se desanime frente a quiebres externos, al contrario saque provecho de cada nueva situación compleja que se genere, y siga siempre mostrando ese amor y cariño hacia los demás, el mismo cariño que nos demostró durante este camino.

Le deseamos lo mejor en su negocio y en su vida, estamos muy contentos de haber tenido la oportunidad de conocerla y aprender de usted. No dude en contar con nosotros en todo momento, de repente para alguna pregunta, o lo que sea, ya somos parte de su red de contactos y estaremos siempre felices de saber de Usted. Felicidades por su graduación.

Con Mucho Cariño

Belén Dibán

Lizbeth Morales

Diego Ontiveros

Francisco Reyes

Pablo Urbano

4.11.- Carta a Lucila Calderón

Santiago, 14 de julio de 2008

Señora

Lucila Calderón

Empresaria

Lucila:

Hay veces en la vida que es necesario agradecer y esta carta es principalmente para esto, en primer lugar agradecer a Dios por darnos la maravillosa oportunidad de conocer a una persona tan linda como tú y en segundo lugar a ti, por la confianza y sobre todo por el cariño que nos entregaste. Los últimos tres meses fueron de mucho aprendizaje y eso es en gran medida gracias a ustedes. El acercarse un poquito a tus experiencias, el conocer cómo con mucho esfuerzo y dedicación vas poco a poco sacando adelante tu negocio, ver cómo cada viernes viajabas desde Pomaire hasta Melipilla con Ramoncito incluido, para compartir con nosotros, para aprender un poquito más. Déjanos decirte que tienes que estar muy orgullosa de tu negocio, y de tu esfuerzo. A veces se siente que no se puede más y se deja estar, pero tú nos enseñaste que por dura que sea la vida uno siempre puede seguir luchando, y por difícil que parezca el camino hay que seguir avanzando con todas las fuerzas.

Conocimos tus gallinas, se nota que las cuidas bien y que has aprendido mucho acerca de su trato, conoces bien tu negocio y sabes cómo mantenerlo día a día. Eres muy perseverante, se nota que has aprendido a no detenerte hasta lograr tus objetivos y eso es muy importante, eres alegre, cuando fuimos a tu casa o en cada clase te mostrabas siempre con una sonrisa y eso se agradece. Creemos que éstas son tus principales fortalezas que te ayudarán a seguir adelante, junto a tus aves. Quizás podrías proyectar un poco más el cómo puede crecer tu negocio, ordenarse en las cuentas, tener un cuaderno donde escribir lo que se va gastando y lo que se va vendiendo es muy importante para saber cómo anda el negocio. Si te ordenas podrías saber cuánto estás ganando y si es posible comprar más gallinas para aumentar la producción de huevos. El no ser ordenada con las cuentas puede ser una debilidad.

Vivir en Pomaire debe ser complicado, está relativamente lejos de Santiago y dependes de que turistas vayan y de que además sepan que tú vendes huevos para que se conviertan en tus clientes, ésta sería la forma de hacer crecer tu negocio en el futuro, pero resulta difícil por la ubicación en que estás, esto es otra debilidad para la empresa. Sin embargo tienes en tus vecinos y conocidos a un grupo espectacular de clientes, los cuales te compran todos los huevos que producen tus aves, esto es una oportunidad que debes aprovechar. Debes lograr que estos clientes sean aún más leales a ti, cuidando que tu producto siempre esté bien presentado y de cumplir con los compromisos que hagas. Además te aseguramos que si pones un cartel en tu casa que diga “se venden huevos” llegarían más clientes.

Lucila, finalmente queremos decirte que sigas siendo como eres, luchadora, alegre, perseverante, pues es la única forma en que puedes hacer crecer tu negocio. Darte muchísimas gracias por el cariño entregado especialmente cuando te visitamos en tu casa. Y decirte que tienes en nosotros a un nuevo “contacto” a quien llamar cuando creas que lo necesites, vivimos en Santiago, es un poco lejos, pero si existe algo en lo que podamos ayudarte en el futuro tienes que saber que puedes contar completamente con nosotros. Un abrazo gigante, de esos de despedida, pero te aseguramos que no será el último.

Con todo el cariño del mundo se despiden atentamente,

Belén Dibán

Lizbeth Morales

Diego Ontiveros

Francisco Reyes

Pablo Urbano