



Hábitos Empresariales

Programa de Desarrollo de Proveedores PNUD



50
AÑOS

Al servicio de las personas y las naciones.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD

Fabrizio Hochschild
Coordinador Residente y Humanitario del Sistema

Arnaud Peral
Director País

Inka Mattila
Directora de País Adjunta

Lina María Arbelaez Arbelaez
Coordinadora Área de Superación de la Pobreza

Rafael Rivera Méndez
Coordinador del Programa de Desarrollo de Proveedores

Jeisson Gabriel Ospina González
Profesional Especializado en Desarrollo de Proveedores

Isabel Cristina Rubiano De la Cruz
Profesional Especializado en Gestión del Conocimiento

Fernán David Trejos García
Profesional en Tecnologías de la Información

Freddy Martínez Sánchez
Asistente Administrativo y Financiero

Lina María Montes Ramos
Concepto, diseño y diagramación
Laboratorio de Innovación Social, PNUD

Elizabeth Jiménez
Otro Reel Producciones
Producción fotográfica

ISBN. 978-958-8902-96-8

Primera edición, febrero de 2016

Producto hecho en Colombia

“Las opiniones expresadas en este documento, que no han sido sometidas a revisión editorial, son de exclusiva responsabilidad de los autores y no comprometen el pensamiento del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo”



Giovanny Hernández
Palacio del mueble El Nogal – Ibagué, Colombia



Índice

Presentación 6

La ruta para el desarrollo de los Proveedores 8

Los procesos de nuestra empresa y sus Hábitos Empresariales 12



Finanzas: 16

Escribir a diario los ingresos y egresos 18

Ahorrar 19

Costear 20

Planear las ventas 24

Planear las compras 26

Cuentas por cobrar 28

Acceder a créditos 29

Herramientas 31



Mercadeo y Ventas: 40

Nuevos clientes 42

Ensayar la venta 44

Fidelización de clientes 47

Publicidad 49

Nuevos productos 51

Puntos de venta 53

Analizar a los competidores 56

Herramientas 58



Operaciones: 62

Planear y controlar la producción 64

Distribución, orden y aseo 66

Control de calidad 68

Logística de entrega 70

Ficha técnica 71

Mantenimiento preventivo 73

Control de inventarios 75

Herramientas 77



Estrategia y Talento Humano: 86

Cumplir nuestros sueños 88

Comunicar metas y medir avances 90

Seguridad y salud 94

Funciones y pagos 95

Cumplir Horarios 97

Conocimientos y colaboradores 99

Aprender de otros empresarios 101

Herramientas 103



Presentación

Respetados empresarios y empresarias:

Desde hace varios años el Programa de Desarrollo de Proveedores (PDP) ha venido trabajando en equipo con empresarios en diversos territorios del país, quienes realizan diversas actividades como por ejemplo la confección, la fabricación de alimentos, la carpintería, la labor artesanal y la metalmecánica, entre otros tantas, lo que nos ha permitido apoyar a más de 1.000 empresas que han logrado:

- Incrementar sus ventas
- Reducir sus costos y gastos
- Mejorar sus ganancias
- Ordenar sus instalaciones y sus cuentas
- Mejorar la relación con sus clientes
- Planear la forma de crecer
- Acelerar el cumplimiento de sus metas familiares

Estos logros se han hecho realidad, principalmente, gracias al empeño de los empresarios por mejorar sus unidades de negocio. De parte del PDP hemos brindado una asesoría personalizada, semanal, en las instalaciones de cada proveedor y con un sentido humano que se interesa por el bienestar de las personas.

Un ingrediente fundamental del PDP ha sido la generación de hábitos empresariales en cada uno de los proveedores asesorados, lo cual significa comenzar a realizar periódicamente actividades como el registro y análisis diario de ingresos y egresos, la búsqueda constante de clientes, la planeación de la producción y el cumplimiento de sueños familiares, entre otros. Estos hábitos han sido seleccionados cuidadosamente con base en la experiencia de trabajo que hemos tenido con cientos de empresarios y estamos convencidos que al ser adoptados pueden generar éxitos tempranos y, sobre todo, al permanecer a lo largo del tiempo, cimentar el crecimiento de las empresas en el corto, mediano y largo plazo.

Los invitamos a aprovechar activamente el PDP. Su experiencia como empresarios, sumada a nuestra trayectoria y conocimientos en la asesoría de unidades de negocio, son un excelente complemento para el logro de sus metas de familia y de empresa.

¡Bienvenidos!



Gloria Nelcy Giraldo
MACTEX – Cali, Colombia

La ruta

para el Desarrollo de los Proveedores

Para el desarrollo de una empresa proveedora como la que ustedes lideran el PDP cuenta con una ruta de seis etapas, durante las cuales su consultor los acompañará para mejorar la administración del negocio, los ingresos, la relación con clientes y, en consecuencia, la calidad de vida la familia.

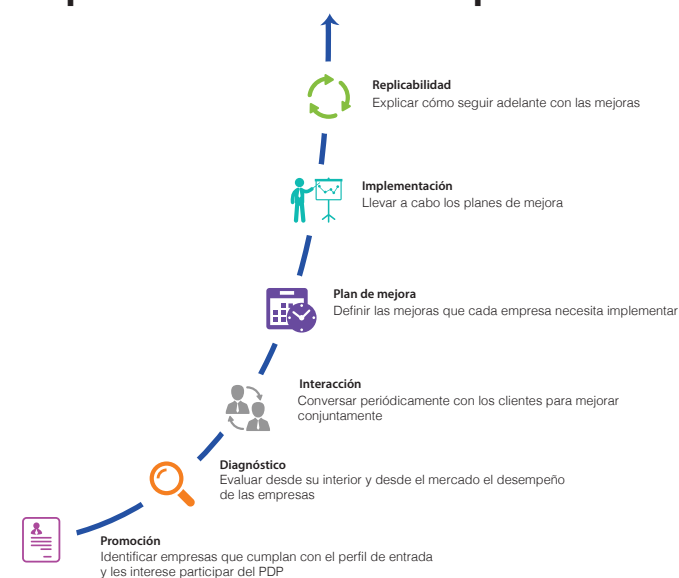
El siguiente gráfico muestra las etapas junto con una breve descripción de cada una de ellas:

Apartir de la etapa de diagnóstico promovemos la adopción de hábitos. El documento que usted tiene en sus manos explica cada uno de los hábitos empresariales que podrán ir adquiriendo a medida que avanza el PDP.

Estos hábitos se clasifican dentro de cuatro procesos que existen en su negocio:

- Finanzas
- Mercadeo y Ventas
- Operaciones
- Estrategia y Talento Humano

Etapas del desarrollo de proveedores



Dentro de cada proceso hay siete hábitos. Algunos de ellos los hemos llamado “Críticos”, pues se sabe que son tan importantes que no pueden dejar de ser adoptados en una empresa que quiera crecer. Un segundo grupo de hábitos los llamamos “SIECPRO-Interacción” y tienen que ver con actividades que al realizarse beneficiarán la relación con los clientes y, finalmente, existen hábitos “Complementarios”, que con la asesoría del consultor serán seleccionados para ser desarrollados en favor del negocio.

Para cada hábito se explica lo siguiente en el documento:

- Nombre del hábito.
- De qué se trata el hábito.
- Por qué es importante el hábito en la empresa y en el hogar.
- Las herramientas (documentos) que se deben usar para desarrollar el hábito.
- Los pasos que se deben seguir para usar las herramientas.
- La forma de saber cuándo se puede decir que se tiene el hábito.

Al final de cada proceso se incluyen las herramientas que se mencionan en el punto 4. Las herramientas son inseparables de los hábitos y, según el tema que se vaya a tratar en la visita semanal del consultor, deben ser estudiados previamente por los miembros de la empresa. De esta manera se puede ganar tiempo y lograr las metas más rápidamente.

Los invitamos a que lean con detenimiento este documento, tomen notas de lo que les parece más importante, dialoguen en familia de estos temas cuantas veces lo crean necesario, resuelvan todas sus dudas con el consultor y así hagan de su uso un hábito semanal que con seguridad traerá grandes beneficios.



Luis Carlos Zamora
Herrería La Fragua - Ibagué, Colombia

Elvia Agudelo, Gabriela Botero, Angela Agudelo y María Leonor Agudelo
Taller GAVI - Manizales, Colombia



**Los procesos de nuestra
empresa y sus Hábitos
Empresariales**



Creer como empresarios se hace paso a paso, labrando un camino en el que debemos conocer muy bien nuestra empresa y al mercado al que nos dirigimos. En esta labor del día a día hay que sentir pasión por lo que hacemos y agregarle una dosis de disciplina para hacer las tareas que se requieren y así sacar adelante nuestro negocio.

Para fortalecernos hay que realizar actividades clave que son necesarias y que en el PDP se han llamado “hábitos” y han sido claramente identificados para cada uno de los procesos de la empresa: finanzas, mercadeo y ventas, operaciones y estrategia y talento humano. Si los realizamos de forma repetitiva, una y otra vez, los haremos rutinarios sin que nos cueste mayor esfuerzo. De esta manera mejoraremos el funcionamiento de la empresa, la imagen que tienen nuestros clientes de nosotros y con ello las ganancias.

Los procesos y sus hábitos se fortalecen mutuamente, por esa razón tendremos que aplicar varios de ellos a la vez, en lo cual el apoyo de la familia y nuestros colaboradores será necesario. A medida que vayamos ganando práctica con cada hábito podremos ir sumando otros más, así con el paso de los meses llegaremos a estar en forma para afrontar adecuadamente los retos de ser empresarios.

Miguel Angel Cañas
Multiaseo del Tolima – Ibagué, Colombia



Finanzas

Tener buenos hábitos financieros en nuestra empresa significa saber cuánto dinero ingresa y cuánto gastamos, cuáles son los costos de cada producto, cuánto debemos ahorrar, cómo planear las compras y las ventas y también conocer las mejores fuentes de financiamiento a las que podemos acudir en caso de necesitar recursos adicionales para cumplir con los pedidos de nuestros clientes.

Para llegar a adoptar estos hábitos es necesario conocerlos, entenderlos y practicarlos periódicamente. Este capítulo presenta siete hábitos financieros que al adoptarlos nos darán respuesta a la pregunta ¿cómo hacer crecer el negocio con ganancias que nos ayuden a materializar los sueños de nuestra familia?

Escribir a diario los ingresos y egresos



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Escribir a diario el dinero que ingresa a nuestra empresa y a nuestro hogar, también escribir lo que gastamos en nuestra empresa y en nuestro hogar.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- 💡 Nos permite saber cuánto vendemos cada día y cuánto dinero nos queda libre.
- 💡 Evita que hagamos “cuentas alegres” con dinero que no tenemos.
- 💡 Nos muestra cuáles son los mejores días de la semana en ventas y los productos que más se venden.
- 💡 Nos deja claro cuánto dinero debemos tener al día para comprar lo necesario en la empresa y el hogar.
- 💡 Nos muestra dónde y cómo podemos ahorrar en la empresa y en el hogar.
- 💡 Nos muestra cuándo lograremos nuestros sueños según lo que podemos ahorrar.



LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Al final de cada día de trabajo escribiremos en el Libro Diario los ingresos y gastos de la empresa, así como los ingresos (por ejemplo: arriendos, sueldo que recibe un familiar por un trabajo externo a la empresa) y gastos del hogar.
- 2 A diario sumaremos los ingresos y les restaremos los gastos para ver si hubo ganancia o pérdida.
- 3 Compararemos el saldo registrado en el Libro Diario al final del día con el dinero en efectivo que tenemos y deben ser iguales.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- 💡 Conozcamos exactamente cuánto dinero necesitamos a la semana para pagar los gastos de nuestra empresa y de nuestro hogar.
- 💡 El dinero que tenemos en efectivo al final de cada semana es el mismo que el Libro Diario dice que debemos tener.
- 💡 Tengamos escritos los ingresos y gastos de todos los días de dos meses seguidos.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTA HERRAMIENTA:

Libro diario

Ahorrar



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Ahorrar una parte de nuestras ganancias.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- 💡 Con el dinero que ahorramos podemos ir cumpliendo nuestros sueños familiares.
- 💡 Nos fijamos metas de ahorro que nos motivan a crecer y no malgastar el dinero.
- 💡 El ahorro nos permite contar con dinero para mantener nuestra empresa funcionando y así pedir prestado sólo cuando sea estrictamente necesario.
- 💡 Damos buen ejemplo a nuestros hijos de ahorrar para el futuro.



LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Escribir al lado de cada uno de los sueños que hay en nuestro Mapa cuánto dinero creemos que necesitamos para cumplirlos. Esto puede significar que tengamos que hacer algunas cotizaciones, por ejemplo de un viaje.
- 2 Fijamos una meta de ahorro diaria. Pueden ser \$500, \$1.000 o más, si es posible. Tener una alcancía en donde ahorremos para el hogar y otra alcancía en donde ahorremos para la empresa.
- 3 Ahorrar diariamente en cada alcancía lo que nos hayamos fijado como meta para ese día.
- 4 Al final de cada semana contar cuánto dinero hay en cada alcancía.
- 5 Reinvertir los ahorros de la alcancía de la empresa en pagar gastos de la próxima semana.
- 6
- 7 Cuando se tenga la cantidad de dinero suficiente, invertir los ahorros de la alcancía del hogar en hacer realidad los sueños de nuestro Mapa que alcancemos a cumplir con el dinero que tengamos.
- 8 A futuro abrir una cuenta de ahorros en un banco donde el dinero esté seguro, nos paguen intereses y nos den acceso a créditos para hacer crecer más nuestra empresa.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- 💡 Ahorremos diariamente el dinero que nos hayamos fijado como meta durante dos meses consecutivos.
- 💡 Gracias al ahorro hayamos cumplido los primeros sueños de nuestro Mapa.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Libro diario/Alcancía/Mapa de sueños/Alcancías

Costear



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Calcular el costo de cada uno de nuestros productos cada vez que:

- 👉 Fabricemos un producto nuevo.
- 👉 Nuestros proveedores cambien los precios de los insumos que nos venden.
- 👉 Nuestros clientes nos soliciten nuevos precios.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- 👉 Nos da claridad sobre cuáles productos debemos producir: aquellos que nos dejan buena ganancia.
- 👉 Nos ayuda a negociar con el cliente el precio de nuestros productos, pues sabemos qué descuentos podemos darle sin dejar de ganar dinero.
- 👉 Nos ayuda a negociar con los proveedores para que nos den mejores precios.
- 👉 Nos aclara la ganancia que podemos obtener por la venta de nuestros productos.
- 👉 Nos da ideas de cómo ahorrar, por ejemplo comprar las materias primas de la empresa y el mercado del hogar semanalmente y no a diario.

LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

PASO #1

1. Escribir un listado de todo aquello que es necesario para fabricar un determinado producto. Tomemos el ejemplo del pan:

Materias primas: Harina, azúcar, huevos, sal, margarina y levadura.

Mano de obra: Panadero y ayudante de panadería.

Costos indirectos: luz, agua, gas y arriendo mensual.

2. Escribir lo que estamos pagando por cada uno de estos componentes del costo. Por ejemplo:

A. Materias primas:

Harina (\$75.000 bulto),
Azúcar (\$88.000 bulto),
Huevos (\$6.600 canasta de 30 huevos),
Sal (\$15.000 medio bulto),
Margarina (\$75.000 medio bulto),
Levadura (\$5.400 libra).

B. Mano de obra:

Panadero (\$15.000 día de trabajo),



Ayudante de panadería (\$7.000 día de trabajo).

C. Costos indirectos:

Luz (la factura por 30 días vale \$30.000),
Agua (la factura por 30 días vale \$15.000),
Gas (la factura por 30 días vale \$9.000)
Arriendo mensual (30 días valen \$450.000).

3. Calcular cuánto se gasta de cada componente del costo en fabricar un producto (Ej: para 1 pan). Esto lo comprenderemos mejor al ver la Herramienta de Ficha de Costos que está al final de este capítulo:

A. Materias primas para 1 pan:

Harina (5 gramos que valen \$8),
Azúcar (4 gramos que valen \$7),
Huevos (0.2 huevos que vale \$44),
Sal (4 gramos que valen \$2),
Margarina (5 gramos que valen \$25),
Levadura (1 gramo que vale \$11).

B. Mano de obra para 1 pan:

Panadero (1 minuto en hacer 1 pan, por lo que pagamos \$31 al panadero)
Ayudante de panadería (1 minuto en ayudar a hacer 1 pan, por lo que pagamos \$15).

C. Costos indirectos para un pan:

Luz (1 minuto para hacer 1 pan, por lo que pagamos \$2 de luz),
Agua (1 minuto para hacer 1 pan, por lo que pagamos \$1 de agua),
Gas (1 minuto para hacer 1 pan, por lo que pagamos \$1 de gas),
Arriendo mensual (1 minuto para hacer 1 pan, por lo que pagamos \$31 de arriendo).

4. Sumar los tres costos (materia prima, mano de obra y costos indirectos). Para el ejemplo, la suma de estos costos para fabricar un pan es de \$178

PASO #2

1. Escribir un listado de todo aquello que es necesario para entregar el producto final al cliente. Tomemos el ejemplo del pan que se distribuye en tiendas de la ciudad:

Valor del mantenimiento de la moto que se utiliza para las entregas.
Pago de la persona que hace las entregas de pan.

2. Escribir lo que se está pagando por cada uno de estos gastos. Por ejemplo:

Gasolina (\$50.000 al mes, por lo que cada hora vale \$500 y en una

hora se reparten 500 panes).
Persona que hace las entregas de pan (\$190.000 al mes, por lo que cada hora de trabajo vale \$792 y en una hora se reparten 500 panes).

3. Sumar los gastos por unidad de producto. Para el ejemplo, la suma de los gastos es de \$ 2.0. por pan.

PASO #3

1. Sumar el costo de fabricar un pan (\$178) y el gasto de entregar un pan (\$2) = \$180.

2. Definir la ganancia que deseamos obtener al vender un pan. Por ejemplo "ganarle el 50%", teniendo en cuenta el precio que el cliente estaría dispuesto a pagar y el precio que cobran otras panaderías similares. Esto significaría cobrarle al cliente $\$180 / (100\% - 50\%) = \$ 359$ por un pan.

PASO #4

1. Analizar cómo podemos ahorrar. Para el caso del pan puede ser que exista un proveedor de harina que al comprarle dos bultos rebaje el precio de cada uno, o que haya otro proveedor más barato de la margarina.

2. Analizar cuáles productos dejan más ganancia y cuáles menos. En el ejemplo de la panadería puede suceder que el pan deje buena ganancia, pero las tortas llevan ingredientes más costosos, el panadero cobra más por fabricarlas y al momento de venderlas los clientes las quieren pagar muy baratas, quedando solo dinero casi que para cubrir los costos y gastos, pero sin dejar ganancia. En ese caso puede ser buena idea fabricar y vender más pan para nuevos clientes y dejar de fabricar las tortas.

3. Definir los precios para clientes que quieran comprar "al por mayor". En nuestro ejemplo vimos cómo el costo de un pan es \$180. Si deseamos ganarle el 50% lo vendemos a \$359. Pero si un solo cliente quisiera comprar al por mayor (Ej: toda la producción de un día) podríamos dejarlo a menos de \$359, quizá a \$300, pues merece un descuento por su gran compra, sin que eso signifique que vamos a perder dinero, pues no vendemos cada pan a menos de su costo de \$180.

4. Haremos este costeo y el análisis de ahorro y precios para los productos que fabricamos y nos generan más del 80% de las ventas.

SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- 💰 Tengamos escritos los costos de los productos que fabricamos y nos generan más del 80% de las ventas.
- 💰 Costeemos los productos cada vez que hayan cambios en los precios que nos cobran nuestros proveedores.
- 💰 Costeemos los nuevos productos que decidamos fabricar.
- 💰 Costeemos cuando nuestros clientes nos piden cambiar de precio.
- 💰 Seleccionemos a nuestros proveedores según la ganancia que nos queda dados los precios que nos cobran, sin sacrificar calidad.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTA HERRAMIENTA:

Ficha de costos

Planear las ventas



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Planear las ventas.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- 💡 Nos motiva a cumplir una meta de ventas cada semana.
- 💡 Nos muestra el comportamiento de las ventas de nuestra empresa mes a mes.
- 💡 Nos permite analizar en cuáles días se vende más y en cuáles menos y así tomar medidas para mejorar.
- 💡 Nos facilita pronosticar cuándo lograremos nuestras metas de ahorro según las ventas futuras.



LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Con base en las ventas del mes anterior escribiremos en el Plan de Ventas la meta de ventas de cada una de las siguientes semanas del mes. Estas metas deben ser, como mínimo, vender lo mismo que el mes pasado, pero idealmente vender más.
- 2 No podemos olvidar que hay temporadas a lo largo del año: fiestas populares, ingreso de los estudiantes a los colegios o universidades, celebraciones como amor y amistad, día de la madre o navidad que pueden traer más o menos ventas.
- 3 Para saber qué tanto más podemos vender debemos revisar nuestros inventarios de materia prima y producto terminado, así como lo que podremos ahorrar en el mes y de lo cual pagaremos los nuevos gastos que se generen.
- 4 A medida que avance el mes y de acuerdo a lo que vayamos escribiendo en el Libro Diario, totalizaremos las ventas reales de la semana y las pasaremos al Plan de Ventas. Allí compararemos lo logrado contra lo presupuestado.
- 5 Cuando no cumplamos la meta semanal que nos habíamos propuesto analizaremos en familia y con nuestros colaboradores las razones de este incumplimiento y dialogaremos sobre cómo mejorar en la siguiente semana. Es posible mejorar saliendo a buscar nuevos clientes, haciendo un poco más de publicidad, ofreciendo nuevos productos (que debo costear antes de ir a vender) y/o hablando con nuestros clientes para preguntarles por qué redujeron sus compras y así entender de qué manera podrían volver a incrementarlas.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

Cumplamos la mayoría o todas las metas de ventas que nos fijamos durante dos meses seguidos.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTA HERRAMIENTA:

Ficha de costos

Planear las compras



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Planear las compras.

ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- 💰 Ahorramos dinero, pues al comprar mayores cantidades nos hacen descuentos.
- 💰 Ahorramos tiempo y gastamos menos dinero en transportes pues vamos de compras menos veces al mes.
- 💰 No se nos olvidan las cosas, pues llevamos una lista de productos que tenemos que comprar.
- 💰 Ganamos más dinero, pues estamos menos tiempo en la calle de compras y podemos estar más tiempo en nuestro hogar fabricando, vendiendo y con nuestra familia.
- 💰 Podemos volvernos clientes fieles y preferidos de los proveedores que nos dan mejor precio y calidad, así cuando vamos a comprarles nos atienden mejor.



LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Escribir en la Base de Datos de Proveedores para cada una de las materias primas que usamos en la empresa por lo menos los datos de tres proveedores que las venden: nombre, teléfono, dirección, precios actuales, si dan crédito, hasta qué valor y a qué plazo.
- 2 Cada viernes y con base en el Plan de Producción, calcular cuántas unidades de materias primas se necesitarán para la próxima semana, según los pedidos que se tengan o los productos que se piense fabricar. En algunas empresas puede ser útil que a los clientes se les pida un adelanto para poder comprar con ese dinero las materias primas del pedido que hicieron.
- 3 Al tener el listado de materias primas totalizar cuánto dinero se necesita para hacer la compra. Calcular si podemos comprar con los ahorros de la alcancía de la empresa toda la materia prima o se requiere pedir crédito con algún proveedor.
- 4 Con la lista en la mano ir a hacer las compras semanales de la empresa y aprovechar para hacer las compras semanales del hogar. Debemos estar atentos para aprovechar promociones de las materias primas o el mercado del hogar.
- 5 Debemos registrar en el Libro Diario el valor de las compras realizadas, así como también guardar los recibos de compras del mes ordenados por fecha. Esto nos servirá para analizar los cambios de precios.
- 6 Para el hogar también es una buena idea cotizar el mercado en al menos tres supermercados del barrio, para identificar en dónde se consiguen los mejores precios y calidad.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- 💰 Vayamos de compras el menor número de veces posible al mes y compremos todo lo necesario para la empresa y para el hogar.
- 💰 Tengamos los inventarios justos de materia prima que nos permitan cumplir con los pedidos.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Base de Datos de Proveedores/Plan de Producción

Cuentas por cobrar



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Administrar las cuentas por cobrar.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- 💡 Nos permite recordar quién nos debe, cuánto dinero y cuándo debe pagar.
- 💡 Nos motiva a cobrar a nuestros clientes lo que nos deben y así valorar nuestro trabajo.
- 💡 Al cobrar podemos contar con dinero propio, lo que nos evita pedir prestado.
- 💡 Nos permite saber cuáles clientes son buena paga y a cuáles no les debemos volver a fiar.
- 💡 Nos permite programar nuestros ingresos con base en los pagos futuros de nuestros clientes.

LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Escribir en el Control de Cuentas por Cobrar el listado de clientes a quienes les hemos fiado con su nombre, teléfono, fecha de la venta, valor de la venta, tipo de producto, cantidad y fecha pactada para el pago.
- 2 Cada vez que vendamos y decidamos fiar actualizaremos el Control de Cuentas por Cobrar con los datos del cliente y del pedido. Adicionalmente, en una carpeta vamos a llevar en orden cronológico la copia de la cuenta de cobro que le hayamos dado al cliente.
- 3 Sumar al final de la semana el valor de las ventas que se hicieron a crédito (fiadas).
- 4 Revisar el Control de Cuentas por Cobrar al final de cada semana y hacer llamadas a los clientes que durante la próxima semana deban pagar sus deudas para avisarles con tiempo de su compromiso. Debemos ser amables al hacer las llamadas de cobro pues no queremos alejar a nuestros clientes.
- 5 Visitar a los clientes para cobrarles las deudas o fijar un día y una hora para que vengan a la empresa y paguen. Es importante recordar que ir hasta donde el cliente a cobrar requiere invertir nuestro dinero y tiempo.
- 6 Actualizar el Control de Cuentas por Cobrar semanalmente con los pagos hechos por los clientes.
- 7 Escribir el dinero que nos pagaron en el Libro Diario.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

Los clientes a los que les fiemos nos paguen puntualmente y nos sigan comprando.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Control de Cuentas por Cobrar/Libro Diario

Acceder a créditos



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Acceder a créditos con proveedores o entidades de financiamiento cuando sea necesario



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- 💡 Si encontramos un crédito con una buena tasa de interés podremos pagarlo sin problema con el dinero que genera nuestra empresa.
- 💡 Si aparece un cliente que nos haga un pedido muy grande sabremos que contamos con entidades que nos presten dinero para crecer, siempre y cuando sepamos que podemos pagar cumplidamente el préstamo.
- 💡 Tendremos claridad de cuáles proveedores pueden darnos crédito al comprarles y en qué condiciones; así, si fuera necesario comprarles a crédito podríamos programarnos para pagarles puntualmente.

LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Escribir en la Base de Datos de Proveedores, para cada uno de ellos su nombre, teléfono, dirección, el producto que vende, los precios actuales, si da crédito, por qué valor y a qué plazo. Solo les pediremos crédito si las cuentas de nuestro negocio nos indican que no tenemos suficiente dinero como para comprar las materias primas de un gran pedido.
- 2 Escribir en la Base de Datos de Entidades Financieras los nombres de cada una de ellas, los intereses que cobran por un mismo préstamo, por ejemplo de \$500.000, el plazo de pago y las condiciones que tienen para acceder a este dinero, así podremos compararlas y escoger la más favorable. Solo les pediremos crédito si las cuentas de la empresa nos indican que no tenemos suficiente dinero propio como para cubrir un pedido.
- 3 En el caso de recibir un buen pedido que requiere más dinero del que tenemos ahorrado, calcularemos cuánto dinero podemos pagar mensualmente a un proveedor o a un banco sin que nos genere problemas. Esto lo sabremos con el dinero disponible que nos muestre el Libro Diario.
- 4 Con esta cifra clara podremos pedir un crédito con aquel proveedor o aquella entidad que tenga la mejor tasa de interés y que nos facilite el trámite. Nunca más pediremos un crédito con un "gota a gota".
- 5 Escribiremos en el Control de Cuentas por Pagar la siguiente información: a quién le debemos, cuánto le debemos y cuándo le debemos pagar.
- 6 Al conseguir el crédito, si es en efectivo, anotaremos este dinero que nos ingresa en el Libro Diario.
- 7 Mensualmente, o según el momento en que sea el pago, anotaremos en el Libro Diario la cuota que paguemos.
- 8 Actualizaremos mensualmente el Control de Cuentas por Pagar a medida que vayamos pagando el crédito y la deuda se reduzca hasta pagarla completamente.
- 9 Guardaremos los soportes de los pagos realizados ordenadamente (recibos de consignación en bancos, recibos de caja menor).





SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- 💰 Paguemos puntualmente a quien le debemos.
- 💰 Sepamos calcular con exactitud cuánto debemos pedir prestado.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Base de Datos de Proveedores y Entidades Crediticias/Control de Cuentas por Pagar/Libro Diario.



Argelia Caraballo
Calzado Taján – Cartagena, Colombia

Herramientas



CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR						
Nombre del cliente	Teléfono	Fecha de la venta	Producto vendido	Cantidad de producto vendido	Valor de la Venta (\$)	Fecha de pago

BASE DE DATOS DE PROVEEDORES

Nombre de la empresa:

Nombre de nuestro proveedor	
Teléfono	
Dirección	
Producto(s) que le compramos y su respectivo precio	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Dá crédito (SI o NO)	
De cuánto es el crédito	
Cuánto tiempo da para pagarle	

PLAN DE VENTAS

Nombre de la empresa:

Semana - Fecha	Día	Cuánto deseamos vender (\$)	Cuánto vendimos realmente (\$)	Diferencia entre lo deseado y lo real (\$)
	Lunes			
	Martes			
	Miércoles			
	Jueves			
	Viernes			
	Lunes			
	Martes			
	Miércoles			
	Jueves			
	Viernes			
	Lunes			
	Martes			
	Miércoles			
	Jueves			
	Viernes			

FICHA DE COSTOS

Nombre de la empresa:

Nombre del producto costeador:

		Materias primas					
Nombre de la materia prima	Unidad de medida de materia prima que se compra	Costo de la materia prima	Cantidad que trae la unidad de medida	Unidad de medida de lo que se compra	Cantidad de materia prima que se usa para fabricar el producto	Unidad de medida que se usa	Costo de la materia prima usada en el producto
Mano de obra							
Cargo	Pago por día de trabajo	Pago por hora de trabajo (días de 8 horas)	Pago por minuto de trabajo (horas de 60 minutos)	Minutos que trabaja en la fabricación del producto costeador	Inversión en mano de obra		
COSTO DE MATERIAS PRIMAS							
COSTO DE MANO DE OBRA							
Costos Indirectos							
Costos	Valor mensual	Valor del día (meses de 30 días)	Valor de la hora (días de 8 horas)	Valor del minuto (horas de 60 minutos)	Minutos que se requieren para la fabricación del producto costeador		
COSTOS INDIRECTOS							
SUMA DE LOS TRES COSTOS: Materias Primas + Mano de Obra + Costos Indirectos							
Gastos de Entrega del Producto al Cliente							
Gastos	Valor mensual	Valor del día (meses de 30 días)	Valor de la hora (días de 8 horas)	Número de unidades de producto que se entregan por hora	Costo de entrega de un producto		
TOTAL GASTOS DE ENTREGA							
Materias Primas + Mano de Obra + Costos Indirectos + Gastos de Entregas Indirectos							
(+) UTILIDAD ESPERADA POR PRODUCTO							
(-) PRECIO FINAL POR PRODUCTO							



Mercadeo y ventas

¿Cómo entender las necesidades de los clientes y así poder entregarles productos o servicios que los satisfagan y los fidelicen con nuestra empresa?, ¿cómo incrementar el número de pedidos que nos hacen los clientes? y ¿cómo atraer nuevos clientes? Para dar respuesta a estas dudas hay que entender el mercadeo y las ventas.

En mercadeo y ventas los buenos hábitos son el camino para que nuestros clientes actuales nos compren más y a la vez podamos llegar a nuevos mercados. Para lograr esto hay que hacer publicidad, crear productos, ofrecer en diversos puntos de venta y planear la mejor forma de atraer y retener a nuestra clientela sin perder de vista a los competidores aprendiendo de ellos y a la vez diferenciándonos. Así, al adoptar los hábitos que contiene este capítulo se incrementarán los ingresos y con ellos la calidad de vida en nuestro hogar.

Ana Shirley Calzado
Shirly Franky – Cali, Colombia

Nuevos clientes








EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Contactar y atraer nuevos clientes de forma periódica.






ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

-  En la medida en que tengamos más clientes podemos tener más ventas, ahorrar más y así cumplir más rápido nuestros sueños.
-  Dejamos de depender de los clientes de toda la vida.
-  A medida que contactamos nuevos clientes nos hacemos mejores vendedores y más reconocidos en el mercado.
-  Al conseguir clientes de mayor tamaño a los actuales vendemos más productos y tenemos mayores ingresos.
-  Lo más importante en la empresa es vender, luego producir.

LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

Conseguir nuevos clientes nos ayudará a cumplir con la meta de ventas que nos fijemos al mes. Por lo tanto vamos a:



- 1** Definir el perfil de clientes al que queremos vender nuestros productos. El “perfil de clientes” hace referencia por ejemplo a:
 -  ¿Dónde están ubicados los clientes a los que queremos llegar?, ¿dentro o fuera del barrio donde vivimos?
 -  ¿Los nuevos clientes son personas (vecinos, amigos, familiares, etc) o empresas (tiendas, supermercados, universidades, colegios, hoteles, restaurantes, entidades públicas, etc)?
 -  ¿Qué tipo de productos podrían estar interesados en comprar y por qué precio?
- 2** Buscar clientes que cumplan el perfil que hayamos definido. Esta búsqueda la podemos hacer por ejemplo mediante: internet, referidos de nuestros clientes actuales, en nuestras rutas de entrega de productos observando qué clientes potenciales estamos dejando de visitar y en eventos como ferias o ruedas de negocio que organizan entidades que apoyan a los empresarios. También es importante recorrer sitios de la ciudad donde hay clientes como los que buscamos pero que aún no hemos visitado.
- 3** Escribir el nombre, dirección, teléfono, correo electrónico (si tienen) y posibles productos que estarían interesados en comprarlos los clientes que cumplen el perfil definido. Identificar a qué clientes podemos visitar sin previo aviso e identificar

a cuáles clientes debemos contactar telefónicamente para pedirles una cita.

- 4** Tener presente la cantidad de productos que podemos comprometernos a entregar a nuestros futuros clientes dada nuestra capacidad de producción.
- 5** Preparar muestras de los productos a ofrecer junto con sus precios. Idealmente contar con tarjetas de presentación y catálogo.
- 6** Realizar las llamadas a los clientes que lo requieren para definir citas.
- 7** Escribir en el planeador las visitas de las próximas cuatro semanas.
- 8** Preparar la reunión con el cliente practicando la forma en que veneremos nuestro producto. Este ejercicio lo podemos hacer entre los miembros de la empresa o con personas de confianza para sentirnos más seguros antes de la visita.
- 9** Visitar los clientes y en la medida de lo posible generar compromisos de compra. De lo contrario tomar nota de las mejoras que debemos hacer a nuestro producto. En caso de no concretarse una venta dejar abierta la posibilidad de una futura visita para ofrecer nuevos productos o los actuales ajustados acorde a las peticiones de los clientes.
- 10** Visitar periódicamente nuevos clientes para atraerlos al negocio.
- 11** Comparar en una reunión mensual las ventas que logramos gracias a nuestra gestión comercial en la consecución de nuevos clientes con la meta de ventas del mes. Analizar con los miembros de la empresa lo que hicimos bien para repetirlo el siguiente mes y aprender de los posibles errores cometidos. En esta reunión podremos revisar temas como: número de clientes visitados realmente versus los que planeábamos visitar; productos solicitados por los clientes; ventas estimadas que se darían si los clientes nos compraran los productos en los que manifestaron interés; fechas de entrega de productos acordadas; listado de clientes que no solicitaron productos con sus respectivas razones; sugerencias de mejora manifestadas por los clientes y metas de visitas y ventas para el siguiente mes.
- 12** Hablar con los clientes para entender en qué más podemos mejorar e innovar.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

-  Llevemos ocho semanas visitando nuevos clientes.
-  En la base de datos incluyamos al menos dos nuevos clientes al mes.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Base de Datos de Clientes/Presupuesto de Ventas/Planeador (calendario con actividades del mes) /Portafolio de Productos y Servicios.

Ensayar la venta



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Ensayar cómo le venderemos al cliente.

ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- 🛒 Nos da seguridad para hablar frente a los clientes y así negociar mejor y vender más.
- 🛒 Nuestros clientes se sienten mejor atendidos.
- 🛒 Tenemos claro porqué son valiosos nuestros productos y así el cliente percibirá que cobramos precios justos.
- 🛒 Tenemos siempre presente que lo más importante en nuestra empresa es vender y satisfacer a nuestros clientes, creando con ellos relaciones comerciales duraderas a partir de buenas conversaciones de ventas.
- 🛒 Al vender más podemos cumplir más rápidamente nuestros sueños con los ingresos adicionales que obtendremos.



LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Escribir un listado de 10 cosas que creemos que son llamativas para los clientes de cada uno de nuestros productos y que deberían motivarlos a comprar. Por ejemplo:
 - 🛒 En un bolso de tela: pintado a mano, cada bolso es único, forro interno, cierre de seguridad, material lavable, bolsillo interno, tamaño a pedido del cliente, etc.
 - 🛒 En un dulce típico: hecho con frutas naturales, sin conservantes, tres meses de vida útil, se vende por unidad o en empaque de cuatro unidades, descuento por compras mayores a 20 unidades, ocho diferentes sabores, etc.
 - 🛒 En un mueble de madera: hecho sobre medidas, doble capa de laca para más brillo, madera completamente seca, sin puntillas, garantía de 6 meses, entrega a domicilio, etc.
 - 🛒 En una artesanía decorativa para el hogar, como un ave en madera: cada pieza es única, fabricada con madera reciclada por lo que no afecta el medio ambiente, inspirada en la naturaleza de la región, tallada a mano, cada pieza se entrega con instrucciones de cuidado, se puede grabar el nombre del cliente en la base, empaque para regalo, etc.
- 2 Escribir las necesidades que tiene el cliente y que son satisfechas por nuestros productos (Ej: busca productos diferentes a los que comúnmente hay en el mer-

cado; busca un producto que lo haga sentir único; busca productos que le dejen buena ganancia al comercializarlos, etc). Estas necesidades serán la base de nuestras respuestas en caso de que no quieran comprarnos fácilmente. A continuación escribir las razones que podría tener el cliente para no comprar y preparar una respuesta para convencerlo de lo contrario. Por ejemplo:

- 🛒 “Ya tengo en mi almacén bolsos parecidos a los que me ofrece” – Respuesta: Son parecidos pero no iguales. Además, como los míos son pintados a mano puedo fabricar unos con diseños que usted quiera exclusivos para su almacén.
- 🛒 “Las muestras de dulces que me ofreció están ricas, lástima el empaque tan simple” – Respuesta: El empaque se puede arreglar en un papel brillante y con una cinta de colores. Por eso no hay problema. Tenga en cuenta que si mejoramos el empaque el costo podría subir en \$50 por dulce, aunque claro está que usted podría cobrarle más a sus clientes cuando les venda los dulces.
- 🛒 “En el catálogo de muebles que usted me muestra no veo una cama como la que yo quiero” – Respuesta: No se preocupe por eso, si usted me dibuja el diseño que quiere y las medidas que necesita puedo fabricársela a su gusto.
- 🛒 “La artesanía está muy bonita pero muy cara, así no me sirve” – Respuesta: Yo llevo vendiendo estas artesanías hace cinco años y le aseguro que la gente las compra a \$30.000 y yo se la estoy dejando en \$25.000. Lo que hay que hacer con el cliente es recordarle que es tallada a mano y que se si me contactan le puedo grabar el nombre de cada persona. Usted sabe que por acá no hay nadie más que venda este tipo de artesanía, así que usted sería el único en tenerla.



- 3 Ensayar el discurso de venta con otro miembro de la empresa, un familiar o alguien de confianza, pidiéndole a la otra persona que asuma el papel de cliente a quien se le va a ir a vender los productos. En el discurso usaremos los argumentos que escribimos en el primer punto, el cliente podrá resistirse a comprar como se ejemplificó en el segundo punto, pero trataremos de convencerlo de comprar usando las ideas que hayamos escrito.
- 4 A lo largo de este ensayo “actuaremos” con seguridad: saludando con un apretón de manos al cliente, mirándolo a los ojos, hablando fuerte y claro, sonriendo a medida que avanza la charla, tomando una postura corporal erguida (preferiblemente ensayar estando las dos personas de pie) y exhibiendo muestras del producto reales tal cual lo haremos con el cliente verdadero.
- 5 Luego del ensayo, que no debería demorar más de cinco minutos, analizaremos con la otra persona qué se hizo bien en el discurso de ventas y qué se puede mejorar.
- 6 Este tipo de ensayos se deberán hacer varias veces antes de que se vayan a visitar nuevos clientes. Inclusive, antes de vender a los clientes actuales es bueno ensayar, pues es posible que al ver nuestra seguridad en las ventas decidan comprarnos un poco más de lo normal.
- 7 Si tenemos vendedores debemos entrenarlos ensayando con ellos por lo menos

dos veces al mes; así podrán convencer nuevos clientes y fidelizar a los actuales.

SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- 🛒 Hayamos hecho los ensayos de ventas por lo menos una vez al mes durante dos meses.
- 🛒 Antes de visitar un nuevo cliente ensayemos el discurso de ventas.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTA HERRAMIENTA:

Ensayos de Ventas.

Fidelización de clientes



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Fidelizar a nuestros clientes.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- 🛒 Si nuestros clientes actuales son fieles a nuestra empresa tendremos la tranquilidad de contar con ellos por muchos años.
- 🛒 Los clientes fieles y satisfechos nos van a referenciar bien con nuevos clientes y así venderemos más.
- 🛒 Al vender más podremos cumplir más rápidamente nuestros sueños familiares.



LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Escribiremos en la Base de Datos de Clientes los datos de contacto de cada uno de nuestros clientes actuales, tales como su nombre, teléfono, dirección, correo electrónico, productos que compra, valor de la última venta, fecha de la última compra, productos adicionales que le interesaría comprar y fecha de cumpleaños (para llamar a felicitarlo).
- 2 Definiremos con los miembros de la empresa las mejores formas de fidelizar continuamente a nuestros clientes. Por ejemplo:
 - 🛒 Llamar o visitar a nuestros clientes para saber cómo les ha ido usando o vendiendo nuestros productos, agradeciéndoles por contar con nuestra empresa.
 - 🛒 Felicitarlos el día de su cumpleaños y, si es posible en nuestra empresa, darles un detalle.
 - 🛒 Saludarlos en fechas especiales como Navidad.
 - 🛒 Escribir los pedidos que hacen nuestros clientes para garantizar que fabricaremos exactamente lo que piden y así asegurar que queden satisfechos.
 - 🛒 Enviarles periódicamente información de nuestros nuevos productos o de las promociones especiales que hagamos para ellos. Esto lo podemos hacer por teléfono, por correo electrónico o visitándolos.
- 3 Una vez al mes revisaremos la Base de Datos de Clientes y aseguraremos que esté actualizada.
- 4 En equipo evaluaremos por lo menos una vez al mes qué es lo que más hemos

visto que le ha gustado a nuestros clientes de nuestra estrategia de fidelización (Ej: llamada de cumpleaños, visitas para ver cómo les ha ido con nuestros productos, etc). Aquello que haya sido más exitoso lo mantendremos y reforzaremos.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- 🛒 Hagamos seguimiento a nuestras estrategias de fidelización durante dos meses consecutivos.
- 🛒 Nuestros clientes nos han comprado durante tres meses consecutivos.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTA HERRAMIENTA:

Base de Datos de Clientes.

Publicidad



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Hacer publicidad de nuestra empresa permanentemente.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- 🛒 Nos permite dar a conocer nuestra empresa y nuestros productos para vender más.
- 🛒 Nuestros clientes nos reconocen como una empresa seria y de confianza.

LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Haremos un listado de 5 formas en las que hemos visto que nuestros clientes conocen a sus actuales proveedores. Por ejemplo:
 - 🛒 Les piden tarjetas.
 - 🛒 Los buscan en Internet.
 - 🛒 Reciben visitas de vendedores que les llevan muestras de productos.
 - 🛒 Visitan el local de sus proveedores, al cual llegan por el aviso que tiene a la entrada.
 - 🛒 Reciben volantes en la calle.
 - 🛒 Los proveedores los llaman telefónicamente para ofrecerles productos.
 - 🛒 Los conocen en ruedas de negocio.
 - 🛒 Se los refieren otros clientes de los proveedores.
 - 🛒 Les llegan correos electrónicos con información de productos.
- 2 Con los miembros de la empresa diseñaremos un logo y un nombre para nuestra empresa (si aún no existen). El logo y el nombre deben ser cortos y explicar lo que vendemos.
- 3 Definiremos de qué formas daremos a conocer nuestra empresa. Obviamente esto depende del presupuesto que tengamos disponible y de lo que hayamos visto que es más llamativo para el tipo de clientes que atendemos o queremos tener. Por ejemplo:
 - 🛒 Aviso en la puerta de nuestra casa
 - 🛒 Volantes
 - 🛒 Tarjetas
 - 🛒 Catálogo de productos
 - 🛒 Página de nuestra empresa en Facebook (es diferente al Facebook personal, en donde si pueden ir fotos familiares)
 - 🛒 Envío de correos electrónicos



Escogeremos aquellos medios publicitarios que más impacto creamos que causen en los clientes actuales y potenciales. Para estar más tranquilos sobre la elección que hagamos, es una buena idea preguntarles a los clientes actuales de qué forma creen que sería más visible nuestra empresa y sus productos.

- 4 Imprimiremos los medios publicitarios necesarios (Ej: tarjetas, catálogo, volantes y aviso). Entre más imprimamos más barato saldrá.
- 5 Crearemos nuestra publicidad en Internet. Hay varias páginas para lograrlo: Facebook, Instagram, Pinterest, Linio, etc.
- 6 La publicidad impresa y la publicidad de Internet deberá mostrar, como mínimo, nuestros datos de contacto (nombre, teléfono, dirección y Facebook) los productos que vendemos (con una buena foto de cada producto sobre un fondo blanco), una breve descripción de cada producto y, si es el caso, los respectivos precios. Es una buena idea mantener actualizada nuestra publicidad en Internet con los nuevos productos que vayamos fabricando y, así mismo, estar pendientes de responder a los pedidos que nos puedan hacer por ese medio.
- 7 Entregaremos a los clientes actuales y potenciales (no a cualquier persona) la publicidad impresa; daremos inicio a nuestra publicidad en Internet y enviaremos los correos electrónicos a los clientes actuales y potenciales.
- 8 Seguramente las ventas comenzarán a subir como resultado de esta publicidad, por lo que debemos estar preparados para responder con producción adicional.

SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- 🛒 Hagamos publicidad de nuestra empresa por lo durante menos dos meses consecutivos.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTA HERRAMIENTA:

Medios publicitarios.

Nuevos productos



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Vender nuevos productos.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- 🛒 Al ofrecer nuevos productos nuestros clientes pueden comprarnos más y podemos atraer nuevos clientes.
- 🛒 Los clientes se vuelven más fieles a nuestra empresa.
- 🛒 Estimulamos nuestra creatividad constantemente, lo que hace más agradable el ambiente de trabajo.

LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Diariamente quienes trabajamos en la empresa debemos estar atentos a identificar ideas que nos inspiren a diseñar nuevos productos. Para lograrlo:
 - 🛒 Conversaremos con nuestros clientes para saber qué ideas de nuevos productos necesitan.
 - 🛒 Visitaremos centros comerciales de la ciudad para ver en sus vitrinas las tendencias de los productos que fabricamos.
 - 🛒 Revisaremos páginas de Internet que nos puedan dar ideas novedosas como son Google, Pinterest e Instagram.
 - 🛒 Diseñaremos nuevos productos aprovechando los residuos de materia prima que sean reutilizables.
 - 🛒 Conversaremos con nuestros proveedores para saber qué ideas de nuevos materiales o insumos podemos utilizar para mejorar nuestros productos.
- 2 Con la información anterior, por lo menos una vez cada dos meses todos los miembros de la empresa vamos a reunirnos a pensar en un nuevo producto que podamos ofrecer, pues hemos visto que existen clientes actuales o potenciales a quienes les interesaría comprarlos.
- 3 A cada nuevo producto que pensemos vamos a realizarle el costeo y la proyección de ventas, para ver si nos dejaría ganancias.
- 4 Fabricaremos una muestra y la daremos a conocer a dos o tres de nuestros clientes actuales para ver qué opinan de ella. Con base en sus opiniones haremos los ajustes que sean necesarios.
- 5 Con el producto ajustado recalculemos los costos, ventas posibles y haremos su Ficha Técnica.
- 6 Llevaremos muestras del producto final a nuestros clientes y empezaremos a



concretar pedidos con quienes se muestren interesados en comprar.

- 7 Semanalmente haremos seguimiento a nuestros nuevos productos: ¿Se están vendiendo como lo teníamos planeado?, ¿hay que hacerles algún ajuste adicional para que se vendan aún más?
- 8 Actualizaremos constantemente la Base de Datos de Clientes de nuestra empresa.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- 🛒 En el transcurso de los últimos cuatro meses existen ventas provenientes de nuevos productos registradas en el Libro Diario.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Ficha Técnica de Producto/Ficha de Costos/Plan de Ventas/Base de Datos de Clientes.

Puntos de venta



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Abrir nuevos puntos de venta.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- 🛒 Nos hace ser más reconocidos en el mercado.
- 🛒 Nos hace vender más y así cumplir más rápidamente nuestros sueños.

LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

PASO #1

Tener en cuenta que es posible que nuestro producto pueda ser vendido en varios lugares:

- 🛒 En un local propio (o arrendado) por el que pasen muchas más personas que por frente a nuestra casa.
- 🛒 En locales de nuevos distribuidores de nuestro tipo de producto que se encargan de comercializarlos (Ej: distribuidores de dulces que los venden en las tiendas de la ciudad).
- 🛒 Tiendas virtuales (Internet).

Podemos vender en todos estos lugares a la vez o en algunos de ellos dependiendo de:

- 🛒 La demanda actual y futura que haya por nuestros productos.
- 🛒 Nuestra capacidad de producción, que depende del número de integrantes de la empresa, las máquinas que tenemos, la materia prima con la que contamos y el dinero que tenemos ahorrado o que nos pueden prestar en un crédito para crecer.
- 🛒 La facilidad de entregar los productos a tiempo y de manera segura (barrios en donde están ubicados los locales). Es una buena idea tener un mapa de la ciudad y marcar con chinchas dónde estamos vendiendo (color verde) y dónde queremos vender (color rojo).

Para saber en cuáles lugares podríamos vender debemos evaluar:

- 🛒 Cuántos clientes nuevos podrían conocer nuestro producto en cada una de las opciones de punto de venta (local propio, local de nuevos clientes, distribuidores e Internet).
- 🛒 En los dos primeros casos (local propio y local de nuevos distribuidores) es una buena idea ir un día y ubicarse frente al local para





contar cuántas personas pasan en dos horas frente a él. De esa forma podremos calcular qué tan comercial es ese punto de venta. Si, por ejemplo, frente a un local que nos interesa arrendar pasan 50 personas en dos horas, puede pensarse que es mejor estar allí que en un local por el que pasan sólo 2 personas cada dos horas.

- 🛒 Identificar qué tipo de clientes visitan la zona donde nos interesa vender nuestros productos. Si, por ejemplo, nuestro producto son helados, será una buena señal que cerca al local que nos interesa pasen a diario niños de algún colegio cercano.
- 🛒 En el caso de distribuidores, conocer a qué tipo de clientes le venden (Ej: tiendas de barrio o personas naturales), qué tanto producto debemos entregarles semanalmente, qué comisión cobran por cada venta que hagan, cada cuánto nos pagan el producto y, al fin de cuentas, qué tanta ganancia nos deja en la empresa vender a través de ellos.
- 🛒 En el caso de Internet investigar las tiendas virtuales más reconocidas y las condiciones que tienen para vender allí nuestros productos (Ej: algunas exigen tener la empresa inscrita en Cámara de Comercio, contar con cuenta de ahorros para recibir el pago de los clientes, etc). Averiguar la comisión que cobran por la venta de uno de nuestros productos o la mensualidad que hay que pagar por vender allí. Cada tienda virtual en Internet es diferente y solo debemos vender en aquellas en las que estemos seguros que vamos a cumplir lo que ofrecemos y lo que nos exigen.

PASO #2

Una vez hayamos evaluado los lugares que nos interesan podremos escribir en la ficha de Análisis de Puntos de Venta para cada uno de ellos:

- 🛒 Dirección del local y teléfono. En el caso de distribuidores sus datos de contacto. En el caso de páginas web la dirección de Internet.
- 🛒 Posible número de clientes al que se podría vender nuestros productos semanalmente.
- 🛒 Inversión requerida en arriendo, si es el caso, fabricación de productos para surtir semanalmente y adecuación del local. En el caso de Internet tener en cuenta el costo de las comisiones por producto vendido que cobran las tiendas virtuales.
- 🛒 Ventas estimadas de la semana de acuerdo al número de veces que pueden comprar los clientes, siendo conservadores.
- 🛒 Ganancia semanal que nos quedaría si abriéramos cada punto de venta. Esta se calcula restando de las posibles ventas los costos que nos genera surtir y entregar los productos.
- 🛒 Decisión de abrir o no cada uno de los nuevos puntos de venta.

PASO #3

- 🛒 Semana a semana analizar el Libro Diario y ver si las ventas hechas en los nuevos puntos de venta nos dejaron las ganancias que esperábamos.
- 🛒 Si se cumplieron nuestras metas analizar mensualmente lo que se hizo bien para fortalecerlo (Ej: buena exhibición de los productos, ubicación de un aviso en la entrada, realización de promociones de fin de mes, etc). Si no se cumplieron tomar rápidamente las medidas correctivas y, si es el caso, retirar nuestros productos de aquellos puntos de venta que están dando pérdidas.
- 🛒 Acercarse mensualmente al local de los distribuidores y con el permiso de ellos conversar con algunos de los clientes para identificar por qué compraron, por qué no lo hicieron y cuáles productos nuevos les interesaría adquirir.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- 🛒 Durante el semestre, cada vez hacemos apertura de un nuevo punto de venta lo analizamos como lo indican los pasos 1, 2 y 3.
- 🛒 Tomemos decisiones de abrir o cerrar un punto de venta según las ganancias mensuales que le deja a nuestra empresa.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Análisis de Puntos de Venta/Presupuesto de Ventas/Libro Diario/Alcancía.

Analizar a los competidores



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Analizar a los competidores para poder diferenciarnos.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- 🛒 Nos mantiene alerta sobre la oferta de la competencia para así diferenciarnos de ella y vender más.
- 🛒 Nos motiva a mejorar e innovar constantemente en nuestros productos, local, promociones, precios y atención al cliente.
- 🛒 Nos obliga a no quedarnos en el pasado y a pensar cómo ser siempre llamativos para nuestros clientes actuales y futuros.
- 🛒 Nos motiva a aprender de los otros.

LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

PASO #1

Hay varias formas de identificar a nuestros competidores:

- 🛒 Si en nuestra empresa atendemos clientes del barrio debemos recorrer por lo menos cinco cuadras a la redonda y visitar aquellos negocios que venden los mismos productos que nosotros; si es posible, comprar uno de sus productos para evaluar qué tan bien los fabrican.
- 🛒 Si entregamos nuestros productos a domicilio en las casas o locales de nuestros clientes podemos aprovechar las visitas para preguntarles qué otros proveedores conocen similares a nosotros para buscar sus productos y analizarlos.
- 🛒 Podemos buscar en el directorio de la ciudad y en Internet otras empresas similares a la nuestra para conocer y analizar sus productos, si es posible visitarlas para ver cómo atienden a los clientes.

PASO #2

Para cada uno de los principales competidores que identifiquemos debemos escribir en la ficha de Análisis de Competidores la siguiente información:

- 🛒 Nombre de la empresa, dirección, página web (si tiene) y nombre del perfil en Facebook (si tiene).



- 🛒 Listado de tres principales productos que vende con su respectivo precio.
- 🛒 Sus tres fortalezas y sus tres debilidades las cuales pueden surgir, en parte, de las opiniones que nos den personas que les compran a nuestros competidores.
- 🛒 Tres ideas de cómo diferenciarnos de cada uno de ellos (Ej: ofreciendo un producto que ellos no venden y que los clientes han pedido; usando materias primas de mayor calidad; promocionando nuestros productos en Internet; fabricando productos personalizados para cada cliente, etc).
- 🛒 Tres cosas que podemos aprender de cada competidor, detallando lo que podemos hacer para mejorar (Ej: realizar promociones de fin de mes, fabricar nuevos productos, mejorar la calidad de nuestras materias primas, etc).

PASO #3

- 🛒 Poner en marcha nuestras ideas para diferenciarnos de los competidores, siempre teniendo en cuenta los costos y las opiniones de los clientes.
- 🛒 Controlar cada mes si las nuevas ideas han generado buenos resultados y cumplieron con nuestras expectativas de ventas. De ser así continuar con ellas, de lo contrario cambiarlas rápidamente.
- 🛒 Cada 6 meses, como mínimo, revisar si han llegado nuevos competidores y analizarlos como lo hicimos en los pasos 1 y 2.

SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- 🛒 Hayamos analizado a los competidores por lo menos 2 veces en el año.
- 🛒 Hayamos tomado medidas en nuestra empresa para diferenciarnos de ellos, por lo menos 2 veces al año.
- 🛒 Hayamos adoptado por lo menos dos mejoras en nuestra empresa como consecuencia de aprender de nuestros competidores.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTA HERRAMIENTA:

Análisis de competidores.



Amalfi Stella Mina
Chorizano – Cali, Colombia

Herramientas



ANÁLISIS DE PUNTOS DE VENTA

Nombre de la empresa:		Materias primas						
Locales arrendados:		Valor del arriendo mensual (\$)	Ventas posibles a la semana en el local (\$)	Valor del surtido que requiere el local (\$)	Ganancias que quedarían a la semana (\$)	¿Tomar el local? (SI / NO)		
Locales de nuevos distribuidores		Ventas posibles a la semana en el local (\$)	Valor del surtido que requiere el distribuidor (\$)	Ganancias que quedarían a la semana (\$)	¿Venderle a este distribuidor? (SI / NO)			
Páginas de Internet		Ventas posibles a la semana por la página (\$)	Costo de fabricar los posibles pedidos de la semana (\$)	Ganancias que quedarían a la semana (\$)	¿Vender a través de esta página (SI / NO)?			



Luis Carlos Zamora
Herrería La Fragua - Ibagué, Colombia



Operaciones

Cuando hablamos de operaciones nos referimos a las actividades relacionadas con la compra de insumos, la fabricación, el almacenamiento y la entrega de los productos que realizamos en nuestra empresa. También tiene que ver con los controles de calidad, el mantenimiento y con que nuestro lugar de trabajo esté siempre limpio y ordenado.

Como hemos estado varios años fabricando nuestros productos seguramente somos muy experimentados, pero ¿cómo podríamos organizarnos mejor para que el tiempo nos rinda más, entreguemos a tiempo y produzcamos sin defectos?. Buena parte de la respuesta está en los 7 hábitos que contiene este capítulo. Así que vamos a conocerlos y ponerlos en práctica.

Planear y controlar la producción



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Planear y controlar la producción para entregar a tiempo a los clientes.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- Le entregamos a tiempo los pedidos a los clientes.
- Al saber cuántos inventarios tenemos no compramos o fabricamos algo que ya tenemos.
- Nos organizamos para producir, vender y descansar.



LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- Cada viernes escribiremos en un tablero a la vista de todos los miembros de nuestra empresa los pedidos reales de nuestros clientes para la siguiente semana, detallando el número de unidades solicitadas y la fecha de entrega.
- Revisaremos los inventarios de materia prima y productos terminados con los que ya contamos. De esta forma no compraremos y fabricaremos más de lo que ya tenemos.
- Con base en dicha información decidiremos el Plan de Producción:
 - Nombre de los productos a fabricar.
 - Número total de unidades requeridas.
 - Días en los que realizaremos la producción.
 - Número de unidades que fabricaremos por día.
 - Materias primas requeridas (así sabremos con anticipación lo que necesitamos).
 - Número de trabajadores requeridos (en temporada alta o ante pedidos grandes puede que necesitemos más colaboradores).
- Realizaremos la producción según lo planeado.
- Cada vez que entreguemos exitosamente un pedido vamos a marcarlo en el tablero de producción colocando una señal que indique que fue terminado y entregado al cliente.
- Cada mes analizaremos en grupo cómo nos ha ido con el cumplimiento de las entregas a los clientes: ¿las hemos hecho a tiempo?, ¿nos hemos retrasado?, ¿cuáles han sido las causas del retraso?, ¿qué podemos hacer para mejorar?.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- Nuestro Plan de Producción esté actualizado durante dos meses consecutivos.
- Entreguemos a tiempo a nuestros clientes durante tres meses consecutivos.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Plan de Ventas/Plan de Producción

Distribución, orden y aseo



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Mantener bien distribuido y en perfecto orden y aseo nuestro lugar de trabajo.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- Al trabajar en un sitio agradable y ordenado nuestro trabajo rinde más y nos sentimos cómodos.
- Encontramos más rápidamente las materias primas, los equipos y las herramientas.
- Nos sentimos a gusto con la empresa en casa pues no hay desorden.



LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- En una hoja vamos a realizar un dibujo de cómo deberíamos ubicar idealmente en el lugar de producción las máquinas, materias primas, productos terminados y espacios para movilizarnos. Este dibujo será nuestra guía para redistribuir el lugar y para ello son buenas ideas:
 - Ubicar las máquinas una después de la otra.
 - Colocar todas las materias primas en una sola estantería y a la mano.
 - Dejar espacios libres para movernos.
 - Fabricar cerca de la luz natural.
 - Tener las basuras tapadas y alejadas del lugar de producción.
 - Dejar espacio en el piso para poder barrer a diario sin que haya estorbos.
 - Colgar en la pared un tablero donde organicemos las herramientas pequeñas.
 - Dejar que corra el aire por el lugar de producción.
 - Instalar ventiladores si el lugar es muy caliente.
 - Tener música agradable a bajo volumen mientras trabajamos.
 - Poner letreros en cada área del lugar de producción: "materias primas", "zona de producción", "productos terminados", "zona de reciclaje". Así nos motivaremos a tener todo en su lugar.
- Desecharemos aquellas cosas que no usamos y nos estorban.
- Verificaremos que las acometidas eléctricas, tuberías de gas y redes de agua y alcantarillado estén en buen estado para evitar accidentes.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- Nuestro lugar de trabajo permanezca ordenado y limpio por lo menos durante 2 meses seguidos.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTA HERRAMIENTA:

Acciones de mejora inmediata.

Control de calidad



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Controlar la calidad desde el inicio de la producción para entregarle al cliente el producto tal cual lo quiere.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- Mejoramos la satisfacción de nuestros clientes que reciben los productos como los esperaban.
- Nos evita detener la producción para ponernos a arreglar imperfectos.
- Cada integrante de la empresa asume una responsabilidad clara por su parte del proceso.
- Se mejora el ambiente de trabajo y las relaciones familiares al saber que todos estamos haciendo lo mejor posible.



LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Escribir un listado de aquello que para nuestros clientes actuales o potenciales es importante en nuestros productos (Ej: ingredientes frescos, peso del producto, tela sin manchas, madera bien pintada, costuras sin hilos sueltos, cumplimiento de los detalles hechos en el pedido, suavidad en los materiales, variedad de colores, diversidad de tamaños y colores, etc) y en nuestra atención (Ej: puntualidad en la entrega, saludar y despedirse, sonreír, mirar a los ojos, comodidad en los horarios de atención, higiene en nuestro local, disponibilidad de inventarios, ofrecer garantía de los productos, etc).
- 2 Escribir un listado con aquellas cosas que debemos verificar en las materias primas antes de comprarlas y que nos garantizan que el producto final no tendrá imperfectos (Ej: tela sin manchas, madera bien seca, ingredientes que no estén vencidos, cuero bien cortado, etc)
- 3 Llevar este segundo listado cuando vayamos de compras para revisar su cumplimiento.
- 4 Escribir en el Tablero de Controles de Calidad de cada persona de nuestra empresa el listado verificaciones que debe hacer al producto en proceso o final que entrega.
- 5 Explicar a cada persona los controles de calidad que debe realizar en su puesto de trabajo, de tal manera que pueda hacerlos sin tener dudas. Es una buena idea premiar a final de mes con un pequeño detalle a quienes hagan bien su trabajo.
- 6 Cada vez que se termine un lote de productos escoger al menos diez de ellos al azar y verificar que no tienen imperfectos y que cumplen con lo que los clientes

esperan.

- 7 Al momento de vender o entregar los productos tener una actitud de ventas con la que agradeamos a nuestros clientes y le demos realce a nuestro trabajo.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- Realicemos controles periódicos a la calidad de nuestros productos y de la atención que brindamos durante 2 meses seguidos como lo indica esta ficha.
- Durante 2 meses hayamos reducido el número de devoluciones de producto por parte de nuestros clientes.
- En las charlas periódicas que tengamos con los clientes manifiesten que los productos que les entregamos cumplen con sus requisitos.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Proceso Productivo/Ficha Técnica/Tablero de Controles de Calidad

Logística de entrega



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Planear la entrega de los productos.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- Podemos llegar a más clientes al menor costo posible.
- Nuestros productos se entregan al cliente correcto, cuando lo pidió y con las cantidades y características que desea recibir.
- Ahorramos tiempo en la labor de entregas, así podemos dedicar más tiempo a la producción, venta y a nuestra familia.

LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- Tomaremos el listado de clientes y analizaremos su ubicación en la ciudad para definir las rutas de entrega más rápidas.
- Agruparemos los clientes por zonas geográficas de la ciudad (Ej: manzanas, barrios, localidades, comunas, etc) de esta forma en un solo viaje podremos llevar los pedidos a varios clientes cercanos, lo que nos ahorrará tiempo y dinero.
- Escribiremos en el Rutero la programación de entregas diaria.
- En el momento del cargue de los productos y antes de salir de nuestra empresa vamos a verificar que llevamos el pedido en orden para cada uno de los clientes que visitaremos, así evitaremos devoluciones. Con algunos clientes es una buena idea llamarlos antes de ir a entregarles su pedido para verificar que están listos para recibirlos.
- Llevaremos la relación de productos a entregar por cada uno de nuestros clientes, esto con el fin de que al llegar al sitio de entrega ellos firmen la recepción del pedido a satisfacción.
- Si el pago es en efectivo debemos registrar la venta en el Libro Diario; de lo contrario debemos registrarlo en el Control de Cuentas por Cobrar.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- Entreguemos a tiempo los pedidos durante 2 meses consecutivos.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Rutero/Libro Diario/Control de Cuentas por Cobrar

Ficha técnica



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Diligenciar una ficha técnica para cada uno de nuestros productos.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- Al tener escritas las características de cada uno de nuestros productos los clientes pueden conocer mejor lo que compran.
- Nuestros clientes nos perciben como una empresa organizada.
- Los clientes se motivan a comprar pues tienen claro lo que recibirán, así vendemos más y podremos cumplir más rápidamente nuestros sueños.

LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- Escribir el nombre de todos los productos que estamos fabricando en nuestra empresa y les vamos a hacer su ficha técnica. Esta lista la podemos organizar de acuerdo al nivel de ventas de los productos (del mayor al menor) o de acuerdo a las ganancias que nos deja la venta (de la mayor a la menor).
- Diligenciaremos la información de la ficha técnica para cada producto que lo requiera, por ejemplo:



- Color, olor, sabor, textura, peso, tamaño, etc.
- Empaque del producto: envase, caja, bolsa, etc.
- Vida útil (dada en meses, por ejemplo).
- Condiciones sugeridas de almacenamiento: a temperatura ambiente, alejado de olores fuertes, a la sombra, alejado de fuentes de calor, etc.
- Uso: producto alimenticio, producto de aseo, artículo decorativo, prenda de vestir, etc.
- Cuidados al usar: no ingerir si es un producto químico, conectar a 110 voltios si es un equipo eléctrico, limpiar con un paño seco si es un mueble de madera, etc.
- Idealmente vamos a colocar una foto del producto, pues nos interesa que el cliente tenga referencia de su apariencia.

- Archivaremos en una carpeta las fichas técnicas diligenciadas y las tendremos a la mano para entregar una copia a los clientes que las soliciten.
- Cada vez que tengamos un producto nuevo o uno antiguo mejorado realizaremos los pasos descritos anteriormente, así tendremos el archivo de fichas técnicas al día.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- Contemos con la ficha técnica de todos los productos que realizamos en la empresa.
- Mostremos las fichas técnicas de los productos cuando vayamos a venderles a nuevos clientes.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Proceso Productivo/Ficha Técnica/Tablero de Controles de Calidad

Mantenimiento preventivo



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Realizar mantenimiento preventivo a la maquinaria, equipos e instalaciones de nuestra empresa.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- No detenemos la producción ni las ventas a causa de una máquina dañada.
- Nuestros clientes están satisfechos pues reciben productos fabricados con máquinas y equipos en buen estado.
- Ahorramos dinero al no tener que pagar técnicos que vengán arreglar daños costosos, pues nos anticipamos y hacemos mantenimiento preventivo a las máquinas y equipos.
- Mantenemos todo en perfecto estado en nuestra empresa y en nuestro hogar.




LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- Escribiremos en la Hoja de Vida de cada equipo y máquina que amerite mantenimiento su nombre y fecha del último mantenimiento.
- Escribiremos en el planeador (calendario mensual) los días que vamos a destinar para realizar mantenimiento preventivo a nuestras máquinas y equipos (lubricar con aceite, apretar tornillos, reemplazar piezas que se desgastan, etc). Es una buena idea hacer esta actividad por lo menos una vez al mes. El mantenimiento lo podremos hacer personalmente o con la ayuda de un técnico.
- Una vez cada cuatro meses revisaremos las instalaciones de nuestra empresa y vivienda asegurando que se encuentren en buen estado, sean seguras y estén limpias y ordenadas. Debemos chequear:
 - Instalaciones de agua y gas.
 - Redes y puntos eléctricos.
 - Iluminación.
 - Ventilación.
 - Servicios sanitarios.
 - Paredes, pisos, techos, puertas y ventanas.
 - Estanterías.
 - Alcantarillado.
 - Estado de canales y desagües.
- Al iniciar cada día la producción revisaremos que las máquinas y equipos se encuentran en buen estado.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

 Realicemos el mantenimiento preventivo de nuestras máquinas y equipos durante 2 meses consecutivos.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Hoja de Vida de Maquinaria y Equipo/Planeador.

Control de inventarios






EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Controlar los inventarios de materia prima y producto terminado.





ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

-  Si conocemos lo que tenemos no hacemos compras innecesarias y ahorramos tiempo y dinero.
-  Si conocemos qué productos tenemos disponibles sabemos hasta dónde nos podemos comprometer con un cliente y cuánto más debemos producir.
-  Nos motiva a tener en perfecto orden y aseo las materias primas y los productos terminados.



LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1** Ordenar todas las materias primas y productos terminados que tenemos en la empresa y ubicarlos en un espacio limpio, fresco y seco en el que no se dañen y podamos verlos y acceder a ellos fácilmente.
- 2** Escribir en el Control de Inventarios las materias primas y los productos terminados con que contamos en la empresa.
 -  Para las materias primas escribiremos la cantidad existente (para esto debemos utilizar los equipos necesarios; por ejemplo báscula o metro según sea el caso), el valor unitario (kilo, gramo, metro, etc) y el valor total del inventario (multiplicar la cantidad existente por el valor unitario).
 -  Para los productos terminados escribiremos la cantidad de unidades que fabricamos, la cantidad de unidades que vendimos y el saldo de productos (lo que fabricamos menos lo que vendimos).
- 3** Con base en el Plan de Producción de la semana, los inventarios que tengamos y el tiempo que nos toma tener en nuestra empresa la materia prima planearemos las compras, definiendo cuánto compraremos, por qué valor, qué día iremos de compras y a dónde. De esta forma aseguraremos lo requerido para fabricar y cumplirle a los clientes. Es una buena idea pedir a los clientes un anticipo para comprar las materias primas.
- 4** A medida que vayamos fabricando o vendiendo iremos escribiendo en el Control de Inventarios las unidades utilizadas o vendidas.
- 5** A la cifra inicial (Paso #2) debemos restarle las salidas que se reporten con el fin de

tener un saldo actualizado permanentemente. Esta información nos permitirá tomar decisiones de compra de materias primas y fabricación de productos.

- 6 Al finalizar la semana vamos a tomar alguna de las materias primas y vamos a confirmar que las unidades o cantidades que tenemos reportadas en el Control de Inventarios corresponden a las unidades físicas que tenemos en nuestra empresa. También realizaremos esta revisión con los productos terminados.

SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- Contemos con inventarios de materia prima y de producto terminado para cumplir los pedidos que nos hacen.
- Lo reportado en el Control de Inventarios es lo mismo que hay físico en nuestra empresa (materias primas y productos terminados) durante 2 meses consecutivos.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Control de Inventarios de Materias Primas/Control de Inventarios de Producto Terminado/Plan de Producción



Nora Clemencia Alcalde
Kurumá - Manizales, Colombia

Herramientas



PROGRAMA DE DESARROLLO DE PROVEEDORES

CONTROL DE CALIDAD

Nombre de la empresa:

Nombre del producto en proceso:

En qué nos debemos fijar para garantizar la calidad del producto en proceso:

Nombre del producto terminado:

En qué nos debemos fijar para garantizar la calidad del producto terminado:



Estrategia y Talento Humano

¿Qué es el bienestar en nuestro hogar y en nuestra empresa y cómo alcanzarlo? Pues bien, bienestar es cumplir los sueños que cada uno tiene, ver la empresa crecer, tener claro lo que debemos hacer y cuándo hacerlo, sentirnos saludables, cuidar el medio ambiente y contar con los conocimientos necesarios para realizar las tareas que tenemos encomendadas.

Para lograr todo lo anterior hay que tener claro para dónde vamos y qué necesitamos en ese camino. Planear lo que queremos en el futuro debe ser algo constante en nuestra empresa y en nuestro hogar y para facilitarnos esta tarea se presentan 7 hábitos que podemos adoptar en familia.

Ángel Osorio
Mazamorra Pilada El Paisa – Manizales, Colombia

Cumplir nuestros sueños







EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Hacer realidad nuestros sueños familiares.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

-  Fortalece nuestros lazos familiares y nos inspira para alcanzar nuestros sueños.
-  Nos motiva a crecer, ahorrar y estar unidos en familia.
-  Nos recuerda las razones por las cuales trabajamos cada día y nos esforzamos en nuestra empresa.
-  Permite que cada miembro de la familia exprese sus sueños.



LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Reunimos en familia y poner en el centro de un pliego de cartulina una foto o dibujo familiar.
- 2 En la parte inferior de la imagen pegar como mínimo cinco recortes de imágenes que representen los sueños que esperamos alcanzar en el hogar en el corto plazo (Ej: poder descansar sábados y domingos, ir a almorzar al mejor restaurante del barrio, comprar una lavadora, etc).
- 3 A cada lado de la imagen familiar pegar como mínimo cinco recortes de imágenes que representen los sueños que esperamos alcanzar en el hogar en el mediano plazo (Ej: tener computador para los hijos y la empresa, ir de vacaciones a visitar a nuestros familiares, amoblar la casa, generar 2 puestos de trabajo, tener ahorrado un millón de pesos, etc).
- 4 En la parte superior de la imagen familiar pegar como mínimo cinco recortes de imágenes que representen los sueños que esperamos alcanzar en el hogar en el largo plazo (Ej: tener una casa propia, conocer el mar, tener un carro, ver a los hijos graduados, ser una familia unida y feliz, etc).
- 5 Al lado de los recortes escribir cuánto dinero necesitamos para hacer realidad ese sueño y cuántos meses o años nos tomará lograrlo.
- 6 Conversar en familia sobre los sueños que quedaron en la cartelera, explicando sus detalles, porqué los consideramos importantes y qué vamos a hacer para lograrlos.
- 7 Pegar esta cartelera en una de las paredes de la empresa donde sea visible todo el tiempo.

- 8 Al final de cada semana repasar mentalmente los sueños pensando en lo que se sentirá cuando se hagan realidad. Conversar de estas sensaciones en familia y evaluar qué hemos hecho hasta el momento para realmente cumplir los sueños.
- 9 A medida que los sueños se vayan cumpliendo reemplazarlos con imágenes de nuevos sueños que tengamos en la familia.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

-  Cumplamos los sueños de corto plazo.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTA HERRAMIENTA:

Mapa de Sueños

Comunicar metas y medir avances



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Comunicarnos lo que queremos de nuestra empresa y medir su avance.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- Nos da claridad sobre para dónde vamos y qué tan lejos queremos llegar.
- Nos hace sentir y ser empresarios.
- Aumenta la confianza de los clientes en la empresa, pues la ven más organizada y con metas claras.
- Acelera el cumplimiento de nuestros sueños familiares.

LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

PASO #1

En una reunión con todos los integrantes de la empresa vamos a construir la Planeación de nuestra empresa. De esto surgirán tareas a las cuales les vamos a hacer seguimiento mes a mes. La Planeación incluye:

Escribir un listado de ...	Y para cada cosa escribir ...
“7 cosas que sabemos que le gustan a los clientes de nuestra empresa”	¿De qué formas podemos mejorar aún más en las “7 cosas que le gustan a los clientes de nuestra empresa” y cómo hacerlas notar mucho más?
<ol style="list-style-type: none"> 1 Puntualidad en la entrega de pedidos. 2 Amabilidad en la atención. 3 Diversidad de diseños y buenos acabados de los productos. 4 Garantía a los productos que vendemos. 5 Personalización de cada producto. 6 Venta de productos complementarios de utilidad para nuestros clientes. 7 Horarios de atención. 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Entregar los pedidos un día antes de lo que lo espera el cliente. 2 Al hablar con los clientes siempre sonreír y mirarlos a los ojos. 3 Pedirles a los clientes actuales cartas de recomendación que puedan ser presentadas a nuevos clientes para mejorar nuestra credibilidad. 4 Extender 1 mes de garantía (en total 6 meses) y pegar una etiqueta al producto en la que se diga el tiempo de garantía y nuestro teléfono. 5 Marcar los productos con el nombre del dueño y decir en el aviso de nuestra empresa que prestamos ese servicio. 6 Ampliar el surtido de productos complementarios. 7 Ampliar media hora por día el horario de atención a clientes.



Escribir un listado de ...	Y para cada cosa escribir ...
“7 cosas en las que podemos mejorar”	¿Cómo vamos a cambiar las “7 cosas en las que podemos mejorar”? ¿o más?
<ol style="list-style-type: none"> 1 Hacer seguimiento al cumplimiento de las metas que nos fijamos. 2 Buscar nuevos clientes cada semana. 3 Aprovechar al máximo la materia prima. 4 Felicitarlos por nuestros logros y celebrarlos en familia. 5 Conseguir nuevos proveedores más económicos y de buena calidad. 6 Investigar en Internet sobre nuevos productos que podemos fabricar. 7 Hacer orden y aseo al final de cada día de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Al final de cada semana nos reuniremos para ver si cumplimos las metas y de no haberlo hecho pensaremos qué debemos mejorar para cumplirlas la siguiente semana. 2 Saldremos a buscar 2 clientes nuevos cada semana. 3 Fabricaremos 1 nuevo producto haciendo uso de los retazos y retales que actualmente estamos desechando. 4 Si cumplimos las metas del mes iremos en familia a un restaurante que nos guste para celebrar con un almuerzo especial. 5 Conseguiremos al menos 2 proveedores nuevos de los insumos más importantes. 6 Dedicaremos una hora cada semana para investigar nuevos productos en Internet. 7 Ordenaremos y limpiaremos el lugar de producción al final de cada día de trabajo.

Escribir un listado de ...	Y para cada cosa escribir ...
“4 cosas que nos diferencian de la competencia actualmente”	¿De qué formas podemos mejorar aún más en las “4 cosas que nos diferencian de la competencia actualmente” y cómo hacerlas notar mucho más?
<ol style="list-style-type: none"> 1 Ofrecemos descuentos por compras al por mayor. 2 Entregamos a domicilio los pedidos. Usamos materias primas durables. 3 Tenemos un blog en Internet para promocionar nuestros productos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Colocar un aviso en la entrada de la empresa que anuncie los descuentos que damos por compras al por mayor. 2 Hacemos entregas desde las 7:00 a.m. hasta las 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. 3 Entregaremos una ficha de producto a cada cliente en la que se haga notar la durabilidad de las materias primas que usamos. 4 Adicional a la página abriremos una cuenta en Facebook para la empresa.

Escribir un listado de ...	Y para cada cosa escribir ...
“4 cosas que podríamos hacer para diferenciarnos aún más de nuestros competidores”	¿Cuándo creemos que podemos lograr hacer realidad las “4 cosas que creemos que nos hacen falta para diferenciarnos aún más de la competencia”?
<ol style="list-style-type: none"> 1 Haremos promociones a final de mes. 2 Usaremos empaques que lleven impresos los datos de contacto de nuestra empresa. 3 Usaremos catálogos y tarjetas. 4 Abriremos un punto de venta. 	<ol style="list-style-type: none"> 1 A final de septiembre haremos las primeras promociones. 2 Imprimiremos los empaques a final de agosto. 3 Imprimiremos el catálogo y las tarjetas en la primera semana de septiembre. 4 Abriremos un punto de venta en la primera semana de diciembre.

PASO #2

1 Escribiremos las siguientes metas que esperamos cumplir al final del próximo mes:

METAS	Al final de 1 mes	Al final de 2 meses	Al final de 3 meses
Ventas (\$)			
Número de Nuevos Clientes			
Sueños Cumplidos			
Ingresos de la familia provenientes del negocio (\$)			

2 Leeremos las estrategias (PASO 1) y las metas (PASO 2) con todos los miembros de la empresa. Cada uno de nosotros podrá opinar sobre la forma en la que puede aportar a este plan y la forma en que aporta al logro de los sueños familiares.

PASO #3

Una vez definidas las metas propondremos en familia:

Escribir un listado de ...	Y para cada cosa escribir ...
“7 formas para crecer como empresa”	¿Cuándo creemos que podemos alcanzar las “7 formas para hacer crecer nuestra empresa”?
<ol style="list-style-type: none"> 1 Conseguir nuevos clientes. 2 Venderle más a nuestros clientes actuales. 3 Ampliar el número de máquinas y operarios. 4 Sacar nuevos productos a la venta. 5 Hacer alianzas con otros fabricantes para atender pedidos más grandes. 6 Contratar vendedores adicionales. 7 Abrir nuevos puntos de venta. 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Conseguir 5 nuevos clientes durante el próximo mes. 2 Abrir un nuevo punto de venta a final de octubre. 3 Comprar 2 máquinas nuevas y contratar sus operarios a final de septiembre. 4 Fabricar 3 nuevos productos durante octubre. 5 Hacer una alianza con la empresa “Taller Hermanos Munévar” a final de agosto. 6 Contratar 2 vendedores adicionales para mitad de noviembre. 7 Abrir 1 punto de venta en el Centro Comercial La Playa en noviembre.

PASO #4

En la fecha que hayamos fijado para la reunión mensual compararemos los resultados obtenidos con las metas (PASO 2) que nos habíamos propuesto. Si es el caso corregiremos lo que hayamos fallado o de haber cumplido seguiremos adelante fijándonos en lo que hicimos bien para aprovechar nuestras fortalezas.

SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

-  Cumplamos los sueños propuestos para los tres primeros meses.
-  Cumplamos las metas fijadas para los dos primeros meses.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Mapa de Sueños/Planeación Estratégica

Seguridad y salud



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Velar por la seguridad industrial y la salud ocupacional en nuestra empresa.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- Cuidamos de nuestra integridad física y de nuestra salud.
- Creamos un ambiente de trabajo sano en nuestra empresa.
- Ayudamos a proteger el medio ambiente.



LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Una vez cada tres meses vamos a contestar las preguntas de la herramienta de requisitos mínimos en seguridad industrial y salud ocupacional y en reunión con nuestro equipo de trabajo vamos a analizar las oportunidades de mejora resultantes de la herramienta.
- 2 El resultado que nos arroje la herramienta nos guiará acerca de las mejoras que debemos hacer cuanto antes en la empresa.
- 3 Haremos las mejoras que sean necesarias (Ej: comprar extintor y botiquín). Es una buena idea encargar a algún miembro de la empresa de garantizar que cada mejora necesaria se haga realidad.
- 4 Entre todos nos vamos a cuidar nuestra empresa y el medio ambiente.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- Tengamos nuestra empresa organizada y con las medidas mínimas de seguridad industrial y salud ocupacional durante 3 meses consecutivos.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTA HERRAMIENTA:

Requisitos mínimos en seguridad industrial y salud ocupacional

Funciones y pagos



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Asignar funciones y pagos a quienes trabajamos para la empresa.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- Cada cual es responsable de sus propias tareas, esto nos hace sentir importantes en la empresa trabajando en lo que sabemos hacer mejor.
- Al tener las tareas escritas en orden de realización se sabe qué hacer y cuándo, lo que nos hace rendir más.
- Al tener claras las funciones y el tiempo que dedica cada uno a su trabajo podemos asignar pagos justos.
- Cuando contratamos personal en temporada alta podemos explicarles sus funciones más fácilmente y así ellos pueden hacer el trabajo según el estilo propio de nuestra empresa.
- Cada uno se siente menos estresado al saber que ya no tenemos a cargo tantas funciones y que hemos delegado algunas de ellas en personas de confianza.
- Nos hace sentir que la familia se integra mucho más a la empresa y esto nos une en el logro de nuestros sueños.





LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Cada integrante de la empresa tanto en producción, como en comercialización y administración debe escribir una lista de las tareas que realizó a lo largo de una semana de trabajo, separando cada uno de los días. Al final de este listado cada persona escribirá en qué labores cree que tiene fortalezas y en cuáles cree que tiene debilidades.
- 2 Con base en las fortalezas que haya escrito cada miembro de la empresa asignaremos las funciones, cuidando que alguien no quede con tareas a cargo en las que tenga serias debilidades.
- 3 Al asignar las funciones las escribiremos en el orden lógico que deberían ser realizadas, detallando para cada una el tiempo ideal que debería tomar su realización.
- 4 Haremos una reunión entre los colaboradores de la empresa y compartiremos la propuesta de funciones que se ha diseñado. Allí podrán darse comentarios y entre todos llegar a una buena asignación de responsabilidades.
- 5 Durante los siguientes quince días miraremos cómo le fue a cada quien con sus nuevas tareas. Pueden ser necesarios algunos ajustes como, por ejemplo, quitar alguna tarea a una persona y dársela a otra.
- 6 Durante este mismo tiempo cada miembro de la empresa escribirá lo que hizo cada día. Así todos sabremos si fue posible cumplir con las nuevas funciones.

- 7 Realizaremos una reunión de mitad de mes y escucharemos cómo nos sentimos con las nuevas funciones: qué nos gustó y qué podemos mejorar.
- 8 Escribiremos en el Manual de Funciones las tareas que ya sabemos que puede hacer cada cargo y el tiempo ideal para realizar cada una de ellas.
- 9 Aprovecharemos esta reunión para acordar con cada quien sus metas de producción (Ej: número de productos fabricados) o venta semanal (Ej: número de productos vendidos). Estas metas y el tiempo que se dedique a cumplirlas me permitirá calcular cuánto pagar al mes. Este pago lo discutiremos para que sea justo con las aspiraciones de cada uno y el presupuesto de la empresa.
- 10 Durante el siguiente mes pagaremos a los colaboradores el dinero acordado. Al final del mes haremos una reunión para escuchar las opiniones sobre el pago que recibimos en relación al trabajo que realizamos. Puede ser necesario pagar más o menos, según sea el caso. Es una buena idea premiar a final de mes con un pequeño detalle a quienes hagan bien su trabajo, así mismo reconocer públicamente su labor felicitándolos sinceramente.

SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

-  Cumplamos durante 2 meses consecutivos las funciones que nos hemos asignado.
-  Nos hayamos reunido al final de cada mes durante 2 meses consecutivos para hablar sobre el trabajo y cómo mejorarlo para cumplir las metas que nos fijamos.

PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTAS HERRAMIENTAS:

Mapa de Sueños/Planeador (calendario con actividades del mes)

Cumplir horarios










EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Cumplir horarios de trabajo y descanso.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

-  Nos facilita planear la producción y las ventas.
-  Permite a los clientes saber a qué hora pueden hacer sus pedidos.
-  Nos invita a no trabajar más de ocho horas al día y durante este tiempo estar muy concentrados.
-  Nos abre espacios para compartir en familia y hacer lo que más nos gusta.
-  Al tener más tiempo para descansar podemos rendir más en el trabajo.
-  Podemos cumplir el sueño de tener vacaciones.
-  Podemos equilibrar la vida empresarial y la vida familiar.

LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Cada lunes revisar el presupuesto de ventas y el plan de producción que fijamos para la semana.
- 2 Verificar en el Planeador los días y las horas que dedicaremos a la producción y a la venta.
- 3 Definir el tiempo de descanso que merecemos tomar cada día. Por ejemplo, cada tres horas debemos hacer una pausa en nuestro trabajo para estirar los músculos del cuerpo, respirar tranquilamente y relajarnos. Lo mejor es hacer estos ejercicios en grupo. Adicionalmente, luego de cumplir las ocho horas diarias de trabajo debemos ordenar, hacer aseo, dejar todo listo en la empresa para el siguiente día y darnos un merecido descanso en familia. Es lógico que algunos días tengamos que trabajar un poco más para cumplir con un pedido, pero no debe ser la regla sino la excepción.
- 4 Cada una de las personas que colabora en la empresa debe respetar estos horarios, es por su bienestar. Cuidaremos entonces la puntualidad en la hora de llegada y salida.
- 5 Al final de cada semana evaluaremos si cumplimos con los horarios que habíamos planeado. De no haberlo hecho reflexionaremos en grupo sobre las razones y haremos los ajustes que sean necesarios para lograrlo en la siguiente semana. Así lo haremos hasta que tengamos el hábito de cumplir horarios.
- 6 Al final de cada seis meses nos reuniremos en familia y evaluaremos qué tan cerca o lejos estamos de tomar las vacaciones que seguramente pusimos en nuestro Mapa de Sueños. Si pudimos descansar juiciosamente cada día será una muestra de que podremos tomar unas buenas vacaciones cuando llegue el momento.



SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

- Cumplamos durante dos meses los horarios de trabajo y descanso que nos fijemos para cada día.
- En la empresa todos seamos puntuales con la hora de llegada y salida.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTA HERRAMIENTA:

Manual de Funciones

Conocimientos y colaboradores



EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Contar con los conocimientos y los colaboradores idóneos para hacer nuestro trabajo.

ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

- Nos fortalece como equipo de trabajo al saber cómo podemos ser los mejores para fabricar, vender y administrar nuestra empresa.
- Nos permite estar preparados para atender cada día de mejor forma a nuestros clientes actuales y futuros.
- Nos motiva a estar siempre actualizados en las mejores formas de producir, vender y administrar.
- Podemos contar con un método claro para seleccionar nuevos colaboradores para la empresa en el momento en que sea necesario.
- Al conocer las mejores formas de fabricar, vender y administrar la empresa puede crecer más rápido para cumplir nuestros sueños.



LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

PASO #1








- 1 Revisar en el Manual de Funciones las tareas que debe cumplir cada integrante de la empresa.
- 2 Reunimos el líder de la empresa y cada colaborador para charlar sobre cuáles son los conocimientos que cada uno debería tener para hacer mejor su trabajo (Ej: tener un curso de manipulación de alimentos si es un restaurante, aprender patronaje si es una fábrica de prendas de vestir, saber preparar pasteles en el caso de una panadería, aprender a tallar en madera en una empresa de artesanías, etc).
- 3 Al tener el listado de necesidades de capacitación de quienes hacemos parte de la empresa, nos informaremos en entidades como el SENA de la ciudad o con instructores particulares sobre qué cursos ofrecen que respondan a nuestras necesidades, cuáles son los requisitos de inscripción, los horarios y las fechas en las que se abren las matrículas.
- 4 Con esta información tramitaremos la inscripción con la entidad o la persona que mejor se ajuste a nuestro tiempo, presupuesto y necesidades. Lo ideal es que todos en la empresa podamos estudiar para así hacer cada vez mejor nuestro trabajo.
- 5 Como ya sabremos qué conocimientos requiere cada uno de los cargos que hay en nuestra empresa los escribiremos en el Perfil de Cargo. Allí también



colocaremos cuántos meses o años de experiencia en esas tareas debería tener una persona que desee trabajar con nosotros. Esto sumado al Manual de Funciones nos dará una guía clara de qué personas contratar al momento de buscar nuevos colaboradores.

PASO #2

1 Si en las temporadas altas del año llegamos a requerir más personal en nuestra empresa, podremos seleccionarlo de la siguiente forma:

-  Dar a conocer la necesidad de personal con proveedores, clientes, miembros de la empresa, entidades de capacitación, centros de emprendimiento y/o personas de confianza.
-  A cada una de las personas que manifieste su interés de trabajar en nuestra empresa, aunque sea muy conocida, le pediremos el favor de traernos su hoja de vida.
-  Entrevistaremos a los candidatos que según su hoja de vida cumplan con el perfil que buscamos. En esta entrevista preguntaremos por su experiencia laboral, expectativas al trabajar con nosotros y capacitación que han recibido, principalmente.
-  En las instalaciones de nuestra empresa realizaremos a los candidatos una prueba técnica real de fabricación del producto que necesitamos que elaboren si los contratamos o de cómo venderían, si lo que buscamos son vendedores.
-  Si después de la entrevista y la prueba escogemos una persona por sus resultados, llamaremos a sus referencias laborales para confirmar que en el pasado fue un buen trabajador.
-  Si las referencias son positivas, vincularemos a la persona escogida a nuestra empresa y le explicaremos detalladamente sus funciones, las metas, los horarios y lo que nos motiva a trabajar en nuestra empresa.
-  Capacitaremos a nuestro nuevo integrante en las instalaciones de la empresa o con la ayuda de una entidad como el SENA para que mejore su forma de producir o vender (Ver Paso 1).

SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

-  En la empresa hayamos tomado como mínimo una capacitación cada 6 meses.
-  Vinculemos a los colaboradores pidiéndoles hoja de vida, haciéndoles entrevista y prueba técnica.

PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTA HERRAMIENTA:

Perfil del Colaborador/Manual de Funciones/Presupuesto de Ventas/Plan de Producción

Aprender de otros empresarios






EL HÁBITO QUE NECESITAMOS DESARROLLAR EN NUESTRA EMPRESA ES:

Aprender de lo que hacen bien otras empresas.



ESTE HÁBITO ES IMPORTANTE EN NUESTRA EMPRESA Y EN NUESTRO HOGAR PORQUE:

-  Nos muestra buenas prácticas que podemos aplicar en nuestra empresa.
-  Nos motiva a crecer al conocer la historia de éxito de otros empresarios.
-  Nos motiva a compartir nuestros conocimientos con otros empresarios más pequeños que nos pidan ayuda.

LOS PASOS QUE DEBEMOS SEGUIR PARA USAR LA HERRAMIENTA SON LOS SIGUIENTES:

- 1 Identificar empresas de mayor tamaño, reconocimiento o trayectoria ubicadas en nuestro barrio o cerca de nuestros clientes o proveedores, en donde creamos que podrían explicarnos algo que necesitamos saber sobre cómo fabricar, vender o administrar mejor.
- 2 Buscar la forma de contactarnos con los propietarios de estas empresas y solicitarles una cita en la que nos puedan explicar algún proceso que deseamos aprender de ellos. Será de gran utilidad si nos pueden dar un recorrido por el lugar de producción y venta. Puede ser una buena idea llevarles una carta de presentación de nuestra empresa firmada por una de las entidades que nos hayan apoyado en el desarrollo de nuestro negocio, de esta forma generaremos confianza con el propietario y es más probable que nos dedique el tiempo necesario para atendernos. También es útil llevarles muestras de los productos que fabricamos para que puedan hacernos sugerencias de cómo mejorarlos.
- 3 Buscar en internet videos que muestren empresas con procesos de fabricación o ventas del mismo tipo de nuestros productos y de los cuales podamos aprender nuevas y mejores formas de hacer el trabajo.
- 4 Luego de visitar las empresas que nos hayan dado cita y ver los videos en internet, hacer una reunión con los miembros de la empresa para charlar sobre los aprendizajes que tuvimos y pensar cómo podrían adaptarse a nuestro caso.
- 5 Ver este tipo de videos por lo menos dos veces al mes y visitar empresas más grandes o de mayor trayectoria por lo menos una vez cada seis meses.

SABREMOS QUE TENEMOS EL HÁBITO CUANDO:

✓ En nuestra empresa hayamos incluido al menos una mejora en la producción, la venta o la administración en el transcurso de 4 meses, como consecuencia de haber visitado una empresa de mayor tamaño o trayectoria o haber visto un video en Internet.



PARA DESARROLLAR EL HÁBITO USAREMOS ESTA HERRAMIENTA:

Perfil del Colaborador/Manual de Funciones/Presupuesto de Ventas/Plan de Producción



Salomón Monje y Luz Myriam Rivera
Confecciones Salomón – Ibagué, Colombia

Herramientas



PLANEACIÓN ESTRATÉGICA #1	
Nombre de la empresa:	
<p>“¿De qué formas podemos mejorar aún más en las “7 cosas que le gustan a los clientes de nuestra empresa.” y cómo harías notar mucho más?”</p>	<p>“¿De qué formas podemos mejorar aún más en las “7 cosas que le gustan a los clientes de nuestra empresa.”</p>
<p>¿Cómo vamos a cambiar las “7 cosas en las que podemos mejorar”?</p>	<p>“7 cosas que sabemos que le gustan a los clientes de nuestra empresa.”</p>

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA #2	
Nombre de la empresa:	
<p>“4 cosas que nos diferencian de la competencia actualmente”</p>	<p>¿De qué formas podemos mejorar aún más en las “4 cosas que nos diferencian de la competencia actualmente” y cómo harías notar mucho más?</p>
<p>“4 cosas que podríamos hacer para diferenciarnos aún más de nuestros competidores”</p>	<p>¿Cuándo creemos que podemos lograr hacer realidad las “4 cosas que creemos que nos hacen falta para diferenciarnos aún más de la competencia”?</p>

PERFIL DE CARGO	
Nombre de la empresa:	
Nombre del cargo 1:	
Meses de experiencia requeridos para el cargo:	
Conocimientos que se requirieren para desempeñar las funciones del cargo:	
Nombre del cargo 1:	
Meses de experiencia requeridos para el cargo:	
Conocimientos que se requirieren para desempeñar las funciones del cargo:	

MANUAL DE FUNCIONES				
Nombre de la empresa:				
Nombre del cargo 1:	Tiempo ideal para realizar cada función en un producto (minutos)			
Listado de funciones que debe realizar quien desempeñe este cargo:	Semana 1:		Semana 4:	
	Semana 2:		Semana 3:	
	Meta del cargo 1:			
	Nombre del cargo 2:			
Listado de funciones que debe realizar quien desempeñe este cargo:	Semana 1:		Semana 4:	
	Semana 2:		Semana 3:	
	Meta del cargo 1:			
	Nombre del cargo 2:			

PLANTEADOR SEMANAL						
Nombre de la empresa:						
Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
7 a.m a 8 a.m.						
8 a.m. a 9 a.m.						
9 a.m. a 10 a.m.						
10 a.m. a 11 a.m.						
11 a.m a 12 p.m.						
12 p.m. a 1 p.m.						
1 p.m. a 2 p.m.						
2 p.m. a 3 p.m.						
3 p.m. a 4 p.m.						
4 p.m. a 5 p.m.						
5 p.m. a 6 p.m.						

1# (OSIS) PLANIFICACION DE ACTIVIDADES Y TALLERES						
Nombre de la empresa:		Fecha:				
	¿Quién garantizará, que se haga la mejora.?	¿Qué hay que hacer para corregir?	¿Cuándo vamos a corregir? (fecha)	Debemos mejorar	Cumplimos	
Medicina preventiva						
						Conocemos los procedimientos que debemos seguir en caso de emergencia, o accidente en nuestra empresa, y hogar
						Hacemos pausas en la producción por lo menos cada tres horas para relajarnos y hacer ejercicios de estiramiento
						Sabemos como alzar y descargar objetos pesados (mujeres 15Kilos - Hombres 25Kilos)
						Nuestros puestos de trabajo son cómodos pues nos permiten movilidad, alcanzar lo que necesitamos y no tallan el cuerpo
						Trabajamos en jornadas de no más de ocho horas al día.
						Realizamos limpieza, orden y aseo a nuestro lugar de trabajo diariamente

SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL (SISO) #2					
Nombre de la empresa:		Fecha:			
	Cumplimos	Debemos mejorar	¿Cuándo vamos a corregir? (fecha)	¿Qué hay que hacer para corregir?	¿Quién garantizará que se haga la mejora?
Higiene industrial					
Sabemos como manipular las sustancias químicas (si las usamos), hemos leído las fichas de seguridad y sabemos que hacer en caso de emergencia.					
El nivel de ruido en nuestro sitio de trabajo no es molesto					
La temperatura en nuestro sitio de trabajo es agradable					
Contamos con suficiente iluminación en nuestro sitio de trabajo					
Hay buena ventilación en nuestro sitio de trabajo					

SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL (SISO) #3					
Nombre de la empresa:		Fecha:			
	Cumplimos	Debemos mejorar	¿Cuándo vamos a corregir? (fecha)	¿Qué hay que hacer para corregir?	¿Quién garantizará que se haga la mejora?
Seguridad industrial					
No existen elementos peligrosos en el piso como huecos o algo saliente que pueda originar un accidente					
Tenemos extintores contra incendios y no hay obstáculos para alcanzarlos					
Las estufas están alejadas de materiales que puedan incendiarse					
Existen acometidas eléctricas en orden que no representan peligro para quienes trabajamos en la empresa					
Usamos elementos de protección personal acordes con nuestro trabajo (Ej: tapabocas, guantes, cofia, delantal, botas, etc)					
Las herramientas de trabajo se encuentran en perfecto estado de conservación y limpieza.					
El piso se encuentra limpio y libre de sustancias resbaladizas					
Existe un cronograma de limpieza y desinfección					
Las maquinas y equipos permiten movilidad y cortos desplazamientos en unos y otros					
Los muros, puertas, ventanas, techos y pisos se encuentran en buen estado					

MAPA DE SUEÑOS

NUESTRO MAPA DE SUEÑOS

5 AÑOS:

-  **ESPIRITUALIDAD**
-  50'000.000
-  15'000.000

12 MESES:

-  1'000.000
-  **SALUD**
-  10'000.000
-  2'000.000
-  1'500.000
-  **NUESTRA FAMILIA**
-  2'000.000
-  1'100.000
-  2'000.000

3 MESES:

-  500.000
-  120.000
-  200.000
-  80.000
-  200.000
-  25.000
-  50.000
-  250.000
-  200.000

SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL (SISO) #4

Nombre de la empresa:	Fecha:			
	Cumplimos	Debemos mejorar	¿Cuándo vamos a corregir? (fecha)	¿Qué hay que hacer para corregir?
Medio ambiente				
Separamos las basuras: en una bolsa plásticas, vidrio, latas y papel y en otra bolsa desechos orgánicos.				
No arrojamos líquidos contaminantes al desgüe (Ej: aceite)				
Aprovechamos al máximo las materias primas para reducir los desperdicios				
Hemos tomado medidas para ahorrar agua en la empresa y en el hogar				
Hemos tomado medidas para ahorrar luz en la empresa y en el hogar				
Tenemos las canecas de la basura con tapa				
				¿Quién garantizará que se haga la mejora?