



Inducción a la Microempresa

Inducción a la Microempresa

AUTORIDADES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Miguel De Castilla Urbina
Ministro

Milena Núñez Téllez
Vice Ministra

Marlen Valdivia
Secretaria General

Omar Cortedano Larios
**Director General de Educación
Básica y Media No Regular**

COORDINACIÓN EJECUTIVA
Daysi Rivas Mercado
Directora de Educación Técnica

COORDINACIÓN TÉCNICA

Revisión Técnica

Daysi Rivas Mercado, Coordinadora
Miguel Antonio Flores
Marta Gaitán Ramírez

Autores

Róger Guillén Marín
Sergio Flores Balmaceda

Texto y Dibujos
Diseño y diagramación

Apoyo Financiero: Esta edición fue posible gracias al financiamiento de la EFA/FTI.

Este módulo de “Inducción a la Microempresa”, es propiedad del Ministerio de Educación, (MINED).

Se prohíbe su reproducción total o parcial por cualquier medio, sin previa autorización.

Dirección General de Educación Básica y Media No Regular.
Centro Cívico, Módulo “M”, Managua, Nicaragua.

Índice

Presentación	5
1. ¿Qué es un negocio?	7
2. ¿Cómo manejo mi negocio?	13
3. ¿Cómo llevar las cuentas de mi negocio?	21
4. ¿Cómo calculo los Costos y Presupuesto de mi negocio?	27
5. ¿Cómo vendo y atiendo a los clientes de mi negocio?	39
6. ¿Cómo manejo mi crédito?	45
¿De dónde obtengo dinero para mi negocio?	46
¿Qué requisitos debo tener para obtener mi crédito?	48
¿Cuáles son los componentes del crédito?	48
Glosario de Términos	51
Bibliografía	52

Presentación

Con la finalidad de mejorar y ampliar los servicios educativos, el Ministerio de Educación de Nicaragua, a través de la Dirección General de Educación Básica y Media No Regular, pone en manos de los instructores y estudiantes de los Cursos de Habilitación Laboral, el Módulo de Inducción a la Microempresa.

Este módulo es un documento que motiva a los estudiantes a emprender ideas de negocios, armonizando la capacitación técnica con conocimientos empresariales a través de la organización de microempresas.

En el documento, encontrará información básica acerca del mundo de los negocios, expresada en un lenguaje sencillo y práctico, lo que permite a los estudiantes, la rápida asimilación de su contenido.

El módulo, se estructura en seis apartados, que son los siguientes:

1. ¿Qué es un negocio?

Este apartado introduce a los estudiantes al mundo de los negocios a través de conceptos básicos, describiendo la tipología de empresas e ideas de negocios.

2. ¿Cómo manejo mi negocio?

Describe de manera sencilla, el proceso administrativo en el micro-negocio.

3. ¿Cómo llevar las cuentas de mi negocio?

Enseña a elaborar Estados Financieros: Balance General y Estado de Pérdidas o Ganancias.

4. ¿Cómo calculo los costos y presupuesto de mi negocio?

Enseña a calcular costos y a elaborar presupuestos de ingresos y gastos en el micronegocio.

5. ¿Cómo vendo y atiendo a los clientes de mi negocio?

Este apartado brinda información breve acerca de estrategias de atención al cliente basado en la cortesía.

6. ¿Cómo manejo mi crédito?

Contiene información básica acerca de las fuentes de financiamiento, los requisitos para obtener el crédito y sus componentes.

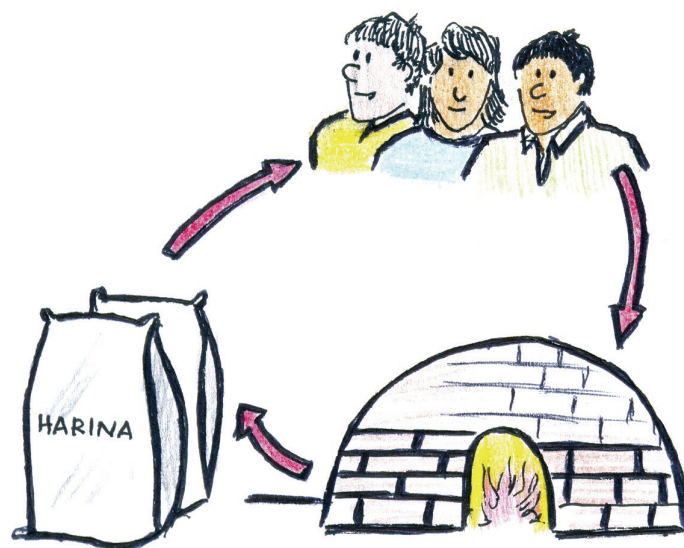
Este módulo ha sido posible gracias al apoyo técnico y financiero de la Organización Internacional del Trabajo –OIT– y a especialistas en educación de adultos y negocios del Ministerio de Educación.

Confiamos, que los instructores y estudiantes aprovecharán al máximo el contenido de este módulo, que les servirá de consulta permanente en la formación de negocios y en la administración de los mismos.

1. ¿Qué es un negocio?

¿Qué es un negocio?

El negocio es la integración armónica de personas, tecnología y recursos materiales para elaborar productos o brindar servicios con el objetivo de satisfacer necesidades de las personas y obtener ganancias. Un negocio o empresa es el conjunto de personas, de recursos materiales y tecnología organizados para lograr un objetivo previamente determinado.



Los negocios se clasifican de acuerdo a su tamaño: microempresas, pequeñas empresas, medianas empresas y grandes empresas, pero también se clasifican de acuerdo a la actividad económica que desarrollan, por ejemplo:

Negocios del sector primario: fincas agrícolas y pecuarias, etc.

Negocios del sector secundario o industriales: Carpinterías, Panaderías, sastrerías, etc.

Negocios del sector terciario o comercio y servicios: Hoteles, Restaurantes, pulperías, comiderías, etc.

En los negocios, el elemento más importante son los Recursos Humanos. Independientemente de su tamaño, las personas son los elementos pensantes y permiten la interrelación de los demás elementos de los negocios, como son la Materia Prima y la Tecnología. Las personas se organizan para constituir un negocio, generalmente bajo la iniciativa de una de ellas, que suele ser el dueño

o dueña, generalmente en los micronegocios o microempresas, suelen ser negocios unipersonales o de propiedad familiar.

En nuestro país, Nicaragua, se definen a los micronegocios como una unidad económica que puede estar trabajando legal o ilegalmente, con tecnología rudimentaria y gestión empresarial débil. Asimismo su capital de trabajo es pequeño y con fuerza de trabajo asalariada de no más de 5 personas, incluyendo al dueño.

...y ¿cómo nace un negocio?

Para crear un negocio se requiere que una persona o más tengan una **idea** de lo que quieren hacer y la voluntad de llevarla a cabo. Son muchas las razones que motivan a una persona a crear un negocio: obtener dinero, superar su nivel de vida y muchas veces el deseo de ayudar a las personas.



Luego de tener la idea se requiere llevarla a su ejecución. Para poner en práctica una idea es necesario realizar un estudio detallado de esta idea, este estudio es conocido como **proyecto**, en él observaremos si es posible o no crear un negocio.

El proyecto nos demuestra si la idea es realizable técnica, económica y financieramente. O si no lo es.

El proyecto de negocio incluye lo siguiente:

1. El Estudio de Mercado

Nos permite conocer qué, cuándo y dónde vender; y a quiénes, cómo y a qué precio hacerlo.

2. Localización y Tamaño

A través de este estudio podemos saber cuál sería la mejor ubicación del negocio y cuál su volumen de producción, este es su tamaño.

3. Ingeniería

Esta parte del estudio se dedica a todos los aspectos técnicos: locales, tecnología, proceso de producción, máquinas, equipos y materiales, distribución del local.

4. Inversiones

Mediante este estudio podemos conocer cuánto dinero se necesita para equipar el negocio (locales, máquinas, herramientas, etc.) lo que constituye su **capital fijo** y cuánto se necesita para “darle movimiento al negocio”, es decir como **capital de trabajo**.

5. Presupuesto de Ingresos y Gastos

Nos permite saber cuánto dinero ingresará al negocio por sus ventas, a cuánto aumentarán sus gastos y cuánto le quedará como ganancia.



6. Financiamiento

Esta parte del proyecto nos ayuda a definir las fuentes y las formas de financiamiento del mismo (de dónde y bajo qué condiciones se prevé financiarlo).

7. Organización

Aquí se detalla la forma básica de organización que tendrá el futuro negocio.

8. Evaluación

Se evalúa los resultados esperados por unidad de inversión, el volumen de producción que alcanzará el negocio en el 1º, 2º o 3º año y desde el punto de vista social, cuál es su aporte al desarrollo de su comunidad.



2. ¿Cómo manejo mi negocio?

¿Cómo manejo mi negocio?

Manejar un negocio es administrar o dirigir, y en el manejo del negocio la función principal es la “toma de decisiones”, en las decisiones sólo hay una alternativa, o es una “decisión efectiva” o una “mala decisión”; por ello el dueño o la dueña de un negocio para tomar decisiones efectivas, debe tener a mano la información adecuada y suficiente.

Por otro lado, los dueños de negocios deben manejar o administrar su microempresa dentro de un esquema lógico y racional. Para ello debe conocer y aplicar el **proceso administrativo** o **gerencial**.

Pero, ¿qué es manejar o administrar un negocio?

“Administrar es lograr que las personas hagan las cosas”

“Es lograr resultados a través de las personas.”

“Administrar es saber hacer”

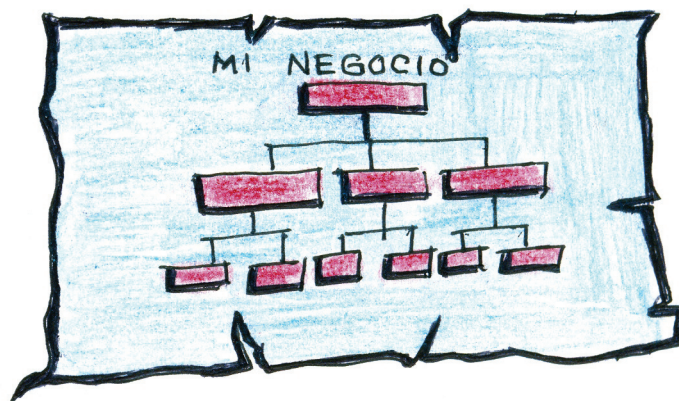


De las tres definiciones anteriores podemos concluir que en todo grupo, organización o negocio, existen:

- a. Una persona que administra.
- b. Un grupo humano que actúa bajo el mando de la persona que administra.

La función de administrar se ejercita a través del proceso administrativo, el cual incluye cuatro elementos claves:

- A. LA PLANEACIÓN
- B. LA ORGANIZACIÓN
- C. LA DIRECCIÓN
- D. EL CONTROL



A. La Planeación

La primera tarea de quien administra es “pensar en el futuro y prepararse para él”. Planear es proyectarse al futuro. Es imaginar cómo será su negocio en el futuro. ¿Qué grande será? ¿Estará produciendo un solo producto o produciendo varios? ¿Sólo produciendo, o produciendo y vendiendo?

Planear es pensar, imaginar, proyectar, innovar, crear, etc.

La planeación tiene 5 elementos importantes:

- a. Objetivos y Metas, denominado el **¿qué?**

- b. Actividades, denominado el **¿cómo y cuándo?**
- c. Recursos y Presupuestos, denominado el **¿cuánto?**

Veamos un ejemplo:

Sastrería “Rosaura”

Plan de Actividades

Objetivo: Mejorar las ventas de mi negocio

Meta: Aumentar las ventas de camisas en un 20% durante los próximos meses.

N/O	Actividades	Fechas	Recursos	Presupuesto
1	Preparar campaña de promoción	1ª semana	Volantes afiches	C\$ 1,000
2	Alistar muestras de productos	2ª semana	Camisas Empaques	500
3	Preparar a los vendedores	2ª semana	Capacitación Transporte	2,000
4	Efectuar visita a clientes	3ª semana	Alimentación Personal	5,000
	Total			C\$ 8,500

B. La Organización

Organizar su negocio significa tres cosas:

1. Definir y asignar funciones a las personas y luego coordinarlas.
2. Distribuir adecuadamente el espacio disponible, definiendo la mejor ubicación para cada máquina, cada equipo y herramientas.

3. Estudiar la forma cómo hacen su labor los trabajadores y definir la forma correcta de hacerlo.

La organización sigue los siguientes lineamientos:

Definir y asignar funciones

- Identifique los trabajos por hacer
- Defina las funciones en forma clara y precisa
- Seleccione a las personas más indicadas para realizarlas;
- Asigne las funciones a las personas seleccionadas.
- Haga la coordinación necesaria



Distribuir adecuadamente el espacio disponible.

- Haga un pequeño plano del local que utilizará para su taller o comercio.
- Estudie su proceso de producción y establezca los pasos lógicos del mismo.
- Ubique en el plano cada una de las máquinas, equipos y herramientas, de acuerdo a la secuencia lógica de los mismos.

C. La Dirección

“La Dirección es el arte de conducir un grupo organizado hacia un objetivo previsto”. María José opina: – Yo conduzco a Josefa, Rosa y Amelia para que elaboren 50 pantalones para uniformes escolares antes que inicien las clases.

El grupo debe saber qué, cuánto y cuando lograr. En el caso de María José:

El **Qué** son los pantalones para uniformes escolares.

El **Cuánto** son los 50 pantalones.

El **Cuándo** es antes que inicien las clases.

Para dirigir con éxito, usted requiere desarrollar su capacidad de liderazgo.

¿Qué es ser un líder?

Una persona que:

- Selecciona su grupo de trabajo
- Lo integra como equipo
- Capacita a sus trabajadores
- Los motiva
- Los supervisa y asesora
- Los evalúa constantemente



Además, el líder los hace participar, pidiéndoles su opinión respecto a problemas y/o proyectos de empresa. Los estimula reconociéndoles la calidad de su trabajo y mediante el pago de salarios adecuados.

D. El Control

“El control asegura el logro de los objetivos”

Pedro López asegura- si no controlo a mis trabajadores no logro el objetivo de producir muebles para la feria de agosto.

El control consiste en la revisión permanente de las actividades del negocio para ver si se sigue el camino correcto. Todas las actividades, incluidos los trabajos por supuesto, requieren de control. Hay controles durante la realización de las actividades y controles finales, controles permanentes y controles esporádicos.

Cada trabajo debe ser hecho dentro de una medida previamente definida. Dicha medida se llama **estándar**.

Existen dos tipos de estándares:

El **estándar de Calidad** que mide el nivel de calidad del producto.

El **estándar de Cantidad** que mide el número de unidades que un trabajador o trabajadora debe producir por día.

Si el dueño o la dueña del negocio no fijan estándares, no tendrá cómo controlar el trabajo.



Ejemplo de estándares:

- Un carpintero corta 20 pies-tablares de madera en una hora.
- Una panadera procesa 1 quintal de harina en dos horas.
- Un zapatero corta 8 pares de calzado en una hora
- Una costurera tarda 6 horas en confeccionar un traje.

Si el dueño o la dueña de un negocio no establecen un estándar de trabajo y controla demasiado al trabajador, lo más probable es que entorpezca su labor y genere un conflicto con él.

En todo negocio se establecen controles principalmente en:

Producción

- Control de calidad
- Control de los Costos
- Control de asistencia del personal
- Control de cantidad

Ventas

- Volumen de ventas
- Atención a clientes
- Costos de ventas

Finanzas

- De las cobranzas
- De los pagos
- Del efectivo
- De los costos totales de operación



3.

¿Cómo llevar las cuentas de mi negocio?

¿Cómo llevar las cuentas de mi negocio?

Llevar las cuentas de un negocio es muy sencillo, a esta actividad del negocio se denomina **Contabilidad** y todo negocio debe realizarla, desde un taller de carpintería hasta una gran empresa de construcción.

En Contabilidad existen dos documentos denominados **financieros** porque tiene que ver con el dinero y su destino. El primer documento se llama **Balance General** y es como una fotografía, expresa la situación financiera del negocio en un momento determinado.

Hablamos de **momento determinado** porque el Balance nos expresa la situación a una fecha determinada y decimos por ejemplo:

Balance General al 30 de Junio de 2010.

Balance General al 30 de Julio de 2010.



El Balance General es conocido también como **Estado de Situación** y nos permite entre otras cosas conocer cuál ha sido el destino de la inversión.

Nos muestra los recursos con que cuenta el negocio (**ACTIVOS**) para desarrollar sus actividades. Así también los recursos que les debemos a otras personas (**PASIVO**).

La parte que resulta al restar el Pasivo del Activo, se conoce como capital y es la parte que le corresponde a los dueños del negocio.

Ejemplo:

PANADERIA "AURORA"

Balance General Al 30 de Junio de 2010

Activo		Pasivo	
Efectivo y Banco	C\$ 1,000	Proveedores	C\$ 1,600
Cuenta por Cobrar	1,000	Préstamos	1,000
Materia Prima	2,000	Anticipos	
Mercadería	800	cobrados	800
Maquinaria		Otras cuentas	400
Equipos y herramientas	1,100		3,800
Terrenos y local	3,000	CAPITAL	
		(Activo-Pasivo)	5,100
Total Activo	C\$ 8,900	Total Pasivo+Capital	C\$ 8,900
Rosibel Mejía Dueña		Amalia Pérez Contadora	

Otro documento contable es el **Estado de Pérdidas o Ganancias** y nos dice cómo nos fue durante un período determinado. Es decir nos permite visualizar si tuvimos pérdidas o ganancias. También se le conoce como Estado de Resultados. Permite comparar los ingresos y los gastos generados de las operaciones, observándose la **eficiencia** de la ejecución de dichas operaciones.

Se dice **período determinado** porque encierra las operaciones del negocio en un período de un mes, tres meses, seis meses, un año y se expresa así:

- Estado de Resultado, del 1° al 31 de Julio de 2010.
- Estado de Resultado, del 1° de Julio al 1° de Septiembre de 2010.
- Estado de Pérdidas o Ganancias, del 1° al 31 de Julio de 2010.
- Estado de Pérdidas o Ganancias, del 1° de Julio al 1° de Septiembre de 2010.



El Estado de Pérdidas o Ganancias permite **comparar**; esto significa que es el documento que indica que una parte de sus ventas o ingresos, corresponde a sus costos, a sus gastos y a su utilidad. También se observa la **eficiencia** ya que a través del Estado de Resultado nos damos cuenta qué tan acertadas fueron nuestras decisiones en lo que respecta a nuestros precios, costos y gastos.

La Panadería “Aurora” prepara su Estado de Resultados del 1° de Julio al 1° de Septiembre de 2010 y quiere darse cuenta si su negocio está perdiendo o ganando, para ello agrupa la información financiera a como sigue:

PANADERÍA "AURORA"

ESTADO DE PÉRDIDAS O GANANCIAS

Del 1° de Julio al 1° de Septiembre de 2010

I. VENTAS

Venta de 10 cajas de pan de molde	C\$ 350	
Venta de 10 cajas de pan dulce	300	
Venta de 30 queques	<u>2,000</u>	
Total Ventas		C\$ 2,650

II. COSTO DE VENTAS

		<u>1,590</u>
Utilidad Bruta		C\$ 1,060

III. GASTOS DE OPERACIÓN

Gastos de Ventas	C\$ 53	
Gastos de Administración	398	
Gastos Financieros	<u>60</u>	
Total Gastos de Operación		C\$ 511
Utilidad de Operación		C\$ 549

IV. UTILIDAD O PÉRDIDA

C\$ 549

Rosibel Mejía
Propietaria

Amalia Pérez
Contadora

4.

¿Cómo calculo los costos y el presupuesto de mi negocio?

¿Cómo calculo los Costos y Presupuesto de mi negocio?

Análisis de Costos

¿Qué información es necesaria para calcular los costos de producción o de servicios?

Para calcular nuestros costos de producción o de servicios es fundamental conseguir la información correcta y completa:

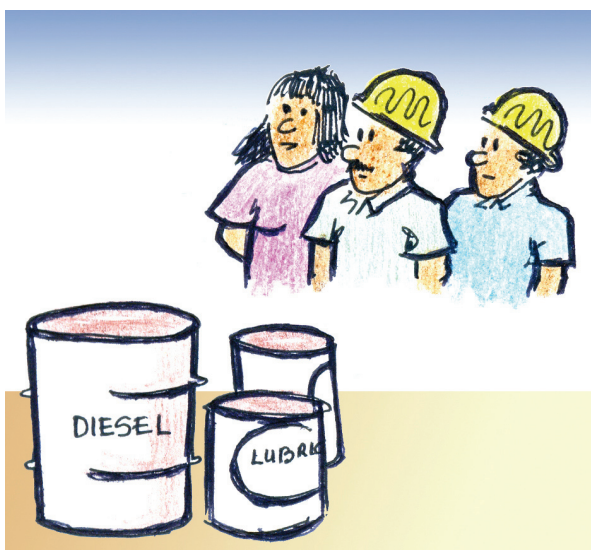
- Cantidad a costear.
- Costos de los recursos necesarios.
- Vida útil y costo de la maquinaria, equipo e infraestructura del negocio.



Para definir la cantidad a costear se debe definir la cantidad que sea más conveniente, o para la cuál sea más fácil conseguir la información que se necesita.

Ejemplo:

Negocio	Unidad a Costear
Panadería	1 Quintal de harina
Taller de Costura	1 uniforme de niña talla 10
Venta de Refresco	Número de frescos que se venden al día = 60 vasos.
Trillo	Capacidad de trillado diario = 60 Q
Procesadora de Cereales	Libras procesadas al día por producto.



Después de haber decidido la cantidad de producción a costear, se hace una lista de todos los recursos que se necesitan para producir esa cantidad; además del costo de cada uno de esos recursos.

Por ejemplo, el trillo “La Esperanza” ofrece el servicio de secado y trillado de arroz a los productores de Sébaco. Para calcular

sus costos se determinó en base a la cantidad de quintales que se trillan al día, o sea 65 quintales; para luego hacer el cálculo por quintal.

Los recursos a utilizar se resumen en el siguiente cuadro:
Para mayor comprensión utilizamos cantidades pequeñas (costos no reales).

¿Qué se necesita?	¿Cuánto se usa?	¿Cuánto cuesta?
Diesel	21 galones por día	C\$ 10 /gln
Lubricante	1 galón por mes	55 /gln
Grasa	5 libras por 20 días	15 /libra
Leña		40 /día

En el trillo trabajan un total de nueve personas.

- 3 trabajadores en la secadora
- 3 trabajadores en la trilladora
- 1 Cajera
- 1 Administradora
- 1 Celador

En este caso podemos distinguir el costo de dos tipos de trabajo:

Recursos Humanos

¿Cuántas personas?	¿Cuánto se le paga por día? c/ uno	Total
<u>Trabajo Productivo</u>		
3 operarios en la secadora	C\$ 20 / día	60
3 operarios en el trillo	C\$ 20 / día	60
<u>Trabajo Administrativo</u>		
1 Administradora	20 / día	20 / día
1 Cajera	20 / día	20 / día
1 Celador	20 / día	20 / día

Otros Costos

Además de los costos anteriores existen otros costos que hay que considerar como es el costo que ponemos por usar el activo fijo en un período de tiempo o sea el desgaste de la maquinaria, equipo e infraestructura. Para nuestro caso hemos recopilado la siguiente información:

Activo Fijo	¿Cuánto Costó?	Vida útil	Depreciación Anual
Maquinaria Trillo compacto 5F	C\$ 240,000	10 años	24,000
Secadora	65,000	6 años	10,833
<u>Equipo</u>			
Medidor de humedad	1,500	5 años	300
Balanza toledo	1,800	10 años	180
Edificio	210,000	20 años	10,500



Para encontrar el monto por depreciación anual hemos dividido costo del Activo Fijo entre los años de la vida útil.

Si queremos saber el valor por mes sólo dividimos el valor anual entre los doce meses del año.

$$\begin{array}{r} \text{C\$ } 65,000 \\ \div \\ 6 \text{ años} \\ = \\ \text{C\$ } 10,833 \end{array}$$

En nuestro caso el período de trabajo del trillo dura 180 días.

Recurso	Depreciación diaria
Trillo	C\$ 133
Secadora	60.19
Balanza	1.00
Medidor de humedad	1.67
Infraestructura	58.33
Total	C\$ 254.52

Resumiendo los resultados de nuestro ejemplo analizado tenemos:

Cálculo de Costos		Servicio de Trillado		Cantidad a Costear 64 Q /Arroz
Insumos	Unidad de compra	Precio por unidad	Cantidad utilizada	Total costo
Diesel	Galón	10	21gln	210
Lubricante	Galón	55	0.033 gln	1.81
Grasa	Libra	15	0.25 lbs	3.75
Leña		40		40
Total costo insumos				255.56
Pago por trabajo productivo				120
Pago por trabajo administrativo				60
Depreciación (Maquinarias, Equipo, Infraestructura)				254.52
Mantenimiento y repuestos				84.44
Costos totales				774.52
Costos por unidad				C\$ 12.10

Para comercio y servicio

El cálculo puede hacerse siguiendo estas indicaciones:

1. Utilizando el cuadro de la página siguiente, hagamos una lista de 15 artículos o servicios de mayor venta en nuestro negocio.

2. Frente a cada artículo o servicio coloquemos su precio de venta y el costo de la unidad (por cuánto lo compramos)
3. Obtengamos el margen de contribución de cada artículo restando de su precio de venta unitario, su costo unitario total, y coloquemos el resultado en la última columna.
4. Sumemos las cifras de las columnas de precio de venta y margen de contribución y saquemos los totales.



Artículos de Mayor Venta	Precio de Venta Unitario	Costo Unitario Total	Margen de Contribución
Totales			

¿Qué es Presupuestar?

Es calcular en forma anticipada a cuánto ascenderán los ingresos y los gastos de un negocio durante un período. Todo negocio o micro empresa necesita conocer su futuro inmediato y poder anticipar lo que habrá de ocurrir en los próximos meses.

El dueño o dueña del negocio puede determinar ese futuro, planeando las actividades de su micronegocio.

Un valioso instrumento de planeación lo constituye el **Plan de Ventas**.

¿Qué hay que hacer primero?

Lo primero es conocer su mercado, lo que le permitirá establecer:

- Los productos que pueden venderse con éxito.
- A quiénes
- Cantidad
- Precios y bajo qué condiciones;
- En qué época del año; y
- A través de qué canales de distribución,



El Plan de Ventas expresado en cifras, constituye el **Presupuesto de Ventas**.

¿Cómo se elabora el Presupuesto de Ingresos?

El **Presupuesto de Ingresos** se prepara con la información proveniente del Presupuesto de Ventas. En él incluirá mes a mes, tanto el número de unidades de producto a vender; como los montos de dinero que recibirá por dicha venta.

Previamente usted habrá fijado los precios de venta de cada uno de sus productos, para los próximos tres, seis o doce meses.

Presupuestar es fijarse metas de ventas y hacer todo el esfuerzo posible para lograrlas.

Ejemplo:

PANADERÍA “AURORA”

PRESUPUESTO DE VENTAS Cantidades previstas de ventas y precios de los productos enero-junio 2010 [en córdobas]

Artículos	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN	
	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P	U	P
“A”	50	20	55	20	60	22	60	22	65	25	65	25
“B”	30	25	40	25	40	28	45	28	45	30	50	30
“C”	80	15	70	15	80	18	80	18	85	20	85	20
“D”	40	30	45	30	50	32	50	32	55	35	60	35
“E”	60	15	60	15	65	18	65	18	70	20	70	20

U: Unidad
P: Precios

Para hallar los totales de venta de cada mes, bastará con:

- Multiplicar el número de unidades que usted ha previsto vender de cada producto, por su precio unitario.
- Repetir esta operación, mes por mes.
- Sumar los totales hallados, por mes y para el período presupuestado.

Ejemplo:

PANADERÍA “AURORA”
PRESUPUESTO DE INGRESOS Enero-Junio 2010
[en córdobas]

Artículos	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Total
“A”	1,000	1,100	1,320	1,320	1,625	1,625	7,990
“B”	750	1,000	1,120	1,260	1,500	1,500	7,130
“C”	1,200	1,050	1,440	1,440	1,700	1,700	8,530
“D”	1,200	1,350	1,600	1,600	2,100	2,100	9,950
“E”	900	900	1,170	1,170	1,400	1,400	6,940
	5,050	5,400	6,650	6,790	8,325	8,325	40,540

¿Cómo se elabora el Presupuesto de Gastos?

El Presupuesto de Gastos corresponde al total de egresos de dinero que tendrá su negocio durante el mismo período del presupuesto de ventas calculado por el dueño o la dueña.

Para elaborar el Presupuesto de Gastos se deberá determinar lo siguiente:

- Tipos, cantidades y precios de los materiales a utilizar.
- Cantidad de trabajadores y trabajadoras a emplear y el total de salarios y beneficios a pagar mes a mes.
- Servicios ajenos a contratar; la cantidad y el precio aproximado de los mismos.
- Los gastos de administración del negocio (sueldo del administrador, sueldos del personal de oficina, alquiler de local, consumo de energía, luz, agua, gastos de movilidad, papelería, correos y teléfono, mantenimiento de instalaciones y máquinas, etc.)

- e. Pago por pólizas de seguros; por robo, incendio y otros tipos de riesgos.
- f. Los totales mensuales a cargar por conceptos de depreciación.
- g. Los montos totales de comisiones a pagar a vendedores y/o comisionistas.
- h. Los gastos promocionales (folletos, volantes, afiches) y publicidad (cuñas de avisos en radio, avisos en periódicos, etc.)



Ejemplo:

PANADERÍA "AURORA"

PRESUPUESTO DE GASTOS Enero-Junio 2010 [en córdobas]

Partidas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Total
<u>1. Gastos Fijos</u>							
Sueldos							
Alquiler							
Electricidad	1,491	1,601	1,995	2,039	2,420	2,522	12,068
Mantenimiento							
Papelería							
Depreciación	100	100	100	100	100	100	600
Sub Total	1,591	1,701	2,095	2,139	2,520	2,622	12,668
<u>2. Gastos Variables</u>							
Materiales	778	832	1,024	1,046	1,232	1,282	6,194
Mano de Obra	1,166	1,247	1,536	1,568	1,848	1,923	9,288
Sub Total	1,944	2,079	2,560	2,614	3,080	3,205	15,482
Gastos de Venta	505	540	665	679	800	833	4,022
Sub Total	505	540	665	679	800	833	4,022
Total de Gastos	4,040	4,320	5,320	5,432	6,400	6,660	32,172

Finalmente los dueños del negocio efectúan un Resumen, como se detalla a continuación:

Ejemplo:

PANADERÍA "AURORA"

PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS de Enero-Junio 2010 RESUMEN [en córdobas]

Partidas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	Total
1. Ingresos	5,050	5,400	6,650	6,790	8,325	8,325	40,540
2. Egresos	4,040	4,320	5,320	5,432	6,400	6,660	32,172
Utilidad	1,010	1,080	1,330	1,358	1,925	1,665	8,368



5.
¿Cómo vendo
y atiendo a los
clientes de mi
negocio?

¿Cómo vendo y atiendo a los clientes de mi negocio?

Vender es un arte. De nada nos sirve producir, si no podemos vender nuestros productos o brindar un buen servicio. En el mundo de los negocios a esta actividad se le conoce como **mercadeo y ventas**.

Todo micro negocio de alguna u otra manera realiza estas tareas, muchas veces de manera inconsciente. El mercadeo es un conjunto de actividades o procesos que realizan los negocios para poder vender, los expertos llaman a estas actividades, **estrategias de mercadeo o comercialización**, los estrategas son los **mercadotecnistas**.

El objetivo de los dueños y dueñas de negocios es “vender cada día más y mejor”. Para ello debe poner atención a cinco aspectos importantes en el **mercadeo**. El Mercadeo consiste en:

- Estudiar las necesidades de los clientes y fabricar el producto que satisfaga esas necesidades.
- Conocer ¿quiénes son los clientes?, ¿qué desean?, ¿cuánto y cuándo consumen?; y ¿cuánto pagan por los productos y servicios que consumen?
- Saber qué otros negocios fabrican y venden productos como los nuestros. ¿Qué servicios prestan?



- ¿Cómo se deben promover y publicitar los productos y servicios?
- ¿De qué manera hará llegar los productos a los consumidores (a través de mayoristas, minoristas u otro canal de distribución)?

Las **Ventas** abarcan cuatro aspectos importantes:

- Conocer y utilizar las técnicas de ventas.
- Planear y organizar las actividades de ventas.
- Mejorar el arreglo del establecimiento comercial.
- Preparar catálogos y álbumes con fotografías.



La **Publicidad y Promoción** es una estrategia muy importante para poder vender y consiste en:

- Anunciar sus productos o servicios de manera oral ofreciéndoles los productos directamente a los consumidores (radio, volantes, afiches, etc.)
- Hacer ofertas especiales para impulsar las ventas de sus productos o servicios.



- Participar en ferias y exposiciones de productos, etc.

Las **Relaciones Públicas** también son vitales para poder vender y consiste en:

- Mantener muy buenas relaciones con los clientes.
- Hacerles visitas frecuentes para conocer sus experiencias con los productos que usted les vende o el servicio que les presta.
- Pedirles consejos e ideas que le ayuden a mejorar los productos que usted les vende o el servicio que les presta.

La buena **atención al cliente** es la mejor llave para el éxito en los negocios, por algo siempre se afirma que el “Cliente es Rey”; “Los Clientes siempre tienen la razón”; “El cliente manda en mi negocio” “Un cliente bien atendido, dinero bien recogido”.

La atención al cliente, depende de la personalidad de quien lo atiende. Si usted atiende al cliente con maneras bruscas, de seguro ese cliente no volverá a su negocio, si en cambio lo atiende

con mucha cortesía, además de cliente se convertirá en su amigo o amiga. ¡Piénselo bien!

Los consejos más importantes en la atención al cliente son los siguientes:

- Para atender a un cliente, dirijase a el o ella con amabilidad y cortesía. Diga por ejemplo: Buenos Días, ¿En qué podemos servirle?
- Permita que el o la cliente indague sobre el producto o servicio que busca, no le interrumpa, cuando el o ella hable, cuando haya preguntado, usted le contará de las bondades del producto o servicio, sin que se sienta presionado o abrumado.
- Ofrezcale asiento, agua, café, etc, hágalo sentir en confianza, que se relaje y se sienta cómodo o cómoda.
- Deje que regatee precios, siempre el dueño o dueña tendrá un margen de rebaja sobre un producto o servicio, no lo corte inmediatamente.
- No le conteste mal si no compra, todo lo contrario, invítelo a regresar nuevamente a su negocio.



- El dueño o la dueña o quien esté en contacto con los consumidores o consumidoras debe estar siempre aseado y con ropa en buen estado. Si es hombre debe estar peinado y afeitado, si es mujer maquillada sin exceso y con su cabello arreglado.

¡Recuerde el Cliente es **REY!**



6. ¿Cómo manejo mi crédito?

¿Cómo manejo mi crédito?

Para financiar los negocios, se recurre a dinero para “mover” el negocio, a este dinero se le conoce como **Crédito**. El crédito es el **dinero en efectivo** que obtiene mi negocio para financiar las operaciones de mi microempresa y que debemos pagar en un plazo determinado y a un interés que fijan los que nos prestan el dinero.

El **interés** es el dinero que pagamos por usar ese dinero ajeno, generalmente en cuotas parciales y con garantías que satisfacen a quienes nos prestan.

¿De dónde obtengo dinero para mi negocio?

Existen dos tipos de crédito, el **bancario** y **no bancario**.

El **crédito bancario**, o préstamo a como también se le conoce en Nicaragua, es de dos tipos: de bancos estatales y de bancos privados. En nuestro país, sólo existe el préstamo de bancos privados, porque actualmente, la banca estatal no existe. En el sistema bancario privado, la mayoría de los préstamos son de corto plazo, generalmente para capital de trabajo (dinero en efectivo) y no para capital fijo (tierra, local, maquinaria y equipos).



El **crédito no bancario** es cualquier préstamo que no sea otorgado por los bancos del Sistema bancario. En muchos casos, no es

supervisado por las autoridades del Banco Central o la Superintendencia de Bancos.

En Nicaragua, es común que los micronegocios se financien a través de financiación propia: ahorro personal o familiar, préstamos de amigos, de vecinos y de Organizaciones No Gubernamentales (ONG's).

1. Financiación Propia: ahorro personal a familiar

Los micros negocios tienen grandes limitaciones de recursos financieros para la inversión y para cubrir los gastos de operación del negocio, además de que no poseen bienes que les sirvan de garantía al momento de solicitar el financiamiento, en este caso estos micronegocios inician a laborar con sus bajos ahorros personales o de la familia.

La financiación propia, sin embargo, no permite alcanzar el nivel de operación que se requiere para obtener ganancia suficiente para cubrir las necesidades personales.

2. Préstamos de amigos y vecinos

Una de las ventajas de esta fuente de financiación es que no exigen garantías y el dinero lo entregan de inmediato, sin embargo muchas veces cobran intereses de usura, que a la vez es una desventaja en negocios que recién inician. Para evitar esto el Gobierno de Unidad y Reconciliación Nacional está implementando el Programa Usura Cero.



3. Préstamos de Organizaciones No Gubernamentales

Las Organizaciones No Gubernamentales (ONG's) sin fines de lucro son una de las pocas fuentes de crédito que ofrecen a los micronegocios, condiciones favorables referente a tasas de interés, garantías y plazos. Estas ONG's, que generalmente están orientadas a apoyar a sectores pobres y desfavorecidos, brindan asistencia técnica-productiva y gerencial a los microempresarios y a sus trabajadores, bajo una política de colaboración.

¿Qué requisitos debo tener para obtener un Crédito?

Para obtener un crédito, los requisitos más importantes son los siguientes:

- Tener un negocio establecido o un proyecto de negocio.
- Presentar la Solicitud de Crédito ante la institución financiera.
- Tener garantías, estas pueden ser Hipotecarias(casas, terrenos, etc); Prendarias(vehículos, máquinas, equipos); y Fiduciarias(fiador)
- Tener solvencia moral y no estar en problemas judiciales.
- Ser mayor de edad.



¿Cuáles son los componentes del crédito?

Los componentes del crédito son los siguientes: **Monto del Crédito, Intereses, Plazo, Período de Gracia, Amortización.**

- a. Monto del Crédito.** Es la suma del dinero que nos entrega la institución financiera, mas los intereses que se calculan por adelantado y que debemos pagar al vencimiento.

Ejemplo: Doña Esmeralda Duarte solicita un préstamo para su negocio de costura al Banco Produzcamos por C\$ 6,000.00 Córdobas, a tres meses de plazo, a una tasa de interés del 10% anual. A esta suma deberá sumarse los intereses, que son calculados así:

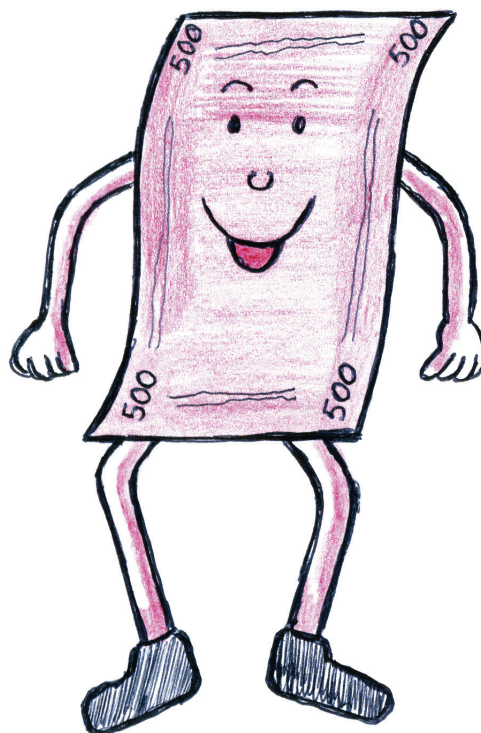
$$\frac{6,000 \times 0.10 \times 3}{12} = 150$$

El interés será de C\$150.

El Monto del Crédito será de 6,000 + 150 o sea C\$ 6,150.00

- b. Intereses.** El interés es el precio que cobran por prestar el dinero por un plazo determinado. Estos intereses se miden en un por ciento anual (10% anual, como ya se vió en el ejemplo).

- c. Plazos.** Es el tiempo expresado en días, meses o años que otorga la entidad financiera o que se pacta para la devolución del crédito. Generalmente son plazos determinados, pero con pagos parciales. Por ejemplo: Plazo de 1 año con pagos mensuales.



d. Período de Gracia. Es el tiempo, dentro del plazo principal, que se otorga para no pagar el capital o bien el capital o intereses del crédito. El período de gracia es de mucho beneficio para los solicitantes de crédito, normalmente el período de gracia es utilizado en los créditos a mediano y largo plazo, dependiendo del tipo de negocio. El período de gracia puede ser de seis meses o más, para este período otorgado no se pagará el capital únicamente los intereses.



e. Amortización. Son pagos parciales o cuotas para la cancelación de los créditos. Los créditos cuando son a plazo fijo, tienen una única amortización al vencimiento. Los créditos amortizables o en cuotas son los que se pagan mensualmente, en cuotas iguales.

¿Les gustó este módulo?

¡Usted ya puede iniciar su negocio!

Glosario de términos

CALIDAD

Característica de un producto (color, tamaño, dureza, brillo, elasticidad, estética, sabor, empaque, etc.).

CAPITAL FIJO

Cantidad de dinero invertido en edificios, máquinas, vehículos y muebles.

CAPITAL DE TRABAJO

Cantidad de dinero en efectivo y en bancos que se utiliza para comprar materiales y servicios, y para pagar salarios.

ESTÁNDAR

Cantidad de trabajo que debe hacer un operario en una hora, un día o una semana. Nivel de calidad esperado.

MERCADO

Momento de la Economía en el que influye la demanda de productos y servicios. El mercado está localizado geográficamente y referido a un grupo concreto de consumidores.

PROYECTO

Estudio que se realiza para ver si una idea es realizable técnica, económica y financieramente.

RENTABILIDAD

Cuanto deja de ganancia un negocio.

Bibliografía

1. Secretaría Técnica para el fomento de la Microempresa, República de Guatemala. **Gestión de Microempresas. Módulo 4. Costos y Presupuestos. 1998.**
2. Cevallos, Juan & Guillén, Róger. **Manual del Microempresario. INATEC-OIT 1995.**
3. Kubr Milan, **Consultoría de Empresas. OIT 1998.**
4. Varios Autores, **Teoría General de la Empresa. Gerencia Empresarial. Colección Desarrollo Local. CEPRODEL 1994.**
5. Vilchez, Harvey. **Formación Empresarial. Manual para Empresarias. INATEC 1996.**
6. Guillén, Róger. **Administración y Evaluación de proyectos. EIAG. 2004.**
7. Caballero, Roland. **Los Micro negocios en el Sector Rural. Editorial Bussines 2002.**
8. Pérez, Laura & Campillo, Fabiola. **Contabilidad y Finanzas. Módulo 6. Consultorías Futura.**



El módulo *Inducción a la Microempresa*, es un documento que motiva a los estudiantes a emprender ideas de negocios, armonizando la capacitación técnica con conocimientos empresariales a través de la organización de microempresas.

En el módulo, encontrará información básica acerca del mundo de los negocios, expresada en un lenguaje sencillo y práctico, lo que permite a los estudiantes, la rápida asimilación de su contenido.



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!