

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADUACIÓN



INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO,
REALIZADO EN ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL
TRICKLE UP, COBAN, ALTA VERAPAZ

HELLEN VICTORIA ORTIZ POP

COBÁN, ALTA VERAPAZ, ABRIL DE 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADUACIÓN

INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO,
REALIZADO EN ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL,
TRICKLE UP, COBÁN, ALTA VERAPAZ

PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

POR

HELLEN VICTORIA ORTIZ POP
CARNÉ 200842278

COMO REQUISITO, PREVIO A OPTAR AL TITULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

COBÁN, ALTA VERAPAZ, ABRIL DE 2015

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE: Lic. Zoot. M.A. Fredy Geovani Macz Choc
SECRETARIO: Licda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE DE DOCENTES: Ing. Geo. Cesar Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE EGRESADOS: Ing. Agr. Julio Oswaldo Méndez Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES: P.E.M. Hugo Francisco Ruano Rivera
B.R. Marco Tulio Medina Pérez

COORDINADOR ACADÉMICO

Lic. Zoot. Erwin Gonzálo Eskenasy Morales

COORDINADOR DE LA CARRERA

Lic. Erick Jerónimo Milián Santa Cruz

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADORA: Licda. Olga Tatiana Monterosso Braham de Caceres

SECRETARIA: Licda. Margarita Cacao Requena

VOCAL: Licda. Higinia Juvitza Garcia

REVISORA DE REDACCIÓN Y ESTILO

Licda. M.A. Clara Delia Romero Suárez de Flohr

REVISORA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Licda. Olga Tatiana Monterroso Braham de Cáceres

ASESOR

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 13 de Noviembre de 2014
Ref. No.: 15/CADE-198-2014

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Asesoría del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL *TRICKLE UP*, COBAN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Hellen Victoria Ortiz Pop, Carné No. 200842278.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"


Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
Asesor



c.c.archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 19 de Febrero de 2015
Ref. No.: 15/CADE-32-2015

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL *TRICKLE UP*, COBAN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Hellen Victoria Ortiz Pop, Carné No. 200842278.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

Licda. Olga Tatiana Monterroso Braham de Cáceres
Revisora del Informe



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 19 de Marzo del 2015
Ref. No.: 15/CADE-49- 2015

Señores:
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión en cuanto a Redacción y Estilo del Trabajo de Graduación titulado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL *TRICKLE UP*, COBAN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Hellen Victoria Ortiz Pop, Carné No. 200842278.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

Licda. Clara Delia Romero Suarez de Flohr
Revisora de Redacción y Estilo



c.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE —CUNOR—
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 19 de marzo de 2015
Ref. No.: 15/CADE-50-2015

Licenciado
Fredy Giovani Macz Choc
Director Centro Universitario del Norte, CUNOR.

Respetable Señor Director:


Habiendo conocido los dictámenes favorables del asesor, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL *TRICKLE UP*, COBAN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Hellen Victoria Ortiz Pop, Carné No. 200842278**, previo a optar al título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Atentamente.


"Id y Enseñad a Todos"


Licda. Higinia Juvitza García
Vocal




Licda. Gladis Margarita Cacao Requena
Secretaria




Licda. Olga Tatiana Monterroso Braham
Coordinadora Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas



c.c. archivo.

HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en Organización No Gubernamental *Trickle Up*, Cobán, Alta Verapaz como requisito previo a optar al título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.



Helen Victoria Ortiz Pop
200842278

RESPONSABILIDAD

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es del estudiante que opta al título, del asesor, y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de la carrera, es la responsable de la estructura y forma”

Aprobado en punto Segundo, inciso 2.4, sub inciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año dos mil doce.

DEDICATORIA

A:

- DIOS** Por iluminarme el pensamiento, darme paciencia y permitirme el haber llegado hasta en este momento tan importante de mi formación profesional.
- EDWIN BARRIOS:** Mi amor no lo hubiera logrado sin tu ayuda, eres una gran bendición en mi vida, gracias por estos cinco años por su amor y apoyo. Muy pronto estarás tú también recibiendo este éxito.
- MIS ABUELOS:** Adrian Pop Q.E.P.D. y Felipa Caal, más que mis abuelos son mis padres. Abuelita gracias por sus enseñanzas, por los mensajes de aliento y su excelente manera de instruirme para afrontar las verdades de esta vida.
- MI MADRE:** Alba Gloria Pop Caal, eres madre y padre al mismo tiempo, a pesar de las distancias que tuvimos por su trabajo para darme un mejor futuro, sin importar nuestras diferencias y opiniones, este logro es para ti.
- MI HERMANA** Yackeline, gracias por nacer, te amo infinitamente.
- MIS TÍOS Y TÍAS** Por compartir momentos significativos en mi vida.
- MIS PRIMOS** Que este éxito sirva de ejemplo de superación e inspire a que con mucho esfuerzo es posible alcanzar las cosas que se propongan.

AGRADECIMIENTOS

A:

ORGANIZACIÓN
TRICKLE UP Y CÁRITAS
VERAPAZ

Por brindarme su colaboración en la elaboración de este trabajo.

CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE

Por ofrecerme la oportunidad de asumir el reto de convertirme en una profesional.

MIS ASESORES Y
DOCENTES

Que participaron en mi desarrollo profesional durante mi carrera por su disposición, orientación, enseñanzas y compartir sus conocimientos.

USTED

Respetuosamente.

ÍNDICE

RESUMEN	iii
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1	Caracterización del área de influencia de <i>Trickle Up</i>	5
1.1.1	Localización	5
1.1.2	Recursos	5
1.1.3	Situación tecnológica	7
1.1.4	Situación económica	7
1.1.5	Situación social y ambiental	8
1.1.6	Situación político-legal	9
1.2	Descripción general de <i>Trickle Up</i>	9
1.2.1	Visión	10
1.2.2	Misión	11
1.2.3	Objetivos	11
1.2.4	Situación administrativa	13
1.2.5	Situación de mercado	17
1.3	Matriz de oportunidades y debilidades	19
1.4	Descripción de la problemática	20
1.5	Jerarquización de la problemática	23

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1	Sistematización de experiencias de la metodología de grupos de ahorro y crédito del municipio de Rabinal, Departamento de Baja Verapaz	25
2.2	Análisis económico y financiero del plan de inversión de las actividades productivas de los participantes del programa Desarrollo Microempresarial 2 011 del Municipio de Rabinal, Departamento de Baja Verapaz	26

2.3	Estrategias de mercadeo para la venta de un nuevo producto estacional, realizado por el Grupo “Las Azucenas” del municipio de Tamahú, Departamento de Alta Verapaz	27
-----	--	----

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Sistematización de experiencias de la metodología de grupos de ahorro y crédito del municipio de Rabinal, Departamento de Baja Verapaz	29
3.2	Análisis económico y financiero del plan de inversión de las actividades productivas de los participantes del programa Desarrollo Microempresarial 2 011 del Municipio de Rabinal, Departamento de Baja Verapaz	31
3.3	Estrategias de mercadeo para la venta de un nuevo producto estacional, realizado por el Grupo “Las Azucenas” del municipio de Tamahú, Departamento de Alta Verapaz	32
	CONCLUSIONES	35
	RECOMENDACIONES	37
	BIBLIOGRAFÍA	39
	ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución del recurso humano de <i>Trickle Up</i>	6
Tabla 2.	Matriz de oportunidades y debilidades de <i>Trickle Up</i>	20

ÍNDICE DE ORGANIGRAMA

Gráfica 1.	Organigrama de <i>Trickle Up</i>	14
------------	----------------------------------	----

RESUMEN

El Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- realizado en la Organización No Gubernamental *Trickle Up*, tiene como propósito mejorar su desarrollo en el área de programas; el proceso inició con un diagnóstico que permitió la descripción e información en aspectos de caracterización del área, administrativos y de mercadeo, elaborándose el plan de trabajo de acuerdo a la jerarquización de debilidades.

Trickle Up, trabaja conjuntamente con organizaciones socias con los programas: Desarrollo Microempresarial, Oportunidades Microempresariales para Personas con Discapacidad y el proyecto COMO y están integrados por la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito.

El municipio de Rabinal, Departamento de Baja Verapaz, contó con la organización socia Cáritas Verapaz, en donde se desarrolló la planificación y ejecución de la herramienta de sistematización de experiencias a la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito, para conocer el progreso que han tenido los participantes luego de la culminación técnica.

También se elaboró un análisis económico y financiero del plan de inversión de las actividades productivas emprendidas por los participantes del Programa de Desarrollo Microempresarial 2 011, con la finalidad de conocer el seguimiento del proceso.

Finalmente en el área de Tamahú, municipio del Departamento de Alta Verapaz se contó con la municipalidad como organización socia, en donde se

trabajó con el grupo llamado “Las Azucenas” conformado en el año 2 008 en el programa de Desarrollo Microempresarial, este consistió en diseñar estrategias de mercadeo para la venta de un nuevo producto estacional debido a la carencia de conocimientos sobre los temas a desarrollarse.

El fin primordial del trabajo realizado fue el de colaborar con el mejoramiento en el área de programas de Desarrollo Microempresarial y la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito de *Trickle Up*.

INTRODUCCIÓN

La Organización No Gubernamental *Trickle Up*; sede regional en Centro América, se ubica en la ciudad de Cobán del Departamento de Alta Verapaz; tiene como principal finalidad brindar sus servicios a través de programas sociales a personas del área rural y que sufren de alguna discapacidad, para combatir a los ultrapobres, subdivisión de la población en extrema pobreza que son aquellos que viven con menos de \$ 1.25 diarios.

El contenido del informe final está integrado de la manera siguiente:

Capítulo uno, contiene la descripción general de la unidad de práctica, acerca del área geográfica de influencia, recursos materiales y económicos con que cuenta la organización, así como la situación del proceso administrativo y de mercadeo, se presenta la matriz de oportunidades y debilidades, en donde demuestra la descripción y jerarquización de la problemática.

Seguidamente el capítulo dos, describe todas las actividades realizadas de acuerdo a los objetivos establecidos.

El capítulo tres, se analizaron y discutieron los resultados obtenidos en la implementación de las acciones elaboradas para mejorar el área de programas.

Seguidamente se detallan las conclusiones y recomendaciones, así como las fuentes bibliográficas.

Finalmente se exponen los anexos en donde se incluyen los aportes efectuados a la organización los informes de, sistematización de experiencias de la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito, análisis económico y financiero del plan de inversión de las actividades productivas de los participantes del Programa Desarrollo Microempresarial 2 011 y estrategias de mercadeo para la venta de un nuevo producto estacional.

OBJETIVOS

Objetivo general

Contribuir al fortalecimiento de la unidad de programas de la organización *Trickle Up*, a través de herramientas administrativas que contribuyen a la efectividad en el proceso de desarrollo.

Objetivos específicos

- a. Planificar y ejecutar el plan de la sistematización de experiencias de la metodología de los Grupos de Ahorro y Crédito post intervención técnica del municipio de Rabinal, Departamento de Baja Verapaz y con ello mejorar los procedimientos.
- b. Elaborar el análisis económico y financiero del plan de inversión de las actividades productivas de los participantes del Programa de Desarrollo Microempresarial 2 011 del municipio de Rabinal, Departamento de Baja Verapaz a fin de continuar con el proceso.
- c. Diseñar estrategias de mercadeo para la venta de un nuevo producto estacional realizado por el grupo “Las Azucenas”, del municipio de Tamahú, Departamento de Alta Verapaz, que conlleven a mejorar sus ingresos económicos.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Caracterización del área de influencia de *Trickle Up*

Trickle Up, organización internacional sin fines de lucro; su finalidad es ayudar a través de programas sociales dando un enfoque prioritario a las mujeres para dar los primeros pasos para salir de la pobreza, su nicho estratégico son las personas ultrapobres.

1.1.1 Localización

La oficina regional para Centro América se encuentra ubicada en la 5ta. calle 9-71, zona 4, del municipio de Cobán, Departamento de Alta Verapaz.

1.1.2 Recursos

Los recursos con los que dispone la organización *Trickle Up*, para efectuar sus actividades, son los siguientes:

a. Materiales

Actualmente la organización está situada en una casa arrendada, la cual presenta diferentes áreas, en las que se encuentran: sala de juntas, oficinas, servicio de comedor, parqueo, patio amplio al aire libre y servicios básicos.

El mobiliario y equipo, con que dispone la organización para elaborar sus diferentes actividades de oficina son: 8 computadoras, 1 cañonera, 2 impresoras, 1 teléfono, 7 escritorios, 7 sillas tipo secretarial, 10 muebles, 1 mesa grande, mesas plegables y 18 sillas.

Para trasladarse de un lugar a otro posee un automóvil y una motocicleta.

b. Humanos

El recurso humano directo dentro de la organización lo conforman 9 colaboradores los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

**TABLA 1
ORGANIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO**

Actividad	Responsable
Unidad de gerencia	1 Persona
Director de Operaciones, representante legal	
Unidad financiera	1 Persona
Oficial Administrativo-Financiero y Contadora	
Unidad de programas	1 Persona
Gerente de Programas	
Unidad de Monitoreo y Evaluación	1 Persona
Oficial de Monitoreo y Evaluación	
Unidad operativa	1 Persona
Oficial del Programa de Oportunidades Microempresariales para Personas con Discapacidad	
Técnico de Campo	
Facilitadores	
Conserje	

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013.

1.1.3 Situación tecnológica

La organización dispone de computadoras, impresoras, teléfono y acceso a internet y se utiliza un sistema de seguridad, que incluye cámaras, que controlan el ingreso y egreso de los colaboradores.

La unidad de Monitoreo y Evaluación, hace uso del *software* de *excel*, donde maneja la base de datos de los instrumentos que es aplicado a los participantes, en los programas de Desarrollo Microempresarial y Oportunidades Microempresariales para Personas con Discapacidad, hacen uso de un promedio de 6 instrumentos y en la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito con 3 instrumentos.

Para el proceso de recolección de información, dispone de un sistema llamado *MAGPI/EPISURVEYOR*, a través de un teléfono *Nokia 201*, donde automáticamente ingresa información inmediata a la plataforma de Monitoreo y Evaluación de los resultados obtenidos de los instrumentos.

1.1.4 Situación económica

Para su funcionamiento económico, el aporte proviene de la casa matriz que se encuentra en Estados Unidos en la ciudad de *New York* y se encarga de recaudar fondos a través de diversos donantes, ya sea internacionales, privados e individuales; como, *FORD FOUNDATION*, *MIUSA*, *HANDICAP INTERN*, *UNICEF* y *USAID*.

El sector económico al que pertenece *Trickle Up* es el de servicios, a través de sus programas sociales.

1.1.5 Situación social y ambiental

Trickle Up, ayuda a la sociedad civil con programas de: Desarrollo Microempresarial y Oportunidades Microempresariales para Personas con Discapacidad, centrándose principalmente en la participación de las mujeres.

Brinda capacitación de diversos temas como: autoestima, empoderamiento de la mujer, participación social, entre otros, genera oportunidad de un ingreso propio para que los participantes inicien una o varias actividades productivas.

Los programas están integrados por la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito, en donde desarrollan hábitos de ahorro y tienen acceso al crédito para las emergencias y las inversiones productivas que construyen un capital social.

Sus alianzas estratégicas son efectuadas, a través de organizaciones socias que se ubican en la región, Instituciones nacionales e internacionales del sector Gubernamental, No Gubernamental y privado.

Actualmente se trabaja con, Asociación de Desarrollo Maya *Queqchi* -ADEMAQ´K-, Fundación Lachuá -FUNDALACHUÁ y la municipalidad de Tamahú, Departamento de Alta Verapaz.

Dentro de las acciones de responsabilidad con el medio ambiente a través de sus programas, se prohíbe el uso de agroquímicos, así como, la compra de algún bien que dañe el medio ambiente y la salud del consumidor.

1.1.6 Situación político-legal

Trickle Up, es una organización internacional sin fines de lucro constituida como una sucursal de la embajada de los Estados Unidos, está legalmente registrada ante la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- con número de identificación tributaria: 661736-5 y se encuentran exentos de impuestos.

Está obligada a actuar como agente de retención del Impuesto Sobre la Renta -ISR- por lo que las declaraciones son de forma mensual y anual.

El representante legal, es el que funge como Director de Operaciones, el área de contabilidad es realizada por la Oficial Administrativo-Financiero.

1.2 Descripción general de *Trickle Up*

Trickle Up, es una Organización Internacional de Estados Unidos, fundada en el año de 1 979, actualmente tiene presencia en las regiones de Asia, África Occidental y Centro América, seleccionados por encontrarse entre los países más pobres del mundo.

Las personas catalogadas de ultrapobres, viven con menos de \$ 1.25 diarios y es el nicho estratégico de los programas de *Trickle Up*.

La institución da un enfoque especial a las mujeres y a las personas con discapacidad de ambos sexos; ya que no han sido alcanzados por las microfinanzas, gobiernos u otras organizaciones de servicio, con el fin de poder proporcionarles la oportunidad de obtener los recursos que necesitan

para que cuenten con un medio de vida sostenible y mejoramiento en su calidad de vida.

El programa ofrece una subvención única denominada capital semilla que oscila entre \$ 100.00 a \$ 150.00 y es distribuida a través de organizaciones socias; los participantes no tienen el compromiso de devolverlo.

La organización ha trabajado en la región de Centro América, donde se ha tenido presencia oficial en Guatemala por más de 10 años y colabora con ONG's locales para implementar un programa de sustento que se maneja desde las oficinas de *Nueva York*.

En Julio 2 008, como parte de su nuevo plan estratégico, *Trickle Up* abrió en el municipio de Cobán, Departamento de Alta Verapaz, la oficina regional para Centro América.

El programa se ha expandido en varios departamentos, donde se trabaja conjuntamente con organizaciones socias, seleccionados los municipios más vulnerables del país.

1.2.1 Visión

“Escalar el impacto de mover a un gran número de los pobres extremos de manera sostenible fuera de la pobreza extrema”.¹

¹*Ampliando nuestro impacto: plan estratégico de Trickle Up* 12-15, Mayo del 2 012, 12.

1.2.2 Misión

“Trickle Up faculta a las personas que viven con menos de un dólar para dar los primeros pasos fuera de la pobreza, proporcionándoles los recursos para construir micro-empresas para una mejor calidad de vida. Nuestra misión es apoyar a los pobres para establecer medios de vida viables y sostenibles como una vía para salir de la pobreza extrema.”²

1.2.3 Objetivos

“Objetivo 1: Impactar a través de la calidad del programa: Construir sobre la base de nuestra experiencia centrada en la población ultrapobre, para fortalecer y sistematizar los métodos de Trickle Up, con el objeto de ayudarlos a desarrollar una vida sostenible, reducir su vulnerabilidad y mejorar su acceso a ahorros y a grupos homogéneos.

1.1 Consolidando nuestro enfoque en los ultrapobres: Continuar mejorando el diseño del programa de Trickle Up y construir una base de conocimiento para sustentar nuestra asistencia técnica y mediación, conduciendo una investigación participativa con las personas que viven en ultrapobreza, complementado con los hallazgos de nuestro propio monitoreo y evaluación de M&E así como la investigación, y lo realizado por otras organizaciones.

1.2 “La Caja de Herramientas”: Construir una “caja de herramientas” con los métodos y sistemas que han alcanzado y servido efectivamente a la población ultrapobre.

1.3 Sociedades Locales: Fortalecer las sociedades locales de Trickle Up por medio del desarrollo de estándares y lineamientos para una selección consistente, resultados convenidos, así como los mecanismos confiables a fin de aumentar la efectividad y calidad de servicios brindados a nuestros participantes.

Objetivo 2: Impacto por medio de la Ampliación: Potenciar nuestra experiencia y pericia, así como la de los socios estratégicos, para influir y asistir a los gobiernos, ONGs, donadores, y al sector privado con el fin de aumentar el número

²Ibid., 13.

de personas que van a dar pasos sostenibles para salir de la ultrapobreza.

2.1: Asistencia Técnica: Proporcionar las herramientas y asistencia técnica a las ONGs, los gobiernos y a otras instituciones que buscan implementar programas para la población ultrapobre.

2.2: Mejorando el alcance de los servicios: Establecer nuevos socios en la región, nación y con las instituciones internacionales, con el fin de proporcionar servicios mejorados a los participantes de Trickle Up, a grupos de ahorro y a otros en sus comunidades para de aumentar la profundidad, amplitud y sostenibilidad de nuestro impacto.

2.3: Mediación: Participar en las alianzas estratégicas para mediar por las políticas locales, nacionales e internacionales que tratan sobre las necesidades de las poblaciones ultrapobres y fortalecen su capacidad para tener acceso a los derechos ya existentes.

Objetivo 3: Impacto a través de la efectividad organizacional: Fortalecer la capacidad organizacional de Trickle Up y fomentar una cultura organizacional que sea impulsada por valores, se base en resultados y también sea colaboradora y adaptable.

3.1: Estructura Organizacional: Asegurar una delimitación clara y efectiva de los roles y las responsabilidades, de la toma de decisiones y las medidas para hacerse responsable de todas las actividades y del personal de Trickle Up. Expandir la responsabilidad y la autoridad de las oficinas de campo.

3.2: Sistemas Administrativos: Aumentar la eficiencia y efectividad de nuestra organización global por medio de sistemas fuertes y efectivos de planificación, finanzas, contabilidad, recursos humanos, control interno, instalaciones, departamento legal, administración de riesgos y seguridad.

3.3: Administración de Conocimientos: Desarrollar e implementar nuevos sistemas para recolectar, analizar, almacenar, recuperar, compartir y utilizar la información y el conocimiento, tanto interna como externamente, usando la tecnología informática adecuada.

Objetivo 4: Financiamiento para el Impacto: Incrementar significativamente los fondos enfocándonos en los donadores principales que tienen la capacidad de brindar un financiamiento significativo por varios años y quienes comparten el compromiso con la misión de TU.

4.1 Priorizar e innovar: Maximizar el potencial para crecer y la eficiencia para recaudar fondos por medio de la priorización de donaciones grandes y concesiones, tanto institucionales como gubernamentales y otras mayores. Desarrollar nuevos

modelos de ingresos, e.g. fondo de capital de crecimiento, "co-financiamiento," cuotas por servicios, subcontrataciones.

4.2 Recaudación de Fondos “Basada en las Oficinas de Campo”: Reforzar y construir las habilidades, la experiencia y las relaciones de las oficinas de Campo con el fin de aumentar los fondos institucionales y gubernamentales.

4.3 Expansión de donantes mayores y de la directiva: Expandir la base de donantes mayores y del consejo de Trickle Up a fin de incrementar el financiamiento por parte de los donadores individuales y beneficiarnos de las habilidades de los diversos directivos y donadores, así como de las redes y de sus perspectivas.”³

1.2.4 Situación administrativa

a. Planeación

En esta etapa del proceso, la organización trabaja con base a un plan estratégico, donde están definidos los objetivos generales y específicos, estrategias a utilizar hacia el cumplimiento de sus fines para los años 2 012 al 2 015.

Elaboran una planeación de análisis de escenarios futuros, en que la organización posiblemente se pueda encontrar, ya sea en aspectos positivos o negativos, han establecido las demandas prioritarias y futuras que requerirán para el seguimiento de sus funciones de los años 2 014 al 2 016.

Las actividades las planifican por año fiscal estadounidense, 1 de Septiembre al 31 de Agosto, en donde aplican el Plan Operativo Anual -POA-.

Para la estructuración de los mismos participan, mandos gerenciales y medios.

³Ibid., 20.

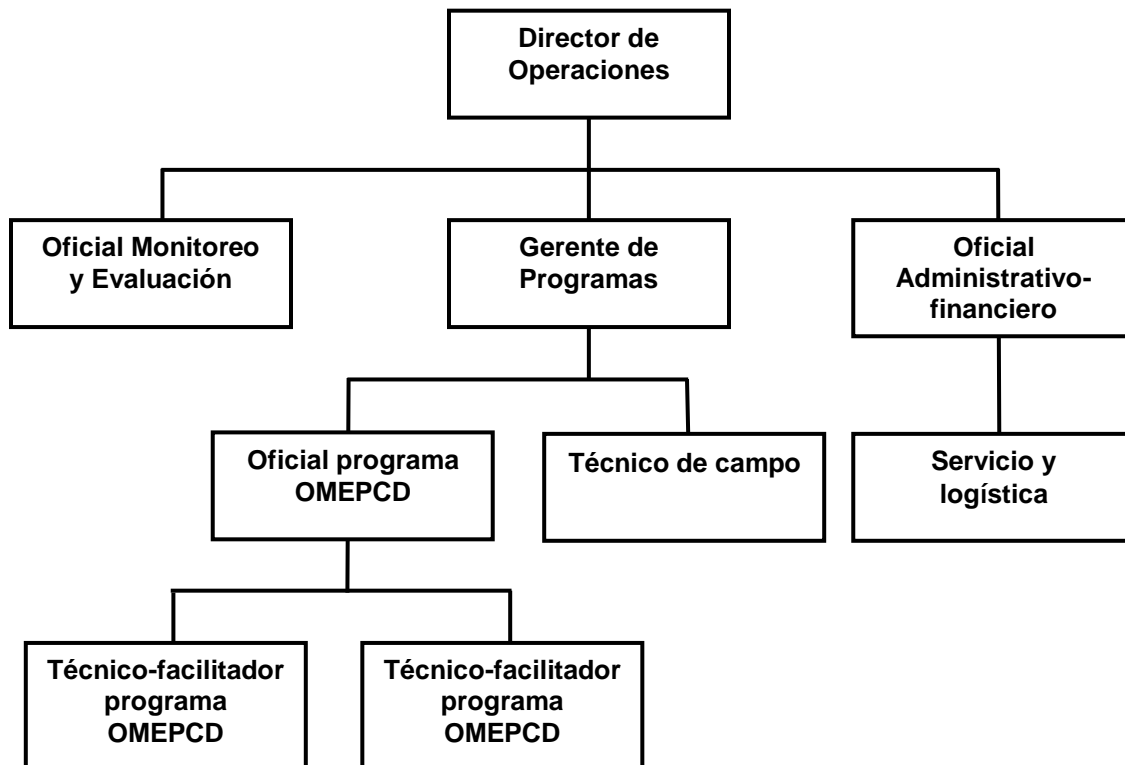
Las políticas que se tienen son varias, en las que se mencionan, ajustes salariales, seguros y contratación del personal.

La institución cuenta con un manual de procedimientos para el equipo de trabajo, en donde se detalla las actividades a realizar por cada área.

b. Organización

La estructura organizacional es tipo vertical y está conformada de la siguiente forma:

GRÁFICA 1
ORGANIGRAMA DE *TRICKLE UP* OFICINA
REGIONAL PARA CENTRO AMÉRICA



Fuente: Investigación de campo. Año 2 013.

En la organización existe un manual de funciones por puesto, sin embargo carece de un reglamento interno de trabajo.

El equipo de trabajo es dinámico, comprometido, complementario y con sensibilidad social; a la fecha el Director de Operaciones menciona que no ha existido ningún conflicto interno.

c. Integración

En esta etapa, cuenta con un manual de recursos humanos, pero se aplica un procedimiento para la contratación del personal.

Para los puestos de trabajo se tiene un perfil establecido, en donde el personal recibe capacitación constante y se le proporciona inducción.

La evaluación de desempeño laboral se verifica anualmente, pero cuando el personal es nuevo, se evalúa cada dos meses durante el primer año.

Una de sus políticas para contratar personal es, que no debe existir conflicto de intereses.

d. Dirección

El liderazgo que utiliza el Director de Operaciones, es el situacional; ya que por momentos puede actuar autocrático ó democrático, todo depende del nivel de decisión que se requiera.

Se motiva el personal por medio de prestaciones laborales, seguros, talleres de trabajo en equipo, entre otros.

Los medios de comunicación que se utiliza dependen de la información que se transmitirá, puede ser oral, escrita, o a través de correo electrónico y fuera del país se hace uso de *skype*.

No se tiene actividades recreativas de convivencia para el personal del equipo.

e. Control

La organización hace uso de un control presupuestario, donde miden el cumplimiento de lo planificado, con la ejecución a través de la verificación mensual.

El presupuesto se efectúa por año fiscal, los encargados son: Director de Operaciones y Oficial Administrativo-Financiero, este es enviado a la casa matriz, donde toman la decisión para la autorización.

Cada uno de los miembros de la organización, debe de presentar un cronograma de actividades de forma mensual.

Para controlar el cumplimiento de labores de los técnicos de campo, las organizaciones socias deben entregar un informe trimestral de lo ejecutado y mensualmente un cronograma de actividades.

1.2.5 Situación de mercado

A continuación se presenta la situación de mercado de *Trickle Up*.

a. Servicios

Los servicios que ofrece a las organizaciones socias, actualmente son:

- 1) **Desarrollo Microempresarial:** Programa de 18 meses, su nicho estratégico son los ultrapobres, la segmentación va dirigida a mujeres de las comunidades del área rural, entre un rango de edad de 18 a 50 años, cada participante que aplica recibe una subvención única denominado capital semilla y es de \$ 100.00 ó \$ 150.00, para que inicien una o varias actividades productivas para generar un ingreso propio, no tienen el compromiso de devolver el capital.
- 2) **Oportunidades Microempresariales para Personas con Discapacidad:** Programa de 18 meses, su nicho estratégico son los ultrapobres de las comunidades del área rural, la segmentación va dirigida a ambos géneros, mujeres y hombres, que padezcan de alguna discapacidad.

Trickle Up, otorga una subvención única de \$ 150.00 a cada participante, donde reciben asistencia técnica, para que den inició a una o varias actividades productivas, no tienen el compromiso de devolver el capital.

- 3) **Proyecto COMO:** Se ejecuta con la finalidad de mejorar la capacidad técnica y asistencia de los equipos técnicos.
- 4) **Metodología de Grupos de Ahorro y Crédito:** El objetivo principal es la oferta de actividades sencillas de Ahorro y Crédito en comunidades carentes de servicios financieros formales.

La conformación se lleva a cabo en comunidades que fueron seleccionadas por participantes que obtuvieron la subvención de capital semilla, se facilita con ello la organización interna de los grupos.

La metodología establece un plan de trabajo durante un año, en donde aprenden a ser uso de los instrumentos otorgados por *Trickle Up*, donde reciben capacitaciones constantes y asistencia técnica de los procesos obligatorios que deben ejecutar.

Al culminar la asistencia técnica, los grupos operan por sí solos y pueden ser participes otros miembros de la comunidad que así lo deseen.

b. Cobertura

Trickle Up, tiene cobertura a través de las organizaciones socias, que actualmente son:

- 1) **Asociación de Desarrollo Maya Q'eqchi' -ADEMAQ'K-**: Se ubica en el municipio de Cahabón, Departamento de Alta Verapaz, donde se abarca las comunidades de: San Juan

Chivite, Tamax, Sequixquib, Chimulian, San Cristobal, Sacta, Tzalamtum, Santo Domingo, Santa Maria, Q´ana e Itzam.

2) Fundación Laguna Lachuá -FUNDALACHUÁ-: Ubicada en el norte de Cobán, Departamento de Alta Verapaz, trabaja en las comunidades de: San Sebastian, San Francisco el Rio, Las Promesas Cerro Nuevo, Santa Lucia *Lachua, Machacja, Zapotal, Rocja y Puribal.*

3) Municipalidad de Tamahú: Conjuntamente se ha iniciado un nuevo programa, donde los técnicos, son representantes de ambas organizaciones; el proceso de selección de participantes, son las comunidades de: *Pansup, Chimolón, Onquilhá, Naxombal, Sesoch, Yuxilhá, y Pantic.*

c. Comunicación

La manera en que se da a conocer la organización es a través de vallas publicitarias, que actualmente se encuentran ubicadas estratégicamente con las organizaciones socias.

También desarrollan un congreso donde los invitados son representantes de las organizaciones que financian los proyectos, para dar a conocer como ha sido su desarrollo en los servicios que prestan.

1.3 Matriz de oportunidades y debilidades encontradas

A continuación se detalla las oportunidades y debilidades que presenta la organización:

TABLA 2
MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y DEBILIDADES DE
TRICKLE UP

OPORTUNIDADES	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> a. Estar vinculados a redes internacionales. b. Nuevas oportunidades potenciales de fondos. c. Interés de organizaciones internacionales en replicar programa Microempresarial para Personas con Discapacidad. d. Nuevas relaciones con municipalidades. e. Población meta interesada en aprovechar las opciones que ofrece el programa. f. Fortalecer la metodología de grupos de Ahorro y Crédito. g. Fortalecer capacidades de liderazgo en los participantes; influenciar en los tomadores de decisiones. h. Trabajar con organizaciones socias que compartan la visión y misión de <i>Trickle Up</i>. i. Vinculación con sector académico, Universidades privadas y Universidad nacional. j. Volver a implementar programas en Nicaragua. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Se desconoce los resultados económicos del plan de inversión del Programa de Desarrollo Microempresarial después de culminar la intervención técnica. b. Inexistente seguimiento a grupos de ahorro y crédito post intervención. c. Falta de conocimiento de mercadeo para la venta de un nuevo producto estacional. d. Falta de marketing a la organización local. e. La calidad programática no es consistente en algunas áreas y socios. f. Existe un bajo porcentaje de registro de historias de éxito. g. El trabajo con socios no comprometidos o sin experiencia en desarrollo rural. h. Programas a pequeña escala. i. No ejecutar los programas directamente en campo. j. No se aprovecha el capital humano y social producto de grupos de ahorro y crédito.

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013.

1.4 Descripción de la problemática

Las problemática encontrada en la organización es la siguiente:

- a. Se desconocen los resultados económicos del plan de inversión de las actividades productivas realizadas por los participantes del Programa de Desarrollo Microempresarial después de culminar la intervención técnica.**

La organización *Trickle Up*, entrega a los participantes del Programa de Desarrollo Microempresarial una subvención única denominada capital semilla que oscila entre \$ 100.00 a \$ 150.00;

reciben asistencia técnica e identifican habilidades y conocimientos potenciales para que emprendan una o varias actividades productivas, con el objetivo que tengan un ingreso propio y así mismo combatir los ultrapobres.

Después de la intervención técnica se desconoce si el capital semilla seguirá en movimiento, si este fue aumentado, disminuido o ya no se encuentra en circulación.

b. Inexistente seguimiento a grupos de ahorro y crédito post intervención.

La carencia de información de la organización del cómo funciona la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito después de haber culminado la asistencia técnica; provoca incertidumbre.

El programa indica un año de asistencia técnica, durante su desarrollo los grupos deben ser independientes; pero se desconoce el seguimiento que han adoptado los participantes.

c. Falta de conocimientos de mercadeo para la venta de un nuevo producto estacional en el Grupo “Las Azucenas” del municipio de Tamahú, Departamento de Alta Verapaz.

El municipio de Tamahú, es beneficiado por los programas de *Trickle Up* en diversas comunidades, en el 2 009, en la comunidad de *Panhorná*, 18 mujeres aplicaron al Programa Desarrollo Microempresarial, recibieron una subvención única de capital semilla de \$ 150.00 y comenzaron a desarrollar negocios tales como, elaboración de tejidos, compra y venta de alimentos, artículos de consumo diario, siembra de almácigo de café, cultivo de hortalizas y entre otras actividades.

Tuvieron asistencia técnica para la conformación de la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito, cuyo nombre ha sido “Las Azucenas”, actualmente lo conforman 39 participantes integrados por mujeres y hombres.

Por lo que “Las Azucenas” son una parte muy importante de *Trickle Up*, ya que con el tiempo han aprendido a ahorrar y continúan con sus actividades productivas para combatir a los ultrapobres.

Al inicio del año 2013, se realizó el Ejercicio Profesional Supervisado, de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario del Norte, directamente a trabajar con el mismo grupo; dando comienzo con un diagnóstico; su principal objetivo fue la elaboración de un plan estratégico y para darle seguimiento al proyecto hay una parte fundamental que no se puede obviar y es el mercadeo para generar ventas y así tener mejores ingresos.

El estudio mostró debilidades que presenta el grupo “Las Azucenas” se prioriza y se cita la siguiente debilidad:

“Carecen de conocimientos y técnicas sobre cómo comercializar sus diversos productos estacionales para obtener ingresos favorables y a su vez poder ahorrar más en los grupos de ahorro y crédito.”⁴

⁴Sherry Macz Winter. *Ejercicio Profesional supervisado realizado en Organización no Gubernamental Trickle Up*. Cobán, Alta Verapaz; Guatemala: Usac/Cunor, Carrera de Trabajo Social. Guatemala: USAC/CUNOR, 2013., 6.

1.5 Jerarquización de la problemática

El Gerente de Programas estableció y priorizó para jerarquizar las siguientes oportunidades:

- a. Inexistente seguimiento a grupos de ahorro y crédito post intervención en el municipio de Rabinal, Departamento de Baja Verapaz.
- b. Se desconocen los resultados económicos del plan de inversión de las actividades productivas realizadas por los participantes del Programa de Desarrollo Microempresarial 2 011 después de culminar la intervención técnica, en el municipio de Rabinal, Departamento de Baja Verapaz.
- c. Falta de conocimientos de mercadeo para la venta de un nuevo producto estacional en el Grupo “Las Azucenas” del municipio de Tamahú, Departamento de Alta Verapaz.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

De la problemática encontrada en *Trickle Up*, se realizaron tres actividades para mejorar el área de programas y fueron las siguientes:

2.1 Sistematización de experiencias de la Metodología de Grupos de Ahorro y Crédito del municipio de Rabinal, Departamento de Baja Verapaz

La sistematización de experiencias de la metodología de grupos de ahorro y crédito se realizó en 12 comunidades, la organización social fue Cáritas Verapaz, para su logro, se describen las actividades principales entre ellas las siguientes:

Se investigaron los procesos teóricos, operaciones de campo e instrumentos que establece la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito y se participó en experiencias para conocer la aplicación de los mismos.

El diseño de la planificación del proceso de sistematización se delimitó conjuntamente con el Gerente de Programas, quien posee el conocimiento y experiencia de lo que la organización requiere por lo que mostró la ruta de acción.

La recopilación de datos se realizó directamente en campo; se asistió a 12 grupos, un grupo por comunidad del municipio.

Se procedió a analizar, sintetizar e interpretar la experiencia por medio de los instrumentos que fueron diseñados como, entrevistas, observación y cámara fotográfica.

Se describieron los resultados de los aspectos centrales de la experiencia adoptada por los participantes después de un año de operaciones, se presentan, hallazgos, lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones.

2.2 Análisis económico y financiero del plan de inversión de las actividades productivas por los participantes del programa Desarrollo Microempresarial 2 011 del municipio de Rabinal, Departamento de Baja Verapaz

La teoría define el análisis económico como “un enfoque sistemático para examinar la distribución de recursos limitados para lograr cierto objetivo”⁴ y el análisis financiero, busca determinar desde el punto de vista del productor o empresa privada comercial, si la inversión que se efectúa en una actividad cualquiera retribuye lo invertido y en qué cantidades.

El informe del análisis económico y financiero del plan de inversión de las actividades productivas fue elaborado por los participantes del programa de Desarrollo Microempresarial 2 011, donde la organización socia fue Cáritas Verapaz, para su logro se efectuaron las siguientes actividades:

Se intervino en talleres por parte de *Trickle Up* en las ciudades de Cobán y Guatemala, para fortalecer los conocimientos acerca del programa de Desarrollo Microempresarial.

⁴Tipos de Análisis económicos, <http://www.ehowenespanol.com> (30 de Enero de 2 014).

Las entrevistas fueron efectuadas en casas de habitación para verificar el desarrollo de la actividad productiva emprendida durante el análisis económico y financiero del plan de inversión.

Las operaciones del análisis económico presentadas, determinan la rentabilidad bruta y rentabilidad de inversión; el análisis financiero establece el tiempo efectivo de recuperación de capital, calculado a través de una proyección mensual del flujo de efectivo percibido durante un año.

Al programa aplicaron 128 participantes distribuidos en 10 comunidades del municipio, quienes fueron entrevistados se empleó una muestra estadística intencional debido al acceso geográfico y recursos que implicaba llegar a ellos; la manera de seleccionar dicha muestra fue a través del técnico que asistió a ellos, captándose dos personas por comunidad.

De esta manera se establecieron las variables requeridas para el análisis económico y financiero y son, ingresos, situación de venta y egresos, costos de materiales, transporte, alimentación, pago de arbitrio y mano de obra.

El cálculo del costo de mano de obra, se estipuló en Q 5.00 la hora, basado en el pago realizado de un jornal, del municipio, este proceso da a conocer el movimiento del capital otorgado por *Trickle Up*.

2.3 Estrategias de mercadeo para la venta de un nuevo producto estacional realizado por el Grupo “Las Azucenas”, del municipio de Tamahú, Departamento de Alta Verapaz

El diseño e implementación de las estrategias de mercadeo para la venta de un nuevo producto estacional elaborado por el Grupo “Las

Azucenas” ubicado en la comunidad de *Panhorná* del municipio, se desarrolló por medio de las siguientes actividades:

Recopilación de información a través de entrevistas a 10 participantes que fueron parte del Programa de Desarrollo Microempresarial 2 008 y que conforman el grupo de Ahorro y Crédito de *Trickle Up*, se identificó la actividad productiva, situación de precios, mercado, ventas y registros de ingresos y egresos.

De las debilidades encontradas se brindaron capacitaciones de temas básicos sobre mercadeo.

Para la venta de un nuevo producto estacional, el Gerente de Programas autorizó la elaboración de *shampoo* artesanal, por ser un producto poco común.

Una vez aprobado el producto, se procedió a recibir capacitación de la forma de elaborar *shampoo* artesanal con un participante del programa de *Trickle Up*, del municipio Rabinal, Departamento de Baja Verapaz, posteriormente se replicó el conocimiento aprendido al grupo objetivo.

Finalmente se ejecutó conjuntamente con el Grupo “Las Azucenas” el diseño de estrategias de mercadeo para la venta del nuevo producto estacional de *shampoo* artesanal, se estableció los objetivos, mercado meta, segmentación y se definió con base a la mezcla de mercadotecnia, producto, precio, plaza y promoción.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se exponen los resultados alcanzados a través de las acciones implementadas, con el propósito de mejorar el área de programas.

3.1 Sistematización de experiencias de la Metodología de Grupos de Ahorro y Crédito del municipio de Rabinal, Departamento de Baja Verapaz

Al sistematizar las operaciones de campo, plan de trabajo, funcionamiento e instrumentos que indica la metodología de grupos de ahorro y crédito, se procede a participar en la experiencia.

Esta actividad estableció como principal objetivo realizar un análisis del funcionamiento teórico y práctico de la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito, para conocer la experiencia aplicada en campo por los participantes después de la intervención técnica.

Lo planificado y ejecutado de la sistematización, identificó cómo ha sido la experiencia que han adoptado los grupos de Ahorro y Crédito, para dejar evidencia de un registro sistematizado en relación a la aplicación de los instrumentos aplicados así como, el empoderamiento individual y colectivo que presentan los participantes acerca de la metodología.

Con base a la información recopilada, se encontró que los 12 grupos de Ahorro y Crédito están conformados por un total de 319 participantes, con un 88% de mujeres, un 7% de hombres y un 5% de menores de edad.

Se logró determinar aspectos positivos como, integración de nuevos participantes, asistencia, puntualidad y hábitos de ahorro.

En el informe financiero efectuado se da a conocer el nivel de ahorro y crédito por participante y por grupo; lo que muestra el proceso de apropiación de la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito de *Trickle Up* y se comprende los beneficios de su aplicabilidad.

El destino principal de los préstamos otorgados está constituido por un 49% para actividades productivas, 18% para alimentación, 15% para educación, 14% para salud y actividades no productivas 4%.

En el desarrollo del proceso de la metodología prevalecen debilidades por lo que se hace necesario darle continuidad después de un año de asistencia técnica, ya que han adoptado ciertos lineamientos pero aún se les dificulta cumplir con procesos y continúan dependientes a la asistencia técnica.

Es importante resaltar que la sistematización se realizó con una organización socia, se hace necesario conocer como se encuentran las demás organizaciones, para generar un análisis integral en función del bien común.

3.2 Análisis económico y financiero del plan de inversión de las actividades productivas de los participantes del programa de Desarrollo Microempresarial 2 011 del municipio de Rabinal, Departamento de Baja Verapaz

Los resultados del análisis económico y financiero presentan complejidad; hay que verlo como referencia, sin esperar observar grandes cantidades; por el tipo de actividades productivas que realizan los participantes.

La elaboración del informe análisis económico y financiero, responde como se encuentran los participantes después de la intervención técnica.

El capital invertido para la actividad productiva emprendida por los participantes del programa Desarrollo Microempresarial 2 008 del municipio estuvo entre el rango de \$ 100.00 ó \$ 125.00.

Se logró determinar a través de la recolección de datos que no todos los participantes habían efectuado la totalidad del plan de inversión ya que una mínima parte fue utilizada para beneficio personal.

La documentación de registros de ingresos y egresos de la actividad productiva de cada participante no se encontró por dos razones principales, una porque el participante era analfabeta y la otra porque el participante ya había culminado el proceso de asistencia técnica.

Se estableció un registro de las actividades no rentables y son participantes que fungen como productoras de tejidos emplean demasiada mano de obra y la oferta excesiva en el mercado es una gran limitante; tiene como resultado un bajo margen de utilidad ya que quien realmente gana es el intermediario.

También se encuentran quienes efectúan actividades estacionales y la limitante es la temporalidad de la venta que refleja una baja rotación del producto debido a una demanda no frecuente.

Las actividades productivas rentables brutas y de mejor inversión consisten en, la compra-venta de granos básicos, verduras, frutas de temporada durante el año, manía en dulce, jabón y *shampoo* artesanal; invierten poca mano de obra con un mínimo de 2 horas, el día de venta es el día de mercado, aplican como estrategia bajos precios para que sea venta rápida.

La organización *Trickle Up*, no toma en cuenta el costo de la mano de obra empleada, ya que si se realiza de acuerdo a lo que establece el Código de Trabajo de Guatemala, Decreto 1441; no sería rentable ninguna actividad productiva, es un programa social y lo que busca es tener referencias para conocer si perciben un ingreso que antes no tenían.

Con el informe se logró establecer el tiempo de recuperación de capital, y con base a ello se puedan tomar decisiones acerca de las actividades productivas en que no deben de invertir los participantes.

El capital se encuentra en movimiento, no cuentan con el dinero físicamente ya que las ganancias las utilizan para consumo diario y ahorro.

3.3 Estrategias de mercadeo para la venta de un nuevo producto estacional, realizado por el Grupo “Las Azucenas” del municipio de Tamahú, Departamento de Alta Verapaz

Los productos estacionales que comercializan los participantes del Grupo “Las Azucenas”, consiste en la elaboración de güipiles, productos

sin mayor relevancia debido a que por actividades hogareñas no se emplea el tiempo suficiente para presentar una oferta competitiva, otra actividad frecuente consiste en la crianza de aves, la cual es más constante.

Se estableció la situación de comercialización de las actividades productivas se conoció el entorno en que se desarrollan los participantes para mejorar aspectos importantes que debe contemplarse en el mercadeo.

Se impartieron a través de un plan de trabajo establecido de capacitaciones sobre temas básicos de la mercadotecnia con la finalidad de mejorar su situación de precios, comercialización y control de registros con el propósito de tener un mejor control de su actividad productiva, todo ello visto desde el punto de vista de la pequeña empresa.

Finalmente con el diseño de estrategias de mercadeo el grupo “Las Azucenas” obtuvo conocimientos de cómo debe comercializarse la venta de su nuevo producto estacional, grupo que participó proactivamente y generar ideas para obtener ingresos.

Su ejecución fue una buena práctica para que el grupo “Las Azucenas” comprendieran conocimientos básicos de mercadeo.

CONCLUSIONES

De la jerarquización de las debilidades de la organización *Trickle Up*, se efectuaron las actividades para mejorar el área de programas, permitiendo así analizar y discutir los resultados, procediéndose a concluir lo siguiente:

La realización de herramientas administrativas fortaleció el área de programas de la organización *Trickle Up*, contribuyendo a su desarrollo, mejoramiento y sostenibilidad en materia de proyectos.

Lo planificado y ejecutado durante la sistematización de experiencias permitió documentar el proceso de desarrollo que tienen los Grupos de Ahorro y Crédito después de haber culminado la asistencia técnica, lo que brindo información del cómo se encuentran después de un año de operaciones.

Los resultados del análisis económico y financiero efectuadas por los participantes del programa de Desarrollo Microempresarial 2 008 permitieron dar a conocer cuantitativamente el plan de inversión, su rentabilidad bruta, así como el tiempo de recuperación de la misma, determinándose qué actividades productivas son las mejores.

Con la realización del diseño de estrategias de mercadeo para la venta de un nuevo producto estacional se logró que el Grupo “Las Azucenas” de la comunidad de *Panhorná* comprendiera la importancia de la comercialización para generar ventas y así obtener ingresos favorables.

RECOMENDACIONES

Al llevar a cabo la ejecución de las actividades realizadas para mejorar el desarrollo del área de programas de *Trickle Up*, es indispensable tomar en cuenta, lo siguiente:

Las herramientas administrativas ejecutadas; deben ser consideradas como instrumentos que fortalecerán el desarrollo sostenible de los proyectos en el área de programas, por tanto deben ser evaluadas constantemente.

Dar a conocer las buenas prácticas y al mismo tiempo reorientar las debilidades que presentó la sistematización de experiencias de los grupos de Ahorro y Crédito hacia las organizaciones socias con el propósito de lograr conjuntamente el compromiso del éxito del programa.

Considerar el compromiso de la asistencia técnica en el tiempo de intervención, para que existan mejores resultados económicos y financieros de las actividades productivas emprendidas por los participantes del programa de Desarrollo Microempresarial.

Cumplir y darle seguimiento a las acciones definidas en las estrategias de mercadeo para el nuevo producto estacional y así captar la atención de la población meta.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, Ezequiel y Jose Aguilar. *Como elaborar un proyecto: guía para diseñar proyectos sociales y culturales*. Argentina: Hvmánitas, 2 000.
- Barrig, Maruja. Et. Al. *Reflexiones metodológicas sobre seguimiento y evaluación de proyectos: guía de análisis*. Palombi-Roma; Italia: Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola, 2 001.
- Chiavenato, Idalberto. *Administración en los nuevos tiempos*. Colombia: McGraw-Hill, 2 002.
- Concepto de comercialización*. <http://empresactualidad.blogspot.com>, (25 de octubre de 2 013.)
- Definición de actividad productiva*, <http://www.ecofinanzas.com/> (30 de enero de 2 014.)
- Gitman, Lawrence J. *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación, 2 007.
- Gordillo, Enrique. *Guía general de estilo para la presentación de trabajos académicos*. Guatemala: Centro de Estudios Urbanos y Regionales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, 2 002.
- Instituto Nacional de Estadística –INE-. *Población de Alta y Baja Verapaz: fascículo estadístico poblacional*, Guatemala: INE, 2 013.
- Introducción y conceptos claves del marketing*. <http://www.slideshare.net/>, (24 de de octubre de 2 013.)
- Junkin, Ruth y Skarlett Soza. *Herramientas básicas para la planeación financiera de pequeñas empresas rurales: Una guía para facilitadores del desarrollo empresarial rural*. Costa Rica: Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza, 2 006.
- Koontz, Harold. Et. Al. *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill, 2 012.



Kotler, Phillip y Gary Armstrong. *Fundamentos de mercadotecnia*. México: Prentice Hall, 2001.

Lamb, Hair y J. Mcdaniel. *Marketing*. México: Thomson Learning, 2002.

Macz Winter, Sherry. *Ejercicio profesional supervisado realizado en Organización no Gubernamental Trickle Up*. Cobán, Alta Verapaz; Guatemala: Usac/Cunor, Carrera de Trabajo Social, 2013

Plimani, S. Ralph y Frank J. Fabozzi. *Contabilidad de costos*. Colombia: McGraw -Hill, 2005.

Técnicas de muestreo. <http://prezi.com/> (03 de febrero de 2014.)

Tipos de Análisis económicos. <http://www.ehowenespanol.com> (30 de enero de 2014.)

Trickle up. *Ampliando nuestro impacto: plan estratégico de Trickle Up 12-15*. New York: Trickle up, 2012.

----- *El microempresario y su plan de negocio: modulo no.1 programa de desarrollo microempresarial de Trickle Up*. Guatemala: Trickle Up. 2008.

Velasco, Cecilia. Et. Al. *Fundamentos de análisis económico: guía para investigación y extensión rural*. Costa Rica: Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza, 1994.

Zea Morales, Nidia. *Guía de estudio semipresencial: metodología para sistematización de experiencias*. Guatemala, Guatemala: Universidad Rafael Landívar, 2012.



V.ºB.º
[Handwritten signature]

Adán García Veliz
Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
Bibliotecario



ANEXOS

ANEXO 1
INFORME DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LOS
GRUPOS DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL MUNICIPIO DE
RABINAL, DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 DISEÑO DEL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN

1.1	Objetivo	1
1.2	Objetivo de la sistematización	1
1.3	Ejes de la sistematización	1
1.4	Fuentes de información	2
1.5	Pasos seguidos en el proceso de la sistematización	3
1.5.1	Diseño del plan de sistematización	3
1.6	Registros de acción	3

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

2.1	Origen de la sistematización	5
2.2	Breve descripción de la experiencia	5
2.2.1	Historia	5
2.2.2	Trabajo en asocio	6
2.3	Manual de campo de la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito de <i>Trickle Up</i>	6
2.3.1	Descripción	6
2.3.2	Plan de Trabajo	6
2.3.3	Componentes	8
2.3.4	Instrumentos	9
2.3.5	Proceso de reunión	10
2.3.6	Registros	10
2.3.7	Obligaciones principales	11
2.3.8	Cierre de ciclo, distribución de capital	12
2.4	Instrumentos de <i>Trickle Up</i>	14

CAPÍTULO 3 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE CAMPO

3.1	Análisis y presentación de resultados	15
3.2	Principales resultados del diagnóstico	15
3.3	Resultados de informe financiero	20
3.4	Evaluación cualitativa	26
3.5	Características del éxito	28
3.6	Evaluación interna	31

HALLAZGOS	33
LECCIONES APRENDIDAS	37
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES	41
ANEXOS	43
Instrumentos	
Fotos de evidencia	

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



INFORME DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LOS
GRUPOS DE AHORRO Y CRÉDITO, EN EL MUNICIPIO DE
RABINAL, DEPARTAMENTO BAJA VERAPAZ.

ELABORADO POR:

HELLEN VICTORIA ORTIZ POP

COBÁN, ALTA VERAPAZ, MAYO DE 2 014

CAPÍTULO 1

PLAN DEL DISEÑO DEL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN

1.1 Objetivo general:

Sistematizar el funcionamiento de la metodología del programa de los grupos de ahorro y crédito realizadas por los participantes en campo en el Municipio de Rabinal, Departamento de Baja Verapaz con la organización socia, Caritas Verapaz.

1.2 Objeto de la Sistematización

Análisis del funcionamiento de la metodología del programa, aplicados por los participantes de los grupos de ahorro y crédito en campo teórico y práctico, lo que se requiere es identificar como ha sido el seguimiento, después de la intervención técnica, con la finalidad de obtener información que permita reorientar acciones.

1.3 Ejes de la sistematización

La experiencia a sistematizar corresponde a la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito 2 010 y 2 011, donde la organización socia fue Cáritas Verapaz donde asistió a 12 grupos, cada uno se ubica en diferentes comunidades del municipio.

Los instrumentos a utilizar se realizaran con base a la información siguiente:

a. **Aprender del manual de operaciones de campo de la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito de *Trickle Up*:**

Al estudiar el manual de operaciones de campo de la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito, se comprenderán los procedimientos que deben aplicar.

b. **Diagnóstico**

Se hará uso de los instrumentos: entrevistas y guía de observación, el cuál consistirá en documentar los procesos que aplican los miembros de los Grupos de Ahorro y Crédito.

Se relaciona entre la teoría y la práctica; al sistematizar los pasos ejecutados durante sus reuniones programadas; lo que permite realizar un análisis general y así encontrar hallazgos.

c. Informe Financiero

El informe financiero es una herramienta de la unidad de Monitoreo y Evaluación de *Trickle Up*, el cual permite registrar cantidades del movimiento de caja, entradas y salidas que tienen los Grupos de Ahorro y Crédito.

Toda esta información da a conocer la situación general financiera del grupo objetivo.

d. Evaluación cualitativa

La evaluación cualitativa permitirá conocer aspectos de aprendizajes, oportunidades, conflictos y entre otros, surgidos durante su experiencia de los Grupos de Ahorro y Crédito, tanto individuales como colectivos.

e. Características de su éxito

Es importante establecer cuáles son las características de su éxito, para que los miembros de los Grupos de Ahorro y Crédito continúen después de un año de operaciones.

f. Evaluación interna

Se desarrollara para conocer aspectos de interés que importa a la organización.

1.4 Fuentes de información

- **Fuentes primarias:** Manual de campo de la metodología de Grupos de Ahorro y crédito de *Trickle Up*.
- **Recolección de información de campo:** Comunidades donde se desarrollan las reuniones programadas de los Grupos de Ahorro y Crédito del municipio.

1.5 Pasos seguidos en el proceso de sistematización

El diseño de la planificación del proceso de sistematización se delimito conjuntamente con el Gerente de Programas, quien posee el conocimiento y experiencia de lo que la organización requiere por lo que mostró la ruta de acción.

1.5.1 Diseño del plan de sistematización

- a. Participar en experiencias para conocer los actores del proceso
- b. Diseñar instrumentos con base a los ejes de la sistematización
- c. Apoyo de instrumentos: cámara fotográfica
- d. Llevar bitácora de control de registros a sistematizar
- e. Clasificar y organizar la información
- f. Analizar e interpretar los resultados relevantes

1.6 Registros de Acción

La obtención de información se realizara directamente durante visitas a comunidades donde se encuentran los Grupos de Ahorro y Crédito de *Trickle Up*, la organización socia Cáritas Verapaz proveerá apoyo del técnico que estuvo encargado del área.

a. Organización, análisis e interpretación de resultados

Las visitas de campo se programaran de acuerdo al plan de trabajo, dando inició durante el mes de octubre del año 2 013 y culminar en Marzo del año 2 014.

Para el análisis e interpretación de resultados, se realizaran por medio de informes, fotografías y videos.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

2.1 Origen de la Sistematización

Surgió del diagnóstico FODA de *Trickle Up*, del cual se cita la debilidad, *inexistente seguimiento a grupos de ahorro y crédito post intervención técnica*; por lo que se considero necesario una sistematización que no se limite a información y que por medio de la recopilación en campo, análisis e interpretación de resultados determine, hallazgos, lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones.

Se logrará documentar los procesos relevantes del ¿Cómo? los participantes que tienen un ingreso irregular y sin facilidades de acceso tienen la capacidad de ahorrar, efectuar préstamos y pagar intereses.

2.2 Breve descripción de la organización socia

2.2.1 Historia



Cáritas Verapaz, es una organización no gubernamental de carácter internacional fundada por el papa Pío XII en 1950, en Guatemala, fue constituida en el año 1961 se conoce como una fundación caritativa, apolítica y no lucrativa, de carácter eclesial, fue adscrita legalmente a la iglesia católica de la diócesis de la Verapaz dando inicio en las Verapaces del año 1976 brindando asistencia a las personas afectadas por las emergencias surgidas por el terremoto del 4 de febrero.

- a. **Misión:** Apoyar la acción social en la diócesis de la Verapaz, para promover un amplio sentido de la caridad, cooperación y participación plena en todo lo que concierne al desarrollo integral de la persona y su comunidad, en orden a la instauración de una sociedad justa, fraterna y solidaria según el plan de Dios.
- b. **Visión:** Comunidades formadas y con capacidad de incidir en políticas, sistemas y prácticas que promuevan el desarrollo sostenible local, regional y nacional.

2.2.2 Trabajo de asocio

Con el apoyo financiero, capacitación y asistencia técnica de la organización de *Trickle Up*, se realizaron los programas:

- a. Desarrollo Microempresarial
- b. Oportunidades Microempresariales para Personas con Discapacidad

El objetivo fue desarrollar capacidades en actividades microempresariales a nivel comunitario, a través de subvenciones de capital semilla de \$ 100.00 ó \$ 150.00 que permitieron la elaboración de: producción de semilla nativa, producción de aves de especie criolla, textiles y otras actividades; por último se conformaron Grupos de Ahorro y Crédito.

2.3 Manual de campo de la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito de *Trickle Up*

2.3.1 Descripción

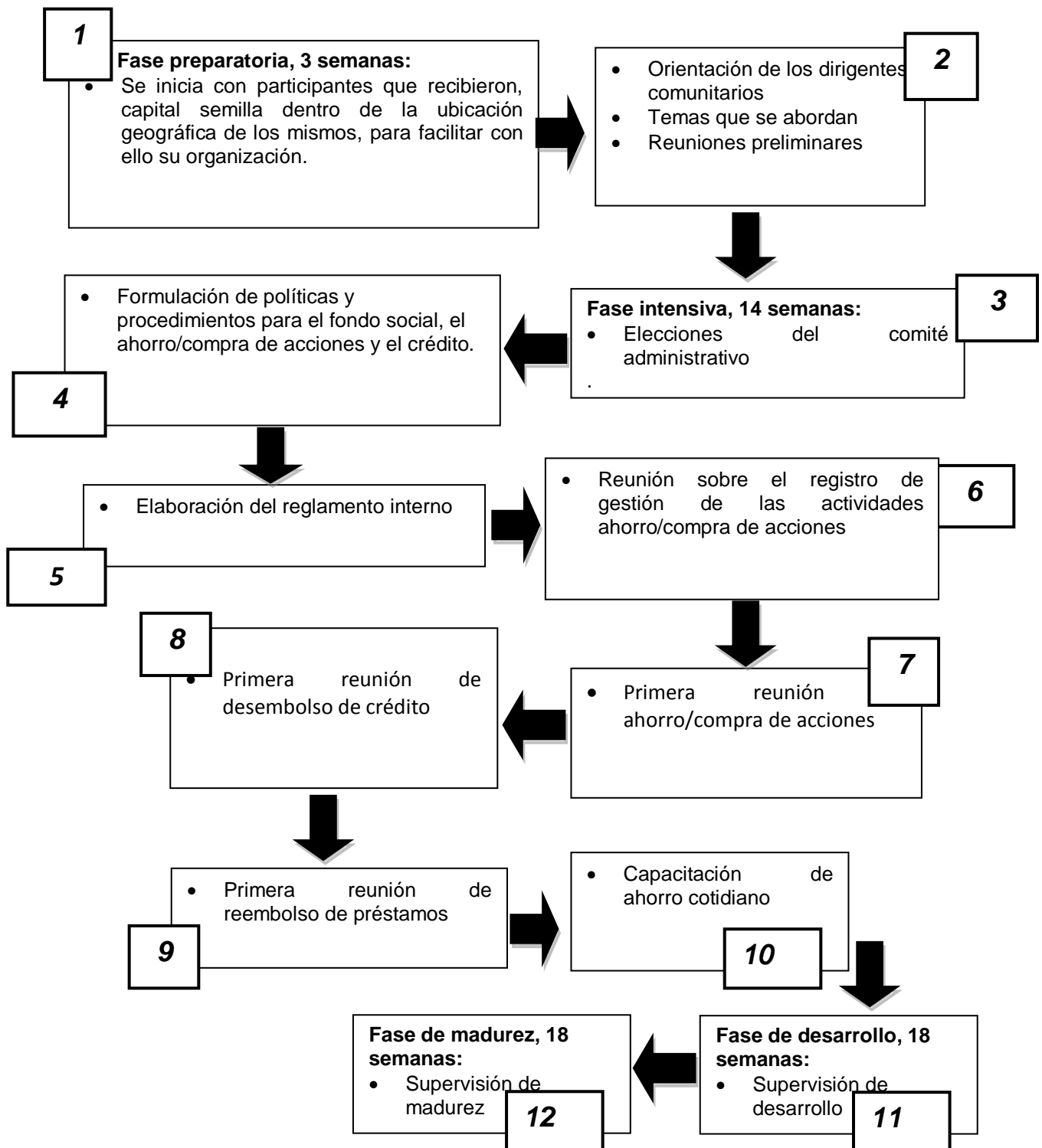
La metodología de Grupos de Ahorro y crédito es el manual de operaciones de campo que implementan los técnicos de las organizaciones socias, donde son capacitados de parte de la organización de *Trickle Up*, quienes se encargan de controlar y reorientar acciones *para* que sean aplicados de la manera correcta a los miembros de los Grupos de Ahorro y Crédito durante la asistencia técnica.

2.3.2 Plan de Trabajo

La implementación del manual de campo de la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito describe el plan de trabajo que el técnico debe ejecutar durante 52 semanas que equivale a un año y se hace un resumen de su contenido.

GRÁFICA 1

PLAN DE TRABAJO DE IMPLEMENTACIÓN PARA LOS GRUPOS DE AHORRO Y CRÉDITO



Fuente: Metodología de grupos de ahorro y crédito de *Trickle Up*.

2.3.3 Componentes

Dentro del plan de trabajo hay 3 componentes importantes y su función es primordial para que operen los Grupos de Ahorro y Crédito, los cuales son:

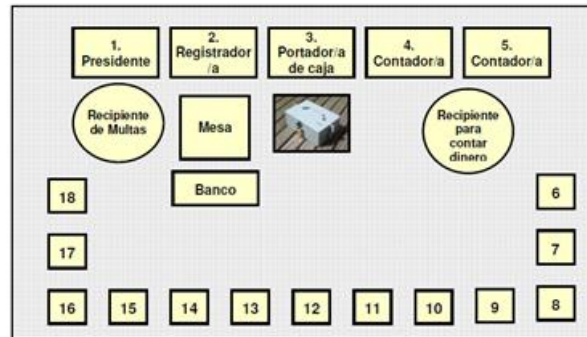
GRÁFICA 2 COMPONENTES



Fuente: Metodología de Grupos de Ahorro y Crédito de *Trickle Up*.

Los integrantes de los Grupos de Ahorro y Crédito, al realizar sus reuniones tienen un orden asignado de asientos, se muestra a continuación:

GRÁFICA 3 ASIGNACIÓN DE ASIENTOS



Fuente: Metodología de Grupos de Ahorro y Crédito de *Trickle Up*.

2.3.4 Instrumentos

Los instrumentos que otorga la organización de *Trickle Up* para que efectúen sus reuniones los Grupos de Ahorro y Crédito son los siguientes:

GRÁFICA 4 INSTRUMENTOS

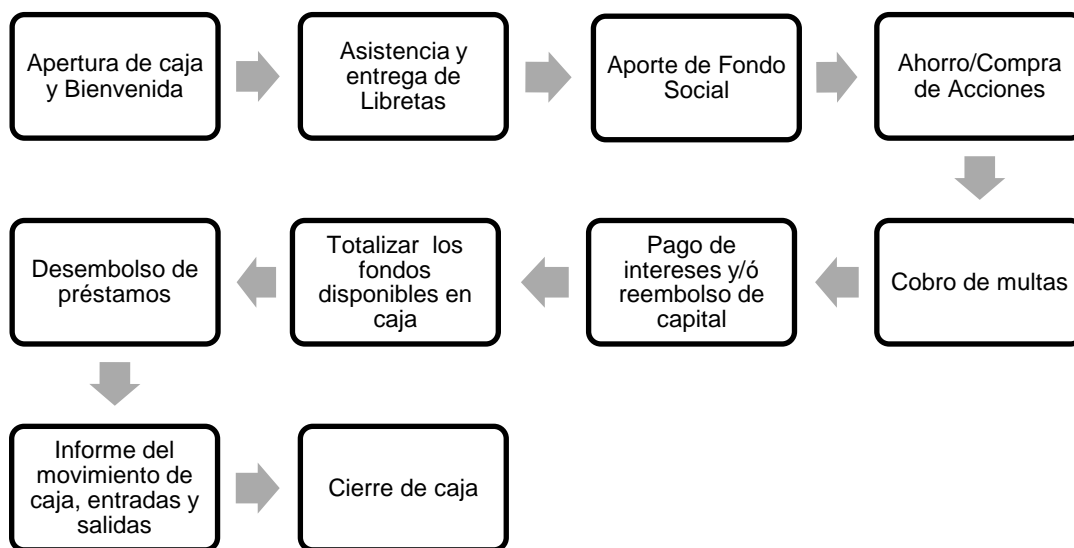


Fuente: Metodología de Grupos de Ahorro y Crédito de *Trickle Up*.

2.3.5 Proceso de reunión

La reunión conlleva un proceso que debe ser respetado por los Grupos de Ahorro y Crédito, y se desarrolla de la manera siguiente:

**GRÁFICA 5
PROCESO DE REUNIONES**



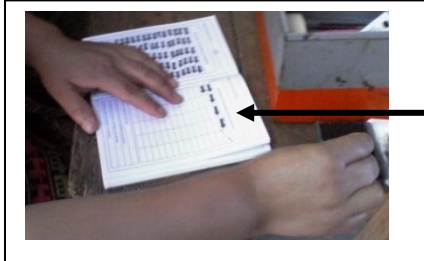
Fuente: Investigación de campo. Año 2 013.

2.3.6 Registros

Para el control de registros de ahorro, préstamo e intereses cada participante posee una libreta individual, donde la persona encargada registra los montos y se realiza de la siguiente manera:

GRÁFICA 6 REGISTROS

Ahorro = compra de acciones



Registro del ahorro = compra de acciones

Una acción comprada por reunión significa este sello: →

Prestamos

Préstamos			
No de prést.	Concepto	Monto	Firma
	Cantidad prestada	Q 250.00	
	Interes mens.	Q 22.50.00	J. Mangual
	Pagado	Q 22.50.00	

Registro de préstamos:

Donde se registra, fecha, cantidad prestada, intereses a pagar y firma.

2.3.7 Obligaciones principales

Se realiza una breve descripción de las obligaciones que debe ser respetado los miembros que conforma los Grupos de Ahorro y Crédito:

- Fondo social, es un fondo donde concuerdan una cotización fija en que se pagará en cada reunión efectuada y servirá como ayuda en caso de emergencias, gastos de funeral, entre otros.
- El ahorro y crédito se efectúan durante las reuniones, frente a todos.
- Realizaran ahorros a través de la compra de acciones, donde pueden comprar un mínimo de 1 y un máximo de 5 acciones.
- Los préstamos se entregan cada 4 semanas
- El tamaño de un préstamo para un miembro no debe ser mayor de tres veces el total de acciones que ha comprado.
- La reunión es en un intervalo regular, quincenal o mensual.
- El comité administrativo es elegido por la asamblea general.
- La elaboración de reglamento interno es consensuado por todos los miembros.
- Al concluir el cierre de ciclo, que es de un año, los ahorros son repartidos por cada participante, intereses y multas, proporcionalmente a la cantidad ahorrada, excepto el fondo social.

2.3.8 Cierre de ciclo, distribución de capital

Para realizar la distribución de capital, el técnico realiza lo siguiente:

- Al llegar al mes 12, se procede a la reunión para la distribución de capital, se realiza de la siguiente forma:

Paso 1: Totalizar cantidad de ahorro=compra de acciones

**TABLA 1
TOTALIZAR CANTIDAD DE AHORRO/COMPRA DE ACCIONES**

No.	Participante	Total Acciones ➔		Valor de una acción ➔		Dinero ahorrado: total acciones POR valor de una acción
1	Edwin Sosa	50	X	Q 10.00	=	Q 500.00
2	Alba Pop	30	X	Q 10.00	=	Q 300.00
3	Mario De Paz	12	X	Q 10.00	=	Q 120.00

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

Paso 2, totalizar cantidad de dinero de intereses y multas: ejemplo, supóngase que durante el año el grupo acumuló de intereses y multas un total de Q 500.00.

Paso 3, beneficio de 1 acción: son los intereses ganados por ahorrar y el cálculo es realizado así:

**TABLA 2
BENEFICIO DE 1 ACCIÓN**

Total de intereses y multas		Total de Acciones acumuladas del grupo de Ahorro y Crédito		Beneficio de 1 acción ➔
Q 500.00	÷	92	=	Q 5.43

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

Paso 4, total de Beneficio a recibir cada participante: El beneficio que corresponde a cada participante el cálculo es realizado de la siguiente forma:

**TABLA 3
TOTAL DE BENEFICIO A RECIBIR CADA PARTICIPANTE**

No.	Participante	Total Acciones		Beneficio de 1 acción ➔		Total de Beneficio a recibir cada participante
1	Edwin Sosa	50	X	Q 5.43	=	Q 271.74
2	Alba Pop	30	X	Q 5.43	=	Q 163.04
3	Mario De Paz	12	X	Q 5.43	=	Q 65.22
SUMATORIA: intereses y multas						Q 500.00

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

Paso 5, Dinero a devengar: al conocer los datos anteriores se procede al cálculo final, el cálculo es efectuado así:

**TABLA 4
TOTAL DE DINERO A DEVENGAR**

No.	Participante	Total Acciones		Valor de una acción ➔		Dinero ahorrado (total acciones POR valor de una acción)		Total de Beneficio a recibir cada participante		Total de dinero a devengar cada participante
1	Edwin Sosa	50	X	Q 10.00	=	Q 500.00	+	Q 271.74	=	Q 771.74
2	Alba Pop	30	X	Q 10.00	=	Q 300.00	+	Q 163.04	=	Q 463.04
3	Mario De Paz	12	X	Q 10.00	=	Q 120.00	+	Q 65.22	=	Q 185.22

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

Paso 6, observaciones:

- En el cierre de ciclo, distribución de capital pueden estar presentes participantes interesados para que observen el beneficio de pertenecer al Grupo de Ahorro y Crédito.
- Después de haber culminado la distribución de capital da inició en ese mismo momento la apertura de un nuevo ciclo y continúan los miembros que así lo deseen.

2.5 Instrumentos de *Trickle Up*

La unidad de Monitoreo y Evaluación de la organización *Trickle Up*, durante el tiempo de asistencia técnica, capacita a los técnicos para que apliquen los instrumentos de la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito para verificar, controlar y reorientar acciones de los resultados obtenidos.

**TABLA 5
INTRUMENTOS DE *TRICKLE UP***

Proceso	Instrumento	Frecuencia												Realizado	Control
		Meses de control													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Grupo de ahorro y crédito	Informe financiero			■			■			■			■	Técnico de campo	Oficial de Monitoreo y Evaluación
	Diagnóstico			■						■					
	Evaluación de cierre												■		

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

CAPÍTULO 3

RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN EN CAMPO

La sistematización de experiencias se realizó a través de la aplicación de instrumentos aplicados en campo, a través de un proceso de entrevistas a participantes de los Grupos de Ahorro y Crédito.

De la recolección de información se describe un análisis e interpretación de los resultados sustanciales donde se obtuvieron hallazgos, lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones todo ello permite tomar decisiones y lograr reorientar acciones.

3.1 Análisis y presentación de resultados

Se logró asistir a los 12 Grupos de Ahorro y Crédito del municipio, se obtuvo información con los instrumentos aplicados, para conocer la práctica que han adoptado los participantes así como su integración, después de la intervención técnica.

3.2 Principales resultados del Diagnóstico:

A continuación se muestran datos cuantitativos de la situación general de los participantes que integran los Grupos de Ahorro y Crédito del municipio.

1. Indicadores principales:

Los indicadores que indica la tabla, son los siguientes:

**TABLA 6
INDICADORES**

INDICADOR	RESULTADO	%
Grupos conformados	12	
Miembros de los grupos	319	100%
Mujeres	280	88%
Hombres	23	7%
Menores de edad	16	5%
Asistencia	293	92%
Inasistencia	26	8%
Puntualidad	270	92%
Impuntualidad	23	8%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

Los 12 Grupos de Ahorro y Crédito, fueron conformados durante los años 2 011 y 2 012.

La mayor parte de los integrantes son mujeres, con un 88% lo que muestra el principal nicho estratégico de *Trickle Up*, un 7% lo representan hombres que han sido participes del Programa Desarrollo Microempresarial de *Trickle Up*, con un 5% menores de edad entre ellos se encuentra un participantes con menos de cinco años.

Trickle Up, espera asistencia de las reuniones al menos de un 80% de los participantes, el indicador muestra que más del 90% asiste, hay inasistencia con un 8% y se da por varias razones, el más importante se menciona que el participante debe de efectuar el pago de su préstamo.

Se establecen multas para las personas que lleguen tarde lo que hace que los participantes menos comprometidos contribuyan a la capitalización del fondo, el indicador de impuntualidad muestra un 8% pero es un indicador variable.

Trickle Up espera que al menos 75% de los participantes sean puntuales y se supera este dato con un 92% y se debe que hay más miembros comprometidos.

2. **Aprendizajes colectivos de la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito**

No se puede describir un porcentaje exacto del nivel de aprendizaje colectivo, ello depende de las circunstancias que afronten.

Se presenta un análisis de la situación encontrada durante las visitas:

- **Solidaridad:** Todos los participantes hacen la aportación del fondo social, donde dan una cuota fija en cada reunión y lo han utilizado para ayudarse entre ellos en caso de emergencias, por ejemplo: pagar gastos funerarios o proporcionan ayuda económica a las familias de algún enfermo dentro de su comunidad.
- **Democracia:** La toma de decisiones son consensuadas y aprobadas por todos los miembros, discuten y acuerdan como operan, deciden el precio de las acciones que equivale al ahorro, política de reembolsos, multas, entre otros, se observó una minoría que aún hay participantes que no dan su opinión escuchan y murmuran y es por medio a hablar.
- **Confianza:** Las reuniones se realizan con todos los miembros presentes, el comité administrativo lo rige: presidente, portadora de caja, registrador y dos contadoras.
- **Responsabilidad:** Tienen establecido las fechas que se llevaran a cabo las reuniones, y si va existir un evento importante en su comunidad, concuerdan nuevas fechas y si algún miembro no asistió, designan a alguien cercano para que comunique el suceso.
- **Memorización:** todos los miembros memorizan el movimiento de caja, y conocen las entradas y salidas de las cajas.
- **Autoestima:** Los miembros ha aumentado su autoestima individual, al concurrir al Grupo de Ahorro y Crédito.
- **Instrumentos:** *Trickle Up*, entrega instrumentos para que puedan realizar Ahorro y Crédito, da una caja, con libretas, sellos, calculadora, regla, bolsas de colores que identifica el fondo social, ahorro y multas y así mismo se les facilite sus funciones, cada miembro conoce y sabe para que se utiliza cada instrumento.

Se encontró aspectos de importancia y son los siguientes:

TABLA 7
SITUACION GENERAL

Comité administrativo	Situación general encontrada durante las visitas:
Portadoras de llaves	<ul style="list-style-type: none"> • Rotativa dentro de todos los miembros, un grupo. • Al cerrar la caja más, más de la mitad de los miembros no se encontraban presentes • Llave abre otro candado. • Pérdida de llaves
Presidenta	<ul style="list-style-type: none"> • Duplicidad de funciones en un grupo se encontró que ejerce también como portadora de caja.
Registrador	<ul style="list-style-type: none"> • No hay elecciones de nuevo miembro del comité cuando uno de ellos deserta la función que ejercía.
Portadora de caja	<ul style="list-style-type: none"> • En un grupo rotan la caja entre los miembros del comité administrativo por miedo a que está sea hurtada.
Contadores	<ul style="list-style-type: none"> • Hay quienes abandonan su función y es para evadir responsabilidades
Instrumentos que otorga <i>Trickle Up</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Solo el Grupo de la comunidad de <i>Pichec</i>, cumple con el uso de todos los instrumentos y las demás comunidades no utilizan principalmente la calculadora, ya que prefieren realizar los cálculos a mano o utilizar el celular. • En todo momento no es registrado de manera correcta las acciones compradas en las libretas de los participantes y se da por distracciones cómo: falta de atención y contestar llamadas. • En el llenado de libreta los registros de préstamos no lo realizan como lo indica la metodología, se evidencia: manchados, rayas, entre otras.

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

Después de haber tenido experiencia de un año, que es un ciclo de 12 meses donde estuvo presente el técnico, los participantes opinan que al comienzo de pertenecer al grupo tenían sentimientos de miedo acerca de los ahorros y préstamos, con el paso del tiempo lo han perdido.

3. Modificaciones

En el proceso de las reuniones han agregado y/o eliminado procesos que indica la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito y se mencionan:

- Uso de fondo social para dar préstamos, es efectuado por 2 grupos de la comunidad *Chichupaq* y *Xococ* argumentan que el dinero no gana intereses y sirve para ajustar préstamos debido a su alta demanda, en ocasiones no alcanza la totalidad de crédito pedido por los miembros.
- El grupo *Pichec* hace uso de una parte del fondo social para compartir alimentos durante la reunión manifiestan que todos están de acuerdo porque cada reunión es de alegría y convivencia.
- Los grupos de las comunidades *Sauce* y *Xesiguan*, no aplican multas, y es por la escasez de dinero que presentan, y solo alcanza para el pago de intereses o reembolsos de préstamos, lo que provoca impuntualidad o inasistencia frecuente.
- Registros: aparte de la libreta individual otorgada por *Trickle Up*, llevan un control de registros por cuenta propia donde detallan las entradas y salidas de, fondo social, compra de acciones, fecha de préstamos e intereses, pago de reembolso de capital.
- Receso: han implementado más del 90% de los grupos un tiempo de convivencia y es realizado antes del desembolso de préstamos.

4. Todos los miembros comprenden la metodología

Los miembros entienden cómo funciona la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito y conoce las funciones que realiza el comité administrativo, sin embargo los que no ejercen como comité administrativo ven con dificultad, aspectos como:

- Liderar al grupo
- Realización de registros

3.3 Resultados del Informe financiero

Permite información general del movimiento de capital, la situación del informe financiero es de la siguiente forma:

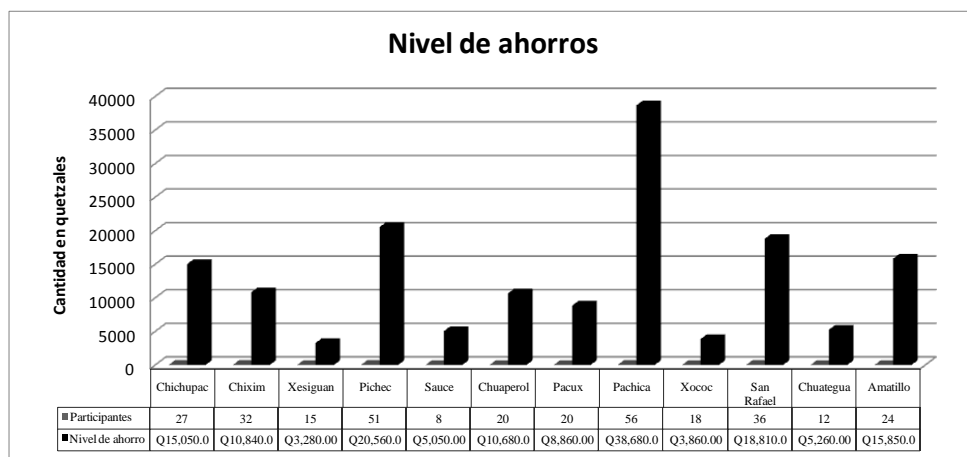
1. Nivel de ahorro de los grupos

**TABLA 8
AHORRO**

No.	Comunidad	Participantes	Nivel de ahorro
1	Chichupac	27	Q 15,050.00
2	Chixim	15	Q 10,840.00
3	Xesiguan	32	Q 3,280.00
4	Pichec	51	Q 20,560.00
5	Sauce	8	Q 5,050.00
6	Chuaperol	20	Q 10,680.00
7	Pacux	20	Q 8,860.00
8	Pachica	56	Q 38,680.00
9	Xococ	18	Q 3,860.00
10	San Rafael	36	Q 18,810.00
11	Chuategua	12	Q 5,260.00
12	Amatillo	24	Q 15,850.00

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

**GRÁFICA 6
NIVEL DE AHORROS**



Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

El nivel de ahorro oscila entre Q 3,280.00 – Q 38,680.00, el ahorro más bajo es de la comunidad el *Sauce*, tiene 8 miembros, no han ingresado nuevos miembros ya que el grupo tiene sentimientos de miedo a que no vayan a cumplir los procesos.

El nivel de ahorro más alto es de la comunidad de *Pichec*, tiene 56 participantes lo que esto influye la alta la compra de acciones.

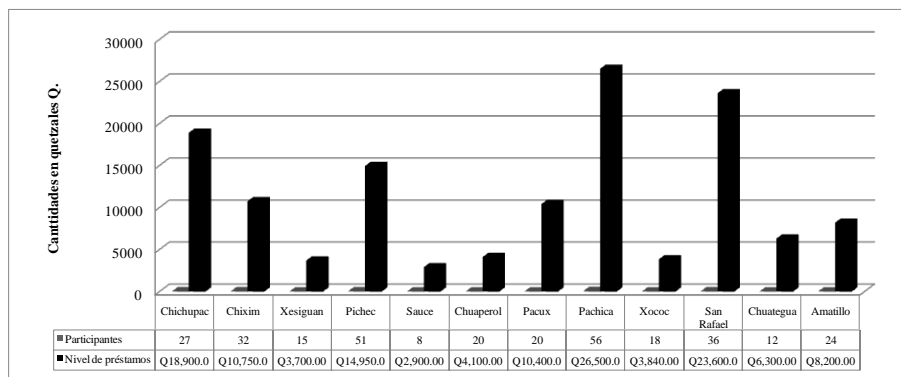
2. Nivel de préstamos

**TABLA 9
NIVEL DE PRÉSTAMOS**

No.	Comunidad	Participantes	Nivel de préstamos
1	Chichupac	27	Q 18,900.00
3	Chixim	32	Q 10,750.00
2	Xesiguan	15	Q 3,700.00
4	Pichec	51	Q 14,950.00
5	Sauce	8	Q 2,900.00
6	Chuaperol	20	Q 4,100.00
7	Pacux	20	Q 10,400.00
8	Pachica	56	Q 26,500.00
9	Xococ	18	Q 3,840.00
10	San Rafael	36	Q 23,600.00
11	Chuategua	12	Q 6,300.00
12	Amatillo	24	Q 8,200.00

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

**GRÁFICA 7
NIVEL DE PRÉSTAMOS**



Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

El nivel de préstamos más bajo es de Q 2,900.00 de la comunidad *Sauce*, una de las razones es porque no todos los miembros realizan créditos.

El nivel de préstamos más alto es de Q 26,500.00 de la comunidad *Pichec* y se da porque todos los miembros realizan créditos.

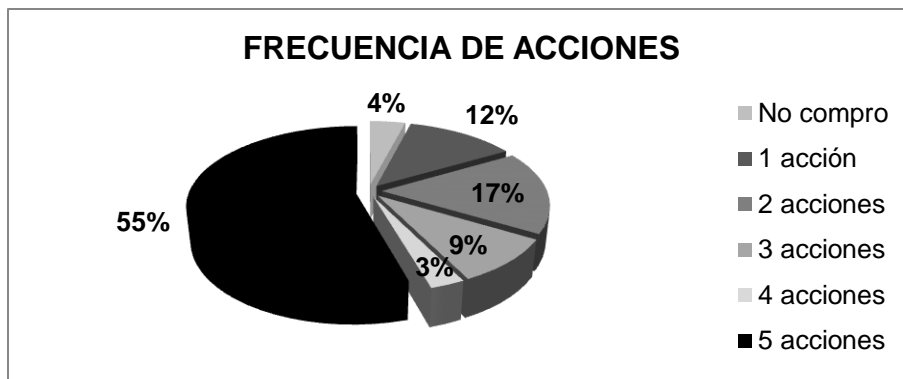
3. Frecuencia de compra de acciones

TABLA 10
FRECUENCIA DE ACCIONES

Acciones	Frecuencia de compra
No compro	13
Uno	40
Dos	54
Tres	29
Cuatro	9
Cinco	174
Total	319

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

GRÁFICA 8
FRECUENCIA DE ACCIONES



Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

El 55% compran 5 acciones y es un dato favorable muestra el compromiso de ahorro, con un 17% 2 acciones; un 12% lo representa los que compran 1 acción, un 9% compran 3 acciones y por ultimo con un 3% compran cuatro acciones, quienes no compraron acciones es por la inasistencia, con un 4%, cabe resaltar que hay quienes no asisten pero envían su ahorro con un miembro cercano.

4. Razones para no comprar acciones

- Enfermedad
- Visitas a otras reuniones de interés
- Por devolver capital y/ó pagar intereses

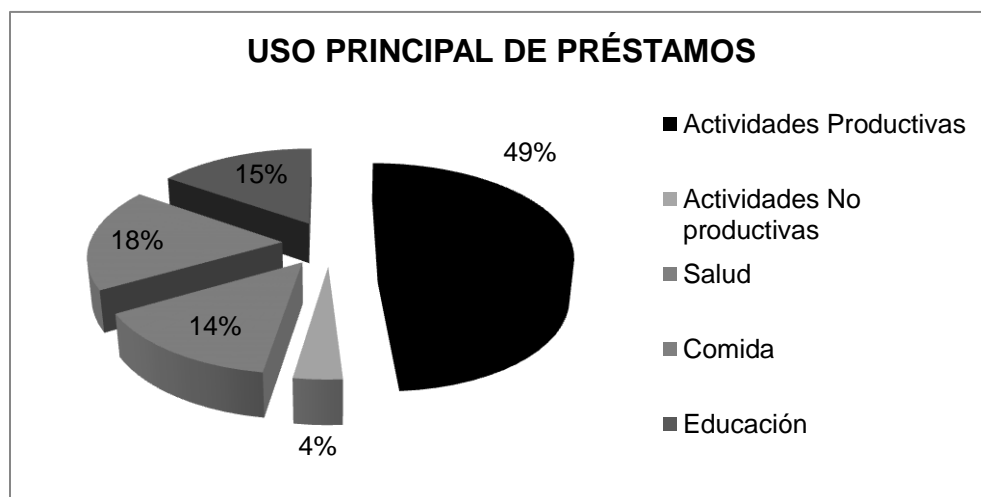
5. Uso principal de préstamos

TABLA 11
USO PRINCIPAL DE PRÉSTAMOS

Uso de Préstamos	No. Participante
Actividades Productivas	141
Actividades No productivas	10
Salud	41
Comida	52
Educación	44
Total	288

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

GRÁFICA 9
USO PRINCIPAL DE PRÉSTAMOS



Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

El uso principal de préstamos, de los grupos es efectuado con un 43% para actividades productivas, con un 18% para gastos de alimentación, con un 15% en gastos de educación para sus hijos, y con un 14% en gastos de salud propia o su familia y con un 4% en actividades no productivas como la compra de un bien mueble.

6. Cumplimiento del triple de préstamo de acuerdo a la metodología

El valor de préstamo que puede optar cada miembro es, la cantidad ahorrada multiplicado por 3 veces,

La situación encontrada fue la siguiente:

Más del 60% de los grupos caen a incumplimiento de préstamos las situaciones más comunes son:

Préstamos más amplios, por ejemplo, participante tiene de ahorro Q 180.00 y el derecho de préstamo que puede optar es de Q 540.00 y se le encontró un valor de préstamo de Q 1,000.00, situaciones similares a ello se encontraron varios.

Un nuevo miembro del comité entro a participar dentro del grupo e ingreso a su hija, la madre tenía un préstamo de Q 500.00 y quería pedir otro préstamo a nombre de su hija de 4 años que tenía un ahorro de Q 80.00 y quería un monto de Q 1,500.00, entre los miembros pensaban otorgarlo pero se tuvo que intervenir para reorientar acciones para que no se llevara a cabo el proceso.

3.4 Evaluación cualitativa

Para conocer el producto de capital social y humano, se describen los resultados siguientes:

1. La plataforma del Grupo de Ahorro y Crédito, ¿sirve para desarrollar otros temas comunitarios?

La socia Cáritas Verapaz le ha servido los grupos para llevar a cabo otros proyectos como: entrega de estufas de leña, seguridad alimentaria nutricional, entrega de semillas, venta de productos básicos a bajo precio.

2. Comentario general

Después de un año los participantes se han empoderado de la metodología: cumplen con su reglamento, aunque aún prevalecen conflictos va ser cuestión de tiempo.

La mayoría de miembros nunca había permanecido a un grupo y se sienten aceptados ya que participan en la toma de decisiones en conjunto.

Quienes pertenecen al comité argumentan que por tener estudios de primaria ó solo cursaron hasta primer grado se sorprenden de que puedan realizar los registros.

3. Conflictos

Entre los conflictos más comunes que han surgido dentro de los grupos se encuentra los siguientes:

- Uso de fondo social
- La persona encargada de llaves no asista
- Mandar ahorro con niños
- Registros en las libretas de ahorro
- Resistencia por algunos miembros para pagar sus multas
- Demanda alta de préstamos, no se da abasto para cumplir con lo requerido por los miembros
- Préstamo de pago tardío
- Si un participante del Programa de Desarrollo Microempresarial de *Trickle Up* desea ya no pertenecer hay resistencia por los miembros,

4. Nuevos miembros que desean pertenecer dentro del comité administrativo

Los que desean pertenecer al comité administrativo no son los que iniciaron desde un comienzo pero los demás miembros no están de acuerdo que los nuevos integrantes deseen participar.

5. Aprendizajes de Ahorro y Crédito

Del aprendizaje que han tenido los participantes se mencionan los más relevantes y son:

- Cultura de ahorro,
- Hábito de préstamos
- Préstamos cada vez más amplios,
- Hacer buen uso del préstamo
- Acceso a microfinanzas

- Conocen el beneficio que existe en ahorrar en casa y en ahorrar con los Grupos de Ahorro y Crédito.

3.5 Características del éxito

1. ¿Por qué 90% de los participantes deciden seguir un segundo ciclo?

Los participantes manifestaron que aunque hayan recibido asistencia técnica durante el primer ciclo ahorraban poco y tenían sentimientos de miedo, a que el crédito no sería reembolsado.

Al llegar el cierre de operaciones del primer ciclo obtuvieron su ahorro más beneficio, y este fue el motivo principal para continuar un segundo ciclo.

Otra de las razones para continuar fue tener acceso a préstamos para invertir en actividades como, productivas, no productivas, emergencias de salud, alimentación y educación para sus hijos.

2. Funcionamiento del grupo

- **El compromiso del comité administrativo:** este mismo influye en los participantes, el liderazgo que ejerce y exige que se le den cumplimiento a los procesos.
- **Participantes se empoderan de la metodología:** los participantes adoptan un hábito de ahorro que antes no tenían.
- **Acceso a crédito:** con la tasa de interés fijada nunca ha habido problemas ya que ellos reconocen que si tienen acceso a préstamos con un prestamista los intereses son muy elevados y si lo realizan con un familiar trae problemas; por lo que acceder a crédito de esta forma es un incentivo para ellos.
- **Cultura de confianza:** La clave del éxito, ya que ellos confían como grupo que el dinero prestado será reembolsado y si un participante hace un pago tardío ya solo le otorgan crédito del valor de dinero que tiene como ahorro y esto es una medida que han adoptado para no perder dinero.

3. Motivaciones para ahorrar

Entre las motivaciones de los miembros para realizar las respuestas comunes fueran las siguientes:

- Invertir en una actividad productiva
- Invertir en la actividad productiva que ya tiene,
- Mejoramiento de vivienda
- Comprar granos básicos para su alimentación
- Celebración de fiestas

4. ¿Por qué ahorran dinero?

De la experiencia de los miembros, ahorran por los siguientes motivos:

- **Pertenecer a un grupo** “*Me gusta, me divierto, me distraigo en el grupo, nunca dejaré al grupo; aunque sea que nos tengamos que reunir en la calle*”. **Grupo comunidad de Chuategua.**
- **Hábito de ahorro:** “*Iba con mi hija para que me acompañara al agrupo, ella ya es casada; después de un tiempo ella decía logré ahorrar Q 10.00 desde ese momento ella siempre ahorra.*” **Grupo de la comunidad de Xesiguan.**
- **Realización de préstamos:** “*En el grupo tengo capital para invertir en mi negocio y así también puedo reembolsar nuevamente el dinero del préstamo, por que en otro lugar piden requisitos que no se tiene.*” **Grupo de la comunidad de Chixim.**
- **Cierre de primer ciclo:** “*Mi esposo me decía que no ahorrara porque ya no iba a recuperar mi dinero, pero con la asistencia técnica recibida, confié en lo que nos decían*” **Grupo de la comunidad de Pichec.**
- **Por recibir capital semilla:** “*Les agradezco a la organización Trickle Up, porque se recordaron de nosotros los pobres, como persona que tiene muletas no lo aceptan en otro lugar, dentro del grupo me siento incluyente.*” **Grupo de la comunidad de Pacux.**

5. Características de los grupos

- Organización del grupo
- Confianza
- Comunicación, la opinión de cada miembro es importante y escuchada
- Liderazgo que ejerce el comité administrativo
- Empoderamiento de la metodología individual y colectivo
- Convivencia grupal
- Creación de valores cómo: respeto, solidaridad, amistad, confianza, autoestima
- Aprendizajes en ahorro y crédito
- Transparencia

6. Liderazgo

El liderazgo aplicado depende de la situación en que se encuentran y son:

- **Liderazgo democrático:** Es aplicado con consenso de todos los miembros al momento de solicitar el monto de préstamo, donde los miembros deciden si lo otorgan.
- **Liderazgo Autocrático:** este tipo de liderazgo se da en dos situaciones, al no haber suficiente crédito el comité administrativo decide que todos los que desean préstamos se le dará pero no el total de lo solicitado.

Algunos grupos han practicado que el comité administrativo quiere préstamo priorizan el monto que requerirán y lo que queda es repartido entre los demás miembros que necesiten; lo que es una mala práctica que se da eventualmente.

7. Confianza, un factor clave

La confianza es la clave del éxito, es el pilar fundamental ya que ellos mismos auto gestionan su movimiento de caja de acuerdo a lo establecido en la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito.

Establecer un nivel de confianza cuantitativa es imposible ya que depende de cómo surgen las situaciones entre los grupos.

Confían en el movimiento de dinero realizado por el comité administrativo ya que los demás miembros están pendientes del proceso de la reunión, donde memorizan el movimiento de caja.

Hay desconfianza con el ingreso de los nuevos miembros que realizan su préstamo y sucede porque aún se encuentran integrándose dentro del grupo y no los conocen, va ser cuestión de tiempo.

Se tienen confianza, por las siguientes razones:

- La honestidad de la administración del dinero
- Si algún miembro recibió dinero de más lo devuelve
- Deciden en consenso de todos los miembros los préstamos a realizar
- Durante un año de convivencia se conocen entre sí

3.6 Evaluación interna

- **Ahorro cotidiano:** pueden suministrar un servicio de ahorro cotidiano a través de un sistema de alcancía, este sistema se ilustra a todas los grupos pero es opcional, vuelve más fácil el ahorro y permite que los miembros afronten las exigencias mínimas de ahorro/compra de acciones.

Ningún grupo ha aplicado el ahorro cotidiano; ya que prefieren realizarlo en cada reunión programada.

- **Cómo grupo ¿Se encuentran preparados para hacer por si mismos el cierre de la distribución de capital?**

Los grupos manifestaron miedo al responder ya que de los 12 grupos, 11 manifestaron que no se encuentran preparados por diversas razones entre las cuales están:

- Al realizar el cierre de ciclo comprendieron el beneficio, pero no el proceso para aplicar la operación.
- Sentimientos de miedo para aplicarlo
- El comité administrativo dijo que necesitaba capacitación para realizar el proceso.

Solamente un grupo ha tenido la experiencia de realizar su segundo cierre que fue de la comunidad *Chichupaq* se apoyo de carteles que utilizo el

técnico anteriormente donde estaba escrita la operación de su experiencia opinaron que donde tuvieron dificultades fue con la repartición de centavos.

- **¿Qué participantes se encuentra en el COCODE o líder de algún proyecto comunitario?**

Del total de participantes, se encuentran 2 en el COCODE que ocupan cargos como presidente y secretaria y un participante como líder de proyecto comunitario.

- **¿Quiénes han realizado préstamos fuera del grupo?**

Una minoría de un 5%, de los cuales ahorran y realizan préstamos en un grupo comunitario, otros con un prestamista por emergencias de salud y algunos prestaron con un miembro de su familia.

- **¿Consideran que aun necesitan apoyo técnico?**

Todos los grupos manifiestan que requieren apoyo técnico ya que al surgir nuevos conflictos desconocen como lo van a resolver, el grupo de la comunidad de *Pichec* involucra al COCODE y otra de sus preocupaciones es el cierre de ciclo, para la distribución de capital.

- **¿Cuáles son las actividades o proyectos que realizan en conjunto?**

No participan en conjunto en otras actividades o proyectos, cabe resaltar que la socia dio apoyo a un total de 7 grupos de sus proyectos emprendidos pero no todo el grupo participaba debido a que no cumplían con los requisitos que solicitaban los proyectos.

- **¿Los grupos de ahorro y crédito, han servido a otros proyectos?**

La socia le ha servido los grupos de ahorro y crédito para llevar a cabo otros proyectos como: entrega de estufas de leña, seguridad alimentaria nutricional, entrega de semillas, venta de productos básico a bajo precio.

HALLAZGOS

a. CÓMITE ADMINISTRATIVO

- 1) Hay Miembros del que no realizan sus funciones,
- 2) Existen duplicidad de funciones como, quien ejerce de presidenta ejerce también de Portadora de caja
- 3) No todos cumplen con las funciones que les competen
- 4) Falta de uso de instrumentos principalmente de la calculadora, es difícil su uso, no saben cómo usarla por lo que prefieren realizar las operaciones mentalmente, o a mano.
- 5) Registradores y contadoras al momento que se encuentran realizan sus funciones reciben una llamada lo que causa distracción, pérdida de tiempo y se confunden en lo que realizan, por ejemplo: contadoras al dar vuelto dan dinero de más y ocasione que el dinero en caja no cuadre y entre todos los miembros deben ver donde se encuentra ese dinero.

b. PORTADORAS DE LLAVES

- 1) Llaves abren 2 candados
- 2) Pérdida de llaves, quienes lo realizan rotativo viene a ser una situación que ocasiona conflicto.
- 3) El Grupo de San Rafael tiene dos portadores de llaves y la metodología de Grupos de Ahorro y Crédito, establece tres.
- 4) Al no llegar una portadora de llave el Grupo de la comunidad de San Rafael forzó el candado, acto que provoca inseguridad a la caja.

c. MIEMBROS

- 1) Al culminar el desembolso de préstamos más del 70% no esperan que finalice la reunión.
- 2) Participante de técnico en Grupo de Ahorro y Crédito de la comunidad de *Chuategua*.

- 3) Préstamos sobre préstamos.
- 4) Desde un inició el Grupo de Ahorro y Crédito fue conformado por participantes del Programa de Desarrollo Microempresarial, por lo que los participantes creen que solo ellos tienen la obligación de permanecer dentro del grupo.
- 5) Se encuentra una minoría de un 2% desde que inició con el grupo sólo ha ahorrado y en ningún momento ha efectuado préstamo.
- 6) No aplican ahorro cotidiano que establece la metodología porque prefieren efectuarlo en el lugar de la reunión.
- 7) Hay participantes que pertenecen al COCODE y se pudo observar que estos integrantes compran pocas acciones de 1 a 2.
- 8) Los miembros prefieren que no quede nada de dinero en caja y si queda que sea una cantidad mínima, es una buena práctica porque saben el beneficio de los préstamos pero al mismo tiempo es una mala práctica por que genera en algunos que no están preocupados en ese momento de adquirir préstamo y al final optan por ello.
- 9) Dentro del incumplimiento de multas, los miembros que no pertenecen dentro del comité pero que tienen un familiar dentro de ellos creen que no deben pagar multas, situación que genera conflicto.
- 10) Algunos miembros antes de comenzar la reunión solicitaban anticipadamente a los del comité que iban a adquirir préstamos para que fueran vistos desde el inicio.
- 11) Hay miembros de la comunidad que no pertenecen al grupo y desean realizar préstamos.
- 12) No siempre alcanza dinero en caja para dar la cantidad exacta que piden los participantes del préstamo que desean, debido a esta situación el comité administrativo decide la cantidad de préstamo a cada participante.
- 13) Con los nuevos miembros que han ingresado no tienen bien definido el funcionamiento de la metodología por ejemplo la cantidad de préstamo que puede adquirir, la política de reembolso y de intereses.

- 14)** Integración de Personas con Discapacidad realizan sus ahorros y crédito.
- 15)** Nuevos integrantes desean pertenecer al comité.
- 16)** Integración de menores de edad.

LECCIONES APRENDIDAS

- a. No realizar preguntas a los grupos después de finalizar las reuniones ya que ya no se encuentran atentos.
- b. Apoyarse de un miembro dentro del grupo que traduzca en su idioma de lo que se está hablando aunque los participantes dominan el español hay quienes no entienden la esencia de lo que se transmite y es indispensable que alguien del grupo lo exprese en su idioma natal y sólo así entenderán la esencia del mensaje.
- c. Interactuar con los participantes cuando ya no estén en grupo, proporcionan información importante acerca de los problemas que han surgido dentro de los mismos, pero no se expresan de manera abierta cuando se encuentran presentes todos los miembros, por sentimientos de miedo pero se puede dar seguimiento por medio de la observación.
- d. Al momento de preguntar si tenían créditos en microfinancieras reflejaban en su comportamiento sentimientos de angustia por lo que fue difícil reflejar una muestra significativa, si los participantes han ingresado a las microfinanzas.
- e. Los participantes solicitan realizar dinámicas, antes de efectuarlas percatarse que en algunos grupos hay integrantes con personas con discapacidad, por lo tanto hay que buscar alternativas para interactuar.
- f. Los miembros cuando se encontraba presente el técnico actuaban de una manera muy distinta, durante el proceso de visitas sin el apoyo técnico por ejemplo, entregaban cantidades más altas de préstamos y conocían que la cantidad no era permitida.
- g. Las personas ultrapobres tienen la capacidad de ahorrar y realizar créditos, los grupos han aprendido de ahorros y créditos.
- h. La solidaridad lo demuestran con el uso de fondo social.
- i. Al indagar que conflictos existe dentro del grupo, se debe seleccionar personas individuales y no preguntar en conjunto porque genera discusión.
- j. La organización social Cáritas Verapaz tiene el compromiso de velar por resultados, sus colaboradores tienen como característica principal sensibilidad social y es un factor importante de influencia positiva.

- k. Se visualizo la inclusión de personas con discapacidad en su comunidad que antes eran excluidos por estereotipos.
- l. Contar con un reglamento interno y apegarse a lo establecido facilita no solo la aprobación de los créditos sino, especialmente su recuperación.

CONCLUSIONES

- a. Cada grupo fue una experiencia diferente, han adoptado la metodología de diferente manera pero al final realizan el mismo resultado: Ahorro y Crédito
- b. El comité administrativo es una parte fundamental del éxito de los grupos debido al liderazgo que ejerce y la confianza entre ellos es el pilar de su éxito.
- c. El comité administrativo al tomar medidas muy restringidas acerca de las multas se vuelve conflicto; pero si no existieran estas medidas los participantes no respetaran su reglamento y harían lo que quisieran.
- d. Las medidas del pago de multas es un factor que ayuda para que los participantes se encuentren puntuales, asistan, ahorren y paguen sus préstamos.
- e. El ingreso de menores de edad es positivo porque comienzan a tener el hábito del ahorro y negativo porque estos acceden a préstamos y quien controla esto son los padres.
- f. Los grupos consideran que se les dificulta realizar el cierre de ciclo por lo que se hace necesario reorientarlos.
- g. Los grupos desconfían de los nuevos integrantes pero es cuestión de tiempo cuando estos muestren que son personas dignas de confianza.
- h. La metodología de grupos de ahorro y crédito es fundamental en comunidades que carecen de servicios microfinancieros por ser marginados; por lo que logra crear un acceso que incluye a las personas ultrapobres.

RECOMENDACIONES

- a. La continuidad de asistencia técnica; para reorientar acciones como: resolución de conflictos, toma de decisiones y la importancia que los miembros deben de dar toda la orientación completa a los nuevos miembros que ingresan o ingresarán.
- b. Aprovechar el recurso humano de los participantes que se han empoderado el proceso de la metodología siendo esta la comunidad *Pichec* aún presentan ciertas debilidades mínimas.
- c. Influir a una cultura de liderazgo colectivo en donde todo el grupo deben tener la actitud de responsabilidad de los registros, de la cantidad de dinero que ingresa y egresa, sin quitarle la responsabilidad al comité.
- d. Los participantes pueden optar a préstamos del triple de lo que ahorran pero en algunos casos les cuesta pagar la cantidad total y cuando tardan en pagar el grupo comienza a preocuparse hay que crear estrategias de cómo se puede mitigar esta mala práctica.
- e. Realizar estudios de caso por socia de los grupos de ahorro después de un ciclo.
- f. Crear grupos de solo ahorro para niños de acuerdo a lo que establece la metodología, omitiendo los préstamos

ANEXOS

ANEXO 1 INSTRUMENTOS

1. Guía de observación de la experiencia en campo de acuerdo al procedimiento de la metodología de los grupos de ahorro y crédito

- a. Reglamento interno
- b. Proceso de reunión
- c. Apertura de la caja
- d. Aporte de fondo social
- e. Ahorro/Compra de acciones
- f. Cobro de multas
- g. Pago de intereses y reembolso de capital (uso de instrumentos)
- h. Proceso de fondos disponibles en caja
- i. Proceso de desembolso de préstamos
- j. Realización de informe financiero
- k. Cierre de la caja

2. Informe financiero

El instrumento de informe financiero permite conocer el nivel de ahorros y de préstamos total por participante, así como la frecuencia de compra de acciones de ahorro, y el motivo por si acaso no compro las mismas, teniendo como fin obtener el total de ahorro por participante y por grupo.

La organización tiene la unidad de Monitoreo & Evaluación con diversos instrumentos diseñados para que los técnicos de campo informen como se encuentran los grupos de ahorro y vela la asistencia técnica y el cumplimiento de su aplicación.

Se aplicó a cada grupo el informe financiero, con base al instrumento del informe financiero se realizó el siguiente análisis:

- a. ¿Cuál es el nivel de ahorros de préstamos por participante y por grupo?
- b. ¿Cuál es la frecuencia de compra de acciones de los participantes?
- c. ¿Se respeta, la reglar de triple de préstamos?
- d. ¿Cuál es la cantidad total con base a multas e intereses?

3. Diagnóstico

- a. ¿Cuál es la frecuencia de cantidad de miembros que asisten a las reuniones?
- b. Puntualidad
- c. ¿Se presentan modificaciones a lo que indica la metodología?
- d. ¿Cómo es la utilización de instrumentos?
- e. ¿Cuáles son sus conflictos frecuentes?
- f. ¿Por qué 90% de los participantes deciden seguir un segundo ciclo?
- g. ¿Porqué los participantes deciden seguir un ciclo más?, ¿Cuáles son sus motivaciones?

4. Evaluación interna

Se realizó para conocer el empoderamiento que han tenido los participantes dentro del programa. Teniendo preguntas como:

- a. ¿Han aplicado el ahorro cotidiano?
- b. Como grupo ¿se encuentran preparados para hacer por si mismos el cierre de grupo?
- c. Participante del grupo ¿qué se encuentre en el COCODE o líder de proyecto comunitario?
- d. ¿Cuántas de los participantes tienen o entraran a créditos de la banca financiera?
- e. ¿Quiénes que han realizado préstamos fuera del grupo?
- f. ¿Consideran que aun necesitan ayuda del técnico?

5. Evaluación interna

- a. ¿Porqué los participantes toman préstamos?
- b. ¿Qué tipo de modificaciones le han hecho a la metodología?
- c. ¿Cuál es el nivel de comprensión de la metodología
- d. ¿Sólo el comité directivo entiende la metodología o también el conjunto de miembros?
- e. ¿Cuáles son sus razones por no comprar acciones?
- f. ¿Describir el proceso de empoderamiento, que se logra?
- g. ¿Cuáles son los aprendizajes para los participantes?
- h. ¿Qué han aprendido en el tema de alfabetización financiera?
- i. ¿Porqué funciona el grupo?
- j. ¿Cuál es el tipo de liderazgo?
- k. ¿La confianza es un factor importante de éxito del grupo?
- l. ¿Cuál es el nivel de confianza en los grupos?
- m. ¿Participantes que quieran pertenecer al comité administrativo?

ANEXO 2 FOTOS DE EVIDENCIA



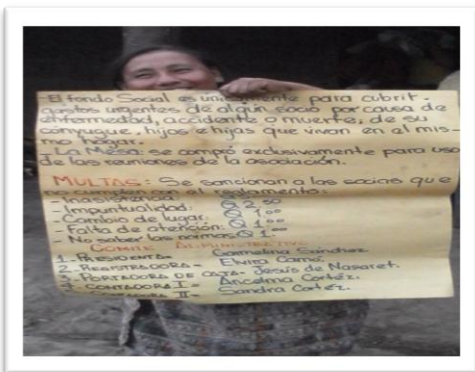
**GRUPO COMUNIDAD
DE PACUX**
Participante del comité
realizando sus registros



**GRUPO COMUNIDAD
DE PACUX**
Persona con discapacidad
física, participa dentro del
grupo.



**GRUPO COMUNIDAD
DE XESIGUAN**
Participantes en proceso
de reunión



**GRUPO COMUNIDAD
DE AMATILLO**
Participante muestra el
reglamento interno de
su grupo



GRUPO COMUNIDAD DE CHICHUPAQ
Dentro del grupo, realizan rifas



GRUPO COMUNIDAD EL AMATILLO
Tiempo de convivencia entre los participantes

Préstamos			
Nº de cliente	Identificación	Monto	Fecha
1	Identidad prestataria	1000.00	15/02/2014
	Identidad rectora	1000.00	15/02/2014
	Pagado	1000.00	15/02/2014
	Identidad prestataria	1000.00	15/02/2014
	Identidad rectora	1000.00	15/02/2014
	Pagado	1000.00	15/02/2014
2	Identidad prestataria	2400.00	15/02/2014
	Identidad rectora	2400.00	15/02/2014
	Pagado	2400.00	15/02/2014
	Identidad prestataria	2400.00	15/02/2014
	Identidad rectora	2400.00	15/02/2014
	Pagado	2400.00	15/02/2014
	Identidad prestataria	2400.00	15/02/2014
	Identidad rectora	2400.00	15/02/2014
	Pagado	2400.00	15/02/2014

GRUPO COMUNIDAD EL AMATILLO
Mala práctica de registros de préstamos en la libreta

Préstamos			
Nº de cliente	Identificación	Monto	Fecha
1	Identidad prestataria	1000	15/02/2014
	Identidad rectora	1000	15/02/2014
	Pagado	1000	15/02/2014
	Identidad prestataria	1000	15/02/2014
	Identidad rectora	1000	15/02/2014
	Pagado	1000	15/02/2014
2	Identidad prestataria	2000	15/02/2014
	Identidad rectora	2000	15/02/2014
	Pagado	2000	15/02/2014
	Identidad prestataria	2000	15/02/2014
	Identidad rectora	2000	15/02/2014
	Pagado	2000	15/02/2014

GRUPO COMUNIDAD CHUATEGUA
Buenas prácticas de registros de préstamos en la libreta



GRUPO COMUNIDAD DE PICHEC
Es el grupo más grande del municipio de Rabinal, Baja Verapaz donde se puede observar la participación de menores de edad.



GRUPO COMUNIDAD DE CHUATEGUA
Ejemplo, de buenas prácticas de registros de ahorro



GRUPO COMUNIDAD DE PACHICA
Participantes marcaban en carteles, para que hacían uso de préstamos



PARTICIPANTE DEL GRUPO COMUNIDAD DE CHICHUPAQ
Muestra su invernadero de tomate ya que ha ingresado a un microcrédito



GRUPO COMUNIDAD DE PACUX
Convivencia, donde hicieron uso del fondo social



**GRUPO COMUNIDAD
CHICHUPAC**

Interactuando con los
participantes



**GRUPO COMUNIDAD DE
CHICHUPAC**

Muestra cómo realizaron
la distribución de capital al
finalizar el ciclo, sin haber
tenido apoyo técnico



**GRUPO COMUNIDAD DE
CHICHUPAC**

Participante se encuentra
pendiente de sus registros



**GRUPO COMUNIDAD DE
CHUATEGUA**

Participante recibe su
préstamo

ANEXO 2
ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DEL PLAN DE
INVERSIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS DE LOS
PARTICIPANTES DEL PROGRAMA DE DESARROLLO
MICROEMPRESARIAL 2 011, DEL MUNICIPIO DE RABINAL,
DEPARTAMENTO BAJA VERAPAZ

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DEL PLAN DE
INVERSIÓN DE LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS DE LOS
PARTICIPANTES DEL PROGRAMA DE DESARROLLO
MICROEMPRESARIAL 2 011, DEL MUNICIPIO DE RABINAL,
DEPARTAMENTO BAJA VERAPAZ

ELABORADO POR:

HELLEN VICTORIA ORTIZ POP

COBÁN, ALTA VERAPAZ, MAYO DE 2 014

ÍNDICE

1.1	Área de ejecución	1
1.2	Muestra	1
1.3	Operaciones económicas	2
1.4	Operaciones financieras	3
1.5	Situación encontrada	3
1.6	Informe económico y financiero	4
	ANEXOS	17
	Fotos de evidencia	

RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Consiste en realizar una evaluación de la situación económica actual de los ingresos y egresos que han tenido los participantes del Programa Desarrollo Microempresarial y así poder determinar el valor de la rentabilidad que han tenido las actividades productivas y así conocer que si la inversión inicial ha sido recuperado.

1.1 Área de ejecución

Del año 2 011 el total de participantes que recibieron capital semilla fue de 128; distribuidas en 10 comunidades y se describe a continuación:

TABLA 1
PARTICIPANTES PROGRAMA REGULAR, 2 011

Programa	No.	Comunidades	Participantes
Desarrollo Microempre sarial, Año 2011	1	Chichupac	15
	2	Chixim	13
	3	Chuaperol	14
	4	El amatillo	17
	5	Sauce	9
	6	Pacux	15
	7	Chuategua	9
	8	San Rafael	7
	9	Xesiguan	14
	10	Xococ	15
	Total	128	

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013.

1.2 Muestra

Se realizó una muestra de un 18% de los 128 participantes que recibieron capital semilla, la manera de elegir a los participantes fue por muestreo intencional, de cada comunidad se eligieron 2 participantes.

La muestra quedo de la siguiente manera:

**TABLA 2
MUESTRA**

Programa	No.	Comunidades	Participantes	Muestra
Desarrollo Microempre sarial, Año 2011	1	Chichupac	15	2
	2	Chixim	13	2
	3	Chuaperol	14	2
	4	El amatillo	17	2
	5	Sauce	9	2
	6	Pacux	15	2
	7	Chuategua	9	2
	8	San Rafael	7	2
	9	Xesiguan	14	2
	10	Xococ	15	2
		Total		128

Fuente: Investigación de campo. Año 2 013.

1.3 Operaciones Económicas

- **Margen de utilidad bruta:** se realizo de dos maneras

1. **Sin costo de mano de obra:** ingresos-egresos percibidos durante cada mes.

Se hace mención que la organización *Trickle Up* al momento de realizar el margen de utilidad bruta no toma en cuenta el costo de la mano de obra; ya que ellos otorgan un capital semilla que es el inicio de una actividad productiva para que puedan tener un ingreso y así puedan mejorar sus medios de vida.

2. **Con costo de mano de obra:** El costo de la mano de obra se realizo de la siguiente forma

El código de trabajo, Decreto 1441 establece que el salario vigente del año 2 014 que el Agrícola y no agrícola es de Q 74.94 durante un día y por hora Q 9.38 más el monto con bonificación de Q 250.00 para tener un salario mínimo durante el mes de Q 2,499.10; por lo que al momento de aplicar el salario mínimo todas las actividades productivas son no rentables.

Por lo tanto el costo de mano de obra se realizo de la siguiente manera se baso de un jornal del municipio de una hora el pago es de Q 5.00.

3. Operación:

Margen de utilidad bruta= Ganancias /ingresos x 100

Operación:

Rentabilidad de la inversión= Margen de utilidad bruta / inversión/100

1.4 Operaciones Financieras

- **Flujo de Efectivo:** fue efectuado de la siguiente manera

Ingresos, situación de venta y en egresos, costo de materiales, transporte, comida, pago de arbitrio y mano de obra.

1.5 Situación encontrada

- **Entrevistas**

**TABLA 3
PARTICIPANTES ENTREVISTADOS**

Programa	No.	Comunidades	Participantes	Muestra	Entrevistados
Desarrollo Microempresarial, Año 2011	1	Chichupac	15	2	2
	2	Chixim	13	2	2
	3	Chuaperol	14	2	2
	4	El amatillo	17	2	2
	5	Sauce	9	2	2
	6	Pacux	15	2	2
	7	Chuategua	9	2	2
	8	San Rafael	7	2	2
	9	Xesiguan	14	2	0
	10	Xococ	15	2	0
		Total	128	20	16

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

Del total de la muestra las comunidades No. 9 y 10: *Xesiguan y Xococ* no se encontraron con su actividad productiva ya que no lo trabajaron por variables como, competencia, poca demanda.

- **Registros del plan de inversión**

No se encontraron, durante el tiempo de asistencia técnica

- **Registros de ingresos y egresos**

No se encontraron registros de ingresos-egresos.

- **Ganancias: uso principal**

Lo usan para ahorrar, entre un rango de Q 40.00 a Q 100.00 mensuales; y para cubrir gastos de alimentación.

1.6 Informe económico y financiero

1. Actividad productiva: Tejidos

a. Situación de inversión, mercado y venta

TABLA 4
SITUACIÓN DE INVERSIÓN, MERCADO Y VENTA

No.	Actividad Productiva	Capital semilla	Inversión	Mercado	Trabaja	Venta
1	Tejidos	Q 1,200.00	Q 800.00	Centro de Rabinal	Por encargo	1 vez al mes
2	Tejidos	Q 1,200.00	Q 1,200.00	Guatemala	Por encargo	1 vez cada 2 meses
3	Tejidos	Q 1,200.00	Q 1,200.00	Centro de Rabinal	Sin encargo	16 veces al mes

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

b. Mano de obra empleada

**TABLA 5
MANO DE OBRA EMPLEADA**

No.	Actividad Productiva	Mano de obra al mes días	Mano de obra, año	Total de horas al día	Horas al mes	Horas al año
1	Tejidos	20	240	6	120	1440
2		20	240	5	100	1200
3		16	192	4	64	768

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

c. Rentabilidad bruta, sin tener en cuenta el costo de mano de obra

**TABLA 6
RENTABILIDAD BRUTA**

No.	Actividad Productiva	Nombre participante	Egresos	Ingresos	Ganancias, anual	Ganacias, mes	Rentabilidad
1	Tejidos	Cristina Morales Oxlej	Q 1,408.00	Q 5,900.00	Q 4,492.00	Q 374.33	76%
2		Teresa de Jesus Xitumul	Q 9,522.00	Q 13,440.00	Q 3,918.00	Q 326.50	29%
3		Juana Tahuico	Q 2,040.00	Q 4,800.00	Q 2,760.00	Q 230.00	58%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

d. Rentabilidad, margen de utilidad bruta se tiene en cuenta el costo de mano de obra

**TABLA 7
RENTABILIDAD BRUTA**

No.	Actividad Productiva	Nombre participante	Margen de utilidad bruta, año, sin contar mano de obra	Costo mano de obra	Margen de utilidad bruta aplica costo mano de obra	Rentabilidad
1	Tejidos	Cristina Morales Oxlej	(2708.00)	Q 7,200.00	Negativo	Negativo
2		Teresa de Jesus Xitumul	(2082.00)	Q 6,000.00	Negativo	Negativo
3		Juana Tahuico	(1080.00)	Q 3,840.00	Negativo	Negativo

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

e. Tiempo efectivo de recuperación de capital

TABLA 8
TIEMPO EFECTIVO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL

No.	Actividad Productiva	Nombre participante	Inversión		Tiempo efectivo de recuperación de Inversión
1	Tejidos	Cristina Morales Oxlaj	Q	800.00	Mes 3
2		Teresa de Jesus Xitumul	Q	1,200.00	Mes 6
3		Juana Tahuico	Q	1,200.00	Mes 7

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

2. Actividad productiva: Crianza de aves

a. Situación de inversión, mercado y venta

TABLA 9
SITUACIÓN DE INVERSIÓN, MERCADO Y VENTA

No.	Actividad Productiva	Capital semilla	Inversión	Mercado	Venta al mes
4	Pollos criollos	Q 1,200.00	Q 800.00	Salama	1
5	Pollitos de engorde	Q 1,200.00	Q 1,200.00	Salama, su comunidad y comunida cercana	8
6	Patos, pollos y hortalizas	Q 800.00	Q 800.00	Centro de Rabinal	2

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

b. Mano de obra empleada

TABLA 10
MANO DE OBRA EMPLEADA

No.	Actividad Productiva	Mano de obra al mes	Mano de obra al año	Horas empleadas al mes	Horas al año
4	Pollos criollos	30	360	30	10800
5	Pollitos de engorde	30	360	30	10800
6	Patos, pollos y horti	30	360	30	10800

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

c. Rentabilidad bruta, sin tener en cuenta el costo de mano de obra

**TABLA 11
RENTABILIDAD BRUTA**

Actividad Productiva	Egresos	Ingresos	Ganancia al mes	Ganancia al año	Rentabilidad
Pollos criollos	Q 11,804.00	Q 15,040.00	Q 3,236.00	Q 269.67	22%
Pollitos de engorde	Q 3,744.00	Q 8,640.00	Q 4,896.00	Q 408.00	57%
Patos, pollos y hortalizas	Q 820.00	Q 1,940.00	Q 1,120.00	Q 93.33	58%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

d. Rentabilidad bruta, se tiene el costo de mano de obra

**TABLA 12
RENTABILIDAD BRUTA**

Actividad Productiva	Egresos	Ingresos	Ganancia, mes	Costo mano de obra, al año	Ganancia, aplicando mano de obra	Rentabilidad
Pollos criollos	Q 11,804.00	Q 15,040.00	Q 3,236.00	Q 1,800.00	Q 1,436.00	10%
Pollitos de engorde	Q 3,744.00	Q 8,640.00	Q 4,896.00	Q 1,800.00	Q 3,096.00	36%
Patos, pollos y hortalizas	Q 820.00	Q 1,940.00	Q 1,120.00	Q 1,800.00	Q (680.00)	Negativo

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

e. Rentabilidad de la inversión

**TABLA 13
Rentabilidad de la inversión**

Actividad Productiva	Inversión	Ganancia aplica mano de obra	Rentabilidad de la inversión
Pollos criollos	Q 800.00	Q 1,436.00	2%
Pollitos de engorde	Q 1,200.00	Q 3,096.00	3%
Patos, pollos y hortalizas	Q 800.00	Q (680.00)	-1%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

f. Tiempo efectivo de recuperación de capital

TABLA 14
TIEMPO EFECTIVO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL

No.	Actividad Productiva	Inversión	Tiempo efectivo de recuperación de Inversión
4	Pollos criollos	Q 800.00	Mes 3
5	Pollitos de engorde	Q 1,200.00	Mes 5
6	Patos, pollos y hortalizas	Q 800.00	Mes 11

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

3. Actividades productivas: Granos básicos, verduras y/o frutas estacionales

a. Situación de Inversión, mercado y venta

TABLA 15
SITUACIÓN DE INVERSIÓN, MERCADO Y VENTA

No.	Actividad Productiva	Capital semilla	Inversión	Mercado	Días de Venta al mes
7	Granos básicos y verduras	Q 1,200.00	Q 1,200.00	En su comunidad	20
8	Verduras y/concentrado	Q 1,200.00	Q 1,200.00	En centro de rabinal	8
9	Productos estacionales	Q 1,200.00	Q 1,200.00	En centro de rabinal	8

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

b. Mano de obra empleada

TABLA 16
MANO DE OBRA EMPLEADA

No.	Actividad Productiva	Mano de obra al mes al día	Mano de obra, año	Horas empleadas al día	Horas al mes	Horas al año
7	Granos básicos y verduras	20	240	2	40	480
8	Verduras y/concentrado	8	96	3	24	288
9	Productos estacionales	8	96	4	32	384

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

c. Rentabilidad bruta, sin tener en cuenta la mano de obra

TABLA 17
RENTABILIDAD BRUTA

No.	Actividad Productiva	Egresos	Ingresos	Ganancia al año	Ganancia al mes	Rentabilidad
7	Granos básicos y verduras	Q 10,380.00	Q 14,880.00	Q 4,500.00	Q 375.00	30%
8	Verduras y/concentrado	Q 5,304.00	Q 12,000.00	Q 6,696.00	Q 558.00	56%
9	Productos estacionales	Q 5,740.00	Q 8,470.00	Q 2,730.00	Q 227.50	32%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

d. Rentabilidad bruta, se tiene el costo de mano de obra

TABLA 18
RENTABILIDAD BRUTA

No.	Actividad Productiva	Ganancia, sin costo de mano de obra	Costo mano de obra, al año	Ganancia aplica costo mano de obra	Rentabilidad
7	Granos básicos y verduras	Q 4,500.00	Q 2,400.00	Q 2,100.00	14%
8	Verduras y/concentrado	Q 6,696.00	Q 1,440.00	Q 5,256.00	44%
9	Productos estacionales	Q 2,730.00	Q 1,920.00	Q 810.00	10%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

e. Rentabilidad de la inversión

TABLA 19
RENTABILIDAD DE LA INVERSIÓN

No.	Actividad Productiva	Inversión	Ganancia, aplica costo mano de obra	Rentabilidad de la inversión
7	Granos básicos y verduras	Q 1,200.00	Q 2,100.00	2%
8	Verduras y/concentrado	Q 1,200.00	Q 5,256.00	4%
9	Productos estacionales	Q 1,200.00	Q 810.00	1%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

f. Tiempo efectivo de recuperación de capital

TABLA 20
TIEMPO EFECTIVO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL

No.	Actividad Productiva	Inversión	Tiempo efectivo de recuperación de Inversión
7	Granos básicos y verduras	Q 1,200.00	Mes 4
8	Verduras y/concentrado	Q 1,200.00	Mes 2
9	Productos estacionales	Q 1,200.00	Mes 6

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

4. Actividades productivas: Manía

a. Situación de inversión, mercado y venta

TABLA 21
SITUACIÓN DE INVERSIÓN, MERCADO Y VENTA

Actividad Productiva	Capital semilla	Inversión	Mercado	Días de Venta al mes
Manía con cascara	Q 1,200.00	Q 1,200.00	Centro de Rabinal	8
Manía en dulce	Q 1,200.00	Q 1,200.00	Centro de Rabinal	8

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

b. Mano de obra empleada

TABLA 22
MANO DE OBRA EMPLEADA

No.	Actividad Productiva	Mano de obra al mes	Mano de obra al año	Horas empleadas al día	Horas al mes	Horas al año
10	Manía con cascara	8	96	4	32	384
11	Manía en dulce	8	96	2	16	192

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

c. Rentabilidad bruta, sin tener en cuenta la mano de obra

TABLA 23
RENTABILIDAD BRUTA

No.	Actividad Productiva	Egresos	Ingresos	Ganancia al año	Ganancia al mes	Rentabilidad
10	Manía con cascara	Q 9,600.00	Q 12,720.00	Q 3,120.00	Q 260.00	25%
11	Manía en dulce	Q 5,400.00	Q 9,600.00	Q 4,200.00	Q 350.00	42%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

d. Rentabilidad bruta, se tiene el costo de mano de obra

TABLA 24
RENTABILIDAD BRUTA

No.	Actividad Productiva	Ganancia al año	Costo mano de obra al año	Ganancia aplica costo mano de obra	Rentabilidad
10	Manía con cascara	Q 3,120.00	Q 1,920.00	Q 1,200.00	9%
11	Manía en dulce	Q 4,200.00	Q 960.00	Q 3,240.00	34%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

e. Rentabilidad de inversión

TABLA 25
RENTABILIDAD DE LA INVERSIÓN

No.	Actividad Productiva	Inversión	Ganancia aplica costo mano de obra	Rentabilidad de la inversión
10	Manía con cascara	Q 1,200.00	Q 1,920.00	2%
11	Manía en dulce	Q 1,200.00	Q 960.00	1%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

f. Tiempo efectivo de recuperación de capital

TABLA 26
TIEMPO EFECTIVO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL

No.	Actividad Productiva	Inversión	VAN	Tiempo efectivo de recuperación de
10	Manía con cascara	Q 1,200.00	Q 1,606.15	Mes 5
11	Manía en dulce	Q 1,200.00	Q 2,577.51	Mes 4

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

5. Actividades productivas: diversos productos

a. Situación de inversión, mercado y venta

TABLA 27
SITUACIÓN DE INVERSIÓN, MERCADO Y VENTA

No.	Actividad Productiva	Capital semilla	Inversión	Mercado	Días de Venta al mes
12	Jabon y Shampoo	Q 1,200.00	Q 1,200.00	Salama	4
13	Refacciones	Q 1,200.00	Q 1,200.00	En su comunidad	8
14	Tienda	Q 1,200.00	Q 1,200.00	En su comunidad	Todos los días
15	Elaboración de bolsas de crochet, compra-venta de: leña y güipil	Q 800.00	Q 800.00	En su comunidad y comunidad cercana	12

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

b. Situación de mano de obra

TABLA 28
MANO DE OBRA EMPLEADA

No.	Actividad Productiva	Mano de obra al mes	Mano de obra al año	Horas empleadas en el día	Horas al mes	Horas al año
12	Jabon y Shampoo	8	96	4	32	384
13	Refacciones	8	96	4	32	384
14	Tienda	25	300	2	50	600
15	Elaboración de bolsas de crochet, compra-venta de: leña y güipil	16	192	4	64	768

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

c. Rentabilidad bruta, sin tener en cuenta la mano de obra

TABLA 29
RENTABILIDAD BRUTA

No.	Actividad Productiva	Egresos	Ingresos	Ganancia anual sin tener en cuenta costo de mano de obra	Rentabilidad
12	Jabon y Shampoo	Q 3,840.00	Q 10,080.00	Q 6,240.00	62%
13	Refacciones	Q 5,160.00	Q 8,040.00	Q 2,880.00	36%
14	Tienda	Q 16,200.00	Q 18,000.00	Q 1,800.00	10%
15	Elaboración de bolsas de crochet, compra-venta de: leña y güipil	Q 7,200.00	Q 12,740.00	Q 5,540.00	43%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

d. Rentabilidad bruta, se tiene el costo de mano de obra

TABLA 30
RENTABILIDAD BRUTA

No.	Actividad Productiva	Ganancia anual, sin tener mano de obra	Costo mano de obra al año	Ganancia anual aplica costo mano de obra	Rentabilidad
12	Jabon y Shampoo	Q 6,240.00	Q 1,920.00	Q 4,320.00	34%
13	Refacciones	Q 2,880.00	Q 1,920.00	Q 960.00	8%
14	Tienda	Q 1,800.00	Q 3,000.00	Q (1,200.00)	Negativo
15	Elaboración de bolsas de crochet, compra-venta de: leña y güipil	Q 5,540.00	Q 3,840.00	Q 1,700.00	13%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

e. Rentabilidad de inversión

TABLA 31
RENTABILIDAD DE LA INVERSIÓN

No.	Actividad Productiva	Inversión	Ganancia anual aplica costo mano de obra	Rentabilidad de la inversión
12	Jabon y Shampoo	Q 1,200.00	Q 4,320.00	4%
13	Refacciones	Q 1,200.00	Q 960.00	1%
14	Tienda	Q 1,200.00	Q (1,200.00)	-1%
15	Elaboración de bolsas de crochet, compra-venta de: leña y güipil	Q 800.00	Q 1,700.00	2%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

f. Tiempo efectivo de recuperación de capital

TABLA 32
TIEMPO EFECTIVO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL

No.	Actividad Productiva	Inversión	VAN	Tiempo efectivo de recuperación de Inversión
12	Jabon y Shampoo	Q 1,200.00	Q 4,412.30	Mes 3
13	Refacciones	Q 1,200.00	Q 1,390.29	Mes 5
14	Tienda	Q 1,200.00	Q 369.75	Mes 9
15	Elaboración de bolsas de crochet, compra-venta de: leña y güipil	Q 800.00	Q 3,738.79	Mes 3

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

6. Actividades productivas: Candelas

a. Situación de inversión, mercado y venta

Se muestra la actividad productiva de candelas; ya que el participante ya practicaba su elaboración desde hace tres años antes que le dieran capital semilla con una inversión de inicial de Q 2 000,00.

Por lo que a continuación se muestran los datos en la siguiente tabla que generaron los Q 1, 200.00:

TABLA 33
SITUACIÓN DE INVERSIÓN, MERCADO Y VENTA

No.	Actividad Productiva	Capital semilla	Inversión	Mercado	Días de Venta al mes
13	Candelas	Q 1,200.00	Q 1,200.00	Cubulco	12

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

b. Mano de obra empleada

TABLA 34
MANO DE OBRA EMPLEADA

No.	Actividad Productiva	Mano de obra al mes al día	Mano de obra al año	Horas empleadas al día	Horas al mes	Horas al año
13	Candelas	20	240	5	100	1200

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

c. Rentabilidad bruta, sin tener el costo de mano de obra

TABLA 35
RENTABILIDAD BRUTA

No.	Actividad Productiva	Nombre participante	Egresos	Ingresos	Ganancia anual	Ganancia mes	Rentabilidad
13	Candelas	Sanfio Chen Tun	Q 14,400.00	Q 24,000.00	Q 9,600.00	Q 800.00	40%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

d. Rentabilidad bruta, se tiene el costo de mano de obra

TABLA 36
RENTABILIDAD BRUTA

No.	Actividad Productiva	Nombre participante	Ganancia anual sin contar mano de obra	Costo mano de obra, al año	Ganancia aplica costo mano de obra	Rentabilidad
13	Candelas	Sanfio Chen Tun	Q 9,600.00	Q 6,000.00	Q 3,600.00	15%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

e. Rentabilidad de la inversión

TABLA 37
Rentabilidad de la inversión

No.	Actividad Productiva	Nombre participante	Inversión	Ganancia aplica costo mano de obra	Rentabilidad de la inversión
16	Candelas	Sanfio Chen Tun	Q 1,200.00	Q 3,600.00	3%

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

f. Tiempo efectivo de recuperación de capital

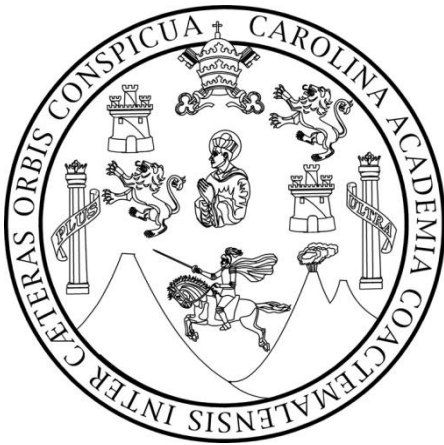
TABLA 38
TIEMPO EFECTIVO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL

No.	Actividad Productiva	Nombre participante	Inversión	Tiempo efectivo de recuperación de Inversión
16	Candelas	Sanfio Chen Tun	Q 1,200.00	2 meses

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

ANEXOS

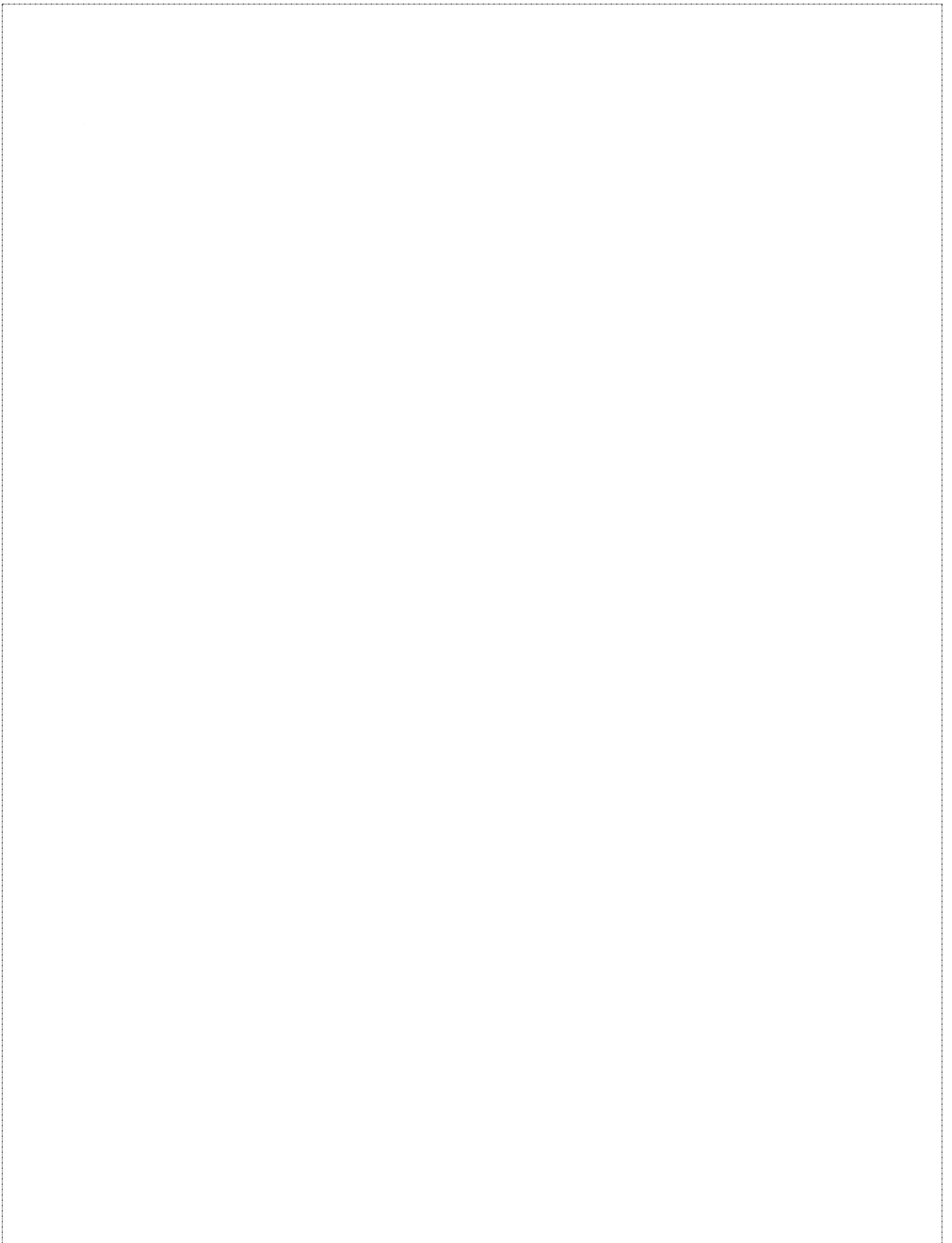
**ANEXO 1
FOTOS DE EVIDENCIA**



Participantes del Programa Desarrollo Microempresarial 2 011

FOTOS DE EVIDENCIA DE LOS
PARTICIPANTES ENTREVISTADOS,
DURANTE LA INVESTIGACIÓN DE
CAMPO, DEL MUNICIPIO DE
RABINAL, DEPARTAMENTO DE
BAJA VERAPAZ.

TOMADAS POR: HELLEN
VICTORIA ORTIZ POP,
NOVIEMBRE 2 013 / MARZO
2 014





Comunidad de Chixim, Rabinal, Baja Verapaz

Actividades Productivas: Compra y venta de: tomate, concentrado de pollo y verdura de temporada

Días de venta: Jueves y Domingo

Lugar de Visita: en el mercado del municipio.

Fecha: 13 de Marzo de 2,014



Comunidad de Xococ, Rabinal, Baja Verapaz

Actividad Productiva: Compra y venta de ropa de niños y mujeres

Lugar de Venta: En su comunidad

Lugar de Visita: Casa de habitación.

Fecha: 04 de Marzo de 2,014



Comunidad Xococ; Rabinal, Baja Verapaz

Actividad Productiva: Producción y venta de Tejidos

Lugar de Venta: Trabaja por encargos ya sea dentro de su comunidad y a comerciantes.

Lugar de Visita: Casa de habitación.



Comunidad de Pacux; Rabinal, Baja Verapaz.

Actividades Productivas: Compra y venta d frijol, tomate y verdura de temporada

Lugar de venta: en casa de habitación

Lugar de Visita: en casa de habitación.



Comunidad de Chichupaq; Rabinal, Baja Verapaz

Actividad Productiva: Venta de refacciones

Lugar de venta: En la escuela de la comunidad

Lugar de Visita: En su comunidad



Chuategua; Rabinal, Baja Verapaz

Actividad Productiva: Producción y Venta de Tejidos

Lugar de venta: Por encargos en: comunidad cercana San Rafael y en el centro de Rabinal

Lugar de Visita: casa de habitación



Comunidad de Pacux, Rabinal, Baja Verapaz

Actividad Productiva: Producción y venta de candelas y veladoras.

Lugar de Venta: en el Municipio de Cubulco,

Lugar de Visita: Casa de habitación.



Comunidad de Chuategua; Rabinal, Baja Verapaz

Actividad Productiva: Producción y Venta de Tejidos

Lugar de venta: Por encargos en la ciudad capital

Lugar de Visita: casa de habitación



Comunidad: San Rafael, Rabinal Baja Verapaz

Actividades Productivas: Producción y Venta de Tejidos

Lugar de venta: Lunes a viernes en el mercado del municipio

Lugar de Visita: casa de habitación



Comunidad de San Rafael; Rabinal, Baja Verapaz

Actividad Productiva: Elaboración y venta de manía con dulce

Lugar de venta: Jueves y Domingo en el mercadp del municipio

Lugar de Visita: casa de habitación



Comunidad de Chixim; Rabinal, Baja Verapaz

Actividades Productivas: Venta de gallinas criollas y producto estacional

Lugar de venta: En la Cabecera del municipio, Salamá, B.V.

Lugar de Visita: casa de habitación



Comunidad de Chixupaq; Rabinal, Baja Verapaz

Actividad Productiva: Elaboración y venta de jabón de hierbas y shampoo artesanal

Lugar de venta: Jueves y Domingo en el mercado del municipio.



Comunidad Sauce; Rabinal Baja Verapaz

Actividades Productivas: Mes de junio y julio
venta de: Cilantro extranjero, lechuga morada,
lechuga colocha, lechuga verde, durante los
meses de Enero a Mayo y Agosto a diciembre
venta de aves

Lugar de venta: Jueves y Domingo del
municipio.

Lugar de Visita: casa de habitación



Comunidad el Sauce; Rabinal, Baja Verapaz

Actividades Productivas: Bolsas de crochet,
compra y venta de güipiles y venta de leña

Lugar de venta: Dentro de la comunidad

Lugar de Visita: casa de habitación



Comunidad Chuaperol, Rabinal, Baja Verapaz

Actividades Productivas: Productos
estacionales

Lugar de venta: Jueves y Domingo

Lugar de Visita: Día de mercado

ANEXO 3
ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA LA VENTA DE UN NUEVO
PRODUCTO ESTACIONAL REALIZADO POR EL GRUPO “LAS
AZUCENAS” DEL MUNICIPIO DE TAMAHÚ, DEPARTAMENTO DE
ALTA VERAPAZ.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA LA VENTA DE UN NUEVO
PRODUCTO ESTACIONAL REALIZADO POR EL GRUPO "LAS
AZUCENAS" DEL MUNICIPIO DE TAMAHÚ, DEPARTAMENTO DE
ALTA VERAPAZ.

ELABORADO POR:

HELLEN VICTORIA ORTIZ POP

COBÁN, ALTA VERAPAZ, MAYO DE 2 014

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 SITUACION GENERAL DE LOS PRODUCTOS ESTACIONALES DEL GRUPO LAS AZUCENAS

1.1	Análisis general de la situación de mercadeo de sus productos estacionales	1
1.1.1	Actividades productivas	1
1.1.2	Situación de precios	2
1.1.3	Situación de mercado	2
1.2.4	Situación de venta	2
1.2.5	Registros en el cuaderno	2

CAPÍTULO 2 CAPACITACIONES

2.1	Desarrollo de las capacitaciones	3
-----	----------------------------------	---

CAPÍTULO 3 DISEÑO DE MERCADEO PARA NUEVO PRODUCTO ESTACIONAL

3.1	Objetivos	5
3.2	Diseño de comercialización	5
3.3	Mercado meta	5
3.4	Segmentación	5
3.5	Mezcla de mercadotecnia	6
3.5.1	Producto	6
3.5.2	Precio	8
3.5.3	Plaza	11
3.5.4	Promoción	13

CAPÍTULO 1

SITUACIÓN GENERAL DE LOS PRODUCTOS ESTACIONALES DEL GRUPO LAS AZUCENAS

1.1 Análisis general de la situación de mercadeo de productos estacionales

1.1.1 Actividades productivas

Los participantes tienen las siguientes actividades productivas:

TABLA 1
ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS

Actividad productiva	Tiempo estimado de la venta/servicio
Elaboración de costuras	Encargos por mes con un promedio de 7 encargos
Siembra y venta de almacigo de café	Una vez al año en el mes de Junio
Aves destazados	Cada 40 días
Crianza de aves criollos	Cada 30 días
Venta de refacciones	Es variable se encuentra en un promedio de 4 a 8 veces al mes
Producción de venta de verduras, frutas, hierbas, entre otras	Es variable depende de dos principales factores: cosecha y temporada
Elaboración de güipiles	Promedio de uno al mes
Bolsas de crochet	Promedio de dos bolsitas al mes

Fuente: Investigación de campo. Año 2 014.

De las actividades productivas descritas anteriormente, las actividades en común son, elaboración de güipiles crianza de aves criollos y bolsas de crochet.

Las actividades productivas son variables a veces realizan dos o tres actividades depende de la situación en que se encuentren.

Dentro del grupo hay participantes que no les gusta ofrecer sus ventas de las 10 participantes con que se trabajó; solamente 2 de ellas muestran su anuencia con la venta.

1.1.2 Situación de precios

Los precios lo fijan de acuerdo al mercado, para que se de la venta rápida utilizan de estrategias precios más bajos.

1.1.3 Situación de mercado

Donde ofrecen sus productos son los días de mercado y es el día miércoles, también en su casa de habitación, comunidad ó venta ambulante.

1.1.4 Situación de venta

Hay días en los que venden y días que hay baja venta aún así siempre realizan su venta estacional.

El promedio de tiempo estimado que dedican a ofrecer sus productos es de cuatro horas.

1.1.5 Registros en el cuaderno

Ninguno hace registros de sus ventas por lo tanto no contemplan sus costos e ingresos y no conocen sus ganancias.

CAPITULO 2

CAPACITACIONES

Al conocer la situación general en cómo se encontraban los participantes en relación del mercadeo de sus productos se realizaron las siguientes capacitaciones:

2.1 Desarrollo de las Capacitaciones

La primera capacitación se efectuaron los siguientes temas, introducción al mercadeo abarco conceptos tales como, ¿qué es mercadeo?, ¿porqué es importante su aplicación?, ¿qué es demanda y oferta, segmentación?, todo ello visto desde la pequeña empresa.

Definieron en la práctica estos temas de acuerdo a sus actividades productivas y así conocer más acerca de la venta de sus actividades productivas.

La segunda capacitación, dio inició con los participantes donde llevaron sus productos y se realizó una simulación entre ellos de cómo interactuaban con los clientes, la actividad tuvo el objetivo la importancia de la comercialización y servicio al cliente.

La tercera capacitación impartida fue, estrategias de mercado: producto, precio, plaza y promoción; para su comprensión se dio el tema aplicado a la pequeña empresa y se aplico de la siguiente manera su funcionamiento:

- Que deben producir o dar los servicios que satisfacen esa necesidad.
- Poner un precio justo al producto que nos permita ganar
- Buscar lugares donde la gente puede ir a comprar lo que se vende
- Informar y promocionar productos para que los compren, un cliente contento vuelve y le cuenta a otros.
- Llevar registros de compras y ventas de las actividades productivas para saber si hay ganancias o pérdidas.

CAPITULO 3

DISEÑO DE MERCADEO PARA NUEVO PRODUCTO ESTACIONAL DE SHAMPOO

3.1 Objetivos

- a. Diseño de estrategias de mercadeo: producto, precio, plaza y promoción.
- b. Crear una publicidad para captar clientes
- c. Proporcionar información e incentivar al consumidor a comprar el producto

3.2 Diseño de comercialización

El diseño de comercialización del producto estacional son alternativas de acción de acorde a su plan estratégico para obtener un 25% más de ganancias; su alcance y temporalidad van a depender del espíritu emprendedor del el Grupo “Las Azucenas”.

3.3 Mercado meta

La elaboración de *shampoo* natural, está dirigida a todos los que usan *shampoo*.

3.4 Segmentación

a. Geográfico

Geográficamente, los clientes potenciales se encuentran en el municipio de Tamahú, Alta Verapaz ya que esta ubicación es donde las participantes realizaran sus ventas.

El grupo objetivo son las personas de área rural.

b. Demográfico

El perfil del consumidor final que demandara el producto es el siguiente:

TABLA 2
VARIABLES DEMOGRÁFICAS DE LOS CONSUMIDORES DE SHAMPOO

Variables demográficas	Niveles, intervalos o clase
Edad	12-75 años
Sexo	Masculino, femenino
Tamaño familiar	No importa
Ingresos	Bajo
Ocupación	Amas de casa, agricultores, mozos
Educación	Alfabeta y analfabeta
Religión	Protestantes, católicos y otras

Fuente: Elaboración propia. Año 2 014

3.5 Mezcla de mercadotecnia

Para comercializar el producto se hace necesario establecer las 4'ps que establece la mezcla de mercadotecnia y son, producto, precio, plaza y promoción y se dará a conocer de la siguiente forma:

3.5.1 Producto

Del *Shampoo* natural se presentan las características que contiene el producto depende del tamaño del mercado, la situación económica, publicidad a desarrollar y la competencia:

TABLA 3
NIVELES Y CARACTERÍSTICAS QUE OFRECE EL PRODUCTO

Niveles	Características
Beneficio básico	Limpieza del cabello
Producto genérico	Envase de 250 ml y 450 ml
Producto esperado	Agradable aroma, precio, que limpie y cuide el cabello
Producto aumentado	Variedad de aromas

Fuente: Elaboración propia. Año 2 014.

Dentro de la clasificación de productos se encuentra como un bien no duradero porque es un bien de consumo y estos productos tienen precios accesibles y están disponibles para su venta en muchos sitios.

a. Marca

La marca es el signo distintivo que indica que producto han sido producidos, y este ayuda a los consumidores a identificar y comprar de manera consciente por su carácter y calidad.

El nombre de la marca a utilizar es el siguiente:
PANHORNÁ

b. Empaque

Los elementos del empaque y la imagen del producto se muestran a continuación:

- Tamaño: 450 ml
- Forma: Botella
- Material: Plástico de color transparente

c. Etiqueta

El tipo de etiqueta que se utilizara para el *Shampoo "Panhorná"* será la etiqueta descriptiva, se ofrecerá información del producto para que el cliente tome una mejor decisión al adquirirlo.

- Lleva el nombre de "*Panhorná*"
- Contendrá información de los beneficios e indicaciones del uso.

A continuación se muestra la etiqueta:

1) Presentación de la etiqueta

IMAGEN 1 PRESENTACIÓN DE ETIQUETA



Fuente: Elaboración propia. Año 2 014.

Por el momento la elaboración de productos será de dos presentaciones: De *Aloe Vera* conocida como sábila la presentación de color del *shampoo* es verde representa el color de la naturaleza.

3.5.2 Precio

a. Insumos a utilizar

TABLA 4
MATERIALES A UTILIZAR

Shampoo artesanal sábila	Cantidad	Precio
tinajas grandes	2	Ninguno
canasto	1	Ninguno
pañuelo (colador)	1	Ninguno
Manta	1	Ninguno

Fuente: Elaboración propia. Año 2 014.

No se incurrirán en costos de materiales, porque son de fácil acceso.

**TABLA 5
INSUMOS A UTILIZAR**

Shampoo artesanal sábila
Colorante para <i>shampoo</i>
Libra de texifon
Escencia de olor para <i>shampoo</i>
Sal
Agua
Sabila

Fuente: Elaboración propia. Año 2 014.

b. Cantidad de insumos a utilizar por 15 unidades

**TABLA 6
CANTIDAD DE INSUMOS POR 15 UNIDADES**

Shampoo artesanal de sábila		
Insumo	Cantidad	Costo total
Colorante verde en oz.	1	Q 0.50
Texifon en lb.	1	Q 18.00
Escencia de olor para <i>shampoo</i> en ml.	5	Q 5.00
Sal en lb.	½	Q 0.50
Agua en ml	240	Ninguno
Sábila en ramos	10	Ninguno
Total		Q 24.00

Fuente: Elaboración propia. Año 2 014.

El agua no tendrá ningún costo ya que en el municipio hay nacimiento de agua y también el insumo de sábila porque tienen siembras de ello.

c. Costo de empaque y etiqueta por 15 unidades

**TABLA 7
COSTO EMPAQUE Y ETIQUETA POR 15 UNIDADES**

<i>Shampoo artesanal de sábila</i>			
Empaque y etiqueta	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Botellas	15	Q 2.00	Q 30.00
Impresión de etiqueta	15	Q 0.50	Q 07.50
Total			Q 37.50

Fuente: Elaboración propia. Año 2 014.

d. Costo total

**TABLA 8
COSTO TOTAL**

Costos de elaboración de <i>Shampoo artesanal de sábila</i>	
Producto	Costo total
Insumos	Q 24.00
Empaque y etiqueta	Q 35.50
Total	Q 59.00

Fuente: Elaboración propia. Año 2 014.

No se incurrirán en costos de transporte para comprar los insumos; hay participantes dentro del grupo que viajan al municipio de Cobán, al momento de viajar se comprará los insumos.

e. Situación de ingresos y egresos

TABLA 9
SITUACIÓN DE INGRESOS Y EGRESOS

Unidades a vender	Egresos	Precio de venta por unidad	Ingresos	Ganancia
100	Q.394.00	Q.8.00	Q 800.00	Q 405.00

Fuente: Elaboración propia. Año 2 014.

3.5.3 Plaza

Para la distribución del producto se hará de la siguiente manera:

a. Distribución del producto

Al considerar que los distribuidores de la competencia en el municipio se concentran en las abarroterías y son los minoristas las tiendas que llegan a comprarles; la distribución del producto se realizara de la siguiente manera:

1) Canal de distribución



Fuente: Elaboración propia. Año 2 014.

2) Diseño del canal de distribución.

El canal de distribución que se utilizara tiene sus ventajas y desventajas y se describen a continuación:

**TABLA 10
CANAL DE DISTRIBUCIÓN**

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• Menores costos• Organización de ventas propia• Contacto directo con el cliente• La comunidad de <i>panhorná</i> queda unos 10 minutos para llegar al centro	<ul style="list-style-type: none">• Baja cobertura• No hay contacto directo con el cliente• Menor ganancia y no se llegue directamente al consumidor• Lugares en donde no esté el producto, le ofrecerán producto sustituto• No mantener suficientes <i>stoks</i>

Fuente: Elaboración propia. Año 2 014.

3) Determinación de los costos de distribución

No es necesario contemplarlos ya que las participantes en su tiempo libre andarán a ofrecer los productos.

4) Logística a utilizar:

La logística a utilizar es de la siguiente manera:

**TABLA 11
LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN**

Logística interna:	Logística externa
<ul style="list-style-type: none">• Control de nivel de productos• Inspección de materiales• Inspección de calidad	<ul style="list-style-type: none">• Programación de los días que van a realizar sus ventas, así como los días en que llevaran productos a los minoristas

Fuente: Elaboración propia. Año 2 014.

5) Sistema de distribución

- **Tiendas de barrio:** se abarcará el sector de todas las tiendas que se encuentren en el centro y dentro del mercado central, ya que cada uno tiene su propia clientela, las personas salen de su comunidad los días miércoles y ya saben donde concurren.
- **Venta directa hacia el consumidor final:** en casa de habitación de la presidenta del Grupo “Las Azucenas”, lugar estratégico, debido a su ubicación geográfica cercana al pueblo.

3.5.4 Promoción

La promoción comunica, informa, y persuade a los clientes por lo que la mezcla promocional se muestra a continuación:

a. Mezcla promocional

Para llegar a los clientes potenciales se dará a través de:

1) Venta personal

Las participantes harán la presentación del producto con familiares, amigos, vecinos; en reuniones de programa sociales que tienen en común; presentando las características de su nuevo producto estacional

b. Proceso de comunicación.

1) Comunicación Formal

La comunicación formal se realizará bajo el orden del Grupo “Las Azucenas”.

- **Comunicación verbal:** Se llevará a cabo directamente con la presidenta que conforma dicho grupo.

c. Determinación del presupuesto promocional.

La promoción del producto será de manera personal por lo que no se incurrirán en costos debido de su estrategia de venta personal.



CUNOR

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Universidad de San Carlos de Guatemala



15042

El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos, luego de conocer el dictamen de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

Administración de Empresas

Al trabajo titulado:

**"Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,
realizado en Organización No Gubernamental TRICKLE UP,
Cobán, Alta Verapaz"**

Presentado por el (la) estudiante:

Hellen Victoria Ortiz Pop

Autoriza el

IMPRIMASE

"Id y enseñad a todos"


Lic. Zoot. ~~M.A. Freddy Giovanni Macz Choc~~ Choc
DIRECTOR



Cobán, Alta Verapaz abril del 2015



CUNOR

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Universidad de San Carlos de Guatemala



15042

El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos, luego de conocer el dictamen de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

Administración de Empresas

Al trabajo titulado:

**"Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado,
realizado en Organización No Gubernamental TRICKLE UP,
Cobán, Alta Verapaz"**

Presentado por el (la) estudiante:

Hellen Victoria Ortiz Pop

Autoriza el

IMPRIMASE

"Id y enseñad a todos"


Lic. Zoot. ~~M.A. Freddy Giovanni Macz Choc~~ Choc
DIRECTOR



Cobán, Alta Verapaz abril del 2015