



# DECIDÍ

## Emprender

SOY AGENTE DE CAMBIO

Cartilla con herramientas, recomendaciones e historias que serán útiles para fortalecer tu emprendimiento.

Esta cartilla fue posible gracias al generoso apoyo del pueblo de Estados Unidos a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos son responsabilidad de World Vision y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID o del gobierno de Estados Unidos.

## **USAID**

Lawrence J. Sacks  
Director de USAID/ Colombia  
Michael Torreano  
Director de la Oficina de  
Reconciliación e Inclusión  
de USAID/Colombia  
Ángela Suárez  
Gerente del Programa  
de Alianzas para la  
Reconciliación de USAID/  
Colombia

## **ACDI/VOCA**

Ricardo Amaya  
Director programa  
PAR – ACDI/VOCA  
Jimena Niño  
Subdirectora programa  
PAR – ACDI/VOCA  
Gisella de Andreis  
Gerente de Apoyo Psicosocial  
PAR – ACDI/VOCA  
Erika Arango  
Gerente de Alianzas Público Privadas  
PAR – ACDI/VOCA

## **World Vision**

Directora Nacional: Martha Yaneth Rodríguez Merchán  
Director de Estrategia y Calidad Programática: Nelson Rojas  
Gerente Región Occidente: María Isabel Valencia Arbeláez  
Coordinadora Programática: Clara Inés Cortes Mesa  
Coordinadora del Proyecto: Luz Duque Franco

## **Alcaldía de Medellín**

Alcalde: Federico Gutiérrez Zuluaga  
Secretario de Inclusión Social Familia y Derechos Humanos: Luis  
Bernardo Vélez  
Directora (E) Equipo de Atención y Reparación Integral a Víctimas:  
Paula Andrea Toro Álvarez

## **Técnicos:**

Alcira Gómez Ferreira  
María Carmenza Posada Acevedo  
Adriana María Marín Acevedo  
Isabel Cristina Giraldo de los Ríos  
Laura Cristina Giraldo Rodríguez  
Jhon Vélez  
María Eugenia Gómez  
Yudi Natalia Serna Piedrahíta

## **Empresas Aliadas**

*Consejo de Empresas Americanas - CEA*  
Director: Ricardo Triana  
Subdirectora: Patricia Parra  
Coordinadora de Hands for Change: Valentina Rojas  
*SC Johnson & Son*  
General Manager Andean Cluster: Diego Siccardi  
Sr. Associate, Human Resources Community Andean Cluster: Angela  
Castañeda  
*Ingredion*  
Gerente General: Fabio Cadavid  
Gerente de Recursos Humanos, Negocios y Areas de Soporte:  
Aura Mena  
*Accenture*  
Country Manager: Marco Ribas,  
Technology Lead for Hispanic South America: Beatriz Carmona  
Corporate Citizenship Project Lead: Camilo Franco

## **IBM DE COLOMBIA**

Gerente General: Federico Martínez  
Líder de Ciudadanía Corporativa Zona Andina: Jesús  
Tabares  
**HILL + KNOWLTON STRATEGIES**  
Presidente: Alfonso Cuellar

## **Mente Abierta Comunicaciones**

Directora: Alejandra Echavarría  
Directora: Manuela Torres  
Autoras en: Ideación de estrategia educomunicativa,  
construcción de contenidos y  
diseño e ilustración de esta cartilla.  
Diseñadora e ilustradora: Sara Isabel Del Portillo

**ISBN: 978-958-56019-4-9**

Se autoriza la difusión de esta cartilla, para fines de uso  
formativo. No está permitida su reproducción parcial  
ni total. En cualquier caso, la citación de lo expresado  
en este documento debe referenciar al Proyecto:  
Reconciliación Autonomía Económica coordinado por  
World Vision.

Esta publicación fue producida por World Vision con  
financiación de la Agencia de los Estados Unidos para  
el Desarrollo Internacional (USAID) y la alianza con la  
Alcaldía de Medellín.

# La ruta para emprender

***Esta es tu guía en la creación de tu emprendimiento. Aquí encontrarás algunos consejos para que sigas construyendo la historia de tu negocio.***

Podrás realizar ejercicios y actividades que te aclararán algunas preguntas sobre el seguimiento que les estás haciendo a tu negocio, así como algunas ideas sobre los sueños que quieres alcanzar.

Las historias y las herramientas que encontrarás a lo largo de esta cartilla te servirán para tomar decisiones que beneficien tanto el crecimiento de tu negocio, así como el fortalecimiento de las relaciones con tu familia, vecinos, clientes y empleados, que finalmente son la base de tu historia como emprendedor.

Aprenderás a conversar con tus clientes y aliados, a entenderlos para saber qué desean y cómo ofrecerles un buen servicio y/o producto. También encontrarás recomendaciones muy prácticas para llevar las cuentas de tu negocio, y saber cuánto te has gastado y en qué, cuánto has ganado, la importancia de ahorrar o invertir en otros productos y materiales, así como tomar las decisiones en el momento adecuado.

***En este recorrido te acompañará Felicia,*** una emprendedora como tú que años atrás decidió emprender y hoy ha logrado fortalecer y hacer crecer su negocio. Ella ya pasó por lo que tú viviste, por eso tiene mucho por enseñarte desde su experiencia. Sus aprendizajes y vivencias como emprendedora harán de este viaje más seguro, motivador y claro.



# Índice

---

**P\_6**

*Mi historia, un camino de retos y aprendizajes*

**P\_13**

*Toda experiencia es una oportunidad para aprender*

**P\_20**

*Y para seguir adelante nos debemos empoderar*

**P\_24**

*Y cuando sé qué quiero lograr, ¿qué sigue?*

**P\_28**

*No todos caben en el mismo costal*

**P\_31**

*Mi negocio tiene personalidad*

**P\_36**

*Registrar mi negocio me abrió las puertas*

**P\_38**

*Planificar es pensar el camino, pensar el camino es tomar mejores decisiones*

**P\_43**

*El ahorro de hoy es la meta del mañana*

# Mi historia, un camino de retos y aprendizajes

Hace ya más de 10 años que mi suegra, Luz, me enseñó a hacer arepas. ¡Ella era una experta! Para esa época vivía en Apartadó con Juan, mi esposo. Apenas llevábamos como 3 años de casados, cuando Luz me animó a ayudarla. Yo hacía sino buscar trabajo y nada, ni en los restaurantes como mesera ni en los supermercados como cajera, ¡nada, estaba muy duro! Y bueno, yo con ganas de trabajar y ganar plata para ayudarle a mi esposo y ahorrar para comprarnos una casita, pues me animé. Nos despertábamos a las 3:30 a.m. y empezábamos a moler el maíz, luego cocinábamos la carne desmechada, el huevo y el ahogado. A las 6:00 a.m. ya teníamos todo listo para la venta. Con el fogón de leña prendido calentábamos las arepas y las preparábamos como nos las pedían, que con mantequilla, que con carne, que con ahogado. A las 11:00 a.m. terminábamos, se nos iban todas las arepas.

Tres años después mi suegra me dijo: “Mija, yo ya quiero descansar, siga con las arepas, usted es berraquita”. Desde ese día empezó mi historia como emprendedora, aunque de eso me di cuenta después. Seguí con la venta de las arepas, hasta que un día, de esos en lo que uno se levanta como inquieta, pensé: “¡Y si vendo arepas con sancocho!”. Yo me levanté de esa cama y le dije

a mi esposo: “Juan, se nos creció el negocio, voy a montar un restaurante”. Ese hombre abrió los ojos y ni tiempo de hablar le dio, yo ahí mismo salí a buscar sillas, mesas, manteles, ollas, de todo, y monté el restaurante en la sala de mi casa.

Alicia ya había cumplido 6 años y Alma tenía 4. Pero nada, yo para adelante, con mis dos hijas bien pequeñas y con el apoyo de mi esposo. Me levantaba bien temprano y trabajaba siempre con la mentalidad de que yo era capaz. ¡Y me funcionó! **De vender 25 paquetes de arepas al día, pasé a vender 150.** Además, vendía sancochos para el almuerzo, más el menú del día: sopa, arroz, maduro o papa; carne, pollo o pescado; ensalada y jugo. ¡Yo estaba feliz!

**Así fue como empecé mi negocio. Ha sido una historia llena de muchos aprendizajes que ahora quiero compartir contigo.** Con el tiempo comprendí que esta historia no se construye en solitario, al contrario, son muchas las personas que llegan a apoyarte. Por eso te invito a que nos conozcamos para acompañarnos en este viaje. Me gustaría saber de ti, quién eres, qué te gusta, quién es tu familia, cuál es tu negocio y cuáles son tus deseos y sueños como persona emprendedora. Así que conversemos y emprendamos este viaje.



*¿Cuál es tu nombre?*

*Cuéntame, ¿cómo inició tu negocio?*

¿Cómo nació la idea y qué has vivido desde que comenzaste esta historia?



*Gracias por compartirme tu historia. ¡Son muchas las experiencias que has vivido! Y no dudo de lo valiosas que son para ti, tu familia y tu unidad productiva.*

*¡No te confundas! Algunos expertos les llaman unidad productiva, otros emprendimiento, pero yo le digo negocio. En conclusión: se refieren a lo mismo.*

Como te lo dije, esta no es una historia que se escriba sin compañía, ¡ni te imaginas cuántas personas han llegado para apoyarme! Entre ellas mi familia. Recuerdo una vez que estaba en la cocina pelando unas papas, para ese entonces todavía estaba en la cocina de mi casa donde si mucho cabíamos dos personas y las dos ollas grandes donde montaba los frijoles. Sentí que me jalaban mi delantal, bajé mi cabeza y vi a Alicia, ya tenía 9 años. Ella me miró y me dijo: “Mamá, aquí ya no te caben más cosas, ¿vas a conseguir una cocina más grande? Ya la necesitas”. No supe qué decirle, solo sentí un deseo intenso de hacerle caso y salir a buscar una casa con una cocina más grande, y lo hice, esa fue la primera sede de mi restaurante.

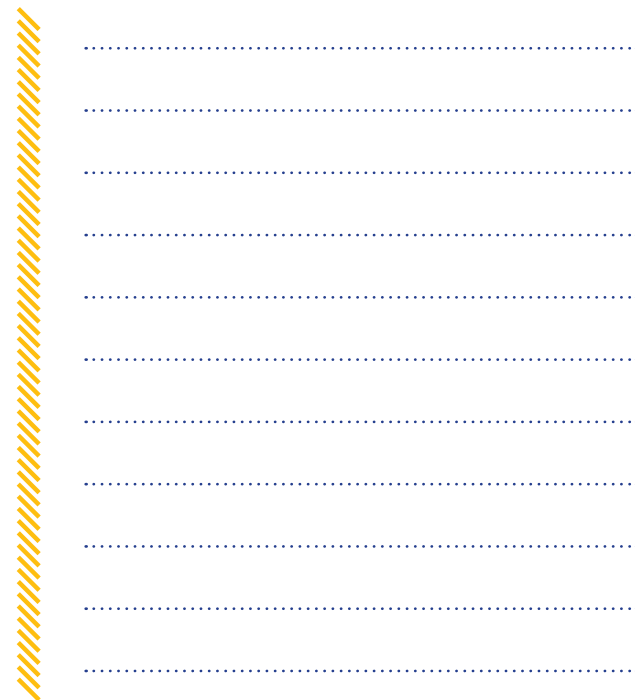
Mi familia también ha estado para darme ánimo y, claro está, para hacer las actividades que implica tener un restaurante. Mis hijas me ayudan en la cocina y algunas veces atienden a los clientes. Mi esposo es el que se encarga de ir al mercado y comprar todo lo que necesito para preparar mis platos, ¡y es un apoyo enorme, porque llega con unos bultos de comida pesadísimos!

Como verás mis dos hijas y mi esposo son de gran ayuda para mí. También tengo primos, tíos y sobrinos que me llaman y me preguntan cómo va el negocio. Al principio, cuando abrí la primera sede de mi restaurante, iban y me llevaban platos, ollas, cucharas, manteles, de todo. Una tía me dijo: “Si no nos apoyamos entre la familia, entonces cómo hacemos. Mija, dele pa´lante, este restaurante le está quedando muy bonito”. Esas palabras lo llenan a uno de alegría, de ganas de seguir.



## *Bueno, ya he hablado mucho de mí*

Cuéntame cómo es tu familia. Aquí la puedes dibujar o puedes pegar una foto, y en las líneas que están al lado puedes escribir los nombres de tus familiares y, si quieres, escribir una frase donde describas quiénes son.



.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Además de mi familia, mis vecinos han sido muy importantes en la historia de mi negocio. Recuerdo que una vez, recién abierta la primera sede de mi restaurante, yo le dije a mi esposo: “Juan, voy a preparar un sancocho y unas arepas bien buenas y se los voy a dar a los vecinos. Y si a ellos les gusta, yo sé que me van a recomendar con otros vecinos, espere y verás”. ¡Y sí, eso me funcionó, les encantó! Ahora cada vez que pasa gente y pregunta por un lugar para comer, mis vecinos les dicen: “Vaya donde Felicia, allá va a la fija”.

Claro está, ellos me dicen que me recomiendan porque preparo las mejores arepas y unos almuerzos bien deliciosos, y porque también atiendo con mucho amor y paciencia. ¡Que soy bien buena gente! Por eso siempre pienso en mis clientes y en mis vecinos. Yo creo que por eso los del barrio me tienen aprecio, y eso hace que seamos muy unidos y nos apoyemos en lo que hacemos, como en el crecimiento de nuestros negocios.

## Tips de los expertos:

**“Únete o crea una red de emprendedores. No importa qué tan diferente sean sus emprendimientos, todas las experiencias de los diferentes sectores se nutren entre sí”.**

**IBM Colombia**



*Ahora sigamos con tu historia:*

¿Cómo se llama tu emprendimiento?

*Dibuja o pega su logo, ¡así lo podemos conocer!*

## Ubiquémoslo en el mapa

¿Dónde está situado tu negocio?, ¿en qué zona?, ¿quiénes son tus vecinos? y ¿qué hay a su alrededor? Para esto, te invito a hacer esta actividad:

Dibuja en el mapa de tu barrio o comunidad (como lo hayas visto o como te lo imaginas). Como anexo a esta cartilla encontrarás una hoja con figuras en adhesivo, coge uno y pégalo en el lugar del mapa donde está ubicado tu negocio. Ahora utiliza los colores para ubicar y dibujar otros lugares que hoy hay en tu comunidad: la iglesia, la tienda, la ferretería, otros.



# Toda experiencia es una oportunidad de aprender

Una tarde, creo que ya iban a ser las 5:00 p.m., estaba sentada en una silla del local descansando un poco luego del día agitado que había tenido. Además de servir los almuerzos con las arepas que acostumbraba a preparar, me llamó el párroco de la iglesia para decirme que necesitaba urgente 20 almuerzos, pues se había enfermado la señora que siempre se los ayudaba a preparar y ese día tenía una reunión muy importante. ¡Entonces, corra y hágale los almuerzos al padre. En la cocina corríamos de un lado a otro!

Bueno, el caso es que se los entregamos y yo me senté a descansar. En esas que tocan la puerta, entra un señor que yo nunca había visto y me dice: “Señora, ¿tiene almuerzo?, vengo hambriado”. La verdad yo ya no tenía nada y tampoco me quedaban insumos para preparale algo. Entonces yo le dije la verdad, ¡y ese señor se pegó la enojada y me empezó a decir un montón de barbaridades!”.

Varios vecinos escucharon el escándalo y fueron al restaurante. Me vieron bien asustada, yo estaba muda, del susto se me fueron las palabras. Entonces, doña Claudia se paró al frente del señor y con su voz alta le dijo: “Oiga señor, con todo el respeto, Felicia ya le dijo que no le podía preparar su almuerzo, a ella ya no le queda nada”.

Y ese señor seguía pero bien bravo. Entonces don Carlos, que también corrió a mirar qué pasaba, le dijo: “Señor, vea, yo entiendo que tiene hambre, pero Felicia no tiene la culpa. A esta hora usted no va a encontrar almuerzo. Entonces, si quiere, yo le vendo dos pasteles de pollo, que están bien buenos, y así usted come algo y se tranquiliza. ¿Le parece?”. El señor lo miró, se quedó en silencio y con la cabeza le dijo que sí, ¡santo remedio!

Por situaciones como esas, y muchas otras que me han pasado, es que yo le digo a la gente que está emprendiendo, como tú, que una de las cosas más importantes que debe hacer, es cuidar y respetar las relaciones. Y no solo con el cliente, ese es uno, también con la familia, los vecinos y los empleados. Yo he encontrado muchas personas que me han apoyado, unos que cuidan de mi negocio, otros me traen clientes y otros ayudan consiguiendo las cositas que voy necesitando. doña Claudia y don Carlos son unos, pero también está don Pedro que es el que me fía los aguacates, o doña Silvia que es la que todos los días va al restaurante a las 3:00 a.m. para limpiarlo antes de que yo lo abra, o don Benjamín que todos los días pasa entre 5 y 8 veces para saber que todo está bien. ¡Mejor dicho, toda una red de aliados del Restaurante Felicia!

## Tips de los expertos:

“El respeto es importante porque es la base de una relación. Aún si algo no nos gusta de la otra persona con decencia se lo podemos decir y así construir juntos.

Hay veces que llegan clientes, que no están de muy buen genio, entonces yo los atiendo bien, siempre trato de respetarlos. Así yo logro que en mi negocio los clientes se sientan tranquilos”.

**Emprendedora de Apartadó**



# ¿Tienes una red de aliados y de apoyo? Yo sé que sí, y te invito a plasmarla en este mapa:

Escribe en cada uno de las figuras los nombres de las personas que consideras son un gran apoyo para ti. Ahora coge la tijera y recorta los círculos guiándote por la línea punteada. Coge una lana de color rojo, otra verde y otra azul.

Con la lana roja une los nombres de las personas que hacen parte de tu familia. Inserta la lana en el orificio que está en la figura con su nombre y luego lleva la otra punta hasta el de tu otro familiar, y sigue con ese proceso. Ahora coge la lana de color verde y realiza el mismo paso a paso con las personas que hacen parte de tu comunidad. Por último, toma la lana de color azul y une los nombres de las personas que te brindan apoyo económico (te presta dinero, te fía, te deja más barato, otros).

## Tips de los expertos:

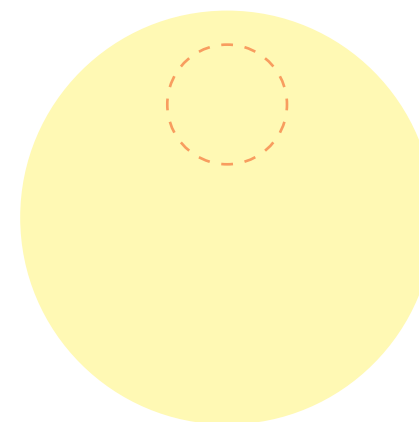
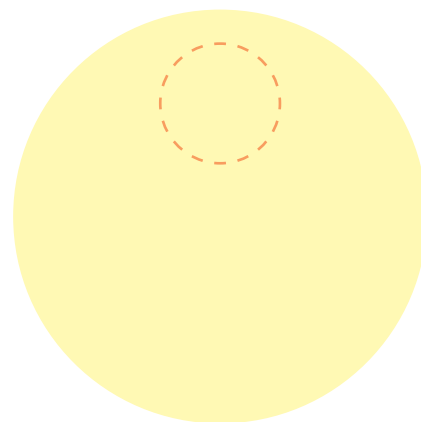
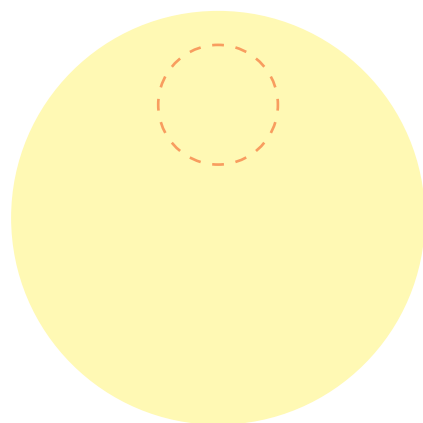
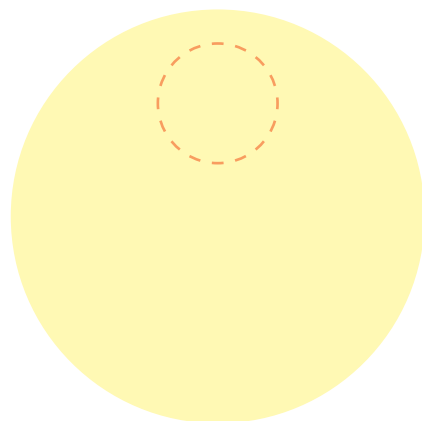
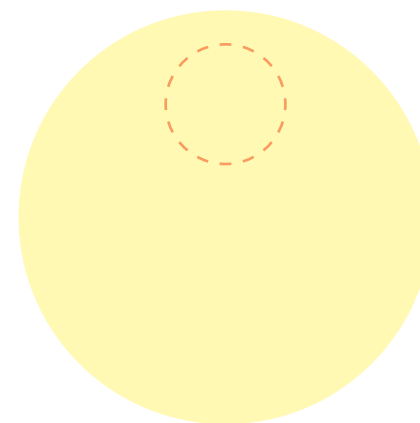
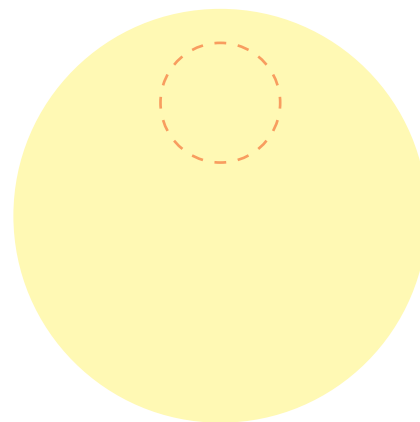
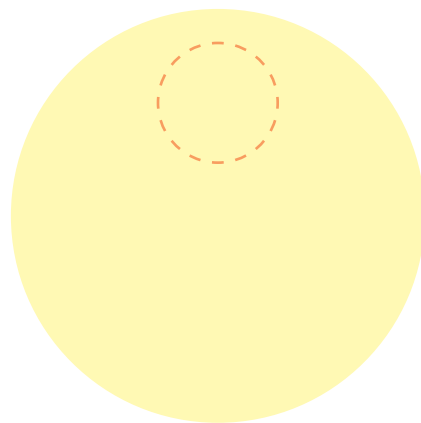
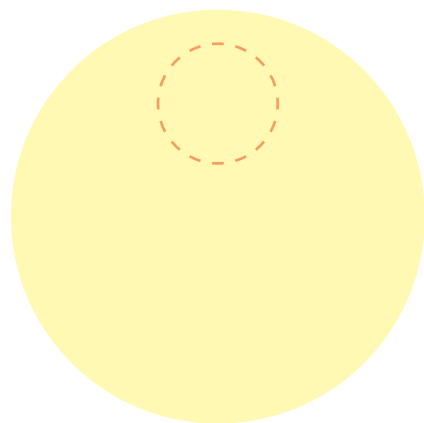
“La confianza es ser un libro abierto para creer en mí y en las otras personas.

Para ganarme la confianza de mis clientes siempre les hablo de mis productos con la verdad. Desde mi labor me aseguro de hacer todo con amor para cumplirles con lo que me pidieron y brindarles lo mejor”.

**Emprendedora de Apartadó**



*Mapa*







Ahora, tener mi red de aliados también me ha traído retos. Por ejemplo, cuando viene un cliente y me dice: “Ay Felicia, hoy estoy sin un peso para pagarle el almuerzo, yo le pago en cinco días que me llega una plata”. Si yo sé que es un cliente que va mucho, que siempre me paga, pues yo confío y le digo que sí. Al principio no fue fácil, pero ya con el tiempo me di cuenta que yo sí podía hacerlo con mis clientes de confianza, eso luego nos volvía más cercanos.

Otra vez me pasó que yo le entregué la devuelta a un cliente, él me pagó con un billete de \$20.000, entonces yo le devolví \$12.000 porque el menú completo valía \$8.000. Cuando llega ese señor y se pone todo bravo, me decía que yo le estaba robando, que él me había pagado con un billete de \$50.000. Y yo, con mucho respeto, le decía que no, que él me había pagado con uno de \$20.000. Ese señor alegaba y alegaba, hasta que yo le dije: “Señor, yo estoy segura que usted no me dio un billete de \$20.000, pero si usted no me cree, yo llamo a un policía para que nos ayude a solucionarlo”. Se quedó bien calladito el señor, me recibió la devuelta y se fue. ¡El respeto y la paciencia, importantísimos en un negocio!

¡Jum, a mí me han pasado muchas cosas! Eso sí, de varias le he sacado el mayor provecho. Un día abrí el restaurante y eso solo, habían como cinco personas, y yo acostumbrada a recibir más de 20. Yo pensé: “Jue madre, ¿qué pasó aquí?”. Pues imagínese que una de las vecinas, que también tenía su restaurante, ese día le dio por hacer una

promoción, ¡le adicionó el postre al almuerzo! Pues yo salí y hablé con doña Blanquita, que hacía unas cocaditas y unos dulces deliciosos, y le dije que nos uniéramos, que yo le compraba dulces si ella me hacía un descuento, y yo los ponía como postre, eso sí, diciéndoles que eran hechos por Blanquita, para que luego le compraran más a ella. ¡Já, eso fue la sensación, volvieron mis clientes! Fue sino que yo tomara fuerza y estuviera bien animada para recuperar mi negocio.

Bueno, hace poco pasé por una situación que, hasta ahora, no sé qué hacer. Hace como tres días estaba cerrando el restaurante, me senté a hacer las cuentas, y a mí no me daban, me faltaba plata. Una de las chicas que me ayuda en la cocina me dijo: “Doña Felicia, yo creo que Carmen le está sacando plata”. Yo me asusté porque a mí nunca me había pasado eso. Entonces no sé si primero hablo con Carmen, si voy de una vez a la Policía, o qué hago.

## *¿Tú qué me recomiendas?*

¿Qué harías si estuvieras en mi lugar?  
Escríbelo aquí:

## Tips de los expertos:

“El diálogo es un medio para uno conocer a las personas y que ellas lo conozcan a uno. Con el diálogo se consigue todo. Yo a mis clientes les converso para que me conozcan y sepan qué quiero con mi negocio, así ellos confían en mí, me conocen y me referencian con otros”.

**Emprendedor de Medellín**



Definitivamente, el diálogo es muy importante cuando uno tiene un negocio. En mi caso, saber hablar con mis dos hijas y con mi esposo me ha permitido solucionar algunos problemas sin llegar a los insultos o a la falta de respeto. Lo bueno es que como sabemos que podemos conversar, ya nos tenemos confianza.

Lo mismo con la gente de mi barrio, ellos saben que yo no ando por ahí hablando del uno o del otro, ¡no, yo prefiero evitar problemas! Yo sí soy bien conversadora, pero es porque me gusta saber cómo están mis vecinos, y siempre que les pregunto me empiezan a contar sus historias, y claro que yo les cuento las mías.

Con las chicas que trabajan conmigo es igual. Cuando llegan en la mañana yo las saludo y les pregunto por la familia, por la salud, por lo que se me ocurra. Y ellas que doña Felicia lo uno que doña Felicia lo otro. A veces hablan hasta por los codos. ¡Y eso es importante, me tienen mucha confianza y me quieren! Por eso yo pienso que me respetan. Y lo mismo con mis clientes, yo los saludo, les pregunto cómo están, y los escucho. ¡La escucha es muy importante! Siempre que me hablan yo los miro a los ojos, así saben que yo les presto atención. Una vez una cliente me dijo: “Felicia, ¿sabe por qué me gusta venir a su restaurante? Porque usted se preocupa por uno, lo escucha, entonces uno se siente como en la casa”. Yo a mis clientes los aprecio, por eso les cocinamos con mucho amor.

# ¿Te animas a hacerlo?

Llama a un amigo o amiga con la que hace mucho tiempo no hablas. Retomar amistades también nos permite fortalecer nuestras redes de aliados.

Definitivamente, el diálogo es muy importante. ¡Y con mis clientes mucho más! Por eso te voy a dar estas recomendaciones, que a mí me funcionan mucho:

- 1. Debemos satisfacer a todos nuestros clientes:** que todo lo que hagamos esté pensado para que nuestros clientes se sientan satisfechos. Que se sientan felices con lo que le vendiste.
- 2. Nuestra vida personal se queda en la casa:** aún si sentimos tristeza, rabia o dolor, debemos esforzarnos para atender a nuestros clientes siempre formales y amorosos.
- 3. Saluda a todos tus clientes:** no hay excepción, todos se atienden por igual.
- 4. El trato es igual para todos:** siempre atiéndelos con una sonrisa, sin importar la forma en que están vestidos o su físico. Todos cuentan.
- 5. Deja que tu cliente tenga su espacio:** bríndale un espacio cómodo, donde se sienta a gusto y disfrute de lo que le ofreces.
- 6. No lo interrumpas:** si te habla, escúchalo. Y si está contemplando tu producto o servicio, permítele hacerlo y dale su tiempo, lo importante es que se conecte.
- 7. Baila al ritmo de su música:** ¡Bueno, no lo tomes tan literal! Lo que te quiero decir es que te adaptes a su forma de ser, hay unos que son más ágiles para decidir y otros no tanto. Tan solo ten paciencia y guíalos.
- 8. Luce profesional:** si algo he aprendido es la importancia de cómo me visto y me organizo para atender a mis clientes. Por eso yo todos los días me pongo vestidos bien divinos, para que mis clientes me vean y se sientan a gusto. Yo lo que quiero es que estén contentos, por eso me pongo vestidos de flores bien coloridas.
- 9. Muestra todos tus productos:** para clientes diversos, productos diversos. Como no sabemos qué le puede gustar a un cliente, pues ponemos sobre la mesa todo lo que tenemos. ¡Eso le demuestra variedad y la posibilidad de elegir lo que está entre sus gustos!

## Y para seguir adelante nos debemos empoderar

Así como el diálogo es importante, el empoderamiento también. ¿A qué me refiero? Sentirnos seguros de lo que hacemos. He visto lo que pasa cuando hago las cosas con amor y fortaleza, cuando me salen del corazón. Veo respuestas en las otras personas que me gustan: son más abiertos, se interesan más, diría que se sienten cercanos y comprometidos por lo que les ofrezco. Y bueno, esto no solo con los clientes.

Al sentirme empoderada en mi hogar, le transmito a mi familia mucha fuerza y amor para que sigamos construyendo juntos nuestros sueños. Y lo mismo con las personas de mi barrio. Una vez nos unimos cuatro vecinos porque estábamos preocupados por el problema de basuras que había en nuestra cuadra, ¡no había un lugar dónde botarlas, y todo quedaba regado en el piso, horrible! Entonces nosotros juntamos a la comunidad un sábado y los invitamos a almorzar, hicimos un sancocho. Cuando terminamos les hablamos de la importancia de tener un espacio limpio y les

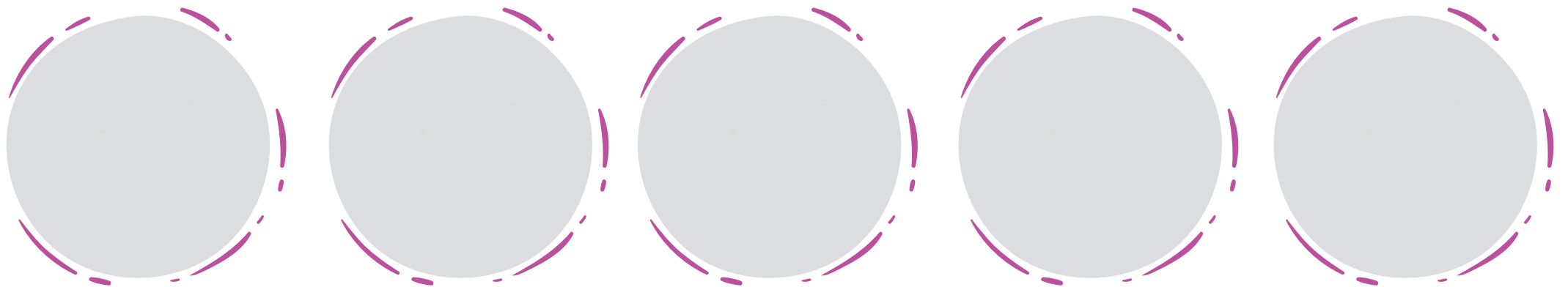
pareció una muy buena idea, entonces entre todos reunimos plata y compramos contenedores de basura. ¡Ahí la cosa cambió! Y eso pasó porque varios nos empoderamos y convocamos.

Pasa lo mismo con los clientes de mi restaurante. Cuando ellos me ven segura, dispuesta a atenderlos de la mejor forma y hablándoles con confianza y respeto, pues van a sentirse más a gusto y van a preferir comer sus almuerzos o comprar sus arepas en mi negocio. Yo por ejemplo, tengo muy claro cuánto cuestan mis productos, de qué están hechos, cómo están preparados, en qué momento todo está listo. Y todo eso lo debo saber, porque cuando mis clientes me lo preguntan yo se los debo responder, y eso les demuestra seguridad, ven que todo está organizado, ¡y eso es importantísimo! ***Si yo estoy empoderada de mi negocio, sé qué debo hacer y cómo debo tratar a mis clientes para que me sigan comprando, y me recomienden.***



Ahora, ¿cómo he logrado tener claridad sobre lo que debo hacer con mi negocio? Te voy a compartir este ejercicio que hice hace dos años y que me ha servido para aclarar mis ideas y lo que ofrezco con mi negocio. ¿Te animas a hacerlo?

Escribe en cada círculo los sueños que tengas. Escribe unos personales, otros familiares y otros con tu negocio.



Ahora vas a elegir tres sueños: uno personal, otro familiar y otro sobre tu negocio. Para ayudarte a elegir te dejo estas tres preguntas:

1. *¿Cuál le aporta más a mi vida?*
2. *¿Qué es lo que quiero realmente para mi vida?*
3. *¿Sí seré feliz con ese logro?*

# Tips de los expertos:

“Recuerda que toda idea de emprendimiento es buena y hasta los tropiezos nos enseñan a superarnos. Todo gira en torno a la disposición y compromiso que tengas con tus proyectos”.

**Accenture**



**Familia**

Propósito  
para este  
año

**Personal**

Propósito  
para este  
año

**Negocio**

Propósito  
para este  
año

Escribe cada sueño en el recuadro que le corresponde. Luego escribe ese propósito que te vas a trazar para este año, y así lograr tu sueño. Y para cumplir esos propósitos debemos tener nuevos hábitos. Ahora responde estas preguntas, teniendo en cuenta el propósito que te trazaste en lo personal, familiar y con tu negocio.

<b>Sueños</b>		
<b>Familia</b>	<b>Personal</b>	<b>Negocio</b>
Propósito	Propósito	Propósito
¿Qué voy a hacer?	¿Qué voy a hacer?	¿Qué voy a hacer?
¿Qué voy a evitar?	¿Qué voy a evitar?	¿Qué voy a evitar?

## Y cuando sé qué quiero lograr, ¿qué sigue?

### Tips de los expertos:

“El empoderamiento es yo tener una independencia y tener claro qué quiero hacer y qué quiero lograr para ponerme en marcha. Es ser líder. Yo me siento empoderada cuando salgo a vender y hablo con seguridad del producto que estoy vendiendo, porque sé que es muy bueno”.

**Emprendedora de Medellín**



### Descubre cuáles son los productos y servicios ganadores

Cuando abrí el restaurante, comencé vendiendo de todo un poco. Cada sábado me sentaba a decidir el menú de la próxima semana: frijoles, mondongo, sopa de papa, o pescado frito. Ahora, mis clientes preguntaban todos los días por mi sancocho especial, el plato que me hizo famosa en la cuadra y entre mis vecinos, pero que solo lo ofrecía lunes y viernes. Entonces un vecino me dijo: “¿Felicía, por qué no prepara un menú con las comidas que más gustan?”. ¡Y le hice caso! Escribí una lista con todos los platos y traté de recordar lo que me decía mi familia, mis vecinos o mis clientes cuando los probaban y así crear el menú más popular del restaurante.

### ¿También quieres descubrir tus productos o servicios más ganadores?

Imagina que vas a construir tu producto ideal, ese que contiene la esencia de tu negocio. Trata de identificar lo que tus clientes más admiran de tus productos o de los servicios que le ofreces, eso te servirá para crear una figura que las represente, es decir tu producto o servicio ideal.





# Te invito a hacer este ejercicio:

Escoge 5 palabras del siguiente listado. Verás que cada una tiene un color diferente. Ahora, en el espacio en blanco, dibuja o pega recortes de papel usando los colores de las palabras que escogiste para describir tu producto ideal.

## Producto

Bonito

Calidoso

Rústico

Necesario

Rico

Duradero

Práctico

Pequeño

Nutritivo

Grande

Limpio

Agrega aquí una cualidad y color que no veas en el listado:

---

---

---

## Servicio

Amigable

Eficiente

Organizado

Entretenido

Rápido

Serio

Flexible

Amplio

Accesible

Estrecho

Acogedor

*Pinta o borma con recortes tu producto ideal:*



**Tip:** ya que en mi restaurante ofrezco productos y un servicio, combiné las características de ambos en un solo dibujo.



### ¿Y luego qué?

Les voy a contar un secreto: con este dibujo me di cuenta que aún debía trabajar en los tiempos de preparación para atender a mis clientes con más rapidez y cumplirles, es decir, ser eficiente. Y tú, ¿qué descubriste con este dibujo?

## No todos caben en el mismo costal



**Mi vecina doña Susana es muy ahorradora**, así que creé una promoción los martes (el día más flojo).



**Los ingenieros de la obra de construcción son exigentes** y solo comen vegetales, así que incluí un plato vegetariano en el menú ejecutivo.



**Los taxistas siempre andan de afán** en la mañana, así que puse un carrito pequeño al lado del acopio para venderles café y huevo con arepa de 6:00 a.m. a 8:00 a.m.



**Andrea y su mamá siempre comparan mi ensalada** con la que vende el otro restaurante, entonces presté atención y le añadí las fresas que tanto les gustan. ¡Con eso las enamoré!

### Trata de ponerte en los zapatos de tus clientes:

¿Dónde viven?, ¿cuál es su edad?, ¿qué necesitan o qué les interesa?, ¿cuál es su capacidad económica?, ¿son personas o empresas?  
Crea categorías para clasificarlos.

# Tips de los expertos:

“Así tu producto tenga un mercado potencial enorme, primero elige un grupo objetivo: al principio centra todos tus esfuerzos de comunicación en ese segmento. Cuando hayas logrado clientes en ese nicho, habrás generado un conocimiento sobre tu producto que te hará más fácil abordar otros clientes y te dará credibilidad para conseguir más recursos”.

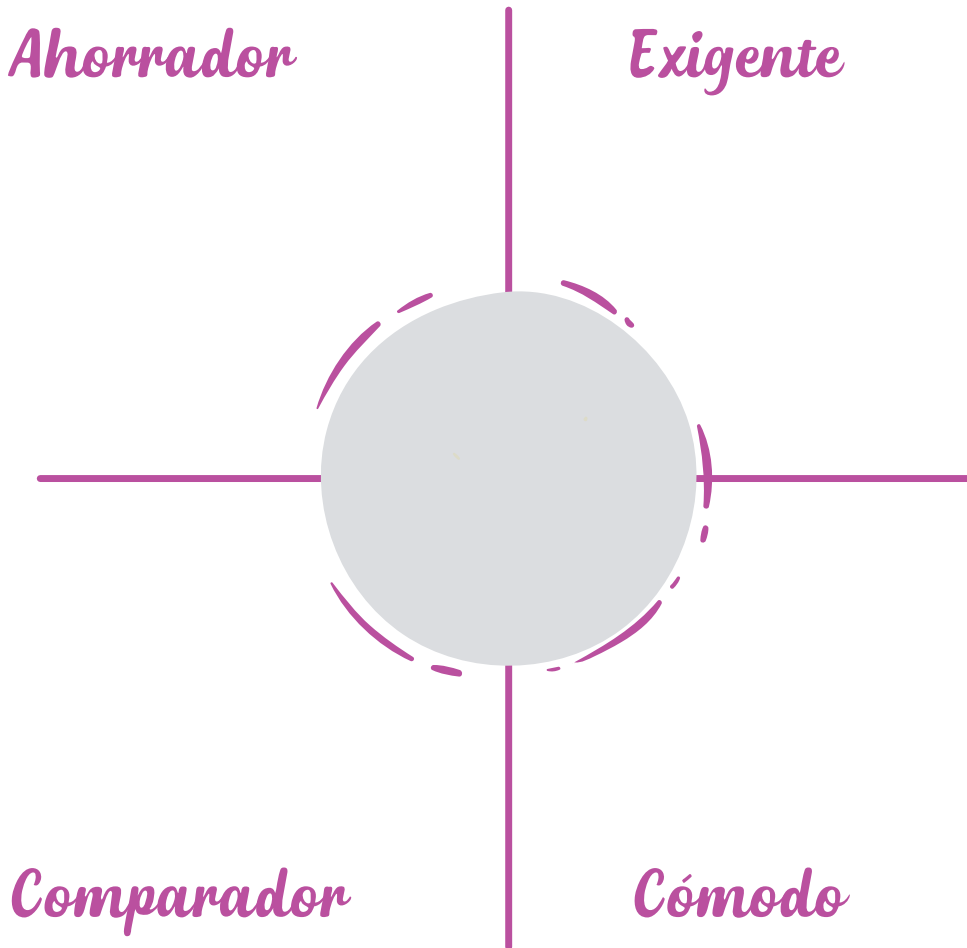
***Ingredion***



# Te reto a...

Ahorrador

Exigente



Replica el dibujo de tu producto o servicio ideal. Ubícalo en círculo del centro. Al lado escribe qué estrategias puedes crear para enamorar a cada uno.



Tener en cuenta las cualidades de mi producto ideal me ayudó a entender qué beneficio busca cada tipo de cliente, y cómo puedo satisfacerlos. Pregúntale a tus compañeros de trabajo, vecinos, clientes y familiares. Sus opiniones te abrirán el camino.

# Mi negocio tiene personalidad

Cuando decidí que iba a montar la nueva sede de mi restaurante, busqué muchos lugares y obviamente me guié por el precio del arriendo, pero mi esposo me dijo: “Mija si consigues un local bien escondido no la va a ver nadie. Tiene que ser central”. Entonces me di una vuelta por todo el barrio y analicé dónde estaban las escuelas, las oficinas, locales comerciales, incluyendo otros restaurantes, y encontré el lugar perfecto: no era el más barato pero quedaba cerca a la escuela más grande de la zona, al frente del acopio de taxis, y justo al lado de la construcción de nuevas oficinas. ¡Se me apareció la virgen!

Me instalé en el nuevo local y cuando terminé me paré en la acera con mis esposos a admirar mi restaurante, cuando me preguntó: “¿Y ya tienes el nombre?”. Yo lo miré, abrí los ojos y le respondí: “Ay Juan, yo no lo había pensado”. Al rato llegaron mis dos hijas del colegio y les dije que estábamos pensando en el nombre del negocio. Alma me miró y me dijo: “Pues má, la gente se pone muy feliz cuando llegan al restaurante y siempre preguntan por ti. Entonces que se llame Felicia, ¿no?”. Y así fue, creamos el Restaurante Felicia. ¡Eso fue muy emocionante!

Yo mandé a hacer un letrero grande y mi marido, con la ayuda del vecino, lo colgó a la entrada del restaurante. No te imaginas mi emoción cuando lo vi ya puesto: los colores, el logo y el nombre, ¡me sentí tan satisfecha! Por fin mi sueño cobraba vida y tenía una identidad propia. Hasta conseguí una lámpara para iluminarlo, así la gente lo puede ver. Pinté las paredes de naranja y blanco para que entrara mucha luz.

Adentro decoré con flores, cuadros con paisajes y en el centro de las mesas puse jarrones de vidrio transparente con velas. Quería que todo se viera lindo, agradable y que los clientes se fueran bien contentos, porque yo sí aprendí una cosa: al momento de comprar lo hacemos desde las emociones (felicidad, rabia, miedo), y en especial cuando tenemos hambre. Por eso me esforcé en crear en crear una imagen única que le agradara a los clientes.

Durante mi proceso creativo me pregunté: si mi restaurante fuera una persona o un animal, ¿cómo sería?, ¿qué personalidad tendría de acuerdo a los beneficios que brinda mi negocio?, ¿con qué emociones se conectan mis clientes?

¡Y se me ocurrió una idea! Dibujé la mascota de mi restaurante para darle una identidad única a mi negocio.



**Felicia**

*Sabor de hogar*

*Acogedora*

*Amable*

*Sabor tradicional*

*Hogareña*

*Cuidadosa*

*Eficiente*

*Trabajadora*

*Limpia*

## Tips de los expertos:

“Mantenerse en la experiencia de la innovación le permite a los emprendedores permanecer vigentes en el mercado y, por su puesto, crecer”.

IBM



# ¿Te animas a hacerlo?

¡Crea la mascota de tu negocio! Dibuja una persona o animal y escoge 7 colores que representen la personalidad de tu negocio.



**Tip:** no debes plasmar tu personalidad, sino la que mejor se conecte con lo que tus clientes buscan en tu negocio.



## Listado con colores y lo que representan

### **Azul**

Seguridad, responsabilidad y confianza.

### **Rojo**

Energía, fuerza y pasión.

### **Amarillo**

Entusiasmo, juventud y creatividad.

### **Verde**

Naturalidad, crecimiento y medio ambiente.

### **Naranja**

Diversión, vitalidad y sociabilidad.

### **Morado**

Riqueza, sabiduría y misterio.

### **Rosa**

Amor, romance y paz.

### **Blanco**

Simplicidad, pureza, verdad, limpieza e higiene.

### **Negro**

Poder, valentía, elegancia, sobriedad y seriedad.

### **Gris**

Es el color del intelecto, el conocimiento y la sabiduría.

# ¿Qué nombre le darías?

A mi personaje, una abuela, la llamé Felicia, como yo. ¿Y por qué?

Porque se parece a la palabra felicidad. Además, es corto y fácil de recordar. Es el nombre de una mujer, entonces mis clientes lo asocian con sabor hogareño y la amabilidad. Y como siempre atiendo a mis clientes, voy donde ellos y les converso, ya me reconocen.



Escribe aquí el nombre de tu personaje y explica por qué lo escogiste

## ¡Qué lluevan las ideas!

Mis clientes, amigos, familiares y empleadas son mi inspiración. Mi hija Alicia, por ejemplo, me aconsejó usar una abuela como el personaje de mi negocio, ¡fue una gran idea! Por eso te recomiendo preguntarle a tus conocidos en qué piensan cuando ven el nombre de tu negocio y tu logo. Estudia las respuestas que te dan: ¿Lo que dicen tiene relación con tus productos o servicios?, ¿coincide con la personalidad de tu marca o negocio?, ¿es positivo o negativo?

**Aprovecha este ejercicio para definir el mejor nombre e imagen para tu negocio. ¡Deja volar la creatividad!**

**Ahora, para crear o analizar tu logo te puedes hacer estas preguntas:**

- ¿Qué historia cuenta?
- ¿Tiene un mensaje emocional?
- Si tuvieras que representar tu logo en palabras, ¿cuáles serían? (escribe muchas y pregúntale a tu familia o amigos).

**Piensa...**

- ¿Es sencillo o complejo?
- ¿Los colores se relacionan con los valores o la historia que quieres transmitir?
- ¿Se parece al de tu competencia?
- ¿Crees que se conecta con tus clientes? ¿Por qué?

## Tips de los expertos:

“Encuentra opciones de optimización de costos sin afectar la calidad del producto: Muchas veces, en el afán de hacer más rentable el producto, hacemos cambios que pueden originar una pérdida sensorial en los clientes. Buscar rentabilidad es bueno, pero antes de realizar un cambio debe tenerse en cuenta cómo impacta la experiencia de los clientes”.

**Ingredion**



# Registrar mi negocio me abrió las puertas

Mi negocio ya estaba funcionando y, la verdad, me estaba yendo muy bien. Las personas del barrio ya me reconocían, confiaban en mi comida y venían con más frecuencia. Entonces, un día los ingenieros de la constructora me dijeron:

- “Doña Felicia, a usted si le quedan muy buenos los fríjoles, ¿se le mide a preparar 30 almuerzos diarios para todo el equipo de trabajo?”.
- “¡Claro señores, para eso está el restaurante!”, les dije.
- “Qué bueno doña Felicia, venga mañana con el RUT para que firmemos contrato”, me dijo uno de los ingenieros.
- Y yo pensé: “¿El qué?!”.

Resulta que para contratar con empresas más grandes, es requisito sacar el RUT (Registro Único Tributario), que es como la “cédula del trabajador”. Esto me permitió acreditar e identificar legalmente la actividad económica de mi negocio con otras personas o empresas que querían trabajar conmigo, como la constructora.

## Persona natural

Es un individuo, como tú y yo, que puede ejercer todos los derechos y obligaciones de una empresa a nombre propio, y es responsable, a título personal, de las deudas de su negocio.

## Persona jurídica

Puede ser conformada por una o más personas, tanto naturales como jurídicas. Para una persona jurídica, la empresa asume todos los derechos y obligaciones, no las personas quienes la conforman.

Sacar mi RUT fue muy sencillo. ¡Cuando todo estuvo listo, logré firmar un contrato con la constructora! El primer paso para tramitar el RUT es tener claro en qué categoría estoy: Yo me identifiqué como “persona natural”, pues yo y mi negocio, somos el mismo.

### ¿Cómo hacerlo?

Este es un **trámite gratuito**. Debes diligenciar un formulario de inscripción que lo puedes descargar en la página web de la **DIAN: [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)** Al ser mi primera vez, preferí ir directamente a las oficinas. Para ello, agendé una cita en la página web de la DIAN. **Recuerda que en Medellín, esta cita es obligatoria si deseas ser atendido.**

## **Puntos de atención de la DIAN**

### **Medellín (con cita previa)**

#### **Poblado**

Av. El Poblado N° 16a Sur 38

#### **La Alpujarra**

Carrera 52 N° 42 – 43

Edificio La Alpujarra

#### **La Dorada**

Carrera 3 No. 13 - 59

### **Turbo (punto de atención en el Urabá)**

**Avenida La Playa, contiguo  
al Aeropuerto Gonzalo Mejía.**

Municipio de Turbo

057(4) 822 1410 y Fax: 822 1469

**Punto de Atención y Dirección  
Seccional:** Lunes a Viernes de  
7:30 a.m. y hasta las 04:30 p.m.  
en jornada continua.

### **El siguiente paso...**

Mientras más crece mi negocio y consigo contratos con clientes más grandes, son más los requerimientos que debo cumplir. Ahora, ¿cómo saber si es el momento de avanzar hacia la formalización? Antes de dar este salto, es importante contar con toda la asesoría posible. Te aconsejo que vayas a las oficinas que brindan apoyo gratuito a los emprendedores como tú y como yo.

### **Lugares que brindan asesoría gratuita al emprendedor:**

### **Apartadó**

#### **Parque E**

Calle 104 N° 101 – 15

**Cámara de Comercio**

Calle 104 N° 101 - 15

### **Medellín**

#### **Cedezos**

(Múltiples locaciones)

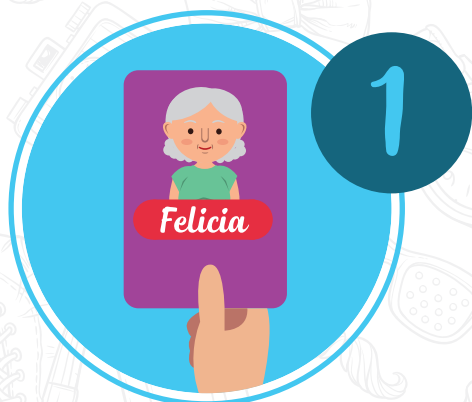
**Parque E**

Calle 65 N° 55 - 46



# Planificar es pensar el camino, pensar el camino es tomar mejores decisiones

Estaba tan emocionada cuando abrí mi restaurante que pensé que ya tenía todo listo y organizado: un buen local, buenos ingredientes, personas trabajadoras, una identidad y mi RUT. Ahora, los primeros días la gente que llegaba mi negocio no era la suficiente para yo ganar lo que necesitaba para cubrir los gastos de mi negocio.



**Mandé a Alicia a repartir volantes** por el barrio para dar a conocer el restaurante.



**Regalé degustaciones** afuera del local para que probaran mi calidad.



**Creé una promoción** durante la hora de almuerzo.



**Compré una vitrina que decoré con flores** y la llené con los productos más populares y con nuevas recetas.

# Tips de los expertos:

“El mercadeo digital es una excelente oportunidad de llegar a mercados masivos y potenciar tus ventas. Solo valida si realmente tu negocio puede ser divulgado por estos medios y agrega valor a tus clientes. Que la implementación sea un proceso consciente y no por moda”.

**Accenture**



**¡Todo me funcionó!** A doña Susana le encantó la bandeja paisa en promoción y ahora viene a almorzar los domingos con su familia. A los ingenieros de la obra les llamó la atención las flores de mi vitrina, entonces se animaron a probar las empanadas vegetarianas, ahora tengo un contrato con la empresa y les vendo almuerzos a todo el personal.

Descubrí que abrir las puertas del local no es suficiente y que también necesito una estrategia para atraer, conquistar y fidelizar a mis clientes. Te voy a compartir este planeador que te ayudará a definir una estrategia mes a mes:



OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	MES:			
			SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
<p><b>Conocer:</b> publicidad, escribir artículos, conferencias.</p>	<p><b>Ejemplo:</b> repartir volantes.</p>	<p><b>Ejemplo:</b> diseño, impresión y mensajero</p>	<p><b>Ejemplo:</b> buscar una plantilla por internet. Pedirle opinión a mis allegados y hacer las correcciones.</p>	<p><b>Ejemplo:</b> buscar cotizaciones e imprimir con la opción más favorable.</p>	<p><b>Ejemplo:</b> coordinar el mensajero y las zonas del barrio. Repartir los volantes.</p>	<p><b>Ejemplo:</b> evaluar el impacto de la estrategia: ¿han llegado más clientes?</p>
<p><b>Agradar:</b> página web, decoración, el local.</p>						
<p><b>Confiar:</b> prueba de que entrego lo que prometo.</p>						
<p><b>Probar:</b> permitir que ensayen antes de comprar.</p>						
<p><b>Comprar:</b> estrategias de servicio a cliente.</p>						
<p><b>Repetir:</b> ofrecer nuevos servicios, estimular la venta con eventos.</p>						
<p><b>Referir:</b> beneficios para incentivar que me refieran los clientes y aliados estratégicos.</p>						



# Nadie sabe lo que tiene hasta que... hace un inventario



**Tip:** el secreto consiste en vender aquellos productos que se adquirieron primero.

- Trabajar con alimentos es un reto. A veces no logro vender todas las preparaciones o se me dañan los alimentos.
- Uno de mis mayores retos es evitar que la mercancía se me venza y no pierda mi inversión. Fue así como aprendí que el inventario es la herramienta más útil para no tener daños, identificar cuándo debo rotar la mercancía en los puestos de exhibición, saber qué me hace falta, evitar problemas de salubridad y, sobre todo, ahorrar dinero.

Estudié y aprendí sobre cómo llevar inventarios. Te comparto esta herramienta que me sirve mucho:



Separa tu producto por grupos o categorías.



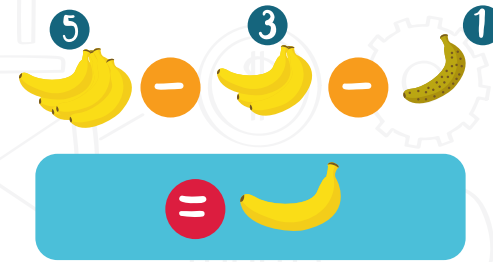
Cuenta las unidades (cantidad) de cada grupo y agrégala en la casilla de **"Conteo inicial"**.



Luego de una semana vuelve a contar las unidades por categorías (así sabrás qué falta, qué productos son populares y cuáles no tanto).



¿Se te pudrió un producto o se te dañó? Escribe la cantidad en la casilla de **"Pérdidas"**, en el cuadro que verás a continuación.



Haz esta operación: cantidad de **"Conteo inicial"**, **menos (-)** la cantidad del **"Conteo final"** y **menos (-)** cantidad de **"Pérdidas"**. **Esto nos da un igual (=)** "Cantidad vendida".



En la columna **"Nota"**, puedes escribir lo que analices según la información obtenida de las cuentas o lo que considere importante recordar.

PRODUCTO O SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CONTEO INICIAL	CONTEO FINAL	PÉRDIDAS	CANTIDAD VENDIDA	NOTAS
						



**Tip:** este cuadro lo repliqué en un libro que destiné solamente para mi inventario y así tener un historial. Con ello me di cuenta que mis ventas aumentaron en un mes, que el producto más popular es la empanada y que el jugo de remolacha es el menos popular, ¿por qué será?

# El ahorro de hoy es la meta del mañana

Yo me considero una persona muy ahorradora. Mi mamá siempre me habló sobre la importancia de separar una platica mes a mes para invertirla en sueños y proyectos a fin de año. Gracias a las enseñanzas de mi mamá tuve la disciplina para ahorrar y montar mi propio restaurante, además el año pasado pude salir de vacaciones a Cocorná (Antioquia) junto con mis hijas y mi esposo. Aprendí que el ahorro es una cuestión de decisión y hábito, no de tener el ingreso ideal, por eso ahorro la cantidad que puedo.

Así seguí los sabios consejos de mi madre:

- Me puse metas muy claras y realista: ¿Qué quiero hacer?, ¿cuánto necesito?, ¿por cuánto tiempo debo ahorrar para alcanzar mi meta?
- Registré un promedio de los ingresos mensuales y le resté los gastos. A partir de ahí fijé un monto de ahorro y una cuota semanal.
- Me comprometí a que, sin importar el ingreso del mes, el monto no variaría.
- Guardé mis ahorros aparte y no los toqué antes de la fecha que me propuse, de lo contrario habría sido más difícil reunir la cantidad que me soñaba.
- Reduje los costos en mi casa y en mi negocio. Para ello identifiqué “pequeñas fugas”, como la compra de alimentos que no logro vender, o bombillos prendidos sin necesidad que desperdiciaban la luz.
- Al ver los beneficios de hacerlo, promoví la cultura del ahorro con mi familia y mis empleados, pues su apoyo también fue muy útil en la reducción de gastos.

Escribe las metas que quieres alcanzar con tus ahorros para este año y la cantidad que necesitas.

Ahora que ya sabes qué quieres alcanzar y cuánto necesitas, es necesario calcular cuánto puedes semanalmente. Recuerda, ahorramos de acuerdo a nuestras capacidades.

En mi caso, me ayudó mucho hacer uso de “Mi libro contable”, ¿lo recuerdas?. Al principio mis finanzas eran confusas y no tenía claro de dónde salía la plata para pagar el surtido o el colegio de los niños. Esto me trajo grandes problemas, pero haciendo uso diario de este libro y pude identificar cómo mis gastos personales impactan mi negocio. Ahora llevo dos registros separados para no confundirme.

Luego de revisar y calcular en “Mi libro contable” los ingresos y gastos de tu negocio, debiste haber identificado la cantidad de dinero que deja para uso personal y familiar. Ahora, ¿qué cantidad, de ese dinero, puedo llevar a la alcancía?

**Sigue mi fórmula:**



*Mis gastos básicos semanales son:*



*Mis ingresos promedio por semana son:*

*Ingreso semanal*



*Gasto básico semanal*



*Promedio a ahorrar por semana*



Ya sabes la cantidad que puedes ahorrar por semana, entonces ¿por cuánto tiempo debes ahorrar para alcanzar la meta?

*Meta de dinero a ahorrar*

---



*Promedio a ahorrar por semana*

---



*Número de semanas que debo ahorrar para alcanzar la meta*

---

Mi viaje para aprender a ser una emprendedora no ha sido nada fácil, en especial la parte financiera ha sido mi mayor reto, por eso siempre recurro a los asesores de emprendimiento y hago uso de “Mi libro contable” para llevar las cuentas claras y tomar decisiones más acertadas



**Tip:** para alcanzar tus sueños cada centavo cuenta. Así que ahorra todo lo que puedas, recuerda que de gota en gota se llena la copa.

¡Me alegra tanto haber compartido mi historia contigo!

Mi viaje continúa, así como el tuyo. Gracias por haberme contado tu propia historia, errores, aciertos y logros, seguro aprenderé de ellos, así como tú aprendiste de los míos.

Yo reconozco que todavía debo reforzar mis conocimientos en finanzas, mercadeo y trabajar en mis habilidades humanas para ser una mejor emprendedora. Pero como me dijo una vez mi suegra: **“Para tener éxito no hay que sabérselas todas, sino rodearse de los mejores”**. Es por eso que te invito a mirar a tu alrededor y reconocer en tus clientes, vecinos y familiares esas cualidades de las cuales puedes aprender para ser mejor persona.

Cuando miro hacia el pasado, reconozco que mis logros no habrían sido posibles sin el apoyo de mi comunidad. Incluso pienso en aquellos con quienes no me llevaba bien, en los que me hicieron daño

o incluso a quienes les hice daño, pero yo escogí aprender tanto de esas experiencias como de mis errores. Eso me inspira todos los días a recibir a mis clientes con una sonrisa y contagiarlos de mi buena actitud.

Seguro que, al igual que yo, te relacionas con todo tipo de personas en el trabajo, por eso debemos estar abiertos a escucharlos y recurrir al diálogo para resolver inconvenientes, pues sé que cualquier día necesitaremos tanto de su ayuda como ellos de la nuestra.

Y tú, ¿cómo crees que contribuyes a mejorar las relaciones personales en tu comunidad?

**¡Gracias por escucharme!**

**Recuerda que cuentas conmigo, solo tienes que consultar esta cartilla.**



# Decidí Emprender... Soy Agente de Cambio

## Agente de cambio para más confianza, diálogo, empoderamiento y respeto para mi autonomía económica

El proyecto Reconciliación Autonomía Económica para el Fomento de la Reconciliación y la Construcción de Capital Social en Medellín y Apartadó, busca contribuir a la reconstrucción de tejido social de hombres, mujeres y jóvenes mediante su autonomía económica y reconciliación en los municipios de Medellín y Apartadó en el departamento de Antioquia.

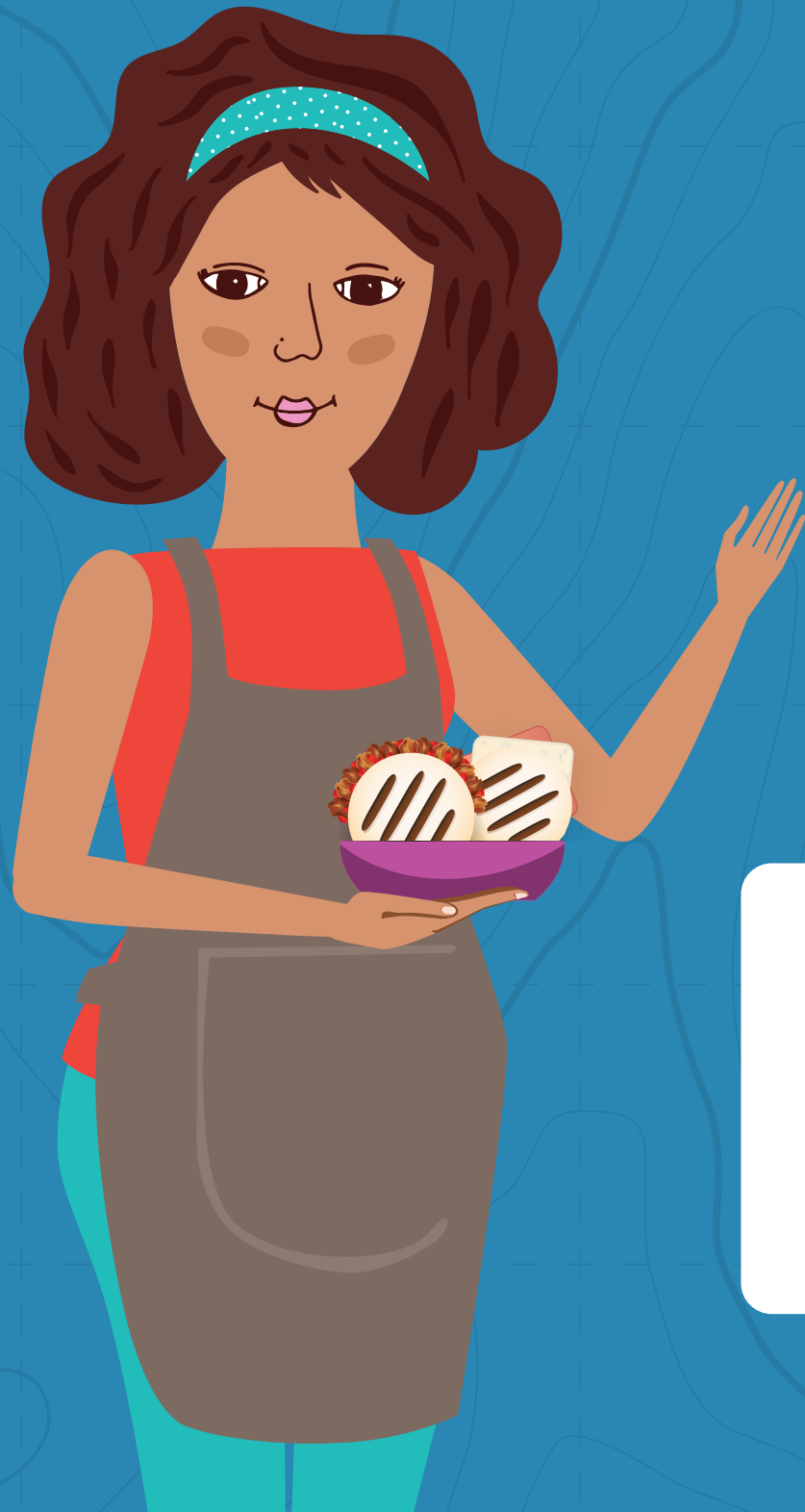
Este proyecto es apoyado por el Programa de Alianzas para la Reconciliación (PAR) de USAID y ACDI/VOCA, integrando como líder implementador a World Vision, y como aliada local a la Alcaldía de Medellín, en cabeza del equipo Unidad Municipal para la Atención y Reparación Integral a Víctimas.

En articulación con la plataforma de las empresas de capital americano en Colombia, liderada por el Consejo de Empresas Americanas en Colombia CEA, este proyecto busca generar sinergias y capitalizar experiencias y recursos, alrededor de proyectos que puedan ser apoyados técnica o financieramente por las empresas americanas.

A partir de esta plataforma, Hands for Change (Manos para el cambio), se han unido al proyecto cinco empresas: Accenture, Ingredion, SCJohnson, IBM y Hill+Knowlton, quienes han contribuido en la construcción de tejido social en emprendedores víctimas del conflicto armado y algunos territorios que históricamente han estado afectados por la exclusión y el conflicto armado en Medellín y Apartadó.

Agradecemos a todas las personas participantes por su compromiso, entrega y determinación, lo cual contribuye a la transformación positiva de sus unidades productivas familiares y de su comunidad. Estos esfuerzos conjuntos solo cobran sentido cuando las personas se apropian de las oportunidades y conocimientos.





# DECIDI

## Emprender

SOY AGENTE DE CAMBIO



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

**World Vision**  
Por los niños

**ACDI VOCA**  
Ampliando Oportunidades en el Mundo

**Alcaldía de Medellín**  
Cuenta con vos

**CEA**  
CONSEJO DE EMPRESAS AMERICANAS  
COUNCIL OF AMERICAN ENTERPRISES

**Hands for Change**  
Working together for a better Colombia

**accenture**

**Hill+Knowlton  
Strategies**

**IBM**

**Ingredion**

**Johnson**  
A Family Company