

# **Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente**

Reconocimiento de validez oficial de estudios de nivel superior según acuerdo secretarial 15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de noviembre de 1976.

Departamento de Economía, Administración y  
Mercadología

**Maestría en Mercadotecnia Global**



## **POR LA PERPETUIDAD DE LA FUNDACIÓN CARDENAL GARIBI RIVERA**

---

**TESIS** que para obtener el **GRADO** de  
**MAESTRO EN MERCADOTECNIA GLOBAL**

Presenta: **HÉCTOR GABRIEL QUEZADA SERNA**

Asesor **JOSÉ HABVI DE JESÚS ESPINOSA REYNA**

Tlaquepaque, Jalisco. 03 de diciembre del 2021.

# Índice

<b>1. Fundamentación del trabajo .....</b>	<b>8</b>
1.1. Descripción del escenario que se planea intervenir .....	8
1.2. Descripción de la problemática percibida que justifica la intervención .....	9
1.3. Validación de las condiciones del escenario.....	10
1.4. Análisis del contexto y del entorno de la organización .....	11
1.5. Análisis inicial de la problemática: primera hipótesis. ....	28
1.6. Objetivos de la intervención .....	31
1.7. Delimitaciones y área funcional a intervenir .....	31
1.8. Justificación y pertinencia del trabajo .....	32
<b>2. Marco conceptual o de referencia .....</b>	<b>33</b>
2.1. Estado de la Cuestión.....	34
2.2. Conceptos y enfoques teóricos relacionados .....	35
2.3. Herramientas tecnológicas de innovación consideradas en el trabajo.....	35
<b>3. Análisis de la problemática.....</b>	<b>36</b>
3.1. Definición de la metodología del análisis de la problemática, selección de las herramientas requeridas y el cronograma. ....	36
3.2. Metas de información .....	37
3.3. Identificación, descripción y cuantificación de métricas iniciales. ....	38
3.4. Análisis: correlación e interpretación de la información obtenida. ....	38
3.5. Conclusiones: definición de los factores prioritarios a modificar en la problemática.....	38
<b>4. Estrategia metodológica de intervención.....</b>	<b>38</b>
4.1. Justificación de la estrategia metodológica de intervención.....	39
4.1.1. Consideraciones costo/beneficio de la estrategia.....	39
4.2. Herramientas e instrumentos .....	39
4.3. Ámbito de la intervención.....	39
4.4. Etapas del proceso de aplicación/intervención .....	40

4.4.1. Etapa 1: Justificación y elaboración metodológica de la procuración de fondos a aplicar.....	40
4.4.2. Análisis y Descripción del Puesto de Procurador de Fondos .....	48
4.4.3. Desarrollo de Planeación Estratégica 2021 .....	50
4.4.4. Investigación de mercado cualitativa técnica de entrevistas a profundidad. ....	55
4.4.5. Investigación de mercado cuantitativa técnica de encuesta. ....	56
4.4.6. Técnica de comunicación de mercadotecnia de promoción. ....	57
4.4.7. Metodología de medición de impactos. ....	59
4.4.8. Herramienta digital. ....	62
4.5. Cronograma de trabajo.....	63
4.6. Imprevistos.....	64
<b>5. Exposición de hallazgos.....</b>	<b>64</b>
5.1. Sistematización y aplicación de escalas de medición de resultados .....	68
5.2. Organización de la información obtenida .....	69
5.3. Impacto de la estrategia en la organización .....	71
<b>6. Discusión final.....</b>	<b>75</b>
6.1. Consecuencias de la aplicación de la estrategia.....	76
6.2. Aspectos de mejora para intervenciones subsecuentes .....	78
6.3. Relevancia y trascendencia disciplinaria del caso .....	78
<b>Bibliografía.....</b>	<b>80</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>84</b>

## Índice de siglas

AMAI: Asociación Mexicana de agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión

CLUNI: Clave Única de Registro

CONADE: Comisión Nacional del Deporte

CONEVAL: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social

DEAM: Departamento de Economía, Administración y Mercadología

FCGR: Fundación Cardenal Garibi Rivera

FOJAL: Fondo Jalisco de Fomento Empresarial

FMI: Fondo Monetario Internacional

GEM: Global Entrepreneurship Monitor

GONGO: Organización no Gubernamental Organizada por el Gobierno

IDEHO: Integración, Desarrollo Humano y Organizacional

IDI: Investigación, Desarrollo e Innovación

IEPDS: Evaluación de la Política de Desarrollo Social

INDESOL: Instituto Nacional de Desarrollo Social

INEA: Instituto Nacional para la Educación de los Adultos

INEGI: Instituto Nacional de estadística Geografía e Historia

ISC: Índice de la Sociedad Civil

ITESO: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.

LFOSC: Ley Federal de Fomento a las Actividades realizadas por las OSC

MIPYMES: Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

NMP: Nacional Monte de Piedad

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

ONU: Organización de las Naciones Unidas

OSC: Organizaciones de la Sociedad Civil

PIB: Producto Interno Bruto

PBRO: Presbítero

PMF: Programa Multiactor de Fortalecimiento

SAT: Sistema de Administración Tributario

SGB: Sistema de Gestión de Beneficiarios

TEA: Tasa de Etapa Empresarial

TOG: Trabajo de Obtención de Grado

USAID: Agencia de EE. UU. para el Desarrollo Internacional

## Abstract

La FCGR es una institución que busca por medio de sus servicios de capacitación y financiamiento sin el cobro de intereses, incrementar los ingresos de manera permanente para personas con algún tipo de vulnerabilidad que vivan dentro de la Arquidiócesis de Guadalajara.

Al no contar con un plan establecido de recaudación se desata el problema planteado, el cual de acuerdo a su estructura financiera su operación dependía en un 78% de los intereses generados por un fondo y solo el 22% de recaudación externa y esto limitaba el número de personas beneficiadas anualmente y el impacto que pretende generar en ellos de incrementar sus ingresos de manera permanente para que satisfagan sus necesidades básicas y las de su familia en el mediano plazo, la FCGR necesita contar con mayor recaudación externa que le permita mejorar y ampliar sus servicios de capacitación y financiamiento.

Se plantea el uso de diferentes metodologías, aplicando principalmente la planeación estratégica, cómo fue que la FCGR pudo cambiar su cultura organizacional, teniendo una visión de enfoque a sus beneficiarios y donantes para adaptar su estructura y sus estrategias de procuración de fondos y difusión, implementando un departamento que lograra recaudar \$1,500,000 anual y de los cuales alcanzo el 69% en 10 meses.

## Agradecimientos

Gracias a Dios por todo lo que me ha otorgado en el transcurso de mi vida, permitiéndome cumplir esta meta, anhelando sirva para gloria de él y su Reino, que me conceda brindar mi apoyo a personas que no han tenido las mismas oportunidades que yo.

Gracias por darme la familia que me dio, a mi esposa Gina quien se sacrificó siempre sin poner condición alguna, mientras yo realizaba mi maestría, cuidando de nuestros hijos Fernanda, Natalia y Santiago los cuales son mi principal motivación para enfrentar mis debilidades, miedos, limitantes, incluso mi pobreza mental; de impulsarme a mantenerme firme y constante en este mi objetivo, esperando sea un ejemplo para ellos y un sentido de orgullo como su papá.

Gracias a mi hermano Cesar que estuvo desde un principio y hasta el último momento de este proceso apoyándome, aclarando mi panorama en momentos de confusión, siendo una solución en diferentes dificultades que se me presentaron, de corazón te lo agradezco.

Al ITESO y a todas las personas que hicieron posible que obtuviera la beca, ya que sin ella no hubiera existido la oportunidad, a los profesores que me transmitieron más allá de su conocimiento técnico, profesional y aspecto humano, en este punto, deseo hacer mención especial a mi asesor Pepe, quien siempre tuvo la sabiduría de dirigirme y enfocarme en lo importante, pero, sobre todo, de otorgarme el verdadero propósito de la enseñanza.

A la Fundación Cardenal Garibi Rivera, por creer en mí y en los frutos de esta intervención, especialmente al Padre Eduardo, Padre Ismael, Padre Héctor, Padre Pedro y Emma por el apoyo brindado en todo momento y al obispo Beto por invitarme a colaborar en la FCGR.

Gracias a mi madre Ada, quien desde pequeño me demostró el camino correcto y la fuerza para enfrentar cualquier situación por amor a la familia, en este punto también agradezco a mi papa Héctor quien se esmeró en sembrar en mí disciplina y fe, desafortunadamente tuvo que partir a la presencia de Dios, pero estoy completamente seguro que este logro también es por él, es tuyo papá.

Por último, pero no menos importante agradezco a mis sobrinos Sofia y André porque su presencia me ayuda a tener presente mi propósito familiar, más allá de mi familia directa.

## **1. Fundamentación del trabajo**

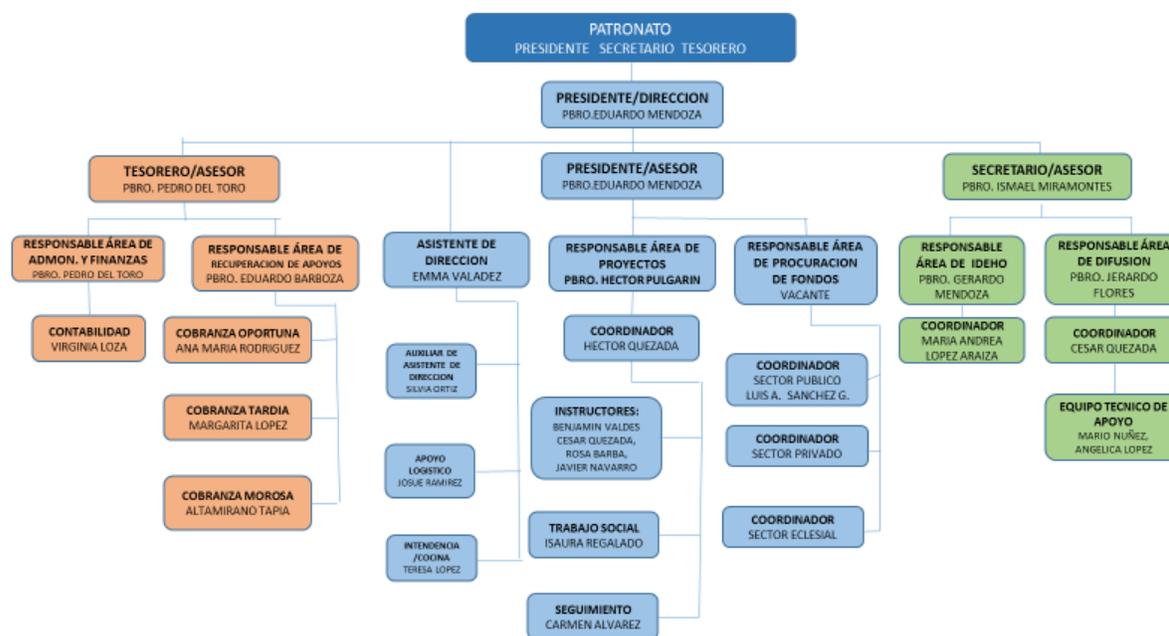
### **1.1. Descripción del escenario que se planea intervenir**

La Fundación Cardenal Garibi Rivera (FCGR) es una Institución de la Iglesia Católica, fundada en 2004, como resultado del 48avo. Congreso Eucarístico Internacional, con una constitución legal como Institución de Asistencia Pública IAP (la única en el estado de Jalisco), que no tiene fines de lucro, sino que tiene por objeto social impulsar preferentemente a personas con algún tipo de vulnerabilidad\* (dentro de estas condiciones se enfoca a apoyar principalmente a madres solteras, discapacitados, personas de la tercera edad, desempleados, personas que difícilmente se incorporan al campo laboral por su grado académico, entre otros) a generar su autoempleo o mejorar su ingreso, mediante la creación o mejora de un micronegocio, bajo el concepto de Economía Solidaria, otorgando cursos básicos de formación empresarial así como microcréditos para la adquisición de algún activo fijo y/o mercancías o materias primas, sin el cobro de intereses, cuando se paga de manera puntual.

La FCGR está ubicada en Cobre #4235, Col. Lomas de la Victoria, en Tlaquepaque, Jalisco y tiene su campo de acción dentro de la extensión territorial de la Arquidiócesis de Guadalajara.

La estructura Directiva de la fundación está constituida por un Patronato, que a su vez cuenta con un Presidente, Secretario y Tesorero que coordinan 6 áreas (Administración y Finanzas, Recuperación de Apoyos, Proyectos, Procuración de Fondos, Integración y Desarrollo Humano y Organizacional y Difusión) las cuales son lideradas por sacerdotes que se les encomendó el cargo por recomendación de los mismos sacerdotes que colaboran en la fundación, en cada área existe un coordinador, hay un equipo base contratado de 5 personas y los demás colaboradores son voluntarios que apoyan esporádicamente en las diferentes áreas.

\*De acuerdo al CONEVAL existen dos tipos de vulnerabilidades: por carencias sociales y por ingresos. La primera hace referencia a las condiciones de vida de la persona, pues ésta no cuenta con lo mínimo necesario en cuanto a educación, alimentación, acceso al servicio tanto de salud, como de seguridad social y su escasez en cuanto a su calidad de vida o espacios de vivienda. La segunda vulnerabilidad que trata por los por ingresos personales y/o familiares es igual o inferior a la línea de pobreza por ingresos.



Fuente: FCGR enero 2020

La FCGR cuenta con un fondo, el cual está invertido en una cuenta a plazo fijo que le genera intereses mensuales, estos se utilizan en un 100% para fondear los créditos de las personas beneficiadas. Sus costos operativos se cubren del retorno de los pagos que realizan las personas que fueron previamente apoyadas y de las donaciones esporádicas que logra captar (en el 2019 fueron \$472,026 incluyendo recuperación de otros años y el proyecto apoyado por NMP).

## 1.2. Descripción de la problemática percibida que justifica la intervención

A pesar de tener 15 años de existencia la FCGR no ha logrado incrementar anualmente la cantidad de personas beneficiadas (sujetos de derechos), la capacitación y el monto de financiamiento que les ha otorgado no ha generado un impacto y no ha sido suficiente para mejorar sus ingresos de manera permanente, se encuentra estancada en los últimos 10 años con la misma oferta de sus servicios, provocado por la falta de recursos económicos.

Las principales causas serían: no hay una estrategia para realizar una venta, para ser promovida, para que crezca o refleje ser profesional; así como tampoco un responsable de la procuración de fondos y solo existen esfuerzos aislados.

Esto genera como efectos:

1. Que tenga que operar con el 78% de sus recursos económicos propios (intereses de un fondo invertido a plazo fijo y recuperación de los créditos otorgados) y solo capte el 22% de recursos externos. Es importante señalar que estos recursos provienen de donativos esporádicos, aportaciones adicionales al pago de las personas que se les otorgó un crédito y de Nacional Monte de Piedad (NMP), y que limita a 6 el número de talleres dados al año y no supera los 50 créditos otorgados en promedio por año (con una media de préstamo de \$17,000), teniendo los mismos resultados en los últimos 10 años consecutivos. En México de acuerdo a CIVICUS\* las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) operan en promedio con el 23% de recursos propios y el 77% de recursos externos.
2. No llegan nuevos benefactores, y esto se convierte en una amenaza para su desarrollo, crecimiento y permanencia en el tiempo.

Debido a lo anterior, se considera importante la intervención de este Trabajo de Obtención de Grado (TOG) tratando de establecer el proceso de ingresar más recursos a la FCGR para lograr el crecimiento que requiere y beneficiar a más familias.

### **1.3. Validación de las condiciones del escenario**

Se prevé una intervención en un lapso de 18 meses mínimo, pero podría considerarse el incremento de 6 meses más de acuerdo al avance de su servidor con las materias a cursar de la maestría, no hay un sentido de urgencia sino más bien un sentido de necesidad y deseo de desarrollar la intervención en esta problemática en específica de atraer fondos e incrementar los recursos provenientes de benefactores.

El cliente principal en la intervención es el presidente del Patronato de Fundadores y Director General Pbro. Lic. Eduardo Delfino Mendoza Medina, quien está dispuesto a otorgar los recursos necesarios (información, espacios, contactos y económicos) para que el proceso de intervención fluya de manera adecuada y pueda generarse el desarrollo y aplicación del TOG.

\*Es una alianza global de organizaciones de la sociedad civil y activistas dedicadas a fortalecer la acción ciudadana y la sociedad civil en todo el mundo.

Como respaldo se generó una minuta con fecha 03 de junio en donde se plantea la intención y aprobación del proceso de intervención, estando presentes además del Secretario Ejecutivo, el Tesorero, el director del área de Proyectos y la Asistente de Dirección.

Para realizar la intervención se tiene la disponibilidad del personal y el acceso a los beneficiados de la FGCR dentro del horario de la fundación que es de lunes a viernes de 9 a 15 horas, mediante la previa programación y agenda de actividades que no interfieran con compromisos previamente establecidos, con una duración máxima a dos horas por sesión y las sesiones necesarias para culminar el proceso de intervención, y en lo personal tengo previsto invertir hasta dos días a la semana el tiempo que sea necesario dentro de su horario de trabajo, en las instalaciones de la FCGR cuando éstas tengan que llevarse ahí, más el trabajo de escritorio que esta intervención demande.

#### **1.4. Análisis del contexto y del entorno de la organización**

Para analizar el entorno se utilizarán diversas metodologías: el PESTEL, Las 5 fuerzas competitivas de Michael Porter, Lean Canvas y planeación estratégica.

Del PESTEL que, por sus siglas: Político, Económico, Social, Ecológicos, Tecnológico y Legal nos permite realizar un análisis de estos aspectos alrededor de la organización.

Concretamente se investigarán los aspectos: político, económico, social y legal para realizar un análisis del macroentorno; a su vez, tomaré 4 de las 5 fuerzas competitivas de Michael Porter (el poder de negociación tanto de los clientes, como de los proveedores, la amenaza de los productos sustitutos y la rivalidad entre los competidores existentes), se realizará el lienzo Lean Canvas, estas dos últimas metodologías tienen como objetivo generar elementos del microentorno, y realizar un análisis de los resultados obtenidos para desarrollar una planeación estratégica con una visión sistémica y estratégica para generar opciones que ayuden a resolver la problemática a través de la intervención.

## **PESTEL**

### **Político**

Información de principios de 2019 confirma que el gobierno federal por medio de una figura llamada Organización no Gubernamental Organizada por el Gobierno, (Gongo), se quedaba con más del 50 por ciento del presupuesto que estaba destinado a organizaciones de la sociedad civil (OSC), el presidente Andrés Manuel López Obrador decidió que no se transfirieran recursos económicos del presupuesto a ninguna organización social, con el objetivo de eliminar la intermediación que ha generado discrecionalidad, resultados poco medibles y corrupción. Del monto total que dice el gobierno cada año que se gasta con OSC, más de 50% no son OSC. Sí están constituidas como asociaciones civiles por el gobierno, pero son lo que se conocen como Gongo; por mencionar algunos ejemplos serían: Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), las federaciones deportivas que coordina la Comisión Nacional del Deporte (CONADE) o los consejos de integración juvenil.

Nuestro presidente Andrés Manuel López Obrador, no está convencido de apoyar a las OSC y lo refleja en el Plan de Desarrollo Social 2019, en donde no se hacen referencias importantes de apoyo para este grupo de Instituciones.

Este enfoque me permite discernir que dentro de los planes de gobierno no está el apoyar significativamente a las OSC, y que el presupuesto será corto para repartir a todas las organizaciones que compiten por hacerse de una parte del mismo, de acuerdo a CIVICUS 2019 el 22% del ingreso de las OSC depende de Gobierno, este porcentaje o parte de él tendrá que ser obtenido de otra fuente por lo menos en el corto y mediano plazo de acuerdo a la tendencia de política gubernamental en este rubro y de acuerdo a la encuesta realizada por CIVICUS 2009, el 24% de las instituciones.

Hasta el 2017 el emprendimiento en México había crecido año tras año, para el 2016 los adultos mayores reflejaron una Tasa de Etapa Empresarial (TEA) del 21% lo doble en relación al 2010, colocando a México en uno de los 4 principales países de América Latina con mayor crecimiento, esto se logró principalmente a las políticas públicas establecidas.

Sin embargo cabe señalar que el incremento en la tasa de emprendedores en los últimos 7 años es consistente y este efecto se ha conseguido no solo por las políticas públicas implementadas en los años anteriores, sino por cuestiones sociales (edad complicada para la

inserción laboral, mujeres con necesidades de generar ingresos, etc.) y económicas (tasa de desempleo), lo cual aunque para el actual gobierno no sea una prioridad, la dinámica de los emprendedores creando Micros, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) seguirá creciendo por la inercia que lleva, ya que de acuerdo al Banco de México (2018) representa el 52% del Producto Interno Bruto (PIB), esto refleja porcentualmente tanto la participación como la importancia que tiene en la economía de nuestro país este segmento de negocios.

### **Económico**

México es considerado de acuerdo al Banco Mundial y al Fondo Monetario Internacional (FMI), un país de ingreso medio, (Ingreso entre \$10,000 y \$20,000 USD anuales) por lo que sus organizaciones no son elegibles para recibir dinero de muchas fundaciones y gobiernos extranjeros, solo el 5.58% de los ingresos totales que recibe una (OSC) viene de esta vía.

Fuente de Financiamiento	%
Donantes individuales	23.38
Gobierno	22.00
Fuentes Nacionales	11.94
Empresas Nacionales	9.83
Venta de Servicios	8.22
Donantes Extranjeros	5.58
Cuotas de Afiliación	4.00
No especifica	8.00

Fuente: CIVICUS 2009

De acuerdo a Global Entrepreneurship Monitor (GEM), en Jalisco el 64% de los emprendimientos comienzan en un rango de inversión de los \$1,000 a \$50,000 de capital, y solo el 7% viene de fundaciones privadas, el gobierno participa con el 17% y las familias con el 43%. El 66% vende menos de \$500,000.00 pesos al año y el 80% vende menos de \$1 millón al año.

El dato sobre el desglose de recaudación de las OSC, me parece por demás significativo ya que los esfuerzos para la recaudación de fondos tendrán que ser enfocados principalmente a nivel nacional, sin embargo, creo que no debe descartarse la posibilidad de realizar una buena estrategia de comunicación que persuada a instituciones internacionales para obtener recursos económicos.

Por otra parte, visualizar que hay una oportunidad en el 43% de las personas que pertenecen a nuestro objeto social en donde sus familiares (principal fuente de financiamiento) no cuentan con los recursos suficientes para aportar y apoyar un emprendimiento, el reto consistiría en

captarlos e incrementar el monto del crédito para colaborar a estar lo más cerca posible a ese 64% de población que requiere hasta \$50,000 de inversión para la apertura de su negocio o actividad económica, de hecho considero que una de las fortalezas del gobierno, son los montos que puede otorgar en comparativa con la FCGR.

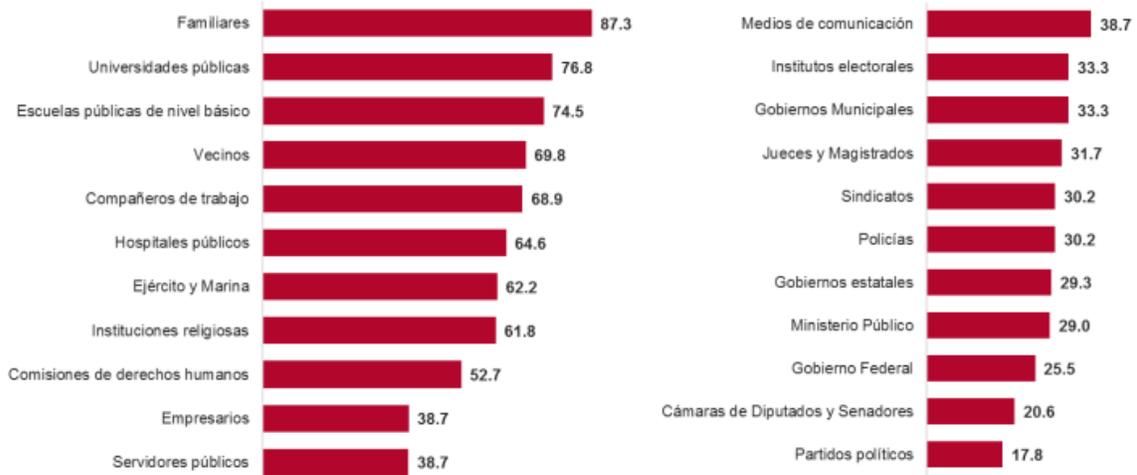
## Social

Percepción de las personas sobre la imagen de las OSC ¿se está dejando de creer en ellas?

Institución	Membresía	Mucha confianza	Algo de confianza	Poca confianza	Ninguna confianza
Cámara diputados / senadores	Miembro	3.9%	21.3%	25.4%	49.5%
	No Miembro	3.4%	24.6%	28.9%	43.0%
Ejército	Miembro	20.7%	45.0%	20.4%	13.8%
	No Miembro	23.2%	42.1%	25.4%	9.3%
Funcionarios Públicos	Miembro	4.1%	19.0%	31.0%	45.9%
	No Miembro	2.5%	23.9%	29.6%	44.0%
Grandes empresas	Miembro	4.5%	46.5%	32.0%	17.1%
	No Miembro	5.1%	34.5%	32.1%	28.3%
Iglesia o iglesias	Miembro	23.0%	50.3%	15.2%	11.6%
	No Miembro	23.4%	40.7%	24.6%	11.3%
Naciones Unidas	Miembro	17.3%	47.7%	21.5%	13.5%
	No Miembro	16.8%	41.1%	28.4%	13.7%
Organizaciones ambientalistas	Miembro	16.0%	51.0%	25.0%	8.0%
	No Miembro	20.1%	43.6%	25.7%	10.6%
Organizaciones de mujeres	Miembro	19.0%	44.4%	23.5%	13.0%
	No Miembro	20.0%	42.1%	26.9%	11.0%
Organizaciones humanitarias	Miembro	21.3%	39.5%	24.9%	14.4%
	No Miembro	19.6%	39.0%	26.0%	15.4%
Partidos políticos	Miembro	3.9%	18.7%	28.3%	49.1%
	No Miembro	3.8%	20.9%	29.5%	45.9%
Poder Ejecutivo Federal	Miembro	6.2%	21.7%	26.7%	45.4%
	No Miembro	7.1%	26.6%	28.3%	38.0%
Poder Judicial / Ministerios Públicos	Miembro	5.0%	18.1%	29.2%	47.8%
	No Miembro	4.9%	24.5%	31.6%	38.9%
Policía	Miembro	4.6%	18.6%	35.9%	41.0%
	No Miembro	6.4%	23.8%	39.5%	30.3%
Prensa y Televisión	Miembro	10.8%	41.2%	33.0%	14.9%
	No Miembro	11.5%	41.0%	34.5%	13.0%
Sindicatos	Miembro	4.2%	28.0%	40.2%	27.6%
	No Miembro	8.3%	31.0%	38.9%	21.8%

Fuente: CIVICUS 2019

Nivel de percepción de confianza de la sociedad en instituciones o diferentes actores<sup>1</sup>



Fuente: INEGI 2015

Como podemos notar en ambas encuestas elaboradas por el Instituto Nacional de estadística Geografía e Historia (INEGI) 2015 y CIVICUS 2010, acerca de la percepción de las personas sobre instituciones, hay una coincidencia importante, en ambas se refleja uno de los mayores porcentajes de aceptación en las instituciones religiosas.

Esta información revela que el nivel de confianza de las personas hacia las instituciones religiosas es importante, ya que representa una oportunidad de canalizar dicha confianza en recursos para la FCGR, siempre y cuando exista una adecuada comunicación, se elija el mensaje y el canal adecuado hacia los posibles benefactores y, además, ofrecer condiciones de facilidad para realizar donaciones, dando como posible resultado la posibilidad de ser una opción para la captación de sus recursos.

## Legal

Uno de los retos más importantes para las OSC es conseguir los recursos económicos para cumplir su objeto social, lo cual tiene relación directa con el marco legal y fiscal. La Ley Federal de Fomento a las Actividades realizadas por las OSC (LFOSC), reconoce la importancia del trabajo social de las OSC y crea el Registro Federal de Organizaciones de Sociedad Civil, operado por el Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL), a partir del cual las organizaciones obtienen la Clave Única de Registro o CLUNI, requisito indispensable para obtener recursos públicos de programas gubernamentales. Ello ha

permitido una mayor transparencia en las relaciones entre las OSC y el gobierno. (Hevia y García, 2009).

En materia fiscal, el esquema de donataria autorizada y la figura de clave única (CLUNI), ambas creadas para regular y facilitar la procuración de fondos privados y públicos respectivamente se tiene como reto homologarlas con la LFOSC, pues su desarticulación ha generado “ventanillas paralelas, con trámites y requisitos similares y prácticamente duplicados” (Tapia y Robles, 2006).

Esta información resuelve la duda de las características legales para obtener recursos por una parte de gobierno que solicita la CLUNI y por otra, la iniciativa privada que requiere ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) ser donataria autorizada, la FCGR no solo cuenta con ambos requerimientos, sino que, además, es la única institución en el estado de Jalisco que es una I.A.P. (Institución de Asistencia Pública), y esto le da la oportunidad de acceder a más fondos de diferentes instituciones concretamente con NMP.

## **5 Fuerzas Competitivas de Michael Porter**

Para realizar un análisis sobre el microentorno, se utilizará como referencia las 5 fuerzas competitivas que establece Michael Porter en su libro: las cinco fuerzas competitivas que dan forma a la estrategia, en el cual establece un análisis que sirve para determinar la competencia y rivalidad en la industria para observar las oportunidades de inversión y rentabilidad.

De las 5 fuerzas competitivas de Michael Porter utilizaré el poder de negociación tanto de los clientes como de los proveedores, la amenaza de los productos sustitutos y la rivalidad entre los competidores existentes, ya que por una parte los proveedores y su poder de negociación marcan la pauta para el otorgamiento de recursos y si no somos capaces de identificar los indicadores e impactos que buscan para poder fondear, estaremos perdidos en la implementación de la estrategia y los resultados obtenidos no estarían alineados a sus requerimientos. Al mismo tiempo, si no somos capaces de atraer y retener a nuestros clientes que están dentro de nuestro objeto social y que son indispensables para convencer a nuestros proveedores de otorgar el apoyo económico, así como, identificar y prever el efecto de los productos sustitutos, probablemente no se generarían los impactos esperados, además los competidores nos permiten identificar las diferencias y determinar nuestra ventaja competitiva y por otro lado, las áreas de oportunidad para mejorar el atractivo de nuestros servicios.

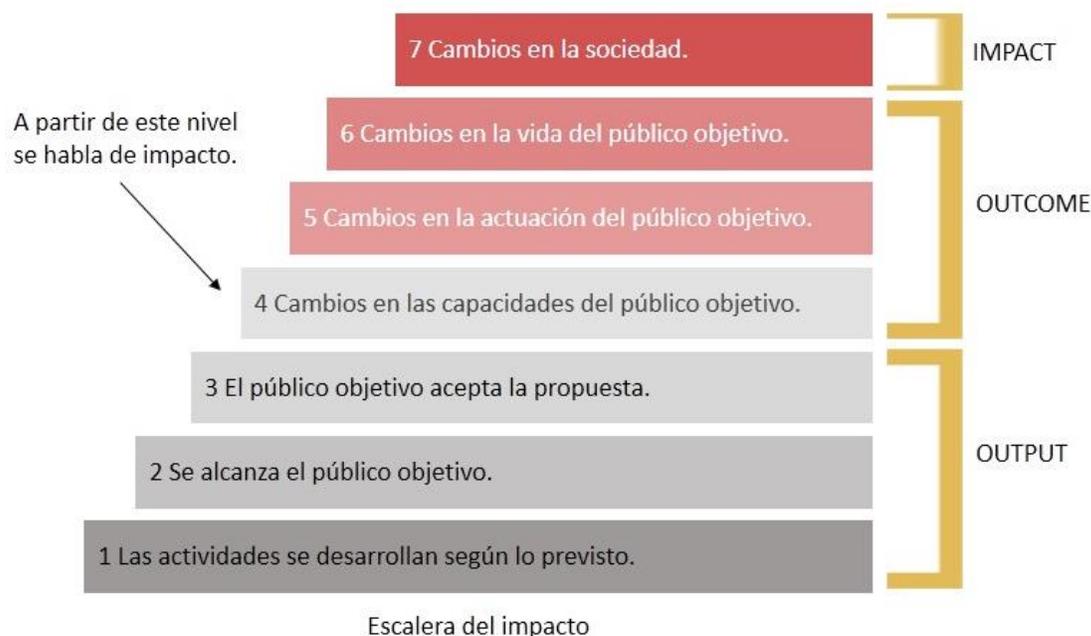
## Poder de negociación de los Proveedores

La FCGR cuenta con la posibilidad de ser proveída de recursos financieros por diferentes actores (gobierno, personas, instituciones públicas o privadas que desean aportar recursos), ¿cuáles son los indicadores que buscan para fondear un proyecto?

La institución que más apoya en México a las instituciones de Asistencia Pública es NMP, la cual establece una escalera de impacto para determinar el nivel de apoyo de acuerdo a los impactos que genere la institución.

Cabe señalar que NMP evalúa en base a los resultados generados por las Instituciones que fueron apoyadas económicamente, a verificar si existen impactos y en que dimensión, tomando como evidencias los cambios o transformaciones en las condiciones de vida de las personas y/o comunidades. Cuando esos cambios trascienden a una escala social más amplia y logran incidir en la estructura cultural o en los marcos institucionales y normativos de la sociedad (políticas públicas), podemos considerar que se generó el más alto impacto y se habrá alcanzado el nivel mayor en su escala para otorgar recursos económicos.

Se dimensiona el impacto con una visión de cambio o transformación y se ilustra en el siguiente gráfico:



Fuente: Guía de proyectos Nacional Monte de Piedad 2019

Otra metodología a considerar es la desarrollada por CIVICUS en su Informe Analítico “Una fotografía de la sociedad civil en México”, la cual desarrolló el Índice de la Sociedad Civil (ISC) empleando una combinación de métodos de investigación participativos y científicos para generar una evaluación del estado de la sociedad civil a través de la medición de las siguientes dimensiones fundamentales:

(1) Compromiso Cívico

(2) Nivel de Organización

1. Gobernanza Interna, que busca establecer el porcentaje de OSC que tienen, como instancia de gobierno, una Junta Directiva o Comité Coordinador;
2. Infraestructura de apoyo, que indaga en qué medida las OSC son miembros formales de una organización de segundo piso, sea ésta una red, una federación u otra;
3. Comunicación Sectorial, la cual analiza la dinámica de intercambio de información y participación de las OSC en reuniones con otras organizaciones;
4. Recursos Humanos, que busca analizar la composición y la sustentabilidad del personal de las OSC;
5. Recursos Financieros y Tecnológicos, que busca saber en qué medida las OSC tienen una base financiera sólida y acceso a tecnologías como internet, teléfono, etc.

(3) Práctica de Valores

1. Gobernabilidad democrática en la toma de decisiones; es decir, quién y cómo se toman las decisiones en las OSC.
2. Regulación laboral; se refiere a existencia de políticas de acceso a igualdad de oportunidades y salarios justos, estándares laborales y capacitación.
3. Código de conducta y transparencia; es la existencia y aplicación de códigos de conducta al interior de la organización, y también el grado de transparencia financiera a través de informes públicos al respecto.
4. Estándares ambientales; explora en qué medida las OSC cuentan con políticas y prácticas ambientales al interior de sus organizaciones.

5. Percepción de valores en la sociedad civil en su conjunto; se refiere a cómo las OSC perciben a la sociedad civil en general en la práctica de los valores que promueven, como no violencia, tolerancia, democracia, transparencia y confiabilidad.

(4) Percepción del impacto

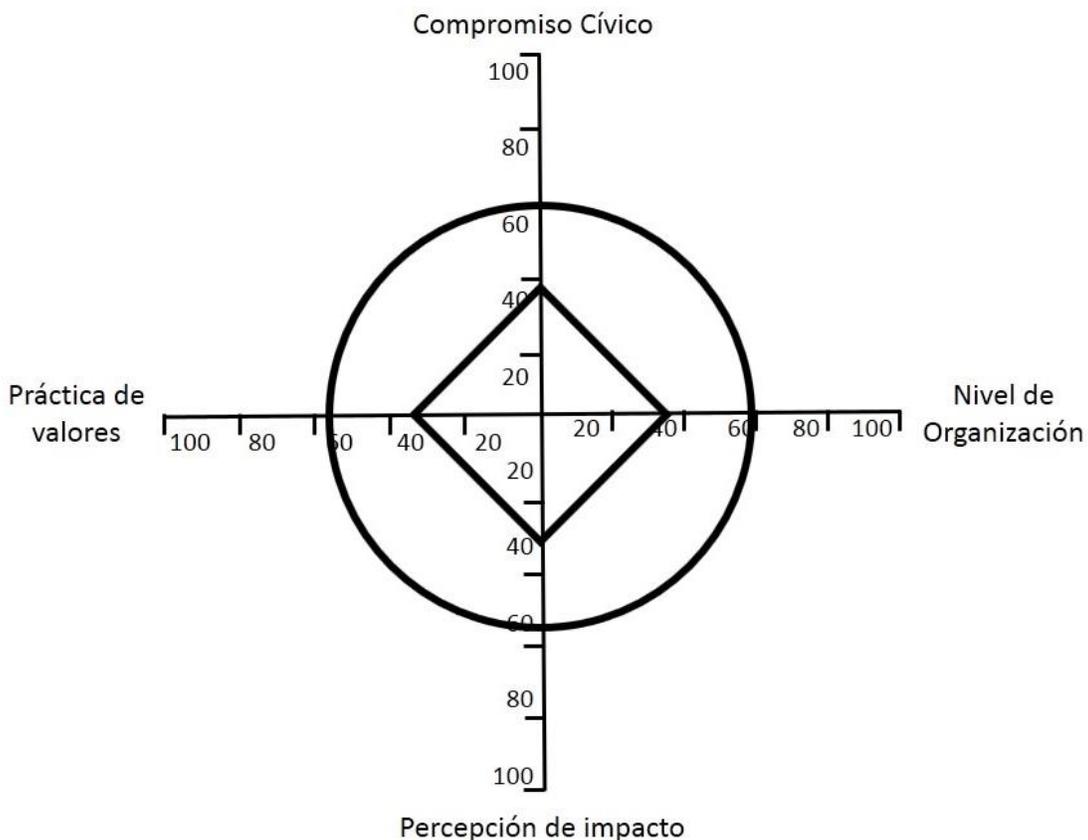
1) Capacidad de Respuesta: muestra las percepciones sobre la capacidad que tiene la sociedad civil para atender las preocupaciones sociales más importantes en el país.

2) Impacto Social: mide el impacto de la sociedad civil sobre la sociedad en general.

3) Impacto en las políticas: evalúa el impacto de la sociedad civil sobre las políticas en general y en temas seleccionados.

4) Impacto de la sociedad civil en actitudes: mide cómo los valores universalmente aceptados son sostenidos por los miembros de la sociedad civil.

(5) Ambiente Externo



Fuente: Informe analítico del índice CIVICUS de la sociedad civil de México 2010

El ISC es valioso para las organizaciones de la sociedad civil mexicana y los sectores relacionados con ella, pues presenta una noción general de la situación actual de las actividades sociales organizadas.

Este análisis de CIVICUS refleja una metodología profesional sobre cada uno de los puntos que lo integran y en el que las instituciones tienen que poner atención como una directriz de sus acciones estratégicas, en la medida en que la FCGR adapte sus procesos, resultados e indicadores a estos elementos se convertirá en una institución más atractiva para la recaudación de fondos. Es interesante observar que utilizar estos elementos que plantea CIVICUS facilita llegar a lo más alto en la escala de impacto propuesta por NMP.

Se muestra con claridad que las actividades que desarrolla actualmente la FCGR son insuficientes. Se encuentra en un nivel básico de impacto de acuerdo a la última evaluación 2019 por NMP, por lo cual, no alcanza a cubrir la expectativa de nuestros proveedores o por lo menos la de NMP, que, para otorgar un mayor monto de apoyo, pide que influyamos en una transformación (impactos) en las condiciones de vida de los beneficiarios, motivando a alcanzar un nivel de resultados que incidan en una política gubernamental y la cual, genere un cambio mayor en la sociedad. Lograr este punto es tener las condiciones como OSC del mayor alcance para captar recursos.

Este enfoque permite claramente definir a la FCGR el alcance que debe generar en los resultados al momento de realizar la capacitación y financiamiento de los pequeños proyectos, al grado de buscar incidir en un cambio real, comprobado y documentado, del nivel de impacto alcanzado (transformación de sus vidas en los beneficiados), de esto dependerá el nivel de apoyo de NMP, y la oportunidad de que otras instituciones nacionales o extranjeras aporten recursos, de lo contrario de no tener éxito en la generación de impactos y el cuidado de documentarlos y comprobarlos, no sería una institución elegible para obtener recursos financieros.

### **Poder de negociación de los clientes.**

Definiendo a los clientes como las personas que son beneficiadas por la FCGR, ya sea porque se les otorgó capacitación y/o financiamiento, en este sentido el poder de los clientes no alcanza niveles altos, debido a que no se asocian entre ellos para demandar una petición, ya sea en los plazos o montos de los créditos otorgados, en el periodo de gracia, o en la elección

de los talleres impartidos, etc. sin embargo, si deciden ir con alguno de nuestros competidores o utilizar un producto sustituto (programa de gobierno), tienen el poder de afectar los resultados cuantitativos y en consecuencia los indicadores que debe alcanzar la FCGR, ya que ésta tiene que comprobar a sus proveedores que otorgaron recursos económicos para la ejecución de sus servicios en públicos objetivos específicos y por lo tanto, concluyo que no existe en las condiciones actuales el poder de negociación del cliente.

### **Amenaza de los productos sustitutos.**

Como productos sustitutos se identifican los programas asistenciales de gobierno que aplican al mismo público objetivo; a nivel federal se encontraron los siguientes:

1. Programas de gobierno asistenciales.  
Programas de bienestar para las personas adultas mayores; personas mayores a 65 años son elegibles para recibir un apoyo por \$1,275 mensuales.
2. Programas de bienestar para las personas con discapacidad; personas hasta 29 años mayores a 65 años son elegibles para recibir un apoyo por \$1,275 mensuales.
3. Jóvenes construyendo el futuro: Tiene como propósito que jóvenes de entre 18 y 29 años de edad que no se encuentren estudiando ni trabajando reciban capacitación laboral; otorga una beca mensual de \$3,600 para que se capaciten durante un año en empresas, instituciones públicas y organizaciones sociales.
4. De formación para el capital humano; apoyo económico equivalente a 1.5 salarios mínimos vigentes por cada día efectivo de capacitación en grupos de hasta 30 beneficiarios, además, apoyo de transporte por un monto de \$20 por cada día efectivo de asistencia.

Identificar los programas de gobierno y las características de los mismos, nos permite entender que habrá personas que pertenecen a nuestro público objetivo, pero que tienen la oportunidad de participar en algún programa gubernamental, propiciando una baja en el número de personas interesadas en los servicios que ofrece la FCGR, ya que si bien, ésta lo otorga de manera gratuita, no son asistenciales, sino de promoción y en el caso del crédito implica la retribución del mismo, por lo cual, dificulta el trabajo para cumplir con la meta de

generar el autoempleo o mejorar el ingreso de las personas con alguna vulnerabilidad, ya que para ellos resulta más cómodo y fácil recibir recursos de gobierno a fondo perdido que realizar el proceso de asistir a la capacitación y justificar por medio de una ficha la coherencia y viabilidad de la idea de su negocio. Así mismo, nos permite conocer el contexto de las personas apoyadas a fondo perdido por el gobierno y entender los beneficios que obtuvieron contra los beneficios que ofrecería la fundación para mejorar su ingreso.

### Rivalidad entre los competidores existentes

Programa/Institución	Público Objetivo	Características
FOJAL (Estado de Jalisco).	Microempresarios.	-Capacitación -Financiamiento \$50,000 - \$500,000 con una tasa del 24% anual -4,700 empresas beneficiadas. -10% de sus acreditados no paga a tiempo, pero lo realizan después de 90 días. 3.9% lo hace después de 3 meses.
JOVENES EMPRENDEDORES (Gobierno Municipal Guadalajara).	Jóvenes de 18 a 35 años que ya cuenten con un negocio.	-Financiamiento individual de \$100,000-\$125,000 a fondo perdido y acompañamiento por un año.
MUJERES EMPRENDEDORAS (Gobierno Municipal Guadalajara).	Mujeres entre 18 y 70 años.	Financiamiento de hasta \$50,000 a fondo perdido para mujeres que ya cuenten con un negocio.
RETO ZAPOPAN.	Emprendedores con empresas innovadoras y escalables.	-Consultoría y financiamiento de acuerdo a las condiciones del proyecto. -En 6 generaciones ha acelerado 456 proyectos de los cuales el 84% continúa activo y se encuentran en proceso 67 patentes.
Proempleo Guadalajara A.C.	Emprendedores.	-Capacitación para el desarrollo de un plan de negocios con una duración de 4 semanas y un total de 80 horas. -No otorga créditos.

Fuente: Elaboración propia.

Con el análisis de la competencia se identifican que existen diferentes alternativas de capacitación y financiamiento, y considero que cada una de ellas tiene su ventaja competitiva sobre las demás al igual que áreas de oportunidad, realizando un comparativo la FCGR atiende a personas de todo el estado, no es limitativa por la extensión territorial, no cobra intereses en los créditos otorgados, ni pide que se realicen grupos para ser apoyados, sin embargo, es la que ofrece la oferta de capacitación más limitada y básica de acuerdo al análisis de los cursos realizados; otro aspecto importante es que se maneja por etapas y eso puede alargar el proceso, el tema de la oportunidad para los emprendedores es un factor que puede jugar en su contra.

La siguiente gráfica refleja la evaluación de las cinco fortalezas de Porter de acuerdo a nuestro análisis realizado, en donde podemos observar que el elemento más importante a considerar es la amenaza de productos sustitutos y que tenemos que estar monitoreando las acciones de los competidores para no debilitar nuestra propuesta de valor y acrecentar nuestras ventajas competitivas, ya que de éstas dependen el éxito de retener a nuestros proveedores. En el esquema actual el poder de la negociación de los clientes no existe, es decir, es nulo.

	Poder de negociación de los proveedores.	Poder de negociación de los clientes.	Amenaza de productos sustitutos.	Rivalidad entre los competidores.
1	■	□	■	■
2				
3				
4	□		□	
5				

Fuente: Elaboración propia.

### Planeación estratégica

Como parte del proceso de intervención, participé en la creación de la planeación estratégica del 2020, aproveché el análisis del entorno desarrollado de la FCGR y complementé con la misión, visión y valores, como insumos para participar en una sesión de 10 horas desarrollada por la consultora Practica Pyme en conjunto con el Pbro. Eduardo Medina el día 10 de diciembre 2019 en donde se nos capacitó y revisó la planeación estratégica utilizando la metodología del cuadro de mando; una vez terminada la sesión me di a la tarea de compartir y capacitar al equipo Directivo de la FCGR para que cada área desarrollara su plan de acción, a principios de enero 2020 cada área lo entregó, a continuación establezco los elementos desarrollados:

Planeación estratégica con el uso de la metodología del cuadro de mando integral.

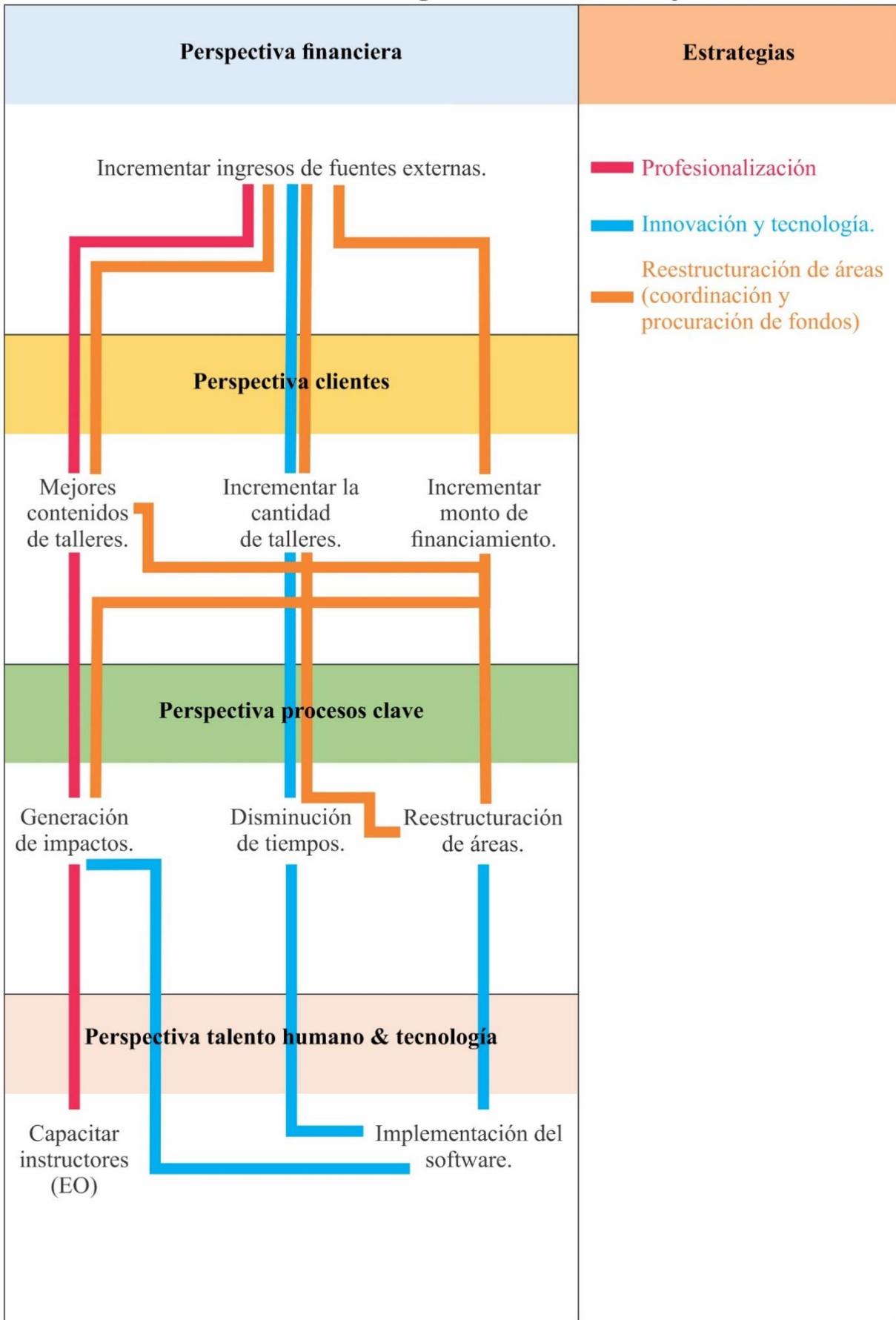
### Lean Canvas: Propuesta de Valor

Problema	Solución	Propuesta única de valor	Ventaja inigualable	Segmento clientes
<p>El nivel de ingreso de las personas con algún tipo de vulnerabilidad no es suficiente para cubrir sus necesidades.</p> <p><b>1</b></p> <p><b>Alternativas</b></p>	<p>Capacitación y financiamiento para aperturar o mejorar un micro negocio y/o una actividad productiva.</p> <p><b>4</b></p>	<p>Capacitación gratuita y/o a un costo muy asequible, llevada a cabo en lugares de fácil acceso y financiamiento sin interés.</p> <p><b>3</b></p> <p><b>Conceptos de alto nivel</b></p>	<p>-Capacitación para los instructores. -Impactos (seguimiento). -Plataforma tecnológica. -Comunidad amplia católica para difundir servicios.</p>	<p>Personas con alguna situación de vulnerabilidad que no les permite tener los ingresos suficientes para satisfacer las necesidades personales y/o familiares.</p> <p><b>2</b></p> <p><b>Clientes tempranos</b></p>
	<p><b>Indicadores Clave</b></p>		<p><b>Canales</b></p>	
	<p>-Ingresos por procuración de fondos. -Calidad de los cursos Internos. -Resultados de Nivel de Competencias generados en los participantes.</p> <p><b>3</b></p>		<p>-Etapas de formación empresarial.</p> <p><b>5</b></p>	
<p><b>Estructura de costos</b></p>		<p><b>Flujo de ingresos</b></p>		
<p>-Capacitación de instructores. -Posicionamiento de la Fundación (Publicidad). -Actualización tecnológica. -Relaciones públicas (Procuración de fondos). -Mejora de indicadores.</p> <p><b>7</b></p>		<p>-Fondo (Intereses). -Ingresos de procuración de fondos y Donativos. -Nacional Monte de Piedad. -Recuperación de créditos.</p> <p><b>6</b></p>		

## Cuadro de mando integral. Definición de objetivos

Perspectivas	Objetivos	Enfoque
<p style="text-align: center;"><b>Financiera</b></p> 	<p>-Aumentar los ingresos de fuentes externas.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Resultados</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Clientes.</b></p> 	<p>-Beneficiarios estén más satisfechos: al estar mejor capacitados con una mayor oferta de talleres en cantidad y en diferentes temas, mejorando la calidad de los mismos, así como incrementando el monto del crédito y brindando un seguimiento para la identificación de nuestros impactos.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Procesos clave.</b></p> 	<p>-Implementación del software.                      -Profesionalización de instructores para la mejora de los talleres de capacitación.                      -Capacitación al equipo operativo para alinear conceptos y objetivos internos de la fundación.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Procesos</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Talento humano &amp; tecnología.</b></p>	<p>-Disminución de los tiempos en el proceso de capacitación y aprobación del crédito.                      -Generación y medición de los impactos en los beneficiarios.</p>	

## Cuadro de mando integral. Alineación de objetivos



<b>I. PROFESIONALIZACIÓN</b>		
<b>Proyecto</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
1.1 Construcción de Indicadores de Evaluación de Impacto (CF).	-6 talleres. -Seleccionar personas a tomar taller.	Dirección.
	-Evaluación de Impacto.	Dirección.
1.2 Plan de desarrollo del personal y colaboradores.	-Detectar necesidades de capacitación y desarrollo.	IDEHO.
	-Buscar alianzas con universidades e instituciones capacitadoras para encontrar becas, convenios y descuentos.	IDEHO y Administración.

<b>II. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA</b>		
<b>Proyecto</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
2.1 Construcción de Procesos.	-Requerimientos por área que debe tener el sistema.	Todas las áreas.
2.2 Implementación de software.	-Contratación de un ingeniero en sistemas.	Administración.

<b>III. REESTRUCTURACIÓN DE ÁREAS</b>		
<b>Proyecto</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
3.1 Reestructuración e interacción de Áreas.	-Contratar Coordinador por área.	Dirección y Áreas.
	-Reuniones de trabajo y de integración.	IDHEO.
3.2 Reducción de tiempos de Talleres Empresariales.	-Sintetizar talleres y procesos.	Proyectos y Administración.
	-Realizar 12 etapas.	Proyectos y Difusión.
3.3 Talleres complementarios.	-Realizar 60 talleres.	Proyectos y Difusión.
3.4 Incrementar monto de Apoyos solidarios a \$30,000 promedio y hasta \$35,000 de fortalecimiento.	-84 Apoyos Solidarios	Procuración de Fondos.

Fuente: Elaboración propia.

### 1.5. Análisis inicial de la problemática: primera hipótesis.

Si existiera un plan o estrategia de recaudación de fondos que permitiera obtener los recursos suficientes para otorgar una mayor cantidad de etapas de capacitación y a su vez mayores créditos con montos superiores a los actuales, podría la FCGR apoyar a más personas con algún tipo de vulnerabilidad.

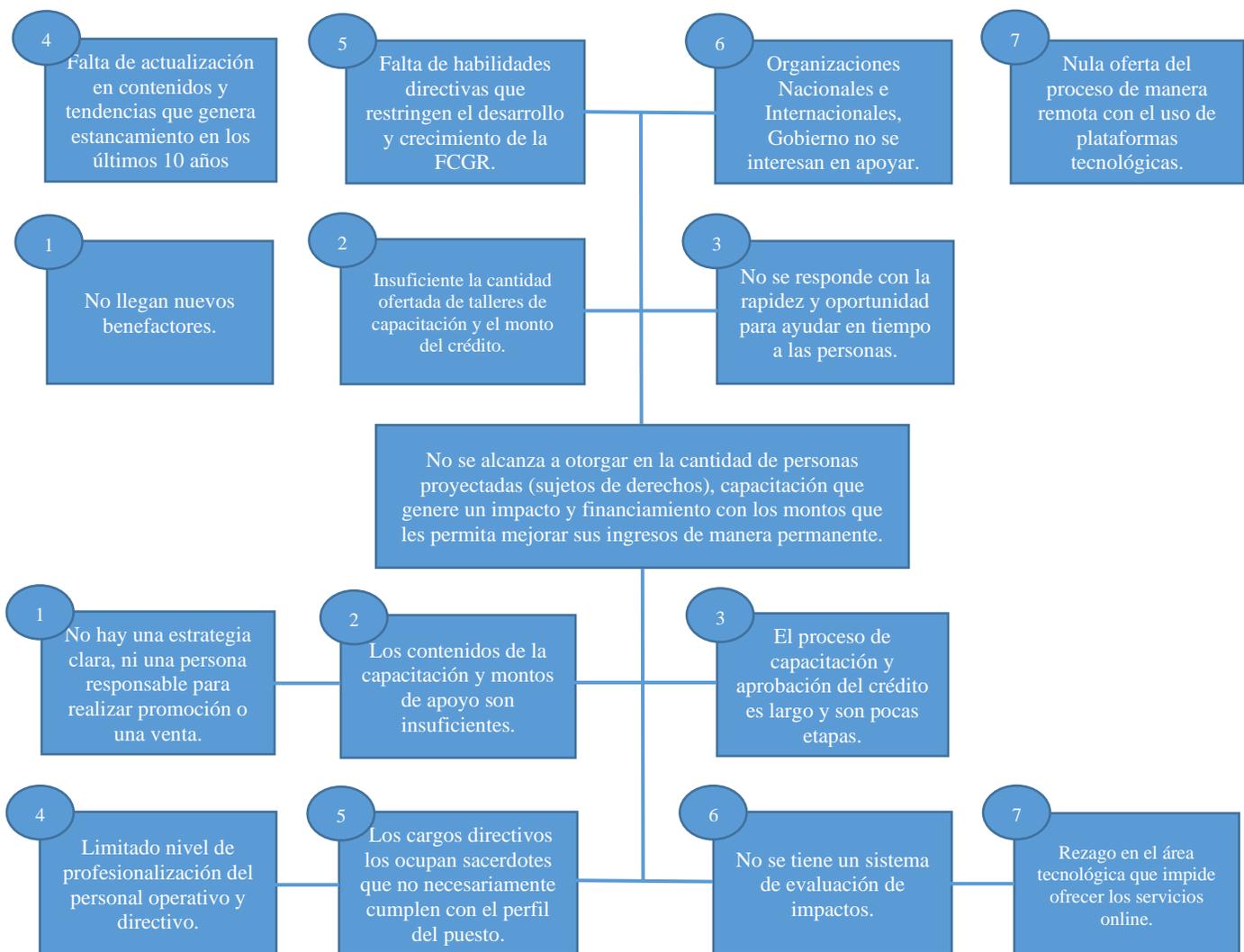
#### Matriz de marco lógico del problema. Análisis de Involucrados:

Grupos	Intereses	Problemas Percibidos	Mandatos y Recursos
Personas Beneficiadas, (Sujetos de Derechos).	Capacitación.  Financiamiento.	-Los contenidos no son suficientes y actualizados.  -La oferta de talleres es mínima.  -La duración del proceso para obtener el crédito es más largo que otras opciones hasta 4 meses.  -Montos más altos de financiamiento.	-Mejorar programa de capacitación.  -Incrementar los talleres de capacitación en temas aplicables a micronegocios.  -Reducir los tiempos del proceso de aprobación de recursos a menos de dos meses.  -Incrementar los montos de créditos otorgados.
Instituciones de Apoyo.	La inversión otorgada genere el mayor beneficio a las personas objetivo.	-No se tiene un sistema de medición de impactos generados.	-Metodología para la generación de impactos.  -Uso de la tecnología para la administración de los datos.
Benefactores.	Apoyar a Instituciones que cumplan sus objetivos sociales.  Ser una empresa o persona socialmente responsable.  Poder deducir de impuestos las aportaciones	No se realiza una estrategia clara de captación de beneficiarios y comunicación de resultados.	-Somos donataria actualizada.  -Se requiere un plan y un encargado de difusión y procuración de fondos profesional
Equipo Directivo FCGR	Cumplir la misión de la FCGR (Apoya a mejorar los ingresos de las personas que se encuentren en alguna situación de vulnerabilidad)	-Falta de Capacitación en temas de Procuración de fondos	-Plantear las líneas estratégicas a seguir en la FCGR.

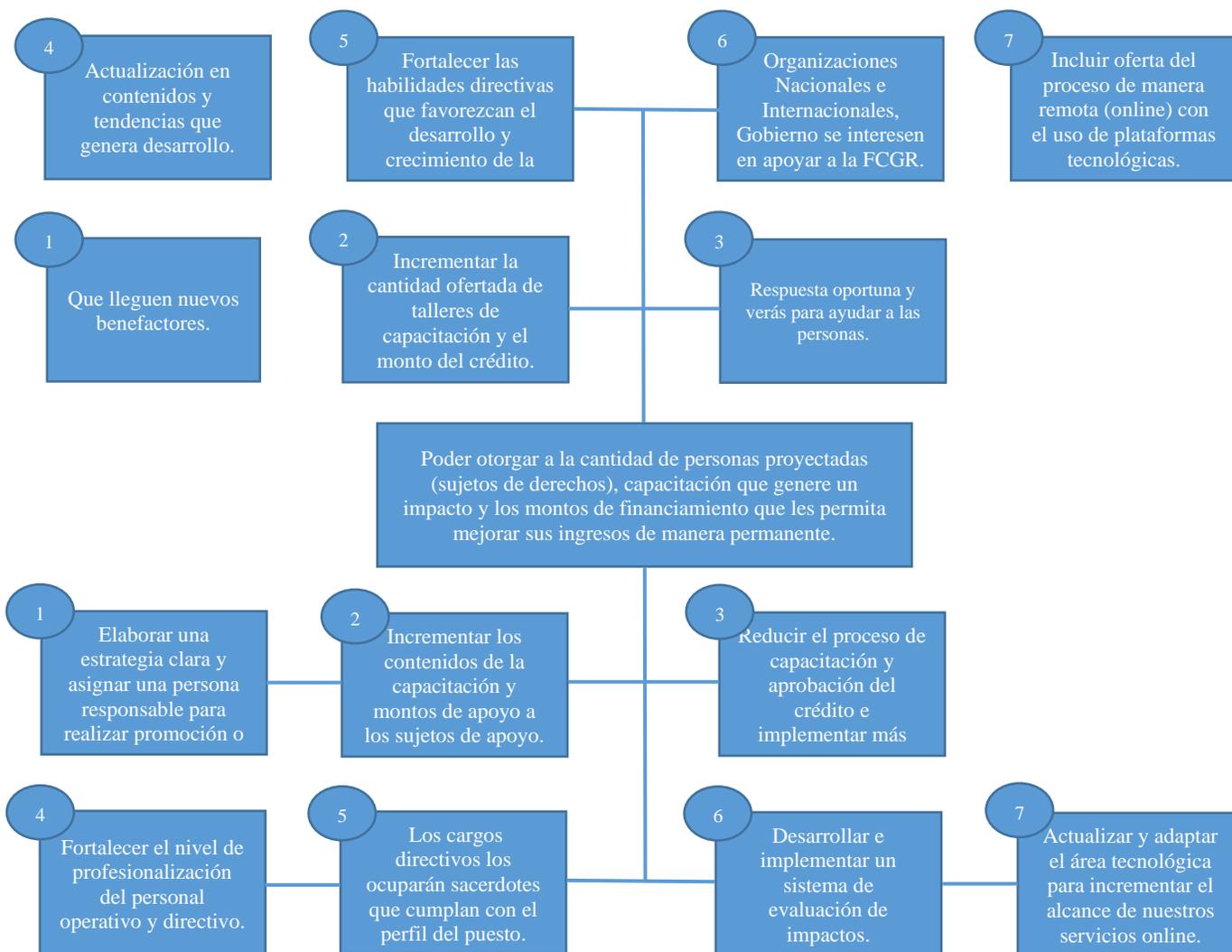
Grupos	Estrategia
Personas Beneficiadas, (Sujetos de Derechos)	-Actualizar e Incrementar talleres de capacitación. -Reducir los tiempos del proceso de aprobación de recursos incluyendo los tiempos en la capacitación. -Incrementar los montos de créditos otorgados.
Instituciones de Apoyo	Implementar la metodología para la generación y evaluación de impactos.
Benefactores	-Realizar un plan de comunicación y procuración de fondos.
Equipo Directivo FCGR	-Por medio de una sistematización o software realizar el control y poder documentar los impactos.

Fuente: Elaboración propia.

### Árbol de Problemas



## Árbol de Objetivos



## Análisis de Alternativas

1.1 Elaboración de un plan de recaudación de fondos.

1.2 Determinar al responsable de procuración de fondos.

1.3 Plantear un presupuesto y objetivos específicos.

2.1 Revisión de los contenidos y actualización de los talleres empresariales.

2.2 Implementación de talleres complementarios.

2.3 Incremento en los montos de crédito.

- 3.1 Plantear nuevos horarios y turnos para otorgar la capacitación.
- 3.2 Reducir el proceso de capacitación de 6 semanas a 1 semana.
- 3.3 Incrementar el número de etapas a lo largo del año.
  
- 4.1 Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación.
- 4.2 Realizar alianzas con instituciones para la certificación de todo el personal.
- 4.3 Determinar un presupuesto para el desarrollo de competencias del personal.
  
- 5.1 Determinar un proceso de selección de los directivos que se alinea a un perfil.
- 5.2 Actualización de los perfiles de puestos de acuerdo a las necesidades de los equipos.
  
- 6.1 Construir e implementar la metodología para la generación de impactos.
- 6.2 Tecnificar la operación interna para efficientar y dar a conocer los resultados de los impactos generados.
  
- 7.1 Implementar un software que nos permita capacitar a personas de forma remota y realizar su trámite de forma segura y eficiente.
- 7.2 Generar una plataforma online y llegar a personas que se les dificulte el traslado físico.

### **1.6. Objetivos de la intervención**

Lograr obtener por fuentes externas para la FCGR por lo menos \$1,500,000 (un millón quinientos mil pesos) en el primer año después de la intervención, que servirán para incrementar 6 etapas más de capacitación y por lo menos 60 créditos adicionales con el seguimiento a cada uno de ellos.

### **1.7. Delimitaciones y área funcional a intervenir**

Se ayuda a la Dirección General para estructurar la estrategia y tendrá el principal enfoque en crear el proceso de captación de recursos en el Área de Procuración de Fondos, la cual en este momento no tiene un titular responsable, no cuenta con estructura de personal, ni con un proceso definido para lograr dicha función, este proceso está contemplado que tendrá una duración de 18 meses.

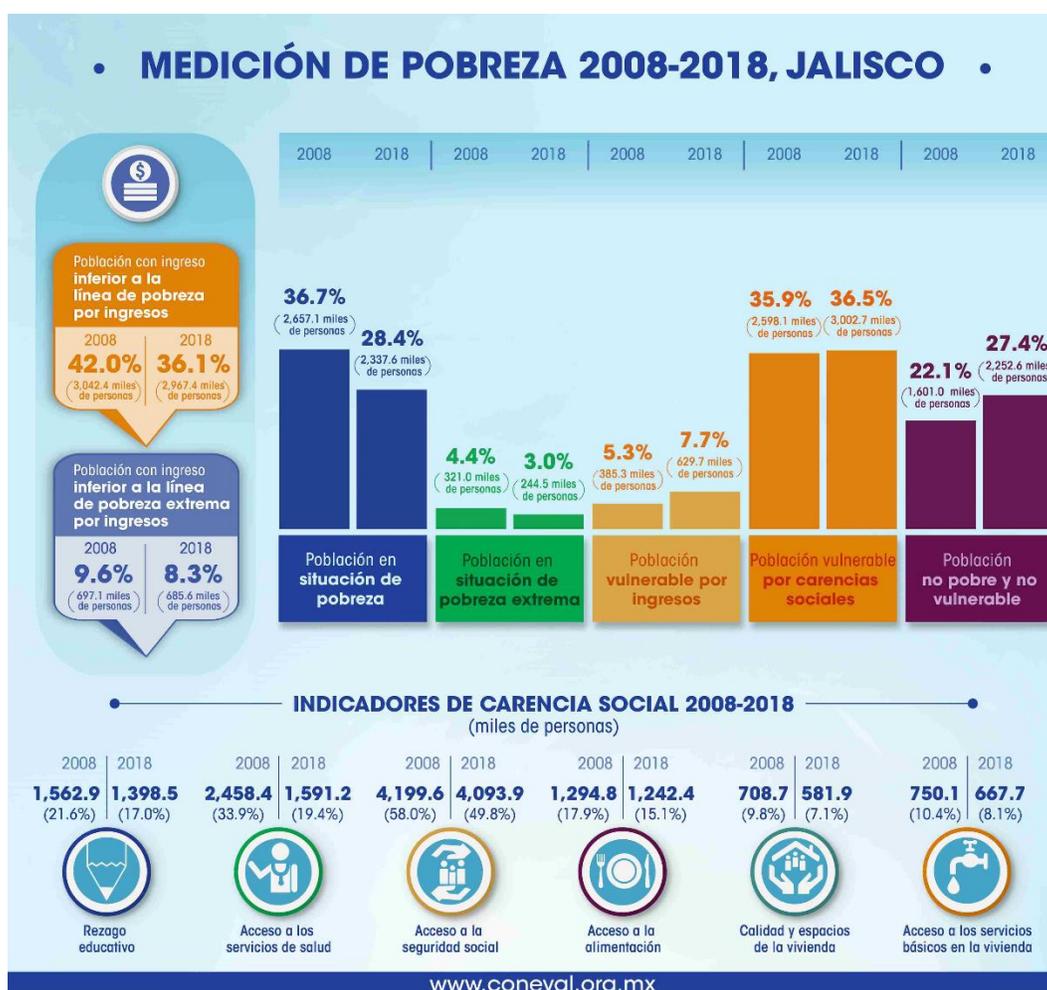
## **1.8. Justificación y pertinencia del trabajo**

Identificar los factores internos y externos que afectan la poca recaudación de fondos de la FCGR, para implementar una metodología que permita de manera sistémica y permanente que los fondos externos sean mayores a los recursos internos, ya que por una parte en la industria en México, la proporción de la recaudación de las OSC es 23% recursos que provienen de fuentes internas y el 77% de recaudación externa y el indicador de la FCGR es técnicamente inverso: 22% recaudación externa y 78% recaudación interna (esto se logra gracias a un fondo invertido a plazo fijo, con una tasa de interés preferencial, que con los intereses cubre y genera un remanente para pagar los costos fijos mensuales, ya que estos no superan los \$100,000 y los créditos se otorgan de la recuperación de los pagos de los mismos créditos), esto refleja una alta necesidad en crear un proceso de captación de recursos, principalmente en el área de procuración de fondos, la cual es responsable de esta función. Y, por otra parte, la FCGR oferta actualmente y desde hace 10 años solo 6 etapas al año de capacitación y un promedio de menos de 50 créditos otorgados y de \$17,000 de préstamo, que de acuerdo al análisis económico del PESTEL el 66% de los nuevos emprendimientos en México requieren un rango de \$1,000 hasta los \$50,000 de inversión para arrancar un nuevo micronegocio. Se debe considerar el incremento del tope de \$20,000 a \$30,000 por lo menos, para cubrir el 60% de la necesidad de inversión inicial de un nuevo microempresario o emprendedor y poder ampliar las posibilidades de la generación de su autoempleo y/o de la mejora de su ingreso. Aunado a lo anterior, se debe incrementar los contenidos en la capacitación, ya que solo se brindan 4 talleres con enfoque empresarial, que de acuerdo al análisis de la competencia somos los que menor oferta de capacitación tiene en relación a todos los competidores (FOJAL, EMPRENDE, PROEMPLEO, RETO ZAPOPAN, etc.), de ahí la importancia de obtener más recursos para brindar a más personas capacitación e incrementar el monto de los créditos para nuestros beneficiarios y ser más competitivos, brindando servicios que disminuyan los riesgos de fracaso en nuestros beneficiados y cumplir con el objeto social y lograr la permanencia de la FCGR en el tiempo.

## 2. Marco conceptual o de referencia

El ingreso de una persona representa la posibilidad de adquirir los bienes y servicios para poder satisfacer sus necesidades, por lo tanto, una disminución en el ingreso significa un incremento en la pobreza, el CONEVAL utiliza para medir la pobreza dos líneas de referencia una de ellas es la línea de la pobreza por ingresos.

En 2018, el porcentaje de la población de Jalisco con ingreso inferior a la línea de pobreza por ingresos fue 36.1 puntos porcentuales, ocupando el lugar 26 de entre las 32 entidades federativas por sus niveles de población con ingreso inferior a la canasta alimentaria y no alimentaria.



Fuente: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. Metodología para la medición multidimensional de la pobreza en México (segunda edición). México, DF. CONEVAL, 2014.

De acuerdo con el IEPDS 2018, para aumentar el ingreso de la población pobre es necesario: implementar programas y estrategias que fomenten la productividad de la población en situación de pobreza y la redistribución del ingreso.

La FCGR ha cumplido 15 años de participación constante como medio de solución para microempresarios, sin embargo, no ha logrado incrementar sus niveles de créditos y de desarrollo de personas por medio de la capacitación empresarial, se ha quedado estancada en los mismos procesos obsoletos, largos y con las mismas capacidades de solución que ofrece.

De acuerdo a lo anterior y a un análisis tanto de la capacidad instalada con la que cuenta la FCGR y las necesidades de la sociedad, se busca establecer una investigación profunda que nos oriente a incrementar nuestros niveles de impacto social y económico en la sociedad jalisciense.

## **2.1. Estado de la Cuestión**

Uno de los problemas que acoge a nuestra sociedad es sin duda la falta de oportunidades económicas con las que cuenta nuestra población. De acuerdo con estudios del INEGI una familia jalisciense tiene un gasto corriente monetario promedio mensual de \$13,615.66 aproximado. Prácticamente la mitad de los deciles familiares en Jalisco que toma como referencia también el INEGI en su estudio a través de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH 2018) no alcanza el monto de ingresos mensual que se necesita para cubrir sus gastos corrientes básicos.

Con la misión de ser parte de la solución al problema planteado anteriormente, se ha creado la FCGR, que, como objetivo principal, trabaja para ayudar a personas principalmente vulnerables por medio de capacitación empresarial y/o créditos económicos para que logren emprender su propio negocio y/o mejoren el que tienen y así, lograr un incremento en su ingreso que permita satisfacer sus necesidades y las de su familia.

AMAI establece que el 57% de los hogares en Jalisco están considerados en su clasificación de Nivel Socioeconómico como E, D, D+, C-, esto quiere decir que estas familias cuentan con un jefe de familia donde su nivel mayor de estudios es la primaria y un porcentaje menor, apenas supera dicho límite de estudio, su acceso a conexiones de internet es muy escaso y más de la mitad de sus ingresos se distribuyen en alimentos, transporte y comunicación.

Entidad	A/B	C+	C	C-	D+	D	E	Total
Jalisco	10%	16%	17%	17%	14%	21%	5%	100%

Fuente: Distribución del Nivel Socioeconómico de los Hogares según Entidad Federativa 2018. AMAI

De acuerdo al estudio presentado por CONEVAL en el 2018, Jalisco cuenta con 2,337,643 personas en pobreza y pobreza extrema, lo cual representa casi un 30% de la población estatal.

## **2.2. Conceptos y enfoques teóricos relacionados**

La economía solidaria es un enfoque para el desarrollo de actividades productivas basado en el bien común, sigue principios como la autonomía, igualdad, responsabilidad social corporativa, transparencia y vida comunitaria.

La promoción social se entiende como una intervención que pretende impulsar a otras que carecen de los medios y oportunidades y pretende con dicha intervención, contrarrestar diversas situaciones, como la desigualdad y la solidaridad, solo por mencionar algunas.

La promoción de acuerdo a la doctrina social de la iglesia, debe de llevar al ser humano de pasar de condiciones menos humanas a condiciones cada vez más humanas (cf. Populorum Progressio, 20-21).

## **2.3. Herramientas tecnológicas de innovación consideradas en el trabajo.**

Las innovaciones consideradas en el trabajo serían:

- Implementación de una metodología permanente de recuperación de fondos.
- Implementación de un sistema para la profesionalización de las áreas operativas de la FCGR.
- Revisión y creación de nuevos talleres con temas actualizados y enfocados a las necesidades de nuestros beneficiarios.
- Implementar cursos online.

- Aplicación y adaptación de una metodología y sistematización digital para la medición de los impactos generados en los participantes después de haber participado en el proceso de capacitación y/o financiamiento.
- Mejora de los procesos de operación.
- Medición de los instructores que proporcionan la capacitación.

### **3. Análisis de la problemática.**

La FCGR bajo la mística de economía solidaria y fomentando la promoción en las personas por medio de la capacitación y otorgándoles financiamiento, busca incrementar el nivel de sus ingresos, tratando de combatir la pobreza que origina la desigualdad social en nuestro estado y hacer menos vulnerables a sus beneficiarios.

#### **3.1 Definición de la metodología del análisis de la problemática, selección de las herramientas requeridas.**

Investigar por medio de inteligencia de mercados en fuentes secundarias las mejores prácticas de las ONG, en sus procesos de procuración de fondos, que nos permita construir nuestro propio sistema de fondeo, y realizar las adaptaciones en la construcción del área de procuración de fondos, las funciones del personal utilizando la herramienta de descripción y análisis de puestos, a la par realizar investigación de mercado cualitativa y cuantitativa aplicada a los beneficiarios para identificar los puntos fuertes y débiles de la experiencia vivida en la FCGR, utilizando principalmente la técnica de entrevistas a profundidad y encuestas, con el objetivo de identificar elementos para transmitir nuestras ventajas utilizando las técnicas de comunicación de mercadotecnia de promoción y online y por último el desarrollo de la metodología para la medición de impactos, sistematizada utilizando una herramienta digital que eficiente la recolección, análisis y medición de la información de cada uno de los participantes.

### 3.2 Metas de información

Técnica	Meta de información
Inteligencia de Mercados en fuentes externas	Descubrir las mejores prácticas en recaudación de fondos por las OSC con mayor éxito en este rubro en Jalisco.
Análisis y Descripción de Puestos	Determinar la necesidad de actualizar la descripción de puestos que vaya enfocado al sistema propuesto de procuración de fondos.
Clima laboral	Identificación de las condiciones, necesidades del personal operativo y voluntario para disminuir la probabilidad del fracaso en la implementación del sistema de procuración de fondos.
Investigación de mercado cualitativa técnica de entrevistas a profundidad	Identificar la percepción de los beneficiados sobre el proceso vivido en la FCGR, que nos permita identificar los puntos fuertes y débiles.
Investigación de mercado cuantitativa técnica de encuesta.	Evaluar los talleres e identificar el grado de satisfacción de los mismos.
Técnica de comunicación de mercadotecnia de promoción.	Identificar el mensaje adecuado a los diferentes públicos objetivo y la elección del canal.
Metodología de medición de impactos	Sistematización de recaudación y medición de información de antes y después en el participante sobre los impactos obtenidos por participar en la FCGR.
Herramienta digital	Sistema que permita recabar, cuantificar y documentar los impactos generados en los beneficiados después de participar en el proceso de la FCGR

Fuente: Elaboración propia.

### **3.3. Identificación, descripción y cuantificación de métricas iniciales.**

Para las metodologías y herramientas utilizadas para el análisis cualitativo, las métricas se formularán basadas en cuestión de tendencias, en algunos de los casos se elaborarán instrumentos que nos permitan medir aspectos relevantes.

### **3.4 Análisis: correlación e interpretación de la información obtenida.**

Con toda la información generada anteriormente se pretende contar con los elementos para generar el sistema de fondeo para la FCGR, y dar pauta a las estrategias que se tendrán que seguir para el área de procuración de fondos, identificando las necesidades que deberán ser cubiertas para el logro de los objetivos planteados; la importancia principal será obtener los recursos suficientes para que pueda seguir proporcionando una mayor cantidad de servicios con mejores condiciones en su público objetivo.

### **3.5 Conclusiones: definición de los factores prioritarios a modificar en la problemática.**

El principal factor prioritario que se identifica es el involucramiento del equipo Directivo de la FCGR que cabe mencionarlo hasta esta etapa del proceso se encuentra motivado y con un amplio sentido de compromiso, ya que el enfoque de la problemática planteada y los objetivos desarrollados para resolverlo, les hace sentido, en gran medida por el respaldo de la información generada hasta el momento, así que en el supuesto de descubrir en el proceso de esta intervención que sea necesario modificar la problemática, no considero que tenga un factor en contra para continuar avanzando en la búsqueda de las soluciones.

## **4. Estrategia metodológica de intervención.**

La estrategia metodológica comenzará a desarrollarse con la investigación e identificación de la metodología adecuada que se adaptará a la FCGR para procurar fondos; posteriormente, se tendrá que asignar al responsable del área utilizando la técnica de análisis y descripción de puesto, una vez teniendo esta estructura del área, realizaremos la planeación estratégica, utilizando la metodología del cuadro de mando; para continuar, haré uso de investigación recurriendo a la inteligencia de mercados en fuentes primarias con búsqueda de datos

cualitativos, aplicando a los beneficiarios la técnica de entrevistas a profundidad, y a la par, investigación cuantitativa con la aplicación de encuestas para medir la satisfacción de los talleres; prosiguiendo con el proceso de comunicación de mercadotecnia de promoción online. Con todos los insumos generados, se tiene contemplado el desarrollo de la metodología para conocer los impactos de los servicios en los beneficiarios, una vez llegando a este punto podríamos desarrollar la herramienta digital para el control de los mismos y finalizaremos así, el proceso de intervención.

#### **4.1. Justificación de la estrategia metodológica de intervención**

##### **4.1.1. Consideraciones costo/beneficio de la estrategia.**

De acuerdo a los tiempos establecidos de esta intervención, todos los elementos expuestos como estrategia podrán ser desarrollados en tiempo a excepción de la evaluación de la metodología para generar impactos, ya que conforme a la investigación desarrollada, para construirla tomaría un año aproximadamente y tendría que ser un siguiente año para comenzar a medir y obtener resultados de los impactos generados en los beneficiarios; es un proceso largo, pero necesario para conocer qué tanto se transforma la vida de los beneficiados al participar en la FCGR, esto sin duda, permitiría facilitar la recaudación de fondos. En cuanto a los recursos que se tendrán que invertir, ya están examinados, aprobados y por escrito dentro del presupuesto de la planeación estratégica realizado en el 2020; las partidas están contempladas porque se visualiza un beneficio importante para la institución.

##### **4.2. Herramientas e instrumentos**

Tanto las herramientas como los instrumentos ya fueron comentados en puntos anteriores justificando su uso.

##### **4.3. Ámbito de la intervención**

La intervención se llevará a cabo en toda la organización desde el punto de vista de la planeación estratégica y la operación que esto conlleva. El área con mayor énfasis es la de procuración de fondos por el problema que se pretende atacar.

Después de participar en el segundo coloquio, se recomendó e hizo énfasis en generar un nuevo modelo de negocio aplicado a las fundaciones en el área de procuración de fondos; trabajaré en ese sentido para crear una propuesta, validarla y a su vez, sea replicable incluso para otras OSC.

#### 4.4. Etapas del proceso de aplicación/intervención

ETAPA 1	4.4.1 Justificación y elaboración metodológica a implementar en el área de procuración de fondos.
ETAPA 1	4.4.2 Análisis y Descripción del Puesto de Procurador de Fondos.
ETAPA 1	4.4.3 Desarrollo de Planeación Estratégica 2021.
ETAPA 2	4.4.4 Investigación de mercado cualitativa, técnica de entrevistas a profundidad a aplicar a los beneficiarios que obtuvieron un crédito.
ETAPA 2	4.4.5 Investigación de mercado cuantitativa técnica de encuesta a aplicar a participantes de los talleres de capacitación.
ETAPA 2	4.4.6 Técnica de comunicación de mercadotecnia de promoción.
ETAPA 3	4.4.7 Desarrollo de metodología de medición de impactos.
ETAPA 3	4.4.8 Desarrollo de herramienta digital para control, generación y medición de información de los beneficiados.

Fuente: Elaboración propia.

##### 4.4.1 Etapa 1: Justificación y elaboración metodológica de la procuración de fondos a aplicar.

Como primer punto a desarrollar de acuerdo a la intervención de este trabajo, teniendo como enfoque la problemática a resolver: no se alcanza a otorgar en la cantidad de personas proyectadas (sujetos de derechos) capacitación que genere un impacto y financiamiento con los montos que les permita mejorar sus ingresos de manera permanente. Es necesario identificar y sustentar la metodología que se aplicará para la procuración de fondos en la FCGR y que proporcione los recursos suficientes para alcanzar su objeto social; a continuación, se describe el sustento que dará forma al plan de acción del área de procuración de fondos:

Es importante mencionar que la combinación de diversas fuentes y corrientes nacionales e internacionales de metodologías y procesos para el establecimiento de pasos a seguir en la procuración de fondos están basadas en los siguientes puntos:

### **Desarrollo de proyectos:**

La metodología para el desarrollo de proyectos se basa en el programa de Gerard Rosseli, en la cual propone establecer una política social en la que se genera la equivalencia a los objetivos sociales de una razón social, considerando la población con las especificaciones territoriales, estimaciones de incremento, las condiciones de vida, entre otros; a fin de establecer el tipo de problema a atender, en qué medida los vamos a resolver, cuáles son las principales causas y consecuencias del problema central, en sí, el alcance, las alianzas que se deben de generar, así como, el análisis de la capacidad instalada de apoyo a emprendurismo y su efectividad.

1.Consultor especializado en Procuración de Fondos

Tomando en cuenta las siguientes partes de desarrollo:

1. Introducción, narrativa y ODS del proyecto
2. Matriz de partes interesadas
3. Análisis FODA
4. Análisis de problemas
5. Análisis de Objetivos
6. Matriz del marco lógico
7. Matriz del desglose de tareas
8. Matriz de responsabilidades
9. Calendario preliminar de actividades y recursos
10. Presupuesto
11. Seguimiento de objetivos de impacto

A su vez se toma en consideración estrategias aterrizadas a cada convocatoria y su país, en base a sus lineamientos de interés en apoyo a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) de

la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015), en la FCGR definimos y decidimos que podemos intervenir en los siguientes:

**DIRECTOS:**

OBJETIVO	DESCRIPCION	PARTICIPACION DE FCGR
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.	-Capacitación empresarial básica y complementaria.
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	-Préstamos sin intereses para emprender o fortalecer un micronegocio. -Promover el autoempleo y emprendimiento.
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	- Economía Solidaria

**INDIRECTOS:**

 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo	- Mejorar el nivel de vida por medio del incremento de los ingresos de los participantes.
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	- Entre los beneficiarios apoyar a la mayoría de jefas de familia.

**EN PROYECTO:**

 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	- Red solidaria
--	---	-----------------

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Rossel Consultores 2019

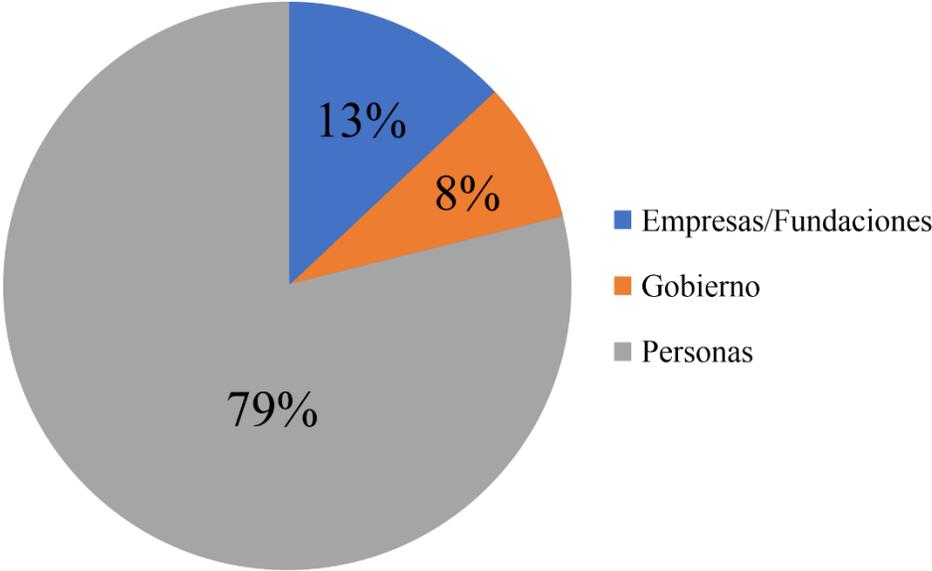
Esta gráfica es proporcionada por Rossel Consultores, se toma como una muestra y ejemplo de cada una de las vinculaciones o Stakeholders que como fundación debemos generar.

En contraparte Sociallink Consulting nos propone que la procuración de fondos es un esfuerzo sistemático y sincero de buscar las relaciones, no el dinero, por lo tanto, estas relaciones son basadas en la confianza y en una visión compartida, siendo que el dinero o el apoyo económico es una consecuencia, por ello enfatiza en crear un universo de donantes, para lo cual debemos de respondernos los siguientes puntos:

1. Identifica los proyectos que puedan financiarse.
2. Revisar el objetivo de los proyectos de responsabilidad social de las empresas de las cuales sus principios, actividades y alcances concuerden y logren coincidir con los de tu organización.
3. Lleva a cabo una investigación profunda y realista.
4. Lleva a cabo una investigación acumulativa y continua.
5. Organiza la información de los prospectos. ¿Qué puedo pedirle a alguien determinado?
6. Maneja la información de manera ética, precisa y confidencial.
7. Involucra a los prospectos.

Es importante destacar que invitar a invertir debe ser con un propósito y/o un destino, considerando los siguientes datos de la gráfica.

### Quiénes donan



Fuente: Rossel Consultores 2019

Parte de las técnicas de procuración de fondos exitosa se dividen en dos:

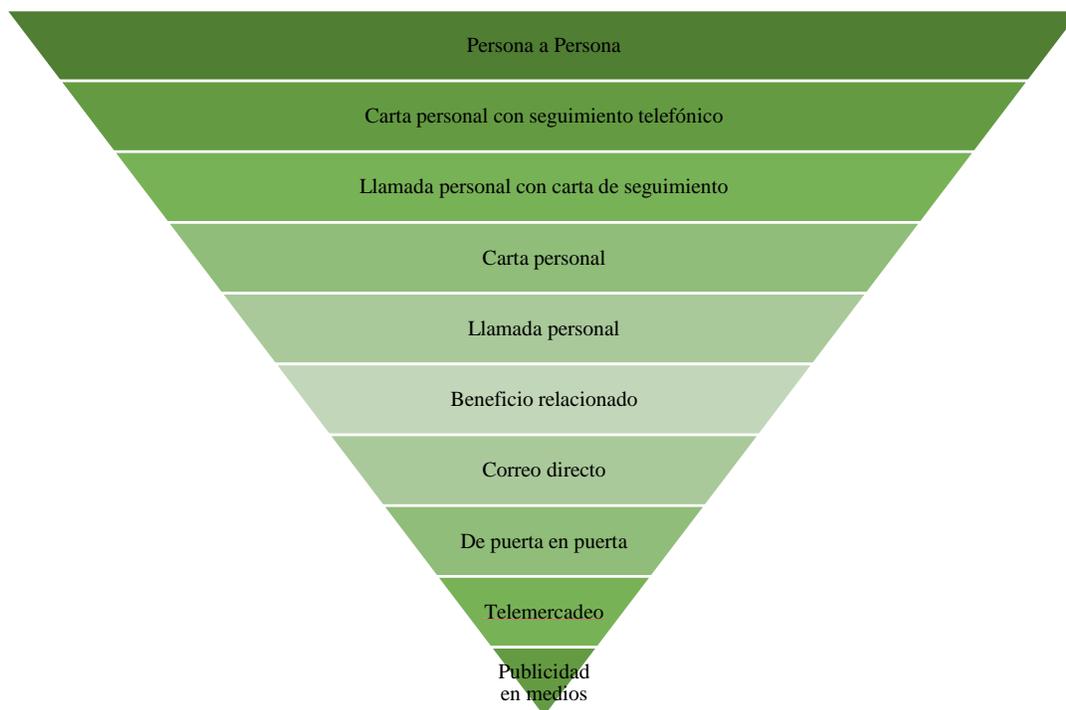
CONDUCTA ORGANIZACIONAL	CONSECUENCIAS EN EL DONANTE
Llamadas, cartas, invitaciones e involucramiento frecuente en las actividades de los voluntarios e invitación a actividades.	Donativo mayor o incremento del donativo.
Poca o nada de comunicación, ninguna invitación a participar, ningún contacto con el consejo o los voluntarios.	Disminución del donativo o cero donativos.

Fuente: Elaboración propia

Así mismo se debe de considerar una escalera de efectividad.

Para generar una cita de teléfono debemos de considerar tener una guía: hacer la cita personalmente, especificar quiénes asistirán, así como, el lugar, fecha y hora, preparar respuestas para diferentes escenarios, es importante considerar y tener cuidado de no hacer la

petición vía telefónica, de esta forma vamos generando las etapas de procuración de fondos de acuerdo a Socialinks Consulting



Fuente: Rossel Consultores 2019

Los aspectos para cuidar como el cultivo al benefactor, lo cual es dar reportes al benefactor debemos tomar en cuenta que la información debe ser clara, relevante, transparente, consistente, personalizada, coherente y completa.

Debemos de estar conscientes que la procuración de fondos es un proceso no un suceso, que cada persona dona de acuerdo con sus posibilidades, su capacidad e interés en un proyecto.

Por ello la procuración de fondos debe estar basada en la claridad para asegurar también su permanencia para el cumplimiento de la misión de la fundación, lo que conlleva a una auto-sustentabilidad.

La carta de intención es importante, ya que al presentarla debemos captar la atención para con nuestros programas y proyectos y deben responder a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la finalidad de esta carta intención? ¿A quién va dirigida y cuál es la conexión?
- ¿En qué año fue fundada la OSC? ¿En qué año se constituyó legalmente?

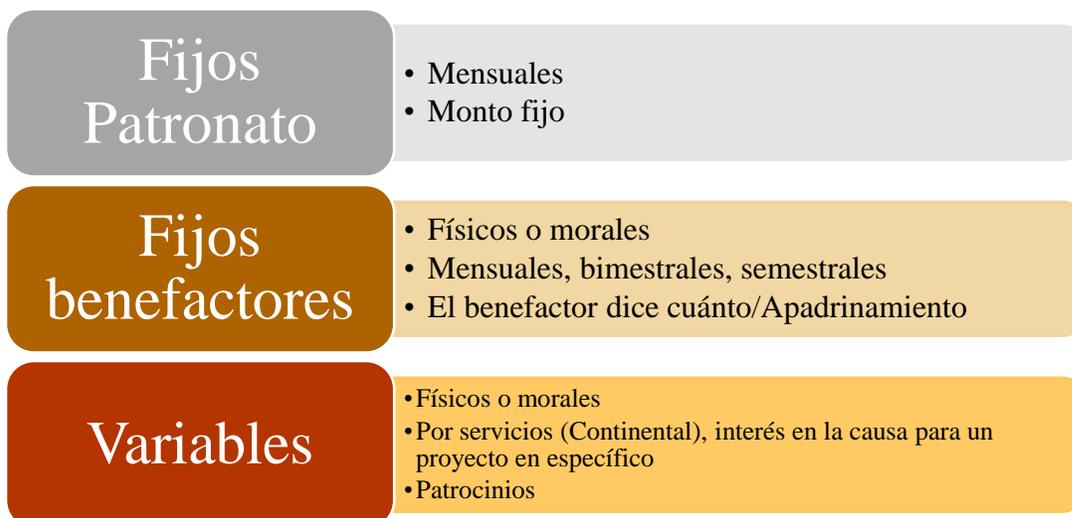
- ¿Cuál es la misión?
- ¿Cuáles son sus objetivos a largo plazo?
- ¿Cuáles programas se están llevando a cabo para lograr esos objetivos?
- ¿Cuál necesidad de la comunidad se busca atender con esta propuesta?
- ¿Cómo se interrelaciona esta necesidad con los programas, objetivos, misión de la organización?
- ¿Cómo propone la organización atender la necesidad detectada?
- ¿Qué resultados se pretenden alcanzar?
- ¿Cuál es el costo total del proyecto (por año)? De este total, ¿cuánto se está solicitando? ¿Qué otros aliados o socios ya están comprometidos con el proyecto?
- ¿Quién dará seguimiento a esta solicitud? ¿cuándo? ¿A quién se debe de contactar en caso de necesitar más información?

Para la elaboración de una carta de propuesta debemos considerar los siguientes puntos

1. Carta solicitud: resumen de la propuesta, detallar cuánto estás solicitando y por qué, cuál es la esencia de mi programa.
2. Resumen ejecutivo: ayuda a entender lo que estoy pidiendo, debe ser completo y específico.
3. Declaración de la necesidad: parte central, convence del por qué debo seguir realizando mi programa, ayuda a entender por qué es importante que te apoyen, usa estadísticas.
4. Metas y objetivos: qué voy a lograr y cómo lo voy a hacer.
5. Metodología, estrategias y programa: es detallada y lógica, marco lógico; cronograma.
6. Evaluación: ¿cómo voy a evaluar mis resultados?
7. Otras fuentes de financiamiento: donativos económicos y en especie, incluir todo.

Información sobre la organización: pequeña historia de la OSC, misión, la población atendida, programas, logros, por qué deben confiar en mí

Dentro de la procuración de fondos y las estrategias a desarrollar acorde a las necesidades y posibilidades de servir, se contemplan tres escenarios básicos.



Fuente: Rossel Consultores 2019

Basados en esta información se concluye que las estrategias de procuración de fondos en la FCGR se ejecutarán en los siguientes aspectos:

Recaudación por medio de las parroquias y los contactos que estas puedan generar.	Donaciones directas, becas para participantes y/o ventas de servicios
Recaudación en Fuentes Internacionales Empresas o OSC	Donativos por medio de proyectos o Crowdfunding
Recaudación Nacional en Organismos de apoyo a OSC	Proyectos de participación en NMP o en organismos Gubernamentales.
Recaudación Local de empresas y donatarios.	

Fuente: Elaboración propia.

#### **4.4.2 Análisis y Descripción del Puesto de Procurador de Fondos**

Una vez definida la metodología para la procuración de fondos debemos ahora establecer el perfil adecuado de la persona responsable de aplicar y desarrollar el plan de trabajo el cual es una función estratégica y vital para los objetivos de esta intervención y de la FCGR.

### **COORDINACIÓN DE PROCURACION DE FONDOS**

#### **Objetivo del puesto:**

Esta vacante forma parte del Área de Procuración de Fondos de la FCGR y tiene el objetivo de contribuir a la sostenibilidad financiera de la misma, movilizand o recursos económicos y realizando las alianzas estratégicas necesarias que permitan al equipo operativo desarrollar la labor dignificación del trabajo y promoción humana a través de la capacitación y el financiamiento sin intereses a personas que deseen emprender o fortalecer su negocio.

La persona contratada estará a cargo del diseño e implementación del plan de movilización de recursos de la organización y reportará de manera directa a la coordinación del área.

#### **Actividades estratégicas del puesto**

1. Diseñar y ejecutar una estrategia anual sostenible y diversificada de movilización de recursos a nivel nacional e internacional.
2. Obtener un monto específico de recursos financieros, planeado con anticipación, a través de la implementación de la estrategia anual.
3. Generar alianzas estratégicas con el sector público y privado.

#### **Funciones y responsabilidades principales del puesto:**

- Planificar y ejecutar la estrategia de movilización de recursos, que incluye dar seguimiento a las y los actuales donantes, financiadoras del programa y nuevos prospectos o aliados/as.
- Búsqueda e identificación de nuevas oportunidades de financiamiento.
- Diseñar y formular propuestas para financiadores nacionales e internacionales.
- Elaborar informes narrativos y reportes solicitados por las financiadoras y aliados o aliadas.
- Dirigir la elaboración del Informe anual de actividades de la Fundación.

- Seguimiento a la ejecución del presupuesto y a los informes financieros de los proyectos.
- Elaboración de un programa institucional dirigido a donantes individuales.
- Definir y dar continuidad a la estrategia de alianzas estratégicas de la Fundación.
- Mantener actualizadas las bases de datos de donantes y prospectos.
- Realizar eventos y campañas de recaudación de fondos para prospectos y donantes.
- Contribuir al desarrollo de planes y programas de la Fundación que posibiliten la institucionalización y sustentabilidad de la organización.

**Requisitos indispensables del perfil buscado:**

- Licenciatura o Posgrado en ciencias sociales o económico administrativas, relaciones internacionales, ciencia política, estudios culturales, economía, cooperación internacional y desarrollo, entre otros.
- Experiencia previa comprobada en la procuración de fondos a través de proyectos financiados por organismos internacionales, gobiernos extranjeros y/o fundaciones (mínimo 3 años).
- Experiencia previa colaborando en alguna organización de la sociedad civil.
- Sensibilidad e interés por trabajar en la promoción de la solidaridad y la promoción humana.
- Capacidad de trabajo bajo presión y cumplimiento de términos, plazos y acuerdos.
- Excelente capacidad de expresión oral y escrita en español.
- Capacidades de lectura y escritura en inglés.
- Manejo del paquete Office (especialmente Excel y Word).
- Responsabilidad, integridad moral y puntualidad.

**Otros requisitos deseables:**

- Experiencia en movilización de recursos locales a través de programas dirigidos a donantes individuales recurrentes.
- Conocimiento en planeación, monitoreo y evaluación de proyectos sociales.
- Capacidad de síntesis y de comunicar con claridad información técnica y especializada haciendo uso de un lenguaje acorde a la comunicación con donantes.
- Proactividad, creatividad, adaptabilidad y afinidad por el trabajo en equipo.

**Condiciones laborales:**

- El trabajo se realiza en las oficinas de la FCGR, ubicadas en la ciudad de Tlaquepaque, Jalisco, México (Durante el período de COVID se adaptarán a las medidas de sanidad actuales).
- Disposición para viajar al interior del estado de Jalisco y dentro del país.
- Jornada laboral completa.
- Oportunidad de desarrollo profesional en temas de derechos humanos y gestión de organizaciones de la sociedad civil.
- El contrato de trabajo será por un primer periodo de 12 meses, y con posibilidades de ampliación (de acuerdo a los resultados obtenidos y evaluación de desempeño).
- Contratación por concepto de honorarios asimilados a sueldo de tiempo completo.
- Sueldo competitivo con otras organizaciones de la Sociedad Civil en Jalisco

**PROCESO DE APLICACIÓN****Las personas interesadas deberán enviar:**

- Curriculum Vitae en donde se detalle los proyectos ganados.
- Carta de motivos (de máximo una cuartilla) en donde explique su interés por colaborar en la FCGR y el por qué considera que cumple con los requisitos indispensables para el puesto.
- Dos cartas de recomendación laboral

**Procedimiento para la selección de aspirantes:**

1. Recepción de solicitudes.
2. Revisión de solicitudes y selección de aspirantes al puesto.
3. Notificación a personas aspirantes seleccionadas para la etapa de entrevista
4. Entrevistas con candidatas y candidatos seleccionados/as.
5. Selección de la persona que se integrará al equipo.
6. Notificación a la persona seleccionada.
7. Inicio previsto de integración al equipo de la Fundación.

**4.4.3 Desarrollo de Planeación Estratégica 2021**

Dentro de esta intervención se tuvo la oportunidad en el 2021 de realizar la planeación estratégica que establecía como elemento estratégico la profesionalización de las áreas, una

vez lograda la conformación y contratación del responsable del área de procuración de fondos y mediante la actualización del Canvas al Canvas Social se construyó la directriz basados en la herramienta True North, que se seguirá en la fundación tomando como referencia 3 líneas para el 2021: Profesionalización e Innovación Tecnológica, Difusión y Experiencia de Beneficiarios.

## Canvas Social

<p><b>7. ALIANZAS Y PÚBLICOS DE INTERÉS</b></p> <p><i>¿Qué alianzas tenemos actualmente?</i> Nacional Monte de Piedad, Corporativa de Fundaciones, ITESO, CEMEFI y CADIF.</p> <p><i>¿Qué alianzas necesitamos para cubrir otras necesidades de la organización?</i> Alianzas con diferentes decanatos, grupos empresariales, universidades y gobierno y OSC.</p> <p><i>¿Hemos perdido a algún aliado y por qué?</i> Donantes por la falta de un seguimiento.</p> <p><i>¿Qué valor recibimos de cada uno? ¿En qué nos apoyan?</i> Principalmente recursos económicos y difusión de nuestros servicios y en el caso de las universidades oportunidades de capacitación para los colaboradores.</p> <p><i>¿Qué valores reciben de nosotros? ¿Cómo los recompensamos?</i> Con los resultados obtenidos en los beneficiarios para sus casusas de responsabilidad social y en la deducción de impuestos.</p>	<p><b>5. ACTIVIDADES CLAVE</b></p> <p><i>¿Cuáles son las actividades clave para realizar nuestra propuesta?</i> Procuración de fondos, actualización de capacitación y montos de crédito, generación de indicadores de impacto, difusión de resultados.</p> <p><i>¿Cuáles actividades tienen mayor importancia que el resto y cómo se ejecutan?</i> La procuración de fondos, capacitación (presencial u online y seguimiento en el sitio)</p> <p><i>¿Cómo se dividen las actividades entre el equipo?</i> Por áreas y coordinaciones.</p> <p><i>¿Qué tan eficientes somos para la ejecución de las actividades clave?</i> Existen muchos puntos de mejoras en todas, principalmente en la de procuración de fondos.</p> <p><i>¿Cómo podemos mejorar los procesos dentro de la organización?</i> Con capacitación, uso de tecnología y teniendo indicadores de eficiencia.</p> <p><b>6. RECURSOS CLAVE</b></p> <p><i>¿Qué recursos materiales, económicos, intelectuales, humanos necesitamos para crear nuestra propuesta de valor?</i> Presupuesto para talleristas, materiales, crédito, seguimiento y administración, actualización de contenidos de los talleres, herramientas tecnológicas para la operación y medición de impactos.</p> <p><i>En una escala de prioridad e importancia ¿cómo clasificaríamos los recursos que necesitamos?</i> 1. Operación (Costos fijos y difusión), 2. Servicios (Capacitación, Crédito, Seguimiento y asesoría), 3. Desarrollo (Capacitación interna, Compensaciones, Tecnología)</p> <p><i>¿Qué recursos tenemos actualmente y cómo los administramos?</i> Se cuenta con un PATRIMONIO y un FUNDO que está invertido, además de tener el apoyo de Nacional Monte de Piedad y mantener un presupuesto de operación austero.</p>	<p><b>2. PROPUESTA DE VALOR</b></p> <p><i>¿Cuál es la problemática que atendemos actualmente?</i> El nivel de ingreso de las personas con algún tipo de vulnerabilidad no es suficiente para cubrir sus necesidades.</p> <p><i>¿Cuáles eran las características de la problemática cuando iniciamos?</i> Prestar dinero a las personas que quisieran emprender un negocio sin tener un perfil o un impacto determinado y sin pasar por el proceso de capacitación.</p> <p><i>¿Cuáles son los servicios/soluciones que hemos creado a lo largo del tiempo?</i> Capacitación, financiamiento y asesoría.</p> <p><i>¿Cuáles son valores (atributos) que tiene nuestra propuesta?</i> Capacitación actualizada, financiamiento sin el cobro de intereses.</p> <p><i>¿Cómo se ha modificado nuestra propuesta a lo largo del tiempo y por qué?</i> Se estructuró, incrementó y mejoró los talleres de capacitación y los montos del crédito.</p> <p><i>¿Qué nuevas líneas de trabajo podemos agregar a nuestra propuesta?</i> Vinculación para los beneficiarios para hacer negocio y para mejorar su capacitación.</p> <p><i>¿Nuestra propuesta actual es adecuada al planteamiento del problema actual?</i> Sí</p>	<p><b>4. RELACIÓN CON BENEFICIARIOS</b></p> <p><i>¿Cómo nos ven nuestros beneficiarios?</i> Como una oportunidad para mejorar su condición económica.</p> <p><i>¿Cómo ha evolucionado en ellos la percepción sobre la problemática?</i> Ha crecido el nivel de desempleo y por ende la opción de emprender y generar el autoempleo.</p> <p><i>¿Qué retroalimentación hemos obtenido de ellos?</i> Las dificultades que enfrentan para mejorar sus ingresos y las complicaciones que tienen en nuestros procesos, así como, los resultados que obtienen después de participar con nosotros.</p> <p><i>¿Qué hemos tomado en cuenta para mejorar nuestro trabajo?</i> Sus necesidades de tiempos, problemas concretos en sus proyectos, conceptos de capacitación, montos de apoyo, documentos, entre otras.</p> <p><i>¿Qué opinión tienen respecto a la solución que les hemos ofrecido? ¿Les ha sido útil?</i> En su mayoría sí, hay un sentimiento positivo de agradecimiento hacia la Fundación y la recomiendan y han podido en la mayoría de los casos mejorar su ingreso.</p> <p><b>3. CANALES DE ACCESO</b></p> <p><i>¿Cómo hacemos llegar a ellos la propuesta de valor/solución?</i> Canal Online y presencial</p> <p><i>¿Cuál han sido la evolución de nuestros canales para tener acceso a los beneficiarios y por qué?</i> En los canales online: página web, redes sociales Facebook, WhatsApp y LinkedIn y plataformas de videoconferencias y llamadas telefónicas.</p> <p><i>¿Podemos mejorar los canales de acceso?</i> Sí, teniendo presencia en las parroquias a través de la estrategia "aliado Garibi".</p>	<p><b>1. SEGMENTOS DE BENEFICIARIOS</b></p> <p><i>¿Con qué públicos/segmentos estamos trabajando?</i> Personas con algún tipo de vulnerabilidad que no les permite tener los ingresos suficientes para satisfacer sus necesidades personales y/o familiares.</p> <p><i>¿Cuáles son las características de nuestros beneficiarios?</i> Personas generalmente con alguna situación en ese momento de vulnerabilidad que requieren apoyo para mejorar su ingreso.</p> <p><i>¿Cuánto tiempo llevamos trabajando con ellos? Y ¿Cuánto tiempo nos toma prospectar nuevos beneficiarios?</i> 17 años, y nos toma 1 mes.</p> <p><i>¿Cómo están distribuidos? ¿Son una comunidad fija o dispersa?</i> Están dispersos.</p> <p><i>¿Son beneficiarios o clientes?</i> Beneficiarios</p> <p><i>¿Cuáles son otros problemas que tienen nuestros beneficiarios?</i> Bajo nivel académico, carencia de recursos económicos para emprender o crecer, no cuentan con el perfil para acceder a financiamientos con tasas accesibles, no tienen una visión clara para planear aspectos empresariales, el capital con el que cuentan o la inversión a realizar no es suficiente para generar una mejora en su ingreso.</p> <p><i>¿Cómo ha evolucionado para ellas su visión respecto a la problemática durante este tiempo?</i> Se amplía la visión sobre la importancia de la capacitación y no solo sobre el financiamiento.</p>
--	--	---	---	--

<p><b>8. ESTRUCTURA DE COSTOS</b></p> <p><i>¿Cuáles son los costos de todos los recursos que necesitamos?</i> \$3,500,000 para el apoyo de 100 proyectos apoyados y 300 personas capacitadas.</p> <p><i>¿Cuánto cuesta crear nuestra propuesta de valor?</i> \$1,500,000 en costo operativo \$2,000,000 en créditos (100 proyectos)</p> <p><i>¿Qué costos generará la administración y forma organizativa?</i> Sueldos, servicios, honorarios, papelería, cobranza</p>	<p><b>9. MODELO ORGANIZATIVO</b></p> <p><i>¿Cómo estamos organizados actualmente?</i> Por un equipo Directivo de 3 personas que tiene a su cargo 6 Áreas diferentes cada una con un coordinador y su equipo de trabajo.</p> <p><i>¿Cómo ha evolucionado la organización durante los años que lleva trabajando?</i> Se ha modificado la estructura implementando la figura de coordinador en un profesional laico.</p> <p><i>¿Cuáles son las principales dificultades que presenta la organización para llevar a cabo su labor?</i> La falta de equipo de trabajo, voluntariado, de conocimiento técnico del área y presupuesto para operar.</p> <p><i>¿Cuáles son las áreas de mejora de la organización?</i> La profesionalización, uso de tecnología y compensaciones</p>	<p><b>10. FINANCIAMIENTO</b></p> <p><i>¿Cómo hemos financiado las actividades de la organización?</i> Principalmente del fondo que se tiene, Nacional Monte de Piedad y algunas donaciones esporádicas.</p> <p><i>¿Cuál ha sido la estrategia más exitosa?</i> Nacional Monte de Piedad.</p> <p><i>¿Cómo se relacionan los ingresos con la entrega de valor?</i> Consideramos que debemos de dar mayor cantidad de servicios y mejores resultados en relación a la inversión.</p> <p><i>¿Cómo se diversifican los ingresos a fin de disminuir la dependencia de una sola fuente?</i> Se está trabajando en un plan de procuración de fondos y en la estructura para tener una recaudación permanente.</p>
<p style="text-align: center;"><b>IMPACTO SOCIAL</b></p> <p style="text-align: center;"><i>¿Cuál es la teoría de cambio de nuestra propuesta?</i></p> <p style="text-align: center;"><i>¿Cuál es el principal impacto que queremos lograr al implementar nuestra propuesta de valor?</i> Mejorar el ingreso de la persona que asistió al proceso.</p> <p style="text-align: center;"><i>¿Cuáles son los hábitos o estructuras sistémicas que queremos modificar?</i> No depender del fondo y generar otras estrategias de procuración de fondos, tecnificar los resultados de la FCGR, capacitación continua en todas las áreas.</p> <p style="text-align: right;"><b>FECHA DE REALIZACIÓN:</b> <b>Julio 2021</b></p> <p style="text-align: right;"><b>PARTICIPANTES:</b> Pbro. Eduardo Mendoza Pbro. Pedro Del Toro Emma Valadez Andrea López Héctor Quezada</p>		

Para lograr estos objetivos se requiere la aplicación de la metodología establecida y el responsable contratado para que pueda generar \$1,500,000 de recaudación externa, los cuales permitirían darle las condiciones a la FCGR de llevar a cabo su plan y contribuir con su objeto social.

## **PLANEACION ESTRATEGICA FUNDACION CARDENAL GARIBI RIVERA 2021**

TRUE NORTH: (George y Sims, 2007)

Profesionalización e Innovación Tecnológica, Difusión y Experiencia de Beneficiarios.

Visión 2021: Mejorar la experiencia de los Titulares de Derecho (Beneficiarios), incrementando la oferta en talleres, implementando la consultoría y un manual de apoyo y el de los Titulares de responsabilidad (Donantes) dándoles a conocer los impactos y casos de éxito, digitalizando los procesos y profesionalizando a nuestro equipo de trabajo.

### **Estrategias madre:**

- Incrementar la oferta de talleres.
- Implementar el proceso de asesoría.
- Difusión de resultados para los Beneficiarios y Donatarios

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	LÍNEA BASE	META	GAP
Recaudación externa	\$500,000	\$1,500,000	\$1,000,000
Incremento de Talleres	5	13	8
Implemento del proceso de consultoría.	0	15	15
Difusión de Impactos y Casos de Éxito	0	5	5

Fuente: Elaboración propia.

## CUADRO DE MANDO

Perspectiva	Objetivos SMART		Enfoque
Financiera	1.1 Tener una recaudación de \$1,500,000 de fuentes externas en 2021		Resultados
Clientes	<p><b>Titulares de Derechos:</b> 2.1 Incrementar de 5 talleres a 13 los obligatorios para los beneficiados que obtengan un crédito.</p> <p>2.2 Implementar el proceso de consultoría de 10 horas y un nuevo crédito de hasta \$40,000 para los mejores 15 proyectos del 2021.</p>	<p><b>Titulares de Responsabilidad:</b> 2.3 Difundir en medios electrónicos e impresos 5 diferentes casos de éxito.</p>	
Procesos	<p>3.1 Creación del manual, “Emprendiendo de la mano de Garibi”.</p> <p>3.2 Crear la Red Solidaria, que tenga por objetivo vincular a los titulares de derechos que incrementen su potencial de éxito y difundir a los titulares de responsabilidades los impactos y casos de éxito anuales.</p> <p>3.3 Actualización y alineación de los nuevos temas de capacitación para los instructores de proyectos.</p> <p>3.4 Digitalización de los procesos de las diferentes áreas que componen la FCGR.</p>		Procesos
Talento humano & Tecnología	<p>4.1 Implementación del Software para la evaluación y seguimiento.</p> <p>4.2 Generación, medición y evaluación de los impactos generados.</p>		

Fuente: Elaboración propia.

Para controlar y evaluar los resultados se llevará por cada área la implementación del formato A3 (ver anexos).

#### **4.4.4 Investigación de mercado cualitativa técnica de entrevistas a profundidad.**

Como parte de la estrategia de posicionamiento con los diferentes públicos objetivo que tenemos es necesario documentar sobre la experiencia de los participantes, resultados obtenidos y las nuevas oportunidades de mejora en nuestros servicios y procesos de acuerdo a lo que nuestros beneficiarios viven antes, durante y después de haber participado en la fundación.

##### **Problema.**

Se pretende identificar las respuestas a las siguientes preguntas: ¿cómo se enteran de la oferta los participantes?, ¿se tendrá que mejorar algún punto del proceso de capacitación y/o financiamiento para los beneficiados en la FCGR? y ¿cuáles son los impactos generados después de participar en la FCGR?

##### **Objetivos de investigación.**

- Identificar las percepciones, emociones, motivación, creencias, actitudes, miedos, valores, información, conocimiento y norma subjetiva de las etapas de capacitación y financiamiento que vivió el beneficiario al estar en contacto con FCGR.
- Descubrir los elementos positivos más relevantes por parte de los beneficiarios.
- Descubrir las áreas de mejora en cada uno de los diferentes procesos en los que interviene el beneficiario con la FCGR.
- Identificar elementos de valor para comunicar a nuestros públicos objetivo para el posicionamiento de la fundación.

##### **Diseño de investigación.**

Para la investigación a realizar se aplicará la metodología de muestreo probabilístico, por medio de la técnica de muestreo aleatorio simple utilizando como marco muestral la base interna de personas beneficiadas con un crédito correspondiente a los años 2017 a 2019 de la FCGR, con un universo de 162 beneficiados.

Tipo de investigación y herramienta.

Se realizará una investigación cualitativa exploratoria utilizando la herramienta de entrevista a profundidad semiestructurada.

Tamaño de la muestra.

12 personas entrevistadas

#### **4.4.5 Investigación de mercado cuantitativa técnica de encuesta.**

Se desarrolló una encuesta para aplicar en cada participante al final de cada taller con el objetivo de reflejar la satisfacción del participante utilizando una escala que va desde mal, regular, bien, muy bien y excelente; teniendo 5 opciones a elegir.

Problema.

Se pretende registrar, codificar, categorizar, analizar, y sintetizar las respuestas a las siguientes preguntas ¿el instructor transmitió de manera correcta los contenidos a los participantes?, ¿los contenidos fueron relevantes para los participantes? y ¿el taller cumplió las expectativas del participante?

Objetivos de investigación.

Medir el nivel de desempeño de los instructores y de satisfacción de las personas que participan en cada uno de los talleres de formación que ofrece la FCGR.

Diseño de investigación.

Se realizó una investigación cuantitativa descriptiva utilizando la herramienta de encuesta personal (o en línea dependiendo del formato del taller, si fue presencial u online), se implementó la metodología de muestreo probabilístico, utilizando como marco muestral el 100% de los participantes de cada uno de los talleres realizados en 2020 por la FCGR, con un universo de 129 participantes.

Tamaño de la muestra:

Se censó al 100% de los participantes de cada taller, de las 5 etapas realizadas en el 2020, 129 diferentes personas, con 542 encuestas realizadas por la participación de los 5 diferentes talleres.

#### 4.4.6 Técnica de comunicación de mercadotecnia de promoción.

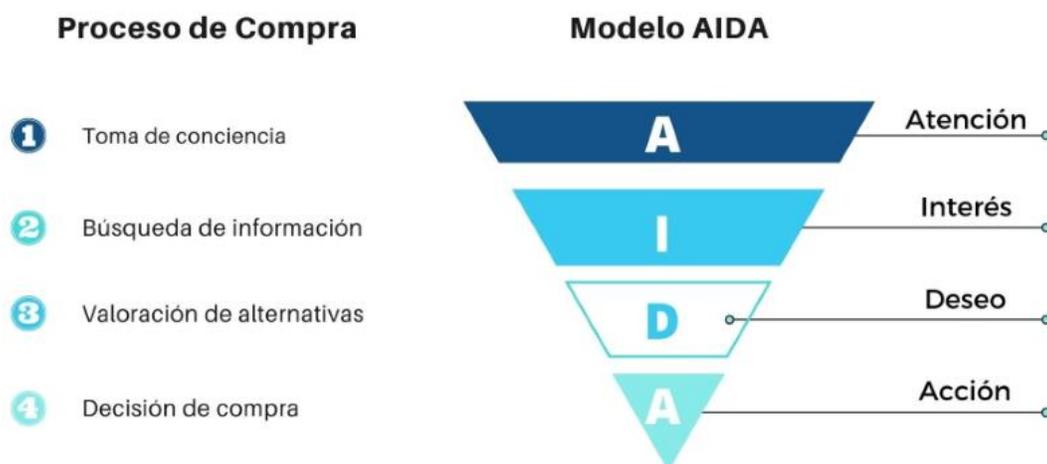
Una vez realizadas las investigaciones tanto cualitativa como cuantitativa el objetivo es obtener información sobre la experiencia vivida de los sujetos de derechos en todo el proceso de la fundación, desde la identificación de la oferta hasta los impactos generados, con énfasis particular en los talleres de capacitación, de ahí podremos obtener los elementos significativos para identificar nuestros segmentos para posicionarnos como marca y comunicar con las frases correctas en nuestros canales online y onsite, la oferta de nuestros servicios así como dar a conocer nuestros logros e historias de éxito.

Se identificó que para el posicionamiento tenemos los siguientes públicos objetivos con los siguientes mensajes y canales:

Segmento	Objetivo	Mensaje	Canal
Párrocos	Posicionamiento de la FCGR  Aliado de promoción Recomendación de Donadores	Somos un signo de la caridad en las personas.	Onsite
Pre-emprendedor	Difusión de programa	FCGR te ofrece los conocimientos básicos para iniciar tu negocio y además si lo requieres te damos crédito sin el cobro de intereses	Online y Onsite
Microempresario	Difusión de programa	Desarrolla y profesionaliza tu negocio con nosotros: capacitación y financiamiento sin costo.	Online y Onsite

Fuente: Elaboración propia.

Se pretende aplicar la metodología AIDA para realizar la difusión utilizando tanto el canal online como el onsite, para la etapa de atención se tiene contemplado el uso de la página web <https://www.fundaciongaribirivera.com/>, Youtube y Facebook. Facebook es la red social en México que cuenta con mayor número de seguidores y tiene una variedad de edades muy significativa, como lo señala el financiero: “En México hay 61 millones de usuarios que tiene Facebook en el país, 56 millones son móviles y de estos, 37 millones ingresan diario.”



Fuente: mastermarketing-valencia.com

Lo anterior supera por mucho a otras redes sociales, como el caso de Instagram que cuenta con 21.6 millones de usuarios y sobre todo dista de las edades a las que como Fundación vamos enfocados, pues el 11% de sus usuarios son menores de 13 años y entre 18 y 34 años, se concentra el 84% del total de usuarios de acuerdo a lo que nos señala el portal statista (2020).

Adicional se pretende generar contenido en Youtube y todo vincularlo hacia la página web.

En la etapa de interés se pretende que el usuario vaya a la página web y observe el video de la plática informativa y algunos videos con testimonios para motivarlo a contactar nuestras redes sociales para resolver sus dudas o inquietudes.

Para el canal onsite se pretende continuar con la promoción en las parroquias visitando las reuniones de los decanatos para exponer y otorgar folletería sobre los resultados, necesidades y la forma de operar de la FCGR, en los párrocos participantes, buscando persuadirlos y

convencerlos de que nos permitan realizar la promoción en su parroquia a través de una estrategia llamada “aliado Garibi”, realizando trabajo de campo dejando folletería y publicidad, así como hacer promoción mediante un equipo de promotores que visiten a los negocios aledaños para dar a conocer la obra y resolver las dudas del proceso.

De igual forma, se pretende tener participación en diferentes eventos de la arquidiócesis de Guadalajara, ya que el Cardenal Francisco Robles Ortega durante la reunión anual 2021 llevada a cabo en las instalaciones de la Fundación, ofreció un espacio para realizar difusión en una de las 3 reuniones con el presbiterio.

En la etapa de deseo se generaría un formulario en Google para dejar su perfil y precalificarlo y se invitaría a que realizara la evaluación de la plática informativa y la entrega de sus documentos en línea.

En la etapa de acción, el beneficiario aportaría sus documentos en línea o en físico para quedar inscrito en el proceso de capacitación.

#### **4.4.7 Metodología de medición de impactos.**

Como un elemento clave e indispensable para justificar la captación de recursos ya sea en la iniciativa privada como en organizaciones nacionales o internacionales, es necesario que la fundación cuantifique y demuestre los impactos generados en los sujetos de derechos una vez que participan en el proceso de capacitación y financiamiento, detectando el nivel de incidencia en la mejora de su ingreso y en su calidad de vida, para lo cual se participó por medio de Corporativa de Fundaciones en el Programa Multiactor de Fortalecimiento (PMF), el cual tiene como objetivo intervenir a Instituciones para que puedan implementar una metodología que permita medir los impactos generados de sus programas de intervención.

La FCGR fue elegida después de un diagnóstico y evaluación para recibir una beca que hará posible financieramente la implementación de la metodología de este programa con duración de un año y con la intervención de todas las áreas.

Objetivo general:

Fortalecer las capacidades institucionales de las Organizaciones de la Sociedad Civil

para mejorar su vinculación con otros actores y su acción de incidencia.

Propuesta de valor:

Articulación a la par del fortalecimiento de capacidades institucionales para generar incidencia en los temas particulares de las organizaciones de manera sistémica. El respaldo de USAID y Corporativa de Fundaciones como actores clave para la vinculación de los participantes. Desarrollo de un proceso madurativo para la organización que va desde lo general hasta lo particular (especializante) a través de un acompañamiento por parte de Corporativa de Fundaciones y USAID.

Componentes del programa:

1. Capacitación en temas operativos, administrativos y modelos de intervención a través de una modalidad híbrida que comprende trabajo presencial y virtual.
2. Acompañamiento institucional por medio de consultorías especializadas.
3. Participación en diálogos con los sectores gubernamental, empresarial y académico para la creación de agendas en común.
4. Intercambio entre pares a través de pasantías con organizaciones de otras regiones del país.

		Bloques				
		Entorno	Gestión Institucional	Modelos de Intervención	Incidencia	Optativas
Módulos		Análisis del Contexto	Gobernanza	Modelos de Intervención	Comunicación	Terminales Especializantes
		Contexto Jurídico	Planeación Estratégica		Posicionamiento	
		Identidad y Pertinencia	Administración del talento humano		Incidencia	
		Enfoque Sistémico	Procesos Procedimientos y Políticas		Redes	
			Gestión Administrativa y Financiera			
			Sostenibilidad y Fuentes de Financiamiento			
			Gestión de Cambios			
			Tecnologías de la Información			
			Gestión del Conocimiento			

Fuente: Corporativa de Fundaciones 2019

Como podemos observar en la tabla de los contenidos de los bloques, el número 3 correspondiente a modelos de intervención sería el que se enfocaría a desarrollar los indicadores que la FCGR requiere para medir su proceso de intervención,

MODULO 3: Modelos de Intervención:

**Objetivo General:** Identificar, Analizar y comprender la problemática que aqueja a la población, beneficiaría que se atiende desde las organizaciones de la sociedad civil, los

objetivos, las estrategias que se llevarán a cabo, el marco teórico bajo el cual se opera, así como el procedimiento para la evaluación de los resultados.

Índice Temático:

### **Modelos de Intervención de las OSC**

Enfoque de derechos y perspectiva de género

Diseño de programas

Sistemas de monitoreo

Evaluación de impacto

Construcción de ciudadanía: El protagonismo de los beneficiarios

Evaluación institucional y de proyectos

Apertura y cierre de ciclos

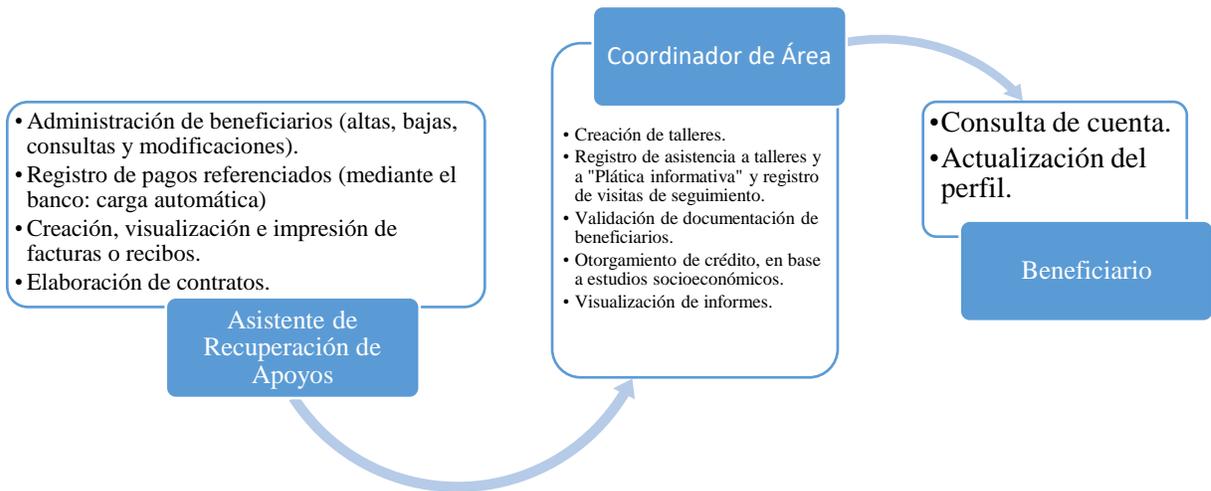
Construcción de indicadores

Levantamiento de línea base

#### **4.4.8 Herramienta digital.**

Con el Sistema de Gestión de Beneficiarios (SGB) se pretende “digitalizar” o automatizar la captura de información concerniente al seguimiento del expediente de los beneficiarios de la FCGR. Se podrán obtener reportes de seguimiento, como el tiempo de permanencia de los proyectos, los talleres tomados de los beneficiarios, la línea base antes de tomar el proceso de la FCGR y los indicadores posteriores a la capacitación y financiamiento, incremento de ingresos, identificación de las vulnerabilidades del beneficiario, etc.

Esta información sistematizada tendrá mucho valor para comunicar los resultados a nuestros diferentes públicos objetivos, incluyendo la promoción de los servicios y la procuración de fondos.



Fuente: FCGR 2020

#### 4.5. Cronograma de trabajo

**Tabla 1**

ETAPA 1	Otoño 2020	1.1 Justificación y elaboración metodológica de la procuración de fondos a aplicar.
ETAPA 1	Otoño 2020	1.2 Análisis y descripción del puesto de procurador de fondos
ETAPA 1	Otoño 2020	1.3 Desarrollo de planeación estratégica 2021
ETAPA 2	Primavera 2021	2.1 Investigación de mercado cualitativa técnica de entrevistas a profundidad.
ETAPA 2	Primavera 2021	2.2 Investigación de mercado cuantitativa técnica de encuesta
ETAPA 2	Primavera 2021	2.3 Técnica de comunicación de mercadotecnia de promoción y online
ETAPA 3	Otoño 2021	3.1 Metodología de medición de impactos
ETAPA 3	Otoño 2021	3.2 Herramienta digital

## **4.6. Imprevistos**

Durante el proceso se han presentado diferentes imprevistos o retos a resolver para la consolidación de la intervención:

El primero fue que debido a la pandemia causada por COVID-19, se postergó un año la intervención de Corporativa de Fundaciones con el programa PMF el cual tiene como principal objetivo implementar la metodología de la medición de impactos de nuestros servicios.

Un segundo reto fue que se contrató a una primera responsable de área de Procuración de Fondos en donde desafortunadamente después de un año en el puesto no pudo estructurar la estrategia que fuera permanente en cuanto a la procuración, retrasando el tiempo para la obtención de recursos.

El tercer imprevisto es que la herramienta digital (SGB) que se comenzó a desarrollar, al llevar un 70% de avance, el ingeniero a cargo decidió seguir un llamado para enlistarse en el seminario y dejar el proyecto inconcluso.

## **5. Exposición de hallazgos**

Los hallazgos más relevantes se presentan en el orden en cual se aplicaron las diversas metodologías desarrolladas para este trabajo de intervención.

### **5.0.1 Planeación Estratégica**

Como se recordará, participé y coordiné dos planeaciones estratégicas en los años 2019 y 2020.

Los resultados más relevantes arrojados por estos dos procesos de planeación se exponen a continuación:

Identificación de los problemas de FCGR hasta el momento

A través de los dos procesos pudimos identificar problemas en distintas áreas de la FCGR y que menciono a continuación.

Claramente se observó que la forma de gestionar la FCGR no era la más adecuada, principalmente en las siguientes áreas:

- **Financiera**  
 Dependencia del fondo de la FCGR para fondear sus servicios, por lo que se encuentran invertidos los porcentajes de financiación de la operación con respecto al resto de las OSC.  
 Escasez de fondos para financiar una mayor cantidad de personas con el perfil que exige la FCGR.  
 Falta de una estructura para procuración de fondos.
- **Estructura Organizacional**  
 Falta de objetivos claros, alcanzables y medibles a corto, mediano y largo plazo con respecto al número de beneficiados y montos de los créditos a otorgar.  
 Falta de una estructura organizacional para cumplir con los objetivos de la capacitación de instructores.  
 Falta de información sobre aspectos relacionados con los beneficiarios con los resultados de los créditos y capacitación recibido en el mediano y largo plazo.
- **Promoción y comercialización de los servicios de la FCGR**  
 Falta de información que permita comunicar efectivamente la oferta de valor de la FCGR a los mercados meta, tanto a benefactores como a los candidatos a ser beneficiados

### **5.0.2 Investigación de Mercado Cualitativa**

Para construir estrategias era necesario recabar información sobre: la búsqueda de nuestros servicios, el proceso (customer journey) y la experiencia postventa por lo cual se eligió realizar una investigación de mercado cualitativa y otra cuantitativa.

## **Hallazgos de la investigación de mercado cualitativa**

A continuación, se mencionan los hallazgos obtenidos de las 12 entrevistas realizadas, para su análisis, se separó la información en 3 diferentes categorías, en anexos se podrán revisar las frases categorizadas.

### **5.0.2.1 Búsqueda de la oferta de los servicios ofrecidos por la FCGR:**

Los entrevistados manifestaron:

4/12 Fueron enterados de la FCGR por un sacerdote o en un templo.

1/12 Vieron publicidad en una parroquia.

3/12 Fueron comunicados por instituciones que buscan ayudar en emprendimiento a las personas.

### **5.0.2.2. Experiencia del proceso completo: Customer Journey:**

-5/12 De los comentarios sobre el personal administrativo y de cobranza van en un sentido de amabilidad, cordialidad, gentileza, resolución de problemas y coherencia con los valores de la fundación.

12/12 Indican que los talleres son buenos, les gustan, aportan a mejorar la visión sobre el negocio y los hace despertar.

4/12 Comentan que los talleres son claros y bien explicados por los instructores.

3/12 Mencionan sobre el uso positivo de las herramientas ofrecidas en los talleres para el inicio del negocio.

4/12 Piden que el taller de finanzas se dé en dos sesiones por lo complejo del tema y que se agreguen cursos.

5/12 Mencionan que encontrar un aval o solicitar la carta de aval moral complica continuar con la solicitud del crédito y causa deserción.

2/12 De los entrevistados no tienen claridad sobre la fecha de la entrega del crédito, complicando su proceso de uso de los recursos para el negocio.

### 5.0.2.3. Experiencia Post-Proceso de participación:

9/12 Pudo desarrollar mejor la operación del negocio, fortaleciéndolo con el crédito de la fundación.

10/12 Recomienda a la fundación por los talleres que imparte y porque tiene el financiamiento sin cobro de intereses.

4/12 Hablan sobre la parte humana y solidaria que refleja la FCGR.

7/12 Mencionan haber incrementado sus ingresos.

4/12 Mencionan que el proceso es largo para obtener el crédito.

6/12 Manifiestan que el crédito fue bueno, mas no suficiente, que debieron de conseguir recursos extras o adaptar el proyecto que tenían en mente.

6/12 Establecen que los participantes que ya tenían el negocio andando recomiendan a la fundación principalmente por la capacitación que reciben y a aquellos que estaban por aperturar su negocio por el financiamiento sin el cobro de intereses y la información que obtienen para fortalecer su conocimiento.

### 5.0.3. Investigación de mercado cuantitativa

En el 2020 se pudieron aplicar en 5 diferentes etapas una encuesta en cada uno de los talleres impartidos. Se midió en los participantes su satisfacción, con el objetivo de evaluar al tallerista, el contenido del taller y los aprendizajes obtenidos.

TALLER	TOTAL PARTICIPANTES	EXCELENTE	MUY BIEN	BIEN	TOTAL
COSTOS	103	86.4%	8.7%	4.9%	100%
DESARROLLO HUMANO	113	89.4%	8.0%	2.7%	100%
MERCADOTECNIA	109	87.2%	6.4%	6.4%	100%
MODELO DE NEGOCIO	129	87.6%	10.1%	2.3%	100%
PLANEACION FINANCIERA	88	93.2%	6.8%	0.0%	100%
PROMEDIO		88.4%	8.1%	3.3%	100%

TABLA: Elaboración propia

Estos son los resultados obtenidos en donde podemos observar que el cuadro iluminado en amarillo representa la evaluación más baja y el verde el indicador más alto. En general los resultados se observan muy buenos, resaltando el taller de Planeación Financiera que obtiene los mejores porcentajes. Los dos talleres que son más susceptibles de mejora son los de Mercadotecnia y de Costos que resultan con porcentajes un poco más bajos. Habría que investigar un poco más ambos, para mejorar sus porcentajes, aunque las calificaciones en general son bastante buenas.

Esto nos refleja que existe un alto grado de satisfacción de los beneficiarios en relación a los talleres tomados, por lo tanto, podemos concluir que la experiencia en esta etapa del proceso, cumple las expectativas y puede ayudarnos para sustentar nuestros mensajes e incentivar la donación.

Para el 2021 se modificó el formato de la encuesta buscando que cada participante manifieste su satisfacción de cada taller utilizando la escala de Likert y, por otro lado, evaluar diferentes aspectos del tallerista y sus contenidos, utilizando una escala del 1 al 10 para evaluación interna de resultados. (Ver formato en anexos).

Con toda esta información se pudieron establecer las directrices para la construcción del plan de acción, resultado de una segunda planeación estratégica desarrollada.

## **5.2 Sistematización y aplicación de escalas de medición de resultados**

Uno de los efectos que se busca en este proceso de intervención con la FCGR es dejar sistematizadas buenas prácticas usadas en el ámbito empresarial y que se mantengan permanentes como parte de los procesos que se ejecutan en el día a día en su operación, mantener el control de los indicadores generados por los resultados obtenidos en cada uno de los beneficiarios es una tarea que se vuelve fundamental, ya que tenerla documentada, nos da una ventaja en la elegibilidad para la donación de fondos en cualquiera de las estrategias de recaudación, pues uno de los puntos más importantes a evaluar para un donante es el efecto que tienen sus recursos en las causas apoyadas.

Sin duda la FCGR tendrá mayores posibilidades de incidir en cada participante para que éste incremente su nivel de ingreso de manera permanente, y a su vez, ampliar el número de personas beneficiadas (sujetos de derechos) si continúa realizando y evaluando su planeación

estratégica y los planes de acción que ésta conlleva, tanto en las estrategias cuantitativas como cualitativas. Para lograr este cometido, a continuación se mencionan las metodologías utilizadas, así como, sus instrumentos de medición:

Tabla de Metodologías e Instrumentos utilizados

Metodologías	Instrumentos de medición
Planeación Estratégica: -Modelo cuadro de mando integral -True North -Lean Canvas -PESTEL -5 fuerzas competitivas -Matriz del marco lógico -Árbol de problemas -Árbol de objetivos -Canvas Social - Herramienta mapa de empatía	Plan de Acción Formato A3
Técnica de Comunicación: -Modelo Aida -Customer Journey	Base de Datos
Medición de Impactos: -Investigación de mercado cuantitativa -Investigación de mercado cualitativa	Encuestas Entrevistas a profundidad Diferentes escalas de medición: Escala de Likert, Net Promoter Score NPS
Procuración de Fondos: Pirámide Socialinks Consulting	Formato A3
Herramienta Digital: -Sistema Gestión de Beneficiarios (SGB)	Reportes del Sistema

Fuente: Elaboración propia.

## 5.2 Organización de la información obtenida

Este trabajo sustenta por medio de diferentes herramientas como: PESTEL, 5 fuerzas competitivas, Lean Canvas, Planeación Estratégica, Matriz del marco lógico, árbol de problemas y árbol de objetivos, un análisis de diferentes factores internos y externos, de la FCGR para fundamentar la problemática a resolver, la cual se concluyó como: la FCGR no

alcanza a otorgar en la cantidad de personas proyectadas (sujetos de derechos) capacitación que genere un impacto y financiamiento con los montos que les permita mejorar sus ingresos de manera permanente.

El objetivo es lograr que la FCGR genere por fuentes externas por lo menos \$1,500,000 (un millón quinientos mil pesos) anuales, que servirán para incrementar en un 50% a los beneficiados para lograrlo es necesario incrementar 6 etapas más de capacitación y por lo menos 60 créditos adicionales con el seguimiento a cada uno de ellos, al concluir esta intervención.

Este proceso de investigación descubrió que se carecía de una estructura y un plan de procuración de fondos integral que tuviera las estrategias adecuadas, enfocadas y permanentes para la obtención de recursos. Solo se contaba con intentos aislados sin una metodología específica a seguir.

Dentro de la operación de la FCGR no se tenía contratado a un responsable que realizara todas las actividades de la procuración de fondos, y el perfil del puesto que en algún momento fue desarrollado no respondía a las necesidades y la estructura actual de la FCGR, el principal obstáculo es que se pretendía trabajar bajo el esquema de voluntariado.

La FCGR durante los últimos 15 años no tenía claridad sobre la visión a corto y mediano plazo que debía alcanzar, se concentró en operar sin medir los impactos de sus resultados y sin establecer una ruta a seguir para su desarrollo.

Para construir y enfocar de manera adecuada la planeación estratégica era necesario descubrir, conocer y documentar las opiniones de los beneficiarios sobre la experiencia completa vivida en el proceso con la FCGR, ya que de lo contrario sería solo la percepción del personal operativo y directivo de la FCGR, sin embargo, no se contaba con ninguna fuente de información o base de datos de nuestros beneficiarios.

La investigación de mercado cualitativa y cuantitativa, nos reflejó que existen puntos de mejora en la promoción, capacitación, financiamiento, cobranza y seguimiento.

Descubrimos que era complicado sistematizar los resultados que obtienen los beneficiarios después de participar en la FCGR, la información con los procesos y recursos que se emplean no permiten medir el impacto en los beneficiarios, y por ende dificulta documentarlos y comunicarlos.

### **5.3 Impacto de la estrategia en la organización**

Al principio de la intervención en la FCGR se realizaban en promedio 6 etapas en las cuales se otorgaban 50 créditos y se capacitaban a 145 personas anualmente con una recaudación de fuentes externas en el 2019 de \$472,026.

De acuerdo a los hallazgos obtenidos, se implementaron una serie de acciones para corregir ausencias en las áreas financiera, comercialización, promoción y estructura organizacional y se lograron hasta noviembre de 2021 los siguientes resultados en la intervención realizada:

#### **Financiera y/o Procuración de Fondos**

- Se establecen objetivos claros y los alcances de la FCGR a corto y mediano plazo en cuanto a los beneficiados con crédito, dependiendo de los resultados del área de procuración de fondos.
- Se aumentaron los ingresos por fuentes externas a \$1,035,464 con un incremento del 119% con respecto al 2019, permitiendo que se incrementara el número de personas beneficiadas en la obtención del crédito, pasando de 50 a 86, con una tasa de incremento de un 72% en capacitación de 145 a 255 aumentando un 75%, estos resultados se pudieron lograr gracias al presupuesto obtenido para incrementar las etapas de capacitación, pasando de 8 a 18, de las cuales 6 fueron de los nuevos talleres complementarios implementados, además, se modificó el monto del crédito otorgado de \$20,000 hasta \$30,000 incrementado las posibilidades de éxito en los proyectos de los beneficiados.
- Se determinó la búsqueda y participación sistemática en diferentes convocatorias nacionales e internacionales para la obtención de recursos, las cuales inician en el primer trimestre 2022.

#### **Comercialización de los servicios de la FCGR**

- Se establecieron metas para los talleres de capacitación ampliando la cobertura tanto en tiempo como en temas.

- Se redujo el tiempo de espera para recibir el crédito de 4 meses a 1 mes, debido a que los talleres de ser ofertados solo sabatinos pasaron a ofertarse de lunes a viernes, en horario matutino y vespertino, se reestructuró la etapa básica de 6 a 5 sesiones.
- Se mejoró la comunicación y calendarización del proceso completo de capacitación y entrega del crédito, dando a conocer la fecha en que tendrían disponibles los recursos económicos para que los beneficiarios tuvieran certeza en la planeación y aplicación de los recursos que iban a recibir para sus proyectos.
- Se incursionó en el esquema online, se habilitó por medio de la página web: <https://www.fundaciongaribirivera.com> el registro y un video que incluía una plática informativa, que nos dio la oportunidad de digitalizar el expediente inicial del participante y se migraron los talleres al canal online por medio de la plataforma Telmex y Zoom, nos dimos cuenta de la importancia de los presenciales.
- Para el 2021, teniendo una clara visión de mejorar la experiencia del beneficiario, se implementaron 5 nuevos talleres complementarios de manera obligatoria y gratuita para todos los beneficiados que se les había otorgado un crédito, a través de esta capacitación, buscamos orientar a cada uno de los participantes para que obtengan un enfoque de planeación y control financiero, identificación de necesidades y segmentación de un mercado, publicidad y ventas online.
- Se desarrolló una encuesta para aplicar al final de cada sesión de taller, sobre la satisfacción del participante.
- Desde el comienzo de esta intervención se tenía identificado que los recursos económicos a los que podríamos tener acceso se iban a obtener siempre y cuando la FCGR demostrara que los servicios que ofrece, así como su propuesta de valor generaran un impacto en su población objetivo. Desarrollar este esquema de medición implica una intervención profesional y con un tiempo de duración para su construcción de 1 a 2 años, por lo cual se comenzó a buscar apoyo en organizaciones para contratar a un profesional de este tema y se encontró en Corporativa de Fundaciones la oportunidad de participar en el PMF, en el cual fuimos seleccionados para obtener una beca y el cual tiene como objetivo intervenir a instituciones para que implementen una metodología que permita medir los impactos generados de sus programas de intervención.

- Se comenzó a sistematizar la información para comenzar a medir el impacto que generaba en cada beneficiario la capacitación y el financiamiento, en este sentido se pretende cuantificar la rentabilidad de la inversión social realizada, midiendo el incremento que tuvieron en su nivel de ingreso por lo cual se implementa el diagnóstico inicial en cada participante para obtener la línea base que nos servirá como indicador del impacto generado después de pasar por el proceso de la FCGR y este mismo instrumento se vuelve a aplicar después de 3 meses de que el beneficiario recibió el crédito en una visita de seguimiento.
- Se identifican los emprendimientos exitosos y se eligen las historias para realizar un video testimonial que fortalezca la difusión y la recaudación de fondos.
- Se desarrolla el manual “Emprendiendo de la mano de Garibi” y se planea la apertura de un nuevo servicio: proceso de consultoría. Lo anterior nos ayudará para brindar un mejor acompañamiento y alcanzar el impacto deseado, otorgando hasta un tercer crédito por un monto de \$40,000 y 10 horas de acompañamiento en temas fiscales, de administración y de mercado a los mejores 15 emprendimientos

### **Promoción**

- Se realizó una planeación de recuperación de información para establecer una comunicación objetiva con los posibles donantes y con el público relacionado.
- Se establece el mensaje a utilizar al segmento de personas que desean emprender su negocio: “la FCGR te orienta cómo comenzar, además de otorgarte un crédito sin el cobro de intereses”.
- Se retoma la promoción principalmente por las redes sociales Facebook e Instagram y se da seguimiento a los grupos por medio de WhatsApp.

### **Estructura Organizacional**

- Se modificó el organigrama asignando un coordinador responsable por cada área que asumiera las acciones de los planes de acción, dejando atrás el esquema de voluntario, el cual durante 15 años fue inoperante y deficiente.
- Se desarrolló detalladamente el perfil y las funciones que debe seguir el procurador de fondos y se procedió a la contratación del mismo y la elaboración de un plan con un

enfoque en estrategias de procuración de fuentes externas permanentes, aprovechando principalmente la estructura de la iglesia (decanatos), en donde por medio del párroco se busca la aprobación para colocar alcancías y realizar colectas en su parroquia y que además, nos ayude a vincularnos por medio de su recomendación con empresarios que puedan ser potencialmente donantes, por identificarse con nuestra causa; a esta estrategia la nombramos “Aliado Garibi” (ver anexo), la cual busca transmitir a los párrocos que la FCGR es el signo de la misericordia de la Arquidiócesis de Guadalajara, con el fin de dar a conocer los servicios y que puedan llegar a las personas que lo necesiten, como también, para posicionar la FCGR en la captación de fondos de bienhechores y empresarios.

- Se instaló y estructuró la oficina de procuración de fondos nombrando a una persona encargada. El resultado inicial fue mediocre y por lo tanto se contrató a una segunda persona con un perfil más adecuado y que actualmente está dando resultados concretos.
- Desarrollar una metodología para el área específica de procuración de fondos sin alinearla a una visión organizacional, se correría el riesgo de trabajar de manera desarticulada entre el área de procuración con las demás áreas, y los objetivos no serían compartidos y difícilmente alcanzados, por lo cual, a lo largo de este proceso de intervención se desarrollaron en dos diferentes años la planeación estratégica como una práctica ya establecida desde la Dirección de la FCGR, entendiendo que el éxito de la procuración depende del buen trabajo de toda la organización.

El objetivo para el 2022 es obtener una recaudación total de \$2,700,000 (dos millones setecientos mil pesos), ya que se pretende capacitar 300 personas y otorgar 80 créditos, para lo cual se requeriría realizar por lo menos 20 etapas de capacitación.

La estrategia para lograrlo debe continuar en el rumbo con la recaudación externa, principalmente en los decanatos y con los empresarios, solicitando beca a una persona por un monto de \$2,500 para su capacitación, evaluación del proyecto y seguimiento; para un grupo con un monto de \$50,000 que puede ser donación única o recurrente.

Aunado a lo anterior, buscaremos ampliar la participación en convocatorias Nacionales e Internacionales e incrementar el apoyo que es otorgado por NMP.

La participación del área de proyectos en la satisfacción de los beneficiarios y buena preparación para los indicadores es el punto clave para generar los impactos deseados.

El área de IDEHO deberá mejorar su programa de capacitación a los colaboradores y el tabulador de las compensaciones, y proponer un plan de desarrollo del personal para contar en la estructura organizacional con los perfiles adecuados para el logro de los objetivos.

El área de Difusión tendrá que garantizar la inscripción del número planeado de personas que buscan ser beneficiadas mediante su proceso de promoción y comunicar de manera eficiente con contenidos y casos de éxito a los párrocos y empresarios los resultados obtenidos para facilitar la procuración de fondos.

El área de procuración de fondos deberá de continuar con las estrategias y procesos establecidos en esta intervención enfocándose en la permanencia de los donatarios e ir incrementando los niveles de ingreso para que el plan 2022 puede llevarse a la realidad. Es de suma importancia que ésta y todas las áreas tengan sus indicadores de resultados bien estructurados usando la herramienta A3.

Y por último y creo la más importante, la dirección debe de guiar, motivar, evaluar y facilitar el logro de las estrategias, esto será posible si se cuenta con la figura de un “coordinador de estrategia” quien es la persona que supervisa y garantiza en un proceso estratégico los resultados esperados.

## **6. Discusión final**

El resultado más importante que se logró en el proceso de intervención del TOG en la FCGR es el cambio en la cultura organizacional, motivando el desarrollo de la institución y la visión de ofrecer más y mejores servicios a sus beneficiados por medio de la profesionalización e implementando buenas prácticas empresariales, las cuales quedaron establecidas como parte de un sistema de trabajo recurrente, por mencionar las más importantes:

-La planeación estratégica anual con una visión de desarrollo con planes de acciones enfocados a los objetivos y con un sistema de control, medición y evaluación de las acciones implementadas.

-La contratación de coordinadores de áreas que garanticen el cumplimiento de los planes de acción en sus respectivas responsabilidades.

-En el área de procuración de fondos la estructura e implementación de un proceso que sustente las estrategias para lograr los objetivos de recaudación, así como la asignación del responsable del área y del comité de procuración.

-La implementación de los controles para la medición de impactos de los servicios de la FCGR y la digitalización de los datos obtenidos por beneficiario para un mejor y más sencillo análisis y presentación de resultados para nuestros diferentes públicos objetivo (beneficiarios, párrocos, empresarios y organizaciones nacionales e internacionales).

-La segmentación por público objetivo, los mensajes adecuados y los canales para la promoción.

### **6.1. Consecuencias de la aplicación de la estrategia**

El presente diagrama refleja el proceso de intervención en una línea de tiempo, estableciendo los hallazgos, metodologías utilizadas y resultado obtenidos.

Problema: la FCGR no alcanza a otorgar en la cantidad de personas proyectadas (sujetos de derechos) capacitación que genere un impacto y financiamiento con los montos que les permita mejorar sus ingresos de manera permanente.

# 2019



Identificación de problemas.



Escasez de fondos para financiar una mayor cantidad de personas.



Falta de información que permita comunicar efectivamente la oferta de valor.



Falta de información sobre los resultados de los beneficiarios.

Dependencia del fondo.



Falta de estructura.



Evaluación del Customer Journey.



# 2020

Planeación Estratégica.



(Programa Multiactor de Fortalecimiento)



Implementación.



Investigación de mercado cualitativa e investigación de mercado cuantitativa.

Planeación Estratégica.



Resultados.



Elaboración de un plan con un enfoque en estrategias de procuración de fuentes externas permanentes, aprovechando principalmente la estructura de la iglesia (decanatos). Se aumentan los ingresos por fuentes externas de \$472,026 a \$1,035,464.



El número de personas beneficiadas en la obtención del crédito pasó de 50 a 86, en capacitación de 145 a 255 y se incrementaron las etapas de capacitación de 8 a 18.



Se modificó el monto del crédito otorgado de \$20,000 hasta \$30,000.

Es asignando un coordinador responsable por cada área.



Se desarrolló detalladamente el perfil y las funciones que debe seguir el procurador de fondos y se procedió tanto a la contratación del mismo y la instalación de su oficina.

Se establece el mensaje a utilizar al segmento de personas que desean emprender su negocio: “la FCGR te orienta cómo comenzar, además de otorgarte un crédito sin el cobro de intereses”. “Aliado Garibi”



Se redujo el tiempo de espera para recibir el crédito de 4 meses a 1 mes y se reestructuró la etapa básica de 6 a 5 sesiones. Se incursionó en el esquema online. Se implementaron 5 nuevos talleres complementarios. Se desarrolla el manual “Emprendiendo de la mano de Garibi”. Se planea la apertura de un nuevo servicio: proceso de consultoría.

SGB. Medición de impactos.



Fuente: Elaboración propia.

## **6.2 Aspectos de mejora para intervenciones subsecuentes**

Para la consolidación de los resultados planteados en esta intervención es necesario evaluar el nivel de involucramiento de los integrantes del patronato, como también, el impacto del comité de procuración de fondos, el cual es una pieza clave en la obtención de recursos, pues además de aportar estrategia y conocimiento para el desarrollo del área, puede también sin ser obligatorio, colaborar con recursos, pero adicional, aportar contactos y facilitar el camino para la donación con estos.

En la parte organizacional se debe de mejorar el plan de desarrollo de los colaboradores, ya que, si no se generan mejoras en las condiciones económicas y de capacitación interna, difícilmente la FCGR podrá alcanzar los objetivos a mediano y largo plazo planteados.

Es indispensable evaluar qué tan eficiente es la herramienta digital (SGB) para obtener la información de los impactos generados por la FCGR y a su vez, analizar los resultados y determinar si establecen los alcances en los beneficiarios que se planearon y si es así, utilizarlo como sustento para la aplicación en proyectos para obtener recursos, de lo contrario, realizar una nueva investigación con el objetivo de encontrar las causas que impidieron generar el incremento de manera permanente en los ingresos de las personas de por lo menos en un 25%.

Por otro lado, ofrecer seguimiento a los donantes manteniéndolos informados con reportes de los resultados de las personas que apoyaron e invitarlos a eventos en donde se sensibilice el impacto que generó su aportación y lo importante que son para continuar incrementando los servicios de la FCGR ayudaría a la fidelización y recomendación por la causa y no solo por la deducibilidad de impuestos.

## **6.3 Relevancia y trascendencia disciplinaria del caso**

El problema planteado en este proceso de intervención de la FCGR nos permite visualizar el propósito en la solución, ofrecer más servicios que ayuden a mejorar el nivel de ingresos de personas con algún tipo de vulnerabilidad nos dice claramente el ¿qué?, pero el ¿por qué?, (Sinek, S. 2009) es lo atrayente y el trasfondo de todo esto deberá ser tener una mejor

sociedad, con mayor equidad, con más y mejores oportunidades y lograr así, que los beneficiarios satisfagan sus necesidades humanas, (Neef, M. 1986), de no hacerlo romperían su homeostasis (equilibrio) y eso provoca algún tipo de pobreza.

La aplicación de una visión sistémica, que se plasme en la planeación estratégica y se sustente con los procesos, estructura y se mida con los indicadores, va incrementar la posibilidad de éxito de los servicios que ofrece la FCGR.

## 7. Bibliografía

Amo, F. (2011). El Cuadro de Mando Integral: Balance Scorecard. Madrid: ESIC Editorial.

Butcher, J., Serna, G. (2006). El Tercer Sector en México. Perspectivas de Investigación, Distrito Federal, México: CEMEFI e Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora, p. 14.

Centro Mexicano para la filantropía, A.C., Iniciativa ciudadana para la promoción de la cultura del dialogo, A.C. & Gestión Social y Cooperación, A.C. (2011). Una fotografía de la Sociedad Civil en México. octubre 20, 2019, de CIVICUS Recuperado de:  
<http://www.gesoc.org.mx/site/wpdocs/civicus.pdf>

CONEVAL. (2020). Informe de pobreza y evaluación 2020. Marzo 25, 2020, de CONEVAL Recuperado de:  
[https://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/Documents/Informes\\_de\\_pobreza\\_y\\_evaluacion\\_2020\\_Documentos/Informe\\_Jalisco\\_2020.pdf](https://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/Documents/Informes_de_pobreza_y_evaluacion_2020_Documentos/Informe_Jalisco_2020.pdf)

CONEVAL. (2019). Metodología para la medición de la pobreza en México. Octubre 20, 2019, de CONEVAL Recuperado de:  
<https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Metodologia.aspx>

Drucker, P. (1992) Dirección de instituciones sin ánimo de lucro, traducción española, El Ateneo, Buenos Aires.

Fernández-Ríos, M. (1995). Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo. Madrid: Díaz de Santos.

George, B., Sims, P. (2007). True North: Discover Your Authentic Leadership; Warren Bennis Signature Series. Jossey-Bass Inc Pub.

Global Entrepreneurship Monitor. (2019). Comportamiento y actitudes empresariales. octubre 20, 2019, de GEM. Recuperado de:  
<https://www.gemconsortium.org/economyprofiles/mexico-2>

Goodstein, L., Nolan, T. & Pfeiffer, J. (1998). Planeación Estratégica Aplicada. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.

Kao, A. (2013). The Business Model Design of Social Enterprise [Online] Recuperado de:  
<http://socialenterprisebusinessmodel.weebly.com/>

Kaplan, R. & Norton, D. (1992). "The Balanced Scorecard--Measures that Drive Performance." Harvard Business Review 70(1).

Lovelock, C. & Wirtz, J. (2009). Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia. Sexta edición. México: Pearson.

Martínez, D., & Milla, A. (2012). Introducción al Cuadro de Mando Integral. Madrid: Díaz de Santos.

Max-Neef, M., Elizalde, A. and Hopenhayn, M. (1986) 'Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro', Development Dialogue, Dag Hammarskjöld Foundation, Uppsala, Sweden.

Nacional Monte de Piedad, (2019) Guía de apoyo para el diseño, seguimiento y evaluación de proyectos. Recuperado de:

[https://assets.ctfassets.net/82uofupzj0ti/2ua7y0UxuY0THZwFZCo4RD/31055ce77da21e7bf367127b912df584/guia-de-proyectos\\_nmp\\_2019.pdf](https://assets.ctfassets.net/82uofupzj0ti/2ua7y0UxuY0THZwFZCo4RD/31055ce77da21e7bf367127b912df584/guia-de-proyectos_nmp_2019.pdf)

ONU (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible, Recuperado de:

<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

ONU – CEPAL (2005) Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Recuperado de:

[http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf)

Osterwalder, A. (2010) Combining Business Model Prototyping, Customer Development, and Social Entrepreneurship. [Online] Recuperado de:

<http://businessmodelalchemist.com/blog/2010/08/combining-business-model-prototyping-customer-development-and-socialentrepreneurship.html>.

Papa Pablo VI. (1967). Carta Encíclica Populorum Progressio del Papa Pablo VI a los obispos, sacerdotes, religiosos y fieles de todo el mundo y a todos los hombres de buena voluntad sobre la necesidad de promover el desarrollo de los pueblos. Octubre 20, 1967, de La Santa Sede, Vaticano. Recuperado de: [https://www.vatican.va/content/paul-vi/es/encyclicals/documents/hf\\_p-vi\\_enc\\_26031967\\_populorum.html](https://www.vatican.va/content/paul-vi/es/encyclicals/documents/hf_p-vi_enc_26031967_populorum.html)

Parada, P. (2013). Análisis PESTEL, una herramienta de estrategia empresarial de estudio del entorno. Recuperado de: <http://www.pascualparada.com/analisis-pestel-unaherramienta-de-estudio-del-entorno>.

Paz, E. (2018). Estudio Sectorial y Regional de las Micro y Pequeñas Empresas en el Estado de Jalisco. Octubre 20, 2019, de FOJAL Recuperado de:  
file:///C:/Users/SAN%20JUDAS/Downloads/diagnostico\_1256\_Estudio\_Sectorial\_y\_Regional\_de\_las\_Micro\_y\_Peque%C3%B1as\_Empresas\_en\_el\_Estado\_de\_Jalisco.pdf

Porter, M. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. *Harvard Business Review* 86 (1): 58-77.

Rampersad, H. (2006). Cuadro de mando integral, personal y corporativo, Ediciones Deusto. Barcelona, España.

Richardson, A. (2010). Using customer journey maps to improve customer experience. *Harvard Business Review*. Recuperado de: <https://hbr.org/2010/11/using-customer-journey-maps-to>.

Silveyra, G. & Muñiz-Ávila, E. & Rodríguez-Aceves, L. & Saiz-Alvarez, J. & Ayala, R. (2020). Monitor Global de Emprendimiento (GEM) Jalisco 2018/2019: Condiciones de la actividad emprendedora en la Zona Metropolitana de Guadalajara (Noviembre 2019).

Sinek, S. (2009). *Empieza con el Porqué*. New York: Penguin Random House.

Yeoman, R. & Moskovitz, D. (2013) *The Canvas | Social Lean Canvas*. [Online] Recuperado de: <http://socialleancanvas.com/the-canvas>

Womack, J., & Shook, J. (2008). *Managing to Learn: Using the A3 Management Process to Solve Problems, Gain Agreement, Mentor and Lead* (Pap/Chrt ed.). Lean Enterprises Inst Inc.

## 8. Anexos

### Formato de entrevista semiestructurada

Pregunta 1: Dentro de su experiencia que vivió en la FCGR ¿qué fue lo que más y lo que menos le gustó?

Pregunta 2: De acuerdo a sus expectativas ¿la FCG las cumplió? y ¿por qué?

Pregunta 3: ¿Has recomendado a la FCGR? y ¿por qué?

Pregunta 4: ¿Cuál es el factor o los factores por los que no recomendaría a la FCGR?

Pregunta 5: ¿Cómo se enteró de la existencia de la FCGR?

Pregunta 6: ¿Qué opinas de la FCGR?

Pregunta 7: ¿Qué le falta para ser mejor a la FCGR?

### Entrevistas realizadas

#### Entrevista 1 José Martín Arias (JA)

Buenos días

¿Cuál es tu nombre?

José Martín Arias Ricardo

Muy bien José, muchas gracias por aceptar esta parte de la entrevista

Eh ¿Cuál fue la principal razón por la cuál por la que asististe a la fundación Cardenal Garibi Rivera

Mi principal iba a venir aquí a pedir sus servicios de la fundación, fue pues **la necesidad de salir adelante y el apoyo pues de aquí de la fundación para poder sobresalir con mi negocio**, echarle ganas y se siga ejerciendo un poquito más, porque con este apoyo que ustedes me brindaron la verdad me sirvió muy muy, mucho pues en todos los aspectos como en material, este comercio y pues eso es mucho la ayuda también de seguir adelante, seguir avanzando con lo mismo que va generando

¿Recuerdas en qué te apoyamos?

Nuevamente quería preguntarle a Martín, ¿cuándo tú entraste a la comisaría, tú tenías idea de que querías hacer algún negocio? o algo, ¿traías en mente formar algo? como

Pues yo en mi negocio, lo traigo desde que estuve recluido, ya traía esas intenciones porque adentro pues trabajaba a veces, fue mi técnica

¿Qué cosa es lo que hacías ahí?

Hago bisutería manual, tejido, cristalería, también en plata, en oro, chapeado

¿Eso trabajabas adentro?

Pues no adentro, pero trabajaba con lo económico, con lo que se podía y me llevaba la familia, hay los cristales lucían mucho, pero ya estando aquí afuera el material es más caro, todo lo que le estoy diciendo el laminado, todo lo que le dije primero me costaba y yo veía mi arte pues decía de no, estos trabajos que yo hago si pusiera con ese material, lucen mucho Okey, toda esta organización ¿No la conocías?

No

La fundación, cuando ibas a comisaría, te dicen oye hay una fundación que hace este trabajo, entonces te mandan para acá y ya tienes tu cita, aquí ¿Quién fue tu primer cita que tuviste?

¿Te acuerdas?

Aquí me mandan con un oficio y pues me recibió la compañera que estaba aquí afuera y pues ella me canalizó, me dijo que son pláticas cada semana de 10 de la mañana hasta las 2 de la tarde

¿Toda la mañana?

(02:55) Toda la mañana y parte del medio día pues eda y pues si fui semana con semana y la verdad los talleres muy compactos la verdad, muy así a la de despertarte, gente que dicen reaccionen, este negocio se maneja esto, no hay que estar dormido, hay que ser atentos porque es tu negocio, tienes que atenderlo para generar y es otra parte de hacer a vender pues, eso me hizo despertar, si cierto, no nomás yo tengo que estar haciendo las cosas, también me tengo que enseñar a vender, eso me lo enseñó una maestra que en realidad pues me recuerda a ella cada semana, dijo fíjate tienen que despertar, tienes que saber cómo se llama la de un lado, sobre todo los que estamos aquí alrededor de esta mesa, tienes que saber cómo se llama la de un lado y la del otro, es estar atento en tu negocio y todo eso que haces, en atención al cliente Entonces ya llegaste y tú proceso ¿fue empezar a tomar los talleres?

(04:01:30) Yo tomé todos los talleres, gracias a dios no se me dificultó ninguno para venir cada semana a acudir a los talleres a ninguno fallé

¿Cada cuando venías? ¿Diario?

Cada semana

Cada semana ¿Un día?

Si, un día a la semana

Si, los días sábados, okey y ahorita que, mencionadas la capacitación, por lo que entiendo te dieron un crédito, ¿qué beneficios crees tú que obtuviste de la fundación?

Pues vuelvo a repetir, crecer el negocio un poco más, tener maquila con compañeros que me estuvieron echando la mano también

O sea ¿hubo un cambio?, un impacto antes de que tú entraras a la fundación a después de que se te apoyo con los cursos así con el financiamiento

Si, hubo mucho cambio la verdad

Pudieras ejemplificarlo ¿Cuál fue el cambio?

El cambio fue en la manera de tener más de una alcancía, compré una vitrina, tuve más visión, apreciaron más el trabajo porque tenía dinero, con el dinero que me prestó la fundación, fui a comprar la mayoría de mercancía y duré un tiempo para ponerme armar y todo y seguía más mi trabajo, si valió la pena y eso me hizo tener más venta

Cuanto se te apoyo a ti ¿Recuerdas?

Se me apoyo con \$20 mil

¿Y hace cuánto?

Hace como año y medio

Y este ese cambio digamos antes de que tú vinieras a la fundación ¿Cuánto vendías? y después del apoyo masó menos ¿cuánto creciste en ventas?

Yo tuve este cambio ya cuando me dieron el préstamo, tuve conocimiento de varios compañeros artesanos, que me fui yendo a exposición de pueblos, me estaba yendo a pueblar, se le nombraría así, nosotros que tenemos conocimiento en esos lugares y la verdad fueron ejerciendo las ventas porque lo que llevaba de mercancía, no acababa con todo verdad pero si me venía con un buen de ventas para poder llegar aquí y distribuir tanto en joyería, mi ganancia y mis trabajadores, no tengo muchos trabajadores porque tengo dos personas que me ayudan

(06:37) Antes de que vinieras a la fundación ya tenías a esas dos personas

No, todo eso lo fui generando desde aquí de la fundación

Y tú recuerdas, no recuerdas masó menos ¿cuánto vendías antes de venir y después o cuánto ganabas?

Si, era lo mínimo lo que ganaba, antes de llegar aquí a la fundación era lo mínimo, no era para sobresalir

¿Cuánto es lo mínimo?

(06:58:77) Eran unos \$2,500, \$3 mil, pero no libres, a la quincena

¿Esa era tu venta?

Esa era mi venta principal

Y después a la quincena ¿Cuánto vendías?

Ya después cuando tuve los compañeros que conocí en expos artesanales, se fueron incrementando las ventas, porque ya al llegar al caso yo no podía solo, porque yo nomás abastecía a las dependencias de gobierno

¿Y a cuánto paso a ser de 3 mil a la quincena a cuánto pasaste?

Cuando voy a sus eventos ando vendiendo desde \$10 mil \$15 mil en el evento de 4 o 5 días, pero son ferias que son al momento, llegan y compran que son 4 días que trabajo, no trabajo los 15 días

¿Y cómo te enteras de las ferias?

Eso me lo entero como conocimiento y hubo una organización me apunté en Chapultepec, fue una primera vez que yo acudí en una expo agave se llamaba todo Chapultepec, no es el mismo que se pone cada 8 días porque esa es una organización que hace un señor, también lo conozco pero no es muy común para mí porque tengo que estar ahí diario, con él es diario cada semana

Oye y las personas que contrataste para que te ayudarán ¿Cómo fue el proceso? ¿Ya los conocías? Fueron compañeros tuyos dentro del cuando estuviste

Más bien yo voy al reclusorio a llevarles trabajo, pero con mi material, con lo que yo quiero que me hagan

Ya, entonces ellos no están contigo, si no están allá, entonces tú les llevas el material y ellos te trabajan

Ellos me maquilan y cuando voy siempre trato de ser transparente para que bien nos vaya la verdad, porque es la bendición de Dios que nos puede dar ser transparente, yo, mal le ha ido a la gente que está ahí, porque ellos si tienen más la necesidad, porque yo estuve y se lo que se trata estar esperando a que te llegue el peso o dos haya adentro

Pero entonces, por ejemplo, los muchachos que están adentro ¿Tú los conocías? Porque ya habías trabajado con ellos, ellos sacaban lo mínimo como tú dices, ni te alcanzaba, pero ya cuando tú empiezas a trabajar, a ellos ¿les pagas más ahora?

(09:25:00) Si, trato de hacer la mano de obra un poquito más mejor para

Y aquellos trabajen

Si

Y tú ¿cómo les enseñaste a ellos que trabajarán o cómo?

Es que masó menos lo que sé que ese trabajo se desenvuelve yo sé que lo puede hacer, y él tiene tiempo más disponible que yo, porque yo me tengo que estar moviendo vendiendo, tengo que ir a comprar mercancía, tengo mis clientas, mis clientes aquí afuera que, oye ocupo este trabajo y pues son tiempos que al llevárselo y traérselo ya me levanto de trabajar y ya no puedo estar enfocado en mis tiempos

¿Tienes algo en que moverte?

Ahorita por lo pronto no, se me ha dificultado

Se te dificulta, porque ir hasta allá está cañón

No, para esos se usan las paqueterías, pero como para ir a los pueblos

A ¿los mandas por paquetería?

Si, pero les cobró la paquetería y eso que les convenga a ti y a mi, pues tienes que pagar la paquetería y yo te doy el precio por mayoreo, no si está bien

(10:24) Oye y toda tu proveeduría la compras ¿En dónde? En Obregón o en dónde la compras

En el centro joyero

En el centro joyero, ahh

Todo es de cristalería, swarovski, laminado, chapeado pues todo lo que hago es manual

Y todos los diseños que haces ¿De quién son?

Son míos

¿Tú lo inventas? O lo copias

Si, tengo trabajos aquí, si gustan ahorita se los muestro, unos collares que apenas estoy empezando como pa detalle el 10 de mayo, tenía desde diciembre que no iba al congreso de Guadalajara, aquí en frente de la plaza liberación, en cuanto llegue y presento mi trabajo se enamoraron, más no alcance a mostrarle a todos

¿Tu cómo produces esas cosas que son diferentes a los que te llevan los otros?

La verdad si le agradezco a Dios, por la imaginación que me da

Entonces ¿tú ya traes ese don?

Si, esa imaginación

O sea esa imaginación ¿No ves revistas, la televisión?

No, así se me vienen y si no me salen lo deshago y lo vuelvo hacer, el tiempo teniéndolo disponible la verdad

O sea que te pones a crear y entonces tú les dices, ya sabes que en eso todo mundo te copia, no, al otro día te copia el proyecto

Si, también eso pasa

Pero lo que pasa que, con esa creatividad, tu piensas que, ahora cuando tú entras ahí, este (11:46) cuando tú entras en la fundación traías conocimiento nada más de producir

Si

Porque lo hacías el trabajo adentro ¿Tú aprendiste adentro a producir o ya antes?

Yo la verdad, desde adentro, yo dure 12 años recluso y por la necesidad adentro me hizo enseñarme hacer algo y me gustó

Nada más sabías hacer, cuando tú comas los cursos ¿Cuáles fueron las enseñanzas que te dejaron los talleres? O sea que fue lo que te aprendiste más hacer

Pues ya me empecé a desenvolver en un trabajo y otro y ya empecé a usar mi imaginación y dije aquí puedo combinar este trabajo y si no se ve bonito le combinó este otro, los colores también hacen que las cosas se vean bonitas

Pero por ejemplo para los números, tú decías yo compro esto en \$10 y lo vendí en \$50

Yo trato de así, si valen \$10 trato de sacarle los \$10 más y si puedo lo del comerciante, lo de la venta \$5 más adelante, para mí eso

¿Esa es la forma en la que tú fijas tus precios?

Si

O sea es decir, aquí en la fundación te enseñaron algo de eso

Si, también algo me enseñaron, eso me lo enseñó aquí el compañero Héctor

Ándale pues

Porque hay que saber sacar tus costos, tu manera de lo que vas a gastar, si no te está resultando no te metas porque no te va dar

Pero esa por ejemplo esa parte de los costos, que tú aprendiste con Héctor ¿Ya los llevas de una manera ordenada? ¿Los llevas en un cuaderno? O como le haces, o es todo mental

La verdad lo estoy manejando mental, no les puedo mentir porque no he tenido disponible una computadora, así como una laptop pues porque eso ya vas grabando, también lo escribo, no crean que no, las cuentas apunto nomás

Pero ¿Llevas cuentas? ¿Tú sabes cuánto ganas?

Si

Por ejemplo, ahorita ¿Cuánto vendes al mes?

(14:01) Ahorita la verdad estuve en Terraza Oblatos, hace que serán primero de febrero empecé a ir, he tenido 4 eventos en Terraza Oblatos y pues el que tiene dinero entre el que no, no, cuesta el espacio.

(17:48) Con ese dinero me dio un levantón, me empecé a ayudar ya tenía poquita base, no era lo mucho suficiente.

(18:59) Pero yo me sentía con la capacidad, con el dinero que me dio la fundación, para poder ejercer un poco más el negocio.

## **Entrevista 2 Georgina Lomeli (GL)**

Buenos días

Buenos días

¿Cuál es su nombre?

Georgina Lomelí

¿Hace cuánto que fue apoyada en la fundación?

Ya van dos veces

Okey, la primera ¿Cuándo fue?

La primera no recuerdo bien

El año masó menos hace 1, 2, 3 o 4 años

Hace 3 años más o menos

Y ¿la segunda vez?

Hace año y medio

¿Es el mismo proyecto?

Si

De ¿qué proyecto es?

Estoy haciendo, bueno puse mi taller de costura

Ah Perfecto ¿En qué fue lo que le apoyaron en la fundación?

Me hicieron el préstamo, compré dos máquinas, una con el primer préstamo y con el segundo compré una más, ojilladora y material para poder trabajar

Okey y ¿habido algún cambio en su negocio en cuanto al crecimiento después de la fundación?

Bueno sí, he tenido más trabajo

Ah tenido más trabajo ¿Qué tanto más o menos antes de la fundación? La proporción de que tanto vendí antes de la fundación

Bueno, antes de la fundación si tenía 2 máquinas, pero no estaba trabajando, empecé a trabajar después del primer préstamo

(01:44) Entonces usted arranco su actividad y antes trabajaba para una persona o sea para una empresa o no trabajaba?

No, ya tengo 15 años que deje de trabajar, trabajaba en ATV haciendo cubreasientos y en MATRIX

Muy mal pagado, ¿verdad?, o sea les pagan mal cuando maquilan

Fíjese que en ATV no, ahí me pagaban muy bien

¿Y por qué dejo de trabajar ahí?

Este, porque nació mi hija y no podía dejarla

No, pues como ¿Usted trabajaba en el taller de ellos? No por su cuenta

Incluso una de las máquinas me las dio este el señor con el que trabajaba una over

Muy bien ¿De cuánto fue el primer préstamo señora Georgina? ¿Se acuerda?

(02:53) \$13 mil

¿Y el segundo?

Creo que fueron \$15 mil

Muy bien, así que usted arranco con el primer préstamo ya ahora sí su negocio propio

Si

Y que empezó hacer usted hay de costura o maquilaba el trabajo usted vendía

Yo por mi cuenta, compro material y hago mochilas

¿Hace mochila?

Si, mochila y hago unas fundas que me encargan como mi cuñado tiene contactos, este hago fundas para jaula de gallo

¿Para qué?

Para jaula de gallo

Para jaula de gallo, para esos de pelea

Si

Todavía hay tantos de esos, verdad

Todavía

Okey y ¿usted se acuerda de los talleres que tomo?

Pues no

¿No recuerda ninguno de los talleres? O si aprendió algo de los talleres

Si, a sacar costos y administrarme

Hay algo que usted haya aprendido en los talleres y aplique actualmente en su negocio

A sacar costos, porque de recién este como tenía mi máquina empecé hacer cubre asientos por mi cuenta y no, nunca saqué costos y no me funcionó y también aparte daba la mercancía y me pagaban en pagos

¿A crédito?

Incluso creo que tú nos diste ese taller

Ese si

Ese sí, de que tú decías que tenías que trabajar, o sea dar la mercancía, no dar crédito y por eso fue lo que no me funcionó, así es de que ya trato de que mejor me den anticipo para poder trabajarles

(05:12) Y cómo se administra? Porque dice que se está administrando mejor, además de esto va hacer otra cosa?

¿De trabajo?

Si, de administración como por ejemplo no sé, separar un sueldo

Si, también este eso es lo que va junto con el costo, nos dijiste que debíamos meter también lo de la renta, luz, sueldos, si todo eso

Y usted ¿lo separa del negocio de la familia?

Si

¿Lleva algún tipo de registro de lo que vende, de lo que hasta o eso solamente en su mente?

Si nada más, como ya tengo yo en cuenta como lo que me gasto y cuánto es lo que doy la mercancía como mochilas o las fundas, pues no, nada más yo hago el trabajo, pago quién lo corta y mi cuñado yo se lo doy a él, cómo él está ganando por el estampado, la verdad no sé el en cuanto lo esté dando, yo le doy a el precio y el

Okey, entonces cuando viniste a la fundación ¿No tenías negocio? Entonces arranco con el negocio y hay empezó ganarse un dinerito, más o menos recuerda como cuánto ganaba, o sea como en promedio

(06:47) pues depende de lo que me encarguen

Pero en promedio ya ve que hay temporadas, algunas buenas otras no hay chamba pero en promedio masó menos de lo que usted hace en promedio ya le quedaba para usted?

Cómo \$1 mil pesos por semana cuando es bajo, si es que, si varía mucho la cantidad, cuando me encarga, por decir si me encargan 10 fundas, me gano \$50 de cada una ya la mochila es menos lo que le ganó como unos \$15 por eso te digo que depende del trabajo que me encarguen

Pero mínimo usted le saca unos \$1 mil para su vida, día de utilidad

Si

(7:38) Y del segundo y para el segundo préstamo ¿hubo un beneficio? para el segundo, de la segunda etapa que participó

Si, también compré varias cosas para mi taller, una mesa, este la otra maquila y mi ojilladora, pero del sueldo dices

O sea de ingreso, de lo que usted tuviera ahora esos equipos, esa mesa hizo que vendiera más, hizo que redujera su costo, hizo que fuera más productiva, le generó algún tipo de beneficio

Si

¿Qué beneficio?

Bueno también este **ganó un poco más, estoy más desahogada y ahorita que ya terminé de pagar mi préstamo ya voy a empezar a ver más utilidad.**

Señora Georgina, usted en su familia usted es la cabeza de familia

No, mi esposo

O sea este es un ingreso adicional, pero él no se mete mucho con el negocio o también participa

No, eso es muy aparte

Y ahorita ya tiene un taller formal, así en algún local o en su casa

En mi casa

Y ¿cuántas personas trabajan con usted?

Estoy enseñando a coser a mi sobrino

¿Ahorita nada más usted?

Si y otra persona que me corta en su casa, pues el nada más se dedica a cortar, tiene su trabajo y ya en las noches corta

O sea ¿usted le genera trabajo a él?

Si

Que padre que también eso le genera un ingreso a él

Y eso de las mochilas son para los niños, para los útiles de niños o para cargar

Es mochila y morral, nada más hago dos modelos, porque la primera vez empecé, quise hacer morral con estampado, pero como no encontraba y se me dificultaba mucho, este opté mejor a meter sin estampado

O sea el estampado es así como una ilustración, una de super man o cosas así

Si

Y ¿eso es lo que hace su cuñado? El estampado, ustedes se lo dan y él ya lo estampa y lo vende

Este lo que pasa es de que es para las jaulas, hacen estampado para gallo, como nada más es de un solo color, él no trabaja lo que es y él también tiene su trabajo

¿En tiempo libre?

Así es

¿Y cuánto es lo que le dedica usted a su negociación diariamente?

Como unas 6 horas

6 horas?

Si

Es como más de medio tiempo

Tengo otro trabajo en la tarde

Ha si? Jajaja mira no más

Lo que pasa es de que mi hermano tiene una panadería y tiene varios expendios de pan y yo trabajo en uno

¿Se encarga de uno? Es muy buen trabajo

Si

Porque si se vende todo en la tarde

Si

A mire, y me imagino que usted gana por comisión de lo que se vende o es un sueldo fijo

Si, tengo un sueldo fijo

¿Se venda o no se venda?

Si

¿Y qué hacen con el pan que se queda?

Se lo llevan

¿Se lo llevan?

Si, se lo llevan y me lo cambian

11:37 Muy bien, si usted tuviera que mencionarme de todo el proceso de la fundación en las dos etapas, desde que la convocaron, desde la toma de los talleres, desde que le autorizaron el crédito, de la parte de la cobranza, ¿qué fue lo que más le gusto y lo que menos le gusto de la fundación?

A mí los talleres me gustaron, nada más que por lo mismo de falta de tiempo ya no pude venir, me mandaron mensaje de que iba haber otros talleres

Hay otros nuevos talleres, complementarios

Pero

¿Y usted está interesada en seguirse capacitando?

Pues si me gustaría

Okey, ¿y lo que menos le gusto?

Mmm

¿No hay nada? Esta pregunta se la hago para ver si hay algo malo en la fundación para saber que podríamos mejorar, o sea ¿que podríamos desde la fundación hacer para que toda la

experiencia que vivan las personas desde que llegan hasta que culminan digamos del crédito fuera mejor, hay algunas etapas de los elementos, de las áreas que pudiéramos mejorar?

Pues no, todo me pareció bien, no tengo ninguna queja

¿Usted ha recomendado la fundación?

Si, si la recomendé

Y ¿conocidos suyos han venido? Las personas vinieron a la fundación

Mmmm

(13:27) Si usted cuando nos recomienda, porque nos recomienda, ¿qué les dice a la gente?

Yo si le comenté también a mi hermano que tiene panadería porque tuvo problemas, le dije que le enseñaban a administrar su empresa, su negocio, pero también tiene mucho trabajo y no tiene tiempo

O trabaja o estudia

Si

Es que el trabajo de panadería empieza a las 3 de la mañana o no sé a qué hora

A las 5

Señora Georgina y usted ¿cómo conoció la fundación?

Me, **por la señora Isaura, este trabajaba en el templo de San Lorenzo**

Y ¿ella les comento de la fundación?

Si, ella llegaba al pan y me dijo

Te dijo ve ahí y te van a prestar dinero, capacitación

Si, que, para mi negocio, porque vio que no era mi negocio, este yo le dije que quería poner un taller de costura y ella me animo, me dio la dirección y bien

Y este negocio que usted tiene de las mochilas y todo eso de siempre lo mismo, le piden lo mismo o tiene sus bajas y altas, o sea por temporada

Si, por temporada

Es más por temporada, ¿no cose ropa u otro tipo de cosas? Cosas que normalmente pueden maquilar para otras compañías.

No, lo que pasa es de que como yo nada más estoy cosiendo, no puedo este, estuve buscando a otra persona que me ayudara, pero ahorita como va entrar la temporada se me hace muy difícil

Y usted empieza a producir para tener esto y para después

Si, incluso también en la panadería en donde estoy me llevo mochila

Y ¿es donde la vende?

Si

Y le conviene tener muchos trabajos, no le convendría más impulsar su negocio, es pregunta  
Si, nada más este yo pienso que nada más este año, lo que pasa es de que como es para ayudar  
a mi hermano

O sea lo hace por una cuestión familiar, no por negocio porque el necesita la ayuda

Si

Okey

(16:10) Lo que pasa es de que como manejamos dinero, este son como \$3,800 lo que sale  
diario de la panadería y ya van dos personas que este hacen como que les roban, se quedan  
con el dinero y lo gastan así

Jejejeje hacen o ¿les roban?

Supuestamente ellos dicen que les robaron el dinero

Pero si ya saben que les sale siempre, maso menos \$3,8000

Si, pero sabe que dicen que llegaron, me asaltaron y me quitaron

Y no hay seguridad o llevan su pan ellos para vender su pan, es otra modalidad

Incluso los mismos repartidores, no está bien que lo diga, pero diario tengo que estar contando  
el pan, porque si toman pan y toman bolillo

(17:15) ¿Como que ya es una costumbre que se hace no?

Si y ya estoy al pendiente, ya le hablo y le digo que falto tantas piezas

Ese control se necesita siempre, pues por eso dicen que alguien de confianza pues mi hermana  
verdad

Si, a una trabajadora supuestamente le robaron lo de toda la semana, nunca tenemos el dinero  
de toda la semana, pero el día que ella lo iba entregar, va mi hermano a contar y precisamente  
ese día le robaron todo y no sé, a mi hermano nada más pues los despide pero no  
y el pan también tiene muy buena utilidad, o sea porque si tiene buen margen de

Si

y ¿el produce todo, tiene su fábrica de pan?

Si, tiene una panadería y tienen trabajadores

porque ya ve que luego el pan tiene dos días y se empieza hacer duro, o sea lo que no se vende en el día, se tiene que reprocesar o algo?

No, pero tiene un cambio de pan

Cambia el pan, entonces el que sobra lo dan a los animales

Si, lo venden precisamente

¿Para los animales?

Aja

para los puercos sobre todo

Si

pues tiene mucha proteína

y como es pan del día, se vende bien

Las conchas o las chilindrinas, ¿cuáles se venden más?

Todo

Todo jajaja

Empanadas, tiene mucho surtido de pan

Tiene mucho surtido

Si

Y ¿en dónde tienen el negocio?

Esta por el templo de San Lorenzo, otro para Loma Dorada esta otro para

Tonalá

Tonalá, mmm no

pero loma dorada ¿es Tlaquepaque no? ¿Pertenece a Tlaquepaque?

No, si si es Tonalá, bueno, pero por mi casa tienen otro

(19:27) Oiga, pero usted tiene mucho espíritu emprendedor y de mucha capacidad de trabajo, ¿tiene hijos también?

Una hija nada mas

Una hija, ¿grande o chica?

De 15 años

(19:38) Todavía la tiene que atender

Si

Tiene familia, tiene esposos, tiene dos trabajos, o sea esa capacidad de trabajo, de dónde le sale esa energía y todavía viene, ¿cómo le hace? explíquenos, esa facultad como la desarrollo de tanto trabajar

Bueno, mi mamá siempre nos ha traído desde niños

¿Así trabajando?

Sí

o sea

No trabajando, pero si en la casa

Ayudando en cosas

Si

O sea que es algo que ya lo trae usted ya de sangre pues

Si, y mi papá también trabajaba

Mucho, mucho de trabajo

Si, gracias a dios

Muy bien pues, okey este si tuviéramos este algo que pudiéramos hacer por su negocio, ¿que tendría que ser? o sea de ¿qué manera la fundación le puede ayudar más?

Pues no, **yo pienso que con el préstamo que nos dieron**

**Si ¿le ajusto bien?**

**Mmm si**

Si hubo entonces un beneficio en lo económico pata usted

Si

Okey y si usted tuviera que ponernos una calificación por ejemplo en la parte de los talleres del 1 al 10 siendo como si fuera en la escuela el 10 la calificación más alta este, ¿cuánto nos pondría?

Pues sí, yo diría que un 10

En todos los talleres o alguno en el que menos o hay otros en los que no

A mí se me hicieron interesantes los talleres

¿Todos? todos así por igual

Si

Okey y en la parte digamos de las personas que la atendieron en administración, que hicieron los trámites

21:39 No, todo muy bien

¿Y la cobranza? que luego es un tema difícil

No, mientras uno este al corriente y estamos conscientes que tenemos que pagar, así que no hay problema

¿pero siempre fueron respetuosos?

Si

amables, educados, no la andaban buscando a las 3 de la mañana

jajaja

llamadas cada 200 veces

Muy amables todos

Si, oiga señora Georgina, por ejemplo usted cree que podría en el futuro pensar expandir su negocio o sea este por ejemplo de la costura, de coser otras cosas, de hacer un negocio más grande o usted dice ya no más cuales son las dos alternativas no, o sea decir yo produzco ahorita de esto, no me tengo que esforzar demasiado por así decirlo, este con lo que tengo de utilidad de las mochilas y los gallos, este salen para lo que yo quiero, ya no necesito más

No, si me gustaría crecer mi negocio, pero buscar mi propia gente y enseñarles yo a coser

¿Enseñarles a coser?

Si, porque después este muchas costureras no le echan ganas y dan muy baja calidad

Baja la calidad, si tiene toda la razón, pero

es lo que nos enseñaron también en un taller de mochilas donde yo estuve trabajando, nos enseñaban porque nos querían enseñar ellos a coser como ellos querían su trabajo

Aja

Porque después contrataban y hacían todo al aventón y no

Y esos modelos por ejemplo de sus mochilas son como esa marca de chenson, así ese tipo de mochilas ¿es la que hace?

Yo meto calidad en mi costura y material, pero no es tan laboriosa como la chenson

¿esa está más laboriosa?

Si

Es que son puras máquinas esas

Si, son máquinas

esas se anunciaron con chabelo jajaja

este lo que pasa es de que invierten mucho en esa mochila por eso las dan más caras  
las dan más caras' oiga pues ¿cuánto cuesta una mochila?

Y son otro tipo de máquinas, por eso

Si y además tienen todos los personajes de la televisión, las caricaturas como sus marcas, o sea los tienen incluidos ellos, eso también es un problema, porque cuando se producen producto y lo están haciendo, si no tiene el permiso de la marca, luego les hacen bronca, pero bueno pues hay esta

(24:44) Una última pregunta por lo menos de mi parte, ¿ha usted participado con algún tipo de institución, ya sea para capacitación o financiamiento?

No

No, o sea no busco otro tipo de institución

No

Okey

Usted ¿qué le podría decir a alguien que quisiera solicitar un crédito? que tuviera una idea de negocio

¿Que quisiera solicitar un crédito?

Si, que quisiera hacer su negocio, pero no tiene este

Bueno, **yo les recomendaría que vinieran aquí, porque la verdad para sacar un crédito en otro lado, cobran mucho interés**

O sea aquí porque no cobran interés?

Aja

y ¿por qué más?

Por la capacitación que nos dan, los talleres, este es lo que le digo que yo le comente a mi hermano, no tanto porque el necesitará el préstamo, si no que viniera a los talleres

(25:47) Que nada más viniera a los talleres, ¿el del pan?

Si

No pues ese señor esta abrumado de trabajo mi imagino

Si, el único día que descansa es el día sábado, pero hay veces que también tiene pedidos y como este ahora en semana santa que vienen la temporada de empanadas, no lo vemos para nada

mmm y que le diría porque no venga aquí a una persona, porque no debería de venir aquí

No, yo lo único que se me hace difícil es por la distancia, se me hace muy retirado, pero pues en el tren

¿Desde dónde vienes tu?

De la provincia

Si está lejos

Hermosa provincia

Muy bien, pues por mi parte muchas gracias señora, que bueno que tiene toda la intención de su negocio y lo tiene todo calculado

### **Entrevista 3 Ana Isabel Hernández (AH)**

Buenas tardes, ¿cuál es tu nombre?

Mi nombre es Ana Isabel Hernández

OK, tu participaste en el proceso de la fundación

Eh si

¿Hace cuánto tiempo?

Y voy en el segundo préstamo, y ya tengo no recuerdo fechas, pero tengo

¿El año del primero?

Este 2018, algo así 2018

Okey, ¿tu negocio es de?

De papelería y regalos

Recuerdas ¿cuál fue el apoyo que te dio la fundación?

Este sí, fue de efectivo fueron \$14 mil la primera vez y esa segunda vez fueron \$17 mil \$17 mil pesos okey, este ¿has visto después de haber estado en el proceso de la fundación algún beneficio en tu negocio?

Este sí, bastante pues la verdad acababa de iniciar, tenía muy poco que había puesto mi negocio y le faltaba mucha papelería, mucha inversión, porque es un ramo que abarca diversidad de productos y si lo puse con apoyo de gobierno lo inicie, pero ya después me quede corta y empezó a faltarme mercancía y **fue un gran apoyo e impulso que me hicieran ustedes el préstamo primero y en seguida el otro**

o sea que participaste también con otro apoyo?

Si

Okey, ¿recuerdas que apoyo era?

Si, este era un apoyo federal se llama echo con amor del ayuntamiento de Tlaquepaque, ellos me aportaron \$40 mil pesos este y era para mobiliario y una parte de materia prima

(01:39) ¿Era fondo perdido o un crédito?

Era fondo perdido y compre vitrinas, anaqueles, una copiadora, la maquinaria y muy poquito de papelería, por eso me quede con muy corto en cuanto a lo que la gente me demandaba en cuanto a producto

Okey y ¿cuál sería la diferencia entre echo con amor y la fundación Cardenal Garibi Rivera?

En cuanto a los procesos, ¿identificas alguna diferencia?

Este si, tuvimos también allá tuvimos cursos, este fueron como mes y medio de cursos, también eran varias horas y este pues el proceso pues este era muy selectivo, no toda la gente entraba aunque estuvieran en los cursos, no toda la gente le aceptaban los proyectos, este y pues aparte había que firmar los pagarés y te seguían dando como un seguimiento, te hacen visitas periódicas, tienes que darte de alta en hacienda, presentar facturas de lo que compraste y llevarle todo lo que tú tienes que hacer, hay tienes que llevar una cotización de lo que tu querías y como el proceso era algo extenso en lo que te autorizaban cuando ya ibas a comprar las cosas ya estaban a otro precio y tenías mucho problema con eso, aquí fue diferente porque pues teníamos la opción de comprar en donde nosotros a lo mejor otra opción u otro precio más barato después a veces con la premura de entregar las cosas, en el proyecto anterior este a donde primero era hay comprábamos y después era de chin acá está más barato y podíamos haber tenido más cosas y aquí si fue como mejor, nos dieron más opciones de donde poder comprar y por la diferencia es que aquí hay que estar pagando las mensualidades que son muy cómodas y allá no, allá era nada más estar constante con el negocio y estar al frente

(03:38) Okey y en términos de capacitación, comentaste que también te capacitaron, ¿cómo ves tu una institución de la otra? como serían tus comentarios, hay alguna diferencia

Si, mucha porque allá era muy general y aquí está más enfocado a lo que es tu negocio y nos hacen conciencia de cada producto, cada artículo, lo que te cuesta, este los procesos para elaborar las cosas, allá era muy general, así como que había ramas desde la gente que fabrica, planta hongos hasta gente que ponía, hacia churros y pues una diversidad de negocios, pero si en lo general, escogían un ejemplo y explicaban a todos con ese ejemplo, y aquí es como más concentrado en cada uno, siempre se nos da un espacio para ver las preguntas que tenemos

Okey ¿entonces consideras que es mejor la manera en la que se transmiten los talleres en la fundación que en echo con amor?

Si claro y aparte todas las dudas que tenemos este con ayuda de ustedes nos han abierto más el panorama y en cuanto a costos y eso que siempre esta con las dudas, para mí por ejemplo los números es muy complicado, yo comprar una mercancía y saber cuánto cuesta, meterlo en luz, renta y todos los costos este se me hacía un mundo de cosas y aquí es poco a poco, pero si no explican muy bien eso

Okey muy bien y de la capacitación que aquí recibiste, ¿cuáles serían los aprendizajes más significativos?

Este que no nada más es llegar y ya compré estoy y le voy a poner lo doble y ya saqué lo del costo, no tenemos que sacar lo que te comentaba lo que nos han dicho lo de renta, lo de luz lo del tiempo que te tardas en hacerlo, todo el empleado todo

¿y lo aplicas a tu negocio? o sea que aplicarías de lo que has visto que es, ¿cuáles serían las cosas que aplicaste?

aja, este pues lo mínimo que sería porque a veces si me pongo a ver la verdad todos los gastos, este lo daría muchísimo muy caro y a veces la gente no te lo paga o no consigues un buen proveedor y no te da para eso, yo por ejemplo tengo una competencia muy fuerte que vende muy barato, entonces yo si le meto todos los gastos no puedo competir con ellos y lo que si aplico lo mínimo, la luz, mis gastos de mi sueldo, como teléfono, los gastos más esenciales, no todo, no todo lo puedo meter

okey si tuvieras que calificar entonces los talleres del 1 al 10, ¿qué calificación les pondrías? pues el 10

¿Si?

Si

¿con estrellita?

Si claro, con mención honorifica

¿tú que estudiaste?

Nada más tengo la secundaria terminada y me quede en prepa trunca

¿Y tu negocio esta allá en Tlaquepaque?

Si, en las juntas Tlaquepaque

A en las juntas, muy bien y ¿ya tienes mucho tiempo?

En el negocio tengo del 2017 para acá  
del 2017 para acá, y ¿cómo te ha ido?

Este pues ando mal, ando mal porque mi competidor como mencionaba tiene precios, distribuidor directo y no puedo competir con ellos, tienen muchos años y tienen varios negocios y pues compran con mayor volumen y la gente por \$50 centavos se va mejor con el otro, yo tengo este muchos años de experiencia porque trabaje un una papelería mayorista y estaba en atención al público, entonces tengo la experiencia, pero no tenía la experiencia en ir y surtir y poner precio entonces yo al atención al cliente yo creo que no me supera la competencia, pero ya en precio sí.

en precio si y es mucho en lo que le batallas en precio, que porcentaje es digamos de

Yo por ejemplo soy una cartulina a \$5 pesos y ellos la dan a \$4 pesos

Ah caray, y si lo das a \$4 pesos cuánto, ¿a cómo compras la cartulina?

Yo la compro como a \$2.80, \$2.90 casi \$3 pesos y le ganó muy poco, entonces si el rango de ganancia es muy poco, es muy complicado por eso les decía que meterle todo lo de gastos pues no, ahorita no se puede y aparte la dona pues si esté la gente, es una zona limitada y por \$50 centavos se van a la otra

¿Y por qué te pusiste en ese lugar?

Porque no pago renta, ese es mi pequeño detalle de que no pago renta y cuando estaba en el proyecto del gobierno me exigían que tuviera negocio, local, las fotos, la licencia de ayuntamiento, todo de ya

(08:38) Por ejemplo, tú si lo metes en tu costo como una renta o como con una renta del local

No, nada más lo básico que sería luz este y mi sueldo es lo único que podría meter

(08:50) Tu no facturas?

Puedo facturar, pero hasta ahorita no

Pero digamos que

Si, si estoy en SAT

¿Te declaras en ceros o qué?

Estoy en ceros, pero pues igual creo que no va ser por siempre que pueda hacer eso y si también tengo que buscar un a mejor opción, este hablé con una directora que es mi conocida y me dijo que podría ofrecirme en centros educativos, pero facturando y vender como así ser como centro de distribución en mi negocio y yo entregar

¿Y tú tienes trabajadores en tu negocio?

No

Nada más tu solita y abres este....

Estoy de lunes a sábado en el negocio

Es peligroso hay en las noches

Muy peligroso

¿Y qué haces? Cierras temprano o

Estoy cerrando 9:30

¿de la noche?

Cerraba a las 10 pero ya a las 8 o 8:30 ya está sola la calle, ya es muy peligroso, pero es a la hora que más vendo porque como mis competidores cierran a las 8 es cuando dices allá con Anita está abierto, cuando llegan los papás de la cartulina, cuaderno o algo para

¿Qué es lo que más vendes?

Estas cartulinas, plumas, cuadernos, colores, así como lo urgente y también este tengo un puesto en el tianguis y envuelvo regalos

¿Un puesto en el que?

En el tianguis y envuelvo regalos los domingos y en los por ejemplo la temporada de 14 de febrero o 10 de mayo también me instalo y hago envolturas de regalo

y es que estas en una zona muy

Muy popular

Si muy sensible al precio, por eso que la otra persona que tú dices la otra papelería tiene esa facilidad va ser complicado que tú, hay puedes pensar en la diferenciación, pensar en productos que ellos no tengan o cosas por ese estilo, pero no la tienes fácil cuando son productos que ellos compran al mayoreo y los precios que tú compras son, no te dan los descuentos que ellos tienen

(11:01) Y aparte el ramo de papelería está muy controlado el precio

¿Está muy qué?

Son precios controlados, como muy precios oficiales de cuaderno, lápiz esta como que muy controladito

¿Y cuál es tu ingreso que tienes normalmente, lo haces por semana por mes?

Este si es variable por como meto lo del tianguis también es variable

Pero la pura papelería ¿cómo que ingresos te genera?

Pues muy poco, de hecho, estoy batallando mucho porque aparte

¿A la semana haces las cuentas o diario?

No, a veces a la semana porque no se alcanza a cubrir nada y empiezo a sacar dinero a la semana para hacer pagos o hacer compras que ya urgen de cosas que me van faltando

¿Este sí, este entonces le estas batallando?

Si y más ahorita que ha bajado mucho la venta

¿Es tu fuente de ingresos tu negocio?

No tanto, este también tengo venta de Mary Kay que es donde si es un fuerte para mí, de hecho, estoy rellenando de mercancía

Ya eres de las top top top

No, no quiero, pero no, si ahorita la verdad estoy, perdón de mi cobranza de Mary Kay estoy metiéndole a los pagos de aquí de la fundación

Ese negocio de Mary Kay te da más que lo

Si mucho y es poco tiempo

Mira, que maravilloso siempre he pensado en los multiniveles, a veces solamente los que empezaron primero son los que ganan más

No, lo que pasa es que aquí es que como es un cosmético y es un producto para las mujeres casi de primera necesidad

A no, las mujeres en eso no se miden

Si, entonces de mis mejores clientas son las solteras y las que trabajan porque las amas de casa pues ya, como yo pensamos que un labial o frijoles y esto y el otro, zapatos y una mujer que trabaja no se la piensa

¿Y tú tienes familia?

Tengo una niña de 6 años

Y tu eres la jefa del hogar o

Tengo mi esposo, pero si el apoyo que el me brinda pues es mínimo, tiene el trabaja en un taller de bicicletas que era de su papá y tiene que dar una aportación a su familia que es como un tipo de que le están rentando el negocio, el papá ya murió y él se quedó a cargo pero con la condición de que mantuviera a la mamá y sus gastos, él tiene un empleado y aparte me da a mí el gasto

Pues órale

No es que yo sé que si, en un tiempo

Y eso lo vendes por teléfono, por WhatsApp

No, este

O en reuniones

En reuniones

Hay mismo en las juntas

Si, pero más bien con otro nivel, si me voy a oficinas, bancos, negocios, si es donde lo vendo

Es que tienes mucha facilidad de palabra

Si, verdad

Haz de vender muchísimo

Pues maso menos

Jajaja Eso quisiera

¿Y qué futuro le ves a la papelería?

Este si lo veo muy triste, porque a menos de que me mueva de lugar no creo que sobreviva más tiempo, porque le invierto tiempo y pues no, me desmoraliza

¿Te desmoraliza?

El ver

¿Pero probablemente tiene que ver con la ubicación no?

Si

Yo creo que ahí pues se construyó mal con la presión de que arrancarás con este primer apoyo, pero creo que, si tienes que tomar alguna decisión por los indicadores que traes, por el tiempo que tienes y los resultados que puedes obtener, incluso por la zona, por la seguridad

Si, yo he visto locales de renta que están, como es una zona muy comercial muy altísimos de 4 para arriba un local pequeño y te piden el primer mes y aparte el depósito son mínimo \$8 mil pesos y aval, \$8 mil de entre de donde no tengo ni para completar un pedido de surtir eso y pues no, no me puedo cambiar

Y tú ¿qué crees que vas hacer?

Este, por el momento aguantar este yo creo que este año a ver que tal me va pero si no este no estar tan constante, tener ciertas horas que yo veo que son las mejores para mí, que es por las

tardes, ya no abrir todo el día, abrir nada más las tardes y en la mañana dedicarme a Mary Kay para estar inyectándole

¿Y no has tenido problemas de robo o pago de piso o algo así?

Hasta ahorita no, pero si gente de mi alrededor, como es casa de mi suegra todo el día hay gente, entonces y el negocio de mi esposo está a un lado y todo el día están ellos

No, pues qué bueno

(15:44) Pero si hay gente que les han dado cortinazos y les vacían todo

Si, como no

De las cuadras cercanas y nada más estoy yo, y cuando abro ojalá este todo porque si hay mucha delincuencia

Si como no, muy bien

Okey en relación a tu experiencia con la fundación en todo el proceso tanto de talleres, la parte de la aprobación del crédito, la parte digamos de la entrega de los recursos y del seguimiento que has tenido y todos estos procesos ¿Qué sería de todo esto lo mejor y lo peor que pudiste haber vivido dentro de la fundación?

A mí se me hizo muy complicado cuando me toco la primera vez, te acuerdas cuando íbamos hasta Santa Ana a los cursos, se me hizo muy complicada las distancias y eran cada 8 días pero si era muy pesado, a parte **el proceso era muy largo, se me hacía muy largo, yo ocupaba así como de ya el recurso y todo y si se me hizo muy extenso**, pero lo ocupaba y lo seguí, se me hizo excelente cuando cambiaron a una semana, no sé si fue como un arranque o una prueba, pero se me hizo excelente que en una semana ya dieron todos los talleres, eso se me hizo muy bueno y aparte yo he mandando muchas personas **he recomendado muchas personas, porque sé que si funciona, se la solides que es la fundación y que los intereses pues no**

¿Y por qué nos recomiendas? ¿Qué más les dices?

Que no les van a cobrar intereses, que todo mundo estamos de que quiero pedir pero que no me cobren intereses, porque donde quiera te prestan y son a tantas semanas y sales pagando una infinidad de cosas, me ofrecieron a mí un préstamo en banco azteca y tenía que pagar más de lo que me estaban prestando

Aja

De intereses, me ofrecían creo que \$9 mil de ahorita te los damos, pero tenía que pagar \$20 mil pesos

Válgame

Ya checando lo de intereses no sé cómo estaba que la chava me alcanzo a dar la información y dije pues ni loca firmo, entonces dije no, este yo no puedo comprometerme a pedir una cantidad pequeña si voy a pagar tanto y menos si el negocio no me está dando, entonces con esa experiencia si este es como recomiendo a las personas

(18:08) Okey entonces seria parte del financiamiento de que no cobramos esta parte de intereses

Si, pero no recomiendo a cualquier persona, **trato de recomendar gente que si realmente lo necesite y que yo vea que tiene la calidad moral para cubrir, porque hay gente que se dedica a pedir aquí y pedir acá y al rato te roban,** que ustedes pues si tienen sus precauciones y todo pero a mi no me gustaría recomendar a una persona que quede mal, de hecho estuvo una cuñada conmigo en los cursos cuando íbamos a Santa Ana y yo estaba preocupada de que no fuera a pagar y resulta que pago y yo así de que bendito dios, si estaba muy preocupada y es familia pues si cercana

Okey y ¿cómo te enteraste tú la primera vez de la fundación?

Este en unos cursos que nos dieron en el museo pantalón panduro, este tu estuviste **en uno de pro empleo en esos cursos se nos dio algo de información** y pues si tomé este los datos y yo ya me comuniqué cuando fue el curso

Y posteriormente para el proceso como te has, como has seguido en contacto con la fundación

Este el proceso

O sea, ya después para el siguiente proceso, para la siguiente etapa todo lo que se está logrando, redes sociales

No, si he estado, los sigo en redes sociales y me di cuenta que iba ver otras platicas y todo y hable para ver si podía ser candidata cuando ya elegí el préstamo, me dijeron que si, que viniera a aplicar este las capacitaciones, las pláticas otra vez y ver todo lo que se tenía que hacer

Okey

Recibí la visita de una persona también que me fue a evaluar el negocio y si ya habíamos visto que el negocio el lugar no estaba así como lo ideal, incluso ella veía que no había mucha gente para comprar pero me dijo igual mételo y capaz que este Mary Kay mételo para Mary Kay pero no se si estaba enterada ella que para venta de proyecto no funcionaba o no lo daban y metí otra vez el siguiente proceso con el préstamo pero igual me ha ayudado mucho porque fue para la temporada creo que de diciembre, me cayo excelente porque pues es cuando tengo más venta, yo envuelvo regalos en el tianguis y me hace la gente fila, que tengo muchos años entonces envuelvo cajas, moños vistosos y todo eso y es donde yo ocupaba la inversión para caja, papel y todo eso

¿Y te ayudo?

Si, bastante

Y eso ayudo a que tuvieras mayor flujo de efectivo

Si

Muy bien no se si

No bueno pues este agradecerte que hayas venido porque son, lo que pasa es de que la fundación está queriendo aquí, está haciendo un estudio Héctor para precisamente ver la posibilidad de expandir su campo de acción en cuanto a los créditos, pero se necesita tener muchos testimonios como el tuyo, como para saber cómo han funcionado etc. y eso se ha digamos, puesto en perspectiva de posibles gentes que pueden apoyar con mayores recursos para tener más acreditados

Ajam

Es la idea de esta reunión y si, lo que dices de tu negocio si es vulnerable, es una zona compleja, este tienes competencia difícil y cuando tienes esas perspectivas bueno tienes que valorar si lo que creo o puede4s tener ahí puedes dar un giro, yo lo que si he visto es que muchos negocios pequeños luego están vendiendo dos o tres negocios en el mismo negocio, es decir que empiezan por ejemplo eh vito mucho que empiezan a vender cosas de betterware, Avon y lo tienen ahí y llegan las señoras y deme esto, pídemelo el otro y eso, por ejemplo o también puede ser, me acorde por lo de Mary Kay , pues bueno son productos de otro nivel pero la mayoría de la población de ahí va ser que ellos compren, los de los bancos etc. si te los pueden comprar pero tu negocio, tu punto de venta pues este si tienes que, veo que tienes muy

claro tu negocio, o sea pero pues estas jugando hasta lo último, hasta que ya no puedas hacer negocio

Si

Pero pues tienes que necesitarías hacer en cuanto a estrategia en cuanto obtener cosas que no tiene el otro competidor o tener algún otro producto adicional o tener equis cosa, observe muy bien a los clientes como para que puedas empezar a decir necesito comprar esto, lo bueno es que tienes varios ingresos, o sea si truena este negocio tuyo, tienes todavía la manera de tener Mary Kay, el tianguis

Si

¿Tu vives en esa parte?

Si, de hecho, donde está mi papelería en la media cuadra esta mi puedo de tianguis, de hecho, los domingos si quieres una cartulina, donde quiera está cerrado, corro voy y se las llevo, lo que necesiten de papelería voy y se las llevo

Y tienes un gran beneficio, porque ya te conoce mucha gente

Si

Y eso también genera que no te estén molestando

Aja

Las gentes malas

Aja

Pues hay que echarle muchas ganas, abre bien los ojos, capacítate más y empieza a ver que puedes hacer para poder diferenciar es difícil porque las papelerías venden lo mismo y la demanda es lo mismo, pero si tu generas que gente vaya, piensa que más puedes vender además de papelería para ponerte a un ladito

Lo que estoy en proyecto de inicio era poner un ciber y si creo que jala un poquito de gente y también era vender entregas a domicilio, pero falta la gente y tener un repartidor implica la bicicleta el seguro, el trabajo, son varios factores que he visto pero por mis limitaciones en economía no he podido desarrollarlas

Muy bien, pues yo no tengo más preguntas

Agradecerte, muchas gracias

#### **Entrevista 4 Angelica González (AG)**

Hola, buenas tardes

Buenas tardes

¿Cuál es su nombre?

Angélica María González Franco

¿Usted fue apoyada por la fundación?

Si

¿Recuerda que le apoyaron y en qué año?

Fue hace 2 años para hacer unos productos naturistas entre una socia y yo

Okey ¿recuerda el monto que le apoyaron?

Me prestaron \$12 mil

Muy bien ¿En qué utilizó el crédito?

Pues compre materia prima más una máquina moledora, porque hacemos una, pues es un chocomilk de doce fibras para una alimentación completa

Okey y su negocio lo tiene ¿En dónde?

En mi casa

¿Qué colonia es?

Fraccionamiento Revolución

Okey y ¿aún existe su negocio?

Si

Muy bien ¿Hubo algún cambio después de que usted asistió a la fundación en cuanto a su negocio?

Si

¿Qué cambio fue?

Pues **ver con más visión mi propio negocio y saberlo como administrar y costos, como poder llegar, yo no tenía ningún conocimiento de por ejemplo finanzas, costos y el poder ver más o menos como poder administrar mejor mi negocio, como llevarlo al equilibrio, como tener ya ganancias, ampliar la visión para crecer.**

Y de todo lo que usted digamos aprendió en la fundación que es lo que ha aplicado, ¿qué es lo más significativo?

Bueno yo, por ejemplo, promoverme, aprender a ¿cómo hacer? promociones de mi mismo negocio, como perder el miedo a abrirme a empresas mm como poderme administrar, claro una contadora nos lleva lo contable, pero el poder yo llevar mis cuentas y como saber mejorar mi propia empresa tener más visión para crecerla, no sé a mí me ayudó mucho

¿Usted recuerda cuando usted pidió el crédito en la fundación su negocio ya existía o apenas lo había arrancado?

No, lo arranque con el préstamo

¿Y tuvo después de este negocio, ha tenido algún beneficio en su ingreso?

Si

¿Recuerda por ejemplo en aquel entonces de cuanto era y ahorita de cuánto es? De cuál sería esa diferencia

Pues **empecé ganando poquito, unos \$2 mil mensuales, después fue subiendo a \$4 o \$5, varían los meses y pues ya ahorita hay meses en los que puedo ganar \$5, \$6 o \$7**

¿Qué antes de haber asistido a la fundación no tenía ese ingreso?

Ingreso no

¿Usted era ama de casa o qué era?

Si

Perfecto, es en la fundación es el único lugar en donde ha solicitado un crédito o a tenido un proceso de capacitación, ¿o algo con alguna otra institución?

No, no he ido a ninguna otra institución

Okey

(03:47) **Porque en otras partes es mucho el interés que cobran, entonces a veces mientras arrancas un negocio te comen y aquí se me hace muy padre eso, que te apoyan sin intereses,** porque como una empresa que empieza, tú sabes que arrancando mínimo un año le batallas y pagando intereses, se te va pagando y te comes el préstamo, y te quedas sin nada

Excelente, este y de la, de esta parte digamos de la fundación para usted, ¿qué sería lo más importante de todo el proceso que vivió? ¿Qué es lo mejor que tiene la fundación?

Pues para mi **los cursos se me hacen muy buenos porque te hacen ampliar tu visión a tu negocio,** segundo el que te presten sin intereses es muy loable para gente que quiere emprender un negocio o mejorar su vida

Okey, y de estos cursos ¿cuál fue el que más le aportó o el que más te ayudó para la parte de su negocio?

A mi costos y finanzas

Costos y finanzas okey ¿y los demás?

5:16 La visión de que somos un todo yo ya la tenía porque siempre he pensado que somos apoyo de los hermanos pues, pero esa me abrió porque no tenía mucho conocimiento, entonces como que te hace ver que manejas tus negocios sin ninguna administración y claro que te los comes

Okey, entonces si usted tuviera que calificar los cursos de la fundación del 1 al 10 siendo 1 la calificación más baja y 10 la calificación más alta ¿Cuánto le pondría y por qué?

Aja, pues a mi me parece un diez los cursos que **yo añadiría más**

¿Más cursos o más?

Más cursos

¿De qué por ejemplo?

(06:07) Yo me gustaría, por ejemplo, para gente que no sabe que hacer o que no tiene estudios, no sé que abrieran como parte de técnicos en algo, carpintería y aparte les dieran el préstamo, herrería, por ejemplo, de costura, como talleres, yo añadiría eso

Okey, y en relación a cuestiones digamos del manejo del negocio ¿agregaría algún otro curso?

**Lo haría un poquito más amplio, porque esta super bien el curso, pero es tan a quema ropa que no alcanza a captar todo el conocimiento, desde mi perspectiva,** como si se siguieran dando cursos de reforzamiento de donde uno quede con dudas

Pero ¿Cómo en qué temas?

Yo por ejemplo **costos y finanzas me encanto, pero me quedaron como lagunitas**

Okey ¿Usted no sabe qué tenemos talleres complementarios? En ese sentido

La verdad no sabía, apenas me entere, ahorita me dijo Silvia que hacen talleres

¿Usted revisa la página de Facebook de la fundación? O como

La verdad no me meto a face

Okey ¿O cómo está en contacto con nosotros o cómo le gustaría estar en contacto con nosotros?

Yo llamo o me doy vueltitas aquí

Okey, porque ahorita una de las digamos de los retos de la fundación es que a veces no pueden de manera personalizada digamos este llamar a las personas, entonces lo que nosotros hacemos es si usted nos tiene como amigos en Facebook, si usted es amiga de nosotros le a aparecer todo, si pertenece algún grupo de WhatsApp de los grupos de la fundación

De WhatsApp si le sé, si tengo

O correo electrónico por algo que este

También tengo correo

Este también hemos el año pasado había cursos sobre carpintería, costura y esas cosas

Ah muy bien

El único problema que estamos, que estoy detectando es que probablemente no estamos comunicándolos o no nos estamos enterando

Yo más bien no me he metido, aja yo a casi el face no me meto, en WhatsApp si

¿Cuál sería entonces la mejor forma para que le comunicáramos a usted?

A mi WhatsApp

WhatsApp

Aja

Okey, muy bien

O sea que me den un teléfono de donde ustedes manden información y los añado a WhatsApp y ustedes a mí, se me hace más practico porque casi a face no me meto

Eso lo podemos revisar, pero Josué es el encargado

Okey

Entonces si se esta manejando ese asunto, este en relación al proceso de la fundación, o sea desde los talleres, el préstamo el seguimiento, la cobranza ¿Tuvo alguna situación algún problema?

Ninguno, para mí su trato es super gentil, amable, bueno y yo he tratado de ser también puntual, a veces algunos días o así, pero he estado siempre al corriente, entonces no he tenido ningún problema

Okey

Pero en si para mí el trato es muy gentil

Muy bien, excelente, adicional a lo que me comentaba a los talleres ¿hay algo que usted crea que la fundación tiene que mejorar? O sea, no necesariamente en cuanto a talleres

Ampliar los préstamos, porque o sea es padre, pero, por ejemplo, yo ahorita traigo un proyecto y ocupo mas dinero y si fuera más amplio de unos \$50 mil pesos yo siento que apoyarían en más

10:14 Okey

Claro que entiendo que dan poco para alcanzar muchos, pero por estoy siendo egoísta, jaja, pero si así se manejan, pero si proyecto fuera más grande hubiera como montos más altos ¿El financiamiento que a usted se le otorgo le alcanzo para que su negocio operara como usted pensaba o no?

No, tuve que conseguir para alcanzar

¿Cuánto más? O sea, del total de la inversión

\$30 mil más

¿Del total de la inversión? La fundación le aporto solamente ¿Qué porcentaje? ¿La mitad?

Bueno del segundo me prestaron \$18 creo y yo tuve que conseguir \$32

Okey entonces menos de la mitad de lo que usted estaba necesitando, son 30%

Aja, que digo te voy a decir que para mí fue una ayudadota, porque sin intereses ese dinero, la verdad gracias, pero si, que si vieran que la persona ocupa un monto más alto y puede la institución, sería muy padre

Okey ¿desde su punto de vista cuál sería el rango que tendríamos que manejar en los financiamientos?

Yo pienso que unos \$50 porque para un negocio bien, de \$30 a \$50 mil pesos yo

¿Y estaría dispuesta por ejemplo a pagar una tasa más baja? Porque por los montos ya también exige un cierto riesgo

¿Cuánto?

No sé, pero algo ¿Qué tasa estaría dispuesta a pagar si le prestáramos \$50 mil pesos?

A lo mejor el 1 o 1.5

¿1.5 mensual?

Aja

¿Usted estaría interesada?

Si

¿Y le ayudaría para seguir creciente en su negocio?

Sí

¿Y para qué lo necesitaría?

Eh, ahorita el segundo préstamo es de una empresa que me asocie con una amiga, que damos servicio de lavado a camiones de empresas de transporte y pues mi idea sería comprar otra máquina, porque a lo mejor mi esposo, pues casi es seguro que se queda sin empleo, entonces que el me apoyara en eso con otra maquina y abrírnos en otra empresa y me caerían muy bien \$50 mil pesos

¿Y tendría las dos empresas al mismo tiempo?

Es la misma empresa, pero me abriría, a si o sea me abriría camino en otra empresa de camiones

Okey y ahorita de las utilidades que genera de su negocio ¿No es posible que esto le ayude? No porque haz de cuenta que la empresa que tengo no es muy grande y varia, hay meses que me dan muchos camiones pero luego uno o dos a la semana y yo tengo que estar pagándole al muchacho que me ayuda, al que hace el lavado, yo nada más administro, entonces tengo que tener de cuando me ha ido bien para cuando no me dan mucho, que son las temporadas altas, que casi ya traen todos los camiones trabajando, entonces quiero buscar otra empresa más grande

¿Usted lleva registros de su información? O sea, si quisiéramos hacer como una evaluación de cómo le ha ido, para ver si a usted pudiéramos prestarle más dinero ¿Tiene información financiera de su negocio?

Si, no a mi nombre porque la empresa esta a nombre de mi socio, el que me invito a la empresa y yo le manejo todo lo que es la venta y conseguir más clientes, ese es mi trabajo y el maneja la facturación, contabilidad

¿Todo lo facturan?

Si

Okey ¿Entonces si lleva un registro de lo que entra y sale?

Si, si

¿Y tiene idea más o menos de cuánto es en promedio de la utilidad? Digo hay meses muy buenos, otros muy malos, pero en promedio ¿Cuántos es lo que les queda?

14:34 Pues masó menos unos \$20 o \$25 pero de eso toma su parte y a mí me da unos \$5

¿Los \$5 es su sueldo?

Aja

¿Es e equivalente a su sueldo?

Aja, más o menos

Okey, bien pues muy bien, no se si tenga alguna recomendación, comentario o algo que quisiera expresar aquí para la fundación

Que los felicito por esta idea, que apoyan al pueblo de Guadalajara y me encantaría que esto se hiciera en todos los estados, porque hay mucha pobreza y que se promovieran más, porque te voy a decir, yo no sabía de la institución hasta que alguien dio información en mi templo, pero así yo le he dicho a amigas y casi nadie la conoce

¿Usted nos a recomendado?

Si

¿Y han venido personas recomendadas?

Si

¿Y qué opinan? O a platicado sobre la fundación, cuándo nos recomienda ¿Cómo lo hace?

Pues yo les he dicho que es una institución por parte de la iglesia que apoya sin intereses para que sus negocios, o emprendan negocios o mejores, nada más algunos no han podido porque no son muy acercados a la iglesia, ya vez que tiene un padre que imparte como aval

La carta

La carta y por eso no han podido

Okey, pero eso es solamente por la parte del financiamiento, si quisieran venir a los talleres no necesitan la carta como tal

Pero ya trabajan, por ejemplo, mi hermana ella es viuda y ya tiene su estética, pero te voy a decir ya sus muebles están muy viejitos, a mí me encantaría que pudiera sacar un préstamo y que renovara o así, pero pues ella casi no va a la iglesia, yo si soy muy cercana, pero ella no tanto y ni tiempo y aparte su manera de ser ella se maneja diferente pues

Okey

A un Dios sin con el con ella, entonces como no conoce un padre y luego también eso como trabaja el sábado que es su día muy bueno, no puede venir a los talleres, no se si por ejemplo y pudiera venir en vez de ella y explicarle

No

¿No?

No, porque la idea es que cada persona

Es que por ejemplo mujeres solas, recuérdame tu nombre

Héctor

Por ejemplo, yo veo esta situación, mujeres solas tienen que trabajar para sacar a los niños adelante, como vienen el sábado si generalmente los negocios abren el sábado ¿cierto?

Si, aunque ya tenemos talleres de lunes a viernes

Mi hermana trabaja todos los días

El detalle

No se podría hacer a lo mejor como por

¿En línea?

Pues no tenemos ahorita ese formato

A esas personas, apoyo de mujeres solas

Mire, lo que como yo lo veo, que es mi punto de vista como tal es que cuando un negocio no funciona, por ejemplo, que usted ahorita me decía en el caso de su hermana que sus muebles se hicieron viejitos, es porque tiene un desconocimiento en la parte de la planeación de los costos

Si

Entonces mientras ella no considere que necesita capacitación para el manejo del negocio, su negocio no va cambiar, entonces la capacitación es una inversión, nosotros aquí esa capacitación no tiene costo, que ya es como mucha ayuda pues

Si claro

Ya para poderlo hacerlo y adicional como premio las personas que esa capacitación la entienden y la quieren implementar a su negocio les damos financiamiento, porque lo que nosotros si cuidamos es que no seamos instituciones de crédito, a nosotros no nos interesa estar prestando dinero, nos interesa capacitar gente, entonces en nuestra lógica una persona que solo recibe dinero, pero no sabe para que lo va utilizar, no vamos a transformar su vida, va seguir igual

En eso tienes razón, pero te voy a decir, yo siento que si ella lo reconoce que no administrado, pero a salido adelante solita y eso habla de que su negocio da, pero a lo mejor eso no, si es lo que te iba decir, en eso tienes razón, o sea a lo mejor ella hiciera una habito de ahorro, decir para este año cambio mis muebles a más nuevos pero a veces estando sola no es fácil, porque

paga renta de casa, porque se quedo sin nada cuando falleció mi cuñado, renta de su local y tiene dos hijos a mantener

19:47 Si

Tú sabes ¿eres casado?

Si

No es fácil, si a veces uno trabajando los dos ¿Cómo se las ve Héctor?

Si complicado, pero el asunto es que si la situación esta complicada, yo si creo que el dinero no resuelve el problema

Cierto, pero en eso tienes razón Héctor

O sea, el dinero por si solo ayuda, pero no

Pero ha sido un poquito difícil, porque por ejemplo como me voy apoyar yo, oye tu vete al curso y yo te atiendo, no puedo porque es estilista jaja y yo no se nada, entonces asustaría a toda la gente verdad ¿no?

Si, ese es

O sea, todavía si es una tienda o algo así, pues i

Ese es el esfuerzo que de repente se tiene que hacer, así como la fundación hace un esfuerzo por traer talleristas, como cobrar intereses

Fíjate que igual le voy a decir, que invitar a alguna amiga que es estilista y que el sábado en la mañana la apoye, buena idea

Pues es que tenemos talleres de lunes a viernes y tenemos talleres también los sábados

El lunes ella descansa, le voy a decir

O sea, el proceso es de lunes a viernes, aquí también es importante que conozcan como los procesos de la fundación

Si, no y da mucho crecimiento porque a mí, por ejemplo, todos me sirvieron, pero ¿todavía esta eso?

Si, sin preocupación hable

Bueno el que más se me hizo productivo, fue el tuyo, el de costos y también el del ultimo señor de administración ¿cómo se llama? El señor ya grande morenito

¿Javier?

Javier, también ese se me hizo, yo porque todo lo demás ya tenía conocimiento entonces esto fue como nuevo

¿Diferente?

Aja y a mi no me gusta mucho repetir el conocimiento, me gusta avanzar

Muy bien ¿algún otro comentario?

No, que ojalá sigan por muchos años, asiendo este bien a la sociedad

Pues es la idea de esto

Me encanta la idea

De estar haciendo estas cosas, pues muchísimas gracias

Ándale Héctor

### **Entrevista 5. Francisco Fajardo (FF)**

Hola, buenas tardes ¿Cuál es tu nombre?

Buenas tardes, Francisco Fajardo

¿Tú participaste en algún proceso con la fundación Cardenal Garibi?

Si, vine a los talleres

A los talleres

Si

¿Y solicitaste financiamiento o solamente los talleres?

Si lo solicite

¿Qué fue lo que solicitaste y con cuánto te apoyaron?

La primera vez creo que fueron \$15 y la segunda vez \$20

Ah te han apoyado dos veces

Si

¿Recuerdas en qué año?

Pues ya va ser me imaginó que 2 años de la primera vez

¿2018?

Creo que sí

Okey ¿Y de qué es tu negocio o para qué?

Abarrotes, cereales y todo

¿Y las dos veces fue para lo mismo el apoyo? O para que pediste

La primera vez fue para meter cremería y un refrigerador y pues el producto, y la segunda vez fue para cereales, frijol, arroz maíz todo eso

Okey ¿y cambio algo en tu negocio después del proceso de la fundación?

Pues sí, hubo más venta porque había más producto, más surtido

Si maso menos ¿Recuerdas cuánto vendías y después del apoyo cuanto llegaste a vender?

Como para darnos una idea de que tanto fue el impacto

Pues en el inicio fue porque apenas estaba por dar a conocer el producto, llegaron los clientes y ya les decía que tenía cremería, entonces empezaron a llegar y a conocer que ya tenía cremería, todo empezó a caminar con la cremería poco a poco, de primero fue muy lento o se puede decir que casi nada, porque pues de la cremería son muchos productos que se manejan y pues tenia que es crema, queso este chuletas, pero en veces que me pedían por ejemplo yogurt de uno de otro, grandes y pues como no tenia

Okey ¿Pero tienes una idea de cuánto creciste? ¿Llevas algún, no llevas un registro de las ventas

Pues así así anotado no, pero pues de cremería pues un antes y después

O sea ¿antes no vendías nada de cremería y ahorita cuanto vendes maso menos de cremería?

Pues \$1 mil pesos por semana maso menos

Entonces \$4 mil pesos incremento tu venta

2:44 Si, maso menos

Y de esos \$4 mil tú le ganas como un ¿30%? ¿O cuánto le ganas?

Maso menos, entre 20 y 40 varían los productos, hay quesos que le gano 20% y hay quesos que les gano hasta el 40%, dependiendo de la marca del queso, hay uno comercial que se le gana más y hay unos quesos muy buenos que les gano menos

Okey, entonces después de que tu asististe al proceso de la fundación ¿Se incremento tu ingreso? O sea, ya no estoy hablando de las ventas del negocio, si no de tu ingreso, que tú tienes ahora más recursos o no, tu como persona

Pues, si hay que más más ingresos, en porque hay más inversión porque pues se le metió pues más variedad, ya de primer apoyo que fue la cremería en el segundo apoyo fue todo lo que son cereales ya hay frijol, lenteja, arroz, azúcar

¿Y eso no lo tenías antes tampoco?

No, era el puro abarrote

Y de cereal ¿Cuánto vendes por mes? Que eso tampoco, o sea de cremería dices que maso menos \$4 mil pesos al mes incremento la venta ¿y de cereal?

De cereal este, pues puede ser maso menos igual, dependiendo

¿Unos \$4 mil pesos al mes?

Si, nada más que en cereales le gano menos

¿Cuánto le ganas en cereal?

Le gano de 10 cuando mucho 20% pero por lo regular el 10%

Entonces en promedio quedarían 15% o 14%

Me imagino porque es canasta básica y por la competencia que tengo hay, no se pueden manejar precios altos, porque hay mucha competencia con respecto al cereal, la cremería menos entonces hay más margen poder surtir más productos porque en eso se puede ganar más, pero en el cereal si tengo 5 o 6 alrededor de mí, tiendas con cereales todos, entonces todos se van a lo mismo, al mejor precio porque de un tiempo para acá, eso es lo que llama a la gente, hay gente conmigo que por ejemplo, ahorita por un \$1 peso vienen de 6 u 8 cuabras, porque conozco la gente de mi barrio, y gente que vive 6, 8 cuabras, si la azúcar la tienen 1 peso más cara en su tienda, que ya no es competencia allá, la competencia son las que están alrededor de mí, pero ya 8 cuabras, no son competencia para mí, porque esta muy retirado, pero gente que vive allá, por \$1 peso viene, entonces y veo que esa es la venta ahorita en mi zona

5:51 Okey, muy bien ¿Y cuánto vendes ahorita actualmente?

Pues

Ya de todo, de abarrotes, o sea maso menos cuanto es la venta al día, promedio ¿Abres todos los días?

Pues sí, algunos fines que por ahí se atraviesa algo o días pasados que me enferme, y los dos muchachos van a la escuela, pero andamos manejando me imagino que ¿por mes o por semana?

Como quieras

Si pos, \$18 o \$20 mil pesos

¿A la?

Al mes

Al mes, o sea, ¿no vendes \$1 mil pesos al día?

Mmm, en ocasiones no, es que mi negocio es chico, no es una tienda formal pues, la tengo es una cocherita pues

¿Y te dedicas al 100 a la tienda? O te dedicas a otra cosa

Me dedico a entregar a fondas, a puestos, pero este ya por ejemplo pedidos

Pero pedidos ¿de tu tienda?

Pedidos de lo mismo, o sea que por ejemplo una fonda que me dice tráeme tantos kilos de frijol, tantos kilos de arroz, tantos kilos de azúcar, porque es lo que manejan ahí

Okey

Para sus comidas, frutas o equis cosas de los puestos de tortas ahogadas, que ellos usan el tomate, cosas así o unos kilos de cebollas

Okey, oye y de la fundación de todo el proceso de la fundación, para ti ¿Qué es lo más importante? O lo mejor que puede llegar a tener

Pues que, que una parte del apoyo que brindan a uno verdad, el interés que como bien dicen, no es nada, pero

¿Te cobrarán intereses?

No

¿Entonces?

Por el apoyo social pues, el apoyo social que voluntario, este pero lo más importante es que es en eso ando ahorita, queriendo buscar un local, para abrir otro negocio, entonces que crees que el negocio de alguna forma u otra me está dando para comer, mi responsabilidad ahorita es muy muy muy grande, ya con lo que me ha dado me siento muy satisfecho, pero ya me siento en confianza de que el negocio a sido fiel, a sido fiel y me da garantía mí aval para poder también pues una deuda aquí mismo o en una financiera para poder poner abrir otro local, anda más que no lo he hecho porque no encuentro el lugar, el lugar, que si hay, muchos, miles de lugares en donde los rentan, pero vuelvo a lo mismo voy y veo el tipo de competencia que hay, o sea los precisos que manejan y veo el costo de la renta y veo que no es muy viable, no es muy viable, porque yo ando buscando algún lugar donde obviamente la renta sea baja

Okey

Para poder arrancar pues, pero que también tenga movimiento pues, que no arranque de ceros, porque uno ya están encargado de un negocio, sabe que un negocio, por ejemplo yo prefiero

pagar un local chico, por ejemplo como este, en una colonia por allá arrumbada, donde se que me van a pagar \$1 mil pesos de renta, que no es nada pero si la poca gente que hay, veo que no hay solvencia económica y la que va a mi casa puro fiar, o que en vez de ir a mi negocio, llega 6 kilos de frijol y piden 6 kilos de azúcar para no dar tanta vuelta, pero yo se que en ese tipo de lugares o zonas para allá es de me das \$5 pesos de azúcar, entonces no creo que esas ventas me, mejor preferí pagar uno de \$2,500 pero en un lugar bien, porque el lugar si da para la renta,

10:47 Claro, muy bien ¿Recuerdas los talleres de capacitación de la fundación?

Pues así en sus nombres, como te dije que fueron hace mas de dos años, pero si recuerdo de lo que se trato maso menos

¿Qué aprendiste? O sea, de lo que hayas aprendido y hayas aplicado en tu negocio

Pues, algo de lo que estoy hablando es ver y checar la competencia y poder dar batalla por ese lado, este no estar fiando nada más para vender, este ser atractivo para la clientela, eh con la gente, recuerdo hablarles por su nombre, dedicarles palabras, sonreírle, de ves en cuanto cambiar la mercancía de acá para allá, para que exista movimiento, que no se vea siempre la misma imagen del negocio, dale una manita de gato, que se vea revivido, que no se, donde tengo la mercancía son tablas, madera pues, pero dándole su manita de gato se vea diferente pues

Claro

Pasar la mercancía nueva que llega del mercado de abastos y todo eso, pero si llegan a una tablita toda chamagosa pues como que le tumba vista

Okey, entonces si tuvieras que evaluar lo de los talleres del 1 al 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta ¿Cuánto le pondrías a la fundación?

Pues yo si le pongo un 10, porque inclusive me quedaron dudas del primer taller y después asistí aquí, donde si reforcé pues más lo que me faltaba

Y del proceso de la fundación en general, o sea no solamente los talleres, sino todo lo demás ¿Tuviste algún problema?

Pues a la salida de agosto no

¿Qué podrías recomendar a la fundación para que mejorara?

Pues a mi me toco, todavía cuando me toco, no me acuerdo como se llamaba la que nos recibía los documentos aquí, al lado de las oficinas, este esta señora que al tiempo me di

cuenta que ya no estaba, no se si fue el motivo, pero si fue una traba porque, porque cuando traje yo mis documentos era de que esto no, esto si que porque acá y pues si

¿Rosy?

Si, la que ataba aquí al otro lado, entonces este, me enfermó mi papá, yo traje las escrituras, incluso yo traje las originales, les saque copia y mi papá vino a formal como aval, sale su nombre, pero eso fue que aquí no veo el sello, aquí esta la carpeta, si no tienes otras pues me regrese y mi papá me dio unas escrituras de un terreno que tiene mi papá, que le heredo mi abuelo, casi llegando a Tapalpa, zona turística son como 5 hectáreas, no primero traje una carpeta donde esta firmada donde dice que es legítimo, se acredita que es acreditado fulano, le traje otra y pues no porque le falta el pago del predial

Entonces tuviste problemas con la recepción de

Por decir más si, inclusive mi cuñado vino por mi esa vez, y por ese motivo me ayudo

¿No hicieron el trámite?

No

Okey ¿eso fue lo más difícil de la fundación?

Si, nada más ese detalle, quitando tiempo

Okey entonces ¿Alguna recomendación para mejorar la fundación? ¿Tendrías?

Pues a mí me sucedió y no se pues si ya este, la que me toco recibir después los documentos fue la que esta ahora acá y pues ya lo demás fue lo mínimo, es más que te va firmar, mi papá otra vez, un domicilio nuevo y fue más rápido

Tu sigues al pendiente con lo que hacemos nosotros de la fundación ¿de algo te enteras? De los cursos, de los cambios que hemos realizado ¿Tu sigues en re3des sociales a la fundación o no?

Pues como poco le se a las redes sociales

¿No tienes Facebook?

No tengo Facebook

¿Whatsapp?

Tampoco, es que como no le entiendo por eso no

¿Un teléfono directo? Para contractarte

Si, o el de la casa, pero como no me meto, en ocasiones cuando voy a misa, como la parroquia esta el padre Ismael, pues casa los avisos, se habrá algún taller o algo, sea aquí o en laguna otra parroquia, pero ya no se si han realizado algunos cambios

Bueno, algo que quieras agregar, algo que te gustaría comentar o que no te haya comentado No, pero cuando me hablo Anita, lo que pasa es que ahorita estoy atrasado con dos meses, este pero yo había venido hace como un mes y les dije que me había atrasado, pero pues que estoy vivo verdad, este pero el motivo que me atrase es que en noviembre me habían operado el dedo y pues me costó, pues deje de trabajar pues, ya ve que eso tarda en recuperarse, en eso de diciembre pura fiesta y entro en enero y me vuelvo a enfermar y pues cuando estoy en el seguro, porque me detectaron hipertensión, entonces soy hipertenso y me dieron tratamiento, entonces cuando me dieron tratamiento y cuando me aliviane ya, y ya podía manejar y todo, vine y dije aquí estoy para empezar a abonar otra vez

Okey, muchísimas gracias

### **Entrevista 6. Enrique Álvarez González (EA)**

Me puedes decir tu nombre por favor si eres tan amable completo

aja es Enrique Álvarez González,

okay y tu estuviste u obtuviste un proceso ya sé de capacitación o de financiamiento con la fundación Cardenal Garibi Rivera?, es correcto, recuerdas ¿hace cuánto fue?

Fue en el 2018 este si no mal recuerdo, esté... esté con un volante de mi parroquia vi anunciado lo de la fundación y de lo que daban de apoyo a los pequeños negocios que están empezando no

okay y de que era tu negocio me puedes platicar?

es pues es pastelería y panadería esté en un principio nomás es tenía el horno de casa y llegó un punto en el que el horno dejo de servir y pues ya empezó a fallar y ya necesitábamos uno más grande para poder esté tener... este más producto y ofrecer más calidad a las personas que nos esté estaban buscando.

(01:35) Okay y entonces tú solicitaste un crédito también?

si,

a perdón ¿recuerdas de cuánto fue el monto?

fueron 25 mil pesos, con esa cantidad de dinero su pudo comprar un horno para de 7 charolas masó menos y una batidora como de unos 8 o 10 litros masó menos una batidora grande más que nada ya viendo a futuro de vender este... panes y para poder mejorar y hacer el volumen

Okey entonces entiendo que el crédito fue ¿un horno y charolas?

un horno y una batidora muy bien

Y ¿tu negocio actualmente existe todavía?

Todavía existe, esté a pesar de que ahorita estamos trabajando una pandemia mundial, si se vio un poco afectado, pero poco a poco se va levantando bueno dejaron de hacer fiestas y era en donde más ó menos sacaba más porcentajes en las ventas de pasteles, se vio afectado pero éste se ha ido mejorando este este año se vendieron unas casi 40 roscas este que se utilizó el horno y la batidora gracias a eso se pudo vender esa cantidad de roscas que la verdad en años antepasados nomás vendía 10 osea se triplicó el volumen y las ventas no de roscas.

Okey pero solamente de roscas pero por ejemplo ¿Cuál ha sido el beneficio? ¿Cuál fue el beneficio que obtuviste de haber participado en la fundación?

(03:40) Bueno el beneficio lógicamente fue la compra de los instrumentos, de la maquinaria y también este el beneficio fueron las pláticas que se estuvieron dando este para obtener el crédito no que esto también me gustó mucho las pláticas que estamos tratando de aplicarlas no ya no solamente tenerlas en papel sino ya de llevarlas a la práctica,

(04:09) Okey ¿te refieres entonces a los talleres de capacitación?

si,

¿recuerdas que talleres tomaste?

e ay Dios los primeros fueron esté ay fueron de costos uno era solidario de este los nombres no recuerdo pero ahí los tengo anotados okey, trato más que nada de implementarlos en el negocio,

okey sin que me digas los nombres de los talleres en lo que tú recuerdas que hayas visto en los diferentes talleres que tomaste qué fue lo que implementaste en tu negocio sea que fue lo que ahora sí nosotros visitáramos tu negocio dirías a es que antes de la fundación yo no hacía esto y después de los talleres implemente estas acciones ¿cuáles serían estas acciones? ¿Cuáles serían estas acciones?

Sobre todo, esté llevar un control de este... ingresos osea de tener este cuánto se gasta tanto de gas, tanto de luz e irlos acomodando, antes tenía que ir pagando el préstamo e ir separando

el préstamo, ya que no tengo la presión del préstamo convertirlo en renta porque ahorita no estoy pagando renta en donde estoy ahorita ya empezar, ya tomarlo como de renta que es uno de los costos fijos no, que decían en los talleres que se tratan de implementar más que nada Muy bien, ¿que otra cosa? además de llevar el registro de la información que más implementaste o sea puedes comentarme algún otro punto o solamente eso

(06:08) Bueno este incrementé también en la publicidad en vías redes sociales que con eso también me ayudó mucho eso anunciarme en Facebook en nuestra página ya lo tenía pero gracias a los talleres como que comencé a implementar las técnicas que nos dijeron para poder incrementar las ventas via Facebook más que nada publicidad, ventas no tanto pero para darnos a conocer

Okey, y después de estos talleres y de lo que tú estás aplicando ¿tu viste algún cambio o beneficio en tu negocio positivo?

Positivo este si, esté en un principio que me dieron el préstamo yo daba el dinero para pagar el préstamo y poco a poco este se fue pagando como dicen no solo, se fue pagando gracias a las ventas que salieron, que salen pues y ya no ocupe yo, ya poner yo de mi dinero de dinero que me dan de mi trabajo sino ya salía del trabajo de la pastelería del implementó del horno y batidora, salió el yo ya no puse el dinero mío digamos si no que fue el dinero que fue sacando el propio negocio , se fue pagando solo prácticamente que ese fue para mí uno de los grandes avances no.

Si, nada más que aquí me estás hablando como de la inversión pues de los equipos, pero ahorita estamos hablando como refiriéndonos a la capacitación de lo que tú implementaste por ejemplo tú me estabas diciendo que tú empezaste a separar a registrar tu información y hacer publicidad, e ¿viste algún beneficio sobre esto?

Este si, esté sobre todo en el aumento de ventas

Okey, por ejemplo, que beneficio tuvo que tú registraras la información para ti o ¿porque la registras?

Para llevar este más que nada un control de los gastos

Okey, hacer una separación entre los gastos del negocio y los de tu familia o los tienes revueltos

Ahorita por la situación si los tengo revueltos porque la situación si nos empezó a rebasar honestamente ahorita sigo trabajando en una empresa y este me rebajaron la mitad de salario

ya tengo un año con esto, la verdad tengo que tomar del negocio porque ya era un poco imposible sostener el ingreso familiar porque de disminuyó mucho este ahora sí que fue un año complicado, pero va saliendo y espero que ya esto cambie ya para un futuro no

Muy bien, oye y entonces en relación a la capacitación cuál sería tu percepción sobre ellos que opinas sobre los contenidos de los talleres que se te proporcionaron

(09:32) Se me hacen muy buenos esté muy acertados este los temas los y también las personas que los dirigen saben de los temas, saben conducirlos para que uno pueda entender por qué hay gente, porque yo estoy joven y hay gente un poco más mayor que no pueda entender las redes sociales o ventas y eso y a través de los talleres fueron en un lenguaje sencillo y fácil de entender a mi punto de vista.

Muy bien, si tuvieras que calificar los talleres del 1 al 10 siendo 10 la calificación más alta ¿qué calificación les pondrías? igual puedes hacer por taller o en general

(10:27) En general yo le pongo un 10, la fundación con estas capacitaciones ayuda mucho a las personas ¿no? tal vez en el proceso se va yendo la gente, pero más bien hay mucha gente espera el dinero fácil y tal vez con los talleres la gente debe de mostrar el interés, si la fundación te está dando el apoyo tú debes mostrar el interés también tomando los talleres que te están proporcionando que son muy buenos y excelentes que también te ayudan mucho en ese aspecto.

Las instalaciones de la fundación para llevar a cabo los talleres ¿qué opinión te merece?

(11:23) Bueno, yo los talleres los tomé en la parroquia de la se me fue el nombre Santa María, era un templo, no me tocó a mí usar las instalaciones, pero la única vez que fuimos si estaban adecuadas que fue cuando me presentaron el taller y todo eso, el primer encuentro que tuve con la fundación para saber que era la fundación y a que se dedicaba.

Okey y en este contacto que tú tuviste en la fundación ¿tuviste algún tipo de observación o de problema en todo tu proceso? o sea no solamente los talleres pues sino tanto en todo lo que implica el proceso desde que te recibieron los documentos desde la plática informativa cuánto te entregaron el cheque, con la parte de la cobranza con la parte del seguimiento tienes tu algún comentario que realizar ya sea positivo o negativo o sea en cualquiera de los dos aspectos

Bueno para mí nunca encontré nada de negativo, muy excelentes personas, muy atentas este cualquier duda la resolvían en ese momento o cuando tenía un problema yo les avisé sobre

todo cuando empezó esto de la pandemia este yo pedí una prórroga porque dije no sabía cómo iba este a pasar sobre lo que iba a pasar en ese tiempo ¿no? y pedí una prórroga que me la dieron de dos meses que la venta me ayudó mucho, mi experiencia propia con la fundación ha sido excelente todas las personas desde administración, excelentes personas con una calidad muy humana que te abraza y que te da ese apoyo no que tú estás buscando.

Okey así te sentiste tú qué la fundación te abrazaba cómo una parte humana, me reflejas como si fuéramos una familia

(14:00) Si, como una familia, así yo lo vi y si ahora sí que, metiendo a Dios, reflejan esa solidaridad ayudando a las personas a salir adelante en sus proyectos que eso es algo muy bueno de ustedes.

Okey, me da gusto escuchar esto que nos comentas porque al final es algo que nos tiene que distinguir, oye ¿tú has tenido oportunidad por ejemplo ir a otras instituciones? o sea tu pediste capacitación o financiamiento con algún otro tipo de institución o programa de gobierno para tu negocio

Este no, en si no, estuve buscando tanto bancario, pero a mí no me lo daban por el nivel de salario que tenía en ese momento, a mí ni tarjeta me daban, no era una persona que el banco dijera el me va pagar con el simple hecho de ganar menos de cinco mil pesos entonces a mí no me daban ni una tarjeta de crédito.

Y tú ganabas en aquel entonces menos de \$5000 mensuales

Ajá

Okey, y eso impedía a acceder a un crédito y ¿ha mejorado incluso después de la participación en la fundación ha mejorado tú ingreso?

(15:37) Si mejoro el ingreso, investigando pues, cuando ya estaba con el préstamo vi... no es publicidad encontré una tarjeta que en un principio es para estudiantes pero también son para personas que no tienen un historial crediticio, pagando 500 pesos puedes acceder a un crédito, no era mucho de 1,200, dije bueno con eso, me empecé apoyar de ahí, para pagar ingredientes o sea pero también eso se fue pagando a la venta de los pasteles realmente la tarjeta de crédito que tengo ya es más que nada ún apoyo al negocio.

Y qué tanto incremento, si me pudieras dar una referencia el ingreso de ahora después del apoyo

Ahorita la tarjeta que te digo empecé con 1,200 y ahorita tengo 3,000 pesos

No, pero por ejemplo tú ingreso antes era menos de 5,000 y ahorita tú ingreso me pudieras dar un rango para saber masó menos en qué tanto influimos

Así en promedio masó menos unos por ejemplo en la semana pasada fueron 1,400 a la semana que se dieron la semana pasada de venta de panes y un pastel

1400 a la semana es la venta de su negocio o sea estaríamos hablando de unos 5,600 pesos al mes

Masó menos

Pero de eso ¿cuánto ganas?, porque eso es lo que vendes y anteriormente tu ganas ósea eso es lo que incremento en tú ingreso la ganancia de eso es lo que incremento adicional a tus casi 5,000 mil pesos

Ese dinero es del negocio no, y de mi trabajo si hubo un aumento, pero con todo esto se redujo casi a la mitad.

A lo que quiero llegar es independiente de tu trabajo, si ganabas menos de 5,000 y ahorita ganas 6 o 7 eso es lo de tu trabajo pero a mí lo que me interesaría saber es ahora la distancia después de dos años técnicamente que tú fuiste a la fundación si el proceso de la fundación ayudo para que tú ahorita puedas ganar un poquito más ósea que tanto, por ejemplo si tú estás vendiendo esos 5,600 y antes de la fundación por no tener el horno y la batidora vendías 3,000 incrementamos tu venta 3,000 y de esos te quedan 1,500 o 2,000 al mes no sé si tuvieras alguna idea en ese sentido en el que tanto la fundación pudo ayudarte a incrementar tú ingreso, que no tenga que ver con tu trabajo, ¿me doy a entender?

(18:49) Si, si se duplicó la venta y mas ó menos fácil una semana se gana alrededor de 1,000 pesos mas o menos y si sale un pastel grande si aumenta más el precio, pero antes era menos y ver si salía un pastel a la semana o al mes.

Entonces si se duplicó tu venta y tu ganancia si tu ganancia es de 1000 pesos a la semana estaríamos hablando que antes de estar en la fundación ganabas 500 pesos de tu actividad y después de la fundación estás ganando mil pesos a la semana a quiere decir que al mes incrementarse tú ingreso en unos dos mil pesos

¿Te hace sentido?

Si, masó menos si

Oye y ¿el monto que te prestaron fue suficiente para cubrir tu necesidad de inversión?

(19:50) En un inicio, si se cubrió esa necesidad ya ahorita veo otras necesidades no, este ósea ya se ocupan otras charolas, otras cosas, pero éste si, en un inicio eso fue lo que nos ayudó con lo que ya teníamos invertido antes, ya teníamos moldes, una batidora chica ya ahorita comienza a haber otras necesidades por el incremento comienza a haber otras necesidades más charolas ya que la demanda te va empujando a mejorar o a seguir creciendo.

Si, totalmente de acuerdo y en cuanto al proceso de la fundación los tiempos te parecieron adecuados se te hizo lento, o sea todo el proceso en general ¿tendrías alguna recomendación o que opinas?

(21:14) El tiempo es el interés de las personas, si realmente te interesa tú vas a seguir yendo, cuando empezamos éramos unas 40 personas y al terminar quedamos menos de la mitad, que yo me acuerde más o menos, entonces como que ahí se ve el interés de las personas porque muchas personas nomas quieren el dinero de ya, pero con eso yo siento que la fundación lo toma para discernir no un poco que personas si lo pueden implementar que no es solamente nomas por tener ese dinero y haber ¿no?

Pero el proceso en cuanto a los tiempos te parece adecuado o tienes algún comentario en ese sentido

Para mi son adecuados este es una vez a la semana no te quita menos de 4 horas, están bien los tiempos, me invitaron a otros talleres esté en eso yo no saque el préstamo y ¿quién te puede dar una capacitación? sin costo, para mí los tiempos están perfectos

¿Qué fue lo mejor de la fundación de toda tu experiencia? si tuvieras que elegir algo

Más que nada el apoyo que dan a los pequeños negocios

Pero en qué sentido económico, financiamiento

Económico, profesional, y también en cierta manera espiritual porque cuando estábamos en el punto si me daban el préstamo o no yo le decía a Dios si me lo dan que no se una bendición para mí sino para los que se van a beneficiar de está bendición, que está bendición sea la parábola de los talentos no, el señor te da aún talento para que tú lo multipliques no para que lo guardes y como lo vas a multiplicar dando empleos, porque espero que esté negocio crezca y también beneficie a muchas familias.

Y lo peor de la fundación aunque no sé algo malo, pero qué es lo que crees que podamos mejorar

Para mí ha sido una buena experiencia, no encuentro un defecto, pero yo creo que, si está complicado buscar algún defecto, problemas de los sacerdotes que se ponen un poco complicados que te piden la firma del párroco de tu parroquia, algunos no son tan buena onda haya que se complica un poco, pero se entiende porque es una fundación de la iglesia para la iglesia

Y ¿tú sigues en contacto con la fundación?, tú te enteras de nuestros talleres, de nuestros programas y como es que te enteras

Este último taller fue por medio de WhatsApp y por teléfono creo y me dijeron que si estaba interesado en tomar los talleres y a través de este medio me contactaron

Que te parecieron los nuevos talleres a diferencia de los primeros que tomaste

Ya es diferente no, porque ya estás tú proyecto ya está encaminado porque al principio ibas como un niño gateando, y ahorita vas caminando ocupas una andadera o el apoyo de los papás, yo sentí un impulso para ir creciendo

¿Tú has recomendado la fundación a alguien para que participen?

Si, si lo he recomendado más no sé si lo hayan asistido, pero si lo hice

Y cuando lo recomendado que dices de la fundación

Yo les digo que es un lugar que te dan préstamo pero también te dan capacitación que es una excelente opción más que un banco, porque un banco no te ofrece las mensualidades sin intereses, ellos te comen en intereses si no pagas.

Algún otro comentario que te gustaría hacer sobre el proceso de la fundación recomendación propuesta algo que lo mejor que no haya tocado y que nos ayude a nosotros el objetivo de esto es pues conocer la percepción de las personas de los dos participantes y aplicar mejoras pues o sea a lo mejor algo que no que no hayamos comentado y que te gustaría comentar

(27:49) Más que nada no se si tengan un registro o que ya tengan una lista de personas que tengas seleccionadas ... No sé si esa lista era para tomar lista

En los talleres en línea cuando tú entras por el usuario nosotros nos damos cuenta quién está asistiendo y si tenemos un preregistro son talleres

Son talleres cerrados, no se hace público es un grupo cerrado que se selecciona

Solamente era eso, pero yo no tengo un comentario negativo o algo para que mejoren al contrario a sido una excelente intuición sigamos que brinda ese apoyo que es una bendición para las demás personas beneficiadas

De qué manera la fundación te puede seguir apoyando a ti para que siga creciendo tu negocio Más que nada seguir en los nuevos talleres, me gustaría seguirlos tomando y si necesito algún otro préstamo sé que la fundación me apoyaría

Pero entonces que te interesa más capacitarse o el financiero

Ahorita en este momento capacitarme más

Y algún tema en especial

El mes pasado este fue uno que si ocupaba que era de publicidad en medios en redes sociales, algunos ya los hacía pero otros no sabía cómo o no sabía del tiempo, tal vez en un futuro sería el manejo de empleado pero yo digo en un futuro porque esto va crecer y si necesitaría saber cómo es el manejo de empleados

Nóminas, contratos, etc.

Si

Muy bien Enrique, pues muchísimas gracias por tu tiempo, alguna otra cosa que quisieras,

Un placer

Nos ayuda mucho para nosotros evaluar lo que estamos haciendo y las mejoras que tenemos que ir aplicando.

Quedamos a la orden para cualquier duda o comentario y para decirte apoyando es importante si nos retroalimentan.

### **Entrevista 7 Miriam Ventura (MV)**

Hola, buenos días me puede decir su nombre por favor completo

Miriam Ventura

Usted participó en un proceso ya sea de capacitación o financiamiento en la fundación

Cardenal Garibi Rivera

Así es, tomando los cursos

Recuerda en qué año y si fue tanto capacitación como financiamiento

Si, claro que sí, fue el año pasado y fueron las dos, capacitación y financiamiento, fui beneficiaría de los dos procesos de la fundación

O sea 2020 estamos hablando

Así es 2020

Y ¿en qué fue lo que la apoyaron?

Mire, me apoyaron porque tome un curso en el que se me dieron las herramientas para yo poner a trabajar un negocio, para mí el curso es muy importante, lo vuelvo a mencionar, son las herramientas, las bases para que un negocio tenga éxito, el financiamiento es también algo bueno porque es un apoyo, pero yo creo que no se complementa

(02:12) Me comentaba ¿Qué fue lo que le apoyaron?

Me apoyaron, fui beneficiaría de los cursos, tome los cursos en el que se me enseñó a comprar, se me enseñó a vender, se me enseñó a organizarme a buscar productos, nuevos proveedores a saber la utilidad que tengo en cada producto, se me enseñó mercadotecnia y este también fui beneficiaría del préstamo económico.

Pero mi pregunta va más enfocada en saber para que utilizó el financiamiento y ¿Cuánto fue?

El financiamiento lo utilice para la compra de mercancía que fue una de las cosas que implemente, la compra de producto de nueva mercancía, este también de mobiliario, porque no tenía refrigerador suficiente, no tenía anaqueles, báscula, publicidad, en eso fue en lo que yo utilice el préstamo

¿Recuerda el monto? Que le otorgaron

Si, 25 mil

(03:52) Por lo que estoy viendo, su negocio aún existe, está operando

Si

¿A visto algún cambio positivo después de haber participado en la fundación con respecto a su negocio?

(04:12) El cambio fue positivo es que por ejemplo nosotros ya estamos en un lugar establecido, en un lugar fijo, anteriormente pues vendíamos en la calle se puede decir, solamente afuera de la escuela o en casas, pero no teníamos lugar fijo en donde la gente nos pudiera localizar, nos pudiera ubicar, ya tenemos un lugar fijo, un horario, hemos tenido tiempos difíciles, porque también lo comento al ubicarnos, también nos ubicó la delincuencia organizada, también hemos tenido robos, pero bueno ese es un tema secundario, en esto

hemos visto este beneficio en ya tener un lugar establecido, cuando a mí me visitaron yo ya no nada más tenía productos lácteos o de cremería si no que empecé a introducir un poco de abarrotes que fueran enlatados, así es como fue incrementado mi producto.

Dos preguntas, por un lado, este habla usted de que por lo que entiendo uno de los principales beneficios fue que usted ya tuvo la oportunidad de establecerse, pero al nivel ingreso cambio su ingreso al tener ya el local, podría darme una referencia de cuánto usted cuánto vendía y cuánto ganaba y de ahora cuánto vende y cuánto gana para darme una idea de cuánto es este beneficio

(06:19) Si, yo tenía una utilidad aproximadamente de 1,200 pesos y estamos hablando que ahorita, pero me estoy autoempleando yo sola, ahorita tengo un ingreso aproximadamente de 2,200 pesos, pero es mi ingreso, estamos hablando de que casi tuvo un incremento de ventas de un posiblemente un 90%.

Pero en términos de su ingreso ya individual, ¿incremento mil pesos por semana?, o sea 4 mil pesos al mes en un promedio en este tiempo

Si

Y eso ¿usted lo tiene fijo? O sea, tiene su sueldo establecido fijo o toma diferentes cantidades dependiendo la semana

No, no yo tengo un ingreso fijo, este es mi sueldo el negocio de alguna manera da para tener mi sueldo, todo ahorita yo tuve un problema de salud, tuve dos fracturas, no estuve abriendo el tiempo suficiente, de hecho, tarde dos meses y medio para caminar, fue por eso que abandone un poquito el negocio y estuve vendiendo lo que se pudiera vender acá

De acuerdo, comentó hace un momento que tuvo ¿robos o asaltos en su negocio? Me llamo la atención su comentario

Fue asalto, un robo fue cuando abrieron el local por la parte de arriba un hueco y me abrieron el local

Lo lamento, ¿Qué se llevaron? Mercancía

Se llevaron un poco de mercancía, se llevaron herramienta para trabajar, se llevaron mi báscula, normalmente dejo un fondo de caja para tener cambio, de llevaron ese fondo, y este pues el gasto que nos hicieron en reparar y el segundo fue un robo a mano armada,

O sea un asalto

Si, perdón fue un asalto

Y en el primer robo, cuantificado ¿Cuánto le quitaron? Una cantidad aproximada

Consideraría unos 4 mil pesos

Y ¿en el asalto?

En el asalto, mire fue el problema de que llegaron a mano armada de hecho estaban entregando el pedido del queso, se llevaron la camioneta del queso, gracias a dios había pagado, estábamos adentro yo estaba pagándole a la señora del queso, le estaba pagando su mercancía

Si, me comentaba

(13:26) Si, le comentaba del evento del asalto sucedió en noviembre del año pasado al momento de estar recibiendo mercancía yo estaba pagando el producto y llegaron dos personas a mano armada, gracias a Dios yo alcancé a percibir que algo estaba pasando, porque entraron primero con el muchacho que estaba descargando, cuando yo escuché el ruido le quite el dinero porque acababa de pagar, le quite el dinero a la señora, lo aventé abajo de los mostradores, se pasaron, realmente fue muy poca mercancía la que se llevaron, pero se llevaron la camioneta de nuestros proveedores pues con todo y producto, en qué me vino afectar a mi, realmente mi efecto económico no fue tanto, me afectó que ya no me están surtiendo con la normalidad que me surtían antes, anteriormente me surtían martes, jueves y sábado entonces por logística de mi proveedor, ellos el día que venían los dueños eran los jueves y dejaron de venir el martes ya no me surten, lo que es para mí la pérdida de un día fuerte de venta, anteriormente mis días fuertes de venta eran martes, jueves y sábado, la gente empezó a notar que el producto no estaba tan fresco porque el martes dejaron de surtirme, de tal manera que solamente me surten jueves y sábado, ya no tengo producto tan, tan fresco porque por ejemplo desde el sábado ya no me surten hasta el jueves

Buscar un nuevo proveedor ¿No es posible? O tener otra alternativa

(15:42) No lo hice, porque se vende por ser este producto, a la gente le gusta este producto en especial, por eso se me compra lo que empecé a hacer fue sustituir un poquito la perdida de está venta con producto de abarrotes, empecé a meter productos de abarrotes para equilibrar mi venta, empecé a meter nuevos productos, empecé a vender nuevos productos, empecé a vender refresco que no tenía.

Si sabe que, si ya terminó su primer financiamiento, la podemos volver a apoyar

Si me comentaba, recibí un WhatsApp, pero lo recibí cuando yo estaba todavía en los momentos críticos, he tenido mala suerte, no se que decir, fue el robo después fue el asalto y en noviembre de este año, el 3 de noviembre yo tuve un pequeño accidente y tuve dos fracturas en mi tobillo, de hecho estoy ya por terminar mi rehabilitación y yo tengo ahorita aproximadamente 3 semanas que me estoy reintegrando ya cumpliendo un horario fijo en mi negocio porque no lo tenía, una no tenía yo la salud para poder abrir y cumplir un horario aunque estoy cerca, pues era tener el pie en alto, el reposo, entonces empecé, fui implementando nuevos productos me fui a la inversa, ir quitando productos de venta diario como tortilla, birote, jamón esas cosas, empecé a quitarlas porque no podía atenderlas, el caso fue que me volví a quedar solamente con lo de cremería básico, yo ni siquiera hice el intento por hablar porque dije ahorita no tengo la salud.

Pero no pierde la oportunidad, de hecho, parte de ser está charla es también darnos cuenta que necesidades tienen ustedes, a que se enfrentar y también en qué podemos cooperar, dejamos un poquito esta parte de la historia, hace un momento usted me comentaba que le había ayudado lo de la capacitación, y hablamos del financiamiento, recuerda cuáles fueron esos cursos que tomo?

(18:54) Si, tome primero un curso, de... yo lo sentí como de formación como persona para formar mis metas, formarme mis proyectos que fue un curso con una psicóloga, después tome un curso que nos dio un contador que se tiene que realizar, mejor dicho los trámites gubernamentales para darnos de lata, para conseguir la licencia, los permisos, aquí que es cremería se necesitan los permisos de salubridad, las dependencias a las que se tenían que ir, todo este aspecto gubernamental para no tener problemas con el gobierno, porque es emprender un proyecto y continuarlo bien, también tomamos cursos de mercadotecnia, para saber ¿cómo? vender nuestro, el diseñar yo desde buscar un lugar que fuera apropiado para la venta, esta nuestra publicidad, hasta la iluminación tiene que ver, la forma en como presentamos el producto y pues nuestra labor, la posición en un mercado, el darnos a conocer, también tuvimos el curso en el que conocíamos nuestros gastos comparados con nuestra, saber nuestro punto de equilibrio, saber cuál es el mínimo que debemos vender, eso a mí me sirvió mucho porque cuando le comento del caso del asalto, yo vi bajas las ventas dije pues mis gastos son los mismos, mis ventas son menores, yo recordé vender lo mismo o vender más de lo que estaba haciendo y por eso implemente la venta de abarrotes, porque dije bueno

yo estoy vendiendo menos pero mis gastos son los mismos, yo sé que tengo un punto de equilibrio eso a mí me quedó claro de debemos mantener un punto equilibrio para que nuestros negocios sean rentables, ese curso estuvo muy bien, también este respecto a la contabilidad, contemplar nuestros gastos fijos, nuestros en todo aquello que es fijo que tenemos que conseguir ese ingreso, esta es como la evaluación del proyecto, nosotros tenemos que darnos cuenta sí nosotros estamos en números rojos o estamos siendo productivos, siendo rentables, esos fueron los cursos que recibimos.

Y qué es lo que aplicó de esos cursos

Lo que le comentaba

Ajá, aparte del punto de equilibrio que me gustó mucho como lo dijo, ¿alguna otra cosa?

(23:02) Si, de hecho remodele mi local, aunque esa parte no la incluye el financiamiento, pero de mi ganancia yo remodele mi local, le comentaba que hicieron un hueco por la parte de arriba, entonces hice remodelaciones para hacer mi local más seguro, aprendí a conocer las áreas débiles de mi local, pero también mis fortalezas, mi fortaleza es que estoy en un lugar en donde estoy acientada en el que mi producto se conoce, aprendí a conocer mis debilidades y mis fortalezas, a ser ordenada a decir se queda esto para fondo, saco mi dinero para pago de mis proveedores y saco mi ingreso, eso lo aprendí, aprendí a buscar nuevos productos, el conocimiento para mí a sido muy bueno, cuando a mí me visitaron se fueron contentos porque veían que mi proyecto iba creciendo, mi negocio mi proyecto, aquí mi problema han sido las cosas externas, el robo, el asalto y luego mi salud, esa quebradura que tuve de mi pie eso es lo que me ha mermado porque al no tener salud uno empieza a tomar de lo que tenemos, aprendí con los conocimientos que tuve, estoy volviendo a retomar, le comento que llevo un mes que voy retomando y así como fui dejando voy empezando otra vez a ir surtiendo, pusimos un punto de venta que es un tianguis cerca, como para sostener esa baja de venta en el local establecido y tener un ingreso del mismo producto pero abarcando más clientes

Me da mucho gusto, entonces usted cómo evaluaría los talleres del 1 al 10 siendo 10 la más alta ¿Y por qué?

(26:10) Yo lo evaluaría con un 9 que es muy bien, porque siento que nos dan las herramientas, siento que se hace una investigación que realmente se compren las cosas.

Ahorita estoy preguntando solamente de los talleres

Los talleres, en los talleres si daría un 10 y nota porque este son muy claros en la transmisión del conocimiento, las personas que lo imparten son personas que tienen experiencia, también creo que se me hacen muy completos porque abarcan todos los aspectos, que son el aspecto humano, el aspecto financiero, el aspecto de mercadotecnia y el aspecto gubernamental, el aspecto jurídico, en eso lo considero muy bueno, yo de hecho estuve recomendando para ir, yo tengo amigas que ya tienen sus negocios bien establecidos y que no necesitan un financiamiento pero yo las estuve invitando para que fueran a tomar los cursos, los talleres porque realmente estos cursos si uno los busca por fuera son cursos muy caros, este y realmente aquí la verdad pues son gratis.

(28:30) Le doy una buena noticia, si a usted me gustan los cursos tenemos ahora este año cursos complementarios diferentes a los que usted tomo y con la opción a nuevo crédito y también los cursos también son gratuitos, yo le recomiendo que se anoté en la fundación, que comenté que le interesa para que cuando se haga el grupo sea contemplada.

Si, okey si me voy a poner en contacto porque ya ahorita yo todavía sigo en rehabilitación, de hecho, está semana voy a tener rehabilitación diario, pero yo sé que mi enfermedad va ser primero dios temporal, entonces yo pienso que tal vez unas tres semanas ya pueda estar en condiciones para poder salir y de poder empezar a tener nuevos conocimientos, empárame

(29:29) Okey, muy bien hablando digamos de su experiencia en la fundación ¿Hay algún punto de mejora o alguna observación o algo muy bueno incluso malo?

Algún punto de mejora, bueno es que realmente sé que todos tenemos área de oportunidad, sin embargo creo que ahorita la misma pandemia nos tiene muy limitados, **muchas personas no conocen de ustedes, muchas personas ignoran, yo desconocía completamente su fundación, no sabía ni siquiera que existieran, entonces yo pienso que un punto de mejora es darse a conocer**, tal vez quienes ya conocemos la institución tal vez tener la solidaridad, **si yo conozco la fundación y fui beneficiaría, yo voy a llevar a una persona más a que conozca la fundación**, tal vez podría ser una solución, porque también imparten los talleres como en templos o lugares que se les facilita pero vuelvo a comentarlo la pandemia nos tiene muy limitados, pero pienso que les haría falta es la difusión.

De acuerdo y desde su punto de vista ¿Cómo tendría que ser la difusión? ¿Cómo nosotros podemos llegar a más personas?

(31:47) Tal vez el decir yo Miriam Ventura conozco la fundación, voy a llevar como parte de un beneficio que yo recibí por el conocimiento de llevar a una persona más, yo fui beneficiaria yo voy a aportar a una persona para el próximo curso.

Usted me comentó hace momento que nos había

Si, perdón de **que la difusión fuera personal, invitar a otra persona, de boca en boca**

Hace un momento usted me comentó que nos había recomendado ¿Qué fue lo que dijo de nosotros? ¿Cómo nos recomendó?

Bueno, lo que yo comenté a mi amiga, ella tiene una taquería y hace eventos, entonces yo le comentaba que había recibido estos cursos en lo que uno tiene que conocer su mercado para establecer sus horarios, establecer los días de descanso, establecer los roles que cada persona que es nuestro colaborador, nuestro trabajador tenga su función bien definida en el negocio, ¿qué es lo que va hacer? ¿qué es lo que se espera de ella?, una parte de lo que me quede en los cursos es en el establecimiento de los roles, porque yo veía en su negocio que tenía mucha gente y veo la verdad mucha gente parada, con tiempos muertos y sin embargo platique con ella, fui a un negocio que es de hamburguesas que el local sin exagerar, es cuatro veces mayor el de mi amiga y vi muy poca gente trabajando pero vi que cada uno de esos trabajadores, **o sea que cuando uno toma el curso le cambia la visión**, yo ya veía a cada persona lo que estaba haciendo, decía esta persona su función es cobrar, servir las mesas, este tomar pedidos y vi que cada persona tenía una función específica del negocio entonces es lo que yo le comenté a ella, le decía yo creo que a usted le convendría hacer una definición, no tengo el nombre técnico pero un establecimiento de las funciones de cada puesto, tenemos que decir específicamente lo que necesito de ella, lo que es su función en nuestro negocio, que se espera de ella, en qué tiempo se espera para que sea rentable y para que le podamos conservar también a ella su trabajo.

Si, Totalmente de acuerdo, de hecho, me da mucho gusto escuchar todo lo que usted comenta, okey ¿Usted participó con cualquier otra institución así sea en capacitación o en crédito para su negocio?

(35:47) con capacitación no, no nunca había tenido una capacitación para el negocio específico no, cómo tal no

Y ¿con el crédito?

(36:07) Con crédito si, hace algunos años tuvimos un crédito en fojal en compañía de mi esposo, pero otro tipo de negocio, nuestra situación de venta de cremería fue como providencial pudiera decirlo yo, mi esposo y yo nos dedicamos mucho tiempo a la fotografía y para eso fue, para comprar nuestro equipo, para comprar nuestras cámaras, pero capacitación como tal no, sí tienen cursos, pero no los tome.

Y su experiencia con fojal ¿Cómo fue? ¿Hay alguna diferencia con la fundación?

(37:00) Si, la diferencia lo hacen los cursos, porque como se dice mucho no des el pescado, enseña a pescar porque si damos el pescado ese se acaba, por ejemplo **comento mi situación, tuve asaltos, tuve robos y tuve situación de enfermedad pero como yo tengo un conocimiento me volví a quedar con lo mínimo del producto y con el conocimiento que tengo aún y después de estas adversidades y con la pandemia yo me estoy levantando nuevamente porque tengo el conocimiento, porque se cómo hacer las cosas, esa es la gran diferencia para mí, los cursos, el acompañamiento,**

Totalmente de acuerdo y su experiencia con el personal administrativo de la fundación

Muy amables, muy buena organización, muy puntuales, o sea el personal administrativo llamándole a todos los que trabajan no solamente a los capacitadores muy amables, tuve siempre un trato muy cordial, muy digno, las instalaciones muy limpias y siempre un trato de calidez, porque aparte pues que el café, cómo estás, cómo te va en tu negocio, ese acompañamiento,

¿Y con el personal de cobranza?

También muy bien, entiendo que el trabajo se tiene que hacer y es parte del que tengan un espiral en el que unos pagamos, se dan la vuelta al capital, unos son beneficiarios, lo siento bien, con un trato digno, también considerando las situaciones las e podido fundamentar, mis partes médicos, mis terapias, todo esta fundamentado y han sido solidarios en el aspecto de que te voy apoyar para que pagues, es el apoyo de vas a pagar y vas salir adelante, lo siento con mucha táctica

Y ya por último como es que se enteró de nosotros, hablada de pica difusión ¿Cómo se enteró de nosotros?

Cómo se los comenté, yo me enteré de ustedes por medio de que se acercaron a mí y me platicaron, existe está fundación, te dan talleres

¿Pero un participante?

(40:46) No fue participante, fue el sacerdote de mi comunidad que directamente se acercó por medio de mi mamá, dígale a Miriam que hay esto.

¿De qué parroquia es?

Parroquia de San Juan de Capistrano en Tonalá

Muy bien,

Personalmente, o sea por eso le digo que siento yo, que la difusión de forma personal puede ser muy fructífera, porque yo platico lo que se, en mi caso los que hemos sido beneficiarios platico mi experiencia, ya después me di cuenta que estaban los letreros pegados en el templo, pero como que si yo no conocía nada de la fundación y veo el letrero pero como que yo no lo entiendo, así lo sentía yo, veo el letrero, veo lo que tiene pero no me generó la duda de hablar o algo, si me generó el interés cuando el sacerdote, fue una plática personal, de lo que hacen ustedes, de dónde están, del proyecto, me habló sobre la misión y función, así fue como yo me entere, fue un platica personal.

Es muy interesante lo que hizo el sacerdote, pero si es un poco complicado poder hacerlo así con la gente

(42:32) Claro, por eso yo ratifico mi idea de cada uno de nosotros que hemos sido

beneficiarios de proyecto o cursos, que nosotros hablaríamos a otra persona de la fundación

El proceso en general de la fundación le parece lento, rápido adecuado

El proceso lo siento adecuado en los tiempos, porque para irlo aplicando se necesita tiempo,

es decir que yo ahorita estoy trabajando en el curso que me dieron el sábado y tengo esta

semana para aplicarlo, e ir estableciendo los lineamientos para ir llevando cada curso se me

hace el tiempo adecuado, se me hace buen tiempo lo que esté los horarios se me facilito el

sábado, creo que también manejan entre semana, a mí el del sábado se me hizo muy bien, si

siento que en cuanto algunos talleres, por ejemplo el de contabilidad el de dónde hacemos

nuestros proyectos si no el de ingresos, gastos, el aspecto financiero si creo que tal vez se

debería de dividir en dos sesiones o tener una sesión más larga, porque a mí me tocó para

hacer un buen desglose y ya llevaba mis números si sentí que estaba a la carrera, me tocó ver

compañeros que en ese momento no terminaron y se fueron a casa con dudas, con

inquietudes, con sus proyectos a la mitad, claro con el conocimiento para hacerlo en casa y

aunque teníamos su teléfono de los instructores, siento que es mejor hacerlo de forma

personas es decir si se quedaron cualquier cosa nos pueden llamar, pero siento que es el

aspecto de números, a mi juicio debería ser un poquito más alargado, de dar un poquito más de tiempo, porque es en donde aterrizamos el proyecto, también por ejemplo vi con tristeza iniciamos un grupo nutrido con personas que tomamos el curso y vi que varios se quedaron en el camino, hace poco coincidí con una persona que se quedó en el curso y le dije ¿que pasó? Por qué no termino, ella me comentó que el aspecto del aval, yo sé que es algo necesario, pero no pude conseguirlo, no sé qué otro procedimiento se pudiera manejar para que hubiera más opciones de un aval, porque vi que fue lo que trunco a varias personas, sé que es una parte necesaria, pero se puede buscar cómo se pudiera hacer para apoyarlo a lo mejor más opciones en los avales, no sé pero **vi que en esa parte de los avales muchas personas se quedaron frustradas**

(46:55) Si, si es el principal detalle que tenemos, pero el problema es que cuando no existía lo del aval tan fuerte, había muchos fraudes entonces la fundación estuvo en riesgo y aparte hubo un detalle que a mí se me hace chistoso, por ejemplo, si las personas no concluyeron el proceso de capacitación no tiene nada que ver el aval con que tú sigas capacitándote, si es un tema pero creo que ahí no podemos ser flexibles porque es un aspecto legal

Si, lo comprendo

Entiendo que algunas personas que pueden sentirse afectadas, pero también en otro sentido si un negocio lo quieres desarrollar necesitas que alguien lo respalde, y es para que te des cuenta de dónde puedes estar parado.

Es también una forma de enseñarnos

¿Algún otro comentario? con esto que usted quisiera hacer, algo que usted quisiera aportar a la fundación, punto de mejora, lo que usted guste

(48:29) **Pues de mi parte mucho agradecimiento, han sido una institución con solidaridad, son empáticos, que se preocupan por capacitar** y creo que al tener una solas oficinas para muchas personas que estamos de este lado de Tonalá de estos lugares se nos hace lejos, quizá una sugerencia que puedan dar un platica informativa en un lugar conocido no se la parroquia de San Pedro para Tlaquepaque para lo de Tonalá una de este lado, designar cada mes una plática informativa de quienes somos a qué nos dedicamos y ya el ir hasta allá no hay problema pero como para estar más cercano a la gente, cada tres meses una plática informativa en lugares estratégicos.

Despedida de la conversación, agradecimientos por el tiempo y comprensión

## **Entrevista 8 Mónica Nohemí Jiménez Velázquez (MJ)**

Hola buenos días

Buenos días

¿Cuál es tu nombre? Perdón

Mónica Noemí Jiménez Velázquez

Tu estuviste en un proceso de la fundación Cardenal Garibi Rivera

Si

¿Recuerdas en qué año?

Fue 2019 creo

Tu participaste en capacitación

Si, los talleres

Y ¿financiamiento o solamente talleres o financiamiento y talleres?

Las dos

Hablando de lo que tiene que ver con la capacitación ¿Recuerdas los talleres que se te dieron?

No me acuerdo bien como de nombre o sea del tema que estábamos pasando, pero si me acuerdo de los talleres, me acuerdo que sobre todo el que me quedo muy grabado fue cuando nos enseñaron a sacar el precio unitario, o sea todos los aspectos que debemos tomar en cuenta y eso sí lo tengo muy grabado, hasta lo anoté pero si, si los recuerdo bien

¿Cuáles serían los aprendizajes más significativos que obtuviste?

Bueno, para mí uno de los más importantes es poder sacar el valor de lo que a mí me gusta uno de los servicios que yo proporciono para poder sacar el porcentaje de cuánto lo tengo que ofrecer para no ser abusiva con el público y también que sea remunerable para mí

Okey, perdón ¿De qué es tu proyecto?

Soy odontóloga

¿Odontóloga?

Ajá, consultorio dental, compré unos rayos x

Actualmente tu negocio ¿todavía está en funcionamiento de utilidad?

Si

Y de estos aprendizajes hay algunos que hayas aplicado, que estés aplicando en tu negocio

Si, ese precisamente que te acabo de comentar

¿Algún otro?

Un poquito de como llamar la atención, por ejemplo, yo hice mi proyecto con el sustento que ustedes me proporcionaron entonces como mis pacientes son del sector infantil hice como un tipo de campaña, cosas llamativas para ellos y lo puse en práctica

¿Cuáles han sido los beneficios de aplicar estos dos conceptos que tú me mencionas?

Bueno, a mí me ha funcionado mucho en la cuestión del trato del paciente, el niño se siente muy a gusto conmigo porque se ve relajado etc. y los papás regresan conmigo porque el niño no de deja con nadie más solamente conmigo si y en cuestión de lo económico quiero pensar que como te digo quise ser como equitativa, o sea en no cobrar de más si no lo justo lo que tiene que ser, yo creo que por eso se sienten cómodos los papás

¿Cuál sería tu opinión sobre los contenidos de los talleres en general?

Mmm a mí me parecieron muy buenos, no te puedo decir muy específico porque no recuerdo los puntos, pero recuerdo mi sensación cuando los estaba viendo que se me hicieron muy buenos porque yo no conocía nada, creo que todas las personas que venimos al apoyo tenemos diferentes visiones, pero por ejemplo a nivel licenciatura nunca nos enseñaron cosas de mercadotecnia o está situación económica en la licenciatura, entonces creo que alguien que emprende su negocio no tiene ese conocimiento y si te ayuda si te abre la puerta y si te hace de alguna manera saber administrar o darle el valor justo o saber cómo hacer alguna compra, si, si te ayuda

¿Si tuvieras que calificar los talleres del 1 al 10?, 10 siendo la calificación más alta ¿Cuál le pondrías? ¿Y por qué?

Yo sí le pongo un 10 porque son talleres que aparte de que son gratuitos es una ayuda a la comunidad quien quiera recibirlo son muy buenos por eso, porque he oído de otros talleres que son muy similares y los cobran bastantes caros, realmente hay un interés en ayudar a la gente, gente que está empezando, gente que a lo mejor no tiene muchas posibilidades, y la ayudas desde una manera haciéndole consciencia de que piense lo que está haciendo, lo que quiere lograr, que no se aviente nomás por decir sí, me encharco con \$20,000 pero no sabe cómo manejarlo, si le vas abriendo una visión y a lo mejor uno mismo dice bueno estaba equivocado, este pensamiento que tenía de tal negocio no estaba bien fundamentado, no tengo las bases, por ejemplo eso ¿No? Y te hace pensar si me aviento, si puedo con el si voy a lograrlo o a lo mejor me voy preparando más en el tema y saber cómo llevar acabo el negocio.

(06:19) Mencionaste que por comentarios de otros talleres o sea decías que costaban mas ó menos lo mismo ¿Tú tuviste la oportunidad de participar en alguna otra institución ya sea con talleres o financiamiento?

No, nunca, pero he oído de talleres que te los venden para eso, para que tú negocio crezca y prospere no tanto de que te den un financiamiento, pero te venden los talleres

Hablando del financiamiento el crédito que se te otorgó fue suficiente para

Si, puse yo aparte dinero

¿Recuerdas cuánto te prestaron?

Me prestaron 25 mil yo hice una cotización del rato que estaba en ese momento que estaba en 35 mil, pero afortunadamente fue la expo dental y lo conseguí en 28 mil entonces ya nada más puse 3 mil yo aparte, si me fue suficiente

Y después de haber participado en este proceso de la fundación tanto de capacitación como de financiamiento ¿tuviste alguna mejora en tu actividad, en tu negocio?

Empezó bien, muy bien pero el problema fue que inicio 2020 inicio pandemia y la verdad si, se bajó muchísimo significativamente, fue bien, o se anuncia dejo de ver afluencia de pacientes, pero sobre todo agosto del 2020 estuvo muerto, yo entiendo fue entrada de clases, aunque son virtuales pero todo lo que se tuvo que comprar equipo para los niños y eso y mejoro después de septiembre mejoro y otra vez en enero estuvo muerto completamente y un poquito de febrero apenas otra vez está empezando

Y de antes de estar en la fundación al día de hoy ¿A mejorado tú ingreso?

Si mejoro,

Me podrías dar una proporción como para darnos una idea ¿Cuánto ganabas antes y cuánto ganas ahora? O un porcentaje

Pues mira a lo mejor un 25% mejoro o sea que para mí es significativo, aunque no es lo suficiente, pero si comprendí por cómo estamos, pero si tuve una mejora

(08:42) En relación a tu experiencia con el personal administrativo ¿Cómo fue? De la fundación ya no solamente con los talleristas si no como con todo

Todos muy amables, muy atentos dispuestos a resolver las dudas o atender a lo que uno quisiera preguntar.

Y ¿con el área de cobranza?

Muy bien, perfecto nada amas que a Anita no me contesta que ya le mandé el pago, no me quiere cobrar, no, pero muy bien

En relación al proceso te parece que los tiempos son adecuados o

¿El tiempo para pagar el préstamo?

No, al tiempo del proceso de la fundación, desde la capacitación, la entrega ¿Te parece adecuado?

Me parece adecuado por ejemplo a mí me afectó un poquito, pero eso fue por otras cosas, a mí me entregaron el monto en octubre y cuando yo hice la compra del rayo en septiembre entonces tuve que pedir a alguien que me prestará la tarjeta para poder pasarlo en una exhibición y ya en octubre pagar yo de la tarjeta ¿Si me explico? Para poder pagar el financiamiento, no me concordaba bien a mí las fechas, pero pues eso ya es particular mío no, porque la exposición fue en septiembre y el préstamo a mí me lo daban en octubre, pero no todo lo demás está bien

Muy bien, ¿cómo te enteraste de nosotros como fundación?

(10:22) **En Radio María, paso los teléfonos**, primero mi papá fue el que dijo que quería venir, si empezó a venir pero como te digo los talleres te abren la mente y te dicen no, yo no estoy apto para abrir este negocio que no conozco bien y mejor ya no se animó a continuar por el proyecto que él tenía, pero yo sí vine, estaba segura yo sí conocía mi campo

¿Qué podrías decir que es lo mejor de la fundación?

**La solidaridad que tienen con las personas, el tener empatía yo creo que la parte humana más que nada**, lo económico sabemos que es fundamental ¿No? Pero si la cuestión del ser humano, de querer apoyar a alguien que necesita salir, sobresalir, sobrevivir y que alguien te diga okey yo te apoyo sin ningún beneficio para enriquecerse, yo de que aquí cada quien pone una aportación extra lo que quieras apoyar según tus posibilidades porque es para crecer y poder ayudar a más personas y eso se me hace muy justo pero no es como una persona que es prestamista y te infla los intereses entonces se me hace muy padre esa situación, se ve que si quieren ayudar a las personas

(12:10) ¿Qué sería lo peor o lo menos bueno de la fundación? Desde tu punto de vista o bajo tu experiencia

No, no tengo ninguna experiencia mala

Okey y en ese sentido alguna recomendación a la fundación en algún aspecto, algo que tú digas ya que tratamos también de identificar algún punto de mejora que hayas vivido en base a tu experiencia de todo

Realmente no, yo no tengo nada que, o sea a mí me pareció todo muy bien, los talleres semanales por lo general todas las personas pueden los sábados a veces si se complica porque son en la mañana, no sé si también haya en la tarde, pero pues se me hicieron muy bien, muy completos, muy motivantes de parte de ustedes, de todas las personas que apoyan, bien explicados, conocen el tema, se me hace bastante bien

Desde tu punto de vista ¿cómo podríamos dar a conocer la fundación? ¿cuál sería el medio adecuado?

(13:25) Radio María está muy bien, porque yo lo escuché, pues están en redes sociales también podría ser por recomendación de boca en boca, que yo sí lo he hecho

Era mi siguiente pregunta ¿Has recomendado la fundación?

Si, si la recomendé

Y qué dices ¿Cómo nos recomiendas?

Por ejemplo **dos veces la he recomendado en qué platico un poquito más a fondo**, porque si digo hay una fundación así y así pero como a las personas como que no les interesa tanto, entonces solamente queda, pero contras le digo que es una institución católica, digo eso porque los requisitos principales es cuestiones en el templo, por ejemplo pedirle al señor cura ciertos requisitos, entonces que sepan que debemos acercarnos poquito al templo, **les explico que no tiene fines de lucro, que son muy accesibles en la cuestión del pago, depende del préstamo que necesitan, pero que es accesible, que tienen ciertas reglas como en todo debe haber para que haya un orden, que no es algo que te vaya a consumir con dinero de más y que aparte de eso te dan las herramientas para que tú sepas cómo llevar a cabo a lo mejor administrativamente o que sepas un poquito de la cuestión financiera de tu empresa**

En cuanto a las preguntas que yo tengo esas serían todas, no sé si a ti te gustaría agregar algo o algún comentario incluso algo que yo no te haya preguntado y te gustaría comentarlo para que quedara en esta entrevista

No, no está muy bien

Te agradezco muchísimo está oportunidad, el tiempo

**Entrevista 9. Carlos Ramon Rivera (CR)**

Hola buenos días ¿Cuál es tu nombre?

Carlos Ramón Rivera Villazarán

Okey ¿Tu participaste en los talleres de capacitación?

Si

Y financiamiento de la fundación Cardenal Garibi Rivera

Si

¿Recuerdas en qué año?

Fue el año pasado, no fue como hace año y tanto

¿2019?

Ajá

Okey ¿Cuál era tu proyecto?

Me independice y mi proyecto era hacer mantenimientos a maquinaria flexografica

Muy bien y te dieron, pediste solicitaste financiamiento

Si, así es

¿Recuerdas que monto?

\$19,500

Okey, tu negocio o actividad ¿Aún existe?

Todavía

Bueno, vamos a comenzar con lo que tiene que ver con capacitación

Ajá

¿Recuerdas que curso tomaste aquí en la fundación?

No recuerdo bien los temas ahorita

¿No recuerdas los temas?

No, no

Pero ¿Recuerdas algún aprendizaje que te haya dejado?

Si, el llevar un control de gastos, un control de una venta y era parte del proyecto, del curso que se tomó

Ajá ¿Algo más?

Mmm

Okey, si no está bien ¿Y esos aprendizajes los estás aplicando en tu negocio?

(01:37) Mira, al principio si estábamos masó menos ya de pelón y estaba fluyendo bien el negocio y todo pero vino esto y se me vino muchas cosas abajo, unos clientes que tenía que comenzaba a agarrar y cerraron varios y ahorita ya llevó de mi negocio de lo que el proyecto llevaba y pues se bajó, ahorita me dedicaba a otros trabajos que me andan saliendo como me independice ahorita que una instalación eléctrica, es lo que hago pero eso de dar mantenimientos y ahorita tengo poquitos clientes de eso.

Okey ¿Y por qué dejaste de llevar tu registro de información? O sea, si lo comenzaste hacer porque lo dejaste de hacer?

Pues porque ya no tenía chance de ir a buscar trabajo para ver lo de sacar el dinero pues ahora sí para, cómo soy el único sustento que tengo en mi casa y pues ahora sí que vi que ya no salía de ahí empecé a buscarle por otro lado también, y ahorita llevó pues no lo e dejado total, o sea también vi que pues me faltan varias capacitaciones en cosas que no que no vi y me hacen falta varias cantidades y varios cursos de capacitación

Capacitación ¿Técnica?

Si yo digo que de eso

Okey y viste después de tu participación en la fundación ¿Viste algún beneficio para ti? O sea, en tú ingreso

Si, al principio estaba bien, pero ya perdí los últimos clientes más fuertes que tenía uno con el que tenía de los más fuertes cerro y ahí fue donde empecé a batallar

Okey, y antes de que la pandemia llegará ¿Qué tanto influyó tu participación y ti ingreso? O sea ¿Cuánto ganabas antes y después de la fundación? ¿Cuánto estabas ganando?

Irá yo pensé que iba a batallarle y de lo que ganaba antes empecé a sacar de lo que ganaba antes y si salía, cuando estaba empleado masó menos lo que tenía empecé a aumentar un poquito más de lo que ganaba antes así que si empecé que tenía más de ingreso, vino esto y se vino abajo

(04:07) Okey, bueno ¿participaste tú en alguna otra institución? para capacitarte para pedir un financiamiento

No, no, no

Cuando te prestaron el dinero, el monto ¿Fue suficiente? Que fue lo que compraste ¿Herramientas?

Herramienta

Y con eso ¿Fue suficiente?

Si, me hicieron falta un poquito más de cosas y ya después vi que tenía que tener un dinero extra aparte para poder hacer compras de refacciones de todo eso y era lo que me, empecé a juntar algo de dinero porque a veces me llegan trabajo de alguna reparación, pero ya tengo que ir costearlo y ya después recibo el dinero hasta que terminó el trabajo

(05:04) De los talleres de capacitación ¿Qué opinión te merecen esos talleres? ¿Qué opinas de ellos?

No, ira, al principio si estaban bien, recuerda el problema que empecé... empezamos yo y mi hija ella me empezó a ayudar, ya después yo vi que pues no alcanzaba a costearle a ella ya comenzó a trabajar ella en otro lado y ya no llevé mis apuntes que debí de ver llevado.

¿Quién los llevaba era ella?

Ella los llevaba

¿Tú no lo aplicaste nunca?

No, no ella los llevaba

Muy bien, okey esté aquí en relación a tu experiencia con el personal administrativo ¿Cuál sería?

Están muy completo, muy capacitación la verdad

Y ¿con el área de cobranza?

También bien

¿No has tenido ningún tipo de problema?

(06:11) No, no la verdad más bien ahorita si me ha costado más bien en lo de los pagos

Pero ¿No has tenido problemas?

No, no nada

Okey, en cuanto al proceso que tú viviste en relación a al tiempo que opinas al tiempo

¿Al tiempo que?

En lo que tardamos en capacitarte, darte el financiamiento, otorgarte el crédito, darte el cheque

No, pues estuvo muy rápido y la verdad o sea yo después empecé a agarrar la onda al curso, sé que si lo vuelvo a repetir nomás se llegan a los puntos en los que realmente no se ni de que

se trataban, ya después comencé a ver los cursos y me di cuenta que me faltaba apegarme a ciertos programas que sí tienen aquí.

Okey y ¿nos has seguido buscando para capacitación o ya no?

Mmm no, la verdad ya no, no he

Okey ¿Qué fue lo mejor que podrías decir que tiene la fundación?

Pues la oportunidad de crecer, la verdad me ha gustado y me invitaron a otros cursos para darle seguimiento ya hi fue donde me atore también para darle seguimiento que hace que funcione.

¿Por qué te atoraste? ¿Por qué no seguiste? Si te invitaron porque no pudiste asistir

La verdad, Pues ahora sí, por falta de tiempo y de... porque estuve buscando otro trabajo ósea porque no tenía más bien el recurso

O sea, el recurso para vivir, porque los cursos son gratuitos ¿No?

¿Mandé?

Los talleres

Si, si lo de los recursos como para seguir mantenido la mi casa tenía que estar buscando que por otro lado

O sea tenías que estar invirtiendo el tiempo en eso a la hora de capacitarte, ¿Qué es lo peor de la fundación? O el área de mejora que tú identifiques

La verdad que no me he metido bien en todo

No, pero como fundación, de la experiencia que tu viviste ¿Algo que no te haya gustado?

No, la verdad no

¿Todo bien en ese sentido?

Si, si

¿Tu cómo te enteraste de la fundación?

(08:59) **En la iglesia, en el templo, el padre comenzó a mencionar**

¿En qué parroquia?

En la Nueva Santa María

Ahí lo mencionaron y ¿tú escuchaste?

Si

Y ¿qué hiciste cuando escuchaste? ¿Pediste el teléfono lo anotaste?

Si, luego luego, pedí la información al padre y ya me mandó para acá, allá creo que ya habían comenzado los cursos en la parroquia y apenas iniciaba aquí y por eso vine a tomarlos aquí en este establecimiento

¿Tu recomendarías a la fundación?

Si, la verdad hasta se los había recomendado a muchos amigos haya, no sé si vinieron, porque también tenían proyectos de beneficiar sus negocios.

Okey, y cuando recomiendas a la fundación ¿Qué es lo que dices? ¿Cómo la recomiendas?

Imagínate que me la vas a recomendar a mi ¿Qué es lo que dices de la fundación?

Que apoyan a las personas que tengan su negocio y ya si no quiere crecer ya les digo los beneficios que tiene o sea la capacitación igual si no tienen problemas con lo económico en la capacitación te ayuda mucho, es algo que les recomiendo, las capacitaciones

Y para ti ¿Qué es el mejor el beneficio? O sea que es lo que ayuda más ¿El financiamiento o la capacitación?

La capacitación

¿La capacitación?

Si, inclusive yo como estoy en otros dos quiero ver cómo reforzar el programa donde en el trabajo que yo hago para después venir el ver todo el proceso de llevar un control de negocio que es para llevar un control, pero si vi los beneficios que tiene.

Bien, en cuanto a las preguntas que yo tenía que hacerte estas son ¿No sé si tú quieras hacer algún comentario? ¿Alguna observación? O algo que te gustaría agregar, diferente a lo que te pregunté, que creas que puede ser algo importante para nosotros que nos ayude a mejorar todo lo que hacemos en la fundación.

(11:19) Yo lo veo muy completo, más bien es de la persona que venga, si ya viene, sabiendo lo que va a hacer, porque a veces ese es el problema, como yo llegué todavía sin saber lo del crédito no sabía que iba hacer, y veo que me hizo mucha falta, primero es saber si la persona reúne bien su negocio que está haciendo.

O sea, ¿si conoce bien el giro al que se quiere meter?

Así es

Pero cuál sería la recomendación ¿Qué nosotros hiciéramos un filtro previamente?

Ajá, o sea de te hace falta esto, tienes a lo mejor dudas, quizá no conocer bien esto y pues te recomendamos que

Primero lo conozcas y luego vengas con nosotros

Así es

¿Por qué esa recomendación?

Porque fue lo que me pasó a mí, yo creí conocer del trabajo y vi que lo quise llevar porque si tiene bien planteados todos los temas de un negocio, nada más las personas que no lo conocen no va a haber éxito en la persona.

Cómo para que yo lo pueda entender mejor en tu experiencia ¿Qué es lo que tú no conocías de tu negocio? Porque tú eras hasta donde yo recuerdo, tú ya eras experto en componer las máquinas

(12:44) Ajá, creí que ya tenía más o menos el conocimiento, me hacía falta mucha parte de electrónica cosas que no y él lo que me está ayudando ahorita, mi hija también se quedó sin trabajo y me metí a unos cursos para mantenernos los dos.

Okey, pero te refieres entonces a conocer en este caso este el servicio que hace, o sea, lo que tú ofreces

Así es

De reparación o conocer ¿sobre el negocio? Qué es para que me quede más claro

(13:16) si, con ustedes saber a lo mejor lo que necesita de yo ocupó la lana o ocupó más capacitación, saber la persona más bien guiarla a ver lo que realmente necesita la persona.

O sea tener mayor claridad en si la persona necesita crédito ¿Para qué quiere el crédito?

Así es, antes de todo sabes que conoces algo como de asesoría, a que conozcan bien lo que van a empezar

¿Tú no tenías claro entonces lo que querías hacer?

(13:55) Tenía poquito que me había salido de trabajar y creí que conocía nada más la maquinaria que tenían ahí, ya dije pues más o menos esto, al cabo, ha de ser lo mismo, **ya me enfrenté a muchas cosas que no conocía, me hacía falta conocimiento.**

Y ¿qué pasó? cuando te enfrentaste a algo que no conocías ¿Tuviste que dejar el trabajo?

¿Tuviste algún problema? ¿Quedaste mal?

**Empecé a tener inseguridad porque ya dije como que se me empezaron a cerrar las puertas y agarre a personas que conocía, pero dejé de ganar dinero.**

O sea ¿pasabas el trabajo?

Ajá, para sacar el trabajo decía, después mejor ya no, no, no sacaba la chamba

Okey, muy bien muchas gracias, gracias por tu tiempo

### **ENTREVISTA 11. Ana Isabel López Medina**

Héctor- Hola buenos días ¿Cuál es tu nombre?

Ana - Ana Isabel López Medina

Héctor- ¿Tu participaste en talleres o financiamiento en la fundación Cardenal Garibi Rivera?

Ana – Si, Participo en los talleres en lo del préstamo

Héctor - ¿Recuerdas en qué año?

Ana - 2018 me parece

Héctor - Muy bien ¿Te acuerdas de cuánto se te otorgó de crédito y para que era?

Ana - se me otorgó el crédito de \$25 mil y fue para un negocio que había empezado, este compré maquinaria batidora para batir, mi negocio es de pasteles compré batidora, mesa, moldes y más cositas que me hacían falta.

Héctor - Okey, muy bien ¿Todavía existe tu negocio?

Ana - Si, todavía existe, estamos trabajando solo sobre pedido porque no hay tanta venta, no hay tantos eventos, pero si solo sobre pedido

Héctor - muy bien, comencemos con la parte de la capacitación ¿recuerda los cursos que tú tomaste?

Ana – Bien, bien no recuerdo, pero me gustó mucho porque hacían mucho énfasis en nuestra persona y en ayudar a los demás y yo digo que, yo venía de otros cursos de los del gobierno, te había comentado y haya es negocio negocio y aquí es como como tú persona de que tú puedes de que no estás sola me gustó mucho porque como de que le aumenta mucho la autoestima

Héctor - ¿Te hacían sentir mejor?

Ana - Aja, si

Héctor - ¿Qué otros cursos tú tomaste? O sea, con quién tomaste esos otros cursos

Ana – (01:49) De los del gobierno de hecho con amor en San Pedro Tlaquepaque

Héctor - ¿Y hay te capacitaron y dieron financiamiento o solo capacitación?

Ana - Si hay me capacitaron también y me dieron financiamiento, de que no paga uno, a fondo perdido, fue mi inicio por que no tenía nada, empecé ahí me dieron \$40 mil hay empecé y compré un horno grande una vitrina y ya después me hacían falta muchas cosas como

batidora tenía manual y ya después con el préstamo de aquí compré una batidora más grande de mesa, compré una mesa de trabajo, que me hacía falta como para amasar galletas y todo eso de acero inoxidable, compré una mesita como para.... Un cafecito, pero no se ha logrado tener gente sentada pero igual cuando llega alguien a esperar su pastel que ya casi está pues pasear hay donde se siente y una mesita... Para lo que más la he utilizado es para poner mis pasteles y tomarles fotos esa mesita con sus dos sillitas y compré moldes y cositas que me hacían falta

Héctor - okay y los cursos de allá ¿qué te parecieron?

Ana -(03:04) pues si están también interesantes porque nos enseñaron a sacar los costos, nos enseñaron a ver lo del punto de equilibrio que es cuanto tenemos que vender para no tener perdidas y eso, a sacar nuestros logotipos, nuestro nombre y cosas así, pero era más negocio, negocio, negocio.

Héctor - Okey y relación a los talleres de nosotros ¿Cuáles fueron los aprendizajes más significativos que obtuviste? los más importantes

Ana - pues siento que reforcé, también yo siento que son que sí estuvieron explicados y todo porque siento que los reforcé porque también nos enseñaron a sacar los costos, me enseñaron a sacar lo de los gastos, todo lo fui como reforzando... **Pero me gustó mucho y a lo mejor se me quedó más grabado todo como de nuestra persona y de que no estamos solos y de que podemos pues y que tenemos que creer más en nosotros mismos**

Héctor (04:08) - Okey ¿De estos aprendizajes que tú obtuviste aplicaste algo en tu negocio? O sea ¿Lo llevaste a la práctica?

Ana - Mmm pues yo digo que si

Héctor - ¿Cómo qué? O sea, algo que digas como sé que me dijeron esto y yo lo hice en mi negocio

Ana - Mmm pues a lo mejor como buscar este... estrategias de venta así, así como que busque como aliados, buscar en donde vendían jugos, chocomilk o tiendas entregar más más así gelatinas o postres, pero después de la pandemia hubo mucha devolución y deje de entregar porque tenía mucha perdida

Héctor - ¿tu dejabas a consignación entonces?

Ana - Ajá

Héctor - ¿Por qué a consignación?

Ana - Pues así quieren en todos los lados, de si no se me venden me los cambias, casi nadie quiere sin cambio, a mí me gustaría tener sin cambio.

Héctor - pues si se puede, de hecho, es lo ideal porque si no quiere decir que no le estás dando el valor a tu producto, sino más bien al financiamiento que le estás dando para que no se le eche a perder, pero si implica una estrategia, porque la verdad es que es una estrategia que no funciona.

Ana - Yo sentía que eran muchas pérdidas para mí del que ganaba producto gana a la segura, si no vende

Héctor - Okey si tuvieras que evaluar los talleres del 1 al 10 siendo 10 la calificación más alta ¿Qué calificación le pondrías?

Ana - pues fíjate que se me hicieron muy completos y yo nomás que reforcé, pero si yo pienso que un 9 o un 10 si estaban muy explicados y si yo digo que nos tenían la paciencia de estarnos explicando y explicando para que pudiéramos entender bien si alguien no lo hacia

Héctor – (06:25) Okey, y el monto de tu crédito ¿Fue suficiente para que tú comprarás todo lo que necesitabas? ¿Te alcanzo?

Ana - Pues yo primero te había dicho que lo quería para comprar mesitas y sillitas para lo que te digo, pero ya después como vi que tenía el espacio más pequeño solo metí una, porque iban a quedar apretados, pero luego compré insumos compre otras cosas que yo no veía que me hacían falta y ya después decía no, si me hacen falta con la práctica.

Héctor - Okey, en relación a tu experiencia aquí con el personal administrativo ¿Qué opinión tienes?

Ana - Todo muy bien, todos te tratan muy amables, muy atentos contigo, me quedó una impresión muy buena

Héctor - Y con el personal de cobranza

Ana - También muy bien, pues nunca tuve problema pues yo siempre hacia mis pagos, en veces yo me atrasaba un día o dos, pero no nunca, ellos me decían okey no pasa nada, muy accesibles se me hace

Héctor - Okey ¿Cómo te enteraste tú de la fundación?

Ana - A mí me dijo una compañera de las de igual hecho con amor y ella ya no pudo estar aquí, porque no tuvo aval y ella ya no siguió, ella me invitó

Héctor - okey ella fue la que te, pero ella no había participado con nosotros

Ana - No ella nada más también alguien más le dijo

Héctor - Okey ¿Tú has recomendado la fundación?

Ana - Si, yo sí la he recomendado mucho

Héctor - ¿Y qué dices cuando nos recomiendas?

Ana - Pues que te capacitan para que emprendas o refuerces un negocio, sin intereses es una aportación voluntaria para que la fundación crezca pero puede ser de \$50 o \$100 para arriba, en mi grupo todos dijimos \$100 pues fue de \$100 para que la fundación crezca y pueda llegar a más personas y les digo que está muy explicado, que pueden venir, pero mucha gente nada más quiere venir por el dinero, pero también debe venir por las capacitaciones para que gente de aquí vea que también tiene interés en hacer el esfuerzo.

Héctor - Y tú crees que es bueno capacitarlos, esa perspectiva de la gente quiere el dinero crees que esa sea la solución

Ana - No, no porque yo pienso que hay mucha gente que quiere el dinero para pagar deudas, viajes, o algo así, pero pues no, no es para lo que ustedes prestas si no es para que crezca un negocio o lo empiece y si tienen que venir a las capacitaciones

Héctor - Bien después de que tú estuviste en tu proceso aquí con la fundación, ¿incremento tú ingreso? ¿viste un beneficio en ese sentido?

Ana - (09:20) Si, porque yo siento que empecé a distribuir en unas tiendas, en unos jugos y así estaba haciendo más pedidos porque se me hacía hasta más pues es que para batir un pastel solamente podía hacer uno y no estar haciendo otra cosa, y ya con la otra batidora de me hace muy funcional y ya con la otra batidora podía aventajar más y podía hacer más

Héctor - entonces ahorita el problema no es que no tengas equipo, si no que no tienes mucha solicitud de pedidos ¿Cuánto ganas actualmente?

Ana - pues ahorita ha estado muy tranquilo porque hago un pastel a la quincena o semana

Héctor - y un pastel ¿De qué precio?

Ana - Pues varían los tamaños, de pueden ser de \$500 de \$800 también yo he estado que no quiero hacer tan chiquitos porque digo ni todo mi tiempo y mi inversión y digo pues no, me digo a mí misma si tengo que hacer chiquitos porque muchas veces me preguntan y nada más quiero hacer de \$500 o de \$800 para arriba y me pongo a pensar que toda la gente andamos en las mismas y a lo mejor se van a otros lados por ellos si se los hacen o les venden ya hechos de los de \$200, \$300

Aquí el detalle que no se pueden hacer fiestas grandes, entonces no necesitas hacer pasteles grandes, digo no sé si chiquito te refieres por el tamaño o por el precio, pero ahorita no puedes vender pasteles grandes porque no hay fiestas, tu sola te estás saliendo del mercado

Si es lo que estaba pensado yo misma y digo que debo hacer chiquitos, chiquitos para convivencia en casa, digo eso la gente los quiere y si de hecho, en veces sí los meto cuando tengo un pedido de uno de 30 personas, luego mi hijo me anda ayudando le digo que hay que meter dos tres chiquitos, yo sé que los vendo, si los hago los vendo, pero también digo y no los puedo estar haciendo toda la semana porque se enfadaría la gente.

Okey muy bien, desde tu pueblo de vista ¿Qué es lo mejor que tiene la fundación?

pues yo digo que las capacitaciones y de que la gente obtiene el crédito porque a mí se me hace que es rápido, rápido y sin intereses.

Héctor - y ¿cuál sería digamos lo peor que tiene la fundación o el punto de mejora desde tu punto de vista?

(12:39) Mmm pues no le encuentro peros, pero la gente dice que las capacitaciones o que la gente dice que es mucho tiempo, pero yo no creo que sea mucho tiempo

Pero lo que dicen es para mal ¿Qué es lo que dice la gente?

Yo les digo con ellos les prestan sin intereses, pero es de tengo que ir a capacitaciones

Entonces más que nada lo que quiere la gente es dinero no, pero no para negocio si no que para otras cosas

Si, yo pienso que si

es que nosotros no hacemos eso no son los bancos no somos financiera, okay ¿alguna recomendación para mejorar en la fundación? hay algo que tú de acuerdo lo que viviste que dijeras a yo recomendaría estoy en cualquiera de los aspectos ya que tú viviste desde ingresar a los talleres el financiamiento los pagos el seguimiento o sea tal vez alguna recomendación para nosotros

(13:49) Pues es que a mí todo se me hizo bien la capacitación no están aburridas ni están enfadosas porque ya ves que había unas como muy divertidas, no estaban como que nos estuviéramos durmiendo, pues no, también lo del seguimiento estuvo bien, si recibe uno llamadas, están al pendiente, del crédito a mí se me hace que sale muy rápido también, pronto ¿Cuánto te tardaron a ti? O sea Por qué dices rápido desde que tú metiste los papeles hasta que entregaste el cheque

pues no me acuerdo bien, pero fueron como unos 3 meses algo así

No sé, por eso te pregunto

Si como unos tres meses porque de que vinimos dejamos papeles y ya las pláticas nada más eran los sábados creo y yo pienso que dos tres meses, pero a mí se me hizo pronto y qué los talleres fueran solamente los sábados ¿Qué te parece?

a mí ese día se me hizo bien, pero ahorita en este tiempo a lo mejor lo sábados es cuando tendría trabajo

Ya ahorita tenemos la modalidad de lunes a viernes también

Ya está más práctico porque hay mucha gente como las personas que tienen más trabajo los fines de semana y entre semana si pueden venir

sí, de hecho ya el lugar de que se esperen 6 semanas que es cada sábado ahora en una semana te capacitas en la siguiente semana entregas y el proceso es muy rápido ahorita

entonces ahorita en cuánto tiempo está

una semana capacitación, la siguiente semana se hace ya la evaluación del proyecto las siguientes hace la visita del seguimiento y a los 15 días se entrega el cheque a la mitad de entre 5 y 7 semanas es todo el proceso completo.

Okey que bueno saberlo porque yo siento que si les decía en unos 2 o 3 meses y decían no es que es mucho tiempo de que, entonces ya ahorita si empiezo a comentar más ya les voy a decir que es más rápido

Nada más que ahora la diferencia es que se entregan los documentos por adelantado para el financiamiento.

Eso sí, se me hacía bien también porque la otra vez este éramos muchas personas yo pienso que más que 50 y estuvieron viniendo a las capacitaciones, daño no les hizo yo pienso, pero al final que ya dijeron todo los papeles y el aval y mucha gente no quieren conseguir o no busca o no tiene aval.

(16:19) Bueno no toda la gente viene por el dinero, y eso también, aunque la mayoría viene por el dinero a muchas personas les interesa capacitarse y quieren conocer los cursos.

Esa vez si me tocó ver a un señor que si dijo que solamente venía por la capacitación porque hizo su presentación final y traía un proyecto como el de sabritas y dijo que solamente venía por la capacitación y yo dije que raro que solamente quería eso y es que todas las capacitaciones cuestan y si ahí las obtienen gratis pues esta bien.

de hecho, para ser sincero es lo primero que damos, la capacitación es lo más importante para nosotros porque la capacitación bien dada, es algo que no se te olvida o sea el dinero no es el motor del crecimiento del negocio si no lo que importa es que sepas manejarlo, a quien venderlo, que elaborar o sea el modelo de negocios es importante

Si, yo ahorita es lo que traigo en mente porque me quedó asombrada como tanta gente está haciendo negocio y dinero sin dinero, como todas las ventas de internet, que sin invertir en pantalones tienes tu página de pantalones Y nomás traes lo que te encargaron, o bolsas o zapatos o cortinas o maquillajes o todo y lo que mi hijo tiene 20 años le digo debes hacer algo, ándale eso es el mercado ahorita todo lo de las redes, todo lo de las redes, si el me puso lo de la página de mis pasteles en internet y si cada vez pues ahorita que no hay trabajo me decepcionó y luego veo que a fulanito le gusta mi página de pastelería y luego hicieron un grupo del cerro del cuatro y ya es un mundo de gente y luego metieron gente que no es del cerro y tenemos muchas ventas y ya tengo clientas que les hecho pasteles que no las conozco porque por la página dicen un pastel, quien recomienda un pastel y ya mi clienta me recomienda, y ya tengo otras clientas y parientes que te echan la mano de que están buenos y entonces a fulanito o manganito les gusta tu página y yo les digo que lo pueden checar sin compromiso y pues si **siento que ahorita las redes es como un campo que debe uno de abarcar mucho**

(19:28) Totalmente y más en esta pandemia, de hecho, nosotros ya tenemos un curso si no solamente los talleres iniciales si no los complementarios, aquí lo que estoy tratando de identificar es de que no has estado en mucho contacto con la fundación

No, yo cuando acabe nomás los pagos y ya

O sea no has visto nuestras publicaciones, nuestras páginas

Si lo he visto, si lo tengo lo del face, si veo y si pongo y comparto la página y cuando pones que va haber algo lo pongo y me preguntan que en donde se hace y ya les explico y no sabía que ya era más rápido.

Si, si ya es más rápido este de hecho también los puntos del crédito crecieron también este ya tenemos una segunda etapa de capacitación, de hecho, tenemos un taller por si te interesa a los complementarios en donde se ven ventas por internet y publicidad en redes sociales o sea ya un taller de solamente eso

Se me hace que, si lo vi, pero no le halló tanto, pero le tengo que hacerlo y todo quiero que mi hijo haga, ándale ayúdame, ándale, ándale

pero son talleres, así como los otros o sea como los que te da como elementos para que tú puedas tú también hacerlo porque si dependes de alguien pues ya valió

sí, yo hasta le decía ándale súbeme un pastel y ya hasta después dije tengo que poder y ya lo hice y le dije si pude

Si te das cuenta no es algo tan complicado de hecho la tecnología está para facilitar las cosas, no para complicarlas nomás a veces es el miedo a perder, pero okey ¿Algún comentario, este adicional que te gustaría realizar este algo que no te haya preguntado, que te quieras decir a la fundación o algo que sirva adicional a lo que ya dijiste?

Pues no, se me hace muy bien todo lo que aplican, enseñan y de los talleres si había visto pero no se me había dado la oportunidad de venir, pero pues

Son en línea de hecho

¡Son en línea!

(21:40) Desde la pandemia ya tenemos o sea por ejemplo esos talleres después de marzo tenemos en línea, entonces sola sería que te conectes dos horas, de hecho, por la mañana, son de 10 a 12

Muy bien, yo creo que voy a tomar ese que dices de las redes.

(22:42) está muy bien, muy interesante yo creo que voy a ver esos

Muchísimas gracias

## **ENTREVISTA 11 David Floreschapa Delgadillo (DF)**

Hola, buenas tardes me puedes decir por favor tu nombre completo si eres tan amable

David Floreschapa Delgadillo

David, tu participaste en un proceso en la fundación Cardenal Garibi Rivera

Así es

¿Recuerdas el año?

Fue en el 2019

2019 y en qué participaste ¿Capacitación o financiamiento o ambos?

En ambos

¿De qué es tu negocio? ¿De qué era tu proyecto?

Es de bolsos para dama

Okey ¿Tu negocio aún existe?

Si

Recuerdas en la parte del crédito ¿para qué fue lo que se te apoyo? ¿y cuánto?

Para adquirir materia prima con el fin de hacer un inventario más grande

En relación a los talleres que tomaste recuerdas cuáles fueron estos

Si, recuerdo que había un módulo de mercadotecnia, uno que hablaba, no recuerdo el nombre realmente, pero hablaba sobre el tema ético de la empresa, esos dos son los que recuerdo más

Recuerdas algunos aprendizajes que pudieran ser significativos y que hayas aplicado en tu negocio de la capacitación que no tuvieras previo al proceso de la fundación

Sobre todo, en el tema de mercadotecnia, recuerdo que hablamos sobre conocer a tu audiencia, de tratar de que el producto se ajustará a sus necesidades y demás fue algo que para mí en ese momento lo vi de una manera más clara y que nos ha servido para irlo implementarlo cada vez más

Estos aprendizajes que tuviste de mercadotecnia ¿Los aplicaste en tu negocio? Podrías darme algún ejemplo que hayas aplicado

Sobre todo, el aprendizaje, lo que hicimos fue buscar, entender bien de quien era nuestra audiencia, quienes eran nuestro mercado y entonces tanto como nuestras ofertas y comunicación ajustarlas, el concepto y el aprendizaje por ejemplo la comunicación en redes sociales la hicimos más consciente en ese sentido primero hicimos nuestro trabado de identificar correctamente quien era el mercado desde la edad y partir de eso son herramientas que nos ayudan para los anuncios en redes sociales

Y estos elementos que tú hablas como de segmentación de aplicación digamos de redes sociales y diferente publicidad al aplicar las viste algún cambio positivo en tu negocio

Sí, si encontramos que hubo mayor respuesta sobre todo en alguna parte en otras de conseguir más likes pero si mucho más clientas que preguntaban por el costo y demás que nos compraron en línea eso nos ayudó y que venían a partir de los anuncios

Que opinión entonces te merecen los talleres de la fundación ¿Cuál sería tu opinión sobre ellos?

A mí me gustaron y me parecieron que si te ayudan a darle una perspectiva más amplia a tu negocio, sobre todo yo por ejemplo soy ingeniero y a lo mejor comprendo el concepto de

la mercadotecnia pero muy por fuera y estando ahí me ayudó a entender a un nivel más profundo, comprender necesidades de aplicarlo y entender que los cursos que tomamos no me iban a resolver todas las dudas ni me iban hacer todo un experto pero si me ayudaron a ver las carencias que teníamos y hemos ido trabajando sobre eso.

(04:54) Entonces a ti te ayudo para identificar áreas de oportunidad en tu negocio, por lo que entiendo no estabas visualizando hacer la publicidad del como la estás llevando ahorita, o estabas un poco perdido en tu segmentación por lo que me comentaste previamente es así o lo comento mal

Si, un poco perdido y a lo mejor por ideas que no eran las más correctas, sabía que no lo estaba haciendo bien pero no estaba muy claro por qué.

Si tuvieras que calificar los talleres del 1 al 10 siendo 1 la calificación más baja y 10 el más alto ¿Cuánto les pondrías tu?

Les pondría un 8 porque creo que tienen cosas que mejorar

¿Cómo cuáles?

Me refiero más bien a que hay área de oportunidad, en estos temas de la mercadotecnia me pareció muy valioso y me abrió mucho la perspectiva, pero recuerdo otros que salí y no quede tan satisfecho o quizá eran demasiado básicos a mi perspectiva, el curso de costos me gustó por qué también tenían cosas que ya conocía, sentí que no había aprendido

¿Alguna recomendación de tu parte en ese sentido?

Dame chance, no se me viene nada, la verdad no se me hizo pesado, el tiempo de los cursos era razonable y el contenido era directo, déjame pensarlo.

La idea de nosotros es identificar en tu percepción si tenemos un 8 cuáles son esos dos puntos que tenemos para llegar a diez, cuáles son esos elementos que tendríamos que estar considerando, si se te ocurren nos ayudarías mucho porque esa es la idea identificar los puntos de mejora para estarlos teniendo porque me queda claro en lo que te ayudamos, pero aún no alcanzo a percibir lo que nos falta para dar ese brinco

Claro, si te entiendo

¿Tu participación en alguna otra institución ya sea financiamiento o Capacitación para ti negocio?

No

¿Recuerdas que monto te prestaron en la fundación?

Creo que fueron 25mil

Y ¿este monto fue suficiente para lo que tú necesitabas en ese momento?

Si, porque tenía ya una inversión para el proyecto que ya tenía visualizo

Hablando de la experiencia del personal administrativo de recepción de documentos,

llamadas, etc.... ¿Cómo fue tu experiencia en ese sentido?

(08:47) Muy buena, cuando tuve dudas me pude comunicar y me respondieron con claridad, la verdad no tengo ninguna queja en ese sentido fueron bastante claros y honestos en ese sentido, hubo una parte probablemente en la que yo consideraba que se iba entregar antes pero probable fue un error de comunicación el crédito, pero no fue algo que me haya afectado ¿Cuánto te lo tardaron y cuál era tu expectativa?

Según recuerdo en agosto fueron los cursos y me parece que me lo otorgaría a mediados de septiembre, pero fue a mediados de octubre, si no mal recuerdo

(09:39) Y los tiempos digamos que tú considerarías adecuados para la entrega de los recursos que rango tendríamos que manejando

La verdad, honestamente me pareció bastante ágil pero más que nada quizá yo tenía una idea diferente

Pero no lo vez ¿cómo una debilidad como tal?

Viéndolo bien, estoy intentando recordar porque fue esa confusión, si pudo haber sido algo con ustedes, cómo para comentarlo pero creo que si, **a lo que recuerdo si hubo un tema de comunicación que no estaba tan claro, de cuando se iba entregar y hasta casi finalizar el curso se entregó y si ese fue el caso, como lo recuerdo fue así un área de mejora si sería eso tener bien claro como es, porque si es importante, por ejemplo yo lo utilice para ir a una expo, entonces dependía de mi planeación para ir a esa expo, del producto que iba a llevar y demás y si dependía de cuando lo iba a tener por el tema de la compra de materiales, la recomendación es tener bien claro desde el principio las fechas de entrega.**

Y en el caso en el área de cobranza ¿Cuál ha sido tu experiencia?

A sido buena, la verdad es que por el tema del covid mucho de lo que hemos estado vendiendo es a través de boutique y hubo un tiempo en el que se nos complicó muchísimo, ahorita estamos saliendo, cerramos el año bien y nos ayudó a recuperar un poco de lo que traíamos atorado y hubo unos meses en los que al final del año me estuve atorando, **la experiencia muy buena, siempre han entendido, obviamente han estado buscando y**

recuperando, entiendo que es su labor y lo han hecho de una manera muy amable y también de una manera informativa, de que está pasando, si no puedes avísame para cuándo y demás, creo que lo han hecho muy bien.

(12:09) En ese sentido, en el área de cobranza lejos de tener un área de oportunidad, se está transmitiendo de que somos fundación que ciertamente necesitamos esa recuperación para seguir operando, pero hay una parte de conciencia de amabilidad, no tanto de hostigamiento ni hacer sentir mal a la persona ni mucho menos

No, también entiendo que se hace una llamada en ese sentido han comprendido que tenemos el compromiso y que entendemos en ese sentido

Entiendo que en algún momento tuviste la problemática de pagar en tiempo o pagar completamente, te marcaron, mencionaste cuál era tu situación y te esperaron sin tener problema en ese sentido

Así es

Y hablando en el proceso ya general de la fundación ¿Cuál sería tu opinión, desde que se hace la convocatoria? ¿Cómo te enteraste de la fundación?

Vi un anuncio fuera de una parroquia y ahí fue que me entere, y no me pareció porque teníamos claro el proyecto y teníamos una idea de largo plazo, probablemente ahorita pensándolo, por el monto que es, probablemente si me hubiera que fuera más corto el proceso quizá no el de los cursos, creo que fue como durante un mes, un mes y medio y me parece que es valioso, y creo que es importante de mi punto de vista no lo haría corto, no lo eliminaría ni de broma porque creo que es una parte relevante, me pareció bien el tema de tener que justificarlo, de que se revisarán todos los proyectos, ese periodo me pareció bien, a lo mejor agilizar la entrega después de eso, yo entiendo que ustedes tienen que promoverlo, con un grupo grande pero no sé si antes habría la oportunidad para reducir el tiempo pero probablemente por el monto el tema de que sea más ágil lo hace más atractivo.

Ahorita mencionaste que los cursos eran relevantes ¿Por qué lo consideras así?

(14:44) Además de mi estando yo ahí, me encontré con muchos compañeros que a lo mejor no tenían una educación formal, como yo si tuve la oportunidad y que si tomaron muchísimo de lo que estaba ahí y así como yo con el tema de mercadotecnia abrí los ojos de lo que estaba careciendo y no prestaba atención creo que para muchos de mis compañeros en otras áreas si les abrió también, sobre todo con la visión que tiene la fundación, es un tema valioso

profesionalizar un poco más a las personas, si, esa visión y una económico que estuviera más basada en una empresa más consciente

¿Qué es lo mejor que la fundación? De todo el proceso que tú has vivido ¿Que sería lo mejor que tiene la fundación?

para mí eso, que apoyan, siento que si hace la labor de pensar porque voy apoyar y tratar de empujar a las personas a qué utilicen el dinero de una manera correcta, **siento que son fieles a su visión y que se muestra en la práctica**, es lo que te comentaba al inicio nos explicaron cuál era el tema de que iba, porque razón y reo que curso con curso y al momento de entregar el apoyo me quedo muy claro que eran **una organización que está clara en lo que hace y se compromete para hacerlo de la mejor manera posible**

Muchas gracias y si tuviéramos que hablas sobre lo peor que tiene la fundación, no necesariamente porque sea muy malo, si no que sea un área de oportunidad de todo el proceso que tú estás viviendo, que podrías opinar sobre ese punto

(17:27) Me preguntaste ahorita si fue suficiente y si fue suficiente porque tenía un proyecto, un capital que me permitía que fuera suficiente pero probable sea eso, que no es un apoyo muy grande, entonces quizá tendría una oportunidad de tener un efecto más grande, si fuera un apoyo más grande, y desde mi punto de vista que también tuviera un programa de revisión más a detalle quizá, poner controles más grandes, si hubiera posibilidad a lo mejor de apoyos pequeños, y tampoco me estoy yendo a 10 veces, quizá con que sea el doble si te da la oportunidad de pensar en un proyecto más grande, yo tenía este proyecto pero si hubiera esa posibilidad hubiera pensado de qué manera puedo hacer más grande.

Ahorita mencionadas los controles, o sea pudieras darme algún ejemplo de controles que tú viste como que pudiéramos implementar o ausencia de revisión

(18:41) Cuando fui a presentar vi que hubo personas que a lo mejor por falta de atención o compromiso no sé, entraban al proyecto y no tenían las cosas correctas, no sé si se les entrego o no, pero siento como que quizá a el control antes de eso

¿Documental? Entrega de documentos

**Me refiero si va a ser un crédito más grande a lo mejor ser más estrictos, para mí sería algo que entendería y si fuera yo lo comprendería, dar una oportunidad de anda revísalo y vuelve en 15 días, así como esta no te lo puedo aceptar, lo que quiero decir con esto es: tampoco me**

parece que estaría bien dar montos más grandes si uno no está listo para recibirlo, creo que eso es importante.

(19:57) Una vez que tú pasaste por este proceso de la fundación, incremento después de recibir esta capacitación y pequeño financiamiento ¿Incremento tú ingreso? Tú ingreso personal, no la ventas del negocio ¿Ganas más?

La intención siempre fue reinvertir

Pero está reinversión te ha generado que tú tengas un mayor ingreso o ¿no logro ese objetivo? Pues es que fue el apoyo a finales del 2019 y durante el 2020 la situación se puso complicada en temas de covid y últimamente si ha mejorado, pero no tan relevantemente

Entonces si tuviera que concluir, lo que tú ganabas antes de la fundación es muy parecido o ligeramente si habláramos de un porcentaje,

Si

Pero parte de esa situación mencionas que tiene que ver con la pandemia ¿Te afectó mucho la pandemia?

Si, si nos afectó durante algunos meses de manera significativa

¿Por el cierre de los negocios?, porque tus clientes se quedaron sin trabajo, porque no estabas en un canal online, porque diste crédito ¿Cuál sería la principal afectación o afectaciones que tuviste por la pandemia?

Cierre de las boutiques donde se vende mi producto y además del taller en donde lo fabrico también hubo temas de cerrar, hubo retraso y la cadena de suministros se colapsó y además si teníamos un canal de venta online pero durante ese tiempo no funcionó muy bien y la demanda se nos cayó.

Alguna recomendación qué harías a la fundación en cualquiera de sus etapas, proceso, difusión, entrega de documentos, los talleres, la generación del crédito, contrato, seguimiento, cobranza, el seguimiento en cuanto a necesidades de capacitación o asesoría o alguna recomendación que implique el proceso de la fundación

Que los créditos sean más altos y dejar en claro los tiempos de entrega

(24:25) ¿Tu sigues en contacto con la fundación?, sigues sus redes o estás al pendiente de los nuevos procesos que tenemos ¿Te han invitado a los nuevos talleres?

No, un día que me hicieron una llamada para avisarme para decirme que había la oportunidad de financiamiento terminando de pagar este y si estaba interesado los podría buscar, y si me llegó algo de información sobre los cursos, si los sigo en redes sociales estás en algún grupo de WhatsApp?

No

Te comento como información tenemos ahora, no solamente son estos talleres, el proceso es más corto, tenemos unos nuevos talleres que son complementarios, son diferentes a los que tomaste con una oportunidad de financiamiento y la idea o es seguir la ruta de la fundación es que adicional a esos talleres se va seleccionar posterior a eso, tu tomas los talleres se te da un nuevo financiamiento, esos talleres tienes más que ver con desarrollo de negocios y se piden otro tipo de cosas diferentes, se piden que lleven controles administrativos pero ya los talleres van más enfocados en estrategias más enfocados a las estrategias del negocio y se presta hasta 30 mil pesos y se presta y se le da un seguimiento, la fundación elige los mejores proyectos del año para que puedan competir y con eso les estaríamos dando ya sería asesoría personalizada que sería un siguiente paso, para ayudarles a construir probablemente dependiendo de las necesidades es desde los controles administrativos a parte sí tienen fiscal, o legal sí tienen registro de marca pero eso ya sería accesorio, serían talleres y de abriría una oportunidad de tener un financiamiento y sería hasta de 40 mil pesos pero sería por las etapas, la capacitación sería complementaria, si te interesa de lunes a viernes es virtual y la capacitación es una vez a la semana, se hace un proceso más o menos de lo del seguimiento ya los papeles se entregan por adelantado, ahorita ya se entregan por adelantado y mientras hayas cubierto digamos el financiamiento que tienes no puedes nada más tener dos financiamientos abiertos ya que te quede uno puedes participar es totalmente gratuito, no se cobra nada por esta parte de la participación de hecho para los nuevos los que son ahora 2020 es obligatorio participar porque los queremos seguir participando pero es abierto por si te interesa tienes esa opción de un segundo financiamiento si necesitas reforzar tu negocio

Suena muy interesante eso, esa información por escrito por ejemplo me la puede mandar por correo como para

Si de hecho te preguntaba si no estabas en grupos, porque generalmente la fundación tiene grupos por WhatsApp y los tiene identificados, te recomiendo que hables con Josué que es el encargado digamos en las redes sociales y de los equipos en la fundación, comentarle que

hablaste conmigo y que tú estarías interesado en inscribirte en las diferentes convocatorias, una pregunta que se me pasó hacerte antes de cerrar el tema es si tú alguna vez habías recomendado la fundación

(28:38) No, si la recomendaría, no la he recomendado, también probablemente porque he estado por una situación familiar y por el tema del covid, he estado casi casi recluido no, este la verdad honestamente no la he recomendado, pero si me gustaría recomendarla.

Pero no la has recomendado por un tema de nosotros de no ser recomendable, si no por una decisión tuya más que nada una situación personal

Así es, si tengo oportunidad con otra persona, porque no he tenido contacto tanto con otras personas que sé que tienen negocio y así

De acuerdo, te comentaba de Josué, la fundación no va estar trabajando esta semana, pero el teléfono es el mismo y las mismas redes sociales que te incluyen para que te llegue la información porque nosotros trabajamos por etapas que convocatorias abiertas entonces, pero los procesos son esos y que te tomen en cuenta para el siguiente, lo único que tienes que hacer insisto si quieres en los complementarios es haber liquidado el otro préstamo, no se pueden tener dos préstamos y el actualizar tus documentos, es todo y ya en ese te tomamos en cuenta y es vivir el proceso nuevo de capacitación es una nueva ficha, nuevos elementos la ficha es parecida pero el proceso es similar

Okey

No sé si quieres hacer otro comentario, si no de mi parte sería todo, agradecerte, tienes algún otro comentario, pregunta que no te haya hecho o que te gustaría externar, creo que varias veces te pregunté por alguna recomendación

(30:19) No, la verdad no, agradezco la llamada de seguimiento, me gusta que me hayan llamado para ver de qué manera he mejorado, creo que eso habla muy bien de ustedes y no creo que nada, solamente agradecerles

Muchas gracias David, estamos en contacto y seguimos apoyándolos, también lo quiere decir que no solamente se apoya una vez y me queda muy claro que a veces nosotros no tenemos montos muy grandes eso es una realidad, pero si damos varias veces, también para comprobar que no deja proyectos que no tengan pies o cabeza y también con eso podemos compensar un poquito de pensar en un solo financiamiento, que tengas muy buen día, muchas gracias.

## **Entrevista 12 Itzel Lomelí Gallegos (IL)**

Hola buenas tardes, cuál es tu nombre perdón

Si, mi nombre es Itzel Estefanía Lomelí Gallegos

¿Tu participaste en algún proceso de capacitación o financiamiento en la fundación Cardenal Garibi Rivera?

Si

¿Recuerdas en qué año?

Creo que fue en el 2018 y después en el 2020 me parece

Muy bien ¿Has participado en dos ocasiones?

Si

¿Fue financiamiento y capacitación? solo capacitación o financiamiento

Ambas

Okey, recuerdas en la parte de capacitación ¿cuáles fueron los talleres que tomaste?

Si, fueron enfocados al crecimiento personal, creo que era autoestima y autoconcepto, otro fue enfocado a las finanzas, otro al marketing y publicidad, otro fue enfocado en como determinar los precios y los costos de tus productos y la verdad el otro no me acuerdo de que fue

Muy bien, de estos talleres recuerdas cuáles fueron los aprendizajes más significativos que obtuviste

(01:37) Si, que a veces nosotros costeamos los productos de manera inadecua, lo cual después nos trae un margen real de ganancia y por consiguiente pues a veces nos atoramos nosotros mismos sin considerar como todos los costos directos e indirectos que lleva el producto y que 100% nosotros debemos tener una buena atención al cliente basándonos en que el cliente regrese porque pues ahora sí un cliente insatisfecho va a recomendarte mal hasta 10 veces y un cliente satisfecho tal vez solamente lo haga 1 o 3 veces

Okey, muy bien y de estos aprendizajes que tú obtuviste ¿Los aplicaste en tu negocio alguno de ellos?

Todos los días

Todos y ¿todos los días? Me podrías dar un ejemplo de ¿cómo? lo aplicaste en alguno de estos elementos

También mucho en la parte de la inteligencia emocional, yo creo que tal vez tú también que tienes negocio podrías darme la razón, primeramente estandarizando los precios de los

productos basándome en todos los costos no, en los costos que implica la mano de obra, la materia prima, cosas como el alquiler y cuestiones de ese tipo, pero sobre todo yo creo en la parte de tener esa inteligencia emocional y de compartirle ese empoderamiento a tu equipo de trabajo, porque por ejemplo a veces tenemos quejas de que mi negocio es un restaurante, pidieron una ensalada selva negra y el otro día mandaron la ensalada sin el jamón selva negra, entonces mandaron literal solo la verdura, imagínate una ensalada no son caras en comparación de otros lugares que sin problema podemos competirles por qué son productos gourmet pero una ensalada de unos 70 u 80 pesos no lleve la proteína principal obviamente el cliente estaba super molestó y en ese caso debemos jugar, improvisar y de cierta manera educar a tu equipo de trabajo para saber cómo manejar ese tipo de situaciones y el cómo si tratar de aminorar como ese disgusto del cliente para que pueda volver a comprar, haciéndole un descuento, ofreciéndole un producto gratis en la próxima compra, de manera que no se vea tan insatisfecho

Okay y estas son cosas que tú aprendiste en el proceso de la fundación

Si, porque me acuerdo mucho que pues sí era la parte de que sí tener muchísima inteligencia emocional y ponernos en los zapatos de los clientes Y de qué parte se puede negociar y mediar de que, si el cliente tal vez no va a tener la razón siempre, pero es el cliente no entonces hay que buscar el cómo sí que él esté quede a gusto y nosotros no tengamos tanta pérdida

Okey, y el aplicar estos conceptos que ahorita tú me mencionas has visto algún beneficio en el negocio

(04:54) Sí porque los clientes se mantienen

¿Qué opinas sobre los talleristas? ahorita hablaba sobre el contenido de los talleres, pero sobre los talleristas cuál es tu opinión

Pues bueno en ese momento cuando los tomé me pareció muy bueno yo creo que de los mejores talleristas eres tu, no porque me estés entrevistando tú, pero si éste sí me pareció súper bien sólo **si creí un poco deficiente de la parte del taller que me habían dado referente a los impuestos porque no fue muy claro ese taller porque se abre digo es poco el tiempo que se hablas de manera muy generalizada y tal vez sí es importante que se toque más específico**

Cuando alguien va a empezar un negocio y están emprendiendo, cuál es el régimen que le convendría más en este caso, supongo que la mayoría es el RIF y cuáles son los beneficios u

obligaciones que debes tener al darte de alta en este régimen porque en esa parte digo yo lo veo como una área de oportunidad si sería bueno que tal vez fuera más específico y tal vez basándose en la ley gubernamental que quería conocer, o sea cuáles son las obligaciones de este régimen, porque fue muy generalizado y yo lo tuve que buscar por mi cuenta que es parte de lo mismo que nadie le enseña a ser empresario pero después me di cuenta en talleres que fui al SAT, que hay mucho beneficios, actualmente ya nada más está el 30% pero existe un programa que se llama crezcamos juntos que si tú te das de alta como patrón te hacen el descuento del 30 en tus empleados del IMSS inscribiéndolos, los que tienen sin haber cotizado en el SAT de 24 meses entonces yo contrato alguien que haya cotizado ante hacienda como trabajador durante 24 meses en automático me hacen el descuento del 30% y también tú te das de alta como patrón te puedes dar de alta y también puedes estar cotizando con el mínimo pero con algo cotizas, entonces ese tipo de cosas creo que tal vez no te vería un poco más a la gente a que se sume a la economía formal.

Claro, tienes toda la razón entonces en relación hablando de los talleres y si tuvieras que calificar los del 1 al 10 todos en general o si quieres hacer diferencias lo puedes hacer sin duda es la calificación más alta y uno la calificación más baja qué calificación le pondrías y ¿por qué?

Yo pienso que en general a todos les pondría un nueve o diez, este nada más en ese si yo creo que un 7 porque sí fue faltaba más información.

Muy bien ahora hablando de la parte del financiamiento ¿cuerdas que montó te prestaron y para qué?

La verdad con exactitud no, pero creo que fueron \$21 mil y para qué fue para el negocio porque me hacían falta muchas cosas del equipo y me prestaron parte ustedes y un familiar directo, entonces con eso arranque junto con ahorros que tenía

Entonces si yo te preguntará si este monto fue suficiente para complementar o completar tu inversión, no lo fue o sea en ¿qué porcentaje se quedó o qué tanto te hizo falta?

Pues yo creo que me hizo falta como un 50% más o menos pero sí fue de gran ayuda

Osea otros 20 por lo menos redondeándolo

Si, si me prestarán otros 30 mil masó menos

Muy bien, ahora hablando de tu experiencia digamos este en la fundación ¿Cómo fue en el personal administrativo?

Muy bueno, todos son muy lindos la verdad no puedo tener ninguna queja

¿Con el área de cobranza?

También fue muy buena

No has tenido ningún tipo de dificultad problemas, situación

No he tenido ningún tipo de problemas más bien el problema he sido yo porque todavía les debo un poco de dinero la segunda vez que me prestaron porque tuve una situación económica bastante complicada, no por cuestiones que creo que si te había contado esto no por cuestiones de no venta, la verdad gracias a Dios y tengo ventas pero había unos problemas personales muy fuertes con el dueño de los locales que nos renta van a mí y al de la paletería de al lado entonces pues era una situación ya muy desgastante y ellos se quisieron ampliar porque tenían una cremería, literal solamente me dieron como un mes y medio para desalojar el local, siendo que jamás les quedamos mal ni nada, entonces me vi forzada, desde cuando yo me quería ampliar pero obviamente no quería hacerlo si no tenía yo la inversión ahorrada con mis ingresos propios entonces yo lo veía como para un año más y literal lo tuve que hacer ahora en febrero que pasó y fue como comenzar de nuevo era todo servicio a domicilio, entonces acá ya tenía lugar para que las personas pudieran comer, fuera un restaurante en forma y lo más cerca que encontré, más factible que yo quería y que no fuera tan caro, se me triplicaron los gastos, la renta pago tres veces más de lo que pagaba, porque estaba dentro del fraccionamiento en donde tienes tu casa y ya me salí a una avenida principal entonces que si me da más apertura de mercado, si se ha visto el crecimiento pero fue una inversión intensa, entonces si tuve que comentarles que si me daban chance un poco, porque con la pandemia, solo a mí se me ocurre expandirme en pandemia pero era eso o dejar el negocio y la verdad no, porque es la pasión que me mueve todos los días, entonces pues tal vez ese sería, no de parte de ellos pero más bien de parte mía, porque me atrase

(11:34) Cuando dices que triplica éste te cuesta tres veces más caro la renta es todos tus costos por ejemplo tus costos fijos anteriormente cuánto eran y cuántos son ahorita aproximadamente

Costos fijos por ejemplo el alquiler en el pasado eran 2,350 Y ahorita estoy pagando 7,600 de renta

Pero esa es la pura renta, pero toda la operación más o menos ¿cuánto te cuesta?

Pues todo incremento mis costos como un 50% porque estoy pagando un préstamo que solicité para poder invertir, para posicionar el local entonces si se me incrementaron bastante y esos los tuve que volver a reformular mis precios, no quise bajar el precio porque el concepto es snacks gourmet a costo accesible, entonces tuve que volver a contemplar masó menos para ver ¿cuántos productos vendía? en el local aquí para hacer una media del precio de cada producto, y tal vez les incremente un 15 o 20% a los precios y tomando en cuenta los costos fijos del préstamo que pedí y del alquiler nuevo y para ver cuánto podría aumentar porque tengo el congeladores industrial, tengo el refri entonces lo único que hice fue un repartidor que nos íbamos a cambiar y ahorita la que anda repartiendo soy yo y es el problema que te digo que no puedo atender la llamada o así porque ando en el carro repartiendo y después de las 6:30 conseguí un chavo que ahorita me está ayudando pero yo reparto en el carro, si gasto más gasolina y lo que me dan de propina ahorita es con lo que estoy pagando el combustible, mucha gente me dice... Oye pero tú eres la dueña y estás repartiendo pero no importa, tuve que hacerle pero ellos no saben de los gastos que tengo pero si, al mes estoy yo creo que estoy embolsando en puros costos fijos o por semana más bien yo creo que puros costos fijos que no tiene nada que ver con la materia prima o el costo directo yo creo que si me aviento unos 16 mil por semana

(14:18) Incrementaron tus ventas con este cambio también o vendes lo mismo, incrementaron tus costos y también incrementaron tus ventas

Si, si incrementaron, yo creo que han incrementado un 20 o 25% masó menos

¿Y eso es ahorita a la semana como cuánto?

O sea no puedo recuperarlo todo porque a penas me cambie en febrero pues de que incrementar fue a finales de febrero y creo que con las vacaciones de la semana pasada estuvo tranquilo, pero pues gracias a dios fuera de eso sí tengo venta a pesar de la pandemia

Y desde que estuviste en el proceso de la fundación, que tan lento o rápido se te hizo el proceso, desde que te enteraste, la participación de los talleres, realizar la capacitación, documentos, salió el cheque etc... ¿Qué tan rápido o lento te pareció el proceso?

Yo creo que ya vez para que más gente se motive para participar tendría que ser más ágil el proceso, yo le entro a todo y a mi entre más capacitaciones me den para mí mejor y yo creo que todo esfuerzo tiene una recompensa y del tiempo que estuve yo he recomendado la fundación y así mucha gente se desmotiva y me dice no es que este es ir tal sábado, estos son

los comentarios que me daban, para ir dos meses y que te presten 20 mil, mejor busco en otro lado y le digo esa no es la actitud de un emprendedor, digo en donde te van a prestar por nada de interés, soltarte la lana así, al contrario deberías de aprovechar tu negocio porque tu negocio no se puede valer por sí solo, de aventarte no más de ahí conseguí esto y al rato voy a venderlo, no porque tiene un trasfondo pero desafortunadamente vivimos en un país donde a la gente no le gusta chingarle perdón por la palabra pero no le gusta como esforzarse demás y sí mucha gente se desmotiva por que conocí a mucha gente que necesita un el apoyo muchas locatarios cerca de local donde yo tenía antes, miya esta, esta fundación diario se quejaban de que no tenían dinero para invertir y les decía y ya cuando no porque te piden esto no pero son tantos fines de semana no porque a qué hora voy si me la paso en el local, entonces pues eso lo ven ellos, para mí está bien el tiempo que dan, pero **no se, tal vez si fuera un poco más ágil el proceso o aumentar la suma que prestan sería más atractivo para las personas, creo yo** (16:58) De hecho ya hicimos algunos ajustes en ese tiempo, ya tenemos la capacitación de lunes a viernes, dura nada más una semana y ya ahorita los montos son hasta 30 mil y con la opción de que lo pagues y creo que es parte de tu caso tener un segundo crédito en automático, que también es la idea, cómo es emprendiendo mucha de las personas no tienen muy claro lo que tienen que hacer entonces es llevarlos paso a paso porque es un riesgo para nosotros, pero si tiene sentido

Claro, porque también es un riesgo para ustedes soltarle lana así a cualquiera

Hablabas sobre la recomendación que había recomendado la fundación este cuando tú recomiendas a la fundación qué es lo que dices que le dices a la gente

17:51 Pues que **es una fundación sin fines de lucro que es una fundación católica que se encarga de apoyar a los emprendedores y no sólo en la parte financiera, sino que también ellos esfuerzan por qué tú te puedas capacitar y tengas una visión más amplia de lo que implica un negocio y que son una fundación muy noble siempre lo digo así**

Muchas gracias, Y cómo cuántas veces nos ha recomendado para darnos una idea una 10

Como unas 8

¿Y sabes si alguien de ellos acudió hizo el proceso?

Sí creo que estuvo yendo una persona, pero no me acuerdo muy bien de su nombre porque era amiga de mi mamá

Y tú sigues en contacto con la fundación, tú Cómo te enteraste digamos la primera vez de la fundación

Yo busco en todos lados literal googleo en todos lados en el gobierno también he bajado recursos, pero creo que fue por el sacerdote de la parroquia en la que estoy

¿Qué parroquia es?

La parroquia de la Asunción

Y este tú has participado entonces son otras capacitaciones o en otros programas de financiamiento entre otras instituciones

(19:12) De financiamiento no, la que me financio ahorita fue mi prima que vive en Estados Unidos, estuve en fojal para un financiamiento que al final no solicité, también fue muy buena la capacitación, este y le he bajado recursos al gobierno en varias convocatorias, me han apoyado a fondo perdido como unas 4 veces gracias a Dios

Okey, toda una experta ya una profesional en ese sentido

Pues ahorita estoy participando para otro, espero que me la den, no te creas que tanto porque participó al año como unas 4 o 5 me dan una pero bueno ya es ganancia.

¿En qué fondos has participado?

Partícipe en uno que se llamaba fomenta a tu empleo, a eso creo que también te daban una clase, en el programa de fomento de tu empleo se llama ese es el servicio nacional de empleo a nivel federal, ese es en plaza tapatía pero por el peje lo quitaron, también tuve tengo apoyo en el programa de los ninis de jóvenes reconstruyendo el futuro certificada en empresas tuve que hacer un buen de papeleos pero me pueden dar hasta 5 becarios ahorita no tengo a ninguno porque se salió el último pero tengo opción, una vez llegué a tener en el mismo entre los dos turnos y ahí el sueldo y el IMSS se los paga el gobierno y ahí este está padre porque depende del tamaño del negocio te dan becarios, a mí me dieron 5, tú las públicas y este si llegan becarios se quedan trabajando contigo durante un año y al mes les paga el gobierno el IMSS y el sueldo y luego también este me apoyaron en la Secretaria de Desarrollo Económico en un programa que era para la creación de páginas web, publicidad y registro de marca y aplique, Me asesoré estuve buscando un buen marcanet y registre la marca apagado financiado por el gobierno registro de aviso comercial ya que lo registro ante el impi y pues hice mi página web y la tienda línea con el dinero del gobierno porque obviamente si es algo importante pero es algo en el que no pensaba desembolsar tanto dinero, y eso también lo

pagaron ellos en el programa que te digo el fomento de autoempleo me dieron hasta 25 mil pesos en equipo, no me dieron dinero, me dieron equipo, me dieron mesas de trabajo inoxidable, licuadoras, exprimidores industriales ¿qué más?, un programa que se llama fuerza mujeres me lo dieron el año pasado y me dieron 25 mil en transferencia para comprar un refrigerador industrial este que más..... Me gane en el gobierno de Tlaquepaque en el instituto juvenil de la juventud esté el primer lugar en la categoría de emprendimiento juvenil y me dieron 10 mil pesos, no me acuerdo que otro apoyo me han dado, pero si

Digamos comentaste a fojal que habías participado en sus cursos de capacitación, si tuvieras que compararnos contra fojal ¿Qué ventajas y desventajas ves entre uno y otro?

Pues mira, la ventaja de ustedes es que se enfocan mucho en la parte humana y eso es muy importante porque creo que es lo que te mantiene la motivación y tal vez una ventaja de fojal te dan más sintetizado en aspectos técnicos del negocio entonces se podría decir que es como más a fondo y aprendí cosas como los beneficios del SAT

Y en algún otro tema que recuerdes de fojal, aparte de lo fiscal, que tú digas, hablaste de la parte técnica, ¿pero a qué te refieres?

Pues la parte operativa, también de costos, de finanzas personales, de cómo presentar (23:59) Una pregunta diferente ahora, desde tu perspectiva que fue lo mejor de la fundación ¿Qué es lo mejor?

Pues las clases, los talleres

Y lo peor, la parte de mejora

Los tiempos en el proceso

Okey, los tiempos, después de que tú viviste el proceso en la fundación ¿Cambio tu ingreso personal? O sea después de participar en la capacitación como en el financiamiento, ayudó a qué incrementarse tú ingreso, no las ventas de tu negocio si no tu ingreso personal

Ahorita no, si te soy honesta, si me hubieras preguntado eso hace unos 6 meses te diría que sí, pero como todo el ingreso incremento, de que no es lo correcto, ya voy a cumplir tres años con el negocio, durante los dos años pasados, quiero salir de despidas este año, es mi meta, pero ahorita no me estoy pagando nada, obviamente salen mis gastos de eso, pero no tengo un sueldo,

¿Pero si lo tuviste?, te ayudo esta parte del ingreso y ahorita no lo tienes por todo esté desarrollo e inversión y para no endeudarte más o invitar a un socio lo que haces es desgastar

tu suelo, pero si no tuvieras toda esa inversión que realizaste ese dinero sería para ti, o ese año es lo mismo que ganabas hace dos años a lo que ganas ahora, aunque ese dinero no lo tengas en efectivo

Exacto

Y si tuvieras que compararlo pudieras decirme una cantidad del incremento, hace un año yo ganaba más o mejor tanto y yo podría ganar tanto, imagina que no tienes las deudas ahorita y que te pudiera pagar el negocio ¿Cuánto sería? Y cuánto recibías antes como para tener un parámetro

pues me pagaba 16 al mes

Okey, antes de la fundación o después

Antes de la fundación yo tenía un trabajo y ganaba 20 mil al mes

Okey, pero cuando abriste tu negocio empezaste a cobrar 16 mil ¿Ese fue tu primer sueldo?

No, de recién que comencé me pagaba 7 mil y después aumento a 16 que fue lo último que recuerdo

(27:05) Y 7 mil pesos tu recibías antes de la fundación y después del proceso

No, yo empecé el negocio después de que me dieron el dinero de la fundación

Si, a lo que me refiero para medir un impacto o un aumento de la fundación el antes y después,

Yo cuando entre a la fundación yo seguía en mi trabajo, hasta que termine el curso de la fundación, me autorizaron el dinero y mi abuelito me pudo prestar la otra parte fue cuando renuncie a mi trabajo y abrí mi negocio y más bien yo de ganar 20 mil tuve que pasar a 7 mil que me estuve pagando en el negocio

Okey, muy bien, ya por último que recomendaciones harías para mejorar la fundación en términos generales, cualquier tipo de recomendación que no hayas mencionado ¿Tendrías alguna?

Creo que nada más los tiempos del proceso para que te autoricen el proceso, el personal muy amable, las capacitaciones son buenas, **lo que ustedes hacen es súper noble y la verdad es de mucho valor para la localidad.**

Muchas gracias ¿Algún otro comentario que quieras hacer o quisieras agregar para que quedara registrado?

No, pues que si ocupan ayuda de mi parte claro que sí y si algún día yo no sé quién, si quieren que haga un testimonio de estos altibajos que he pasado, podría hacerlo o si algún día ocupan de mi claro

No, pues muchas gracias, si morros te pudiéramos algún tipo de apoyo para un testimonio para poderlo poner a presentarlos a las personas o publicarlo en la red ¿Estarías dispuesta?

Si, claro que sí

Es bueno saberlo, si te vamos a tomar la palabra, Itzel te agradezco mucho todos estos comentarios, son de gran ayuda, no te alejes de la fundación porque vienen muchas cosas interesantes y creo que te podemos seguir ayudando en capacitación y apoyo, muchas gracias

## SABANA DE ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

Categorías:

1. [Búsqueda de la información](#) (Qué, quién, cómo y dónde busca y se entera de la oferta del objeto buscado)

FRASES CATEGORIZADAS	ANALISIS DESCRIPTIVO
<p>JA: Aquí me mandan con un oficio (de la Comisaria)</p> <p>GL: por la señora Isaura, este trabajaba en el templo de San Lorenzo.</p> <p>AG: yo no sabía de la institución hasta que alguien dio información en mi templo, pero así yo le he dicho a amigas y casi nadie la conoce.</p> <p>AH: en uno de proempleo en esos cursos se nos dio algo de información</p> <p>EA: Este último taller fue por medio de WhatsApp y por teléfono creo y me dijeron que si estaba interesado en</p> <p>MV: recibí un WhatsApp, pero lo recibí cuando yo estaba todavía en los momentos críticos.</p> <p>MV: yo me enteré de ustedes por medio de que se acercaron a mí y me platicaron, existe está fundación, te dan talleres fue el</p>	<p>4/12 Fueron enterados de la FCGR por un sacerdote o en un templo</p> <p>1/12 Vieron publicidad en una parroquia</p> <p>3/12 Fueron comunicados por instituciones que buscan ayudar en emprendimiento a las personas</p>

<p>sacerdote de mi comunidad que directamente se acercó por medio de mi mamá, dígale a Miriam que hay esto.</p> <p>MV: siento yo, que la difusión de forma personal puede ser muy fructífera, porque yo platico lo que se, en mi caso los que hemos sido beneficiarios platico mi experiencia, ya después me di cuenta que estaban los letreros pegados en el templo, pero como que si yo no conocía nada de la fundación y veo el letrero pero como que yo no lo entiendo, así lo sentía yo, veo el letrero, veo lo que tiene pero no me generó la duda de hablar o algo</p> <p>MV: si me generó el interés cuando el sacerdote, fue una plática personal, de lo que hacen ustedes, de dónde están, del proyecto, me habló sobre la misión y función, así fue como yo me entere, fue un platica personal.</p> <p>MJ: En Radio María, paso los teléfonos</p> <p>CR: En la iglesia, en el templo, el padre comenzó a mencionar, ¿en qué parroquia? En la Nueva Santa María tomar los talleres y a través de este medio me contactaron</p> <p>AL: A mí me dijo una compañera de las de igual hecho con amor y ella ya no pudo estar aquí, porque no tuvo aval y ella ya no siguió, ella me invitó</p> <p>DF: Vi un anuncio fuera de una parroquia y ahí fue que me enteré.</p> <p>IL: Yo busco en todos lados literal googleo en todos lados en el gobierno también he bajado recursos, pero creo que fue por el sacerdote de la parroquia en la que estoy, La parroquia de la Asunción</p>	
---	--

2. Compra (proceso de la experiencia)

FRASES CATEGORIZADAS	ANALISIS DESCRIPTIVO
----------------------	----------------------

<p><b>ADMINISTRATIVO Y/O COBRANZA</b></p> <p>AG: para mí su trato es super gentil, amable</p> <p>EA: mi experiencia propia con la fundación ha sido excelente todas las personas desde administración, excelentes personas con una calidad muy humana que te abraza y que te da ese apoyo no que tú estás buscando.</p> <p>DF: la experiencia muy buena, siempre han entendido, obviamente han estado buscando y recuperando, entiendo que es su labor y lo han hecho de una manera muy amable y también de una manera informativa, de que está pasando, si no puedes avísame para cuándo y demás, creo que lo han hecho muy bien. (área de cobranza).</p> <p>IL: Muy bueno, todos son muy lindos la verdad no puedo tener ninguna queja.</p> <p>MJ: son talleres que aparte de que son gratuitos es una ayuda a la comunidad quien quiera recibirlo son muy buenos por eso, porque he oído de otros talleres que son muy similares y los cobran bastantes caros, <b>realmente hay un interés en ayudar a la gente</b>, gente que está empezando, gente que a lo mejor no tiene muchas posibilidades, y la ayudas desde una manera haciéndole consciencia de que piense lo que está haciendo, lo que quiere lograr, que no se aviente nomás por decir sí.</p>	<p>5/12 Mencionan que el trato del personal administrativo y operativo es gentil, amable, respetuoso o cordial con la actitud de resolver los problemas.</p>
<p><b>TALLERES</b></p> <p>JA: la verdad los talleres muy compactos la verdad, muy así a la de despertarte, gente que dicen reaccionen, este negocio se maneja esto, no hay que estar dormido, hay que ser atentos porque es tu negocio, tienes que atenderlo para generar y es otra parte de hacer a vender pues, eso me hizo despertar, si cierto, no nomás yo tengo que estar haciendo las cosas, también me tengo que enseñar a vender</p> <p>EA: esto también me gustó mucho las pláticas.</p>	<p>12/12 Indican que los talleres, son buenos, les gustan, aportan a mejorar la visión sobre el negocio y los hace despertar.</p> <p>4/12 Comentan que los talleres son claros y bien</p>

<p>EA: Se me hacen muy buenos esté muy acertados este los temas los y también las personas que los dirigen saben de los temas, saben conducirlos para que uno pueda entender por qué hay gente, porque yo estoy joven y hay gente un poco más mayor que no pueda entender las redes sociales o ventas y eso y a través de los talleres fueron en un lenguaje sencillo y fácil de entender a mi punto de vista.</p> <p>EA: En general yo le pongo un 10, la fundación con estas capacitaciones ayuda mucho a las personas.</p> <p>MV: tome un curso en el que se me dieron las herramientas para yo poner a trabajar un negocio, para mí el curso es muy importante, lo vuelvo a mencionar, son las herramientas, las bases para que un negocio tenga éxito, el financiamiento es también algo bueno porque es un apoyo</p> <p>MV: fui beneficiaría de los cursos, tome los cursos en el que se me enseñó a comprar, se me enseñó a vender, se me enseñó a organizarme a buscar productos, nuevos proveedores a saber la utilidad que tengo en cada producto, se me enseñó mercadotecnia y este también fui beneficiaría del préstamo económico.</p> <p>MV: yo sé que tengo un punto de equilibrio eso a mí me quedó claro de debemos mantener un punto equilibrio para que nuestros negocios sean rentables, ese curso estuvo muy bien,</p> <p>MV aprendí a conocer mis debilidades y mis fortalezas, a ser ordenada a decir se queda esto para fondo, saco mi dinero para pago de mis proveedores y saco mi ingreso, eso lo aprendí, aprendí a buscar nuevos productos, el conocimiento para mí a sido muy bueno.</p> <p>MV: en los talleres si daría un 10 y nota porque este son muy claros en la transmisión del conocimiento, las personas que lo</p>	<p>explicados por los instructores.</p> <p>3/12 Menciona sobre el uso positivo de las herramientas ofrecidas en los talleres para el inicio del negocio.</p> <p>4/12 Piden que el taller de finanzas se de en dos sesiones por lo complejo del tema y que se agreguen más cursos.</p>
--	---

imparten son personas que tienen experiencia, también creo que se me hacen muy completos porque abarcan todos los aspectos

MV: siento que en cuanto algunos talleres, por ejemplo, el de contabilidad el de dónde hacemos nuestros proyectos si no el de ingresos, gastos, el aspecto financiero si creo que tal vez se debería **de dividir en dos sesiones o tener una sesión más larga.**

MV: pero siento que es el aspecto de números, a mi juicio debería ser un poquito más alargado, de dar un poquito más de tiempo, porque es en donde aterrizamos el proyecto

MV: cuando uno toma el curso le cambia la visión.

EA: me gustó mucho las pláticas que estamos tratando de aplicarlas ¿no? ya no solamente tenerlas en papel sino ya de llevarlas a la práctica.

MJ: recuerdo mi sensación cuando los estaba viendo que se me hicieron muy buenos porque yo no conocía nada.

MJ: le vas abriendo una visión y a lo mejor uno mismo dice bueno estaba equivocado, este pensamiento que tenía de tal negocio no estaba bien fundamentado

MJ: Todos muy amables, muy atentos dispuestos a resolver las dudas o atender a lo que uno quisiera preguntar.

MJ: se me hicieron muy bien, **muy completos**, muy motivantes de parte de ustedes, de todas las personas que apoyan, bien explicados, conocen el tema, se me hace bastante bien

AG: los cursos se me hacen muy buenos porque te hacen ampliar tu visión a tu negocio

AG: yo **añadiría más cursos.**

AG: Lo haría un poquito más amplio, porque esta super bien el curso, pero es tan a quema ropa que no alcanza a captar todo el conocimiento, desde mi perspectiva

AG: costos y finanzas me encanto, pero me quedaron como lagunitas

AL: fíjate que se me hicieron muy completos y yo nomás que reforcé, pero si yo pienso que un 9 o un 10 si estaban muy explicados y si yo digo que nos tenían la paciencia de estarnos explicando y explicando para que pudiéramos entender bien si alguien no lo hacía.

DF: el tema de mercadotecnia, recuerdo que hablamos sobre conocer a tu audiencia, de tratar de que el producto se ajustará a sus necesidades y demás fue algo que para mí en ese momento lo vi de una manera más clara y que nos a servido para irlo implementar cada vez más

DF: me gustaron y me parecieron que si te ayudan a darle una perspectiva más amplia a tu negocio, sobre todo yo por ejemplo soy ingeniero y a lo mejor comprendo el concepto de la mercadotecnia pero muy por fuera y estando ahí me ayudó a entender a un nivel más profundo, comprender necesidades de aplicarlo y entender que los cursos que tomamos no me iban a resolver todas las dudas ni me iban hacer todo un experto pero si me ayudaron a ver las carencias que teníamos y hemos ido trabajando sobre eso.

DF: en estos temas de la mercadotecnia me pareció muy valioso y me abrió mucho la perspectiva, pero recuerdo otros que salí y no quede tan satisfecho o quizá eran demasiado básicos a mi perspectiva, el curso de costos me gustó por qué también tenían cosas que ya conocía.

IL: si creí un poco deficiente de la parte del taller que me habían dado referente a los impuestos porque no fue muy claro ese taller porque se abre digo es poco el tiempo que se habla de manera muy generalizada y tal vez sí es importante que se toque más específico.

<p><b>RECOMENDACIONES:</b></p> <p>AG: algunos no han podido porque no son muy acercados a la iglesia, <b>ya vez que tiene un padre que imparte como aval.</b></p> <p>MV: vi con tristeza iniciamos un grupo nutrido con personas que tomamos el curso y vi que varios se quedaron en el camino, hace poco coincidí con una persona que se quedó en el curso y le dije ¿que pasó? Por qué no termino, <b>ella me comentó que el aspecto de aval</b>, yo sé que es algo necesario, pero no pude conseguirlo</p> <p>MV: vi que en esa parte de <b>los avales muchas personas se quedaron frustradas</b></p> <p>DF: a lo que recuerdo si hubo un tema de comunicación que no estaba tan claro, de cuando se iba entregar y hasta casi finalizar el curso se entregó y si ese fue el caso como lo recuerdo fue así un área de mejora si sería eso</p> <p>EA: Para mí ha sido una buena experiencia, no encuentro un defecto, pero yo creo que, si está complicado buscar algún defecto, <b>problemas de los sacerdotes que se ponen un poco complicados que te piden la firma del párroco de tu parroquia</b>, algunos no son tan buena onda haya que se complica un poco.</p> <p>AL: éramos muchas personas yo pienso que más que 50 y estuvieron viniendo a las capacitaciones, daño no les hizo yo pienso, pero al final que ya dijeron todo los papeles y <b>el aval y mucha gente no quieren conseguir o no busca o no tiene aval.</b></p>	<p>5/12 Mencionan que encontrar un aval o solicitar la carta de aval moral es lo complica continuar con la solicitud del crédito y causa deserción.</p>
--	---

3.3 Experiencia Post compra (Cumplimiento de las expectativas, actitud-comportamiento post compra: recomendación, vuelve a ir o no, etc.)

FRASES CATEGORIZADAS	ANALISIS DESCRIPTIVO
<p>JA: <b>El cambio fue en la manera de tener más de una alcancía, compré una vitrina, tuve más visión</b>, apreciaron</p>	<p>9/12 Pudo desarrollar mejor la operación del negocio,</p>

más el trabajo porque tenía dinero, con el dinero que me prestó la fundación, fui a comprar la mayoría de mercancía y duré un tiempo para ponerme armar y todo y seguía más mi trabajo, si valió la pena y eso me hizo tener más venta.

IH: el proceso era muy largo, se me hacía muy largo, yo ocupaba, así como de ya el recurso y todo y si se me hizo muy extenso.

DF: no sé si antes habría la oportunidad para reducir el tiempo, pero probablemente por el monto el tema de que sea más ágil lo hace más atractivo.

IH: he recomendado muchas personas, porque sé que si funciona, se la solides que es la fundación y que los intereses pues no

AG: empecé ganando poquito, unos \$2 mil mensuales, después fue subiendo a \$4 o \$5, varían los meses y pues ya ahorita hay meses en los que puedo ganar \$5, \$6 o \$7

CR: la verdad hasta se los había recomendado a muchos, porque también tenían proyectos o sus negocios

CR: Que apoyan a las personas que tengan su negocio y ya si no quiere crecer ya les digo los beneficios que tiene o sea la capacitación igual si no tienen problemas con lo económico en la capacitación te ayuda mucho, es algo que les recomiendo, las capacitaciones.

EA: Más que nada el apoyo que dan a los pequeños negocios, económico, profesional, y también en cierta manera espiritual porque cuando estábamos en el punto si me daban el préstamo o no yo le decía a Dios si me lo dan que no sea una bendición para mí sino para los que se van a beneficiar de está bendición, que está bendición sea la parábola de los talentos no, el señor te da aún talento para que tú lo multipliques no para que lo guardes y como lo vas

fortaleciéndolo con el crédito de la fundación.

10/12 Recomienda a la fundación por los talleres que imparte y por qué tiene el financiamiento sin cobro de intereses.

4/12 Hablan sobre la parte humana y solidaria que refleja la fundación.

7/12 Mencionan haber incrementado sus ingresos.

4/12 Mencionan que el proceso es largo para obtener el crédito.

6/12 Manifiestan que el crédito fue bueno mas no suficiente, que debieron de conseguir recursos extras o adaptar el proyecto que tenían en mente.

6/12 Establecen que los participantes que ya tenían el negocio establecido recomiendan a la fundación principalmente por la capacitación que reciben y a aquellos que estaban por aperturar su negocio por el financiamiento

a multiplicar dando empleos, porque espero que esté negocio crezca y también beneficie a muchas familias.

EA: Yo les digo que es un lugar que te dan préstamo, pero también **te dan capacitación que es una excelente opción más que un banco, porque un banco no te ofrece las mensualidades sin intereses, ellos te comen en intereses si no pagas.**

CR: la verdad me ha gustado

EA: Si, como una familia, así yo lo vi y si ahora sí que, metiendo a Dios, **reflejan esa solidaridad ayudando a las personas a salir adelante** en sus proyectos que eso es algo muy bueno de ustedes.

MV: Pues de mi parte mucho agradecimiento, **han sido una institución con solidaridad**, son empáticos, que se preocupan por capacitar.

MJ: **La solidaridad que tienen con las personas, el tener empatía** yo creo que la parte humana más que nada.

CR: la oportunidad de crecer, la verdad me ha gustado y me invitaron a otros cursos para darle seguimiento ya hi fue donde me atore también para darle seguimiento.

IL: **lo que ustedes hacen es súper noble** y la verdad es de mucho valor para la localidad.

MV: **El cambio fue positivo es que por ejemplo nosotros ya estamos en un lugar establecido, en un lugar fijo,** anteriormente pues vendíamos en la calle se puede decir, solamente afuera de la escuela o en casas, pero no teníamos lugar fijo en donde la gente nos pudiera localizar, nos pudiera ubicar, ya tenemos un lugar fijo, un horario.

MV: yo tenía una utilidad aproximadamente de 1,200 pesos y estamos hablando que ahorita, pero me estoy autoempleando yo sola, ahorita tengo un ingreso

**sin el cobro de intereses y la información que obtienen para fortalecer su conocimiento.**

aproximadamente de 2,200 pesos, pero es mi ingreso, estamos hablando de que casi **tuvo un incremento de ventas de un posiblemente un 90%**.

MV: de hecho, **estuve recomendando para ir**, yo tengo amigas que ya tienen sus negocios bien establecidos y que no necesitan un financiamiento, pero yo las estuve invitando para que fueran a tomar los cursos, los talleres porque realmente estos cursos si uno los busca por fuera son cursos muy caros, este y realmente aquí la verdad pues son gratis.

MV: la diferencia lo hacen los cursos, porque como se dice mucho no des el pescado, enseña a pescar porque si damos el pescado ese se acaba.

MV: comento mi situación, tuve asaltos, tuve robos y tuve situación de enfermedad, pero como yo tengo un conocimiento me volví a quedar con lo mínimo del producto y con el conocimiento que tengo aún y después de estas adversidades y con la pandemia **yo me estoy levantando nuevamente** porque tengo el conocimiento, porque se cómo hacer las cosas, esa es la gran diferencia para mí, los cursos, el acompañamiento.

MJ: mira a lo mejor **un 25% mejor** o sea que para mí es significativo, aunque no es lo suficiente, pero si comprendí por cómo estamos, pero si tuve una mejora

MJ: **dos veces la he recomendado** en qué platico un poquito más a fondo, les explico que no tiene fines de lucro, que son muy accesibles en la cuestión del pago, depende del préstamo que necesitan, pero que es accesible, que tienen ciertas reglas como en todo debe haber para que haya un orden, que no es algo que te vaya a consumir con dinero de más y que aparte de eso te dan las herramientas para que tú

sepas cómo llevar a cabo a lo mejor administrativamente o que sepas un poquito de la cuestión financiera de tu empresa

CR: Yo lo veo muy completo, más bien es de la persona que venga, si ya viene, sabiendo lo que va a hacer, porque a veces ese es el problema, como yo llegué todavía sin saber lo del crédito no sabía que iba hacer, y veo que me hizo mucha falta, primero es saber si la persona reúne bien su negocio que está haciendo.

CR: **ya me enfrenté a muchas cosas que no conocía, me hacía falta conocimiento.**

AL: me gustó mucho porque hacían mucho énfasis en nuestra persona y en ayudar a los demás y yo digo que, yo venía de otros cursos de los del gobierno, te había comentado y haya es negocio y aquí es como como tú persona de que tú puedes de que no estás sola me gustó mucho porque como de que le aumenta mucho la autoestima.

AL: Todo muy bien, todos te tratan muy amables, muy atentos contigo, me quedó una impresión muy buena

AL: **yo sí la he recomendado mucho.**

AL: a mí todo se me hizo bien la capacitación no están aburridas ni están enfadosas porque ya ves que había unas como muy divertidas, no estaban como que nos estuviéramos durmiendo, pues no, también lo del seguimiento estuvo bien, si recibe uno llamadas, están al pendiente, del crédito a mí se me hace que sale muy rápido también, pronto

IL: **yo he recomendado la fundación** y así mucha gente se desmotiva y me dice no es que este es ir tal sábado, estos

son los comentarios que me daban, para ir dos meses y que te presten 20 mil, mejor busco en otro lado.

IL: es una **fundación sin fines de lucro** que es una fundación católica que se encarga de apoyar a los emprendedores y no sólo en la parte financiera, sino que también ellos esfuerzan por que tú te puedas capacitar y tengas una visión más amplia de lo que implica un negocio y que son una fundación muy noble siempre lo digo así

IL: la ventaja de ustedes es que **se enfocan mucho en la parte humana** y eso es muy importante porque creo que es lo que te mantiene la motivación

IL: Yo creo que ya vez para que más gente se motive para participar **tendría que ser más ágil el proceso.**

GL: **ganó un poco más, estoy más desahogada** y ahorita que ya terminé de pagar mi préstamo ya voy a empezar a ver más utilidad.

GL: yo pienso que con el préstamo que nos dieron.

Si ¿le ajusto bien?, Mmm si

GL: **yo les recomendaría que vinieran aquí**, porque la verdad para sacar un crédito en otro lado, **cobran mucho interés.**

AG: **Porque en otras partes es mucho el interés que cobran**, entonces a veces mientras arrancas un negocio te comen y aquí se me hace muy padre eso, que te apoyan sin intereses

AG: **Ampliar los préstamos**, porque o sea es padre, pero, por ejemplo, yo ahorita traigo un proyecto y ocupo más dinero y si fuera más amplio de unos \$50 mil pesos yo siento que apoyarían en más

AG: **No me alcanzo**, tuve que conseguir para alcanzar

JA: **Con ese dinero me dio un levantón**, me empecé a ayudar ya tenía poquita base, **no era lo mucho suficiente.**

JM: con este apoyo que ustedes me brindaron la verdad me sirvió muy muy, mucho pues en todos los aspectos como en material, este comercio y pues eso es mucho la ayuda también de seguir adelante, seguir avanzando con lo mismo que va generando.

CR: me hicieron falta un poquito más de cosas y ya después vi que tenía que tener un dinero extra aparte para poder hacer compras de refacciones de todo eso y era lo que me, empecé a juntar algo de dinero porque a veces me llegan trabajo de alguna reparación.

EA: En un inicio, si se cubrió esa necesidad ya ahorita veo otras necesidades no, este ósea ya se ocupan otras charolas, otras cosas, pero éste si, en un inicio eso fue lo que nos ayudó con lo que ya teníamos invertido antes, ya teníamos moldes, una batidora chica ya ahorita comienza a haber otras necesidades por el incremento comienza a haber otras necesidades más charolas ya que la demanda te va empujando a mejorar o a seguir creciendo.

IL: Pues yo creo que me hizo falta como un 50% más o menos pero sí fue de gran ayuda

IL: no se, tal vez si fuera un poco más ágil el proceso o aumentar la suma que prestan sería más atractivo para las personas, creo yo

JA: tengo dos personas que me ayudan

¿Antes de que vinieras a la fundación ya tenías a esas dos personas?

No, todo eso lo fui generando desde aquí de la fundación

JA: Eran unos \$2,500, \$3 mil pero no libres, a la quincena, Cuando voy a sus eventos ando vendiendo desde \$10 mil \$15 mil en el evento de 4 o 5 días pero son ferias que son al momento.

### **Formato de la encuesta aplicada 2020:**

Preguntas Filtro:

Fecha:

Nombre del taller en el que participo:

Instrucciones: Favor de marcar con una X la opción que refleje su respuesta.

Mal	Regular	Bien	Muy bien	Excelente
-----	---------	------	----------	-----------

¿Cómo evaluaría el desarrollo del taller?

¿Cuál sería su nivel de satisfacción sobre los contenidos del taller?

¿Qué tan satisfecho quedó con la claridad del instructor?

¿Ha obtenido nuevos conocimientos y aprendizajes para que mejore los resultados de su negocio?

¿El dominio del tema del instructor?

¿Cómo se sintió en el desarrollo del taller?

¿Cuál sería su nivel de satisfacción sobre el taller?

Datos de clasificación:

Edad:

### **Formato de la encuesta a aplicar en 2021:**

El contenido del taller me servirá para desarrollar mejor mi negocio

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

El instructor transmitió de manera clara y precisa el contenido del taller

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Recomendaría este taller

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Favor de calificar las siguientes preguntas relacionadas con el taller \_\_\_\_\_ que acaba de tomar, calificando del 1 al 10, siendo el 10 lo mejor y el 1 lo peor.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Contenidos del taller</b>										
Los contenidos del taller me servirán para desarrollar mejor mi negocio										
Los contenidos son claros y entendibles										
Grado de calificación total para los contenidos										
<b>Instructor</b>										
El instructor conoce y domina el tema del taller										
El instructor es claro en sus explicaciones										
El material que utiliza en el taller es claro y entendible										
El instructor contesta las dudas y preguntas de los participantes										
Calificación global para el instructor										

Somos una Fundación que apoya a microempresarios para emprender o mejorar su negocio a través de nuestros servicios: capacitación empresarial y préstamos sin intereses hasta por 30 mil pesos.

Durante estos 17 años de vida, como Fundación hemos alcanzado los siguientes resultados:

**807**  
talleres de capacitación impartidos

**16,729**  
asistentes a talleres

**1,009**  
proyectos apoyados

**2,008**  
familias beneficiadas

**2,771**  
empleos generados

Cobre # 4235 Lomas de la Victoria CP 45608 Tag. JI

33314 41906 & 33314 41908

33347 70317

Fundación Cardenal Garibi Rivera

fogaribirivera@hotmail.com

www.fundaciongaribirivera.com

Realiza tu donativo en:

**BBVA**

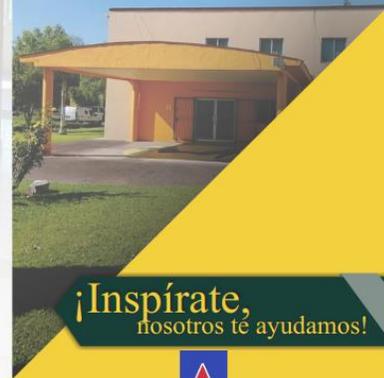
Cuenta de cheques 01 1102 7506

Cuenta CLABE 0123 200 0111027506 5

Fundación Cardenal Garibi Rivera, Fundación

¡Solicita tu recibo deducible de impuestos!

Somos Donataria Autorizada



**¡Inspírate,**  
nosotros te ayudamos!



Somos la obra social del XLVIII Congreso Eucarístico Internacional.

**¡Ayúdanos a ayudar!**

# CÓMO SER aliado Garibi

## DIFUSIÓN de nuestros servicios

### DONATIVOS económicos

La parroquia puede también aportar una cantidad de dinero permanente o esporádica o bien, recomendamos empresas o personas generosas que sean donadores potenciales, a los cuales pueda visitar un representante de la Fundación, invitándolos a ser SIGNO DE MISERICORDIA de Dios a través de su donación.



### COLECTAS

Brindamos el apoyo para realizar colectas dominicales que pueden ser realizadas por un equipo de la Fundación o voluntarios de la parroquia que deseen colaborar para este fin.



### ALCANCÍAS

Permitir a la Fundación colocar de manera permanente una alcancía en el lugar más adecuado de las instalaciones del Templo, para que los feligreses puedan colocar allí su donativo.

### Objetivo

Integrar parroquias que nos permitan promover nuestros servicios y recibir donativos económicos para que juntos seamos signos de misericordia y cumplir nuestros objetivos como Fundación Cardenal Garibi Rivera.

# FORMATO A3

## A3 ESTRATÉGICO ENFOQUE: EXPERIENCIA DE BENEFICIARIOS

**Desempeño, Objetivos & Metas**

Objetivo	Realizados

**Reflexiones de las Actividades del Año Pasado**

Actividad	Evaluación	Principales Resultados / Problemas

**Análisis de Actividades y Justificación**

## FUNDACION CARDENAL GARIBI RIVERA

FECHA: 00/SEP/2022

**Plan de Acción 2022**

Metas	Actividades	Avance	Meses															
			En	Fe	Ma	Ap	Ma	Jun	Jul	Ag	Se	Oc	No	Dic				

**Seguimiento y Problemas por Resolver**