

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS  
EXTENSIÓN MALACATÁN  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**MODALIDAD**

**PLAN DE NEGOCIOS**

CREACIÓN DE LA FERRETERÍA DIOS PROVEERÁ DE ALDEA EL MATASANO,  
MUNICIPIO DE SAN PABLO, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS.

PRESENTADO POR EL ESTUDIANTE DONAL DENILSON CHILEL PÉREZ  
CARNÉ 201846486  
PREVIO A CONFERIRLE EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS, EN  
EL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO.

LICDA. VERÓNICA LUCRECIA RAMÍREZ MALDONADO

**ASESORA**

LIC. EDWIN FERNANDO GONZALES FUENTES

**REVISOR**

**MALACATÁN, SAN MARCOS, MAYO 2,024**

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS  
EXTENSIÓN MALACATÁN  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**MODALIDAD**

**PLAN DE NEGOCIOS**

CREACIÓN DE LA FERRETERÍA DIOS PROVEERÁ DE ALDEA EL MATASANO,  
MUNICIPIO DE SAN PABLO, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS.

PRESENTADO POR EL ESTUDIANTE DONAL DENILSON CHILEL PÉREZ  
CARNÉ 201846486  
PREVIO A CONFERIRLE EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS, EN  
EL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO.

LICDA. VERÓNICA LUCRECIA RAMÍREZ MALDONADO

**ASESORA**

LIC. EDWIN FERNANDO GONZALES FUENTES

**REVISOR**

**MALACATÁN, SAN MARCOS, MAYO DEL 2024**

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**AUTORIDADES CENTRO UNIVERISTARIO DE SAN MARCOS**

**CONSEJO DIRECTIVO**

MsC. Juan Carlos López Navarro	Director
Licda. Astrid Fabiola Fuentes Mazariegos	Secretaria Consejo Directivo
Ing. Agr. Roy Walter Villacinda Maldonado	Representante Docentes
Lic. Oscar Alberto Ramírez Monzón	Representante Estudiantil
Br. Luis David Corzo Rodríguez	Representante Estudiantil

**COORDINACIÓN ACADÉMICA**

PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador Académico
Ing. Agr. Carlos Antulio Barrios Morales	Producción Agrícola e Ingeniero Agrónomo con Orientación en Agricultura Sostenible
Lic. Antonio Etihel Ochoa López	Coordinador Carrera de Pedagogía y Ciencias de la Educación
Lcda. Aminta Esmeralda Guillén Ruiz	Coordinadora Carrera de Trabajo Social, Técnico y Licenciatura
Ing. Víctor Manuel Fuentes López	Coordinador Carrera de Administración de Empresas, Técnico y Licenciatura
Lic. Mauro Estuardo Rodríguez Hernández	Coordinador Carrera de Abogado y Notario y Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales
Dr. Byron Geovany García Orozco	Coordinador Carrera Médico y Cirujano
Lic. Nelson de Jesús Bautista López	Coordinador Pedagogía Extensión De San Marcos
Licda. Julia Maritza Gándara González	Coordinadora Extensión de Malacatán
Licda. Mirna Lisbet de León Rodríguez	Coordinadora Extensión de Tejutla
Lic. Marvin Evelio Navarro Bautista	Coordinador Extensión De Tacaná

Lic. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador del Instituto de Investigación
Lic. Mario René Requena	Coordinador de Área de Extensión
Ing. Oscar Ernesto Chávez Ángel	Coordinador Carrera de Ingeniería Civil
Lic. Carlos Edelmar Velásquez González	Coordinador Carrera Contaduría Pública y Auditoría
Lic. Danilo Alberto Fuentes Bravo	Coordinador Carrera Profesorado en Educación Primaria Bilingüe Intercultural
Lic. Yovani Alberto Cux Chan	Coordinador Carreras Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales

## **Integrantes de la terna Examinadora**

MsC. Juan Carlos López Navarro	Director
PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador Académico
Lcda. Julia Maritza Gándara González	Coordinadora Extensión Malacatán
Lcda. Verónica Lucrecia Ramírez Maldonado	Asesora
Lic. Edwin Fernando Gonzales Fuentes	Revisor

## **Integrantes del Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado**

Licda. Julia Maritza Gándara Gonzáles de Almengor	Coordinadora del Departamento de EPS
MsC. Edgar Gumercindo Requena Navarro	Encargado de EPS
Licda. Verónica Lucrecia Ramírez Maldonado	Secretaria
Lic. Edwin Fernando Gonzáles Fuentes	Tesorero
Lic. Moisés Neptalí Navarro Vásquez	Vocal I
MsC. Deyvi Catarino Girón Portillo	Vocal II
Lic. Milton Delfino Godínez Tul	Vocal III

## **Dedicatoria**

- Dios** Por ser la fuente de toda sabiduría y fortaleza, que ha sido mi guía constante en este viaje académico. Su amor incondicional y su gracia han sido mi luz en los momentos de oscuridad y el sustento en los desafíos.
- Mis padres** Por ser mi inspiración constante y principal apoyo durante este largo camino académico.
- Mi esposa** Por su amor incondicional, paciencia y apoyo inquebrantable han sido mi mayor fortaleza y motivación durante la realización de este trabajo
- Universidad** Por brindarme las herramientas y oportunidades que son fundamentales para alcanzar mis metas educativas.
- Asesora y revisor** Por su guía experta y su enseñanza valiosa que han enriquecido mi conocimiento y mi crecimiento profesional.



**DEPSAE. Ext. Malacatán-CUSAM.Transc. 09-2024**  
Malacatán, San Marcos, 18 de octubre de 2,024

ESTUDIANTE: Donal Denilson Chilel Pérez  
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.  
EXTENSION DE MALACATAN, CUSAM, Edificio.

Atentamente transcribo a usted el Punto TERCERO: INFORMES FINALES INDIVIDUALES, del Acta No. 04-2024, de sesión ordinaria celebrada por Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado, el 25 de mayo de 2024, que dice: TERCERO, ASUNTOS: INFORMES FINALES DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Inciso g). El departamento de Ejercicio Profesional Supervisado conoció solicitud del estudiante: Donal Denilson Chilel Pérez, carné 201846486, en el sentido se le AUTORICE su Informe final denominado: CREACIÓN DE LA FERRETERÍA DIOS PROVEERÁ DE ALDEA EL MATASANO, MUNICIPIO DE SAN PABLO, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS, en modalidad Plan de negocios, previo a conferírsele el Título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. El Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado en cumplimiento de los aspectos metodológicos, académicos y en virtud que el informe cuenta con los dictámenes de asesor y revisor, ACORDÓ: AUTORIZAR EL INFORME CREACIÓN DE LA FERRETERÍA DIOS PROVEERÁ DE ALDEA EL MATASANO, MUNICIPIO DE SAN PABLO, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS, presentado por el estudiante: Donal Denilson Chilel Pérez, carné 201846486.

Sin más por el momento me suscribo de usted.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Msc. Edgar Gumerindo Requena Navarro  
Encargado Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado

cc. Archivo





San Marcos, 30 de marzo 2024

Distinguidos profesionales  
Departamento del Ejercicio Profesional Supervisado EPS  
Carrera Administración de Empresas  
Extensión Universitaria Malacatan  
Centro Universitario de San Marcos

Respetables profesionales

Por este medio manifiesto que he revisado el informe individual final del EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO denominado **CREACIÓN DE LA FERRETERÍA DIOS PROVEERÁ DE ALDEA EL MATASANO, MUNICIPIO DE SAN PABLO, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS** en modalidad Plan de negocios. Trabajo presentado por el estudiante Donal Denilson Chilel Pérez, carné 201846486

En virtud que el trabajo presentado reúne los requisitos metodológicos y académicos exigidos por la Universidad San Carlos de Guatemala, carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario de San Marcos, Extensión Universitaria Malacatan, en mi calidad de asesora emito **DICTAMEN FAVORABLE**, para que continúe con los trámites correspondientes

  
Lcda. Verónica Lucrecia Ramírez Maldonado  
Asesora  
Colegiado 13,262

Malacatán, San Marcos 30 de abril de 2024

Señores:

Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado  
Carrera Administración de Empresas  
Centro Universitario de San Marcos  
Extensión Malacatán

Al recibo de la presente, espero estén gozando de bendiciones del Supremo en todas las actividades que realicen en beneficio de la carrera de Administración de Empresas.

Por este medio manifiesto que he revisado el informe individual final del EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, del estudiante: **Donal Denilson Chillel Pérez**, Carné 201846486, denominado: **CREACIÓN DE LA FERRETERÍA DIOS PROVEERÁ DE ALDEA EL MATASANO, MUNICIPIO DE SAN PABLO, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS**, en modalidad de Plan de Negocios.

El mismo reúne los requisitos solicitados como Trabajo de Graduación de la carrera nivel licenciatura de éste Centro Superior de Estudios por lo cual EMITO DICTAMEN FAVORABLE.

Deferentemente,



Lic. Edwin Fernando Gonzales Fuentes  
Administrador de Empresas


**ESTUDIANTE:** DONAL DENILSON CHILEL PÉREZ  
**CARRERA:** LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.  
CUSAM, Edificio.

Atentamente transcribo a usted el Punto **QUINTO: ASUNTOS ACADÉMICOS, inciso a) subinciso a.14) del Acta No. 018-2024**, de sesión ordinaria celebrada por la Coordinación Académica, el 23 de octubre de 2024, que dice:

**“QUINTO: ASUNTOS ACADÉMICOS: a) ORDENES DE IMPRESIÓN. CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. a.14)** La Coordinación Académica conoció Providencia No. EUMACUSAM-117-2024, de fecha 22 octubre de 2024, suscrita por la Licda. Julia Maritza Gándara, Coordinadora Extensión Malacatán, a la que adjunta solicitud del estudiante: DONAL DENILSON CHILEL PÉREZ, Carné No. 201846486, en el sentido se le **AUTORICE IMPRESIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS CREACIÓN DE LA FERRETERÍA DIOS PROVEERÁ DE ALDEA EL MATASANO, MUNICIPIO DE SAN PABLO, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS**, previo a conferírsele el Título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. La Coordinación Académica en base a la opinión favorable del Asesor, Comisión de Revisión y Coordinadora de Carrera, **ACORDÓ: AUTORIZAR IMPRESIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS CREACIÓN DE LA FERRETERÍA DIOS PROVEERÁ DE ALDEA EL MATASANO, MUNICIPIO DE SAN PABLO, DEPARTAMENTO DE SAN MARCOS**, al estudiante: DONAL DENILSON CHILEL PÉREZ, Carné No. 201846486, previo a conferírsele el Título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.”

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

  
PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez  
Coordinador Académico



c.c. Archivo  
REOS/ejle

## Índice general

RESUMEN EJECUTIVO .....	i
INTRODUCCION .....	iii
LOGROS Y LIMITACIONES .....	v
1. La empresa y el negocio.....	7
1.1. Objetivos.....	7
1.1.1. General .....	7
1.1.2. Específicos.....	7
1.2. Visión.....	7
1.3. Misión .....	8
1.4. Valores .....	8
1.5. Análisis estratégico (FODA).....	8
2. Producto o servicio .....	10
2.1. Identidad del producto .....	10
2.1.1. Logotipo. ....	10
2.1.2. Productos.....	11
2.1.2.1. Herramientas manuales. ....	11
2.1.2.2. Herramientas eléctricas.....	13
2.1.2.3. Materiales de construcción.....	14
2.1.2.4. Fontanería y accesorios.....	15
2.1.2.5. Pinturas y acabados.....	15
2.1.2.6. Ferretería para el hogar. ....	16
2.1.2.7. Electricidad.....	16
2.1.2.8. Equipo de protección personal.....	16

2.1.2.9.	Artículos de ferretería diversos.....	17
2.2.	Necesidades a satisfacer.....	17
2.3.	Características.....	18
2.4.	Valor diferencial del producto.....	19
3.	Equipo de Gestión.....	21
4.	Mercado y competencia.....	27
4.1.	Mercado.....	27
4.2.	Competencia.....	27
4.2.1.	Análisis de la competencia.....	28
4.3.	Mercado objetivo o mercado meta.....	30
4.4.	Tamaño del mercado y crecimiento.....	31
4.5.	Segmentación del mercado.....	31
5.	Organización administrativa y legal.....	34
5.1.	Organización administrativa.....	34
5.2.	Descripción de puestos.....	35
5.3.	Organización Legal.....	42
5.3.1.	Inscripción en el Registro Mercantil.....	44
5.3.2.	Inscripción como pequeño contribuyente.....	45
5.3.3.	Inscripción al IGSS.....	46
5.3.4.	Habilitación de libros y factura electrónica.....	46
5.3.5.	Prestaciones laborales.....	47
6.	Plan de marketing.....	50
6.1.	Clientes Objetivo.....	50
6.2.	Estrategia de precios.....	51
6.3.	Distribución.....	53

6.4.	Política de servicio.....	56
6.5.	Promoción y publicidad.....	57
6.5.1.	Promoción.....	57
6.5.2.	Publicidad.....	58
7.	Plan de producción.....	63
7.1.	Tamaño y ciclo de producción.....	63
7.1.1.	Tamaño.....	63
7.1.2.	Ciclo de producción.....	64
7.1.3.	Diagrama de flujo.....	65
7.2.	Localización geográfica.....	71
7.3.	Tecnología y equipamiento.....	75
7.3.1.	Tecnología.....	75
7.3.2.	Equipamiento.....	76
8.	Plan financiero.....	84
8.1.	Costo e inversión inicial.....	84
8.2.	Estado de resultado, flujo de caja y balance general proyectado.....	86
8.3.	Rentabilidad (VAN, TIR) proyectado.....	90
8.4.	Cálculo y gráfico del punto de equilibrio.....	91
9.	Análisis de riesgos.....	93
9.1.	Identificación de riesgos del entorno, propios del negocio y operacionales	93
9.2.	Matriz de riesgos.....	94
9.3.	Acciones de mitigación y/o eliminación de riesgos.....	96
9.4.	Supervisión y control de riesgos.....	99
10.	CRONOGRAMA.....	101

11. CONCLUSIONES .....	102
12. RECOMENDACIONES.....	103
13. BIBLIOGRAFIA, EGAFIA.....	104
14. ANEXOS.....	106
14.1. Anexo I. (Fotografías) .....	106
GLOSARIO .....	108

### **Índice de tablas**

Tabla 1. Análisis FODA.....	9
Tabla 2. Perfil 1. Equipo de gestión .....	21
Tabla 3. Perfil 2. Equipo de gestión .....	24
Tabla 4. Perfil 3. Equipo de gestión .....	25
Tabla 5. Gerente General.....	37
Tabla 6. Contador Público.....	38
Tabla 7. Gerente de ventas.....	39
Tabla 8. Piloto repartidor .....	40
Tabla 9. Ayudante de piloto.....	42
Tabla 10. Precios de productos con estrategias de penetración.....	51
Tabla 11. Precio de productos basado en la competencia.....	53
Tabla 12. Presupuesto de promoción y publicidad.....	62
Tabla 13. Diagrama de flujo con simbología .....	66
Tabla 14. Mobiliario y equipo .....	76
Tabla 15. Herramientas manuales y eléctricas .....	78
Tabla 16. Equipo de limpieza .....	80
Tabla 17. Equipo de cómputo y vigilancia.....	81
Tabla 18. Vehículos .....	82
Tabla 19. Inversión inicial.....	84
Tabla 20. Planilla de salarios .....	85
Tabla 21. Costos fijos.....	85
Tabla 22. Gastos de operación y administración .....	86

Tabla 23. Estado de resultados proyectado .....	86
Tabla 24. Flujo de efectivo proyectado .....	88
Tabla 25. Balance general proyectado.....	89
Tabla 26. VAN y TIR .....	90
Tabla 27. Punto de equilibrio.....	91
Tabla 28. Cronograma de actividades .....	101

### **Índice de ilustraciones**

Ilustración 1. Logotipo .....	10
Ilustración 2. Proceso administrativo.....	34
Ilustración 3. Organigrama organizacional .....	36
Ilustración 4. Diagrama de distribución .....	54
Ilustración 5. Volante.....	57
Ilustración 6. Diseño manta vinílica .....	60
Ilustración 7. Diseño valla publicitaria .....	61
Ilustración 8. Diagrama de flujo ilustrativo.....	67
Ilustración 9. Diagrama de GANTT .....	69
Ilustración 10. Distribución de planta .....	70
Ilustración 11. Mapa de la entrada de Aldea El Matasano .....	72
Ilustración 12. Mapa de Aldea El Matasano .....	73
Ilustración 13. Mapa de San Pablo .....	74
Ilustración 14. Mapa de departamento de San Marcos .....	75

### **Índice de matrices**

Matriz 1. Matriz de riesgo .....	95
Matriz 2. Matriz de mitigación y/o eliminación de riesgos .....	96

### **Índice de figura**

Figura 1. Punto de equilibrio .....	92
-------------------------------------	----



## RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente plan de negocios estará enfocado directamente en la creación de una ferretería, el cual ofrecerá una amplia variedad de materiales de construcción, herramientas para el bricolaje y accesorios para el hogar, proporcionando asesoramiento para cada tipo de proyecto y un servicio al cliente de excelencia, la ferretería estará ubicada en Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos.

La finalidad central de este plan de negocio es que la ferretería “Dios Proveerá” pueda introducirse al mercado, utilizando estrategias de marketing como, promoción y publicidad e implementando la estrategia de penetración de mercado con la finalidad de lograr la aceptación de los clientes.

El equipo de gestión estará compuesto por personal altamente capacitado, los cuales contarán con conocimiento y experiencia según sea el puesto que ocupe en el negocio, el mercado objetivo de la ferretería serán los residentes de Aldea El Matasano y áreas circundantes, específicamente albañiles, trabajadores de construcción, constructoras, plomeros, electricistas, arquitectos e ingenieros.

En la organización administrativa y legal, cada área del negocio estará adecuadamente organizada según el proceso administrativo, asimismo el negocio estará registrado en el registro mercantil y registrado bajo el régimen de pequeño contribuyente con la finalidad de evitar problemas legales.

Se implementará estrategias de marketing como publicidad y promoción en el cual se realizará diseños llamativos, con la finalidad de captar la atención de los clientes y dar a conocer el nuevo negocio utilizando también una estrategia de penetración en el mercado, asimismo se especificará la cantidad de los pedidos a realizar como también el ciclo de los mismos pedidos con la finalidad de tener en el inventario los productos necesarios para la venta.

Acercas del plan financiero, la inversión total será aportada por el dueño del negocio, lo que sugiere que no adquirirá ningún préstamo bancario y así evitar pagar cuotas

mensuales ni anuales, en el mismo plan financiero se proyectará el estado de resultados, flujo de efectivo y balance general, como también el punto de equilibrio y la rentabilidad del negocio con la finalidad de conocer si realmente el negocio será rentable a un largo plazo.

En el análisis de riesgo, se identificará los riesgos del entorno, propios del negocio y operacionales, para posteriormente implementar estrategias de mitigación o eliminación de los riesgos identificados, como también se supervisará y controlará los riesgos para poder identificar cualquier desviación e incumplimiento y tomar medidas oportunas.

## INTRODUCCION

En el competitivo mundo de los negocios, la planificación estratégica es crucial para el éxito y la sostenibilidad de cualquier emprendimiento. En este contexto, el presente informe tiene como objetivo principal elaborar un plan de negocios para la Ferretería "Dios Proveerá", el cual estará ubicada en Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos. Este plan tiene la finalidad de proporcionar una guía detallada para que el negocio pueda introducirse y establecerse con éxito en el mercado local.

La ferretería "Dios Proveerá" propone ofrecer a los habitantes de la comunidad de Aldea El Matasano y a las áreas circundantes, una amplia gama de materiales de construcción, herramientas para el bricolaje y accesorios para el hogar. El cual responde a una necesidad creciente en la región de contar con un proveedor local que facilite el acceso a estos productos que son esenciales para proyectos de cualquier tamaño y complejidad, reduciendo asimismo la dependencia que se tiene hacia los centros de abastecimiento que se encuentran lejanos a la comunidad, y mejorando la calidad de vida de los habitantes.

Asimismo, se especifican detalladamente los pasos que el negocio debe seguir para lograr introducirse al mercado con éxito, así como la estrategia que se utilizará para mantenerse competitiva y relevante a lo largo del tiempo. Como también se abordarán aspectos clave como el análisis del mercado local y la competencia, en la que se detallará el mercado objetivo y mercado meta del negocio, asimismo el desarrollo de estrategias de marketing, la organización administrativa legal y el plan de producción que serán de gran importancia en el correcto funcionamiento del negocio.

Además, se presentará un plan financiero que garantizará la viabilidad y sostenibilidad del negocio. El objetivo es no solo cubrir una necesidad del mercado, sino también contribuir al desarrollo económico de la región, con la generación de empleo y promoviendo el crecimiento de la localidad. A través de la implementación efectiva de este plan de negocios, se espera que la ferretería "Dios Proveerá" se posicione como un centro confiable e importante en el ámbito de la construcción y los

distintos proyectos a realizar dentro de la comunidad, estableciendo una base sólida para su éxito a largo plazo.

## LOGROS Y LIMITACIONES

### Logros

**Posicionarse como un proveedor clave en la comunidad:** Se espera que la ferretería se convierta en una referencia confiable para los habitantes de la aldea El Matasano y sus alrededores, ofreciendo productos esenciales para la construcción y el hogar.

**Mejorar el acceso a productos de construcción:** La ferretería facilitará el acceso a herramientas y materiales de construcción que actualmente son difíciles de encontrar en la zona, mejorando la calidad de vida de los residentes y fomentando el desarrollo local.

**Generación de empleo local:** Con la presencia de la ferretería en la comunidad se generará nuevas oportunidades laborales para los habitantes de la aldea, contribuyendo a la reducción de la tasa de desempleo y al fortalecimiento económico de la región.

**Construir una base de clientes leales:** A través de un enfoque en el servicio al cliente, precios competitivos y una oferta de productos adecuados a las necesidades locales, la ferretería aspira a crear una clientela fiel que respalde el crecimiento del negocio.

**Contribuir al crecimiento del sector de la construcción local:** Al proveer los materiales necesarios de manera accesible y cercana, la ferretería incentivará proyectos de construcción y mejoras en el hogar, ayudando al desarrollo de la infraestructura de la zona.

### Limitaciones

**Competencia de negocios más grandes:** Ferreterías que estén situadas en áreas urbanas cercanas ofrecer una mayor variedad de productos o precios más bajos, lo que representaría un desafío para captar y mantener a los clientes.

**Limitaciones logísticas:** Dado que la ferretería estará ubicada en una zona rural, podría enfrentar dificultades en la cadena de suministro, lo que afectaría la disponibilidad de ciertos productos o el tiempo de entrega.

**Falta de visibilidad inicial:** Como cualquier negocio nuevo, la ferretería podría tardar en hacerse conocida y ganar la confianza de los clientes, lo que podría ralentizar su crecimiento en los primeros meses.

**Capacidad limitada de recursos:** A medida que el negocio crezca, es probable que la demanda aumente, lo que podría representar un desafío para mantener un inventario suficientemente variado. La falta de capital inicial o recursos financieros suficientes podría dificultar la incorporación de nuevos productos o la expansión hacia otras líneas de productos, lo que limitaría la capacidad de la ferretería para adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado o competir con negocios más grandes y establecidos.

## **1. La empresa y el negocio**

### **1.1. Objetivos**

#### **1.1.1. General**

Crear un plan de negocios para la ferretería “Dios Proveerá” con la finalidad de introducirse al mercado, ofreciendo una amplia variedad de materiales de construcción, herramientas para el bricolaje y accesorios para el hogar, hacia los habitantes de Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos.

#### **1.1.2. Específicos**

- Evaluar el perfil de cada puesto de trabajo con la finalidad de que cada integrante de la empresa realice específicamente las actividades que le corresponda.
- Diseñar los aspectos administrativos y legales de la empresa con la finalidad de tener una correcta estructuración de la misma.
- Crear estrategias de publicidad las cuales vayan dirigidas hacia los clientes objetivos para tener un mayor alcance y que el mercado pueda conocer a la empresa.

### **1.2. Visión**

Ser una ferretería reconocida a nivel municipal en la distribución de materiales de construcción, herramientas para el bricolaje y accesorios para el hogar, tratando a los clientes como amigos, tomando en cuenta la economía del consumidor.

### 1.3. Misión

Somos una empresa el cual está comprometido en crear una conexión directa con los clientes en cualquiera y cada una de sus proyectos a realizar, ofreciendo materiales de buena calidad, brindando asesoría directa para cada uno de los proyectos.

### 1.4. Valores

**Integridad.** Al momento de realizar una venta ser transparente evitando recargos adicionales en las transacciones comerciales.

**Calidad.** Compromiso con la oferta de productos y servicios de alta calidad para satisfacer las expectativas de los clientes.

**Servicio al Cliente.** Priorizar la satisfacción del cliente a través de un servicio amable, eficiente y personalizado.

**Confiabilidad.** Cumplir con los compromisos que se tengan con los clientes en la entrega de los productos.

**Puntualidad.** En la entrega de productos a domicilio, evitando retrasos que pueda perjudicar el avance de los proyectos de los clientes.

**Innovación.** Estar abierto a la adopción de nuevas tecnologías y a la mejora continua en productos y servicios.

**Respeto.** Tratar a todos los clientes y empleados como si fueran amigos, independientemente de su posición o nivel.

**Trabajo en equipo.** Que exista un ambiente agradable en el lugar de trabajo evitando división o falta de comunicación en el establecimiento de tareas cotidianas.

### 1.5. Análisis estratégico (FODA)

El análisis estratégico se realizó mediante un FODA en la cual se llevó a cabo una evaluación profunda tanto interna como externa sobre los diversos aspectos que persiste en la ferretería, con el objetivo de comprender su posición actual y formular estrategias efectivas para el futuro.



Tabla 1.  
Análisis FODA

<b>Análisis FODA</b>	
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Variedad de productos.</b> Ofrecer una amplia gama de materiales de construcción, herramientas y accesorios para el hogar.</li> <li>• <b>Servicio al cliente.</b> Personal capacitado y amable que brinda un servicio al cliente excepcional.</li> <li>• <b>Relaciones con proveedores.</b> Se mantendrán relaciones sólidas con proveedores confiables que garantizan productos de calidad y buenos términos comerciales.</li> <li>• <b>Personal capacitado.</b> Contar con un equipo de trabajo altamente capacitado que brinde una atención al cliente de calidad.</li> </ul> <p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se cuenta con vehículos para entregar pedidos a domicilio.</li> <li>• Falta de conocimiento de la ferretería por parte de los habitantes.</li> <li>• Falta de experiencia en el mercado local</li> <li>• Recursos financieros limitados</li> <li>• Infraestructura y espacio físico limitado</li> <li>• Ubicación y visibilidad limitada</li> </ul>	<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento del mercado</li> <li>• Creación de estrategias de marketing digital</li> <li>• Desarrollo de alianzas locales</li> <li>• Poca competencia</li> <li>• Desarrollo de capacitaciones orientadas al personal</li> </ul> <p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos competidores en el mercado</li> <li>• Inflación económica</li> <li>• Aumento de competencia en el mercado</li> <li>• Variación en la tendencia del mercado</li> <li>• Aumento de los precios de los materiales</li> <li>• Robos</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” de Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

## 2. Producto o servicio

### 2.1. Identidad del producto

#### 2.1.1. Logotipo.

La identidad visual de una ferretería, representada a través de un logotipo, es esencial para la captación de nuevos clientes y a transmitir su mensaje y valores de manera efectiva. El logotipo de la ferretería "Dios Proveerá" se diseñará como una representación visual distintiva que captura la esencia de la misma. La imagen central del logotipo estará compuesta por herramientas entrelazadas de manera armoniosa, simbolizando la amplia gama de productos y herramientas que la ferretería ofrecerá a sus clientes. Estas herramientas formarán una composición dinámica que refleja la diversidad y calidad de los productos disponibles.

Ilustración 1.  
Logotipo



**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería "Dios proveerá" Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

### Importancia

Según (Salas L, 2017) en su revista, destaca que "Un logotipo es importante pues, representa a la marca en todo, es la representación gráfica, la firma de una organización, por ende, debe ser correctamente creado". Es por ello la creación del logotipo de la ferretería "Dios Proveerá" ya que, a través de esta, las personas lograrán

conectar los diferentes productos que ofrece la ferretería, como también la atracción de nuevos clientes.

Asimismo, se le estableció un eslogan para la ferretería, "Tu mano amiga en tus proyectos" destacando a los clientes que la ferretería no estará únicamente para distribuirle materiales de construcción sino también para brindarle asesoramiento específicamente al tipo de proyecto que el cliente vaya a realizar. De esta manera, se busca que, al momento de pensar en adquirir productos de construcción, la primera opción que venga a la mente del cliente sea la ferretería "Dios Proveerá", gracias a su compromiso de ser la mano amiga que acompaña y guía en cada paso de sus proyectos.

### **2.1.2. Productos.**

Ferretería Dios proveerá ofrecerá una gran variedad de materiales de construcción, herramientas para el bricolajes y accesorios para el hogar.

#### **2.1.2.1. Herramientas manuales.**

**Pinzas.** Las pinzas son herramientas esenciales en cualquier conjunto básico de herramientas manuales debido a su versatilidad. Son ampliamente utilizadas para sujetar, doblar o cortar materiales, convirtiéndolas en una opción indispensable para una variedad de tareas en el hogar, el taller o en proyectos de bricolaje

**Broca de usos múltiples.** Las brocas son herramientas cortantes diseñadas para perforar agujeros en diversos materiales, como madera, metal, plástico y otros sustratos. Están compuestas por un cuerpo cilíndrico y afilado, generalmente con estrías helicoidales para evacuar los residuos de la perforación.

**Cizalla.** Una cizalla es una herramienta de corte manual el cual se utiliza para cortar láminas metálicas u otros materiales similares. Las cizallas manuales suelen tener mangos para ser accionadas por la mano del usuario.

**Destornillador.** Los destornilladores son herramientas manuales diseñadas para apretar o aflojar tornillos, especialmente aquellos que requieren una fuerza de apriete moderada y que tienen diferentes tipos de cabezas. Existen cuatro tipos comunes de cabezas de tornillos, cada uno con su propia forma de ranura: cabeza redonda, cabeza avellanada, cabeza de estrella y cabeza Torx.

**Llave.** Son herramientas fundamentales para apretar tornillos. Hay diferentes tipos y tamaños de llaves, siendo las más comunes las llaves de boca fija, las llaves de boca ajustable y las llaves dinamométricas. Estas herramientas son especialmente útiles en entornos donde se requiere un apriete eficiente y rápido de múltiples tornillos.

**Martillo.** Un martillo es una herramienta manual utilizada para golpear objetos, como clavos, para aplicar fuerza o realizar trabajos de construcción y demolición.

**Remachadora.** Es una herramienta utilizada para unir dos piezas de metal u otros materiales mediante remaches. Los remaches son piezas cilíndricas de metal que se colocan a través de agujeros en las piezas que se desean unir y se aprietan con la remachadora para formar una conexión sólida y permanente.

**Sargento.** Es una herramienta utilizada en carpintería y trabajos de sujeción para sujetar de manera firme y segura dos piezas de material, como madera o metal, mientras se lleva a cabo una operación específica, como pegado, ensamblaje o corte. Los sargentos son esenciales para mantener las piezas de trabajo en su lugar y asegurar uniones precisas.

**Sierra manual.** Una sierra manual es una herramienta de corte manual diseñada para realizar cortes en diversos materiales, como madera, plástico, metal o hueso. La función principal de una sierra manual es realizar cortes precisos y controlados en el material seleccionado.

**Tenaza.** Las tenazas son herramientas manuales diseñadas para agarrar, sujetar, cortar o torcer materiales diversos. Existen varios tipos de tenazas, cada una con una función específica.

**Tijeras corta chapa.** Son herramientas diseñadas específicamente para cortar láminas de metal o chapa delgada. Su estructura y cuchillas están diseñadas para proporcionar un corte limpio y preciso en materiales metálicos más finos.

**Nivel manual.** Es una herramienta utilizada para determinar la horizontalidad o verticalidad de una superficie o estructura. Su función principal es indicar si una línea o superficie está nivelada (horizontal) o plomada (vertical). Los niveles son

herramientas esenciales en la construcción, carpintería y otras disciplinas donde la alineación precisa es crucial.

**Cinta métrica.** Es una herramienta de medición flexible y enrollable utilizada para medir longitudes, distancias y dimensiones. Es una herramienta comúnmente utilizada en la construcción, carpintería, costura, y en una variedad de proyectos y tareas donde se requiere precisión en las mediciones.

#### **2.1.2.2. Herramientas eléctricas.**

**Taladro o taladro percutor.** Un taladro es una herramienta eléctrica diseñada para perforar agujeros en diversos materiales, como madera, metal, plástico o mampostería. La función principal de un taladro es crear orificios de diferentes tamaños y profundidades, según las necesidades del usuario.

**Lijadora eléctrica.** Es una herramienta eléctrica diseñada para lijar y pulir superficies de manera eficiente y rápida. Su función principal es eliminar material, suavizar superficies rugosas, preparar la madera o cualquier otro material para su acabado, y proporcionar un acabado uniforme.

**Sierra de calar.** Es una herramienta eléctrica utilizada para realizar cortes curvos y precisos en una variedad de materiales, como madera, metal, plástico y otros. Su función principal es permitir cortes curvos y de formas diversas, lo que la hace especialmente útil para trabajos que requieren cortes intrincados y detallados.

**Cepillos eléctricos.** Es una herramienta eléctrica utilizada en trabajos de carpintería para alisar y nivelar superficies de madera. Su función principal es cepillar y aplanar la madera, eliminando irregularidades, nudos y proporcionando una superficie lisa y uniforme.

**Compresor de aire.** Un compresor es una máquina o dispositivo que aumenta la presión de un gas, generalmente aire, al reducir su volumen. Los compresores son herramientas fundamentales en una variedad de aplicaciones industriales, comerciales y domésticas. Su función principal es tomar aire a baja presión y comprimirlo para generar un flujo de aire a alta presión.

**Pistolas para pintar.** Es una herramienta que utiliza aire comprimido para rociar pintura de manera uniforme sobre una superficie. Estas pistolas son ampliamente utilizadas en la industria automotriz, la construcción, la carpintería y proyectos de pintura en general.

**Sierra eléctrica.** Una sierra eléctrica es una herramienta eléctrica utilizada para cortar madera, metal u otros materiales de manera eficiente. Existen varios tipos de sierras eléctricas diseñadas para diferentes propósitos.

**Pulidora eléctrica.** Es una herramienta diseñada para pulir y abrillantar superficies, generalmente de automóviles, muebles, pisos u otros materiales. Estas herramientas utilizan discos de pulido y pueden tener diferentes velocidades y características según la aplicación.

### **2.1.2.3. Materiales de construcción.**

**Cemento.** El cemento es un material fundamental en la construcción que actúa como aglutinante o aglomerante, utilizado para unir y fijar otros materiales. La función principal del cemento es crear concreto cuando se mezcla con agregados como arena y grava, formando así una sustancia resistente y duradera que se utiliza en una variedad de aplicaciones de construcción.

**Arena.** La arena es un componente clave en la mezcla de concreto, en la que se combina con cemento, pedrín y agua de ahí se forma el material de construcción más utilizado en el mundo.

**Varilla corrugada.** La varilla corrugada es un tipo de barra de acero utilizada en construcción. Está fabricada con acero al carbono y tiene una superficie corrugada, lo que significa que presenta ranuras o protuberancias a lo largo de su longitud. La función principal de la varilla corrugada es proporcionar refuerzo estructural en elementos de concreto, como columnas, vigas, losas y cimientos.

**Alambre galvanizado.** El alambre galvanizado es un tipo de alambre recubierto con una capa de zinc para proporcionar protección contra la corrosión. Este proceso de galvanización implica sumergir el alambre en zinc fundido o aplicar zinc de otra manera para crear una capa protectora en la superficie del alambre.

**Block de concreto.** Es un componente prefabricado de construcción utilizado en la construcción de muros, paredes y otros elementos estructurales. Está fabricado con una mezcla de concreto, que generalmente incluye cemento, arena y agregados, y puede tener diferentes formas y tamaños.

**Malla galvanizada.** Una malla galvanizada es una estructura fabricada con alambre de acero galvanizado. El proceso de galvanización implica recubrir el alambre con una capa de zinc para proporcionar resistencia a la corrosión y mejorar la durabilidad del material. Normalmente se utiliza para crear cercas.

#### **2.1.2.4. Fontanería y accesorios.**

**Tuberías PVC.** Las tuberías de poli cloruro de vinilo (PVC) son utilizadas en instalaciones del hogar para transportar agua fría para consumo humano a presión, agua servida y residual, así como aguas lluvia y ventilación.

**Tubos de acero.** Los tubos de acero son elementos tubulares fabricados principalmente a partir de acero, un material robusto y duradero. Tienen una variedad de aplicaciones en la construcción y en diversas industrias.

**Otros accesorios.** Los accesorios para tubería son componentes diseñados para conectar, unir, controlar y dirigir el flujo de fluidos en sistemas de tuberías. Estos accesorios son esenciales para la instalación y el funcionamiento eficiente de sistemas de plomería, sistemas de tuberías industriales y aplicaciones similares.

**Regaderas y llaves de paso.** Es un dispositivo de plomería diseñado para rociar agua sobre el cuerpo humano. Se utiliza comúnmente en baños y duchas. La regadera tiene un cabezal que libera agua en forma de chorros o pulverización. Su función principal es proporcionar un medio eficiente y cómodo para bañarse.

#### **2.1.2.5. Pinturas y acabados.**

**Accesorios para pintar.** Los accesorios para pintar son elementos complementarios y herramientas adicionales utilizadas en el proceso de aplicación de pintura. Estos accesorios están diseñados para facilitar y mejorar la experiencia de pintura, permitiendo un trabajo más preciso, eficiente y limpio.

### **2.1.2.6. *Ferretería para el hogar.***

Los accesorios para el hogar son elementos complementarios y herramientas necesarias para el proceso de colocación y ajuste de cualquier trabajo que se quiera realizar como la instalación de pequeñas puertas, cerraduras, candados y otros. Estos accesorios están diseñados para facilitar la instalación, mejorar la funcionalidad y proporcionar seguridad de cada actividad.

### **2.1.2.7. *Electricidad.***

**Cables.** Son un conjunto de conductores eléctricos recubiertos que se utilizan para transmitir electricidad o señales eléctricas entre dispositivos o a través de sistemas eléctricos. La función específica de un cable puede variar según su aplicación y el tipo de señal que se transmite.

**Tomacorrientes.** Es un dispositivo diseñado para permitir la conexión eléctrica de un aparato o dispositivo a la red eléctrica. Está compuesto por un receptáculo con orificios o ranuras específicas donde se insertan los pines o clavijas de un enchufe eléctrico.

**Bombillas.** Es un dispositivo eléctrico que produce luz mediante la generación de radiación electromagnética, generalmente en la parte visible del espectro. Los focos son utilizados para iluminar espacios interiores y exteriores, así como para proporcionar luz en diversos dispositivos y aplicaciones.

**Tubos corrugados.** Son conductos flexibles que se utilizan comúnmente para proteger y redirigir cables eléctricos o sistemas de conductos en aplicaciones de construcción e instalaciones eléctricas. Están diseñados con una superficie exterior corrugada para proporcionar flexibilidad y resistencia a la tracción, mientras que el interior suele ser liso para facilitar el paso de los cables.

### **2.1.2.8. *Equipo de protección personal.***

**Guantes.** Los guantes de protección son equipos diseñados para brindar seguridad y protección a las manos en diversos entornos laborales. Estos guantes están fabricados con diferentes materiales y ofrecen una variedad de funciones según el tipo de riesgos a los que estén expuestas las manos.



**Gafas de seguridad.** Son dispositivos diseñados para proteger los ojos de lesiones causadas por partículas, objetos, productos químicos o radiación. Están diseñadas para cumplir con estándares de seguridad y reducir el riesgo de lesiones oculares en entornos laborales o en situaciones donde haya peligro para los ojos.

**Cascos de protección.** Son dispositivos diseñados para proteger la cabeza de lesiones en entornos donde hay riesgo de impacto, caída de objetos, choques eléctricos, o exposición a condiciones adversas. Estos cascos son elementos fundamentales en la seguridad personal, especialmente en industrias de la construcción, manufactura, minería, y otras actividades donde la cabeza pueda estar expuesta a peligros.

#### **2.1.2.9. Artículos de ferretería diversos.**

**Cinta aislante.** Es un tipo de cinta adhesiva utilizada principalmente en trabajos eléctricos para aislar y proteger conexiones eléctricas. Está diseñada para proporcionar un aislamiento seguro, proteger contra cortocircuitos y evitar posibles descargas eléctricas.

**Pegamento para madera.** Es un adhesivo específicamente formulado para unir piezas de madera de manera efectiva.

**Escaleras.** Una escalera portátil es un dispositivo móvil diseñado para permitir el acceso a alturas elevadas de manera segura y conveniente. Estas escaleras son herramientas versátiles y se utilizan comúnmente en trabajos domésticos, industriales o de construcción.

**Cajas de herramientas.** Las cajas de herramientas son contenedores diseñados para almacenar y transportar herramientas de manera organizada y segura. Están disponibles en una variedad de tamaños, materiales y diseños para adaptarse a las necesidades específicas de los usuarios.

## **2.2. Necesidades a satisfacer**

Ferretería "Dios Proveerá" surge como respuesta a las necesidades fundamentales y desafíos específicos que enfrenta Aldea El Matasano y sus comunidades circundantes. A través de la ferretería, se busca ser un pilar esencial para la

comunidad, satisfaciendo diversas necesidades que han sido identificadas como fundamentales para el desarrollo y bienestar de sus habitantes.

A continuación, se presentan las necesidades que Ferretería "Dios Proveerá" cubrirá en la localidad y áreas circundantes.

**Acceso a materiales de construcción diversos y duraderos.** En Aldea El Matasano, se ha notado un aumento significativo en la construcción de viviendas debido al crecimiento poblacional. La ferretería proporcionará un amplio catálogo de materiales de construcción duraderos, desde cemento y bloques hasta madera de calidad, facilitando así la edificación de hogares estables y seguros.

**Herramientas para construcción y bricolaje.** Muchos residentes tienen la iniciativa de realizar proyectos de bricolaje o mejoras en el hogar. Ferretería "Dios Proveerá" se convierte en el destino principal para adquirir herramientas manuales y eléctricas necesarias para llevar a cabo estas actividades, empoderando a los habitantes para que realicen sus proyectos con confianza y eficiencia.

**Apoyo a la actividad económica local.** La apertura de Ferretería "Dios Proveerá" no solo satisface necesidades específicas, sino que también contribuye al desarrollo económico local. Ya que se proporcionará un lugar de comercio que genera empleo y apoye a la comunidad circundante.

**Fomento de la seguridad en el hogar y en el trabajo.** Al ofrecer equipos de seguridad y protección personal, como cascos, gafas, protectores auditivos, guantes y botas especializadas, se promueve un entorno saludable y seguro para aquellos que participan en proyectos de construcción y renovación, ya que con ello se evitan el riesgo de golpes, cortes, contacto directo con sustancias químicas, daños auditivos y visuales.

### **2.3. Características.**

En Ferretería "Dios Proveerá" de Aldea El Matasano, se enfoca en ofrecer productos que se adaptan a las necesidades específicas de la comunidad. Los productos se destacan por características que reflejan la dedicación de brindar soluciones integrales y confiables para la construcción, mantenimiento y mejora del hogar.

A continuación, se presentan las características con las que contará la ferretería.

**Calidad asegurada.** En ferretería "Dios Proveerá", se priorizará la calidad en cada producto que se ofrecerá. La ferretería estará comprometida en proporcionar materiales y herramientas que cumplan con los estándares más altos, garantizando su durabilidad y rendimiento.

**Amplia variedad local.** La ferretería integral busca abastecer a la comunidad de Aldea El Matasano con una amplia variedad de productos, desde herramientas manuales hasta materiales de construcción, adaptándonos a las diversas necesidades locales.

**Compatibilidad con proyectos locales.** Todos los productos son seleccionados cuidadosamente para garantizar su compatibilidad y utilidad en los proyectos locales. Desde herramientas hasta materiales, se busca ofrecer opciones que se integren perfectamente en las comunidades.

**Seguridad para los vecinos.** La seguridad es la prioridad. Se ofrecerán productos que cumplen con los más altos estándares de seguridad para proteger a los vecinos mientras realizan sus tareas y proyectos.

**Precios accesibles y justos.** La ferretería se destacará por ofrecer productos a precios competitivos y justos, asegurando que la calidad y la accesibilidad vayan de la mano.

**Asesoramiento especializado.** Se puede observar que algunos residentes pueden no tener experiencia en proyectos de construcción. La ferretería no solo ofrece productos, sino también asesoramiento experto para guiar a los clientes, desde principiantes hasta profesionales, a través de sus proyectos.

#### **2.4. Valor diferencial del producto.**

En ferretería "Dios Proveerá" de Aldea El Matasano, se destacará por ofrecer un valor diferencial que responda directamente a las necesidades de nuestra comunidad. Se presenta el valor diferencial de la ferretería a continuación.

**Asesoramiento personalizado y servicio local.** Más que una ferretería, será un equipo local el cual se esforzará en brindar asesoramiento personalizado y servicios adicionales que apoyen a los habitantes de Aldea El Matasano.

**Precios competitivos y descuentos locales.** Reconociendo la importancia de precios accesibles, se mantendrá una política de precios competitivos y ofrecer descuentos especiales para asegurar que los productos sean asequibles para todos los habitantes de Aldea El Matasano y comunidades aledañas.

### **Atención personalizada y servicios adicionales**

En la ferretería, la atención al cliente es personalizada y centrada en las necesidades individuales. Además, se ofrecerá servicios adicionales como entrega a domicilio y asesoramiento durante la instalación para facilitar cada proyecto que los clientes realicen.

**Compromiso con la comunidad local.** Más que una ferretería, será parte integral de Aldea El Matasano. Se participará activamente en eventos locales, apoyando causas comunitarias, como reparación y mantenimiento de carreteras para el crecimiento y bienestar de la comunidad.

**Innovación y actualización constante.** Ferretería "Dios Proveerá", se mantendrá al día con las últimas tendencias y productos en el mercado de construcción y bricolaje. Se realizará innovaciones constantemente para ofrecer a los clientes opciones modernas y eficientes.

**Facilidades de pago personalizadas.** Reconociendo la diversidad de situaciones financieras, se ofrecerá opciones de pago flexibles y acuerdos adaptados a las necesidades individuales de nuestros clientes en Aldea El Matasano.

**Compromiso con la sostenibilidad local.** La ferretería, entiende la importancia de la sostenibilidad. Es por ello que se compromete en ofrecer productos respetuosos con el medio ambiente, contribuyendo así al bienestar de la comunidad y su entorno.

### 3. Equipo de Gestión

La participación estratégica del equipo de gestión será esencial para que la ferretería “Dios Proveerá” tenga éxito en las actividades a realizar, el mismo que generará un notable aumento en la productividad de la misma. En este contexto, el papel que cumple el propietario se convierte en un factor crucial al introducirse a un mercado meta.

Según (Hayes, 2003). “El equipo como conjunto fomenta e introduce ideas y opiniones positivas entre sus miembros para que trabajen de forma eficiente en la organización. Al trabajar unidos el equipo es más eficaz que si esas mismas personas trabajan individualmente”. Totalmente de acuerdo con el autor, ya que la aportación de ideas y opiniones por parte del equipo en una empresa no solo aumenta la efectividad de la organización, sino que también se traduce en un logro más eficaz de los objetivos establecidos.

El equipo de trabajo desempeñará un papel fundamental para el triunfo de la ferretería, dado que cada integrante del equipo de gestión contribuirá sus conocimientos específicos y compartir responsabilidades con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados. Es importante resaltar que los miembros del equipo de gestión tendrán la posibilidad de crecer en lo profesional junto con la empresa a través de las experiencias que adquirirán.

Tabla 2.  
Perfil 1. Equipo de gestión

<b>Nombre</b>	Donal Denilson Chilel Pérez
<b>Dirección</b>	Caserío Santa Fe las Pilas, Tajumulco, San Marcos
<b>Estado civil</b>	Casado
<b>Religión</b>	Católico

**Profesión** Técnico en Administración de Empresas

**Idioma** Español y Mam

**Número de teléfono** 5719-6955

**Email** [Donal.chilel@gmail.com](mailto:Donal.chilel@gmail.com)

## **FORMACION ACADEMICA**

**Universidad.** Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) Licenciatura en Administración de Empresas, Universidad de San Carlos de Guatemala, Extensión Malacatán.

**Diversificado.** Perito en Administración de empresas, Instituto Privado Tecnológico Benson Malacatán, San Marcos (2,014-2,017)

**Básico.** Instituto Nacional de Educación Básica Aldea Pueblo Nuevo, Tajumulco, San Marcos (2,011-2,013).

**Computación.** Academia de Computación EL MANA ACEM, Aldea Pueblo Nuevo Tajumulco, San Marcos. Nivel Inicial, Intermedio y Avanzado. (2,011-2,013).

**Primaria.** 3ro. 4to. 5to y 6to Grado, Caserío Santa Fe las Pilas. (2,007-2,010). 1ro y 2do Grado, Aldea Media Cuesta, Tajumulco, San Marcos (2,005-2,006).

## **Funciones del puesto**

- Contratación y selección de personal
- Planificación de actividades
- Toma de Decisiones estratégicas e informadas

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de realizar la compra de productos</li> <li>• Supervisión del Personal</li> <li>• Supervisión de finanzas</li> <li>• Relaciones con proveedores</li> <li>• Innovación y mejora continua</li> <li>• Participación y comunicación con los empleados</li> <li>• Encargado del presupuesto</li> </ul>
<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> </ul>
<b>Competencias administrativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>
<b>Motivaciones e incentivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de desarrollo profesional</li> <li>• Incentivo por metas alcanzadas</li> <li>• Salario competitivo</li> <li>• Prestaciones de ley</li> </ul>
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persuasivo</li> <li>• Motivador</li> <li>• Visionario</li> </ul>

---

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Tabla 3.  
 Perfil 2. Equipo de gestión

<b>Nombre</b>	Carlos Chilel Ramos
<b>Dirección</b>	Caserío Santa Fe las Pilas, Tajumulco, San Marcos
<b>Estado civil</b>	Unión libre
<b>Religión</b>	Católico
<b>Idioma</b>	Español y Mam
<b>Profesión</b>	Albañil
<b>FORMACION ACADEMICA</b>	<p><b>Básico.</b> Instituto Nacional de Educación Básica Aldea Pueblo Nuevo, Tajumulco, San Marcos (2,011-2,013). Tercero Básico</p> <p><b>Computación.</b> Academia de Computación EL MANA ACEM, Aldea Pueblo Nuevo Tajumulco, San Marcos. Nivel Inicial, Intermedio y Avanzado.</p> <p><b>Primaria.</b> Aldea Media Cuesta, Tajumulco, San Marcos</p>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer metas</li> <li>• Atender a los clientes</li> <li>• Velar por la entrega de los productos</li> <li>• Diseño e implementación de estrategias de ventas</li> <li>• Motivar a todo el equipo de trabajo</li> <li>• Supervisar el trabajo y el desempeño de los pilotos y ayudantes</li> <li>• Mejorar la atención al cliente</li> <li>• Análisis de Mercado</li> </ul>



<b>Experiencia</b>	Ninguna
<b>Competencias administrativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión estratégica</li> <li>• Gestión financiera</li> <li>• Comunicación efectiva</li> </ul>
<b>Motivaciones e incentivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de desarrollo profesional</li> <li>• Incentivo por metas alcanzadas</li> <li>• Salario competitivo</li> <li>• Prestaciones de ley</li> </ul>
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de habla</li> <li>• Persuasivo</li> </ul>

---

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Tabla 4.  
Perfil 3. Equipo de gestión

<b>Nombre</b>	Brayan Estiven Chilel Pérez
<b>Dirección</b>	Caserío Santa Fe las Pilas, Tajumulco, San Marcos
<b>Estado civil</b>	Soltero
<b>Religión</b>	Católico
<b>Idioma</b>	Español y Mam
<b>Profesión</b>	Electricista

---

## **FORMACION ACADEMICA**

**Básico.** Instituto Nacional de Educación Básica Aldea Pueblo Nuevo, Tajumulco, San Marcos. Tercero Básico

**Computación.** Academia de Computación EL MANA ACEM, Aldea Pueblo Nuevo Tajumulco, San Marcos. Nivel Inicial, Intermedio y Avanzado.

**Primaria.** Caserío Santa Fe las Pilas

### **Funciones**

- Atender a los clientes
- Velar por la entrega de los productos
- Motivar a todo el equipo de trabajo
- Supervisar el trabajo y el desempeño del equipo de trabajo
- Mejorar la atención al cliente

### **Experiencia**

Ninguna

### **Competencias administrativas**

- Gestión financiera
- Comunicación efectiva
- Toma de decisiones
- Conocimiento del producto
- Liderazgo

### **Motivaciones e incentivos**

- Oportunidad de desarrollo profesional
- Incentivo por metas alcanzadas
- Salario competitivo
- Prestaciones de ley

### **Habilidades**

- Facilidad de habla
- Persuasivo

---

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

## **4. Mercado y competencia**

### **4.1. Mercado**

En Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos se ha observado un aumento sustancial en la actividad de construcción, por lo que la demanda de productos y servicios relacionados con la construcción también han incrementado. La comunidad presenta un número grande de viviendas, negocios e infraestructuras públicas, lo que indica una necesidad en términos de herramientas, materiales y accesorios. Esta tendencia indica un mercado en crecimiento para productos de construcción y accesorios para el hogar.

En la comunidad de Matasano, se ha identificado la carencia de una ferretería integral que satisfaga las necesidades de construcción, bricolaje y accesorios para el hogar, ya que actualmente, solo existen mini ferreterías, el cual ofrecen productos de una manera limitada debido a su tamaño, a consecuencia de ello, los habitantes de esta comunidad optan por visitar otras ferreterías que están fuera de la comunidad, perjudicando así la economía de la misma. Frente a esta situación, la creación de la ferretería "Dios Proveerá" se presenta como una solución integral para la comunidad y lugares cercanos.

### **4.2. Competencia**

Según (Joeques & Phil, 2008), la competencia surge de las interacciones en el mercado, en la medida que la rivalidad entre las empresas, para obtener clientes o dinero de los clientes, los lleva a ofrecer mayor calidad y menor precio. Como lo menciona los autores Joeques y Phil, la competencia es fundamental en un mercado para que haya un equilibrio en la calidad y los precios de los productos finales por parte de las empresas que ofrecen productos similares.

En Aldea El Matasano, actualmente existen tres mini ferreterías las cuales son. ferretería Eben Ezer, ferretería la Bendición y ferretería López, que, si bien ofrecen productos similares a los que ferretería "Dios Proveerá", y que se encuentren ya posicionadas, se caracterizan por ofrecer productos en menor cantidad y con un catálogo bastante limitado.

A diferencia de estas opciones existentes, ferretería "Dios proveerá" se posicionará como una solución completa y diferenciada para los habitantes de la comunidad y sus alrededores. Con la siguiente estrategia se podrá manejar la competencia sin perjudicar la economía ni la calidad de la misma.

#### **4.2.1. Análisis de la competencia.**

Se realizará un análisis minucioso de la competencia, profundizando en el conocimiento de sus fortalezas y debilidades. Este análisis detallado nos proporcionará información valiosa para identificar áreas de mejora en nuestra propia operación.

**Diferenciación.** Ferretería "Dios Proveerá", se posicionará como una solución completa y diferenciada a través del catálogo completo que ofrecerá a los habitantes de Aldea El Matasano y sus alrededores, con un servicio al cliente de excelencia.

**Foco en el cliente.** Conocer lo que realmente necesita el cliente en cada uno de sus proyectos a realizar, brindándole asesoría específica y especializada para el logro de sus objetivos.

**Innovación continua.** Ferretería "Dios Proveerá", estará al tanto de las últimas tendencias y avances tecnológicos, buscando constantemente mejorar sus productos para ofrecer a los clientes lo mejor y más reciente en el mercado.

**Precios estratégicos.** Se manejarán precios más bajos que el de la competencia sin descuidar la calidad de los productos. Además, se implementarán promociones y descuentos exclusivos en fechas especiales, con el objetivo de atraer a un mayor número de clientes y garantizar que siempre obtengan el mejor valor por su inversión.

#### **Precios de penetración**

Para poder introducirse al mercado y tener éxito, la ferretería implementará la estrategia de Precios de Penetración. Para (Ortega, 2023). "La estrategia de precios de penetración consiste en fijar precios mucho más bajos que los de los competidores para conseguir las ventas iniciales. Estos precios bajos pueden atraer a nuevos clientes y robar ventas a los competidores". La estrategia de precios de penetración que la ferretería "Dios Proveerá" planea implementar tiene como objetivo establecerse rápidamente y crecer dentro del mercado. Esta estrategia será utilizada para un corto

plazo, ya que inicialmente la ferretería presentará pérdidas debido a los precios bajos de los productos. Sin embargo, se espera que este sacrificio inicial permita a la ferretería ganar visibilidad y aceptación en el mercado, sentando así las bases para un crecimiento sostenible a largo plazo.

Durante esta etapa inicial, la ferretería se centrará en atraer a nuevos clientes y ganar su lealtad al ofrecer productos de calidad a precios muy competitivos. Aunque es posible que la empresa experimente pérdida de ingresos debido a los precios reducidos, el objetivo es compensar estas pérdidas a medida que abarque su cartera de clientes y establecer su presencia en el mercado.

Una vez que la ferretería haya logrado el objetivo de posicionamiento y haya ganado una participación significativa en el mercado, comenzará gradualmente a aumentar sus precios. Con el aumento en los precios pueda que se pierdan algunos clientes y estos decidan comprar en otro lado, pero se espera que la mayoría de los clientes continúen comprando en la ferretería debido a la calidad de los productos y la reputación que la empresa ha construido.

Para implementar la estrategia de precios de penetración se utilizará la metodología del Benchmarking con el cual se obtendrán los datos requeridos para obtener los datos necesarios que garanticen el éxito de la estrategia. Esto implicará seguir los siguientes pasos.

**Elegir a los competidores.** El estudio ira dirigido hacia las ferreterías ya mencionadas anteriormente

**Definir el objetivo.** Con el estudio se pretende conocer los precios reales de cada producto que ofrece las ferreterías existentes de Aldea El Matasano.

**Recolectar los datos más importantes.** Después de definir el objetivo se conocerá los datos más relevantes, en este caso son los precios de los productos y con ello realizar el análisis pertinente.

**Análisis de los datos.** Al tener la información específica se realizará un análisis exhaustivo de los precios que la competencia utiliza, y a base de ella establecer los precios de penetración en el mercado.

**Marketing efectivo.** Se desarrollarán estrategias que destaquen las fortalezas de la empresa y se dirijan directamente hacia los clientes objetivos, utilizando las plataformas más populares como lo es Facebook, Tik tok, Instagram, WhatsApp, y otros, para garantizar una presencia efectiva y llegar a un público más amplio.

**Monitoreo constante.** Se realizarán cambios constantes tomando como base las tendencias en el mercado, competencias y cultura del área, haciendo cambios y mejoras en los precios, publicidad y servicio al cliente.

#### **4.3. Mercado objetivo o mercado meta**

(Thompson I. , 2006) Define que el mercado es “Aquel segmento de mercado que la empresa decide captar, satisfacer y/o servir, dirigiendo hacia el su programa de marketing; con la finalidad de obtener una determinada utilidad o beneficio”. Es por ello que la ferretería especificará cuál será su mercado objetivo, como lo indica Thompson, a través de ella se puede identificar a quienes irán dirigidas las estrategias de marketing. Al enfocarse en el mercado objetivo, la ferretería puede adaptar sus mensajes, productos y servicios para satisfacer mejor las necesidades y deseos de ese mercado.

La ferretería "Dios Proveerá" se dirige a una comunidad activa y diversa en Aldea El Matasano y sus áreas circundantes.

El mercado meta está compuesto de la siguiente manera:

- **Residentes Locales.** La ferretería se enfocará en servir a los residentes locales de Aldea El Matasano, debido que actualmente los residentes de esta comunidad están construyendo sus viviendas ya que la población ha incrementado, la ferretería será un recurso confiable para sus necesidades de construcción, mejoras para el hogar y proyectos diversos.

- **Pequeñas empresas y emprendedores.** La ferretería se compromete a apoyar a pequeñas empresas y emprendedores locales proporcionándoles las herramientas y materiales necesarios para el desarrollo y crecimiento de sus proyectos.

- **Trabajadores de la construcción.** Se especializará en ser la opción preferida para trabajadores de la construcción, contratistas y profesionales del sector, ofreciéndoles una amplia gama de productos de calidad y un servicio personalizado.

- **Albañiles.** La ferretería también estará dirigido a las personas que se dedican a la albañilería, arquitectos e ingenieros debido que ellos son los más que utilizan los productos de construcción y herramientas para el bricolaje.

Asimismo, se dirigirá a atender a aquellas personas entusiastas que deciden realizar pequeños proyectos por sí mismos, brindándoles asesoramientos expertos, productos de alta calidad y todo lo necesario para llevar a cabo sus proyectos de manera exitosa.

#### **4.4. Tamaño del mercado y crecimiento**

En la actualidad, la comunidad de Aldea El Matasano, ubicada en el municipio de San Pablo, departamento de San Marcos, cuenta con una población de 1,300 habitantes, según la información proporcionada por la Unidad Mínima de Salud Local. La comunidad diversa se compone mayoritariamente por un 60% de mujeres y un 40% de hombres, reflejando una distribución demográfica característica.

**Población** 1,300 Según la unidad mínima de salud de la comunidad de Matasano

**Tasa de crecimiento poblacional** 1.5

**Años a proyectar** 1

**Análisis:** Con base a la información obtenida se puede proyectar que la población incrementará para el próximo año a 1,320 habitantes tomando como base la tasa de crecimiento poblacional anual del 1.5%

#### **4.5. Segmentación del mercado**

(Thompson I. 2005). Define la segmentación del mercado como "el proceso mediante el cual, una empresa subdivide un mercado en subconjuntos de clientes de acuerdo a ciertas características que le son de utilidad". Tal como lo relata Thompson que la segmentación es el proceso en el que se subdivide el mercado a los que irán dirigidos los productos de la empresa, a base de ello la ferretería realizará la segmentación del mercado para establecer específicamente a que personas llegaran los productos que se ofrecerá.

La segmentación de mercado para la ferretería "Dios Proveerá" en Aldea El Matasano será crucial por diversas razones, y su importancia se basa en la capacidad

de adaptar estrategias y servicios para satisfacer las necesidades específicas de diferentes grupos de clientes.

La segmentación de mercado para la ferretería "Dios Proveerá" en Aldea El Matasano estará comprendido de la siguiente manera:

- **Segmentación ocupacional**

**Albañiles y trabajadores de la construcción.** Dirigido a profesionales de la albañilería, arquitectos e ingenieros en Aldea El Matasano y población en general.

**Agricultores.** Orientado a agricultores que necesitan suministros específicos para sus actividades, como herramientas agrícolas, productos de riego, machetes, azadones, palas, piochas, entre otros.

- **Segmentación demográfica**

**Personas jóvenes y adultos.** Dirigido a personas jóvenes, adultos en la comunidad, reconociendo su potencial participación en construcción y proyectos de construcción y bricolaje.

- **Segmentación conductual**

**Proyectos de construcción y bricolaje.** Enfocado en aquellos que estén realizando proyectos de construcción o bricolaje, ya sea para viviendas o proyectos

- **Segmentación geográfica**

**Residentes de Aldea El Matasano.** Dirigido a la población local para que puedan beneficiarse de los productos y servicios de la ferretería.

**Residentes de áreas circundantes.** También ira dirigida a las áreas aledañas como Aldea El Quetzalí y Caserío Nuevo San Rafael, debido que son las comunidades que colindan con Aldea El Matasano y son a los que irán dirigido los productos.

- **Segmentación socioeconómica**

**Diversidad de ingresos.** Ajustar la oferta para satisfacer las necesidades de clientes con diversos niveles de ingresos, considerando tanto a los profesionales de la construcción como a los agricultores.



## **Ventajas**

**Conocimiento del cliente.** La segmentación le permitirá a la ferretería comprender mejor a los clientes al identificar sus características demográficas. Esto facilita el diseño de estrategias que resuenen con cada segmento.

**Personalización de ofertas.** Al conocer las particularidades de cada grupo de clientes, la ferretería podrá personalizar su oferta de productos y servicios, brindando soluciones más adecuadas a las necesidades específicas de agricultores, albañiles y personas que se dediquen en la construcción

**Optimización de recursos.** La segmentación ayudará a la ferretería a utilizar sus recursos de manera más eficiente, centrándose en los segmentos más relevantes. Esto maximiza el impacto de las estrategias de marketing y optimiza la gestión de inventario y recursos.

**Mejora en estrategias de marketing.** La segmentación permitirá diseñar campañas de marketing más efectivas, adaptadas a las características y preferencias de cada segmento. Esto contribuye a generar mayor resonancia, creando una conexión más sólida con los clientes.

**Fidelización del cliente.** Al ofrecer productos y servicios que satisfacen específicamente las necesidades de cada segmento, la ferretería tiene la oportunidad de construir relaciones más sólidas y duraderas con sus clientes, fomentando la fidelización.

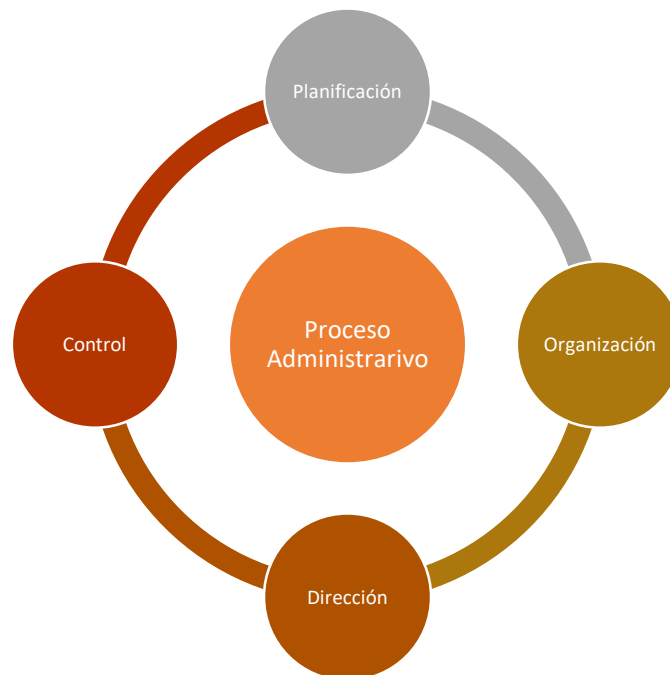
## 5. Organización administrativa y legal

### 5.1. Organización administrativa

La organización administrativa en la ferretería “Dios Proveerá” será el diseño y estructuración del equipo de trabajo que conformará la misma, con el fin de lograr los objetivos de manera eficiente y coordinada. El cual Implicará la distribución de responsabilidades, mandos como también recursos entre los diferentes niveles jerárquicos, así como la creación de canales de comunicación efectivos para facilitar la coordinación y el logro de las metas que se establezcan. La organización administrativa buscará optimizar los recursos disponibles, asignar tareas y roles de manera clara, para establecer procesos eficientes que permitan el funcionamiento adecuado de la ferretería. Según (Fayol & Winslow Taylor, 1987). Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. A base de ello, la ferretería seguirá el proceso administrativo que Henri Fayol planteo.

La ferretería “Dios Proveerá” estará organizada de la siguiente manera.

Ilustración 2.  
Proceso administrativo



**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

El cual estará organizada de la siguiente manera.

**Planificación.** En la fase de la planificación, se encarga el dueño o gerente general de la ferretería para determinar los objetivos a corto, mediano y largo plazo, de cómo aumentar las ventas, mejorar la atención al cliente o el surtido de productos, con la finalidad de lograr los objetivos trazados.

**Organización.** En esta fase el gerente general, se encargará de especificar las actividades que realizará cada empleado, distribuirá adecuadamente los recursos humanos, financieros y materiales con la finalidad de lograr el objetivo de manera eficiente y eficaz.

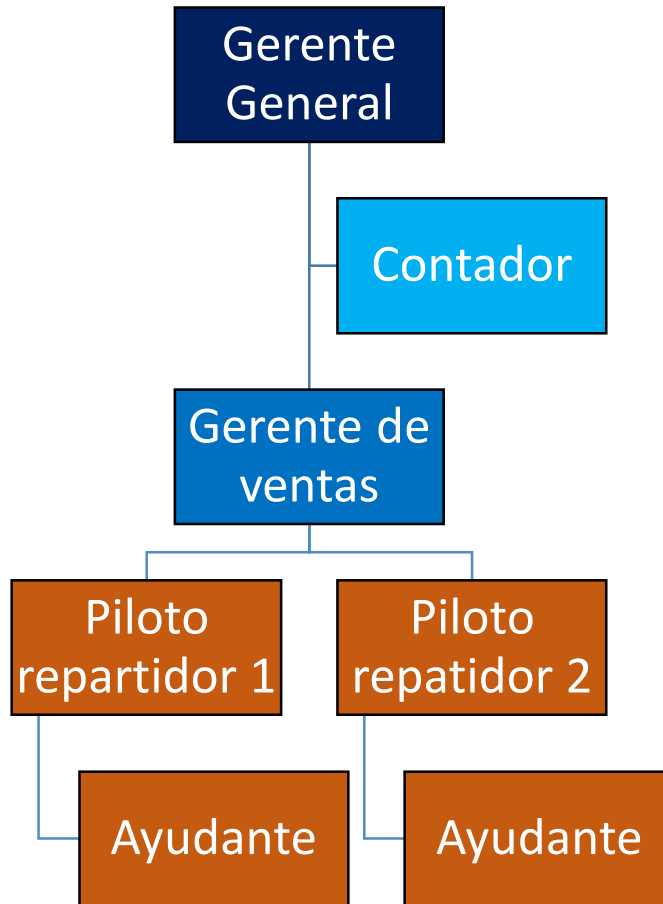
**Dirección.** En esta fase se motivará a los empleados, guiándolos en la realización de sus actividades específicas.

**Control.** Esta es la última fase del proceso administrativo donde el gerente general supervisará las actividades, evaluará los resultados, y a base de ella tomar decisiones informadas.

## **5.2. Descripción de puestos**

La descripción de puestos de la ferretería "Dios Proveerá" se refiere a un documento detallado en la que se definirán las responsabilidades, tareas, habilidades y requisitos para cada puesto dentro del negocio. Esta descripción proporcionará una comprensión clara de lo que implica cada trabajo, el cual asimismo facilitará el reclutamiento y la selección, guía la evaluación del desempeño y contribuye a la eficiencia de las operaciones.

Ilustración 3.  
Organigrama organizacional



**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

### **Gerente General**

El puesto de gerente general de la ferretería será de suma importancia ya que la persona que lo ocupará tendrá la responsabilidad principal de planificar, organizar, dirigir y evaluar todas las actividades de la organización con el fin de alcanzar los objetivos y metas establecidos. Esta posición es fundamental para garantizar la eficiencia y el éxito general del negocio, ya que también el Gerente General se encargará de tomar decisiones estratégicas, coordinar los esfuerzos de todos los trabajadores y asegurarse de que se sigan las mejores prácticas.

Tabla 5.  
Gerente General

<b>GERENTE GENERAL</b>	
<b>Jefe inmediato</b>	Ninguno
<b>Nivel académico</b>	Técnico en administración de empresa
<b>Edad</b>	25 a 40 años
<b>Sexo</b>	Masculino
<b>Personal a su cargo</b>	Contador público Gerente de ventas Gerente de marketing
<b>Experiencia laboral</b>	Mínimo 2 años en puesto similar
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación y selección de personal</li> <li>• Planificación de actividades</li> <li>• Toma de Decisiones estratégicas e informadas</li> <li>• Supervisión del Personal</li> <li>• Supervisión de finanzas</li> <li>• Relaciones con proveedores</li> <li>• Innovación y mejora continua</li> <li>• Análisis de desempeño</li> <li>• Participación y comunicación con los empleados</li> </ul>
<b>Competencias y habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Visión estratégica</li> <li>• Gestión financiera</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Conocimiento del producto</li> </ul>
<b>Salario</b>	Q. 3,800.00

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

### **Contador**

El puesto de contador de la ferretería “Dios Proveerá” será de gran importancia, dado que será el responsable de mantener y supervisar los registros financieros y

contables del negocio. Su rol no solo implicará asegurar la confiabilidad de los datos contables, sino también garantizará el cumplimiento de las regulaciones fiscales y financieras pertinentes con la finalidad de evitar problemas legales.

Tabla 6.  
Contador Público

<b>CONTADOR</b>	
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente General
<b>Nivel académico</b>	Perito Contador
<b>Personal a su cargo</b>	Ninguno
<b>Edad</b>	20 a 40 años
<b>Sexo</b>	Indefinido
<b>Experiencia laboral</b>	Mínimo 1 año en registros contables
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los registros y control contable</li> <li>• Elaboración de estados financieros</li> <li>• Análisis financiero</li> <li>• Cumplimiento fiscal</li> <li>• Asesoramiento financiero</li> <li>• Cumplimiento legal</li> </ul>
<b>Competencias y habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos técnicos</li> <li>• Cumplimiento fiscal</li> <li>• Ética profesional</li> <li>• Innovación financiera</li> <li>• Uso de software contable</li> <li>• Habilidades numéricas</li> <li>• Manejo de libros contables</li> </ul>
<b>Salario</b>	Q. 75.00

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

## Gerente de ventas

El rol de Gerente de ventas será de vital importancia en la ferretería, ya que la persona que ocupará el cargo será el responsable de asegurar el cumplimiento de las metas de ventas y el rendimiento óptimo del equipo. Este puesto implicará liderar la implementación de estrategias efectivas para la promoción y colocación de los productos, así como para el incremento de las ventas mensuales. Asimismo, tendrá la responsabilidad de motivar y dirigir al equipo de trabajo, proporcionando el liderazgo necesario para inspirar un alto rendimiento y compromiso para el cumplimiento de las metas y objetivos

Tabla 7.  
Gerente de ventas

---

<b>GERENTE DE VENTAS</b>	
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente General
<b>Nivel académico</b>	Perito en administrador de empresas (mínimo)
<b>Personal a su cargo</b>	Pilotos repartidores Ayudantes de piloto
<b>Experiencia laboral</b>	1 año en puestos similares
<b>Edad</b>	25 a 40 años
<b>Sexo</b>	Indefinido
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer metas</li><li>• Atender a los clientes</li><li>• Velar por la entrega de los productos</li><li>• Diseño e implementación de estrategias de ventas</li><li>• Motivar a todo el equipo de trabajo</li><li>• Supervisar el trabajo y el desempeño de los pilotos y ayudantes</li><li>• Mejorar la atención al cliente</li><li>• Análisis de Mercado</li></ul>
<b>Competencias y habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilidad de negocios</li><li>• Formación comercial en ventas</li><li>• Conocimiento de rutas</li></ul>

---

- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Relaciones interpersonales
- Capacidad para trabajar ante desafíos
- Persuasivo
- Dominio en atención al cliente
- Iniciativa y toma de decisiones
- Buena comunicación

**Salario**

Q. 3,700.00

---

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

**Piloto repartidor**

El puesto de piloto repartidor de la ferretería, será quien se encargue del transporte eficiente y seguro de los materiales de construcción a los clientes. Su principal responsabilidad es realizar entregas a domicilio según la ruta asignada, utilizando los vehículos de transporte disponibles en el negocio. Además de conducir, el Piloto Repartidor también se encarga de la carga y descarga de los materiales de construcción, asegurando que los materiales lleguen en óptimas condiciones y en el momento acordado con el cliente.

Tabla 8.  
Piloto repartidor

<b>PILOTO REPARTIDOR (1 Y 2)</b>	
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente de ventas
<b>Nivel académico</b>	Graduado en nivel básico
<b>Personal a su cargo</b>	Ayudantes
<b>Experiencia laboral</b>	Mínimo de 1 año en manejo
<b>Edad</b>	18 a 35 años
<b>Sexo</b>	Masculino



**Funciones**

- Entrega de materiales
- Verificación de materiales
- Recoger el producto
- Registro de entregas
- Gestionar tiempo
- Carga y descarga del producto
- Revisión y limpieza de los vehículos
- Abastecer de combustible los vehículos

**Competencias y habilidades**

- Capacidad de carga física
- Conocimiento de rutas y ubicaciones
- Trabajo en equipo
- Capacidad para seguir indicaciones de ubicación
- Capacidad para trabajar ante desafíos
- Trabajo en equipo
- Buena comunicación
- Resolución de imprevistos
- Trato cordial
- Habilidad comunicativa
- Conducción segura

**Salario**

Q. 3,550.00

---

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

**Ayudante de piloto**

El puesto de ayudante de piloto repartidor en la ferretería, implicará ser un apoyo crucial para el piloto encargado del transporte de materiales de construcción a los clientes. La persona que ocupará el cargo tendrá la responsabilidad principal de acompañar al piloto en la entrega de los productos a domicilio siguiendo la ruta establecida, haciendo uso de los vehículos de transporte disponibles en el negocio. Además, el ayudante se encarga activamente de cargar y descargar los materiales de construcción, garantizando que lleguen en óptimas condiciones al cliente y en el horario acordado.

Tabla 9.  
Ayudante de piloto

<b>AYUDANTE DE PILOTO (1 Y 2)</b>	
<b>Jefe inmediato</b>	Gerente de ventas y Piloto repartidor
<b>Nivel académico</b>	Graduado en nivel básico
<b>Personal a su cargo</b>	Ninguno
<b>Experiencia laboral</b>	1 año en puesto similar
<b>Edad</b>	18 a 35 años
<b>Sexo</b>	Masculino
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar al piloto en la entrega de materiales</li> <li>• Verificación de materiales</li> <li>• Recoger el producto</li> <li>• Carga y descarga del producto</li> </ul>
<b>Competencias y habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de carga física</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Capacidad para seguir indicaciones de ubicación</li> <li>• Capacidad para trabajar ante desafíos</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Buena comunicación</li> </ul>
<b>Salario</b>	Q. 3,500.00

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

### **5.3. Organización Legal**

De acuerdo con información obtenida, se determinó que la ferretería “Dios Proveerá” deberá de crear su estatus fiscal en la superintendencia de administración tributaria (SAT), para poder realizar sus operaciones con normalidad sin cometer algún delito

legal, de acuerdo a la legislación guatemalteca, como ente distribuidor de productos de construcción, herramientas para el bricolaje y accesorios para el hogar y así garantizar los costes de producción e ingresos financieros.

En el código de comercio de Guatemala la normativa específica que es obligatorio para las empresas la inscripción al registro mercantil como lo vemos en los siguientes artículos.

En el (Codigo de comercio, 1971), la normativa nos obliga a registrar la empresa como lo vemos en los siguientes articulos.

**ARTÍCULO 334. OBLIGADOS AL REGISTRO.** Es obligatoria la inscripción en el Registro Mercantil jurisdiccional:

1º. De los comerciantes individuales que tengan un capital de dos mil quetzales o más.

2º. De todas las sociedades mercantiles.

3º. De empresas y establecimientos mercantiles comprendidos dentro de estos extremos.

4º. De los hechos y relaciones jurídicas que especifiquen las leyes.

5º. De los auxiliares de comercio.

La inscripción de comerciantes individuales, auxiliares de comercio y de las empresas y establecimientos mercantiles, deberá solicitarse dentro de un mes de haberse constituido como tales o de haberse abierto la empresa o el establecimiento.

Con base a la información anterior, se determina que la ferretería “Dios Proveerá” se registrará bajo la entidad de Sociedad Anónima, por lo que se registrará al Registro Mercantil, con la finalidad estar legalmente inscritos y evitar sanciones legales por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)

De la misma manera específica en los artículos siguientes que la empresa debe a contar con el patente de comercio

**ARTÍCULO 344. PATENTES.** El registrador expedirá sin costo alguno la patente de comercio a toda sociedad, comerciante individual, auxiliar de comercio, empresa o

establecimiento que haya sido debidamente inscrito. Esta patente deberá colocarse en lugar visible de toda empresa o establecimiento.

La ferretería contará con la patente de comercio el cual indicará que el negocio está legalmente inscrito en el registro mercantil evitando que terceras personas quieran copiar el nombre u objeto de la misma.

### ***5.3.1. Inscripción en el Registro Mercantil***

#### **Pasos para la inscripción**

Es importante que el representante legal de la empresa cuente con Agencia Virtual individual para recibir las notificaciones del proceso del registro y posteriormente, crear la Agencia Virtual de la sociedad en el Registro Mercantil para habilitar libros y facturas

**Paso 1.** Ingresar a la página oficial del Registro Mercantil o en la siguiente página <http://www.registromercantil.gob.gt/> y hacer clic en la opción de “Tramites” ubicado en la parte superior de la página.

**Paso 2.** Darle clic en el formulario de empresas mercantiles

**Paso 3.** En la opción Inscripción de empresa mercantil y comerciante individual darle clic en la opción “FORMULARIO”

**Paso 4.** Llenar el formulario correspondiente a la inscripción de comerciante individual como tal y exportarlo a PDF, descargarlo e imprimirlo.

**Paso 5.** Pagar en la agencia de Banrural el total de Q. 100.00 por la inscripción de comerciante individual, de sociedad o empresa individual. Este pago también se puede realizar en línea a través de la Banca Virtual de Banrural, en la sección Pagos/Pago de Servicios / Instituciones/ Registro Mercantil. Posteriormente se recibirá un cheque de pago.

**Paso 6.** Dirigirse a la ventanilla de atención al usuario en el Registro Mercantil y entrega los siguientes documentos en un folder tamaño oficio: Formulario, comprobantes de pago, recibo del servicio de energía eléctrica, fotocopia del DPI del representante legal. Se recomienda guardar una copia de estos documentos.

**Paso 7.** Descargar la patente de comercio en la página del registro mercantil en la opción patentes y adherirles Q. 50.00 en timbres fiscales el cual es pagado en la agencia de Banrural

**Paso 8.** Completar la información requerida en el formulario que el representante legal reciba el buzón de su agencia virtual, posteriormente le llegara la notificación de que ya puede crear la agencia virtual de la sociedad mercantil y activación del NIT de la empresa. Con estos datos se puede ingresar a la agencia virtual de la empresa y habilitar los libros y facturas correspondientes. <sup>1</sup>

### **5.3.2. Inscripción como pequeño contribuyente**

En lo que es (2006 En la Ley del Impuesto al Valor Agregado y su reglamento, 2,006) nos indica como inscribirse como pequeño contribuyente, como lo vemos en el siguiente artículo.

**Artículo 50.** Permanencia en el Régimen de Pequeño Contribuyente. “El contribuyente puede permanecer en este régimen siempre que sus ingresos no superen la suma de ciento cincuenta mil Quetzales (Q.150,000.00) durante el año calendario anterior; al superar dicha suma deberá solicitar su inscripción al Régimen General, de lo contrario la Administración Tributaria lo podrá inscribir de oficio en el Régimen Normal o General dándole aviso de las nuevas obligaciones por los medios que estime convenientes y el período mensual a partir del cual inicia en el nuevo Régimen Normal o General”.

El propietario de la ferretería “Dios Proveerá” Sera inscrito como pequeño contribuyente para poder llevar la contabilidad de su empresa y poder pagar el 5% de impuesto del total de sus ventas mensuales, al realizar este registro, la empresa estará operando sus actividades de forma legal.

### **Requisitos para la inscripción como pequeño contribuyente**

- Documento Personal de Identidad (DPI) o en el caso de ser extranjero con el pasaporte en su formato original más una copia.

---

<sup>1</sup> Registro Mercantil 2,024. Inscripción de comerciante individual y empresa mercantil individual o de sociedad. <https://www.registromercantil.gob.gt/web/m/>

- Facturar anualmente menos de Q.150,000.00
- Número de Identificación tributaria (NIT)
- Contar con Agencia Virtual
- Contar con una cuenta bancaria
- Contar con documento donde se pueda verificar el domicilio fiscal y comercial. Ya sea recibo luz, agua o teléfono.

### **5.3.3. Inscripción al IGSS**

Para inscripción al (Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, 2003) Se detalla de la siguiente manera siguiendo la normativa correspondiente.

**ARTICULO 2.** Todo patrono, persona individual o jurídica, que ocupe tres o más trabajadores, está obligado a inscribirse en el Régimen de Seguridad Social.

Ferretería “Dios Proveerá” contará con más de 3 empleados, por lo consiguiente será inscrito al Régimen de Seguridad Social juntamente con sus empleados, para asegurar atención medica de cada uno de ellos.

### **5.3.4. Habilitación de libros y factura electrónica**

#### **Pasos para habilitar y autorizar libros**

Nota: Contar con Agencia Virtual

1. Ingresar a Declaraguatate: <https://declaraguatate.sat.gob.gt/declaraguatate-web/>

Selecciona: el formulario SAT-7121 Habilitación y autorización de libros.

2. Si eres Contribuyente.

Ingresar: NIT contribuyente

Ingresar contraseña SAT en Línea.

3. Haz clic en buscar

Selecciona: tipo de libro si es manual o computarizado.

Establecimiento (si eres Pequeño Contribuyente no aplica esta opción).

4. Haz clic: En congelar e imprime boleta SAT-2000

Paga la boleta SAT-2000 en Banca en Línea o Ventanilla Bancaria.

5. Después de cancelada la boleta SAT-2000, ingresa a Declaraguat  
Opción buscar formulario.

Ingresa número de formulario y número de acceso.

6. Imprime tú Resolución de Habilitación de Libros.

### **Pasos para habilitar y emitir facturas electrónicas (FEL)**

Paso 1. Ingresar con el usuario y contraseña a la Agencia Virtual

Paso 2. Seleccionar Servicios

Paso 3. Seleccionar Factura Electrónica en línea (FEL)

Paso 4. Ingresar la opción “Habilitarse como emisor”

Paso 5. Verificar que se cumple con los requisitos

Paso 6. Colocar una clave de acceso

Paso 7. Seleccionar una contraseña, aceptar los términos y condiciones, una vez aceptados cualquier otro documento en físico queda sin validez

Se mostrará un mensaje donde se indica que ha sido habilitado exitosamente

Paso 8. Ahora se puede llenar la factura, pero ¿cómo? Seleccionar emitir documento electrónico (DTE)

Paso 9. Al completar todos los datos se podrá visualizar la factura previamente y por último certificarla con la clave de acceso que se creó previamente

Listo, el documento en PDF será la Factura Electrónica en Línea (FEL)

### **5.3.5. Prestaciones laborales**

- **Aguinaldo**

Aplicando la normativa del aguinaldo nos apoyamos en (En la Ley Reguladora del aguinaldo, 1978). Decreto número 76-78.

**Artículo 1.** Especifica que Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento

del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente.

En la ferretería “Dios Proveerá” se brindará esta prestación con la finalidad de evitar problemas legales, y asimismo que los empleados se sientan económicamente motivados por la ferretería

- **Bono 14**

Para el bono nos guiaremos de (Ley de Bonificación Anual para trabajadores del sector privado y público, 1992). Decreto Numero 42-92.

**Artículo 2.** Especifica que La bonificación anual será equivalente al cien por ciento (100%) del salario o sueldo ordinario devengado por el trabajador en un mes, para los trabajadores que hubieren laborado al servicio del patrono, durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha de pago. Si la duración de la relación laboral fuere menor de un año, la prestación será proporcional al tiempo laborado.

El bono 14 se brindará a los empleados que trabajen en la ferretería, con la finalidad de poder fidelizar a los empleados y cumplir con la normativa laboral vigente.

- **Vacaciones**

Las vacaciones de los empleados se basarán en el siguiente artículo de (Código de Trabajo, 1959)

**Artículo 130.** Todo trabajador sin excepción, tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo al servicio de un mismo patrono, cuya duración mínima es de quince días hábiles.

Las vacaciones serán justas en la ferretería, en caso de que los empleados pidan cambios de fechas para sus vacaciones se considerara el caso y si le es conveniente a la ferretería se le atenderá la petición del empleado, o de algún modo ser sensibles con el cambio de fechas de vacaciones



- **Indemnización por despido**

Para la indemnización por despido nos apoyaremos en el siguiente artículo del (Código de Trabajo, 1959)

**Artículo 82.** El patrono debe pagar a éste una indemnización por tiempo servido equivalente a un mes de salario por cada año de servicios continuos y si los servicios no alcanzan a un año, en forma proporcional al plazo trabajado. Para los efectos del cómputo de servicios continuos, se debe tomar en cuenta la fecha en que se haya iniciado la relación de trabajo, cualquiera que ésta sea.

Se le brindará una indemnización legal y justa hacia los empleados que sean despedidos sin justificación, con la finalidad de evitar problemas legales y que el empleado se retire de la empresa sin remordimiento y agradeciendo el servicio que el mismo le presto a la ferretería.

- **Bonificación Incentivo**

La bonificación, incentivo se realiza por medio del (Decreto 78-79, 2001)

**Artículo 7.** Se crea a favor de todos los trabajadores del sector privado del país, cualquiera que sea la actividad en que se desempeñen, una bonificación incentiva de DOSCIENTOS CINCUENTA QUETZALES (Q. 250.00) que deberán pagar a sus empleados junto al sueldo mensual devengado, en sustitución de la bonificación incentivo a que se refieren los decretos 78-89 y 7-2000, ambos del Congreso de la República.

Se le sumara al sueldo mensual de cada empleado un bono de (Q.250.00) para motivar a los empleados a que brinden un mejor servicio a los clientes.

## **6. Plan de marketing**

Según (Cohen , 2007) “El plan de marketing es esencial para el funcionamiento de cualquier empresa y la comercialización eficaz y rentable de cualquier producto o servicio. Incluso dentro de la propia empresa”. Tal como lo relata Cohen en su libro, el plan de marketing juega un papel muy importante dentro de la empresa es por ello que se creará el plan de marketing de la ferretería “Dios Proveerá”.

### **Objetivo**

Crear un plan de marketing integral que permita a la ferretería “Dios Proveerá” introducirse con éxito en el mercado local, captando la atención de clientes y estableciendo una base sólida de clientes desde el inicio de sus operaciones.

#### **6.1. Clientes Objetivo**

Ofrecer productos de construcción y herramientas para el bricolaje no solo satisface las necesidades básicas de los habitantes de Aldea El Matasano, sino que también empodera a las personas para lograr sus proyectos de construcción, renovación y modernización en sus hogares. Estos productos de construcción y herramientas no solo son herramientas físicas, sino que representarán oportunidades tangibles para transformar espacios, crear ambientes acogedores y funcionales, y hacer realidad las visiones que las personas tienen para sus hogares.

Los clientes objetivo de la ferretería “Dios Proveerá” serán los siguientes:

- **Propietarios de Viviendas**
- **Propietarios de negocios.** Carpinteros, Mecánicos, Herreros.
- **Albañiles**
- **Constructoras**
- **Plomeros**
- **Electricistas**
- **Arquitectos**
- **Ingenieros**

## 6.2. Estrategia de precios

La estrategia de precios que la ferretería "Dios Proveerá" implementará al inicio de sus operaciones es la de penetración en el mercado. Esta estrategia implica ofrecer productos a un precio más bajo que el de la competencia, con el objetivo de captar rápidamente la atención de los clientes y ganar una participación significativa en el mercado. Se aplicará esta estrategia sin descuidar los costos variables y costos fijos que conlleva tener el producto en el puesto de venta, incluyendo los costos de adquisición, almacenamiento y otros gastos operativos.

En la siguiente tabla se tomará como base el precio que ofrece la ferretería Eben Ezer de la comunidad de Matasano según la investigación realizada, haciendo comparación con el precio el cual ofrecerá la empresa, se tomarán únicamente 10 productos como ejemplo de cómo quedaría el precio de penetración en el mercado local, ya que el inventario total de la ferretería "Dios Proveerá" es muy extensa.

Tabla 10.  
Precios de productos con estrategias de penetración

No.	Producto	Cantidad	Costos totales	Precio ferretería Eben Ezer	Precio ferretería "Dios Proveerá"
01	Hierro corrugado	1 quintal	Q.260.00	Q.275.00	Q.265
02	Cemento	1 bolsa	Q.75.00	Q.84.00	Q.80.00
03	Sierra eléctrica	1 unidad	Q.500	Q.550.00	Q.525
04	Block	100 unidades	Q.400.00	Q.450.00	Q.410.00
05	Manguera	1 rollo	Q.200.00	Q.250.00	Q.210.00
06	Tinaco	1 unidad	Q.1,500.00	Q.1,850.00	Q.1,550.00

07	Cable de cobre	de	1 caja	Q.300.00	Q.350.00	Q.310.00
08	Alambre de amarre	de	1 libra	Q.3.50	Q.5.00	Q.3.50
09	Carretas		1 unidad	Q.450.00	Q.550.00	Q.475.00
10	Piocha		1 unidad	Q.50.00	Q.65.00	Q.55.00

**Fuente:** Estudio de la competencia, Aldea el Matasano, San Pablo, San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Es importante mencionar que este tipo de estrategia se adoptara por un cierto tiempo, ya que, si se utiliza por varios días el negocio se vería afectado ya que no habría ningún margen de utilidad,

Al implementar esta estrategia de precios, "Dios Proveerá" buscará posicionarse como una opción atractiva y accesible para los habitantes de Aldea El Matasano y áreas circundantes, lo que también puede ayudar a establecer una base sólida de clientes y construir una reputación favorable en el mercado. Es importante mencionar que esta estrategia será adoptada únicamente por un corto plazo, ya que utilizarlo a un plazo largo no habría ningún margen de ganancias para la empresa.

A medida que la ferretería logre introducirse con éxito y sea reconocido en el mercado local, cambiara su estrategia de precios.

Se aplicará la estrategia de precios basado en la competencia, a medida que la empresa vaya posicionándose en el mercado local, la ferretería incrementara el precio de sus productos gradualmente, el cual será implementado de manera progresiva y discreta, con la finalidad de que el cliente no perciba un cambio brusco, hasta lograr igualar los precios con el de la competencia.

A pesar de que los precios serán iguales que el de la competencia, lo que diferenciará la ferretería "Dios Proveerá" de la competencia será el excelente servicio al cliente con el que contará el negocio, siendo esto un pilar clave para la captación y retención de clientes.

Tabla 11.  
Precio de productos basado en la competencia

No	Producto	Cantidad	Costos totales	Precio ferretería Eben Ezer	Precio ferretería “Dios Proveerá”
01	Hierro corrugado	1 quintal	Q.260.00	Q.275.00	Q.275.00
02	Cemento	1 bolsa	Q.75.00	Q.84.00	Q.84.00
03	Sierra eléctrica	1 unidad	Q.500	Q.550.00	Q.550
04	Block	100 unidades	Q.400.00	Q.450.00	Q.450.00
05	Manguera	1 rollo	Q.200.00	Q.250.00	Q.250.00
06	Tinaco	1 unidad	Q.1,500.00	Q.1,850.00	Q.1,850.00
07	Cable de cobre	1 caja	Q.300.00	Q.350.00	Q.350.00
08	Alambre de amarre	1 libra	Q.3.50	Q.5.00	Q.5.00
09	Carretas	1 unidad	Q.450.00	Q.550.00	Q.550.00
10	Piocha	1 unidad	Q.50.00	Q.65.00	Q.65.00

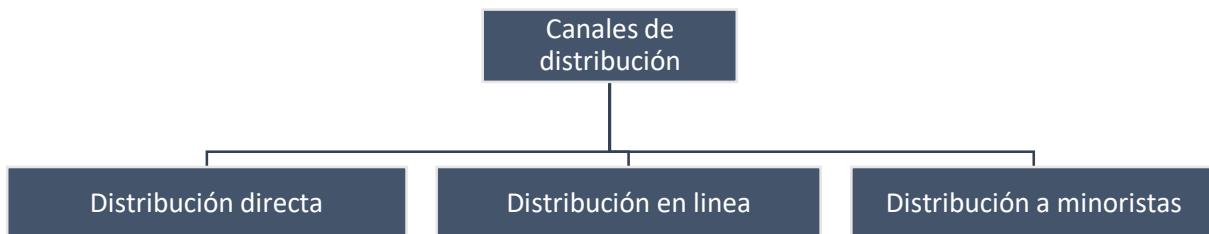
**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento. Trabajo de campo 2,024.

### 6.3. Distribución

Los canales de distribución tendrán un papel fundamental en la organización de la ferretería, ya que, serán las herramientas que permitirán planificar el camino a seguir para que los productos lleguen a los clientes objetivos. Como lo comenta (Molino Jimenez, 2020). La distribución comercial tiene como objetivo situar los productos o

servicios a disposición de los consumidores finales, para ello planifica, desarrolla y coordina un conjunto de acciones y actividades para satisfacer deseos y necesidades de los clientes. Con base a lo que relata el autor Molino, se describirá los canales de distribución que será utilizada en la ferretería, buscando siempre que los productos logren llegar a los clientes de manera sencilla y sin complicaciones.

Ilustración 4.  
Diagrama de distribución



**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

**Distribución directa.** La distribución directa será el canal principal de distribución para la ferretería. Se contará con una tienda física el cual estará estratégicamente ubicada en la comunidad y visible para los clientes locales. Se ofrecerá una amplia variedad de productos de construcción, herramientas y suministros para el bricolaje, permitiendo a los clientes ver y tocar los productos antes de comprarlos. El personal brindará asesoramiento específico a las necesidades y un servicio al cliente excepcional para satisfacer las necesidades de los clientes.

#### **Ventajas.**

- Crea una relación directa y confiable con los clientes
- Bajo costo
- Control de los productos existentes
- Impresiones veraces y fiables por parte del consumidor

**Distribución en línea** Además de la tienda física, ferretería “Dios Proveerá” distribuirá sus productos a través de las distintas plataformas que en la actualidad son muy utilizadas, tales como Facebook, WhatsApp, Tik Tok, e Instagram, mismas que serán manejadas para promocionar la ferretería y los productos a ofrecer. Esto permitirá a los clientes comprar productos desde la comodidad de sus hogares.

En la actualidad con el avance de la tecnología, las grandes empresas optan por distribuir sus productos de manera en línea a través de sitios web, correo electrónico y lo que más se usa hoy en día por la juventud que son las redes sociales, es por ello que ferretería “Dios Proveerá” utilizará este canal de distribución, y con ello contar con las siguientes ventajas

**Alcance global.** A través de las plataformas más populares, la ferretería puede llegar a cubrir un mercado más amplio que contar simplemente con la tienda en físico.

**Accesibilidad 24/7.** Las tiendas en línea están abiertas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que permitirá a los clientes realizar consultas en cualquier momento y desde cualquier lugar. Esto creará una ventaja tanto para los clientes como para el negocio, ya que no están limitadas por los horarios de funcionamiento tradicionales.

**Análisis de datos.** Con la distribución en línea, se pueden obtener una recopilación y análisis de datos detallados sobre el comportamiento de compra de los clientes a través de la interacción que se haya tenido con los clientes. El cual será información valiosa ya que, a base de ello, se puede tomar decisiones informadas y realizar mejoras tanto en servicio al cliente, como en las estrategias de marketing.

**Facilidad de comparación de precios.** Los consumidores tendrán la oportunidad de comparar fácilmente los precios y características de los productos, y con la estrategia de penetración que se implementará, es bastante posible que los clientes decidan comprar en ferretería “Dios Proveerá” por sus precios competitivos.

**Distribución a minoristas.** Además de contar con tienda física y en línea la ferretería distribuirá sus productos a minoristas tales como mini ferreterías los cuales ofrecen productos a clientes en menor cantidad.

## **Ventajas.**

- Ampliación de alcance
- Incremento de las ventas
- Reducción de costos

### **6.4. Política de servicio**

Para ferretería "Dios Proveerá" será fundamental mantener relaciones duraderas y cordiales con los clientes, tanto para retener y atraer a futuros clientes a través de las recomendaciones positivas de quienes hayan tenido la experiencia de adquirir productos de la ferretería, es por ello que se desarrollará un conjunto de políticas que el personal deberá adoptar para garantizar una experiencia excepcional y satisfactorio a cada cliente, tanto como en la tienda física como en línea.

La política de servicio será la siguiente:

**Atención personalizada.** Los colaboradores ofrecerán una atención personalizada a cada cliente, escuchando sus necesidades y proporcionando soluciones adecuadas y personalizadas.

**Profesionalismo y cortesía.** Los colaboradores mantendrán un alto nivel de profesionalismo y cortesía en todo momento, asegurando un trato respetuoso y amable hacia todos los clientes.

**Respeto y comunicación clara.** El equipo de trabajo tendrá la capacidad de dirigirse a los clientes de manera respetuosa, manteniendo una comunicación efectiva, que resuelvan todas las dudas, de los clientes acerca de los productos.

**Conocimiento experto.** Los colaboradores poseerán un conocimiento experto sobre los productos y servicios ofrecidos por la ferretería, así como las mejores prácticas y soluciones para las necesidades de los clientes.

**Disponibilidad y accesibilidad.** Los colaboradores estarán disponibles y accesibles para atender las consultas y necesidades de los clientes, tanto en la tienda física como en la plataforma en línea.



**Resolución efectiva de problemas.** Los colaboradores estarán capacitados para resolver eficazmente cualquier problema o inconveniente que pueda surgir durante la experiencia de compra del cliente, ofreciendo soluciones rápidas y satisfactorias.

**Seguimiento y retroalimentación.** Los colaboradores realizarán un seguimiento adecuado de las interacciones con los clientes, preguntando sobre su experiencia de compra y utilizando esta información para mejorar continuamente los servicios de la ferretería.

## **6.5. Promoción y publicidad**

### **6.5.1. Promoción**

Para promocionar a la ferretería "Dios Proveerá" al introducirse en el mercado, se desarrollarán estrategias creativas y convincentes que generen interés y atraigan a los clientes. Las promociones que desarrollará la ferretería serán las siguientes:

**Descuentos de apertura.** Al iniciar las operaciones se ofrecerán descuentos especiales y promociones de apertura para atraer a los clientes durante los primeros días o semanas de funcionamiento de la ferretería.

Ilustración 5.  
Volante



**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería "Dios proveerá" Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento. Trabajo de campo 2,024.

Esta promoción será utilizada únicamente al inicio de las operaciones de la ferretería, ya que será una estrategia para introducirse al mercado y obtener clientes, a medida que pase el tiempo y la ferretería logre una mejor posición en el mercado local se implementarán otras promociones.

**Entrega a domicilio sin recargo adicional.** La ferretería implementará esta estrategia con la finalidad de que más clientes deseen adquirir los productos aumentando así las ventas, las condiciones de entrega a domicilio aplicarán para los siguientes casos.

- Que la ubicación no exceda 2 kilómetros de distancia
- El total de materiales tiene que cubrir una carga del vehículo de transporte
- Realizar el pago previo de los materiales
- Efectuar el pedido 2 horas antes de cerrar el negocio (Con la finalidad de no perjudicar el horario de salida del piloto y ayudante)

**Descuentos por fidelidad.** La ferretería implementará esta estrategia con el objetivo de retener a los clientes más leales y motivarlos a que sigan los productos del negocio. Esta promoción estará dirigida específicamente a aquellos clientes que demuestren una constante preferencia por los productos y servicios de la ferretería.

### **6.5.2. Publicidad**

De acuerdo con la información obtenida se determinó que, la ferretería “Dios Proveerá” deberá de implementar publicidades pertinentes para generar conciencia al cliente sobre el negocio y así poder introducirse al mercado con éxito.

(Thompson I. 2015) Define que “La publicidad es una forma de comunicación impersonal y de largo alcance que es pagada por un patrocinador identificado (empresa lucrativa, organización no gubernamental, institución del estado o persona individual) para informar, persuadir o recordar a un grupo objetivo acerca de los productos, servicios, ideas u otros que promueve, con la finalidad de atraer a posibles compradores, espectadores, usuarios, seguidores u otros”. Tal como lo relata Thompson, que la publicidad es una forma de comunicación impersonal, ferretería implementará diversos tipos de publicidades para lograr un alcance mayor. Entre las que están:

- **Perifoneo.** Esta publicidad se llevará a cabo a través de campaña publicitaria móvil, el cual circulará por la localidad de Aldea El Matasano, y áreas circundantes como Quetzalí, Nuevo San Rafael y otras aldeas cercanas, con la finalidad de dar a conocer el negocio para que los clientes puedan acercarse y adquirir los productos que se ofrezca. El anuncio será la siguiente

¡Construye tus sueños sin preocupaciones junto a Ferretería Dios Proveerá!

¿Tienes ese proyecto en mente, pero te detiene el temor al costo total? ¡No te preocupes más! En Ferretería Dios Proveerá, no solo entendemos tus necesidades de construcción, ¡las hacemos realidad a un precio accesible!

Ofreciéndote una amplia gama de materiales de construcción y herramientas de alta calidad, estamos aquí para hacer que tu proyecto sea un éxito sin quebrar tu bolsillo. Además, nuestro equipo de expertos está listo para ofrecerte asesoramiento profesional específico para tu proyecto, asegurando que cada paso sea tomado con confianza y conocimiento.

Ubícanos en Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos.

- **Manta vinílica.**

La manta vinílica se colocará estratégicamente en frente de la ferretería, con la finalidad de señalar claramente a los clientes la posición exacta de la tienda en el espacio físico y con esto evitar cualquier confusión por parte de los clientes ya que si no se coloca una señalización como la de la manta vinílica los clientes pueden equivocarse y dirigirse a otros locales.

Ilustración 6.  
Diseño manta vinílica



**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

- **Valla publicitaria**

La valla publicitaria será una estrategia muy importante para la ferretería, debido que con ella se podrá dar a conocer al mercado la existencia de un nuevo negocio, es una estrategia de gran importancia en las empresas grandes, ya que la utilizan para publicitar la marca y los productos que ofrecen logrando así posicionarse como la marca número uno en la mente del cliente.

La valla publicitaria será estratégicamente colocada en áreas en las circulen las personas, como carreteras, calles principales y especialmente en la entrada de Aldea El Matasano. Con el objetivo de aumentar las posibilidades de captar la atención de los clientes que viven o trabajan cerca de la localidad, como también reforzar el compromiso que tendrá la ferretería con la comunidad y la disponibilidad para satisfacer sus necesidades en cuanto a materiales de construcción, herramientas de bricolaje y accesorios para el hogar.

Ilustración 7.  
Diseño valla publicitaria



**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

- **Publicidad en redes sociales**

La publicidad en redes sociales será crucial para el éxito de la ferretería, ya que con este tipo de publicidad se logrará llegar a un público más amplio, y así captar la atención de más personas, lo que sugiere que el mercado conozca que hay una nueva ferretería.

Se creará una en la plataforma de Facebook, Tik Tok y WhatsApp en el cual se incluirá en la portada, el logotipo de la ferretería juntamente con el eslogan, que anteriormente se ha creado, el cual será únicamente utilizado para responder a las consultas o pedidos que realice el cliente como también para publicar promociones, descuentos, o nuevos productos que el negocio vaya a ofrecer.

La publicidad de la ferretería “Dios Proveerá” estará dirigido a una amplia variedad de grupos poblacionales específicamente a los clientes objetivos del negocio. Entre las que se encuentra:

**Futuros clientes.** Ira dirigida a aquellas personas que no adquieren el producto, pero que pueden pasar a ser consumidores.

**Los propios consumidores del producto.** Una parte importante de la publicidad ira dirigida a los propios clientes de la empresa con la finalidad de que se mantengan fieles y repitan la compra o para que adquieran mayor cantidad de materiales.

**Los mismos empleados de la propia empresa.** Algo muy importante es mantener motivado a los propios trabajadores es por ello que una parte de la publicidad ira dirigida hacia ellos para crear una motivación interna a los empleados para que puedan realizar sus labores de manera eficaz manteniendo una buena relación con sus compañeros.

**Los Intermediarios.** La publicidad ira dirigida también a los arquitectos y albañiles ya que, aunque ellos no adquieran directamente los productos, pueden ser los que recomienden a que negocio el dueño del proyecto debería de adquirir los materiales que serán utilizados.

### **Presupuesto**

Se realizará el presupuesto correspondiente de la promoción y publicidad con la finalidad de que la ferretería tenga previsto la inversión que tendrá que realizar al implementar cada una de las estrategias planificadas.

Tabla 12.  
Presupuesto de promoción y publicidad

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo total</b>
Volante	100	Q.0.50	Q.50.00
Perifoneo	1	Q.200.00	Q.200.00
Manta Vinílica	2	Q.120.00	Q.240.00
Valla Publicitaria	4	Q.160.00	Q.640.00
<b>Total</b>			<b>Q.1,130.00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

## 7. Plan de producción

El plan de producción tiene como objetivo, establecer los aspectos técnicos y organizativos del negocio en relación a la adquisición de productos, gestión de inventarios, control de calidad, proceso de almacenamiento y otros procesos que se requiere para el buen funcionamiento del negocio.

### 7.1. Tamaño y ciclo de producción

#### 7.1.1. *Tamaño*

Es de vital importante conocer los siguientes aspectos para determinar el tamaño de la producción con el que contará la ferretería para no generar saturación en los productos.

**Capacidad de la tienda.** La ferretería buscará satisfacer las necesidades de los clientes con respecto a materiales de construcción, herramientas para el bricolaje y accesorios para el hogar, es por ello que contará con un espacio físico muy amplio para poder exhibir todos los productos que ofrecerá y así los clientes tengan la oportunidad de ver y elegir lo que realmente necesita.

**Demanda del mercado.** Se analizará la demanda que el mercado tenga acerca de un producto con la finalidad de especificar cuanto producto se adquirirá con los proveedores.

Según los datos recopilados se determinó que los materiales de construcción son muy demandados en Aldea El Matasano, debido que la mayor parte de la población se encuentran realizando proyectos diferentes como, construcción de viviendas, circulación de terreno, o alguna actividad de bricolaje, a consecuencia de ello, se realizarán los pedidos de productos, según sea la demanda.

**Recursos financieros.** Se tomará como base también el capital que tendrá el negocio a su disposición para realizar los pedidos correspondientes, es importante conocer que productos son los que rotan constantemente para realizar pedidos a base de lo que más se vende.

Ferretería “Dios Proveerá” realizará las inversiones necesarias, según sea la demanda de los productos, con la finalidad de que los habitantes de la localidad y

áreas circundantes conozcan la capacidad del negocio para ofrecer una variedad de productos relacionados con la construcción, herramientas y accesorios.

### **7.1.2. Ciclo de producción**

**Planificación de pedidos.** La planificación de los pedidos se basará en dos factores muy importantes: la demanda que haya tenido un producto y el nivel actual del inventario. Si un producto ha tenido una demanda constante y actualmente no hay tantas unidades en existencia en el inventario, se incluirá en el próximo pedido que se realice para garantizar que esté disponible para los clientes que vuelan a comprar ese producto. Este enfoque le permitirá a la ferretería mantener un equilibrio óptimo entre la oferta y la demanda, asegurando que se tenga disponibles los productos que los clientes desean mientras se evita el exceso de inventario y los costos que conlleva realizar cada pedido.

**Adquisición de productos.** Una vez que se haya realizado la planificación de pedidos se procederá a realizar las compras con los proveedores con los que contará la ferretería, es importante realizar los pedidos antes de que los proveedores visiten la tienda en físico, para que el proveedor simplemente llegue y entregue los productos y así evitar pérdida de tiempo y espacio.

**Recepción y almacenamiento.** Los productos anteriormente pedidos se recibirán en la tienda física, en el cual se verificará que los productos estén completos y en buen estado, para posteriormente almacenarlo en un lugar que previamente haya sido seleccionado, en esta etapa también se registrará en el inventario la entrada de más productos.

**Calidad del producto.** Antes de exhibir los productos recibidos se procederá a verificar la calidad de cada producto, con la finalidad de garantizar que todos los productos cumplan con los estándares de calidad establecidos por el negocio, es importante mencionar que la ferretería también ofrecerá productos de una gama baja, debido que muchas veces lo que buscan los clientes en un producto es que sea barato y no de buena calidad.

**Exhibición y venta.** Después de verificar la calidad de los productos, se procederá a seleccionar los productos que serán exhibidos en los mostradores, para que sean



visibles para los clientes, se asignará a cada producto el precio correspondiente basado en su calidad y características. Además, los productos se organizarán en el espacio en físico de manera que los artículos de mayor calidad estén claramente separados y no se mezclen con los de menor calidad. Este enfoque asegurará que los productos se presenten de manera ordenada y asimismo los clientes puedan identificar fácilmente las opciones disponibles. En esta etapa se realizarán las ventas llevando asimismo un control en el inventario de todo lo vendido durante un determinado periodo.

**Gestión de devolución y rotación de productos.** En caso de que el producto salga defectuoso o tenga algún problema de fábrica se procederá a cambiar el producto. Es importante crear las políticas para que la ferretería pueda acceder al cambio de un producto o a la devolución del dinero al cliente.

Política.

- Presentar factura
- Compra realizada no más de una semana
- Si al verificar el producto se encuentra húmedo no procede al cambio
- Si el desperfecto se debe a sobrecarga no procede al cambio

**Análisis y mejora continua.** Se realizará un análisis exhaustivo de los datos de ventas correspondientes a un período determinado. Con el objetivo de identificar cualquier error o área de mejora tanto en el proceso de adquisición de productos como en las ventas. Al conocer en que partes del ciclo existen errores, se podrá implementar medidas correctivas y efectivas para optimizar la eficiencia y la calidad en todas las etapas. Además, este análisis permitirá a la ferretería estar al tanto de las últimas tendencias del mercado y así implementar nuevas estrategias de ventas para ofrecer productos actualizados y modernos, esto le permitirá al negocio mantenerse activo dentro de un mercado competitivo.

### **7.1.3. Diagrama de flujo**

El diagrama de flujo será de gran importancia para la ferretería debido que proporcionará una claridad en los procesos, desde la adquisición de los productos hasta la realización de las ventas, además ayudará a identificar las ineficiencias en los

procesos propios del negocio, lo que permite buscar continuamente oportunidades de mejora. Este enfoque contribuye a aumentar la eficiencia operativa, mejorar la atención del cliente como también mantener la competitividad en el mercado.

### Simbología

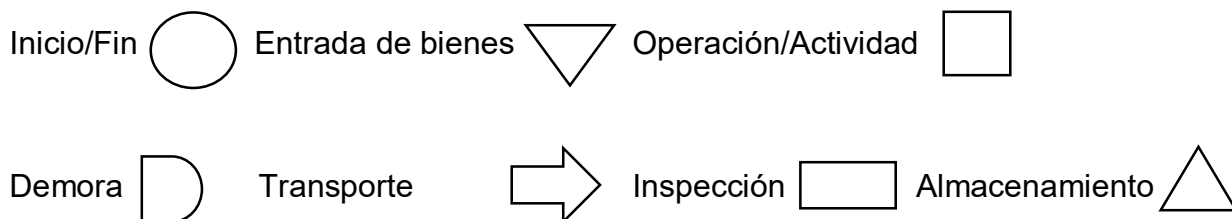









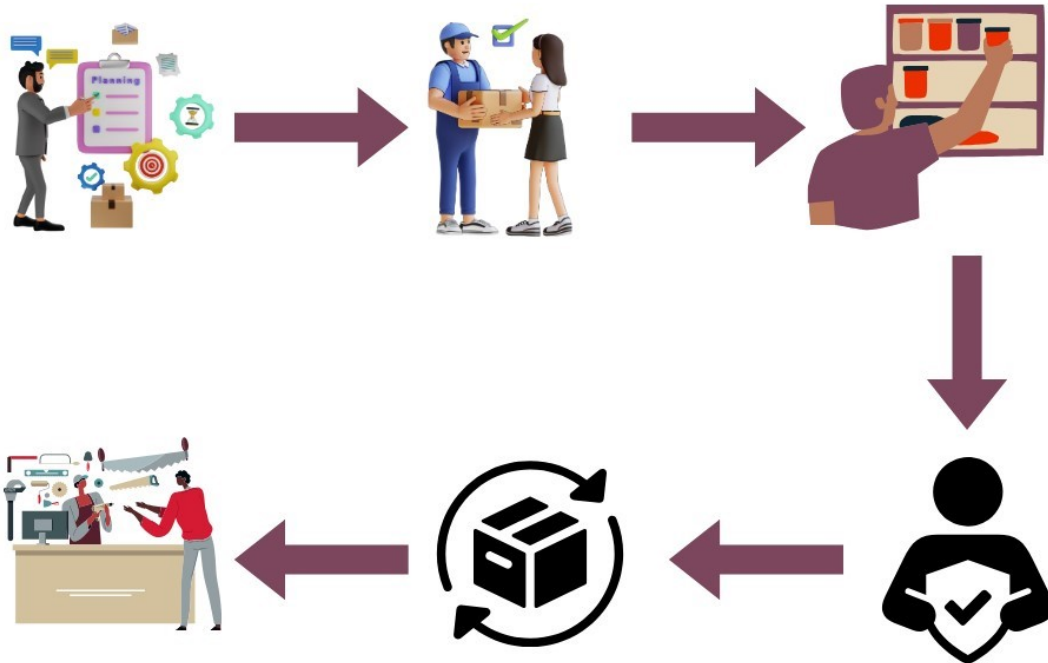


Tabla 13.  
Diagrama de flujo con simbología

Actividades	Simbología
Inicio	
Planificación de pedidos	
Adquisición de productos	
Recepción y almacenamiento	
Verificar la calidad del producto	
Exhibición y venta	
Gestión de devolución y rotación de productos	
Análisis y mejora continua	
Fin	

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Ilustración 8.  
Diagrama de flujo ilustrativo



**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

### Descripción del ciclo

- El gerente general planifica qué y cuántos productos serán agregados al siguiente pedido
- El gerente general realiza el pedido correspondiente según sea la planificación del mismo pedido
- El gerente de ventas recibe los productos que anteriormente pidió el gerente general
- El gerente de ventas verifica que la calidad de los productos sean las que se pidieron, en caso de que haya algún inconveniente con la calidad, el gerente de ventas notificara al gerente general.

- El gerente de ventas pondrá los nuevos productos en exhibición realizando las ventas correspondientes
- En caso de que algún cliente adquiriera un producto defectuoso el gerente de ventas notificara al gerente general que realizará un cambio de un producto.

Ilustración 9.  
Diagrama de GANTT

No. actividad	Inicio	Final	01/01/2,025	02/01/2,025	03/01/2,025	04/01/2,025	05/01/2,025	06/01/2,025	07/01/2,025	08/01/2,025	09/01/2,025	10/01/2,025	11/01/2,025	12/01/2,025	13/01/2,025	14/01/2,025	15/01/2,025	16/01/2,025	17/01/2,025	18/01/2,025	19/01/2,025	20/01/2,025	21/01/2,025	22/01/2,025	23/01/2,025	24/01/2,025	25/01/2,025	26/01/2,025	27/01/2,025	28/01/2,025	29/01/2,025	30/01/2,025	31/01/2,025		
Planificación de pedidos	01/01/2,025	03/01/2,025	■	■	■																														
Adquisición de productos	04/01/2,025	08/01/2,025				■	■	■	■	■																									
Recepción y mantenimiento	09/01/2,025	10/01/2,025									■	■																							
Verificación de calidad	11/01/2,025	12/01/2,025										■	■																						
Exhibición y venta	13/01/2,025	15/01/2,025												■	■	■																			
Gestión de devolución y rotación	16/01/2,025	20/01/2,025															■	■	■	■	■														
Análisis y mejora continua	21/01/2,025	31/01/2,025																				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

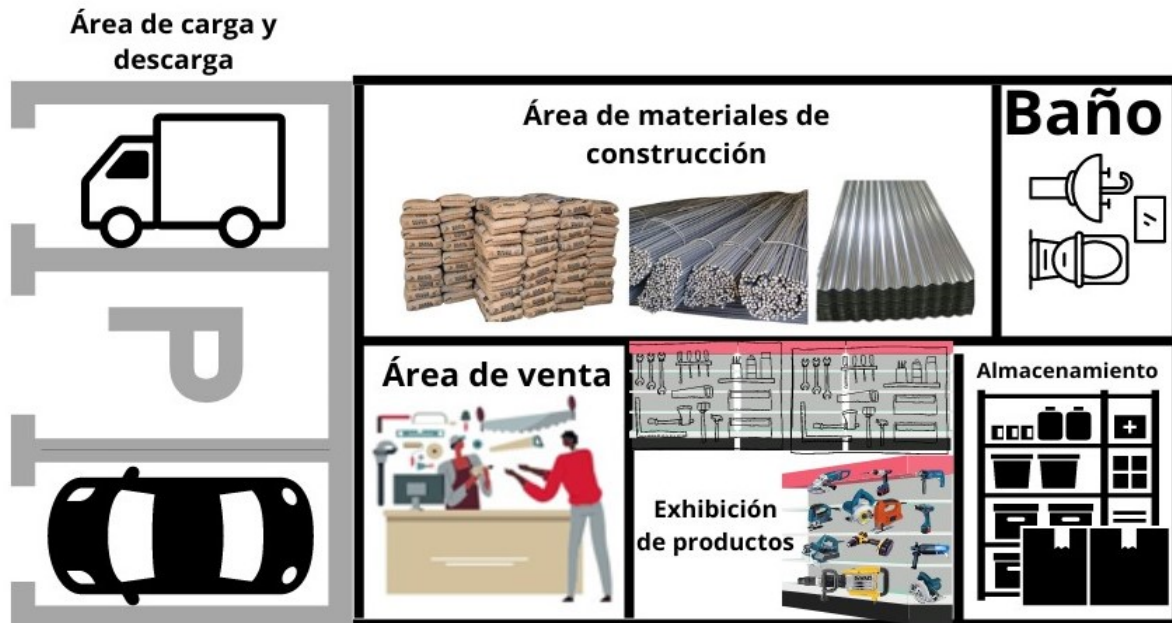
**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

## Distribución de planta

Para la ferretería será esencial optimizar el proceso de colocación y ubicación de productos mediante un adecuado diseño y distribución de planta. Esto resultará crucial para aumentar la eficiencia del negocio y aprovechar al máximo los recursos disponibles. Con la creación de un diseño de planta bien planificado se busca mejorar el flujo de materiales, que comprende el movimiento del personal, productos y documentación dentro de la misma.

Una distribución de planta bien estructurada elimina la falta de espacio y reduce las distancias de movimiento de los productos, lo que asimismo optimiza la circulación del trabajo y facilita las operaciones diarias.

Ilustración 10.  
Distribución de planta



**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

## Descripción

- **Área de venta.** En el área de ventas se llevarán a cabo las transacciones correspondientes, incluyendo la venta de materiales de construcción, herramientas y accesorios adquiridos por los clientes, como también el proceso de cobro.
- **Área de materiales de construcción.** En esta área estarán exhibidos todos los materiales los cuales ofrecerá la ferretería para la venta tales como, cemento, hierro corrugado, lamina, tubos PVC y tubular, entre otros.
- **Exhibición de productos.** En esta área se exhibirán una gran variedad de productos, el cual incluye herramientas manuales, herramientas eléctricas y accesorios para electricidad. Esta sección es de suma importancia para la ferretería, ya que abarcará una amplia gama de productos que son fundamentales tanto para profesionales de la construcción como para clientes que realizan trabajos de bricolaje en el hogar.
- **Almacenamiento.** En esta área los productos que se hayan pedido de más serán almacenadas con la finalidad de mantenerlos libre de suciedad y humedad.
- **Baños.** Uso exclusivo para los colaboradores de la empresa y clientes.
- **Parqueo.** Se contará con un área designada exclusivamente para la carga y descarga de materiales de construcción. Este espacio será utilizado tanto por los proveedores que entreguen mercadería como por los clientes que deseen cargar los materiales que han adquirido.

### 7.2. Localización geográfica

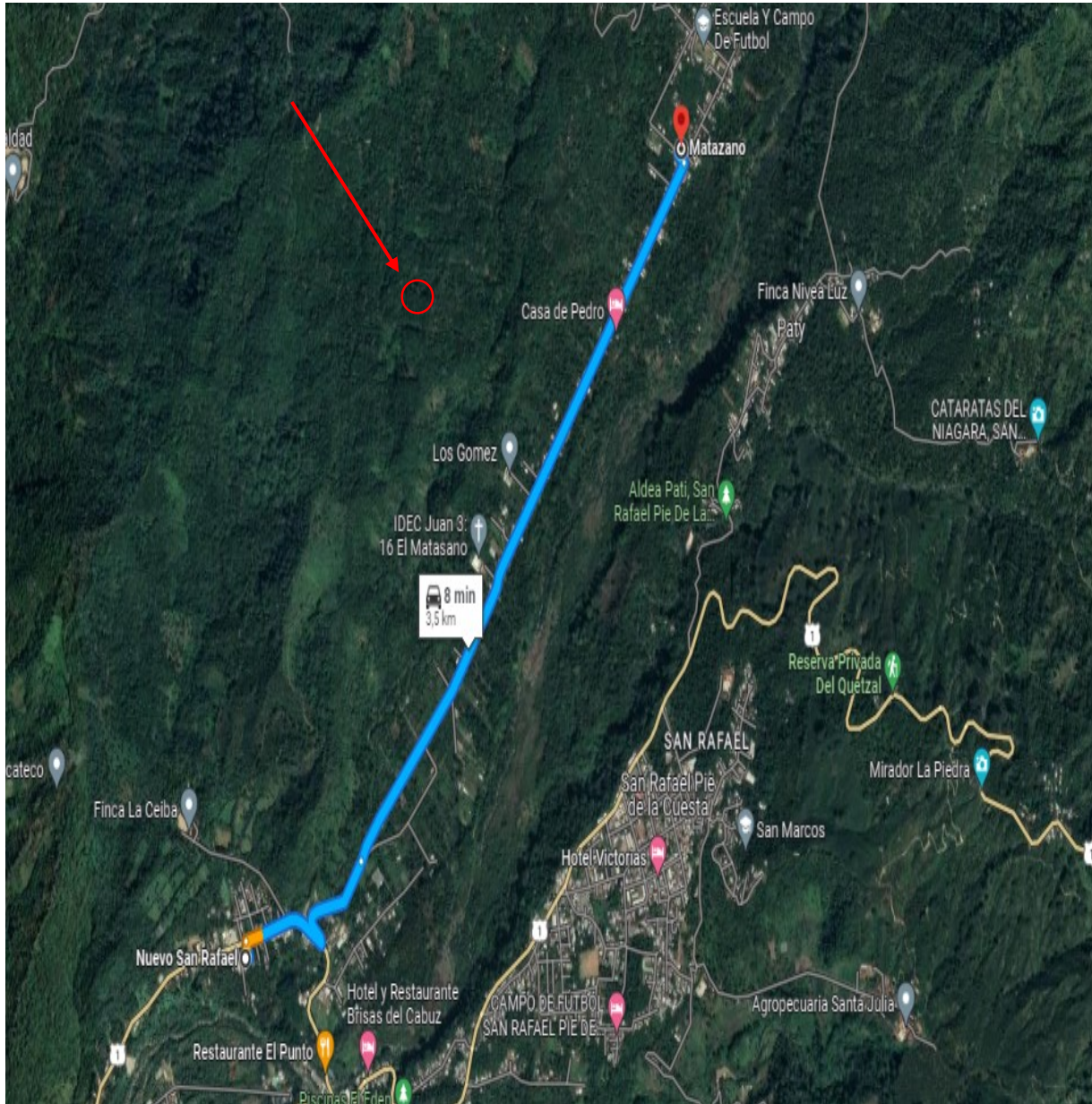
El lugar en el que estará ubicado ferretería “Dios Proveerá” será en Aldea El Matasano, del municipio de San Pablo, del departamento de San Marcos, en la entrada de la misma aldea, se cree que la ubicación es conveniente, debido que al momento de que los habitantes ingresen a la aldea el negocio será visible para todos ellos, asimismo es importante destacar que en esta aldea no existe una competencia significativa.

El código postal 12019 es del municipio de San Pablo y sus respectivas aldeas.

Ilustración de fotografía satelital con vista de cenital donde se observa la ubicación en la que se creará la ferretería “Dios Proveerá”

Ilustración 11.

Mapa de la entrada de Aldea El Matasano



Fuente: (Hear, 2,024)



Ilustración de fotografía satelital con vista de pájaro en donde se observa su extensión territorial de Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, del departamento de San Marcos.

Ilustración 12.  
Mapa de Aldea El Matasano



Fuente: (Hear, 2,024)



Ilustración 14.  
Mapa de departamento de San Marcos



Fuente: <https://www.google.com/maps>.

### **7.3. Tecnología y equipamiento**

#### **7.3.1. Tecnología**

La tecnología será un recurso fundamental para la ferretería ya que se introducirá a un nuevo mercado, la tecnología será una herramienta el cual ayudará en la optimización y mejora de los procesos de producción, organización, despacho, ventas, cobro, capacitación y otros aspectos.

Se contará con lo siguiente:

**Software de Gestión de Inventarios.** El software de gestión de inventarios será de gran importancia para la ferretería ya que permitirá llevar un registro preciso del inventario, realizar un seguimiento de las ventas y automatizar la reposición de existencias.

**Sistema de Seguridad y Vigilancia.** Se utiliza un sistema de grabación en donde las cámaras de seguridad estarán estratégicamente colocadas dentro y fuera del negocio el mismo que grabará vídeos que almacene las imágenes de las cámaras de seguridad durante un período prolongado, lo que permitirá revisar las grabaciones en caso de incidentes o robos.

Como también se contará con alarmas de seguridad en las puertas para detectar intrusiones o intentos de robo, asimismo el negocio estará con buena iluminación para que las cámaras de seguridad capten bien los videos.

**Presencia Online.** Se utilizará la tecnología que se usa en la actualidad tales como los sitios webs y redes sociales, debido que casi todas las personas tienen acceso a estas plataformas y será crucial para promocionar productos, informar sobre ofertas y atraer clientes.

### 7.3.2. Equipamiento

Tabla 14.  
Mobiliario y equipo

No.	Descripción	Cantidad	Función	Costo unitario	Costo total
01	Estante de pared	4	Colocar las herramientas pequeñas en exhibición como martillo, cinta métrica, pinzas etc.	Q.300.00	Q.1,200.00
05	Ganchos para slatwall	100	Colgar los productos en el estante de pared	Q.5.25	Q.525.00
02	Estante de góndola	1	Exhibir herramientas como sierra eléctrica, bombas de	Q.1,600.00	Q.1,600.00

No.	Descripción	Cantidad	Función	Costo unitario	Costo total
			agua, compresor, etc.		
03	Estante de metal	2	Exponer productos como silicón, pegamento para madera, pintura, aceite, etc.	Q.900.00	Q.1,800.00
04	Base de metal para materiales de construcción	1	Exhibir los materiales largos tales como laminas, tubo PVC y metal.	Q.2,500.00	Q.2,500.00
05	Vitrina	2	Mostrar productos más delicados, como el disco para sierra, cal, lápices, etc.	Q.2,000.00	Q.4,000.00
06	Cajas de metal y cartón	5	Almacenar, ordenar y proteger los productos que no serán exhibidos ya en los mostradores.	Q.25.00	Q.125.00
				<b>TOTAL</b>	<b>Q. 11,750.00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería "Dios proveerá" Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Tabla 15.  
Herramientas manuales y eléctricas

No.	Descripción	Cantidad	Función	Costo unitario	Costo total
01	Martillo	1	Clavar o desclavar clavos, golpear objetos.	Q.35.00	Q.35.00
02	Juego de llave	1	Apretar o aflojar tuercas según sea el tamaño de la misma.	Q.150.00	Q.150.00
03	Pinza	2	La pinza será utilizada para realizar cortes de alambres de amarre.	Q.30.00	Q.60.00
04	Azadón	2	Arrancar o jalar tierra de ser necesario, como también cargar y descargar el vehículo de carga con arena o piedrín.	Q.65.00	Q.130.00
05	Pala	2	Cargar o descargar el vehículo de carga con arena o piedrín al momento de realizar una	Q.60.00	Q.120.00

No.	Descripción	Cantidad	Función	Costo unitario	Costo total
			entrega a domicilio		
06	Cizalla	1	Cortar hierro corrugado y cadena según la medida que pida el cliente.	Q.350.00	Q.350.00
07	Destornillador	1	Apretar o aflojar cualquier tornillo que se necesite	Q.30.00	Q.30.00
08	Cinta métrica	1	Medir las yardas de cadena, alambre de amarre, o malla según sea el pedido del cliente.	Q.35.00	Q.35.00
09	Sierra eléctrica	1	Cortar de madera que se necesite.	Q.400.00	Q.400.00
10	Taladro	1	Perforar madera o concreto.	Q.400.00	Q.400.00
				<b>TOTAL</b>	<b>Q.1,710.00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería "Dios proveerá" Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Tabla 16.  
Equipo de limpieza

No.	Descripción	Cantidad	Función	Costo unitario	Costo total
01	Escoba	2	Limpiar y despejar la superficie de residuos no deseados como la basura.	Q.18.00	Q.36.00
02	Sacabasura	2	Recoger toda la basura que se haya acumulado con la escoba.	Q.15.00	Q.30.00
03	Trapeadores	2	Limpiar el suelo o piso con un desinfecten logrando así que la superficie quede intacto.	Q.20.00	Q.40.00
04	Toallas	4	Limpiar los estantes, mostradores y vitrinas en donde estarán exhibidos los productos.	Q.5.00	Q.20.00
05	Rastrillo	1	Remover las hojas que se acumulen en el techo de la ferretería.	Q.25.00	Q.25.00
06	Desinfectante	1 galón	Eliminar los gérmenes, como virus, bacterias y	Q.35.00	Q.35.00



otros microbios que pueden causar infecciones y enfermedades.

**Total Q.186.00**

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Tabla 17.  
Equipo de cómputo y vigilancia

No.	Descripción	Cantidad	Función	Costo unitario	Costo total
01	Computadora de mesa	1	Extender factura electrónica, llevar el control contable, llevar el control del inventario y realizar transacciones.	Q.1500.00	Q.1500.00
02	Escritorio para computadora de mesa	1	Instalar la computadora de mesa	Q.300.00	Q.300.00
03	Impresora	1	Imprimir la factura electrónica o comprobantes de pago.	Q.500.00	Q.500.00
04	Calculadora	1	Realizar sumas de grandes dígitos.	Q.80.00	Q.80.00

05	Cámara de vigilancia	3	Capturar imágenes o videos para tener el control de lo que se realice todo el tiempo en la ferretería.	Q.275.00	Q.825.00
06	Candados con alarma	3	Evitar cualquier intento de robo.	Q.200.00	Q.600.00
07	Red Wifi	1	Tener acceso a internet y tener acceso a las cámaras de vigilancia a través de un teléfono o computadora	Q.700.00	Q.700.00
<b>TOTAL</b>					<b>Q.4,505.00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería "Dios proveerá" Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Tabla 18.  
Vehículos

No.	Descripción	Cantidad	Función	Costo unitario	Costo total
01	Pick-up de carga	1	Entregar de materiales de construcción a domicilio.	Q.85,000.00	Q.85,000.00
02	Camión	1	Recoger materiales y entrega de productos a domicilia de	Q.115,000.00	Q.115,000.00

mayor  
cantidad.

**TOTAL** **Q.200,000.00**

---

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería "Dios proveerá" Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

## 8. Plan financiero

El plan financiero será de gran importancia para la ferretería, ya que proporcionará una estructura sólida para establecer metas claras en términos de ventas, rentabilidad, crecimiento o expansión. Además, permitirá que se tomen decisiones informadas en el negocio sobre las futuras inversiones y planificar los pagos de impuestos establecidos por la ley.

### 8.1. Costo e inversión inicial

Tabla 19.  
Inversión inicial

No.	Descripción	Gasto Total
01	Mobiliario y equipo	Q. 11,936.00
02	Herramientas manuales y eléctricas	Q.1,710.00
04	Equipo de cómputo y vigilancia	Q.4,505.00
05	Vehículo	Q.200,000.00
06	Gastos de constitución	Q.700.00
07	Promoción y publicidad	Q 1,130.00
09	Productos	Q.300,000.00
	<b>TOTAL</b>	<b>Q.519,981.00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Para la inversión inicial se requiere un monto de quinientos diecinueve mil novecientos ochenta y un quetzales exactos (Q.519,981.00) mismo que será financiado por el dueño, por lo que no habrá la necesidad de realizar algún préstamo bancario, sin embargo, es necesario que el negocio cuente con reserva en caja por cualquier imprevisto que pueda ocurrir.

Tabla 20.  
Planilla de salarios

No.	Cargo	Sueldo ordinario	Días laborados	Bonificación incentivo	Total Devengado	Descuentos IGSS	Total liquido mensual
1	Gerente general	Q3,800.00	6	Q250.00	Q4,050.00	Q195.62	Q3,854.39
2	Gerente de ventas	Q3,700.00	6	Q250.00	Q3,950.00	Q190.79	Q3,759.22
3	Piloto I	Q3,550.00	6	Q250.00	Q3,800.00	Q183.54	Q3,616.46
4	Piloto II	Q3,550.00	6	Q250.00	Q3,800.00	Q183.54	Q3,616.46
5	Ayudante I	Q3,500.00	6	Q250.00	Q3,750.00	Q181.13	Q3,568.88
6	Ayudante II	Q3,500.00	6	Q250.00	Q3,750.00	Q181.13	Q3,568.88
<b>TOTALES</b>		<b>Q21,600.00</b>		<b>Q1,500.00</b>	<b>Q23,100.00</b>	<b>Q1,115.73</b>	<b>Q21,984.27</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Tabla 21.  
Costos fijos

No.	Descripción	Cantidad
1	Agua	Q.50.00
2	Energía eléctrica	Q250.00
3	Internet	Q.200.00
4	Honorario contador	Q.75.00
5	Papelería y útiles	Q.50.00
6	Combustible	Q.300.00
<b>TOTAL</b>		<b>Q.925.00</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Tabla 22.  
Gastos de operación y administración

No.	Descripción	Cantidad	Total
1	Sueldo mensual	7	Q21,984.27
2	Honorario contador	1	Q75.00
4	Promoción y publicidad	1	Q1,130.00
5	Agua	1	Q50.00
6	Energía eléctrica	1	Q150.00
7	Internet	1	Q200.00
8	Papelería y útiles	1	Q50.00
9	Combustible	2	Q300.00
10	Depreciación mobiliario y equipo	1	Q198.93
11	Depreciación Vehículos	2	Q3,333.33
12	Depreciación equipo computo	1	Q125.14
13	Depreciación herramientas	1	Q2.97
<b>TOTAL</b>			<b>Q27,599.64</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería "Dios proveerá" Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Como se observa en la tabla, el total de los gastos de operación y administración asciende a Q27,599.64. El cual no solo incluyen los costos directos relacionados con la producción o venta de bienes y servicios, sino que también incluye los gastos necesarios para mantener las operaciones diarias y el funcionamiento eficiente del negocio.

## 8.2. Estado de resultado, flujo de caja y balance general proyectado

Tabla 23.  
Estado de resultados proyectado

Proyección de ventas			
	Semana	Mes	Año
Q	25,000.00	Q 100,000.00	Q1,200,000.00

<b>Año/Descripción</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>
Ingresos				
Ventas	Q1,200,000.00	Q1,380,000.00	Q1,587,000.00	Q1,825,050.00
(-) Costos variables	Q700,000.00	Q805,000.00	Q925,750.00	Q1,064,612.50
<b>Utilidad marginal</b>	<b>Q500,000.00</b>	<b>Q575,000.00</b>	<b>Q661,250.00</b>	<b>Q760,437.50</b>
(-)Costos de operación				
Costos operativos y admón.	Q331,195.68	Q345,559.24	Q360,640.98	Q376,476.81
Costos fijos	Q287,271.24	Q301,634.80	Q316,716.54	Q332,552.37
Depreciación	Q43,924.44	Q43,924.44	Q43,924.44	Q43,924.44
<b>Utilidad antes de impuesto</b>	<b>Q168,804.32</b>	<b>Q229,440.76</b>	<b>Q300,609.02</b>	<b>Q383,960.69</b>
(-) ISR 25%	Q42,201.08	Q57,360.19	Q75,152.25	Q95,990.17
(-) Reserva legal 5%	Q6,330.16	Q8,604.03	Q11,272.84	Q14,398.53
<b>Utilidad neta</b>	<b>Q120,273.08</b>	<b>Q163,476.54</b>	<b>Q214,183.93</b>	<b>Q273,571.99</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Según los resultados obtenidos estimando que el negocio logre realizar un total de Q 1,200,000.00 en ventas en el periodo de un año, lo que resulta una utilidad marginal de Q500,000.00 tomando en cuenta el costo variable que conlleva adquirir el producto. Al restar los costos fijos, el ISR y la reserva legal, se obtiene una utilidad neta de Q120,273.08 del primer año del inicio de las operaciones del negocio.

Tomando como base el mismo procedimiento para los siguientes años, estimando un aumento del 15% en las ventas, se estima una utilidad neta de Q163,476.54 para el año 2,026, Q167,743.86 para el año 2027 y Q217,402.61 para el año 2028. Estos resultados muestran resultados positivos y reflejan el impacto de realizar las actividades de manera eficiente en el negocio.

Tabla 24.  
Flujo de efectivo proyectado

Descripción	2,025	2,026	2,027	2,028
<b>Saldo Inicial</b>	Q10,000.00			
Saldo acumulado	Q10,000.00	Q134,103.24	Q272,658.00	Q429,950.26
<b>INGRESOS</b>				
Ventas al contado	<b>Q1,200,000.00</b>	Q1,380,000.00	Q1,587,000.00	Q1,825,050.00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	Q1,200,000.00	Q1,380,000.00	Q1,587,000.00	Q1,825,050.00
<b>TOTAL DISPONIBLE</b>	Q1,210,000.00	Q1,514,103.24	Q1,859,658.00	Q2,255,000.26
<b>EGRESOS</b>				
<b>Costos Operativos</b>	Q987,271.24	Q1,106,634.80	Q1,242,466.54	Q1,397,164.87
Costos variables	Q700,000.00	Q805,000.00	Q925,750.00	Q1,064,612.50
Costos fijos	Q287,271.24	Q301,634.80	Q316,716.54	Q332,552.37
<b>Utilidad antes del impuesto</b>	<b>Q222,728.76</b>	<b>Q407,468.44</b>	<b>Q617,191.46</b>	<b>Q857,835.39</b>
Depreciaciones	Q43,924.44	Q43,924.44	Q43,924.44	Q43,924.44
(-) Impuesto Sobre la Renta	Q44,701.08	Q90,886.00	Q143,316.75	Q203,477.74
<b>FLUJO NETO DE CAJA</b>	<b>Q134,103.24</b>	<b>Q272,658.00</b>	<b>Q429,950.26</b>	<b>Q610,433.21</b>

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Según los resultados obtenidos, se estima que la ferretería “Dios Proveerá” contará con un total de Q134,103.24 en efectivo para el primer año de operaciones, para el segundo año se proyecta un aumento significativo alcanzando un total de Q272,658.00, para el tercer año un total de Q429,950.26 y finalmente, para el último año del periodo proyectado, se estima que la ferretería tendrá el total de Q610,433.21 el cual resulta muy beneficioso, lo que cual sugiere también que la ferretería tendrá la



capacidad cumplir sus gastos operativos y administrativos, logrando asimismo recuperar el capital que inicialmente se haya invertido.

Tabla 25.  
Balance general proyectado

DESCRIPCION	Año 0	2,025	2,026	2,027	2,028
<b><u>ACTIVO</u></b>	-				
<b><u>CORRIENTE</u></b>	-				
Caja		Q10,000.00	Q10,000.00	Q10,000.00	Q10,000.00
Bancos			Q0.00	Q0.00	Q0.00
Inventario de productos	Q300,000.00	Q390,000.00	Q507,000.00	Q659,100.00	Q856,830.00
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>Q300,000.00</b>	<b>Q400,000.00</b>	<b>Q517,000.00</b>	<b>Q669,100.00</b>	<b>Q866,830.00</b>
<b><u>NO CORRIENTE</u></b>					
Mobiliario y equipo	Q 11,936.00	Q 11,936.00	Q 9,548.80	Q 7,161.60	Q 4,774.40
Depreciación acum. Mob y Equipo	Q -	Q 2,387.20	Q 2,387.20	Q 2,387.20	Q 2,387.20
Equipo de computo	Q 4,505.00	Q 4,505.00	Q 3,003.33	Q 1,501.67	Q 1,501.67
Depreciación acum. Equipo computo	Q -	Q 1,501.67	Q 1,501.67	Q 1,501.67	
Vehículos	Q 200,000.00	200,000.00	Q 160,000.00	Q 120,000.00	Q 80,000.00
Depreciación acum. Vehículos	Q -	Q 40,000.00	Q 40,000.00	Q 40,000.00	Q 40,000.00
Gastos de Constitución	Q 700.00	Q -	Q -	Q -	Q
Amortización acum. Gastos Constitución	Q -	Q 70.00	Q -	Q -	Q
Herramientas	Q 1,710.00	Q 1,710.00	Q 1,282.50	Q 855.00	Q 427.50
Depreciación acum. Herramientas	Q -	Q 427.50	Q 427.50	Q 427.50	Q 427.50
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>Q 218,851.00</b>	<b>Q218,151.00</b>	<b>Q 173,834.63</b>	<b>Q 129,518.27</b>	<b>Q 86,703.57</b>
<b>SUMA DEL ACTIVO</b>	<b>Q518,851.00</b>	<b>Q618,151.00</b>	<b>Q690,834.63</b>	<b>Q798,618.27</b>	<b>Q953,533.57</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>					
ISR	Q -	Q31,372.70	Q45,871.01	Q62,969.26	Q83,078.66
Préstamos Bancarios				Q0.00	Q0.00
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>Q0.00</b>	<b>Q31,372.70</b>	<b>Q45,871.01</b>	<b>Q62,969.26</b>	<b>Q83,078.66</b>
<b><u>PATRIMONIO NETO</u></b>					

(+) Utilidad del ejercicio	Q	-	Q89,446.40	Q130,732.42	Q169,462.40	Q236,774.19
(+) Reserva legal	Q	-	Q4,707.71	Q6,601.29	Q8,828.62	Q11,442.24
Capital de Trabajo	Q518,851.00	Q492,624.19	Q507,629.91	Q557,357.99	Q622,238.48	
Suma del patrimonio	<b>Q518,851.00</b>	<b>Q586,778.30</b>	<b>Q644,963.62</b>	<b>Q735,649.01</b>	<b>Q870,454.91</b>	
<b>SUMA PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>Q518,851.00</b>	<b>Q618,151.00</b>	<b>Q690,834.63</b>	<b>Q798,618.27</b>	<b>Q953,533.57</b>	

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

De acuerdo con los resultados obtenidos del balance general se proyecta un patrimonio neto de Q586,778.30 para el primer año de operaciones, tomando en cuenta que la ferretería no realizó ningún préstamo bancario, lo que significa que no tendrá obligaciones de pago de mensuales ni anuales. Para el segundo año se estima que el patrimonio neto aumentará a Q644,963.62, en el tercer año será de Q735,649.01 y finalmente para el último año proyectado se estima contar con un patrimonio neto de Q870,454.91 el cual representa algo positivo y refleja el valor del negocio después de cumplir con todas sus obligaciones, ya que un patrimonio neto creciente indica que el negocio estará generando valor y acumulando recursos para expansiones o futuras inversiones.

### 8.3. Rentabilidad (VAN, TIR) proyectado

Tabla 26.  
VAN y TIR

Inversión	<b>Q518,851.00</b>		Activos	Q	-
PROPIO	Q518,851.00	100%	capital	Q518,851.00	
PRESTAMO	Q -	0%	Valor Desecho	Q -	
costo oportunidad del dinero		50%			
<b>Flujo actualizado</b>					
<b>AÑO</b>	<b>UTILIDAD</b>	<b>INVERSIÓN</b>	<b>FLUJO NETO</b>	<b>FLUJO ACTUAL</b>	<b>FLUJO ACTUAL</b>
0	0	Q518,851.00	Q518,851.00	1.000000	Q518,851.00
1	Q120,273.08		Q 120,273.08	0.854700855	Q 102,797.50
2	Q 163,476.54		Q 163,476.54	0.730513551	Q 119,421.83
3	Q 214,183.93		Q 214,183.93	0.624370556	Q 133,730.14
4	Q 273,571.99		Q 273,571.99	0.533650048	Q 145,991.71

## RENTABILIDAD

Valor Actual Neto VAN	Q (16,909.83)	
	VAN	Q (16,909.83)      Acepta
Tasa Interna de Retorno	16%	Acepta

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Según los resultados obtenidos se puede determinar que el negocio contará con un valor actual neto (VAN) de Q16,909.83, lo que representa resultados positivos. Además, la tasa de retorno (TIR) tomando en cuenta los gastos administrativos y operativos asciende a 16% de aceptación, lo que indica la viabilidad financiera del negocio como también sugiere que será rentable y generará ingresos tanto al inicio de sus operaciones como a largo plazo.

### 8.4. Cálculo y gráfico del punto de equilibrio

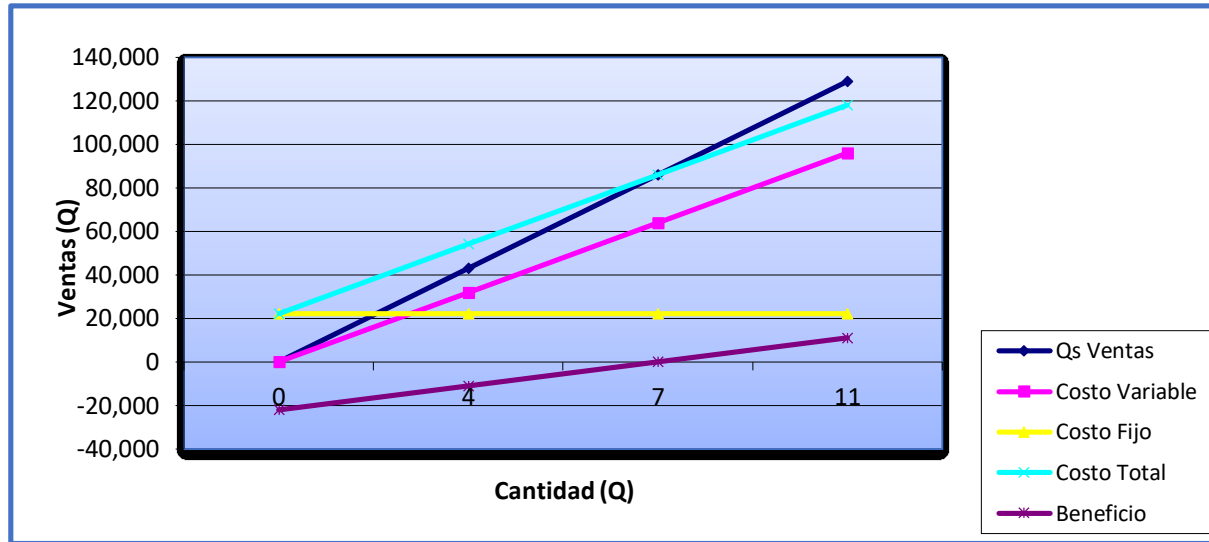
Tabla 27.  
Punto de equilibrio

Precio Venta	Q 11,555			
Coste Unitario	Q 8,586.25			
Costos Fijos	Q22,091.00			
Pto. Equilibrio	7.44	<b>Punto de equilibrio en unidades</b>		
Q.Ventas Equilibrio	<b>Q 85,980.92</b>	<b>Punto de equilibrio en quetzales</b>		
<b>Datos para el gráfico</b>		<b>PERDIDA</b>	<b>P.E.</b>	<b>UTILIDAD</b>
Q Ventas	0	4	7	11
Qs Ventas	0	42,990	<b>85,981</b>	128,971
Costo Variable	0	31,945	63,890	95,836
Costo Fijo	22,091	22,091	22,091	22,091
Costo Total	22,091	54,036	<b>85,981</b>	117,926

<b>Beneficio</b>	-22,091	-11,045	<b>0</b>	11,045
------------------	---------	---------	----------	--------

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Figura 1.  
Punto de equilibrio



**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

Tomando como base los costos variables el cual asciende a Q 8,586.25 y costos fijos Q 22,091.00 Se determina lo siguiente: para que la ferretería “Dios Proveerá” no pierda ni genere ganancia deberá de vender un total de 7.44 aproximándolo 8, unidades de cada producto, el cual multiplicando el precio de venta por el total de unidades necesarias a vender da un resultado de Q 85,969.20 El cual indica que la ferretería deberá de realizar una venta de Q 85,969.20 para cubrir sus costos variables y costos fijos.

## **9. Análisis de riesgos**

Implementar un análisis de riesgos en la ferretería será de gran importancia, ya que con ella se podrán identificar, mitigar o eliminar los riesgos que pueden existir dentro y fuera del negocio.

El objetivo principal del análisis de riesgos en la ferretería “Dios proveerá” será identificar, evaluar y mitigar los posibles peligros que puedan afectar la seguridad, el bienestar de los empleados y clientes, así como la operación y los activos del negocio.

### **9.1. Identificación de riesgos del entorno, propios del negocio y operacionales**

- **Riesgos del entorno**

Cambios climáticos

Robo

Competencia desleal

Retraso de productos por parte de los proveedores

- **Riesgos del negocio**

Temporadas de bajas ventas

Accidentes laborales

Incendios

Renuncia sin previo aviso de empleados

Pérdida de tiempo por parte del piloto repartidor al momento de realizar entregas a domicilio

Falta de conocimiento del empleado acerca de los productos que ofrece el negocio

Robo de productos por empleados

- **Riesgos operacionales**

Falta de energía eléctrica

Fallas de vehículos

Falta de conocimiento de la filosofía del negocio por parte de los empleados

## **9.2. Matriz de riesgos**

La matriz de riesgos será de gran importancia debido que, se tendrá una mejor visualización, cuantificar y controlar los riesgos que existe en el entorno, propios del negocio y en la operacionalización de actividades.

En la matriz de riesgos se tomará dos elementos esenciales, frecuencia e impacto, el cual ayudará a medir y encontrar los riesgos principales del negocio.

Frecuencia. La frecuencia será la probabilidad de que suceda un riesgo, en la matriz de riesgos la probabilidad puede determinarse a través de escalas de valores cualitativas.

- Improbable. La probabilidad de que este riesgo suceda es muy bajo
  - Posible. El riesgo puede presentarse, pero sigue siendo promedio bajo
  - Ocasional. Puede ocurrir, pero no con frecuencia
  - Probable. La probabilidad de que suceda el riesgo es alta, de hecho, suele presentarse
  - Frecuente. El riesgo es muy frecuente, es muy probable que suceda regularmente.

Impacto. Es el conjunto de consecuencias que origina la materialización de riesgo, es decir, cuanto afectara al negocio el hecho de que ocurra un riesgo, el cual puede ser económica, legal, reputación, entre otras.

- Insignificante. El impacto no representa un problema para el negocio
- Menor. El impacto que casusa la materialización del riesgo en los objetivos de la empresa es mínimo
- Moderado. La materialización del riesgo puede causar una perdida momentánea
- Mayor. El hecho que se materialice un riesgo puede afectar el cumplimiento de los objetivos
- Catastrófico: El impacto que se materialice puede detener la operación del negocio, incluso, tener consecuencias como el cierre definitivo.

## Mapa de color

Color verde: nivel bajo

Color naranja: nivel medio

Color rojo: nivel grave

Matriz 1.

Matriz de riesgo

Tipos de riesgo	Descripción	Frecuencia	Impacto	Nivel
<b>Riesgo del entorno</b>	Cambio climático	Ocasional	Moderado	Naranja
	Robo	Posible	Mayor	Rojo
	Competencia desleal	Posible	Moderado	Naranja
	Retraso de productos por parte de los proveedores	Ocasional	Moderado	Rojo
<b>Riesgos del negocio</b>	Temporadas de bajas ventas	Posible	Moderado	Rojo
	Accidentes laborales	Probable	Mayor	Rojo
	Incendios	Improbable	Mayor	Rojo
	Robo de productos por empleados	Probable	Mayor	Rojo
	Ineficiencia de los empleados	Ocasional	Moderado	Naranja
	Renuncia sin previo aviso del empleado	Posible	Moderado	Rojo
	Pérdida de tiempo por parte del piloto repartidor al momento de realizar entregas a domicilio	Probable	Moderado	Naranja
	Falta de conocimiento del empleado acerca de los	Probable	Moderado	Naranja

	productos que ofrece el negocio			
<b>Riesgos operacionales</b>	Falta de energía eléctrica	Ocasional	Moderado	Naranja
	Falla de vehículos	Posible	Mayor	Rojo
	Falta de conocimiento de la filosofía del negocio por parte de los empleados	Posible	Moderado	Naranja

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.<sup>2</sup>

### 9.3. Acciones de mitigación y/o eliminación de riesgos

Se elaborará una matriz detallada el cual identifique las acciones específicas que la ferretería deberá de implementar para mitigar y/o eliminar los riesgos existentes en el negocio con el objetivo de proteger y asegurar la vida de los colaboradores y los clientes, así como también proteger los productos que se tendrán a la venta. La matriz contendrá medidas específicas para cada riesgo identificado.

Matriz 2.

Matriz de mitigación y/o eliminación de riesgos

Mitigación y/o eliminación de riesgo	Tipos de riesgo	Descripción	Frecuencia	Impacto	Nivel
		Cambio climático	Ocasional	Moderado	Naranja
Instalar sistemas de seguridad, cámaras,		Robo	Posible	Mayor	Rojo

<sup>2</sup> La matriz de riesgos refleja únicamente el impacto en el negocio, es importante mencionar que es una probabilidad de que suceda, no es el análisis del entorno como tal.



candados con alarma.	<b>Riesgo del entorno</b>				
Protección legal, y mejora en la propuesta de valor		Competencia desleal	Posible	Moderado	Naranja
Realizar pedidos anticipados, antes de que el inventario quede vacío		Retraso de productos por parte de los proveedores	Ocasional	Moderado	Naranja
Implementar estrategias de ventas, descuentos y promociones.	<b>Riesgos del negocio</b>	Temporadas de bajas ventas	Posible	Moderado	Naranja
Contar con equipo de protección y señalización correcta		Accidentes laborales	Probable	Mayor	Rojo
Contar con extintor al alcance		Incendios	Improbable	Mayor	Rojo
Implementar cámaras de seguridad dentro del negocio		Robo de productos por empleados	Probable	Mayor	Rojo

Realizar capacitaciones que orienten al empleado a ofrecer un servicio de excelencia		Ineficiencia de los empleados	Ocasional	Moderado	Naranja
El dueño ocupara el puesto vacante, mientras se encuentra otro personal		Renuncia sin previo aviso del empleado	Posible	Mayor	Rojo
Implementar tiempos de entrega según la ruta		Pérdida de tiempo por parte del piloto repartidor al momento de realizar entregas a domicilio	Probable	Moderado	Naranja
Realizar capacitaciones relacionadas al producto.		Falta de conocimiento del empleado acerca de los productos que ofrece el negocio	Probable	Moderado	Naranja
Contar con un generador eléctrico		Falta de energía eléctrica	Ocasional	Moderado	Naranja

Realizar el mantenimiento adecuado recomendado por el mecánico	<b>Riesgos operacionales</b>	Falla de vehículos	Posible	Mayor	Rojo
Capacitar y orientar al empleado sobre la misión, visión, valores etc. de la empresa		Falta de conocimiento de la filosofía del negocio por parte de los empleados	Posible	Moderado	Naranja

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

#### **9.4. Supervisión y control de riesgos**

La supervisión y control de los riesgos identificados en el negocio son fundamentales para asegurar que las medidas de mitigación y/o eliminación de riesgos se implementen de acuerdo con lo planeado. Esta tarea es fundamental para mantener un entorno seguro para los clientes y colaboradores, como también salvaguardar los activos de la empresa. Se implementará una serie de procedimientos para realizar la supervisión y control de riesgos

- **Monitoreo**

Al realizar monitoreo constante se podrá identificar cualquier desviación e incumplimiento y tomar medidas correctivas de manera oportuna, el cual no solo ayudará a reducir la probabilidad de incidencias y pérdidas, sino también promoverá un entorno seguro dentro del negocio.

**Inspecciones regulares.** Se realizará inspecciones periódicas en todas las áreas de la ferretería para identificar posibles riesgos, como condiciones de seguridad deficientes para los colaboradores, equipos dañados o productos mal almacenados.

**Análisis de incidentes.** Investigar y analizar cualquier incidente o accidente que ocurra dentro y fuera de la ferretería para identificar las causas y tomar medidas preventivas para evitar que vuelvan a ocurrir.

**Tecnología de monitoreo.** Utilizar tecnología de monitoreo dentro y fuera de la ferretería, como cámaras de seguridad, candados con alarma, para detectar y responder rápidamente a situaciones de riesgo.

- **Capacitación y concientización**

**Capacitación.** Proporcionar capacitación regular a los empleados sobre procedimientos de seguridad, manejo adecuado de productos y equipos, y reconocimiento de riesgos potenciales.

**Comunicación efectiva de los empleados.** Fomentar una cultura de participación y comunicación entre los empleados, para que puedan informar sobre situaciones de riesgo o incidentes de manera rápida y sin temor a represalias como también sugerir mejoras en los procesos de seguridad.

## 10. CRONOGRAMA

Tabla 28.  
Cronograma de actividades

No.	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable
01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primera revisión del perfil plan de negocios</li> </ul>	18/01/2,024	26/01/2,024	Epesista: Donal Denilson Chilel Pérez y Asesora: Licda. Verónica Lucrecia Ramírez Maldonado
02	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobación del perfil plan de negocios</li> </ul>	27/01/2,024	28/01/2,024	Epesista: Donal Denilson Chilel Pérez y Asesora: Licda. Verónica Lucrecia Ramírez Maldonado
03	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redacción y revisión de Plan de negocios de Ferretería “Dios Proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos.</li> </ul>	01/02/2,024	29/03/2,024	Epesista: Donal Denilson Chilel Pérez y Asesora: Licda. Verónica Lucrecia Ramírez Maldonado
04	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dictamen de asesora</li> </ul>	30/03/2,024	31/03/2,024	Asesora: Licda. Verónica Lucrecia Ramírez Maldonado
05	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de informe, por revisores asignados por el departamento de EPS</li> <li>Dictamen del revisor</li> </ul>	01/04/2,024	30/04/2,024	Estudiantes y supervisores –EPS-
06	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de informe por departamento de EPS</li> </ul>	01/05/2,024	10/05/2,024	Departamento de EPS
07	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foro de cláusulas de EPS</li> </ul>	11/05/2,024	18/05/2,024	Departamento de EPS

**Fuente:** Elaboración propia. Plan de negocios de la ferretería “Dios proveerá” Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento San Marcos. Trabajo de campo 2,024.

## 11. CONCLUSIONES

La creación del plan de negocios para la ferretería Dios Proveerá ha permitido identificar una oportunidad clara en Aldea El Matasano, en la que existe una demanda no satisfecha de productos de construcción y herramientas que son esenciales para la comunidad. La creación de la ferretería no solo cubrirá dicha necesidad, sino que también contribuirá al desarrollo económico, generando empleo local como también para las áreas circundantes y mejorando el acceso a recursos para proyectos de construcción y mejoras del hogar.

A través del análisis de mercado y competencias, proyecciones financieras y estrategias de marketing y operación, se ha demostrado la viabilidad que tendrá el negocio al iniciar en el mercado, destacando su potencial para crecer y consolidarse en la región. El estudio financiero presentado anteriormente respalda las posibilidades de éxito, mostrando que la ferretería podrá cumplir con sus objetivos de rentabilidad y sostenibilidad. Además, la redacción de la matriz de riesgos ha permitido identificar posibles amenazas para el negocio, con acciones y estrategias claras para mitigar o eliminar dichos riesgos, asegurando así una operación más estable y eficiente.

Sin embargo, se reconocen ciertos desafíos, tales como la competencia de empresas más grandes que ya estén establecidos cerca de la localidad como también la limitada capacidad de diversificación del inventario en las primeras etapas del negocio. A pesar de estas limitaciones, la ferretería se enfoca en un servicio al cliente de calidad y una oferta de productos que se adapten a las necesidades locales serán factores clave para el éxito a largo plazo.

## 12. RECOMENDACIONES

Implementar la estrategia de penetración de mercado especificada en el plan de negocios, para que el negocio pueda introducirse al mercado y pueda mantenerse con éxito, como también llevar a cabo las promociones especiales, descuentos por apertura y estrategias de fidelización las cuales deben ser ejecutadas de manera consistente para atraer y retener clientes.

Garantizar que los colaboradores cumplan con los requisitos establecidos, al momento de contratar personal, se debe asegurar que los colaboradores cumplan con todos los requisitos establecidos en el plan de negocios, tales como experiencia, conocimientos técnicos y habilidades en atención al cliente. Esto garantizará que el equipo esté bien preparado para desempeñar sus funciones.

Planificar adecuadamente los pedidos con antelación, con la finalidad de evitar problemas de inventario o faltantes, es crucial realizar los pedidos de productos con suficiente anticipación, siguiendo los lineamientos establecidos en el plan de negocios, ya que contar con una buena planificación ayudará a evitar demoras en el abastecimiento y permitirá cumplir con la demanda de los clientes.

Llevar un inventario ordenado y una contabilidad clara, para tener el control sobre los productos disponibles y reducir pérdidas por desorganización o falta de stock. De igual forma, la contabilidad del negocio debe ser precisa y estar siempre actualizada, lo que permitirá un control financiero eficiente para facilitar la toma de decisiones.

Implementar campañas de publicidad enfocadas en la comunidad de El Matasano y áreas circundantes, utilizando medios accesibles como redes sociales, volantes y anuncios en radio local, para asegurar que la ferretería se posicione rápidamente como la opción principal en la zona.

Aplicar estrictamente las estrategias de mitigación y eliminación de riesgos identificadas en la matriz de riesgos. Estas acciones son fundamentales tanto para prevenir problemas internos como para afrontar posibles amenazas externas al negocio.

### 13. BIBLIOGRAFIA, EGAFIA

- Cohen , W. (2007). *Plan de marketing*. España.
- CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA [Const]. (1992). *Ley de bonificacion anual para trabajadores del sector publico y privado*. Guatemala.
- CONGRESO DE LA REPUBLICA [Const]. (1959). *Codigo de trabajo*. Guatemala.
- CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA [Const]. (1959). *Codigo de trabajo*. Guatemala.
- CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA [Const]. (1978). *Ley reguladora del aguinaldo*. Guatemala.
- CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA [Const]. (2001). *Decreto 78-79*. Guatemala.
- CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA [Const]. (2006). *Ley del impuesto al valor agragado y su reglamento*. Guatemala: Cultural Guatemala.
- CONGRESO DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA. (1971). *Codigo de comercio* . Guatemala: Cultural Guatemala.
- Fayol, H., & Winslow Taylor, F. (1987). *Administracion Industrial y General* . Buenos Aires: El Ateneo.
- Hayes, N. (2003). *Dirección de equipos de trabajo*. España.
- Hear, G. (12 de Marzo de 2,024). Obtenido de <https://earth.google.com/web/search/aldea+el+matazano,+san+pablo/>
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (2003). *Acuerdo Número 1123*. Guatemala: Diario de Centro América.
- Joeques, S., & Phil, E. (2008). Canada.
- Lori, F. A. (2018). *Organigrama, tecnicas y metodos*. Perú.
- maps, G. (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com/maps/>
- Molino Jimenez, S. (2020). *Distribucion comercial aplicada*. Esic.



Ortega, C. (27 de Junio de 2023). *Precios de penetración*. Obtenido de QuestionPro:  
<https://www.questionpro.com/blog/es/estrategia-de-precios/>

Salas L, E. (2017). El logotipo como inversion corporativa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-8. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/12/logotipo-inversion-corporativa.html>

Thompson , I. (2015). *Definición de publicidad*. Obtenido de Promonegocios.Net:  
<//www.promonegocios.net/mercadotecnia/publicidad-definicion-concepto.html>

Thompson, I. (2005). *Segmentación de mercado*. Promonegocios. Net.

Thompson, I. (Abril de 2006). Definicion de mercado meta. *El mercado meta*, 03.

## 14. ANEXOS

### 14.1. Anexo I. (Fotografías)

Fotografía de Aldea El Matasano, municipio de San Pablo, departamento de San Marcos



Visita a Aldea El Matasano para recabar información acerca de los competidores y riesgos del entorno.



Revisión de avances con asesora Licda. Verónica Lucrecia Ramírez Maldonado



## GLOSARIO

**Alianza:** Una alianza es un acuerdo o asociación que se hace entre dos o más partes ya sea personas, empresas, organizaciones o países, en la que se unen para lograr un objetivo común.

**Amortización:** La amortización es la depreciación del valor real de un activo intangible tales como una patente o los gastos de organización durante su vida útil, en el cual se refleja su desgaste o pérdida de valor con el paso del tiempo.

**Asesoramiento.** Se refiere al proceso en el que se proporcionan consejos, guía o recomendaciones sobre un tema específico, generalmente se da por parte de un experto o especialista. El asesoramiento se puede dar en diferentes áreas como finanzas, negocios, derecho, salud, entre otros, y su objetivo es ayudar a tomar decisiones informadas o resolver problemas.

**Bricolaje:** Es la actividad de realizar pequeñas tareas ya sea de reparación, mantenimiento o creación de objetos de forma manual, sin que intervenga un profesional en el tema, en la que se implica el uso de herramientas y materiales para llevar a cabo proyectos de construcción, reparación o decoración en el hogar, por ejemplo, montar muebles, pintar, o arreglar instalaciones sencillas.

**Broca:** La broca es una herramienta de corte que se utiliza en taladros para perforar materiales como madera, metal, plástico o concreto.

**Competitivo:** Se refiere a la capacidad que tiene una persona, producto, servicio o empresa a través de sus cualidades o ventajas para competir y destacarse frente a otros en su misma área o entorno.

**Compresora:** Una compresora es una máquina que se utiliza para aumentar la presión de un gas o aire al reducir su volumen, el cual son utilizadas en talleres y ferreterías, y sirven para inflar neumáticos, pintar con pistola de aire o realizar trabajos de limpieza.

**Competencia:** Se refiere a la rivalidad que existe entre empresas, organizaciones o personas que ofrecen productos o servicios similares en un mercado, en la que buscan atraer a los mismos clientes o audiencias.

**Desarrollo:** Es el proceso en donde se utilizan estrategias y actividades de crecimiento, avance, evolución o mejora en un área determinada.

**Depreciación:** La depreciación es la disminución del valor de un activo a lo largo de su vida útil, generalmente debido al desgaste, la obsolescencia o la falta de demanda.

**Eslogan:** El eslogan es una frase corta y memorable que se utiliza en publicidad y marketing para transmitir la esencia de una marca, producto o servicio, con el objetivo de captar la atención del público, en la que se trata de llegar a una conexión emocional con el cliente.

**Fidelización:** Es el proceso de crear y mantener una relación duradera entre una empresa y sus clientes, con el objetivo que estos sigan eligiendo sus productos o servicios en lugar de la competencia.

**Gestionar:** Este significa administrar, organizar y coordinar los recursos, las tareas o actividades para lograr objetivos específicos de manera efectiva y eficiente.

**Inflación:** La inflación es el aumento de los precios de bienes y servicios en la economía durante un período de tiempo.

**Indemnización:** Es la compensación económica que se le da a una persona o entidad como reparación por daños, pérdidas o perjuicios sufridos durante los años de servicio ofrecido.

**Innovación:** Es el proceso de desarrollar y aplicar ideas nuevas o mejoras significativas a los productos, servicios, procesos o modelos de negocio.

**Logotipo:** El logotipo es un símbolo gráfico o diseño que representa la marca, empresa o producto a través de imágenes, con la finalidad de llegar a una conexión del cliente con el producto.

**Marketing:** Es una herramienta en la que se realizan actividades, estrategias y procesos que una empresa utiliza para promover, vender y distribuir sus productos o servicios hacia los clientes finales.

**Monitoreo:** Es el proceso en la que se observa, mide y evalúa el rendimiento de un sistema, actividad o proyecto a lo largo del tiempo, con la finalidad de recopilar datos e información para identificar problemas y posteriormente tomar decisiones informadas.

**Optimización:** La optimización es el proceso en la que se realizan mejoras en un sistema, actividades o recursos para alcanzar la máxima eficiencia y efectividad en el logro de un objetivo específico, con la finalidad de reducir los costos, mejorar la calidad y aumentar la productividad.

**Pulidora:** Una pulidora es una herramienta eléctrica o también puede ser manual utilizada para alisar, pulir y dar brillo a superficies de diversos materiales, como metal, madera, plástico o concreto, el cual funciona mediante un disco o almohadilla que gira a alta velocidad, lo que permite eliminar imperfecciones, rasguños o marcas, y mejorar el acabado de la superficie.

**Patente:** La patente es un derecho exclusivo que otorga el gobierno a un inventor o titular de una invención, que le permite impedir que otros fabriquen, usen, vendan o distribuyan la invención sin su consentimiento.

**Segmentación:** Es el proceso de dividir un mercado en grupos más pequeños de consumidores que comparten características similares, como necesidades, preferencias, comportamientos o demografía.

**Taladro:** Un taladro es una herramienta utilizada para perforar materiales, como madera, metal, plástico o concreto.

**Persuasivo:** Es la capacidad que tiene una persona de influir o convencer a otros para que adopten una idea, punto de vista o comportamiento, a través de la motivación hacia las personas.