



INGENIERIA INDUSTRIAL  
UNIVERSIDAD DE CHILE

IN6004 - Gestión Integral de Negocios

# PRESENTACIÓN FINAL



Ivania Valenzuela - Ignacio Reyes - Bastián Conejeros - Josefa Muñoz



# Agenda

- 01 ¿Qué es Happywords?
- 02 Modelo de Negocios
- 03 Oportunidades de mejora
- 04 Propuestas de Mejora
- 05 Conclusiones



Mi FAO Mo/i LAO

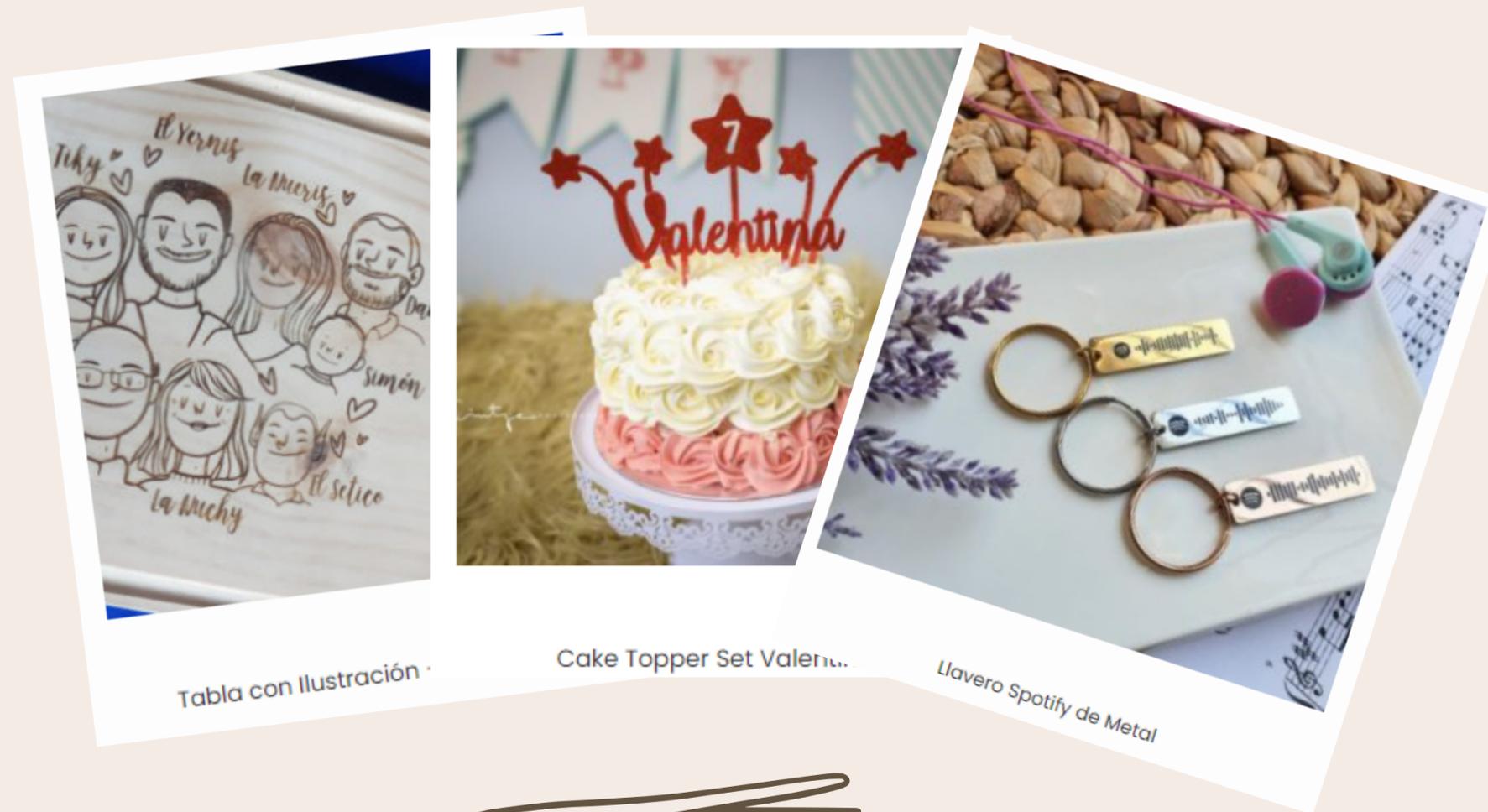
# Happy Words

VAOLE

♥ min

# ¿Qué es Happywords?

- Emprendimiento creado en 2016
- Venta en línea de artículos decorativos personalizados
- Diseños en madera, acrílico y metal
- Regalar emoción y bellos recuerdos
- Nivel de ventas 2020: \$39.700.568



# Productos



05

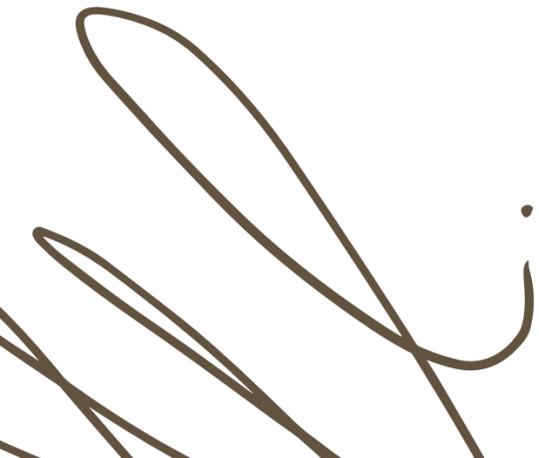


# Modelo de Negocio



# Propuesta de Valor

*Ofrecer productos personalizados que puedan ser co-creados con los clientes, que les permitan inmortalizar sus recuerdos en el tiempo*



# Modelo de Negocios

## Socios Clave

- Proveedores de materias primas: InduAcril, Imperial y Sodimac
- Transporte: Shipit y TodoVa
- Publicidad: Facebook
- Pasarela de pagos: Transbank

## Actividades Clave

- Proceso creativo e innovación
- Cocreación con el cliente
- Producción y manufactura
- Publicidad

## Recursos Clave

- Máquinas
- Recursos humanos
- Página web
- Perfil de Instagram
- Capitalización





## Segmento de Clientes

- Mujeres con familias, con hijos e hijas, entre 30 y 40 años pertenecientes al sector oriente de la RM
- Reposterías (pequeñas y medianas empresas)
- Empresas: regalos corporativos

## Relación con Clientes

- Indirecta: página web
- Directa: whatsapp e instagram, y después de realizada la compra

## Canales

- Página web
- Redes sociales: Instagram, Facebook, WhatsApp

## Fuentes de Ingresos

- Ventas de productos según lista de precios

# Modelo de Negocio

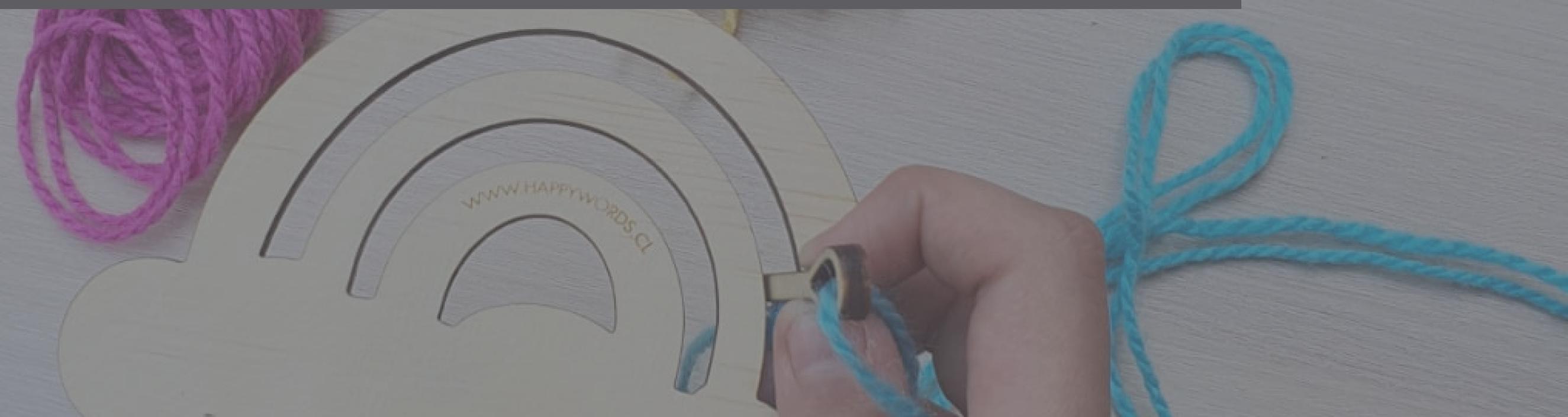


 Estructura de Costos

Costos fijos	Costos variables
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sueldos</li><li>• Cargo base Shipit</li><li>• Mantención cuenta corriente</li><li>• Telefonía</li><li>• Pago cuotas por compra de máquina</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Insumos</li><li>• Pasarela de pagos</li><li>• Cargo de Shipit por sobre envíos</li><li>• Publicidad</li></ul>

*Modelo de  
Negocio*

# Análisis de Diagnóstico



# Conclusiones Diagnóstico



## No existe claridad financiera

- No hay un ciclo de caja
- Desconocimiento de la situación financiera actual
- Costos y utilidades poco claros
- Inexistencia de indicadores



## Ventas no explotadas

- Alta estacionalidad
- Falta de indicadores referentes a la inversión en publicidad y su retorno
- No existe estrategia de marketing
- Bases de datos sin utilizar
- Relaciones comerciales



## Proceso de producción demasiado largo

- Importancia de la fecha de entrega
- Pérdida de ventas por tiempo
- Relación entre RRHH y el proceso

# Propuestas

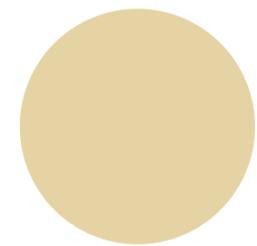
---



# 1. Finanzas: objetivos

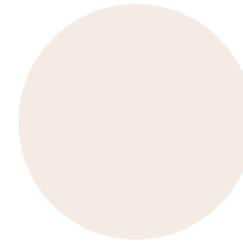
---

## Objetivo general

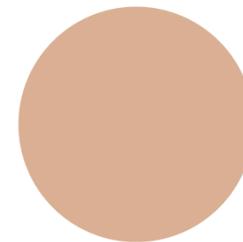


Entregar herramienta tecnológica y capacitación a la emprendedora para entender los estados de resultado y ciclo de caja

## Objetivos específicos



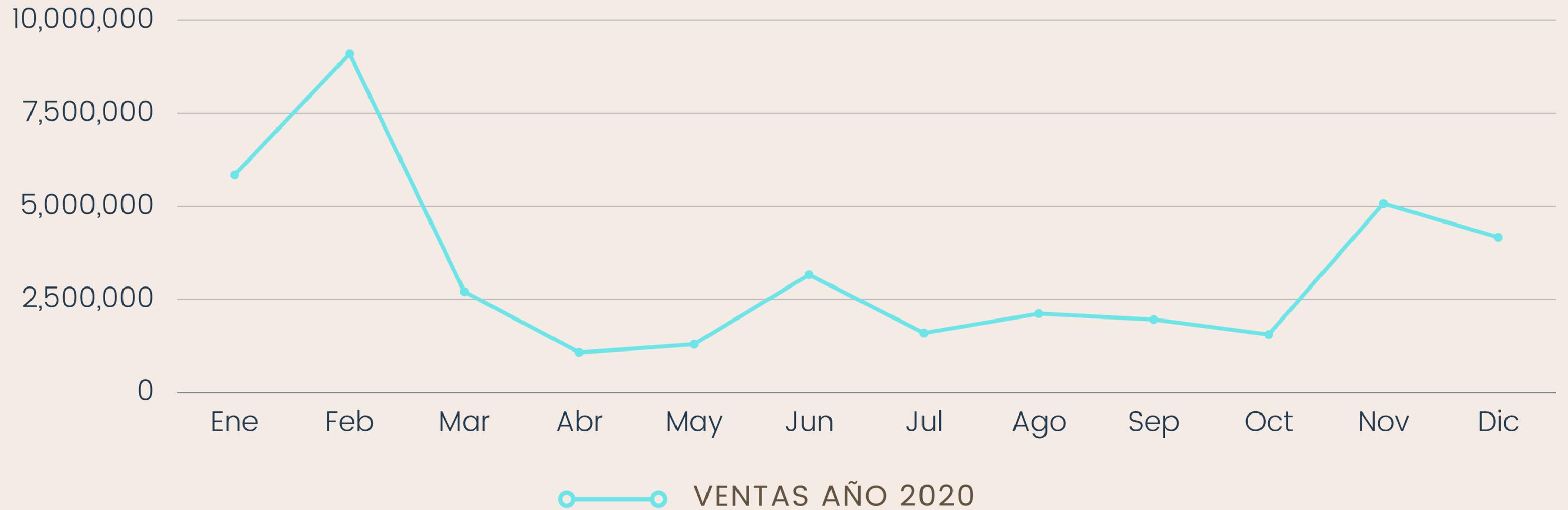
Contar con el registro diario y mensual de todos los movimientos financieros del emprendimiento



Generar visualización clara y concisa del estado financiero de la empresa a través de estadísticas e indicadores relevantes que permitan tomar decisiones favorables



## VENTAS AÑO 2020



# Dashboard Happywords

## Resumen Semanal

Ventas de esta semana      Venta media de la semana

**\$220.578**

**\$27.572**

sem. pasada      **-85,71%**

## Resumen Mensual

Meta del Mes      Acumulado en el Mes

**\$5.000.000**

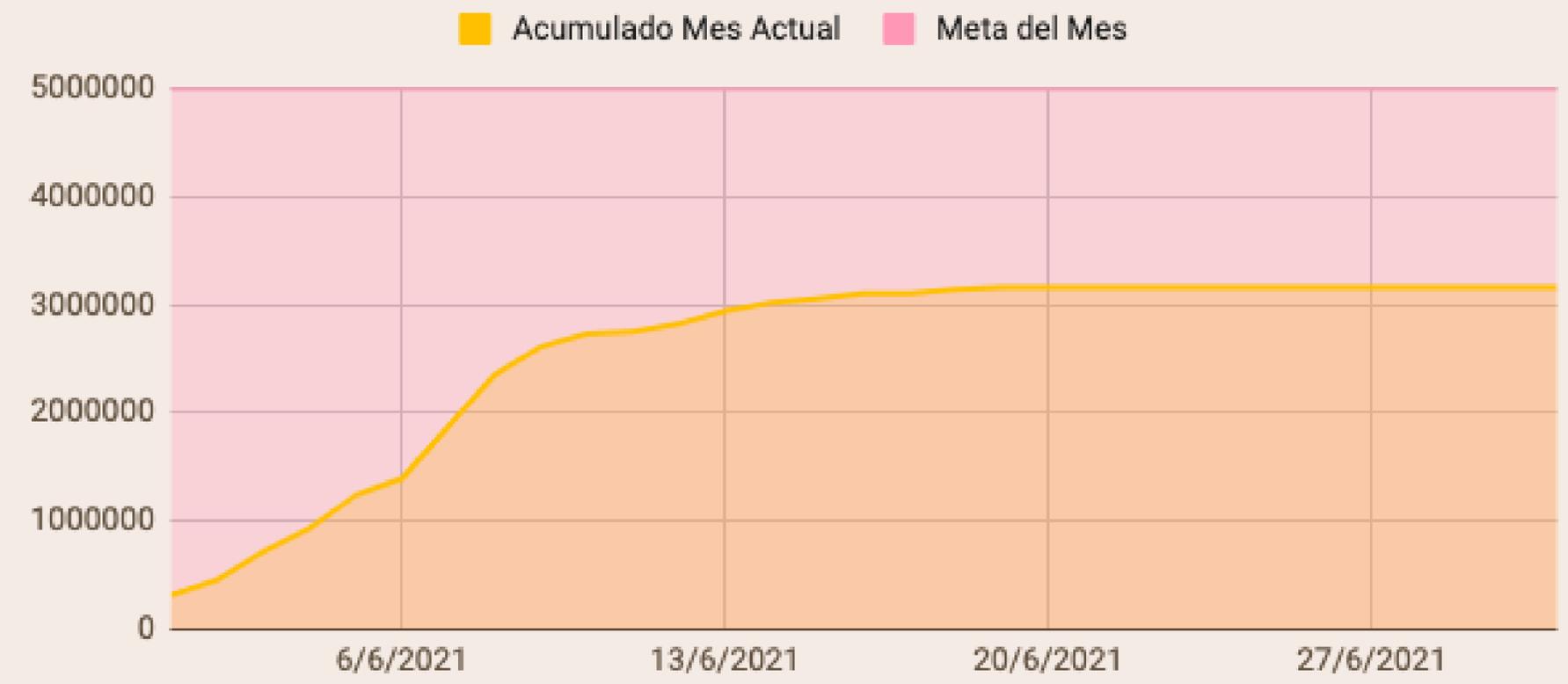
**\$3.157.814**

**Venta media diaria para alcanzar la meta      \$204.687**

### Venta Diaria de la Última Semana



### Venta Acumulada del Mes



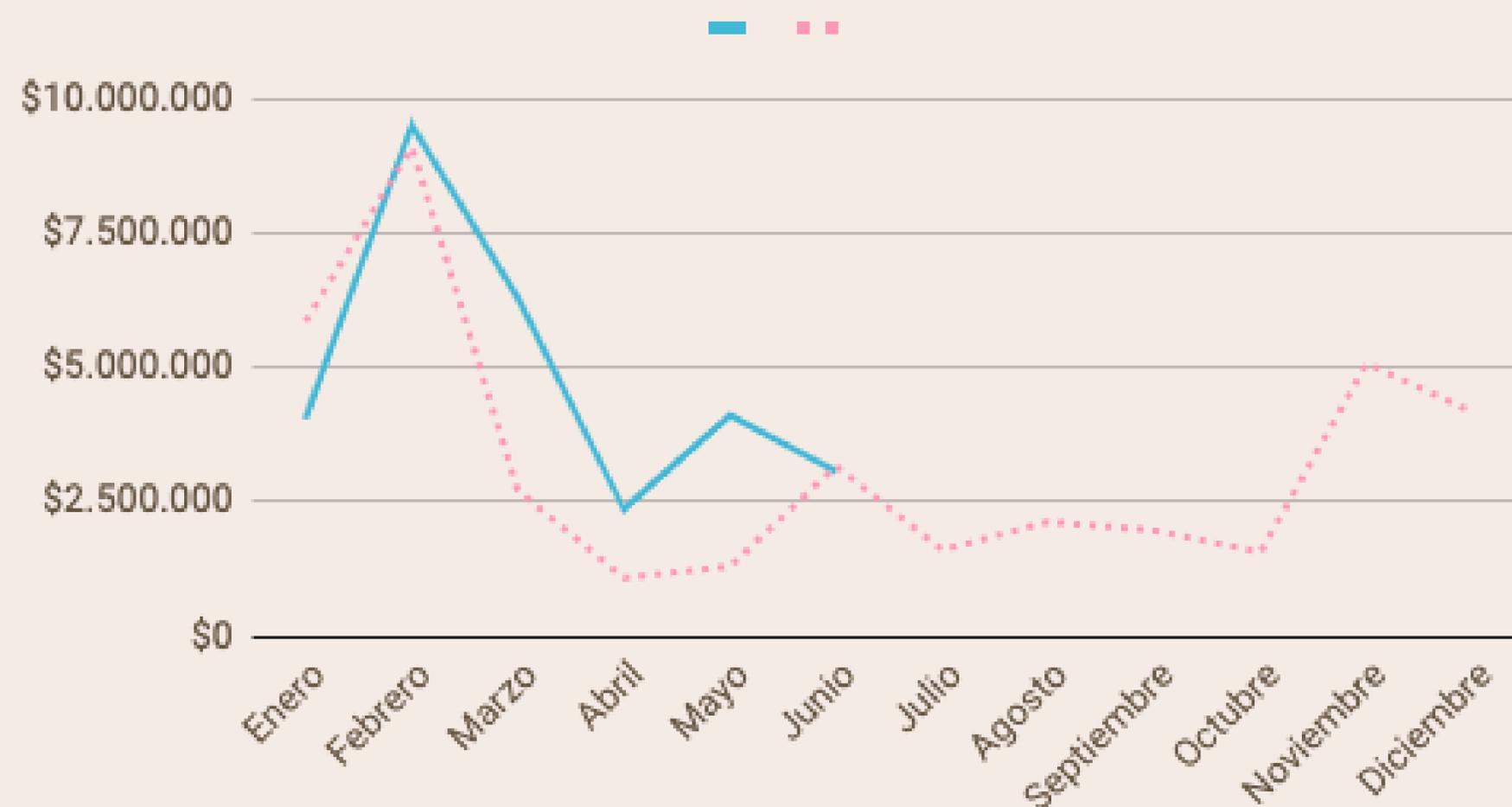
# Resumen Anual

Anuales

Venta Anual 2020

Acumulado Ventas 2021

## Venta Mes a Mes año 2021 vs 2020



**\$39.700.568**

**\$29.374.310**

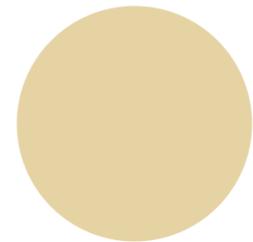
Porcentaje para superar  
año anterior

**-26,01%**

# 2. Ventas y Marketing: objetivos

---

## Objetivo general

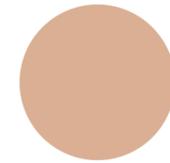


Entregar una estrategia de marketing con propuestas dirigidas a aumentar las ventas, captando y fidelizando a sus clientes

## Objetivos específicos



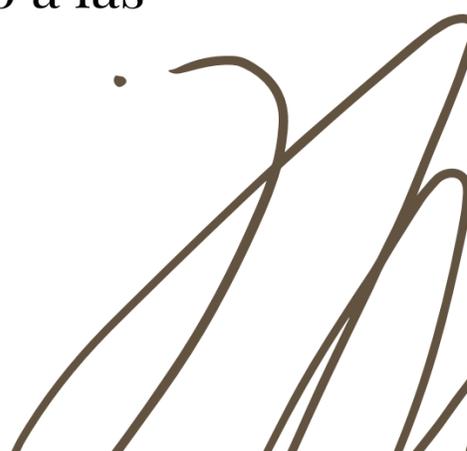
Conocer y plantear alianzas estratégicas que ayuden a potenciar las ventas de ciertos artículos de HappyWords



Proponer soluciones para facilitar el proceso de compra y estabilizar la estacionalidad de las ventas



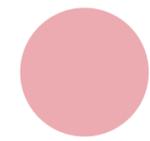
Dar uso efectivo a los datos disponibles y respaldo a las decisiones de marketing





# Ejes de trabajo

19



*Estrategia de Marketing*



*Recomendaciones Página Web*

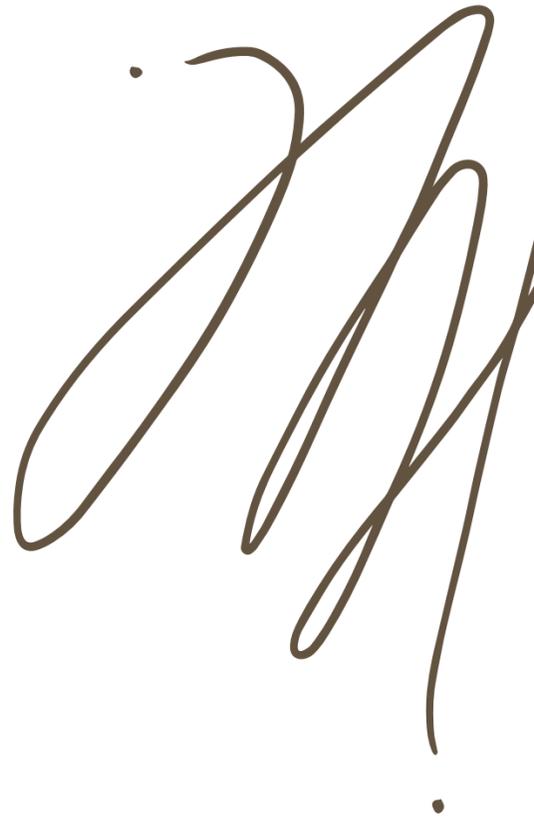


*Estrategia de Ventas*



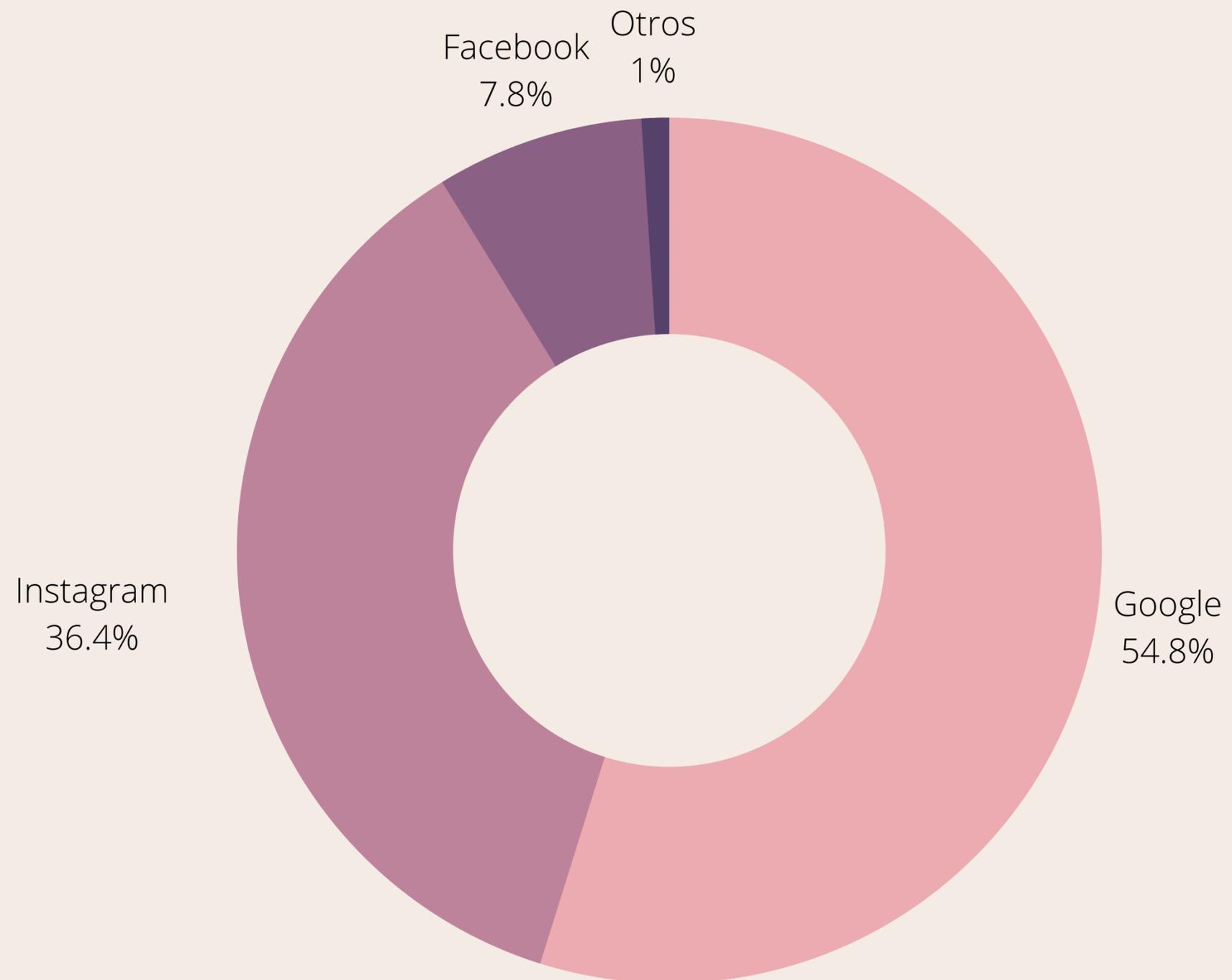
# *Estrategia de Marketing*

---



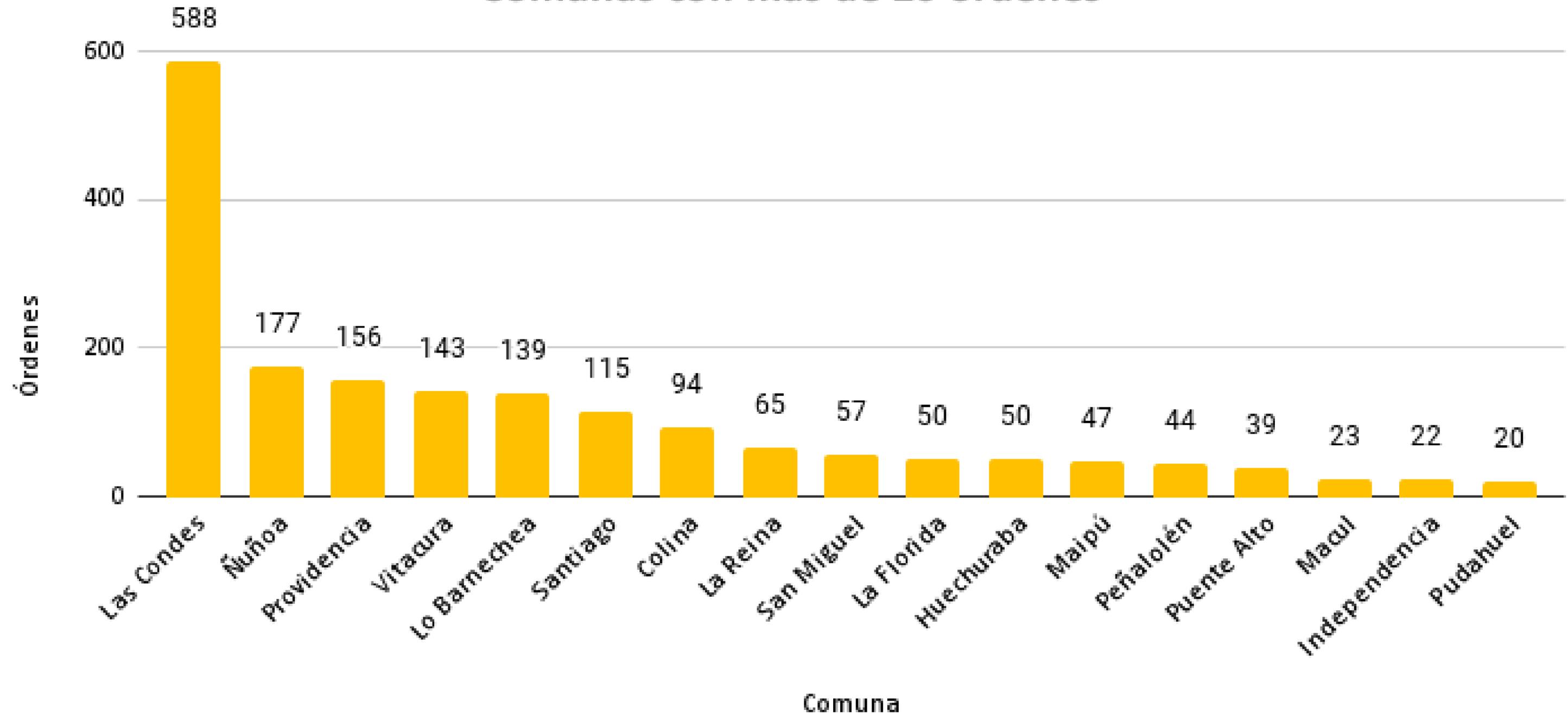
# Canales

- Posicionamiento
- Boca a boca
- Mailing
- Marketplace, RRSS



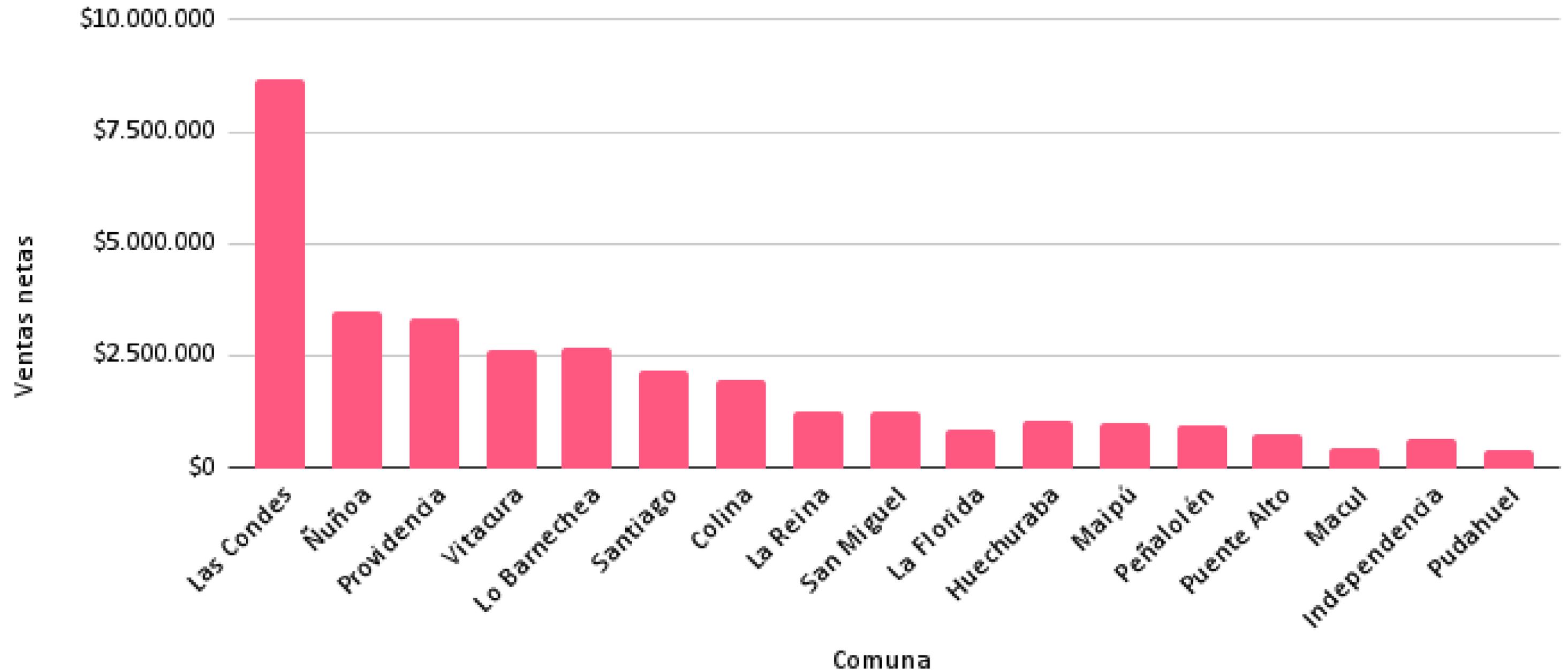
# Cientes: según comuna

## Comunas con más de 20 órdenes



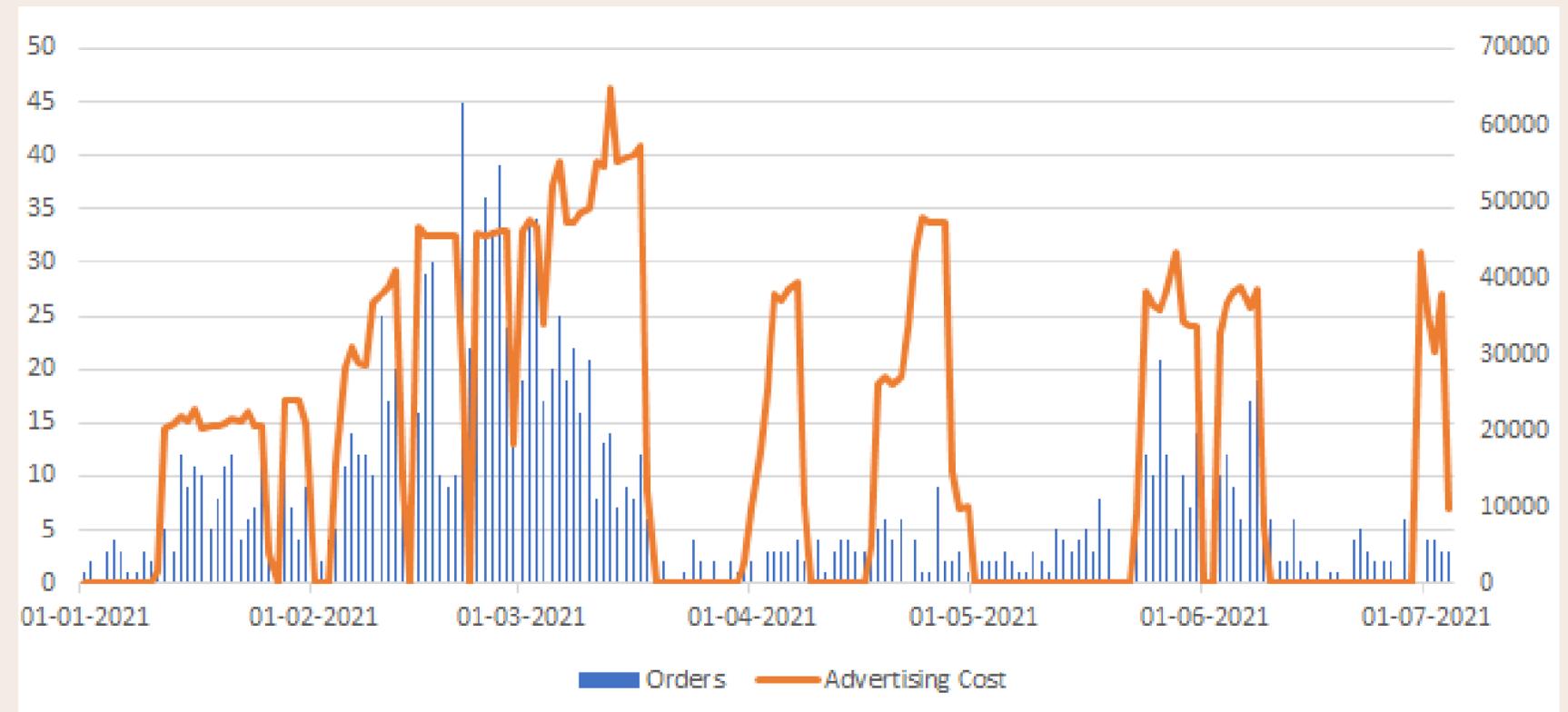
# Venta neta por comuna

## Ventas netas frente a Comuna



# Indicadores

- Ventas mensuales en comparación al mismo mes del año anterior
- Crecimiento de venta con respecto al mes anterior
- Meta mensual de ventas y seguimiento de ésta
- **Gasto diario en publicidad y retorno de la inversión**



# Dashboard Happywords

## Resumen Semanal

Ventas de esta semana	Gasto en publicidad
\$594.925	\$156.614
beta semanal	2,14
beta histórico	4,821
ROI	279,87%

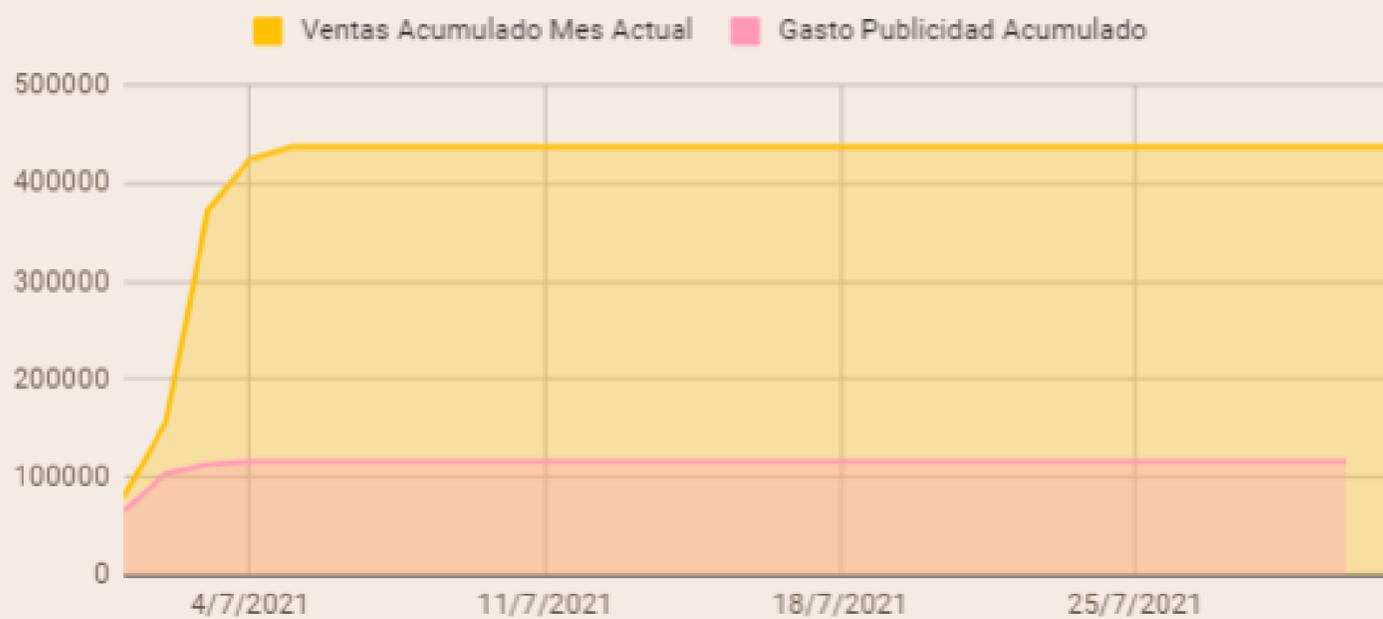
## Resumen Mensual

Presupuesto del Mes	Acumulado en el Mes
\$400.000	\$116.752
Gasto medio diario restante	
\$10.894	

Venta Diaria y Gasto Publicitario Semanal



Ventas y Gastos Publicitarios Acumulados del Mes



# Match de Productos

26

**PRODUCTOS  
CON MAYOR  
MARGEN** + **PRODUCTO  
MÁS  
VENDIDO**

**= MAYOR CAJA  
Y ROTACIÓN**

# Mailing

## ESTRATEGIA DE VENTA

### **Acompañar la propuesta de pack de cumpleaños con una campaña de mailing**

- Solicitar información de nacimiento de los y las clientes al momento de comprar
- Realizar envío de mails promocionando los productos especiales para la ocasión y el pack de cumpleaños
- Enviar saludo el día del cumpleaños, marcando presencia de la marca



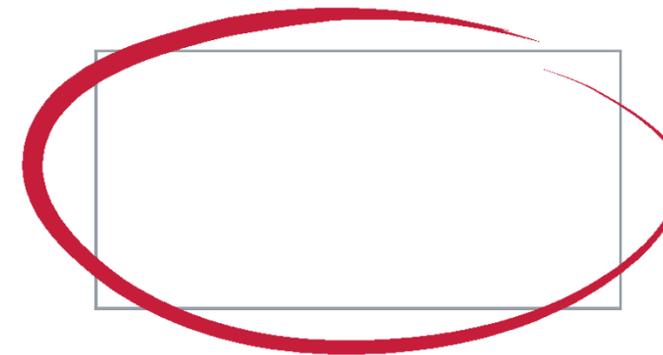
# Mailing

## ESTRATEGIA DE VENTA

- Mail a quienes dejaron carros de compra abandonados
- Enviar mails con las ofertas especiales de cada mes
- Mail semanal para generar reconocimiento
- Mails recordando fechas festivas y productos especiales
- Campaña rápida de aumento de ventas



## Te regalamos un cupón de descuento!



Hola,

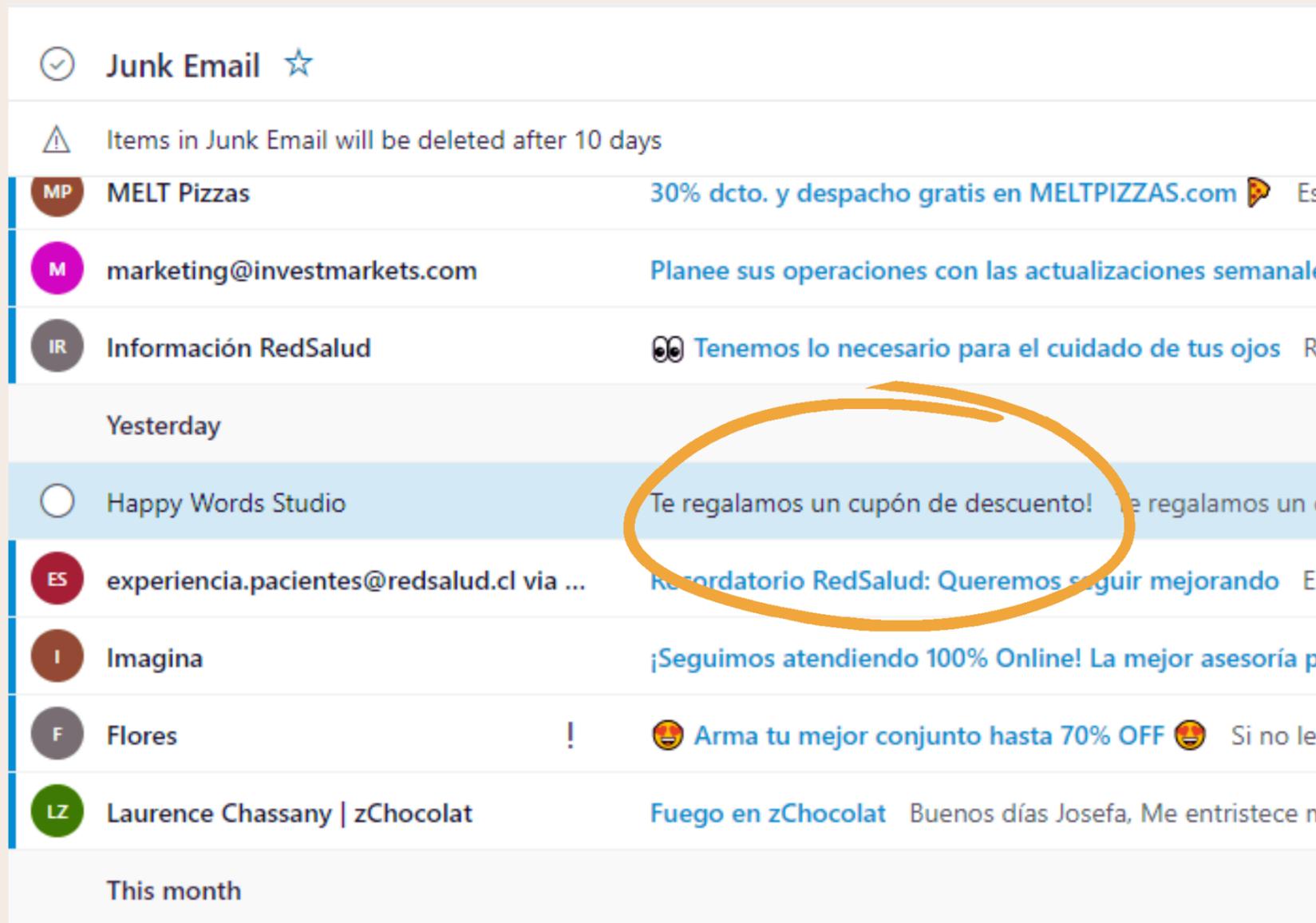
Gracias por registrarte en nuestro Newsletter.

A modo de agradecimiento te regalamos un cupón con un 10% de descuento para tu próxima compra.

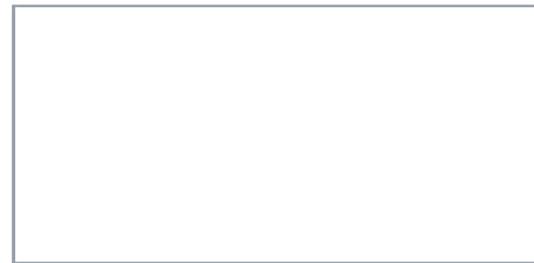
Tú código es:

**Happy9GM5PP64**

¡ Visítanos en [www.happywords.cl](http://www.happywords.cl) !



Te regalamos un cupón de descuento!



Hola,

Gracias por registrarte en nuestro Newsletter.

A modo de agradecimiento te regalamos un cupón con un 10% de descuento para tu próxima compra.

Tú código es:

**Happy9GM5PP64**

¡ Visítanos en [www.happywords.cl](http://www.happywords.cl) !

30



PACK DE  
*fiesta*

Se acerca tu cumpleaños y en HappyWords tenemos el pack perfecto para ti

Sabemos cuánto te gusta atesorar los momentos únicos y hacerlo de manera especial, es por eso que tenemos un pack de fiesta para que puedas disfrutar de este día cocreando tus productos con HappyWord.

Haz click en el siguiente link para ver las opciones

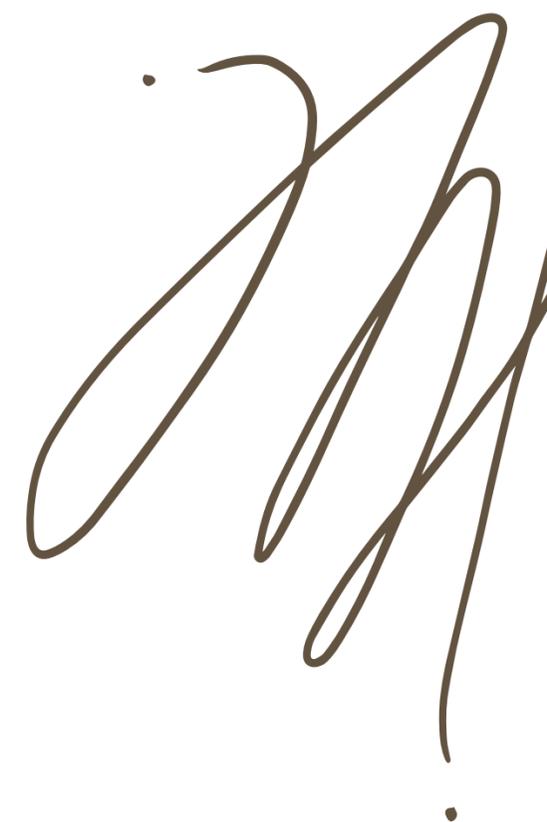
LINK

 Visítanos en nuestro [Instagram](#) y en nuestra página web [www.happywords.cl](http://www.happywords.cl)

 Háblanos al WhatsApp [+5695555555](https://wa.me/5695555555)

# Recomendaciones Página Web

---

A large, stylized handwritten signature in dark brown ink, consisting of several loops and a long tail ending in a dot.

WOM 11:22 78 %  
happywords.cl

NOMBRE \*  
Josefa

APELLIDOS \*  
Muñoz

TELEFONO \*  
+56

DIRECCIÓN DE LA CALLE \*  
HHHH

LOCALIDAD / CIUDAD \*  
Santiago

COMUNAS \*  
LAS CONDES

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO \*

RUT \*  
Ingrese RUT

¿CREAR UNA CUENTA?

GetButton

Solicitar fecha de nacimiento  
(mailing cumpleaños)

Dar la opción de **lista desplegable** una vez  
que se escribió la dirección

Ciudades mal escritas son aceptadas y las  
bases de datos quedan sucias. Cambiar por  
lista desplegable

Incorporar un **chatbot** para que todas las  
trabajadoras de HappyWords puedan responder  
las dudas de los clientes

**Happy Words**  
STUDIO

HOME SHOP PRODUCTOS SPOTIFY DÍA DEL PADRE REPOSTERÍA TIPOS DE LETRAS CONTACTO

Q 0

**POR TIPO DE PRODUCTO**

- CAKE TOPPERS
  - DISEÑA TU PROPIO CAKE TOPPER!
  - CAKE TOPPERS SEMI PERSONALIZADOS
  - CAKE TOPPERS DISEÑOS STANDARD
- DECO HOME
  - ATRAPA RECUERDOS
  - BANDEJAS PERSONALIZADAS
  - CUADROS CON DIBUJOS
  - DECORACIÓN NAVIDAD
  - GIFT TAGS
  - LETRAS DE MADERA
  - LLAVEROS
  - TABLAS PERSONALIZADAS
  - MEDALLERO PERSONALIZADO
  - PORTALLAVES PERSONALIZADO
  - PORTARRETRATO PERSONALIZADO
  - RECUERDITOS Y SOUVENIRS
  - REVOLVEDORES DE TRAGO
  - TEXTOS PARA MUROS
- DECO KIDS
  - DECORACIÓN
  - BOWDROP
  - AROS CON NOMBRES
  - CONEJOS
  - LETRAS DE MADERA
  - TEXTOS PARA MUROS

**POR OCASIÓN DE COMPRA**

- BACK TO SCHOOL
- SAN VALENTÍN
- BABY SHOWERS
- MI PRIMER CUMPLEAÑOS
- CUMPLEAÑOS
- MATRIMONIOS
- CELEBRACIONES RELIGIOSAS
- NAVIDAD

---

OTROS

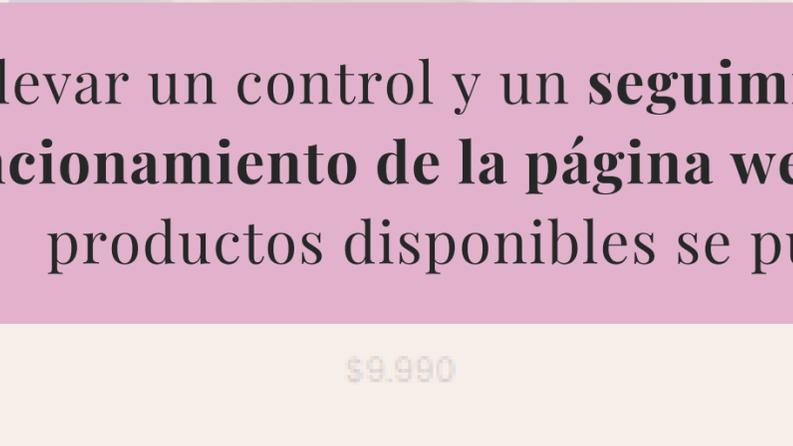
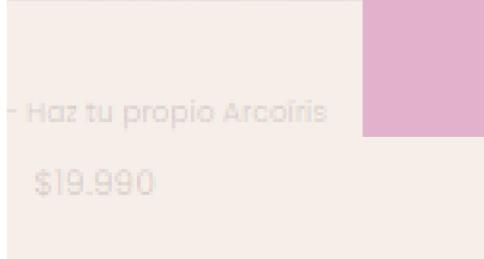
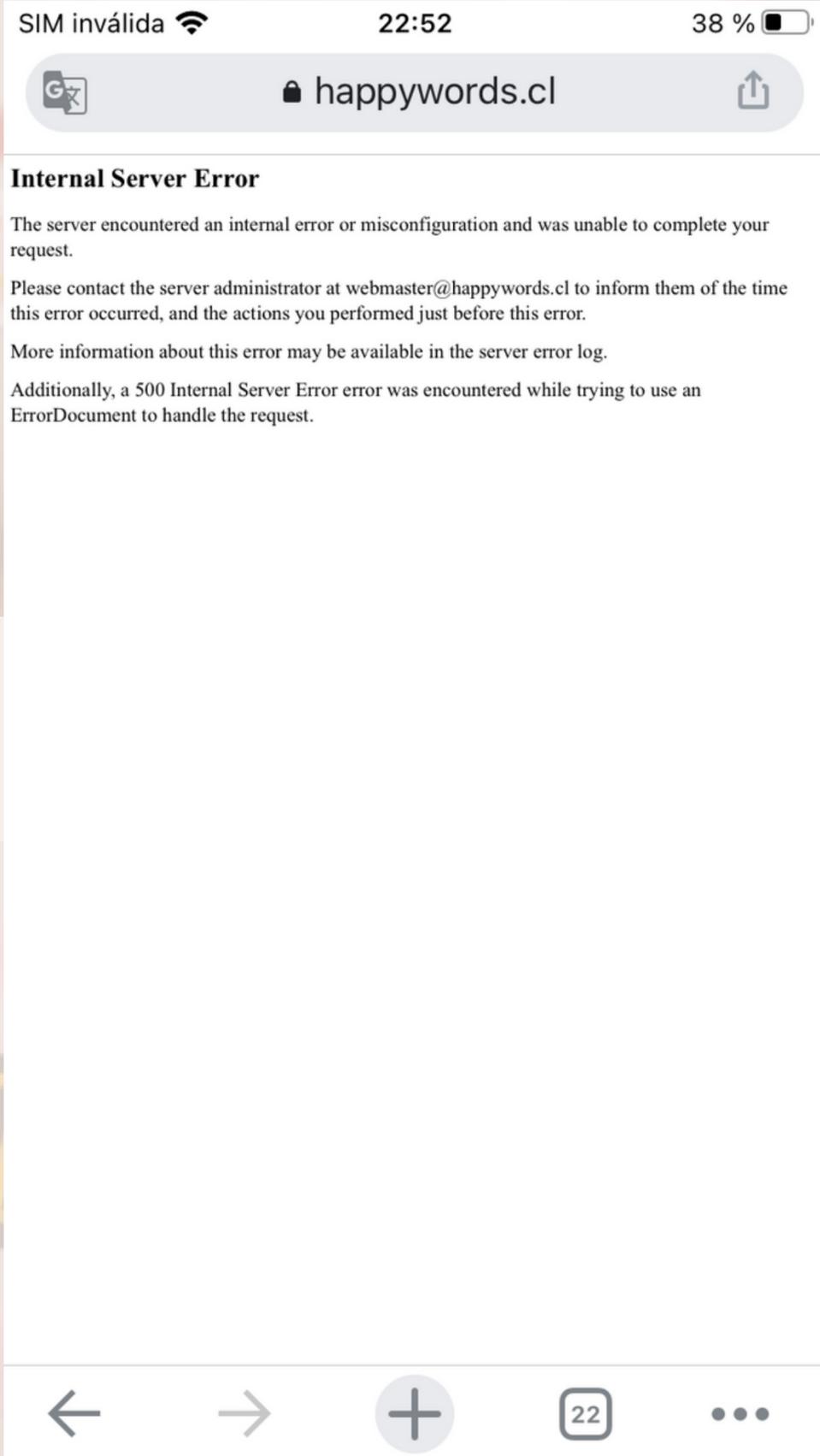
---

SALE

Arma tu propio I

Mini De

En la barra de navegación, en la opción "shop", existe un **exceso de categorías** donde muchas de ellas se encuentran vacías



Llevar un control y un **seguimiento periódico del funcionamiento de la página web**, y de que todos los productos disponibles se puedan visualizar

Quitar la visibilidad en el menú de aquellos productos que se **descontinúen o no estén disponibles**



Crear una imagen de marca más potente a través de Instagram. Es importante **transmitir la propuesta de valor de HappyWords**, y la importancia de **atesorar los momentos**



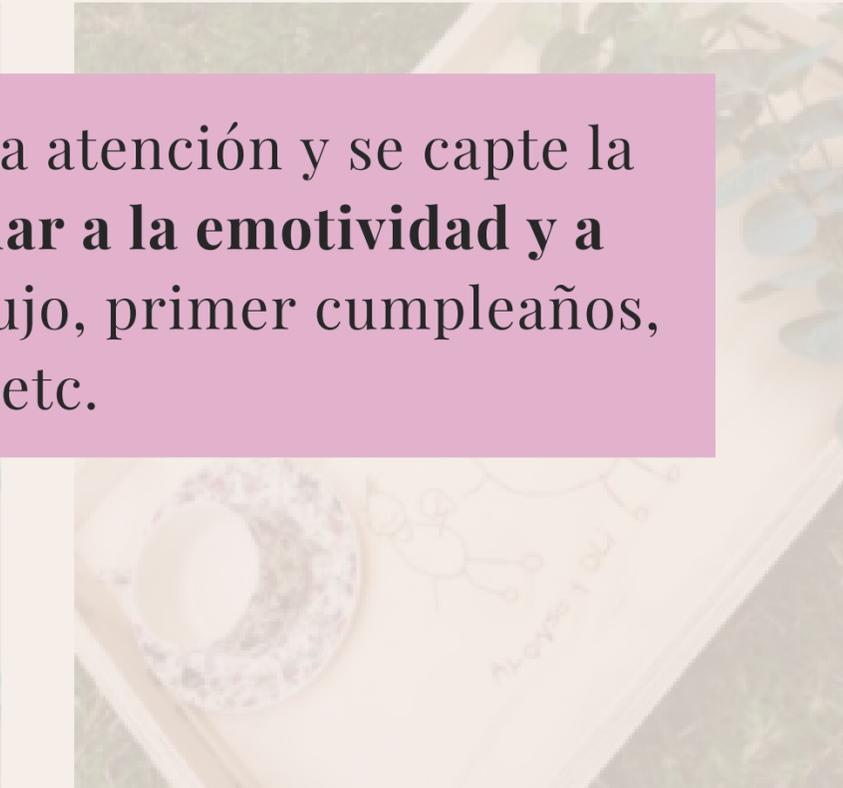
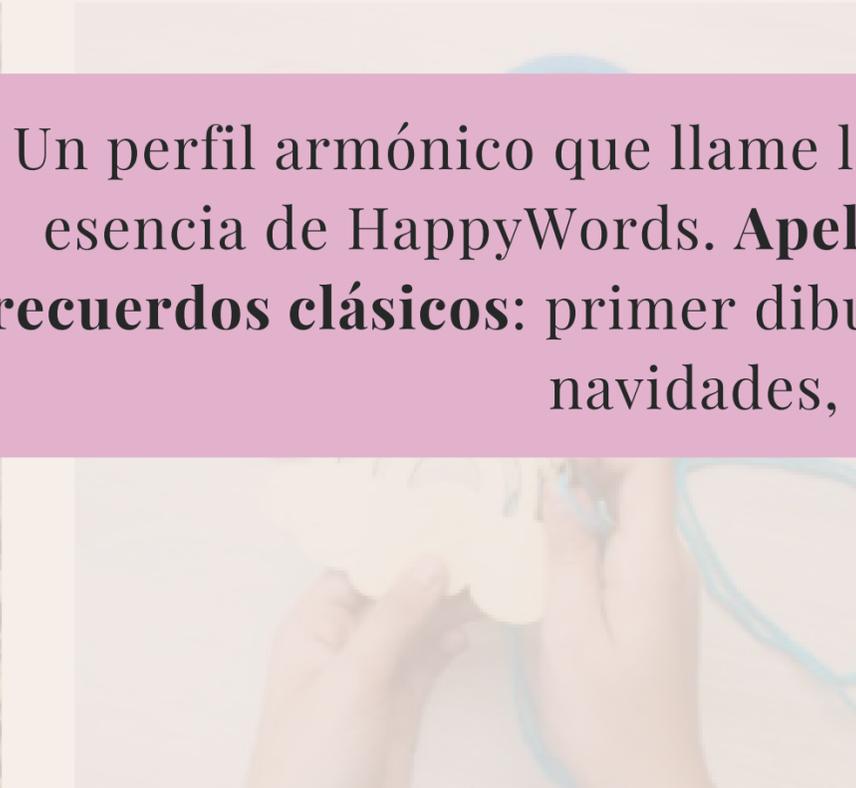
Llavero de cuero con mensaje  
\$9.990



Llavero Spotify de Metal  
\$14.990

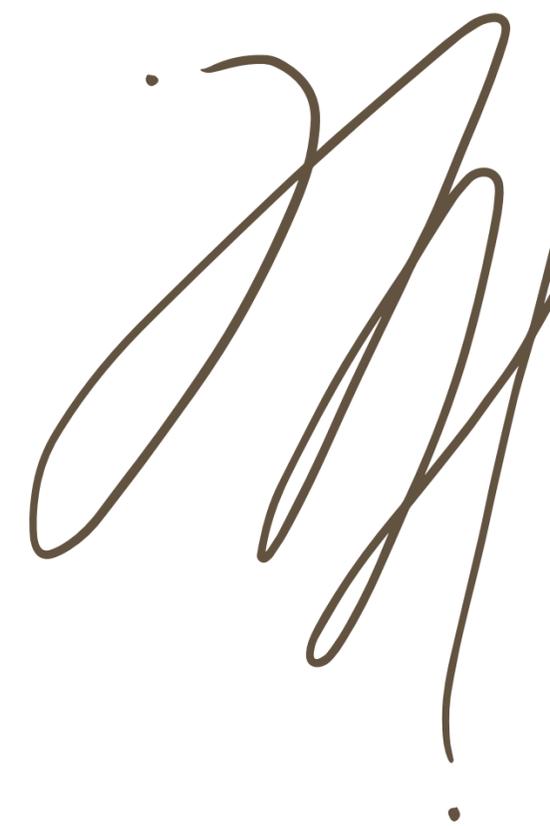


Un perfil armónico que llame la atención y se capte la esencia de HappyWords. **Apelar a la emotividad y a recuerdos clásicos**: primer dibujo, primer cumpleaños, navidades, etc.



# *Estrategia de Ventas*

---



# Pack de cumpleaños

## PROPUESTA

Creación  
de un pack  
armado para  
celebraciones

El objetivo es  
captar tanto al  
segmento de  
compradores  
anticipados y tardíos,  
teniendo opción de  
pack personalizado  
o estándar

Se busca  
potenciar las  
ventas en todos los  
meses del año,  
equilibrando la  
estacionalidad de  
estas

Además,  
se busca facilitar la  
decisión de compra  
de los clientes



# Manualidades en casa

## PROPUESTA

38

Creación  
de un pack  
armado para decorar  
en casa

El objetivo es  
atraer y captar a  
aquellos clientes  
interesados en las  
actividades familiares y  
el desarrollo de sus  
niños

Se busca  
potenciar las  
ventas en todos los  
meses del año,  
equilibrando la  
estacionalidad de  
estas

Además,  
se busca explotar  
un segmento de  
clientes no  
abarcado

# Vuelta a clases

## PROPUESTA

39

Vender bag tag y productos para diferenciar y personalizar artículos escolares a través de empresa externa

Generar una alianza estratégica con empresa que vende uniformes y mochilas para un colegio conocido por la emprendedora

Las mochilas que deben utilizar los niños y niñas son, por reglamento, todas iguales, por lo que diferenciarlas es esencial

Buen canal para aumentar la visibilidad de HappyWords y captar nuevos clientes del segmento objetivo

# Alianzas estratégicas

## JARDINES INFANTILES

Venta de productos para ocasiones especiales. Final de año, día del padre/madre y otros

Generar una alianza estratégica con jardines infantiles de la zona oriente de la RM

## CAFETERÍAS Y PASTELERÍAS

Venta de artículos o piezas decorativas personalizadas a locales de atención a público

Generar un nicho con locales entre locales que cuiden la decoración de sus espacios

---

# Pymes

## OBJETIVOS

La propuesta tiene como objetivo ampliar el segmento de clientes, con un modelo de negocios B2B

Nuevos clientes: pequeñas y grandes emprendimientos que ofrezcan cajas con variados productos y busquen una personalización

# Segmentos de Pymes

42

## CAJAS DE DESAYUNO

- Pymes que ofrecen cajas de desayuno
- Productos: bandejas para desayuno (personalizada o estándar), llaveros, tazas, cuadros, atrapa recuerdos, etc.
- Precio mayorista o al detalle, dependiendo del tamaño de la pyme

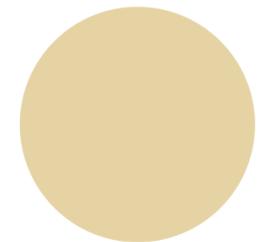
## CAJAS CORPORATIVAS

- Pymes que realizan cajas corporativas, ya sea para empresas, instituciones, establecimientos educacionales, etc.
- Ej: artículos para graduaciones
  1. Llaveros con el logo del colegio, curso, y fecha de graduación
  2. Tazas con foto del curso
  3. Portarretratos
  4. Llaveros con playlist del curso

# 3. Proceso de Producción objetivos

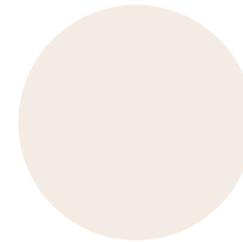
---

## Objetivo general

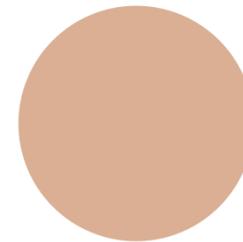


Reducir el tiempo de producción llegando a un tiempo menor a 7 días

## Objetivos específicos



Realizar descripción de las relaciones entre RRHH y proceso productivo, definiendo cargos y actividades



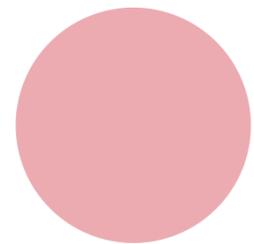
Identificar posibles mejoras dentro del proceso, tanto en la definición de sus relaciones como en el diseño del mismo



# Definición de cargos

---

## Objetivos específicos



Realizar descripción de las relaciones entre RRHH y el proceso productivo

- Se crea la descripción de cargos con el objetivo de que las trabajadoras actuales conozcan de manera detallada y las labores que deben desempeñar
  - Se definen plazos y encargadas de cada tarea, lo que afecta directamente el desarrollo del proceso productivo completo
  - Por último, se busca agregar medidores de desempeño para que las trabajadoras puedan ir llevando el registro y siendo conscientes de su trabajo y aporte para HappyWords
- 

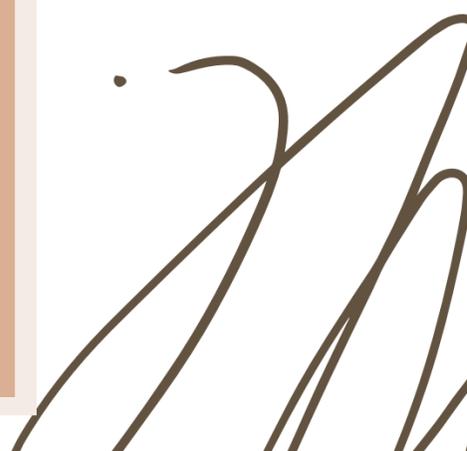
# Definición de cargos

## Cargo: Atención al Cliente

### Objetivos

- Seguir requerimientos de clientes y resolverlos.
- Responder las solicitudes de clientes en un máximo de 2 horas.
- Mantener los emails actualizados y revisados.
- Desarrollo de lista de pedidos urgentes, en orden de prioridad.

<b>Responsabilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.- Encargado/a de la comunicación con los clientes, responde sus solicitudes, dudas y preocupaciones en todos los canales dispuestos por la tienda.</li><li>2.- Revisa diariamente las plataformas de comunicaciones y hace seguimiento a los casos presentados, a los clientes y sus pedidos.</li><li>3.- Una vez atendidas las solicitudes, hace envío de la encuesta de evaluación de los clientes para que estos presenten una retroalimentación sobre el servicio de Happywords.</li><li>4. Mantiene una buena comunicación con Natalia, informándole sobre los pedidos, el estado de estos desde la postura del cliente y entrega toda la información necesaria actualizada.</li><li>5. Define informar debidamente los pedidos según su urgencia.</li></ol>
<b>Nivel de autonomía</b>	Alto, desarrolla sus labores de forma independiente.
<b>Experiencia deseada</b>	Mínimo 1 año en cargo similar.
<b>Formación</b>	Ninguna en específico, deseable conocimientos sobre ventas.
<b>Conocimientos técnicos</b>	Conocimientos y manejo en Redes Sociales, alto manejo con herramientas de comunicación como web-mailing, mensajería instantánea y llamadas telefónicas.
<b>Habilidades generales</b>	Buena ortografía y habilidades comunicacionales. Iniciativa y proactividad para desempeñar sus actividades.



# Definición de cargos

## Cargo: Community management

### Objetivos

- Definir estrategia y desarrollar plan de redes sociales y comunicaciones de la marca.
- Generar buen engagement con los seguidores y clientes potenciales.
- Generar un calendario de publicaciones y velar por su cumplimiento.
- Generar al menos 4 publicaciones semanales más 5-8 historias diarias, además crear reels de instagram.
- Definir, junto a Natalia, los KPIs de redes sociales para su revisión y cumplimiento.
- Mantenerse actualizada/o sobre las herramientas de redes sociales y las tendencias del momento.

<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>1.- Desarrolla contenidos para las redes sociales, crea diferentes elementos (publicaciones, historias, reels) de acuerdo a las tendencias del momento.</li><li>2.- Realiza seguimiento de los KPIs definidos y de la información disponible desde los reportes de redes sociales.</li><li>3.- Reporta los resultados obtenidos de las publicaciones, las interacciones logradas y el aumento/disminución de seguidores.</li><li>4.- Realiza seguimientos de las campañas desarrolladas y analiza su efecto en las ventas.</li><li>5.- Mantiene las relaciones con influencers y socios de otras marcas con quienes se realizan las campañas, vela por la promoción de la marca.</li><li>6.- Se mantiene actualizada/o con las nuevas herramientas y redes sociales del momento.</li><li>7.- Define e interpreta las métricas de las plataformas web de Happywords.</li><li>8.- Se encarga de cumplir sus objetivos de forma independiente.</li></ul>
<b>Nivel de autonomía</b>	Alto, desarrolla sus labores de forma independiente.
<b>Experiencia deseada</b>	Deseable experiencia de 3 años en el manejo de RRSS de otras marcas.
<b>Formación</b>	Ninguno en específico.
<b>Conocimientos técnicos</b>	Manejo de redes sociales y herramientas digitales para campañas.
<b>Habilidades generales</b>	Buena capacidad de redacción y ortografía. Iniciativa y proactividad. Atención a los detalles y habilidades de estética e imagen.



# Definición de cargos

## Cargo: Diseño y corte de los productos

### Objetivos

Generar el diseño de un pedido en un máximo de 2 días.

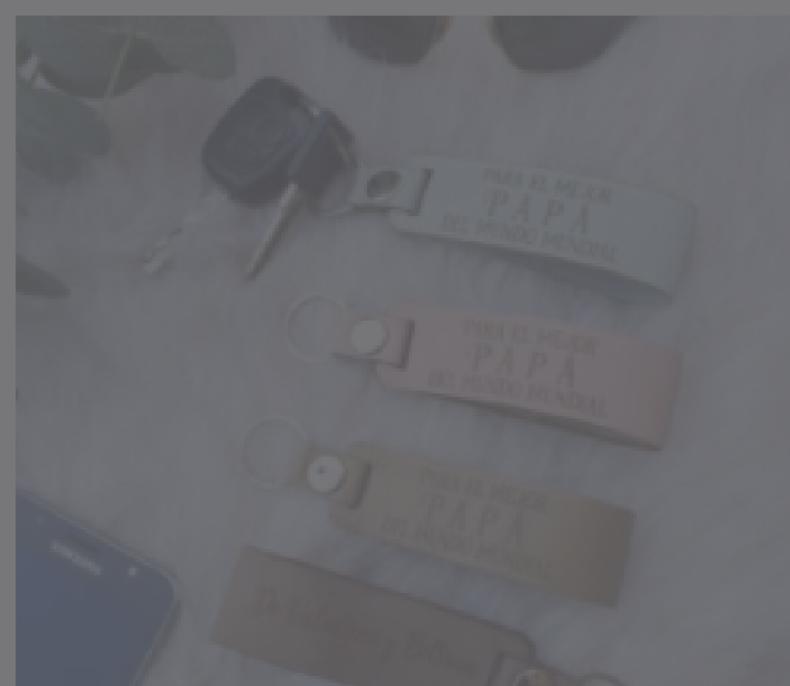
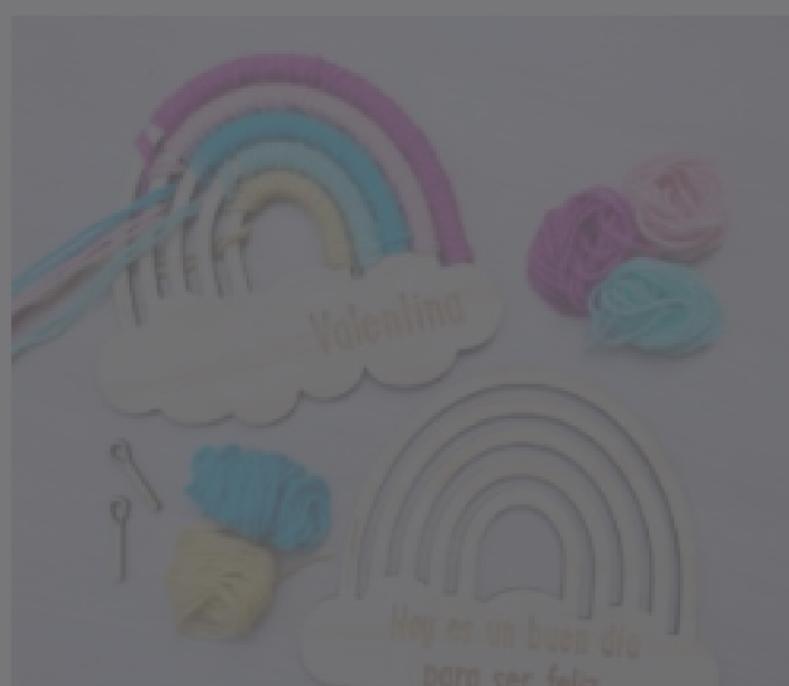
Cortar los productos antes de los 5 días desde que se recibió el pedido y entregar el producto final a la parte de embalaje.

<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>1.- Diseña los pedidos que llegan a la tienda, de acuerdo a todas sus especificaciones.</li><li>2.- Envía los diseños que requieran aprobación de natalia y/o clientes y realizar el correspondiente seguimiento a cada caso.</li><li>3.- Realiza los cortes y producción de las piezas de cada pedido, luego entrega a la sección de embalaje.</li><li>4.- Revisa la calidad de los productos finales y vela por la correcta presentación de estos.</li></ul>
<b>Nivel de autonomía</b>	Alto, desarrolla sus labores de forma independiente.
<b>Experiencia deseada</b>	Deseable experiencia de 1 años en el diseño y corte de piezas.
<b>Formación</b>	Ninguno en específico.
<b>Conocimientos técnicos</b>	Manejo del software de diseño y manejo de la maquina de corte, conocimientos de los materiales y sus tratamientos.
<b>Habilidades generales</b>	Buena capacidad de redacción y ortografía. Iniciativa y proactividad. Atención a los detalles y habilidades de estética e imagen.





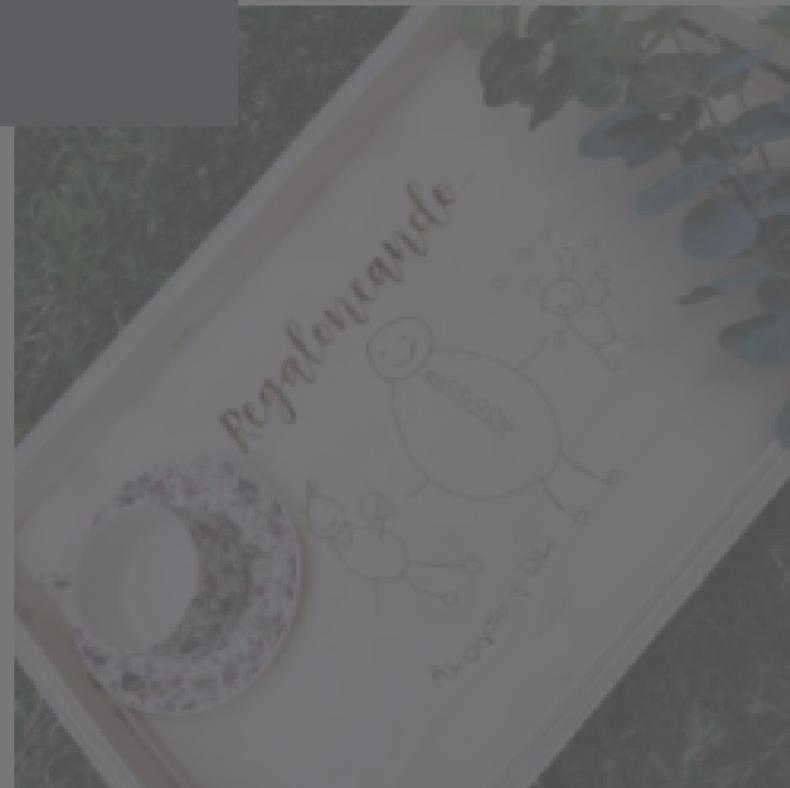
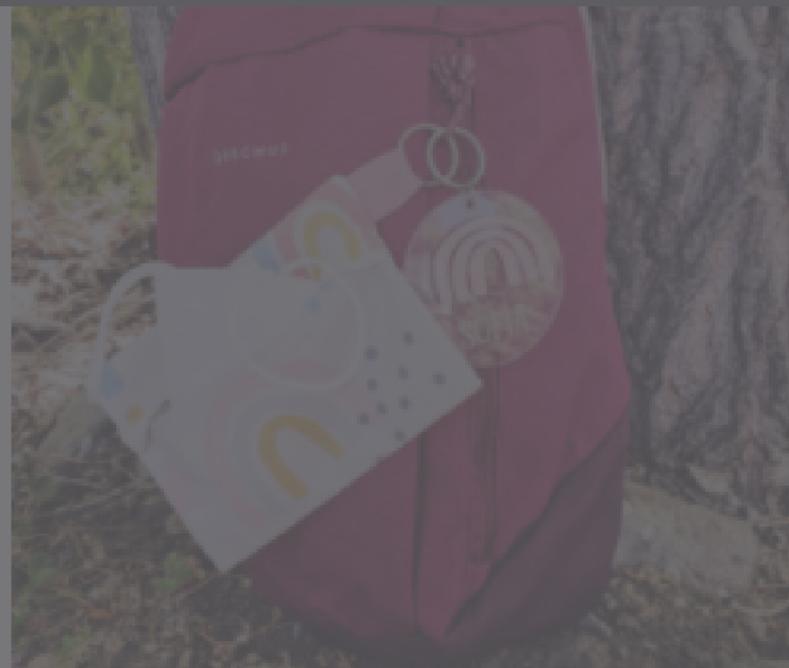
Cake Topper Fiesta  
\$11.990 \_ \$17.990



Llavero Spotify de Metal  
\$14.990



# Conclusiones



# Conclusiones

- Impacto de propuesta de finanzas  
Poder llevar un seguimiento del nivel de ventas a lo largo del mes, clarificará el escenario y facilitará la toma de decisiones en base a números reales
- Impacto propuesta de ventas  
Potenciar ventas, manejar estacionalidad, conocer el retorno de la inversión y decidir cuándo es necesario incurrir en este gasto
- Impacto descripción de cargos  
Delegación de actividades de forma clara y formal permitirá liberar tiempos de Natalia. Además, le permitirá contar con un equipo que sea capaz de realizar todas las actividades clave que HappyWords requiere



# Conclusiones

## ● Aprendizajes

Natalia es una emprendedora que tiene habilidades y capacidades para manejar su negocio, y como todo buen emprendedor, lo que más falta les hace es tiempo. Creemos que las ideas propuestas en este trabajo están sacando provecho de toda la información que ella tiene disponible gracias a que conoce la importancia de los datos, por lo que ayudarla con el orden financiero y con sugerencias para las ventas, es más bien potenciar toda la capacidad que aún no se está explotando.

## ● Agradecimiento

Agradecer la disposición de Natalia, la confianza y el cariño. Todos sus conocimientos desde el mundo real del emprendimiento, nos permitió comprender y acercarnos al trabajo de Ingenieros, en este último curso de la carrera

♥ Gracias





INGENIERIA INDUSTRIAL  
UNIVERSIDAD DE CHILE

IN6004 - Gestión Integral de Negocios

PRESENTACIÓN:  
DIAGNÓSTICO Y  
PROPUESTAS



Ivania Valenzuela - Ignacio Reyes - Bastián Conejeros - Josefa Muñoz

