

A group of people, including a woman with blonde hair and glasses, are smiling and talking in a social setting. The background is blurred, suggesting an indoor event or gathering.

CASOS DE ÉXITO

Maite Pérez López **GESAP**

Fernando Santiago Jiménez **Acericos**



_ / Maité Pérez López

_ / GESAP

_ / Ubicación y contexto

El negocio se desarrolla principalmente en Zafrá y comarca, prestando servicios administrativos y contables de forma presencial en las instalaciones de pymes y a autónomos. Me adapto a los programas de gestión que cada cliente utiliza, lo que permite una integración eficaz con sus procesos internos.

_ / Motivación para emprender

Decidí emprender para tener mayor autonomía profesional, aprovechar mi experiencia en el área administrativa / contable, y ofrecer un servicio cercano, personalizado y de confianza, algo muy valorado por los clientes. Antes de comenzar, realicé un curso en la Escuela de Micronegocio, lo que me ayudó a conocer el mundo del emprendimiento y a tomar esta decisión con mayor seguridad.

_ / Etapa actual del proceso emprendedor

El negocio se encuentra en una etapa de consolidación y crecimiento. Actualmente cuento con 7 clientes activos y estoy valorando la posibilidad de incorporar a otra persona para poder ampliar la cartera de clientes.

_ / Obstáculos del proceso emprendedor y resolución

Uno de los principales retos ha sido gestionar la carga de trabajo de forma eficiente al trabajar sola. Lo he resuelto mejorando la organización, priorizando tareas y aprendiendo a establecer límites y condiciones claras con los clientes.

_ / Logros o aprendizajes más importantes

He logrado fidelizar a mis clientes y consolidar un servicio flexible y de



calidad. He aprendido a adaptarme a diferentes entornos y programas, y a gestionar de forma autónoma todos los aspectos del negocio. La formación inicial en la Escuela de Micronegocio fue clave para comenzar con una base sólida y visión empresarial.

/ Cuestiones específicas

• **¿Cómo recopilaste información del entorno o del sector?** Mediante experiencia previa, observación directa del trabajo con pymes y contacto continuo con clientes.

• **¿Qué errores podrías haber cometido por falta de información?** Subestimé la carga de trabajo de atender a varios clientes sin apoyo y no fijé límites desde el inicio. No tener claro como estructura los precios de mis servicios.

• **¿Cómo te acercaste a tus clientes para aprender y escuchar?** A través de conversaciones abiertas, seguimiento continuo y atención personalizada. Además de realizar varios networking y encuentros con empresarios de distintos sectores.

• **¿Qué datos te ayudaron a tomar decisiones clave?** Horas dedicadas por cliente, rentabilidad del servicio y estacionalidad de la carga de trabajo. Además de escuchar las necesidades de cada cliente.

• **¿Cómo validaste tus hipótesis iniciales?** Empezando con pocos clientes conocidos y evaluando su satisfacción y continuidad. Pensaba que los empresarios pequeños preferirían un servicio contable más simple, con la posibilidad de realizar tareas recurrentes y tener asesoría puntual, en lugar de optar por un servicio completamente automatizado.

• **¿Cuál fue el Producto Mínimo Viable en el test de mercado?** Un servicio básico de gestión administrativa/contable adaptado a sus herramientas y necesidades reales, sin inversión adicional inicial. Y que le diese un valor añadido al cliente pudiendo este dedicar su tiempo a gestionar su negocio.

/ Reflexión final personal sobre el emprendimiento

Emprender ha sido una experiencia muy positiva. Me ha permitido crecer profesionalmente, ganar independencia y tomar decisiones más alineadas con mis valores. Aunque el camino no está exento de desafíos, el aprendizaje constante y la satisfacción del trabajo bien hecho compensan el esfuerzo. La formación previa fue muy útil para iniciar con confianza y enfoque.



/ Fernando Santiago Jiménez

/ Acericos

Acericos
Fernando Santiago Jiménez

/ Ubicación y contexto

Plasencia.

/ Motivación para emprender

La pasión por el textil.

/ Etapa actual del proceso
emprendedor

Actualmente, se encuentra en una etapa de consolidación y de crecimiento.

/ Obstáculos del proceso emprendedor
y resolución

Todos. Aparte de los burocráticos, muchos. El primer obstáculo fue la crisis de 2008. El segundo obstáculo fueron las liquidaciones de negocios de mi mismo sector, que incrementaba las ventas de estos negocios que iban a cerrar, algo que la clientela aprovechaba dado que los precios eran más baratos.

El tercer obstáculo ha sido la fidelización de clientes.

/ Logros o aprendizajes más importantes

Mi mayor logro ha sido haber seguido creciendo y multiplicar la facturación durante todos estos años. Crecer de verdad, durante 16 años. Hablo de un crecimiento que se puede multiplicar por 10, respecto a cuando empecé. Comencé con una tiendita, y con poca inversión para todo el género.

/ Cuestiones específicas

• ¿Cómo recopilas información de tu entorno o sector para mantener actualizado tu negocio? Recopilo información a diario, a través de todos los medios de comunicación, medios paralelos específicos del sector textil, redes sociales, fábricas... Mis medios de información más directos son mis

proveedores, los fabricantes del producto.

• **¿Qué herramientas utilizas para escuchar a tu cliente?** Pues... casi que como en una consulta psicológica. La confianza, la profesionalidad, la autoexigencia, la atención a los detalles... Esto hace que mi clientela sea muy fiel, como una relación familiar. Conozco a mis clientes desde hace mucho tiempo, y conozco sus estados de ánimo...

• **¿Cuando empezaste, ¿cómo validabas las hipótesis de tu negocio sobre las necesidades de los clientes?** A base de fallar. Aunque conocía el sector porque venía de trabajar en él, me marqué unas expectativas muy fuertes al principio, pero me di cuenta de que a base de golpes vas aprendiendo. De todo lo que yo pensaba que iba a ocurrir, ocurría un 40%. De estos fallos aprendes, campaña tras campañas, y es cuándo aprendes. Venía de trabajar 20 años en el sector, pero empecé de cero prácticamente. Tiene que ganarte la confianza de la cliente desde el principio.

• **¿Has cometido algún "error" por falta de información o por alguna intuición errónea?** Si, y los sigo cometiendo. A diario aprendo cosas nuevas de mis clientes, y es lo que hace que pueda adaptar mi negocio, y afrontando las necesidades de los clientes. Es una herramienta importantísima, eso de escuchar al cliente, incluso de clientes de quienes menos te lo esperas.

/ Un consejo para las personas emprendedoras sobre la búsqueda de información en su mercado...

La información que deben buscar debe ser realista. En el mundo emprendedor se debe ser muy comedido, y deben buscar una información muy concreta, que esté avalada, que sea sincera, que esté respaldada. No caer en suposiciones. Otro consejo que nos da Fernando es que "en el emprendimiento hay un lema que es crecimiento y libertad. Los emprendedores tenemos un campo de visión que no lo tiene un funcionario. Si fallas, fallas tu. Pero si creces, creces tu. Tenemos un amplio abanico de posibilidades para hacer cosas, y en el emprendimiento eres tú contra lo que tu quieras.

/ Compartimos entrevista en periódico regional

<https://www.elperiodicoextremadura.com/plasencia/2024/02/12/acericos-heredero-sastreria-plasencia-98042532.html>