



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE ADMINISTRACION

TÍTULO DE LA TESIS  
PROPUESTA PARA EMPRENDEDORES DE ELABORACION DE UNA GUIA  
DE ANALISIS PARA LA VIABILIDAD DE UN NUEVO NEGOCIO

TESIS, QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PRESENTA:  
PINEDA SANCHEZ EYMARD

DIRECTOR (A):  
DR. GUTIERREZ OCHOA FRANCISCO MANUEL

ENERO 2019

## ÍNDICE

- Resumen
- Agradecimiento

1. Capítulo I Introducción.....	6
1.1 Planteamiento del problema.....	7
1.2 Alcances y limitaciones.....	9
1.2.1 Alcances.....	9
1.2.2 Limitaciones.....	10
1.3 Hipótesis.....	10
1.4 Justificación del proyecto.....	10
1.5 Pregunta de investigación.....	12
1.6 Objetivos.....	13
1.6.1 Objetivo general.....	13
1.6.2 Objetivo específico.....	13
2. Capítulo II Marco teórico.....	14
2.1. Contexto del emprendedor.....	14
2.1.1. Antecedentes.....	14
2.1.2. Características.....	17
2.1.3. Tipos de emprendedor.....	19
2.2. Impacto económico, social y cultural.....	21
2.2.1. Antecedentes.....	21
2.2.2. Contexto económico en el país.....	22
2.2.3. Contexto social y cultural.....	24
2.3. Motivación del emprendedor.....	29
2.3.1. Antecedentes.....	29
2.3.2. Características.....	30
2.3.3. Habilidades y conocimientos.....	32
2.3.4. Evaluación de las oportunidades.....	34
2.4. Determinación de las decisiones.....	36
2.4.1. Perfil de las ideas.....	36
2.4.2. Determinación de recursos.....	39
2.5. Organismos gubernamentales y privados.....	42

2.5.1. Antecedentes.....	42
2.5.2. Organismos de apoyo gubernamental.....	44
2.5.3. Organismos de apoyo privado.....	51
2.6. Elaboración de guía.....	56
2.6.1. Conceptos.....	56
2.6.2. Características.....	57
2.6.3. Contenido.....	58
2.6.4. Tipo de guías.....	59
3. Capítulo III Metodología.....	62
3.1. Tipo de estudio.....	62
3.2. Sujetos de estudio.....	65
3.3. Instrumentos.....	66
3.4. Procedimiento.....	70
4. Capítulo IV Resultados.....	72
4.1. Resultados.....	72
4.2. Análisis de resultados.....	136
5. Capítulo V Conclusiones y recomendaciones.....	145
• Bibliografías.....	171
• Referencias.....	175
• Anexos.....	176

- Resumen

En la presente tesis se analiza la importancia de que los emprendedores cuenten con una guía de análisis para la viabilidad de un nuevo negocio. Los temas a tratar en los diferentes capítulos abarcan, los conceptos, características y tipos de emprendedor; el contexto dentro de la sociedad y el impacto que tienen en la economía y cultura. Se puntualiza el tipo de decisiones que deben tomar junto con aquello que los motiva; y los organismos gubernamentales, privados y los apoyos que cada uno ofrece.

El estudio se realizó a través de la entrevista a informantes claves, los cuales tienen el conocimiento y la experiencia dentro de sus propias empresas. Ellos nos aportan la información requerida y esencial para el trabajo de investigación. Dicha información se analizará y se ofrecerán recomendaciones sobre los datos obtenidos y así poder concluir satisfactoriamente la investigación.

El diseño de la entrevista se realizó en tres partes. La primera parte incluye información sobre la percepción y definición que se tiene sobre los emprendedores; cultura emprendedora, apoyos gubernamentales, medios de información. En la segunda parte se enfoca en el entrevistado; información de su negocio como nombre y giro, experiencia previa obtenida, factores de éxito, capacitación y objetivos. La última parte abarca la importancia de la viabilidad del negocio y problemáticas; retos a lo que se han enfrentado, documentos o manuales a los que se ha tenido alcance. Cada parte, considera la experiencia y el punto de vista del emprendedor, haciéndolo la parte más importante de la investigación.

Los resultados indican que la mayoría de los emprendedores tuvieron dificultades al iniciar con sus negocios, ya que no encontraron manuales o guías que les ayudara a saber si todas las tareas que realizaban eran correctas. Partiendo de este factor principal; es que, derivado de la falta de esta guía, no conocían cómo justificar si tuvieran éxito en un futuro; haciendo que las

instituciones gubernamentales les negaran los apoyos para iniciar o hacer crecer su idea de negocio.

- Agradecimiento

Durante esta etapa he tenido ayuda. Podría enfocarme en agradecerle a ciertas personas por su apoyo incondicional para que lograra concluir este grado.

Sin embargo, no es solamente un agradecimiento individual, es un agradecimiento global, para todas y cada una de las personas que han estado apoyándome, que han pasado en breve y aquellas que han aportado más en un corto periodo de tiempo, que todas aquellas que llevan toda una vida conmigo.

En lo particular, agradezco primero a Dios, a mis abuelitos que han estado conmigo en cada paso.

A mi abuelita, esa mujer que me ha criado y me inculcado sus valores, su fortaleza, su dulzura y la forma de ver las cosas. A mi abuelito ese carácter tan fuerte y en ocasiones tan áspero; su combinación de ambos que me hacen ser quien soy.

A mi hijo, le agradezco el estar aquí y ser quien es. El saber que soy su ejemplo es un motor para seguir dando un paso más y superarme, demostrándole que todo se puede; siempre que se visualice como una meta.

A mi otro compañero, Gabriel Cortes; que sin su impulso y en ocasiones hasta su hartazgo en preguntar a cada momento, "Cuando comienzas a estudiar", sin eso jamás hubiera llegado hasta donde estoy; y tampoco hubiera crecido tanto como persona y como estudiante.

A mis profesores predilectos de los cuales soy fan, la profesora Patricia Terrón y el profesor Francisco Gutiérrez. Que me han aportado todos sus conocimientos y han incentivado mi desarrollo; junto con mi hermano de adopción Francisco Gutiérrez Terrón, el cual es un cómplice más.

Todos y cada uno de ellos son una parte esencial de mi vida y han sido el apoyo más grande que pude obtener. Ellos son una parte esencial y primordial dentro de mi desarrollo personal y mi crecimiento intelectual.

Sé que tengo que agradecerles demasiado por su paciencia y su entendimiento. Porque ellos; sacrificaron más que yo al iniciar esta aventura. Al final, todos hemos visto el éxito obtenido. Y he de concluir con lo siguiente:

*Familia no solo es aquella de la cual compartes sangre o ADN, familia es aquella que se forma de los lazos de amor más impensables e inquebrantables.*

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

La economía global ha ido cambiando con el paso de los años. Con el surgimiento de nuevos modelos económicos y la necesidad de crear nuevas formas de generar, es que se detona una nueva generación de personas que desean convertirse en empresarios, más específicamente en emprendedores.

En la actualidad los emprendedores son los principales actores dentro de la economía de un país, estos aportan la mayor parte de los ingresos que generan, además de aportar a la comunidad, sus conocimientos; generan nuevas formas de hacer negocios y la innovación.

Los indicadores que nos ofrecen las diferentes instituciones son alarmantes, ya que podemos notar que, en la mayor parte de los emprendedores, su idea no sobrevive más de tres años.

Partiendo de estas estadísticas, es que, en el siguiente trabajo de Tesis, se propone elaborar una guía de viabilidad. La cual ofrecerá a los emprendedores, de forma sencilla y entendible, una serie de pasos a seguir para lograr implementar su idea. La guía tendrá como base determinar la viabilidad de un nuevo negocio. Con esta los futuros empresarios (sin necesidad de tener estudios especializados) podrán llevar a cabo un estudio de mercado y viabilidad para que su idea, no solo sea exitosa, sino que se mantenga y genere las ganancias necesarias para subsistir.

En el siguiente trabajo de investigación, se abordará la teoría que surge con base a este nuevo concepto de emprendedor y emprendedurismo.

Se presentarán la investigación teórica, la cual se basa en presentar los antecedentes, características y tipos de emprendedor. Además de indicar el impacto que generan en el ámbito económico, social y cultural. Abordaremos temas sobre las razones y motivación que presenta el emprendedor para serlo y que tipo de habilidades y características debe poseer.

Anexo a esto, determinaremos las formas en que se puede tomar una decisión y determinar los recursos. E indicar las instituciones y sus tipos para acceder a programas y créditos.

Para determinar nuestro estudio, se realizarán una seria de entrevistas, basadas en un cuestionario previamente realizado. Con estas se determinarán las necesidades e inquietudes que se presentaron.

El análisis y los resultados se determinan con la información que se obtuvo en las entrevistas.

Para finalizar, es necesario determinar que, dentro de nuestra economía, se debe incentivar a que más personas generen más empresas en el país. Estas son una parte vital, no solo de la economía, la cultura o la sociedad, son una nueva forma, de ofrecer una oportunidad a todos aquellos por diferentes motivos, no tiene un trabajo estable, no tiene los ingresos suficientes o simplemente no pueden obtener un empleo bien remunerado.

### **1.1 Planteamiento del problema**

En los últimos años, se ha visto que el país ha tenido cambios dentro de su economía.

La falta de empleos, las carentes oportunidades de obtener algún trabajo o los salarios tan precarios que se ofrecen; son algunos de los factores que generan que la población busque nuevas alternativas para generar ingresos.

Derivado de esta situación, es que surgen el concepto del emprendedor. El cual se caracteriza, no solo por generar nuevas fuentes de empleo; sino también por ser innovador y asumir los riesgos que todo esto implica.

Se podría decir; que se le llama emprendedor, a toda aquella persona que identifica, diseña, organiza recursos y ponen en marcha un nuevo negocio. A partir de este concepto es que surge el emprendimiento; el cual es la



capacidad y deseo de desarrollar, organizar y manejar los recursos que se tienen al alcance.

Para la economía de nuestro país, los emprendedores generan la mayor parte del Producto Interno Bruto (PIB); aportando de una poderosa fuente de empleos y a su vez mayor derrama económica.

Desafortunadamente, a pesar de ser una de las principales fuentes de ingresos para la población, la mayoría de los emprendedores cierran sus negocios dentro de los primeros tres años de vida; siendo una de las principales causas la falta de dirección y conocimientos administrativos.

En la actualidad, existen diferentes instituciones tanto gubernamentales como privadas, que ofrecen subsidios y apoyos, los cuales van dirigidos hacia los emprendedores. Sin embargo, la información que proporcionan no es de mucha ayuda, para que estas personas puedan determinar si su idea de negocio será exitosa.

Las instituciones gubernamentales ofrecen información acerca de cómo poder tramitar los subsidios, tutoriales para determinar a qué tipo de convocatorias se puede clasificar, guías para conocer los requisitos para la inscripción en fondos, participación en premios, entre otros.

En el caso de las instituciones privadas, estas apoyan con realizar los trámites correspondientes y solicitar al emprendedor, la documentación que la institución gubernamental necesita para obtener los diferentes recursos.

Ante la situación que presentan dichas instituciones, el emprendedor se enfrenta a una situación de desconocimiento; ya sea por falta de formación académica o simplemente por no conocer el significado de algunos términos que son empleados; haciendo que este desconocimiento también sea un factor importante para que el futuro emprendedor, desista de implementar su idea de negocio.

Partiendo de esta falta de información, desconocimiento y dependencia a la que se enfrentan los emprendedores. Es que se ha notado que no existe alguna guía que contenga un lenguaje de fácil comprensión para cualquier persona; y que se base en un paso a paso para determinar si la idea propuesta tendrá éxito o no.

Actualmente, las guías que podemos encontrar contienen estudios de mercado que son complicados de entender y de llevar a la práctica; por lo tanto, no son de mucha ayuda y terminan creando más confusión.

Todos los problemas a los que se enfrentan el emprendedor y la falta de conocimientos para determinar el éxito de su negocio; es que se propone realizar una guía que use un lenguaje coloquial; la cual podrá ser utilizada por todos aquellos que tengan el deseo de comenzar con negocio propio.

Cada emprendedor podrá realizar su estudio de viabilidad para su nuevo negocio, usando dicha guía; sin poseer una alta especialización en el tema.

## **1.2 Alcances y limitaciones**

### **1.2.1 Alcances**

La investigación tiene como alcance el documentar la información y aplicar los métodos adecuados para establecer la guía de análisis para los emprendedores del municipio de Puebla, en el Estado de Puebla.

Los aspectos que comprende la investigación, es dar a conocer la información veraz y precisa para que el emprendedor mediante el uso de una guía de análisis determine la viabilidad y los recursos necesarios.

Con esto se determinarán los pasos y procesos a seguir por el emprendedor para lograr un eficiente uso de recursos; además de ampliar su conocimiento para aumentar el éxito y tiempo de vida de su futura empresa.

### **1.2.2 Limitaciones**

Dentro de las limitaciones podemos observar las siguientes:

Que el emprendedor no muestre interés por conocer el contenido

Que la guía sea complicada de entender

No se resuelvan las dudas del emprendedor

### **1.3 Hipótesis**

La falta de una guía que contenga información en un lenguaje coloquial y sencillo es la principal causa para que los futuros emprendedores desistan de implementar nuevas ideas de negocio

### **1.4 Justificación del proyecto**

Las micro, pequeñas y medianas empresas son la base principal de la economía de nuestro país. Estas generan el 72% del empleo y el 52% del Producto Interno Bruto.

Pero... ¿Qué tiene que ver las pequeñas y medianas empresas (PYMES) con los emprendedores?

La respuesta a esta pregunta es muy sencilla. Las PYMES inician con la idea de un emprendedor.

México es uno de los países más importantes en la generación de emprendedores. Y a pesar de esto, la tasa de mortalidad del emprendimiento es del 80% en los primeros 3 años de vida.

Tomando en cuenta los datos proporcionados por el Instituto global de Emprendimiento y Desarrollo (GEDI, por sus siglas en inglés). En el año 2017, México se encuentra a nivel mundial en el lugar 74, en el índice global de emprendimiento; mostrando un descenso de 4 lugares en comparación al año anterior. Al presentar este descenso podemos notar, que unos de los principales factores que se interponen a la creación de nuevas empresas, es el

soporte cultural. Este soporte se compone de ciertas variantes como son espíritu emprendedor, corrupción, regulaciones gubernamentales, entre otras. (GEDI, 2017)

De aquí, se desprende que cada una de las personas que desean emprender una idea nueva, no solo se enfrentan a la corrupción que existe para realizar o evadir ciertos tramites; sino que además no cuentan con la guía para saber si lo que están haciendo es realmente correcto.

Actualmente, los emprendedores no cuentan con una guía o algún tipo de manual que les pueda ayudar a determina si su idea de negocio es viable o no. Como coloquialmente dirían “se avientan como el borras”, sin saber si su negocio tendrá futuro o no.

La mayoría de las organizaciones gubernamentales o privadas ofrecen la orientación al emprendedor acerca de que deben hacer para solicitar los subsidios por parte del gobierno; y en algunos casos ofrecen sus servicios profesionales para tramitar los subsidios a través de sus especialistas. Únicamente enfocados al desarrollo o expansión de los negocios ya establecidos.

Sin embargo, cada uno de estos organismos, proporcionan información con un lenguaje complicado y tecnicismos, los cuales no son comprendidos del todo por los futuros empresarios. Esto hace que se sientan abandonados o en ciertos casos dependientes al no comprender la información. Esto genera la incertidumbre y la interrogante de si la nueva idea de negocio es correcta y también se impide el saber si en un futuro sobrevivirá o no.

Los emprendedores al querer desarrollar un nuevo negocio, se hacen una serie de cuestionamientos: ¿Qué tan viable es la idea de negocio que tengo? ¿Mi negocio sobrevivirá muchos años? ¿Cuánto debo invertir? ¿Cuánto quiero ganar? ¿El lugar de establecimiento que elegí es el correcto? Estas y muchas preguntas, son las principales preocupaciones que los aquejan y en ocasiones impiden que inicien su negocio o desistan de hacerlo en un futuro.

Partiendo de toda esta información, es que se propone la realización de una guía, la cual contenga un lenguaje coloquial y que sea de fácil interpretación.

Esta guía se basará en el principio de quien tenga acceso a ella, comprenda la información que se contenga; y su vez, sea capaz de desarrollar su plan de negocio y estudio de mercado. Todo esto de una forma práctica y sencilla.

La guía desarrollará una serie de instrucciones y cuestionarios, que el emprendedor deberá de seguir y contestar. Y con el seguimiento de la misma, determinar por sí mismo la viabilidad de su nuevo negocio. De esta forma, el emprendedor obtiene una respuesta práctica a sus cuestionamientos e inquietudes.

La finalidad de proporcionar una guía de este tipo es el incentivar a más personas a implementar nuevos negocios. A su vez, cada emprendedor que nace hace que la economía del país crezca y se generen más fuentes de empleo.

La generación de emprendedores, con el paso del tiempo, crea a su vez el surgimiento y desarrollo de más empresas, las cuales no solo crean fuentes de empleo para la comunidad, sino que también generan un gran impacto dentro de la economía del país y un buen resultado a nivel mundial.

### **1.5 Pregunta de investigación**

¿Cuál sería una guía de fácil acceso y uso para los futuros emprendedores que contenga un lenguaje coloquial para poder analizar la viabilidad de un nuevo negocio?

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Elaborar una guía de determinación de la viabilidad de un nuevo negocio, usando un lenguaje sencillo y de fácil entendimiento, diseñado para los emprendedores. Con la finalidad, de aumentar el porcentaje de éxito y tiempo de vida de los nuevos negocios.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

Identificar las necesidades de los emprendedores de la Ciudad de Puebla con base a la información que proporcionan las diferentes instituciones; por medio de la aplicación de una encuesta para el emprendedor para determinar los puntos más relevantes.

Determinar las actividades que debe realizar el emprendedor para obtener un correcto estudio de mercado en base a su idea de negocio, a través de la aplicación de las diferentes herramientas administrativas.

Reunir y procesar la información adquirida en la encuesta para la elaboración de la guía de análisis para la viabilidad de un nuevo negocio, dirigida hacia los emprendedores.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Contexto del emprendedor**

##### **2.1.1 Antecedentes**

Se cree que el emprendedor y el emprendimiento, son conceptos que han surgido durante años recientes. Sin embargo, se puede observar en la historia que, el ser humano se ha caracterizado por la búsqueda continua de ampliar su conocimiento. Desde las antiguas civilizaciones, se ha observado que la humanidad se ha caracterizado por su sed de descubrimiento y los patrones que son relacionados a la innovación.

Todos estos hechos se observan no solo con el paso tiempo, sino también con la invención de diferentes artefactos que en su periodo era una innovación que contribuía a mejorar la calidad de vida: se crearon instrumentos para la caza, como hachas, flechas, lanzas; la invención de la vestimenta, el descubrimiento de fuego y la agricultura.

Aquí es que podemos definir que el emprendedor es aquel organiza, gestiona y asume el riesgo que implica la puesta en marcha de un proyecto (Bermejo, Rubio, & De La Vega, 1994)

Así mismo; Manuel bermejo, Isabel Rubio e Ignacio De la Vega definen el acto emprendedor como la creación de valor a través del desarrollo de una oportunidad de negocio (Bermejo, Rubio, & De La Vega, La creación de la empresa propia, 1994)

La economía surge; partiendo del hecho de que no todos los grupos sociales tienen limitaciones en sus ingresos, lo cual hace imposible que pueden adquirir lo que desean y en ocasiones ni siquiera lograr cubrir sus necesidades básicas. (Astudillo, 2012)

La economía influye no solo en el gasto público, sino que también afecta a otras cuestiones como son la educación, bienes a producir, necesidades

alimenticias, entre otros. Todas estas variables, determinaran los costos de producción y venta para los bienes y servicios a producir; sobre estos mismos se determinará los sueldos y salarios, dinero y tasas de intereses. A su vez, esto genera el nivel de ingresos que cada familia tendrá para satisfacer sus necesidades.

Así es como los individuos tienen la determinación de buscar nuevas fuentes de ingresos para poder cubrir sus necesidades más básicas.

Haciendo un paréntesis. Como nos indica Maslow, en la jerarquía de las necesidades humanas. El ser humano debe cubrir las necesidades básicas que son fisiológicas y de seguridad:

- Necesidades fisiológicas: Son aquellas que son básicas en el ser humano y vitales para la supervivencia como son respirar, alimentarse, beber o descansar. Constituyen los procesos biológicos más fundamentales del cuerpo humano; para proporcionar el equilibrio de tejidos, células, órganos y sistema nervioso.
- Necesidades de Seguridad: Es garantizar la seguridad del individuo. Se orienta a la protección y estabilidad; y está directamente ligada con las expectativas sobre el modo de vida; como la seguridad física, de empleo, de salud, de ingresos y recursos, familiar, de propiedad privada, etc.

Estas necesidades pertenecen a los 2 escalones base de la pirámide, y se cubren con el nivel de ingreso del que se dispone. La pirámide de Maslow no da un panorama hacer de la motivación y necesidades del ser humano. (Jonathan, 2018)

Al no poder cubrir estas necesidades primordiales con los ingresos disponibles, es que surgen los nuevos modelos económicos y se descubren nuevas formas de obtener el dinero faltante.



Aquí es donde, desde la perspectiva económica. El emprendedor ha sido y será uno de los principales actores y generadores de ingresos a la economía de un país.

A su vez, debemos mencionar que, la economía es un elemento que se influye en las políticas y actividades de los individuos. El crecimiento económico y la inflación son factores que afectan de manera positiva o negativa, según sea el caso, a los ingresos. Además de que también se ve afectado el ingreso de los consumidores y a su vez la estabilidad del emprendedor.

El entorno económico se forma de algunos elementos, como son:

- Crecimiento económico: El nivel de crecimiento económico de un país se mide a través del PIB (Producto Interno Bruto). El PIB mide la actividad productiva de un país y se obtiene al sumar el valor monetario de todos los bienes y servicios de consumo final que se producen en el año.
- Inflación: Es el aumento sostenido y generalizado de los precios de los productos y servicios de una economía durante un periodo. Es decir, que cada cierto tiempo necesitaras más dinero para comprar el mismo producto.
- Ingresos: Es la cantidad que recibe una persona o empresa por la venta de productos y servicios que realiza.
- Tasa de interés. Es la cantidad o el precio que tiene el dinero, es decir que, si una persona requiere un préstamo, esta tendrá que pagar le dinero más un porcentaje que corresponde al costo por el uso del dinero. Desde el punto vista de las pollitas económicas, las tasas de intereses altas incentivan el ahorro y las tasas de intereses bajas incentivan el consumo

Estos elementos impactan de manera importante, no sólo en las empresas, sino también a los emprendedores, ya que cualquier cambio en ellos puede generar ese efecto positivo o negativo, el cual no se tiene esperado. (Prieto, 2017)

### 2.1.2 Características

Existen diferentes puntos de opinión, acerca del tema de los emprendedores. Algunas personas opinan que se pueden enseñar las tácticas para ser un emprendedor; otros difieren e indican que el individuo nace con el *gen emprendedor impregnado en su ADN*. Sin embargo, se puede observar que cada persona puede emprender algo.

A pesar de que cada individuo es único y posee diferentes características y cualidades que los identifican del resto, se comparten ciertos pensamientos y objetivos. Lo mismo pasa con los emprendedores; todos tienen la capacidad de identificar o determinar oportunidades de negocio, de conocer o analizar las necesidades de la población o simplemente el saber cómo desarrollar una idea. Es decir, que todos comparten características en común que los hacen poder llamarles emprendedores.

Independientemente de que las aptitudes que existan al nacer o se desarrollen conforme madura la persona, ciertas cualidades suelen ser evidentes. (Lambing & Kuehl, 1998)

A continuación, se mencionan y describen algunas características:

- **Persistencia:** Es la acción de mantenerse firme. La persistencia tiene un gran valor, ya que gracias a ella se mantendrán firmes en las decisiones. Independientemente de las situaciones que se presenten, se mantiene la convicción de continuar para lograr la meta.
- **Autodeterminación:** Capacidad que tiene una persona para decidir por sí mismo. Esta autodeterminación no solo implica la libertad de tomar decisiones, sino también la responsabilidad de asumir las consecuencias, ya sean positivas o negativas.
- **Asumir riesgos:** El asumir un riesgo siempre genera demasiado estrés hacia las personas. El poder lograrlo es significado de que el individuo

cuenta con los conocimientos necesarios y sobre todo la confianza en sus habilidades y conocimientos. Esta consiente de que puede perder todo lo que ha apostado, pero aun así sabe que tiene lo necesario para lograr su objetivo

- Resiliencia: Es la capacidad que tiene el ser humano para adaptarse y asumir de forma positiva situaciones adversas o traumáticas como pueden ser muerte un ser querido, pérdida de empleo o inversiones. Este tipo de capacidad demuestra que el individuo está enfocado en su objetivo y que a pesar de las situaciones adversas y que en ocasiones las acciones que se realizan no fueron adecuadas. Se adapta y aprende para nuevamente continuar a luchar por su meta.
- Innovación: Se podría definir a la innovación como una idea o una serie de ideas que hagan destacar algún producto o servicio. La innovación debe ser una parte fundamental del emprendedor, ya que este la genera la acción y el deseo que mejorar no solo el producto o servicio, sino de ofrecer una solución a un problema existente en la población.

Siempre debemos tener presentes, que nos todos los individuos son poseen las características y nos todas las características están desarrolladas en los individuos. Muchas de estas se deben desarrollar.

También podríamos mencionar otra serie de características, que deben poseer y que se presentan en la mayoría de los individuos que pertenecen a este grupo:

- Perseverancia
- Compromiso
- Responsabilidad
- Iniciativa
- Confianza
- Integridad
- Ética

- Tolerancia
- Respeto

En resumen, podríamos decir que cada característica es única y que estas son capaces de hacer que el emprendedor pueda tener éxito y a su vez le ayuda a obtener las mejores herramientas para poner en práctica su empresa.

### **2.1.3 Tipos de emprendedor**

Como se mencionado anteriormente. A pesar de cada emprendedor es único y que poseen características en común. Algunos tendrán la idea más clara de los retos y riesgos que implica el poner un negocio nuevo, algunos otros lo harán por necesidad de generar un ingreso y otros más por no dejar pasar la oportunidad; todos tendrán razones distintas; pero todos y cada uno tienen ciertos rasgos en común.

Estos rasgos, hacen que de cierta forma se pueda realizar una clasificación de los emprendedores, además que algunos autores indican que también depende de las razones por la cuales se convierten en emprendedores.

A continuación, se mencionarán los tipos de emprendedor y sus características dependiendo de su personalidad (Alcaraz, 2011):

- **Emprendedor administrativo:** Se caracteriza por hacer uso de la investigación. Por medio de la investigación busca nuevas formas de realizar sus procesos. De esta forma busca aumentar y mejorar sus productos y/o servicios, a través del desarrollo y la mejora continua. En ocasiones se puede notar, que no está consciente de que realiza un proceso de investigación; sin embargo, la experiencia que ha adquirido le da las herramientas necesarias para poder desarrollar de manera exitosa.
- **Emprendedor oportunista:** Está en constante alerta del entorno y percibe los cambios que se presentan. De esta forma realiza una búsqueda de

nuevas oportunidades en el mercado, cambios en los hábitos de compras y clientes potenciales.

- **Emprendedor adquisitivo:** La innovación es parte esencial de su ser. Se mantiene informado sobre las nuevas tendencias y siempre busca la mejorar. De esta forma busca el crecimiento y desarrollo en cada aspecto de sí mismo.
- **Emprendedor incubador:** Busca su independencia. Esta búsqueda lo lleva crear varios modelos de negocios independientes los genera algunos ya existentes. Su búsqueda lo lleva a generar más unidades y como hace la gallina, incuba sus negocios hasta que crecen y pueden ser independientes.
- **Emprendedor imitador:** Observa los procesos e innovaciones ya existen. Partiendo de esto, imita y mejora todos los resultados que ya obtuvo anteriormente. Incluso puede ser que tome la idea completa y le ponga su propio sello para diferenciarla.

Retomando la pirámide de necesidades de Maslow, nos indica que el ser humano necesita cubrir las necesidades de reconocimiento, confianza, respeto, éxito, autorrealización.

Tomando esta primicia, es que Alcaraz nos indica otras dos clasificaciones de los emprendedores:

- **Según por la razón por la que emprenden:** Son varios factores los que intervienen. Encuentran una necesidad que tiene la población y que no ha sido cubierta, o algún problema que les causo ira y decidieron solucionarlo. Otra causa es el desempleo, cuando se ven ante la pérdida del empleo y ante la falta de oportunidades o de buenas remuneraciones. También el anhelo de independizarse, de ser su propio jefe.
- **Según por el tipo de empresa que desarrollan:** Su creatividad, esfuerzos y trabajos son destinado a ideas que generan un benéfico a la sociedad o los sectores más desprotegidos, todo lo que realiza lo hará sin fines de lucro. Otros los harán por ser destacados en ciertas áreas como deporte,

política, arte, etc. Por último, se podría mencionar al emprendedor externo que lo hace con fines de lucro y es aquel que lo hace en su propio negocio, caso contrario al interno que pone sus esfuerzos dentro de una empresa.

A pesar de las clasificaciones, no se puede catalogar a todos los emprendedores dentro de cada una. Estas solamente son una base para poder obtener una claridad de lo que el emprendedor abarca y sobre todo lo que implica dentro de su propio negocio.

## **2.2 Impacto económico, social y cultural**

### **2.2.1 Antecedentes**

La estabilidad económica, los estratos sociales y culturales de un país, siempre han sido temas de discusión.

A través del tiempo y con el avance de las nuevas tecnologías, el descubrimiento e innovación constantes, podemos observar que se generan impactos tanto positivos como negativos en el ámbito económico, social y cultural.

Partiendo de esto, es que podemos observar que los emprendedores, se han convertido en una parte primordial dentro de este contexto.

Cada hora, nacen alrededor de quince mil nuevas empresas, las cuales son las conductoras de la revolución y transformación de la economía, de la sociedad y la cultura. Entre el año de 1993 y el tercer cuarto de 2008, estas empresas habían generado alrededor del 64% de nuevos empleos.

Los emprendedores realizaron, no solo cambios en la creación de nuevos empleos, sino también generaron una nueva forma de hacer negocios. No solo ofrecieron expectativas más altas hacia clientes, sino que obligaron a las empresas ya establecidas a cambiar sus formas de producción y de

atención al cliente. En pocas palabras, elevaron los estándares que ya se tenían, haciendo que siempre se buscara una mejora.

De aquí surge el proceso emprendedor, el cual incluye todas las funciones, actividades y acciones que son parte de la percepción de oportunidades y creación de organizaciones. (Bygrave & Zacharakis, 2011)

Este proceso, también creó un impacto significativo en el área de la educación, los avances e innovación, ayudaron a que los modelos educativos se modificaron y tuvieran el enfoque hacia el desarrollo de los emprendedores, además de subir la calidad en los contenidos y aplicaciones más prácticas de los planes de estudio.

En la actualidad, el emprendedor se ha convertido en una parte esencial de la sociedad, ya que su aportación no solamente es a su economía, sino que también genera el bienestar en su comunidad, al generar empleos y nuevas oportunidades de acceso a la educación, vivienda y servicios de salud.

### **2.2.2 Contexto económico en el país**

Los emprendedores son una parte esencial para la economía del país, ya que estos aportan el 52% del Producto Interno Bruto (PIB).

En México existen 1,413,167 de emprendedores según las cifras del 2016. De los cuales se identifican los que se desempeñan en los siguientes sectores.

Total de emprendedores	1,413,167
Unidades económicas informales(sector hogares)	1,213,744
Emprendedores recientes en el sector formal privado	199,423
Emprendedores sectores estratégicos	119,653

*Fuente: recuperado de INEGI. Información del cuarto trimestre del 2015*

Tomando las cifras del INEGI al cuarto trimestre del 2015, la Población Económicamente Activa (PEA) en Puebla es de 2,710,296 personas. (Jimenez & Gómez, 2016)

Para el año 2016, la suma de MIPYMES existentes llegaba a 22,243 (4.87%) y la suma de emprendedores a 5,807 que equivale al 4.85%. De los cuales el 872 que es el 14.5% comprende solo la ciudad de Puebla. Y se identifica que la población potencial para emprender es de 3,640 personas, equivalente a otro 4.85%. (FNE, 2016).

El PIB del estado, ascendió a más de 631 mil millones de pesos en 2016, que a nivel nacional equivale al 3.3%. Del PIB estatal, los emprendedores aportan un 4.85% a la economía del estado; si se traduce este porcentaje a pesos, son más de 30 mil millones de pesos que se aportan al PIB de Puebla.

Analizando toda la información anterior, podemos notar que los emprendedores juegan una parte primordial dentro de la economía del país, ya que estos generan el 41.8% del empleo total. Concentrando sus principales actividades en el comercio, servicio y producción artesanal.

En los últimos años, el gobierno ha generado una serie de reformas económicas en pro de incentivar la generamos de un mayor número de emprendedores, ya que la proyección para el año 2018 es la disminución en la generación de empleos a un 78 % y la aportación del PIB al 42%.

Dentro de la economía, los emprendedores se enfrentan a ciertos factores que frenan su crecimiento y escalabilidad. Entre estos podemos mencionar las siguientes *faltas*:

- Falta de Información: No tienen al alcance la información sobre lo que tienen que hacer o los recursos a destinar para implementar su idea. Sobre todo, desconocen los lineamientos e instituciones que les pueden otorgar créditos o apoyos.



- Falta de Apoyo: Llega un punto en que la cantidad de ventas que sobre pasa a la producción, aquí es donde los emprendedores necesitan apoyo económico para poder aumentar su producción. Sin embargo, la mayoría de estas personas no cuenta con un historial crediticio y por lo tanto es difícil que puedan tener el perfil que se requiere.
- Falta de Políticas: Actualmente se ha comenzado con la apertura y cambios en las reformas y políticas, todas en Pro de apoyar y generar el espíritu emprendedor. Sin embargo, dichas políticas aún no se ponen en marcha del todo y por lo tanto, se detiene la creación de nuevos negocios, ya que no tiene la facilidad en cuanto a la formalización y permisos de los mismos.
- Falta de Conocimiento: En la mayor parte de los casos, los emprendedores desconocen el cómo realizar un estudio de mercado, determinar sus costos de producción y ventas o poder hacer su proyección de cuanto tienen que invertir o el periodo de retorno de su inversión. Este desconocimiento, es un factor importante, ya que el poder emprender una idea, no se conoce si esta tendrá el éxito esperado.

### **2.2.3 Contexto social y cultural**

En la última década, el usar el término emprendedor se ha convertido en parte de nuestra sociedad. Con el paso del tiempo, se fue asignando esta denominación a todas aquellas personas que tomaban la iniciativa; independientemente de las razones; para iniciar a desarrollar e implementar una idea de negocio.

Así es como la sociedad, comienza a adoptar este tipo de modelo de negocio como parte de la cultura y a su vez, no solo aceptar, sino incentivar la generación de más emprendedores. Y partiendo de esta aceptación social, es que comienza a surgir la cultura emprendedora.

La cultura emprendedora es un conjunto de conocimientos y habilidades que posee una persona para poder determinar y gestionar un nuevo proyecto. Todo esto ligado a la innovación y la mejora continua. Aunado a esto, se define que la visión emprendedora se considera como el principal conductor económico.

El que se pueda generar e incentivar este tipo de cultural, traer múltiples beneficios a la economía de un país. Tales como:

- Generar mayor número de empleos
- Estabilidad económica para los generadores y dependientes
- Nacimiento y crecimiento de los mercados emergentes
- Evitar la migración hacia otros países
- Desarrollo y modificación de las Políticas económicas en pro de los emprendedores
- Creación de infraestructura, no solo física, sino mental y cognitiva; como la creación de cursos, entrenamiento, desarrollo de conocimientos y habilidades
- Incentivar la inversión extranjera y el posicionamiento global

Dentro de todo este contexto, el emprendedor se ha convertido en una parte clave en la sociedad. Además, ser un factor clave para los cambios que han surgido y que continuaran con el paso del tiempo.

Independientemente de todos los beneficios que trae a la sociedad el ser emprendedores, debemos tomar en cuenta que también se están generando el surgimiento de más mujeres emprendedoras. Las cuales buscan su independencia económica por medio de la creación y generación de ideas de negocio. Con esto; la mujer busca su emancipación ocupacional. Como lo indican Esteban Brenes y Jerry Haar: Las mujeres emprendedoras son una parte de la economía saliente y son una contribución clave para la economía en crecimiento. (Brenes & Haar, 2012)

Otros actores importantes son los inmigrantes, los cuales son promotores del emprendimiento, no solo por enviar divisas a sus países de origen y así incentivar la economía; sino también al crear y generar una cultura transnacional.

Así se podría decir, que la decisión de convertirse en emprendedor ha sido afectada por valores, creencias y determinaciones sociales.

México provee de oportunidades y cambios para los emprendedores. Los periodos de inestabilidad que ha tenido el país han sido el ambiente perfecto para el desarrollo de nuevos modelos y a su vez generar el cambio cultural basado en el emprendedurismo.

Al ser México un país lleno de cultura y tradiciones es parte del ecosistema ideal para el desarrollo de nuevos *changarros* o negocios. La cultura del país favorece la creación y crecimiento de empresas y desarrollo de nuevos productos.

Dentro de la misma cultura, se poseen una infinidad de tradiciones, las cuales se toman como base para incentivar la economía local de cada región.

Para ejemplificar podríamos mencionar, El día de muertos. A pesar de ser diferente en cada región, hay algo que comparte en común: el generar la economía del emprendedor y a su vez del país.

Para la realización de esta festividad, las familias deben comprar diferentes cosas como papel picado, veladoras, pan, dulces, flores, etc. Los cuales son elaborados y distribuidos por los productores de las regiones. Con esto se genera que el productor recupere su inversión, genere ganancias, no solo aportando a la economía del país, sino aportando a la economía de las familias que dependen de estos negocios.

Actualmente nuestro país no cuenta con una cultura emprendedora. Y se ha notado que las grandes empresas transnacionales han acaparado el mercado y

han cambiado nuestro tipo de consumo y hasta cierto punto nuestras tradiciones y cultura.

Todo esto se deriva por una serie de mitos que se generan alrededor de los emprendedores:

- Los emprendedores no planifican, no tienen orden ni forma de administración alguna. Las decisiones las toman basándose en sus sentimientos y los que ellos creen
- Los emprendedores tienen recursos de sobra. Su principal razón para moverse es el hecho de que se quedaron sin empleo o no saben qué hacer con su dinero
- Los emprendedores nacen, no se hacen. Al igual que los líderes, cada persona posee características, habilidades y conocimientos que pueden ser determinantes para poder crear una nueva idea.
- Los emprendedores llaman a otros emprendedores. Al igual que el dicho popular de Dinero llama Dinero, así mismo se cataloga que las personas que son emprendedoras solamente tendrán relaciones con otras semejantes.
- Los emprendedores son suertudos. Todas aquellas personas que tienen capacidad de innovación y trabajo duro rápidamente verán el éxito en sus ideas, todo esto será el resultado la planificación y administración correctos.

A pesar de que, en nuestro país, la cultura emprendedora es un concepto que está en desarrollo, el gobierno ha implementado una serie de conferencias y eventos para impulsar el emprendimiento y la innovación.

Dentro de las principales acciones que se realizó, podemos mencionar:

- Creación de Institutos como el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM). Los cuales tienen como principal función, la ofrecer subsidio a los emprendedores para poder empresa o hacer crecer su empresa.

- Realización de eventos para difundir los casos de éxito y acercar a todo el público las herramientas que estén disponibles. El evento más popular es la Semana del Emprendedor, en esta se ofrecen conferencias, talleres y presentación de empresas, además que se puede obtener información de los apoyos.

Para poder desarrollar más ampliamente la cultura emprendedora en nuestro país; es necesario realizar planes de acción que sean aplicados correctamente para lograr el objetivo. A continuación, se muestran algunas propuestas de acción:

- Crear cursos de capacitación: Los cursos de capacitación se diseñarían con base a las necesidades de la población y más específicamente a aclarar las dudas. Básicamente se enseñaría a la población a poder realizar su estudio de mercado de una forma más sencilla.
- Cambio en las políticas actuales: Se necesitaría la apertura y flexibilidad para que todo el público pueda obtener de una forma fácil y sencilla sus permisos para operar, ya que, sin estos, las instituciones no les pueden otorgar créditos.
- Actualización y difusión oportuna de los cambios: La información que se proporciona, debe ser confiable y actualizada. Permanentemente se debe actualizar y difundir sobre los cambios que se realicen, además de que la terminología deber ser fácil de entender.

Actualmente, dentro de las redes sociales, se ha generado un movimiento que impulsa el comprar, sin pedir descuentos, los diferentes productos a todas aquellas personas que están iniciando con un negocio. Este es el claro ejemplo de que la población tiene la disposición para adoptar esta nueva forma de hacer negocios.

## 2.3 Motivación del emprendedor

### 2.3.1 Antecedentes

La palabra motivo que proviene del latín “motum”, que significa lo que mueve o tiene la capacidad de mover. Así motivar que proviene de “moveré” es dar razones que puedan mover a alguien a hacer o a dejar de hacer algo. (Reig, 1996)

Grandes filósofos como Platón, Sócrates y Aristóteles. Indicaban que la motivación se originaba de serie de jerarquías, las cuales se dividían en apetitiva, competitiva y calculadora.

Sin embargo, años más tarde. El filósofo francés Rene Descartes, indico que la fuerza motivacional máxima partía de la fuerza de voluntad. La voluntad iniciaba y dirigía la acción; elegía si actuaba y que hacer en el momento del acto. (Reeve, 2010)

Una de las partes esenciales de la motivación es la emoción, todos los seres humanos estamos plagados de emociones las cuales nos mueven a realizar diferentes cosas.

Desde el punto de vista de la psicología, el fenómeno emprendedor se concibe como un *estado de ser* que busca su reconocimiento e independencia.

Desde épocas antiguas, la motivación ha estado presente en cada individuo. Se podría decir que la motivación ha sido una de las principales causas para que el ser humano haya evolucionado.

Desde el descubrimiento del fuego, hasta el desarrollo de las tecnologías de la información, todos y cada uno de los sucesos ha pasado por aquellos individuos que ha generado estos cambios, han tenido una motivación, y esta es la de cambiar al mundo y hacerlo más sencillo y cómodo para todos.

Así podemos decir que, un día cierto muchacho que no era muy estudioso, pero tenía la emoción de realizar y poner en marcha el

descubrimiento más importante e innovador en su vida. Genero un aparato que no solo revolucionaria la forma de realizar las tareas, sino que también cambio la forma de la comunicación.

Y tomando esa motivación sobre innovar y cambiar al mundo, es que Steve Jobs fundo Apple. y con esa misma motivación es que Bill Gates creo Microsoft, y con esa misma motivación es que cada uno de los grandes descubrimientos de nuestra época y de las anteriores se han desarrollado y perfeccionado con el paso del tiempo.

### **2.3.2 Características**

Todos los emprendedores se mueven por un sentimiento de crear algo, de hacer que funcione una idea, sienten ese impulso de innovar y generar nuevas expectativas y metas, en pocas palabras, tienen un motivo. Al tener este motivo, obtenemos la motivación necesaria para poder lograr esa meta; porque como indica Rubén Turienzo en su libro *El pequeño libro de la motivación: Aferrarse a un motivo* marca la diferencia, porque sin motivo no hay motivación. (Turienzo, 2016)

Se podría decir que la motivación debe tener ciertas características, a parte del motivo; para que esta a la larga no se convierta en frustración, desilusión, ira y desencanto.

La motivación juega un papel esencial para el desempeño de las personas; ya la deficiencia de esta puede ser una determinante para hacer mal las cosas o el trabajo.

Dentro de cualquier área la motivación es un tema difícil de determinar, ya que cada persona tiene motivación y satisfactores. Como anteriormente se ha mencionado, las principales perspectivas de la motivación se basan en la jerarquía de las necesidades de Maslow.

Como nos indica Griffin y Moorhead en su libro comportamiento organizacional: La perspectiva sobre motivación basada en la necesidad representan el punto de inicio del pensamiento más contemporáneo de la motivación. (Griffin & Moorhead, 2010)

Dentro de estas perspectivas, podemos mencionar algunas características que forman parte de la motivación:

- Tener un motivo: El tener un motivo es una de las principales características, ya que este es la razón de ser de nuestra motivación, sin este nuestros objetivos no serían claros y no tendrías esa dedicación y empeño para lograrlo. Se debe tener presente que el motivo y las metas u objetivos no son iguales. El motivo es el deseo de crear o llevar a la práctica algo y las metas y objetivos son la idea definida que desea lograr.
- Orientación hacia una meta u objetivo: Se debe tener la idea clara. Se determinará que meta u objetivo se van a llevar cabo, teniendo en cuenta que estos deben ser alcanzables, medibles y sobre todo se deben poder implementar con la mayor eficacia de los recursos.
- Obtener recompensa: Al tener la meta clara y el tratar de llevarla a cabo, lo que se busca es todo tipo de recompensas. Como pueden ser monetarias, de reconocimiento, superación personal, estabilidad laboral, auto empleo, disponibilidad de horarios, generación de empleos, aportaciones a la sociedad.
- Auto superación y autocrítica: La auto superación se basa en la superación propia, no solo en el reconocimiento de los externos, sino en el reconocimiento personal. Aquí se reconoce el avance personal, se analiza el crecimiento y madurez personal. Sin tomar las opiniones externas, se realiza una crítica constructiva y real del avance y las decisiones que se han tomado.

Características basadas en la jerarquía de las necesidades de Maslow:



- Motivación por deficiencia: Esta incluye los escalones bajos de la pirámide: Necesidades fisiológicas, de seguridad y protección, de amor y pertenencia; de estima. Estas son importantes ya que hacen posible el desarrollo del individuo y su crecimiento
- Motivación de crecimiento: Necesidad de autorrealización. Al poder cubrir las necesidades por deficiencia. El individuo busca su desarrollo personal, buscar estudiar cosas más especializadas, realizar descubrimientos o innovar. Esto siempre y cuando se sienta bien con lo que hace.

Características basadas en los tipos motivación:

- Motivación intrínseca: Se define como aquella motivación que surge del propio ser. El principal actor de esta es el interés propio. El emprendedor es quien se anima y emociona por sí mismo para lograr su objetivo. Aquí se ve su persistencia, creatividad, innovación, autonomía y competencia.
- Motivación extrínseca: Esta surge del ambiente externo. Se deriva de los incentivos y las consecuencias. Está determinado por los reconocimientos, el éxito, la aprobación, recompensas. Estas determinantes son las principales causas para que el emprendedor pueda ver que está aportando algo a la sociedad y de esta forma continuar o mejorar la forma en que realiza sus actividades.

A pesar de que se indican algunas características, se debe estar consciente que no se puede delimitar que únicamente existen estas. Cada una puede estar o no presente en el emprendedor

### **2.3.3 Habilidades y conocimientos**

Habilidad proviene del término latino *habilitas*, que hace referencia a la maña, talento, pericia o aptitud para realizar alguna actividad o tarea, y lograrlo con

éxito. Para poder desarrollar estas habilidades y llevarlas a cabo con éxito, se debe tener cierto conocimiento.

El conocimiento es la información que almacena al ser humano, y que se adquiere por experiencia o aprendizaje.

Partiendo de estos conceptos es que se determina que los emprendedores poseen ciertos conocimientos los cuales, a través del tiempo y práctica, se han convertido en habilidades

Todos los emprendedores, tanto de nuestra época como los futuros; comparten ciertos rasgos que los hacen únicos e innovadores. Sin embargo, cada uno debe incorporar ciertas habilidades y conocimientos para poder llevar a la práctica sus ideas y a su vez garantizar el éxito a largo plazo.

Dentro de estas habilidades y conocimientos podemos mencionar:

- Conocimientos en administración: Debe poseer conocimientos sobre cómo organizarse, manejar, gestionar y determinar recursos.
- Ganas y disposiciones de lograr las cosas: en todo momento se debe tener ese espíritu de entrega, de no rendirse y de luchar hasta el final para lograr el resultado.
- Ser competente y responsable: Siempre se debe tener presente, sobre las responsabilidades que se adquieren, y sobre todo nunca dejar de lado la formación
- Saber negociar: Tener conocimientos sobre ciertos temas financieros. Tener rasgos de liderazgo, comunicación asertiva y sobre todo hablar en público.
- Tomar de decisiones: Se debe tener ese acierto de saber analizar y determinar cuáles son las mejores prácticas y decisiones que ayuden al proyecto
- Tener iniciativa: Debe tomar el mando y la dirección, no debe delegarse o permitir que alguien más los asuma.

- Autocrítica: Deber estar abierto al cambio y a la humildad. Aceptar y analizar las críticas propias y externas para mejorar.

Cada habilidad y conocimiento, está desarrollada en menor o mayor medida en cada uno de los emprendedores. Se tiene que trabajar día con día para que estas superen nuestras expectativas y a su vez buscar nuevas para desarrollar.

Como anteriormente se ha mencionado, estas habilidades forman una parte de la motivación intrínseca, las cuales se obtiene o desarrolla para el reconocimiento propio. El poder ejecutarlas con éxito, detona la motivación extrínseca al obtener reconocimientos. Por tanto, el emprendedor obtiene ese incentivo de ser reconocido por los demás para así continuar con su desarrollo estratégico.

#### **2.3.4 Evaluación de las oportunidades**

Las oportunidades son situaciones que se presentan cuando se tienen ciertas condiciones en donde se tiene ventaja, además de que se caracterizan por tener temporalidad. Estas surgen en determinados momentos y deben aprovecharse.

Para determinar cuándo es una buena idea de aprovecharles, se debe realizar una evaluación de las mismas, realizando una evaluación sobre dicha y su potencial de negocio, los factores a tomar en cuenta pueden ser:

- Mercado Potencial: La cantidad de personas a las cuales les podemos ofrecer nuestro producto o servicio, además de cuantas personas a futuro se pueden convertir en nuestros clientes
- Plan de viabilidad: Se determinará costos de producción, costos de distribución, costos de ventas, margen de utilidad, proyección de ventas, liquidez, solvencia, periodo de retorno de la inversión, ubicación.
- Evaluación de riesgos: Que tanto estamos dispuestos a perder. Debe analizar el riesgo financiero, laboral, social, personal.

El poder evaluar las oportunidades desde el punto de vista motivacional. Son una determinante para saber qué es lo que motiva al emprendedor a mejorar y a su vez, a saber, si el cliente está satisfecho o no.

Siempre debemos tener presente que para saber si tenemos una oportunidad en potencia; no debemos actuar por emoción, las emociones y las explosiones de sentimientos, pueden hacer que se tome una mala decisión, sin previo análisis de los riesgos que implica.

Como emprendedores, se analiza el entorno y que necesidades tiene la población. Al detectar los problemas o carencias, es que podemos saber si hay una oportunidad de negocio en potencia; además de que debemos determinar cómo se motivara al cliente, a adquirir nuestro producto y/o servicio.

La evaluación de estas oportunidades, se realizan dejando de lado los sentimientos o corazonadas. Ya que la involucrar sentimientos de emoción, ilusión, exaltación, entre otros. Se puede obtener un resultado desastroso.

Como nos indica el autor Fernando Trías de Bes. Se debe evitar el efecto de la ilusión, ya que esta puede llegar a causar ceguera hasta al director general con más experiencia. Indica que constantemente esta ilusión generar un velo que frecuentemente impide ver la realidad y la mayor parte de las veces. Es la principal causa del fracaso de los emprendedores, ya que los incapacita y hace que carezcan de objetividad para ver su realidad tal y como es. (Trías de Bes, 2007)

Tomando lo que el autor nos aporta y la información anteriormente indicada. Podemos puntualizar que podemos tener dos tipos de evaluación de las oportunidades:

- Evaluación por metodología: Este tipo de evaluación se realiza por medio de la aplicación de métodos ya establecido. Como son elaboración y ejecución de planes de trabajo, estudios de mercado, gestión de recursos, planes marketing, etc.

- Evaluación por fracaso: Este se basa en realizar la evaluación sobre fracaso. Es decir, se determinarán las causas de que algunas oportunidades de negocio no fueran exitosas. Serán la base para conocer los motivos del porque no sobrevivieron, que hicieron mal, que no aplicaron y sobre todo si era correcto iniciar con un negocio de ese tipo.

Siempre debemos tener presente, que las oportunidades que nos arroja el ambiente deben ser analizadas y en cierto punto saber si algún fracaso en el intento. Esto será una determinante para poder conseguir el éxito. Además de que una parte esencial de todo es dejar de lado el sentimentalismo.

La finalidad, es buscar una dependencia económica y el éxito, y los sentimientos solamente son efímeros y al terminar la etapa del enamoramiento, se verá la cruda verdad de nuestra realidad.

## **2.4 Determinación de las decisiones**

### **2.4.1 Perfil de las ideas**

Una idea es representación mental que surge de la imaginación o un pensamiento. Se considera uno de los actos más básicos del entendimiento.

También podríamos decir que una idea es un plan. En el caso de los emprendedores, la idea es un plan de comenzar con una empresa o negocio.

Desde el punto de vista lingüístico, las ideas pueden ser:

- Idea principal: es aquella que resalta lo más importante de un contenido o plan.
- Idea secundaria: es la que complementa a la principal y se obtienen detalles y explicaciones
- Idea fija: es la que crea una obsesión y fijación con lo que se quiere hacer

- Idea remota: es aquella que es vaga y carece de sentido

Desde el punto de vista filosófico, Rene Descartes nos aporta que las ideas provienen del pensamiento y estas se distinguen por un doble aspecto, las ideas que son pensamientos (actos mentales) y las ideas que son más como imágenes (representan un objetivo). (Descartes, 2006)

Para Descartes las ideas son como objetos que usa el pensamiento y son la representación gráfica de las cosas que se contemplan. Para esto existen tres tipos de ideas:

- Ideas Adventicias: Estas surge a partir de la experiencia y de la adquisición de conocimiento empírico. Se adquieren con el paso de tiempo y algunas son generadas por el ambiente externo que nos influye. Por ejemplo: crear negocios, el conocer las cosas y sus nombres.
- Ideas Ficticias: Estas surgen a partir de la imaginación, la mente crea sus propias ideas. Usualmente este tipo de ideas, no se consideran para la realización de estudios científicos, debido a su naturaleza. Por ejemplo: La existencia de centauros y sirenas.
- Ideas Innatas: Estas son las que son parte de nuestra naturaleza. Se caracterizan por estar presentes dentro de nosotros ser sin necesidad de adquirirlas empíricamente. Por ejemplo: la perfección, la moral, la ética, la causa del ser.

Por otro lado, el filósofo griego Platón, nos ofreció la teoría de las Ideas. La cual, desde su perspectiva, era la única fuente de verdades conocimiento y todo partía de la razón. Platón considera que nuestra realidad se divide en dos géneros, los cuales son:

- Mundo sensible o visible: Se caracteriza por formase de entidades sensibles a los sentidos y son susceptibles al cambio. Este mundo es cambiante e inestables. Este pertenece a lo material y tangible, a lo cual los hombres pueden acceder. Sin embargo, este mundo es solo una ilusión.

- Mundo Intangible o de las ideas: Se forma de cosas universales, eternas. Su esencia parte de la percepción de las personas, formando parte del pensamiento y el conocimiento.

En general, la teoría de las ideas tiene como principio el explicar que la forma de acceder a la realidad y verdad, es a través de la razón. Dejando a un lado las apariencias y desconfiando de los propios instintos. (Origoni, 2017)

Otra teoría filosófica sobre las ideas. Es la Ley de la extensión y la comprensión de las ideas.

La Ley de la comprensión y la extensión de las ideas se forma de dos conceptos fundamentales. La comprensión es la facilidad para percibir las referencias de un concepto o características de una idea. La extensión es el conjunto de elementos que recaen en la misma o la cantidad de individuos a los que se aplica la idea. (Molina Zambrano, 2007)

De estos dos conceptos es que surge la ley de la comprensión y la extensión: a mayor comprensión menor extensión y a mayor extensión menor comprensión.

Partiendo de la información anterior, es que vemos que los emprendedores cumplen con el hecho de tener una idea. Sin embargo, no todas las ideas que se generan son viables para un negocio.

Todas y cada una de ellas deben tener un cierto perfil para que al llevarlas a la práctica se vuelvan exitosas. Este perfil puede incluir:

- La idea debe ser evaluada para saber si es viable o no. Con esto se determinará si el tiempo que se calculó para la implementación y la designación de recursos son los adecuados o simplemente la idea no tiene mayor relevancia y se tiene que cambiar.
- Los elementos que componen la idea, como son personal, recursos financieros, conocimientos, etc., deben estar involucrados. Sobre todo, para conocer si se están usando de manera correcta.

- El impacto que genere la idea debe ser inmediato, este se basara en la evaluación previamente realizada.
- Determinación de éxitos o fracasos sobre la idea que se tiene concebida.
- La innovación se hará presente en cada etapa, desde la concepción hasta la implementación.

Cada idea es buena tan solo con el hecho de concretarse como tal, pero tal y como lo indican Platón y Descartes, estas deben ser parte de la realidad. Su naturaleza debe basarse en la experiencia y en la razón. Todas aquellas que parten de la imaginación, como el nombre lo indica, solamente será para imaginar esa idea sin saber si será posible o no.

El conocimiento y claridad dentro de la concepción de una idea son la parte fundamental para la determinación y ejecución de la misma. El éxito y el fracaso dependen de la forma más simple de comprensión que se tenga.

#### **2.4.2 Determinación de recursos**

Un recurso es aquel medio o ayuda que se tiene para poder lograr un objetivo, meta o cubrir una necesidad.

Desde el punto de vista de las empresas. Los recursos son el conjunto de bienes, dinero o medios que se tienen disponibles para el buen funcionamiento de esta; ya que de ello depende la correcta administración y producción. Estos pueden ser de tipo financiero, humano, tecnológico, organizacional, entre otros.

Pero, para poder determinar la cantidad de recursos a utilizar, se deben realizar los cálculos necesarios para evitar pérdidas y desperdicios. Todo esto se realiza por medio de la planificación y asignación de recursos. Lo cual traerá múltiples beneficios, como son:

- Ahorro de tiempo



- Ahorro de recursos
- Se evitarán desperdicios
- Organización de las áreas
- Previsión de contingencias
- Mejor visualización de los avances

Primero que nada. La planificación debe estar basada en tres factores, que nos ayudaran a visualizar nuestros alcances:

- Recursos disponibles: Los recursos disponibles serán aquellos de los cuales se disponen o los recursos internos. Es decir, si deseo crear un negocio, yo empresario tengo, fondo de ahorro, dos autos que puedo vender, un local donde me puedo establecer u oficina dentro de casa.
- Recursos necesarios: Estos también pueden ser externos, y serán aquellos que se necesitarán para llevar a cabo un determinado proyecto. Pueden ser la necesidad de tener personal por outsourcing, maquinaria especializada, etc.
- Recursos de conocimiento: Este comprende los conocimientos que un momento se pudieran necesitar para ejecutar las actividades. Como pueden ser cursos de gestión, finanzas, uso de algún programa.

Para llevar a cabo la asignación de los recursos se debe implementar una serie de estrategias que deben ir de acuerdo con el perfil de la organización. Estas contendrán el orden prioridades para la asignación y orden de importancia de las áreas. (Duran, 1999)

Aquí se indican que existen algunos factores que influyen a la determinación de las prioridades que se les dan a los recursos, como la asignación en etapa de inicio o crecimiento, esto ayudara a saber cuánto tenemos que invertir y el tiempo que nos tomara en realizar el objetivo. Otro factor es la reasignación de recursos; después de tomar las decisiones, puede ser que se tengan que realizar reajustes al plan; esto se puede realizar por medio de analizar qué es lo

que menos llevara tiempo y dinero. Esto ayudara a no generar desperdicios y aprovechar al máximo los tiempos asignados.

Para realizar una correcta determinación de los recursos; siempre se tiene que tener presente:

- La identificación de recursos debe ser eficaz, esto depende de la responsabilidad que toma la persona que está a cargo. En este punto, las necesidades deben estar bien establecidas y claras. Ya que esta la base; si esta parte presenta errores y se comienza a divagar sobre los que se quiere hacer. Se puede perder más que tiempo y recursos, también se involucra el factor financiero.
- Ajuste y aprovechamiento de los recursos existentes: Se recomienda realizar un listado de los recursos con los que se cuenta, de esta forma lo ya existente se puede ajustar y adaptar a los recursos que necesitan. Se podría decir que se reconfigura los existen para generar un recurso nuevo.
- Congruencia entre recursos: Aquí los esfuerzos conjuntos juegan un papel importante. Las metas entre todos los involucrados deben ser iguales. Todos y cada uno de los que interactúan deber seguir un mismo ritmo y deben sentirse identificados con las tareas que realizan. Estos generarán que los recursos sean utilizados para lo que fueron destinados.

Cabe mencionar que existen una seria de pasos para realizar una correcta planificación de los recursos. Estos puntos son los mas esenciales con los que se tiene que contar para obtener un buen resultado.

Como nos indica Zacarías torres; se usan como sinónimos los términos planeación estratégica, dirección estratégica, administración estratégica y administración global (Torres, 2014).

Se puntualiza que las definiciones coinciden con que es una fase o etapas que llevan una secuencia y están integradas por tener un diagnóstico, visión,

misión, objetivos, estrategias, presupuestos, evaluación de resultados y retroalimentación.

Para nuestros emprendedores, los conceptos anteriormente abordados; los tomen como algo que no conocen o que no saben cómo llevarlo a cabo. Sin embargo, ellos realizan todo lo anteriormente mencionado, pero de manera empírica.

Al comenzar a desarrollar su idea de negocio, ellos piensan en todas las actividades que deben realizar; en cuanto dinero tienen que invertir; en cuanto esperan vender, cuanto gastar en sus insumos, etc. Aquellos que ya tiene algo en funcionamiento, lo realizan de la misma forma, con la diferencia de que ellos ahora contemplan la compra de maquinaria, como aumenta las ventas, capacitación y hasta contratación de personal.

## **2.5 Organismos gubernamentales y privados**

### **2.5.1 Antecedentes**

En la década de los años 90, se venía presentando una disminución en la tasa de desempleo; pero para el año 1995 este índice comenzó a aumentar; derivado de los efectos de los programas de estabilidad que se implementaron para contrarrestar los efectos de la crisis económica mexicana. (Carpintero, 1998)

Esta inestabilidad económica, generó que las grandes empresas dejaran de ofrecer fuentes de empleo; y que los sectores de producción más bajos generaran la mayor parte de ocupación laboral.

Mejor conocidos como informales, este tipo de modelos negocios se convirtieron en parte de la economía mundial.

Esta época fue de vital importancia para la generación de nuevas políticas económicas en favor del comercio informal; el cual fue tomado como un medio para luchar contra la pobreza.

Anteriormente de los factores que influían a esta informalidad; eran las excesivas regulaciones económicas que tenía el país, eso sin tomar en cuenta los tramites tan complicados que se necesitaban realizar para crear un nuevo negocio.

A lo largo del proceso de vida, desde la generación hasta la implementación de una idea, los emprendedores se ven en la necesidad de usar recursos propios o buscar la forma de obtenerlos, ya sean de conocimientos o dinero.

Según las estadísticas, sé tiene que del 100% de las nuevas empresas que se abren en el país, aproximadamente el 20% sobreviven más de 3 años en funcionamiento.

Al tener estas cifras tan alarmantes, es que se generar diferentes apoyos y categorías para ser adaptados a las necesidades de cada caso y cada emprendedor.

Para esto, existen diferentes organismos tanto públicos como privados que aportan diferentes opciones que se adapten a las necesidades de conocimientos, inversión y gestión.

Cada organismo por sí mismo, aporta una variedad de opciones y a su vez el apoyo para que puedan obtener préstamos o subsidios.

Todo esto se ha creado con la finalidad de aportar más herramientas a los emprendedores que ya existentes y a los futuros.

Los cambios que se generan en su apoyo y favor son parte la nueva visión de aceptación de este nuevo concepto de economía.

## **2.5.2 Organismos de apoyo gubernamental**

Como su nombre los indica, los organismos gubernamentales, son aquellos que aportan inversión o cursos para los emprendedores.

Cada cierto tiempo, estos organismos publican diferentes convocatorias las cuales se adaptan a las necesidades de cada emprendedor y a su vez contienen los lineamientos que debe seguir.

A continuación, mencionaremos los organismos más importantes que existen en México:

- Secretaria de Economía

La Secretaria de Economía (SE) es órgano gubernamental, que tiene como objetivo el fortalecer las acciones de fomento al crecimiento económico y el bienestar de las familias mexicanas.

Su misión es la fomentar la productividad y competitividad de la economía de México, mediante una innovadora política de fomento industrial, comercial y de servicios, así como el impulso a los emprendedores y empresas. (SE, 2018)

Para lograr esto fomento, la secretaria ofrece diferentes acciones y programas, los cuales se clasifican dependiendo a la categoría, tipo de negocio, constitución fiscal, etc.

Se ofrecen una variedad de programas como Subsidios para los emprendedores a través del INADEM o fondo Pyme, premios en moneda a la mejor propuesta de innovación y desarrollo, Fondo nacional de emprendedores a los que han generado mayor impacto, entre otras.

En apoyo a incentivar la economía por medio de la creación de nuevos empleos, es que la secretaria destina recursos a los diferentes organismos gubernamentales, para que estos a su vez, los destinen a las diferentes convocatorias para ofrecer las capacitaciones, recursos, herramientas o maquinaria necesaria para concretar ideas.

- INADEM (Instituto Nacional del Emprendedor)

El Instituto Nacional del Emprendedor es un organismo administrativo de la Secretaría de Economía. Su principal objetivo es la ejecutar y coordinar la política nacional de apoyo, dirigida hacia los emprendedores, Pymes. Todos estos con la finalidad de impulsar la innovación, competitividad, bienestar social y desarrollo económico. A su vez, también coadyuva al desarrollo de políticas que fomente la cultura y productividad empresarial. (INADEM, 2006)

Dentro de sus actividades el INADEM ofrece una guía de trámites que contiene lo siguiente:

#### Red de Apoyo al Emprendedor (RAE)

Se ofrecen diferentes productos y servicios para la capacitación y desarrollo de los emprendedores. Para pertenecer a esta, las personas deben inscribirse por medio de la página de internet para acceder a los múltiples beneficios, como son:

*Desarrollo Comercial:* Abarca apoyo económico para contratar consultorías de gestión, diagnósticos para productores, creación y posicionamiento de marcas, impulsar la exportación,

*Desarrollo financiero:* Talleres de crédito, uso de ecotecnologías y optimización de recursos, cursos de finanzas, simuladores, financiamientos.

*Eficiencia operativa:* Desarrollo de prácticas de higiene, creación de plataformas de servicios y producción, satisfacción y servicio al cliente, facturación gratuita, servicios de mensajería.

*Equipamiento:* Apoyo para adquirir equipos de nuevas tecnologías y programas, maquinaria para productores, equipos de oficina y computo.

*Gente:* Talleres de capacitación, reclutamiento sin costo, membresías para contratación de recurso humano, evitar la rotación de personal.

*Gestión:* Facturas gratis, licencias gratuitas de programas de gestión, publicación en revistas.

*Innovación:* Generación de ideas creativas, estímulos por proyectos de investigación y desarrollo de tecnologías, innovación, diagnóstico para determinar identificar las asesorías.

*Liderazgo:* Desarrollo de habilidades, asesoría gratuita y capacitación, apoyo para la movilidad.

#### Universidad del Emprendedor

Es una plataforma educativa creada para poder acceder a cursos y herramientas en línea. Se busca fortalecer los conocimientos, habilidades y capacidades para hacer crecer y consolidar su negocio.

#### Fondo Nacional Emprendedor

Es un fondo cuya finalidad es la incrementar la productividad en las MyPymes; para incentivar el crecimiento económico nacional, regional y sectorial; así como consolidar la economía de una forma innovadora, dinámica, incluyente y competitiva. Las convocatorias se publican a través de la página de internet y contienen los lineamientos y detalles para su aplicación.

#### Premio Nacional del Emprendedor

Es una distinción que otorga la Secretaría de Economía a través del INADEM. Y se premia a los mexicanos que han destacado por sus ideas, empresas y emprendimientos innovación; al igual como a las instituciones que se dedican a impulsar a los emprendedores y fomentar las ideas innovadoras y la productividad. Va dirigido a emprendedores y empresarios mexicanos; organismos impulsores e instituciones educativas.

#### Crédito Joven

Es un programa de financiamiento para jóvenes entre 18 y 35 años de edad, quienes buscar iniciar o hacer crecer su negocio. Se le brinda un crédito a tasa de interés preferencial y con el respaldo del gobierno federal, a través de 4 modalidades.

Modalidad	Monto
Incubación en línea	De \$50´000 a \$150´000
Incubación presencial	De \$150´000 a \$500´000
Tu Crédito para Crecer	Hasta \$300´000
Tu Crédito Pyme Joven	Hasta \$2.5 millones de pesos

*Fuente: De creación propia con información proporcionada por INADEM*

Para la asignación de los créditos, los bancos participantes son Santander, Banregio, Banamex y Afirme.

#### Semana Nacional del Emprendedor

Este es un evento que se realiza cada año. Este evento de emprendimiento tiene la finalidad de que los emprendedores y empresarios puedan vivir una experiencia única para ver en práctica sus ideas. Durante estos días, se encuentran una variedad de programas y servicios que han sido estructurados para la confirmación de las ideas de negocio o ampliar el que ya está en funcionamiento o generar más rentabilidad y productividad en un futuro.

- Fondo PYME

El fondo de apoyo para la micro, pequeña y mediana empresa, tiene la finalidad de buscar apoyar a las empresas para promover el desarrollo económico nacional, a través de otorgar apoyos de carácter temporal a programas y proyectos que fomenten la creación, desarrollo, viabilidad, productividad, competitividad y sustentabilidad. (PYME, 2018)

Los tipos de apoyo que se ofrecen son:



## Emprendedores

*Emprendedores:* El objetivo es el de fomentar el espíritu emprendedor y generar la cultura emprendedora. A través del desarrollo de las habilidades empresariales y generación de empresas y proyectos a mediano plazo y que acudan a las incubadoras.

Incubadoras de empresas: Brindar servicios integrales de consultoría y acompañamiento empresarial, evaluando la viabilidad técnica, financiera y de mercado, a través de las incubadoras que pertenecen al Sistema Nacional de Incubadoras de Empresas.

Capital semilla: Ofrece apoyos a todos los egresados de las incubadoras para su formación, desarrollo y arranque.

- Microempresas

Mi tortilla: Está destinado a mejorar la competitividad y participación de las empresas que dedican a producir masa y tortilla, estos a través de la modernización administrativa, comercial y tecnológica.

Franquicias: Ofrece programas y apoyos para la adquisición de franquicias e incentiva que estas franquicias en un futuro puedan ser independientes, incentivando la promoción, modernización y consolidación de los modelos existentes.

Mi tienda: Ofrecen consultoría y capacitación para mejorar la administración y gestión de las tiendas de abarrotes. Se promueve la calidad a través de mejores empresas, empleos y emprendedores.

- Pymes

Sistema nacional de garantías: Facilitar el acceso a los financiamientos y en condiciones y plazos competitivos

Programas emergentes: Impulsar la economía en zonas afectadas por desastres naturales mediante crédito con condiciones preferenciales y esquemas crediticios no tradicionales.

Asesoría financiera: Apoyo en el diagnóstico de las necesidades de financiamiento en la gestión de los recursos.

Intermediarios financieros no bancarios: Se otorgan fuentes de financiamiento a través de terceros.

Proyectos productivos: Financiamiento a proyectos de inversión, para fortalecer la competitividad y detonar la creación y conversación de empleos y desarrollo regional.

Promoción: Apoyos para otorgar el acceso a diferentes expos y eventos para apoyar la formación y consolidación; por medio de la participación del sector empresarial y diversas instituciones.

Centros México emprende: Estos centros otorgan servicios y apoyos públicos o privados de acuerdo con su tamaño y potencial.

Capacitación y consultoría empresarial: Ofrecen cursos y demás para permite la rentabilidad y productividad, mediante la identificación de programas de intervención empresarial especializada, dirigidas a las áreas clave.

Moderniza: Consultoría especializada en control de gestión del turismo, para aquellos que buscan la obtención del distintivo M de la Sectur.

Pyme-jica: Servicio de consultoría con especialistas para aplicar herramientas japonesas para la implementación de mejoras a bajo costo.

#### Gacelas

Innovación y desarrollo tecnológico: Fomentar le ejecución de proyectos orientados a la aplicación de conocimientos y mejora y/o desarrollo de nuevos productos, procesos, servicios o materiales innovadores.

Aceleradoras de negocios: Fortalecer a las empresas gacela, para que tengan un mayor dinamismo en el crecimiento de ventas y la generación de empleos.

### Tractoras

Centro Pymexporta: Apoyan a la Pymes a incorporarse y consolidarse en el mercado internacional.

Exportaciones: Capacitación, consultoría y estudios en materia de comercio exterior: Ofrecer consultoría, capacitación, estudios de mercado, planes de negocios, y guías empresariales, a fin de desarrollar las capacidades y competencias para acceder al mercado internacional.

Organismo de comercio exterior: Ofrecen el apoyo para identificar si es viable integrarse y consolidarse en el mercado internacional.

Empresas tractoras: Esta estrategia atiende el fortalecimiento de las cadenas de valor de los sectores que tienen más potencial para generar empleos: compras de gobierno, industria, cadenas hoteleras y restauranteras.

Empresas integradoras: Integración para el fortalecimiento de producción y comercialización, para llegar a mercados de alta competitividad.

Hecho en México: Buscar el desarrollo del comercio y el turismo local, para incrementar ventas y fortalecer la aceptación del concepto “Hecho en México”.

- Sistema emprendedor

El sistema emprendedor es una plataforma digital que depende del INADEM. Esta tiene como objetivo el brinda apoyo a los emprendedores. Este sistema recibe, procesa y da seguimiento a las solicitudes de apoyo para que todo sea de manera sencilla eficiente y transparente. (Emprendedor, 2018)

En este se pueden encontrar la siguiente información como son tutoriales para poder acceder a las diferentes convocatorias de desarrollo, innovación, creación

y fortalecimiento, reactivación económica, entre otras; y determinar la categoría a la que se puede aplicar.

Una de las principales ventajas de este sistema, es que contiene todos los lineamientos del Fondo Nacional del Emprendedor.

El Fondo Nacional del Emprendedor (FNE) tiene como objetivo el incentivar el crecimiento económico nacional, regional y sectorial, mediante el fomento de la productividad e innovación.

Para poder acceder a este fondo. El INADEM publica la convocatoria y los periodos de entrega y registro de los diferentes proyectos. Se solicita una serie de datos y sobre todo la elaboración del proyecto sobre la idea negocio. El seguimiento al proceso de evaluación la realiza por medio de este sistema emprendedor y por el mismo medio se publican los resultados.

Es de carácter obligatorio que se presenten los documentos solicitados y la inscripción oportuna, y sobre todo se debe tener el resultado aprobatorio para poder acceder a todos los fondos que se ofrecen.

### **2.5.3 Organismos de apoyo privado**

Estos organismos, más que ofrecer ayuda con conocimiento, ofrecen inversión. Dentro de estos, se encuentran principalmente las instituciones bancarias, las cuales ofrecen la inversión por medio de préstamos, además de ofrecer diferentes opciones de crédito para adaptarse a cada caso.

A continuación, mencionaremos las instituciones bancarias que ofrecen apoyo, como son:

- Santander

El Grupo financiero Santander se creó en el año de 1864. En la actualidad se ha consolidado como uno de los principales bancos dentro del país.

Al ser una institución bancaria. Ofrecen diferentes productos financieros como pueden ser apertura de cuentas débito y crédito, cuentas de nómina, cuentas para universitarios, financiamientos, entre otros.

Los financiamientos que ofrecen van dirigidos hacia los futuros empresarios o emprendedores.

Ofrecen un tipo de financiamiento que se llama Financiación estructurada. Esta se ofrece personas cuyos negocios tiene más de cinco años de operación y el monto mínimo del importe es de veinte millones de pesos. Este tipo de financiamientos son a pagar en tres con reestructuración de la cuenta por aportación a capital. (Santander, 2018)

A parte de esta opción, la institución nos ofrece los siguientes créditos:

Tipo	Monto	Plazo	Tasa de interés
Crédito Ágil	Hasta 15 millones de pesos	12 meses con opción a renovación automática	Tasa variable del 21.4%
Crédito simple	Hasta 22 millones de pesos	36 meses para capital de trabajo / 60 meses para activo fijo	Tasa variable del 21.4%
Crédito Simple Tasa Fija	Desde 250mil hasta 8 millones de pesos	Único de 36 meses	Tasa fija de 10%, 11%, 12% o 16%
Financiamiento publico	Trabaja como intermediario financiero en conjunto el gobierno del estado.		

Tarjeta de Crédito Access	Funciona igual que una tarjeta de crédito tradicional. Solamente que está destinada hacia los empresarios
---------------------------	--

*Fuente: De creación propia con información proporcionada por Banco Santander*

- Banregio

BanRegio Grupo Financiero comenzó con sus operaciones en 1994. Es una institución financiera que ofrece diferentes productos como inversiones, créditos, seguros, nomina, hipotecas, entre otros.

Entre sus múltiples productos ofrecen asesoría, mentorías y créditos, destinados a los emprendedores. (Banregio, 2018)

Crédito emprendedor.

Crédito simple por el cual se puede solicitar un monto desde \$50´000 hasta \$500´000

Los plazos son de hasta 48 meses

El monto se debe destinar para capital de trabajo y adquisición de activos fijos

La tasa de interés anual es del 13% fijo

Tiempo máximo para liquidar es de 4 años

No tiene comisión por apertura, ni penalización por pronto pago

Independientemente del crédito que ofrece a los emprendedores. Esta institución es uno de los intermediarios que fungen como asesor y administrador de los subsidios que otorgar el gobierno y las instituciones como el INADEM:

- Banamex

Banco Nacional de México (BANAMEX) es una institución bancaria que comenzó a operar en 1884

Ofrece diferentes productos financieros como Créditos, hipotecas, inversión, afores, seguros y capacitación financiera. (Banamex, 2018)

Banamex ofrece una gama de opciones para los emprendedores y las Pymes. En estos se puede encontrar los siguientes créditos:

#### Crédito negocios sustentable

Este tipo de crédito tiene la finalidad de otorgar préstamos a proyectos enfocados a energías renovables y sustentabilidad.

Se puede usar en la compra de activos y equipos, y un porcentaje a capital de trabajo para garantizar el funcionamiento.

El crédito se otorga a un plazo desde 12 hasta 36 meses, con un monto máximo hasta \$15, 000,000.00 de pesos. La tasa de interés anual fija es del 20.4% sin IVA.

#### Crédito negocios Banamex

Este crédito se otorga para obtener capital de trabajo, activo fijo o impulsar el crecimiento de los negocios.

La institución ofrece varias opciones a elegir:

Tipo	Monto	Plazo	Tasa de interés
Crédito Simple	Hasta 15 millones de pesos	Hasta 60 meses	Fija del 20.4% sin IVA

Crédito Revolvente	Hasta 15 millones de pesos	15 de	Hasta 60 meses. Con renovación automática cada 12 meses	Variable del 21.7% sin IVA
Crédito Mixto	Hasta 15 millones de pesos	15 de	Hasta 60 meses	Variable entre 20.4% y 21.7%

*Fuente: De creación propia con información proporcionada por Banamex*

- Tarjeta impulso empresarial

Es una tarjeta de crédito revolvente, la cual tiene las mismas funciones que una tarjeta de crédito con la diferencia de que se pueden domiciliar los pagos de luz, agua, televisión de paga etc.; y cuenta con un seguro por robo, extravió y clonación, ya incluido. La tasa de interés es del 21.7% variable y las comisiones son por anualidad, y demás.

- Bancomer

Grupo BBVA Bancomer es una institución financiera, que se dedica a ofrecer soluciones de crédito y diferentes productos como son tarjetas de crédito, prestamos, seguros, hipotecas, inversiones, capacitación. (Bancomer, 2018)

Para los emprendedores ofrecen un crédito especial para ellos, que se caracteriza por:

Crédito para capital de trabajo y/o equipamiento

Tasa fija del 12%

Monto de crédito desde \$500,000.00 hasta \$1.5 millones de pesos

Plazo hasta 48 meses



## **2.6 Elaboración de guía**

### **2.6.1 Conceptos**

Según la definición del Diccionario de la Real Academia de la lengua española, una guía es un *tratado en que se dan preceptos para encaminar o dirigir las cosas, ya sea espirituales o abstractas, puramente mecánicas*

También podemos encontrar que un guía puede ser una persona que orienta, dirige y motiva a otros para lograr un objetivo o meta.

Para nuestra investigación, tomaremos el concepto de que las guías son libros o documentos que orientan, este incluye principios y procedimientos para encauzar una cosa o idea. (Pérez & Merino, 2012)

Las guías hacen referencia a documentos, manuales o catálogos que contienen una lista sobre algún tema o una lista de pasos a seguir. Estos instrumentos aportan gran información y apoyo para seguir un tema, identificar puntos importantes y desarrollar ciertas habilidades, además de que generan que el individuo sea autodidacta.

Independientemente del tipo de guía, estas deben ser cortas, concisas, claras y precisas. Esto se debe a que la guía debe proporcionar la información necesaria sin agregar información irrelevante.

Las guías tienen información sobre cómo funcionan las cosas y como debe hacerse. Estas no necesariamente tienen como contenido solo texto, se pueden componer de cuestionarios, imágenes, cuadros interactivos. No solo se pueden encontrar en papel, sino también pueden encontrarse en medios electrónicos.

Estas se adaptan dependiendo a las personas a las que van destinadas y normalmente son informales.

## 2.6.2 Características

Como anteriormente se ha mencionado; la información que contienen las guías es de carácter informal; es decir; que una de sus principales características es que usan un lenguaje simple y sin el uso de tantas palabras técnicas. Además de ser de fácil acceso y comprensión para aquellos a quien va dirigida.

Las guías deben cumplir con ciertas características, que ayudaran para determinar cuáles son las partes más importantes que debe contener los siguientes *deben*:

- Deben tener un tema preciso: El contenido de abarcar un tema en específico, se evitará que la guía carezca de sentido y que abarque mucha información. La información excesiva causara confusión y conflictos, además de que se desviara del tema principal.
- Deben ser claras y de fácil entendimiento: La presentación de la información deber ser clara y con uso de lenguaje adaptable; es decir que esta se adaptara dependiendo del público al que va destinado. La claridad y correcta puntualización de los temas, ayudara a que la guía sea de más fácil acceso y comprensión. Evitando errores de escritura, de significado y redacción.
- Deben motivar y generar el deseo de llevarla acabado: Se debe generar la emoción y motivación necesarias desde que se comienzan a leer las primeras páginas. La guía debe atrapar al lector y/o aplicador a que hagan uso de ella. Desde el elegir correctamente el titulo hasta la impresión final de la misma, debeos incentivar a que cada vez más personas hagan uso de los conocimientos que en estas se aportan.
- Debe promover y propiciar el desarrollo intelectual y personal: Los conocimientos que se plasman en las guías, tienen que aportar el desarrollo intelectual y a su vez el desarrollo personal. Las guías proporcionaran en cada capítulo una fuente inagotable de nuevos descubrimientos, a su vez se incentivará la creación de nuevas habilidades y de autodescubrimiento.

- Debe permitir el aprendizaje autónomo: El contenido generara que cada persona pueda llevarla a cabo de forma autónoma o autodidacta, las aplicaciones que tenga dicha guía. La misma constitución de las guías propicia que cada individuo pueda generar sus propios estudios e investigaciones hasta generar y analizar sus propios resultados.
- Debe poder adaptarse a las nuevas tecnologías: Estas deberán hace mención al uso de la tecnología actual. Es decir, no se podría indicar que los reportes o resultados se realicen en un informe elaborado con una máquina de escribir; sino que se hará mención de los programas existentes en las computadoras; o sobre el uso y envió de información por internet. La guía contemplara toda la tecnología de la información a la cual se tiene alcance.
- Debe propiciar el trabajo inductivo y reflexivo: Los conocimientos y herramientas que se aborda en las guías, deben generan el descubrimiento de nuevos métodos de análisis y de hipótesis. Con los resultados que se obtengan y con la información a la que se tiene alcance; se obtiene nuevas formas de análisis del a información y el trayecto se propician el descubrimiento de nuevas formas de aprendizaje.

Las características anteriormente mencionadas son las que, a consideración, se proponen como las principales, existen más características y varían dependiendo el tipo de guía y el criterio de la quien realizara la elaboración de las mismas.

### **2.6.3 Contenido**

Para que una guía cumpla su función, debe contener una seria de lineamientos. Estos lineamientos o puntos irán variando, todo depende del tipo de guía de la que se trate. Sin embargo, en términos generales, la mayoría de las guías debe contener (UdelaR, 2016):

Titulo o tema: Debe ser un nombre claro y que genere la emoción de leer y usar dicha guía.

Objetivos: Aquí se debe abordar la finalidad de la guía y la razón por la cual se realizo

Contenido. El contenido se desarrollará ya sea puntos, pasos, capítulos etc. Estos se deben delimitar si se realizaran por concepto o procedimientos

Estrategias de determinación de metodología ¿Cómo?: Se especificará que hacer para lograr el objetivo o meta.

Actividades ¿Qué hacer?: Se realizará el listado de actividades o tareas a realizar.

Recursos didácticos ¿Qué usar?: Se determinará que se usará, como personas, dinero, equipos etc.

Temporalizado ¿Cuándo?: Se dará el tiempo en que se planea realizar.

Evaluación ¿Qué, cuando, como, con quien y para qué?: Los resultados que se obtengan se evaluaran y al final se dará una conclusión de lo obtenido.

A pesar de ser muy idénticas entre sí, el contenido de cada guía se adaptará a las necesidades del público destino. Además de que también tendrá mucha influencia el tipo de guía que se pretende presentar.

#### **2.6.4 Tipos de guías**

Las guías pueden una especie de libros o manuales, los cuales nos ayudaran, ya sea de determinar o encontrar, rutas, seguir una receta o simple resolver ciertos problemas matemáticos. Sin embargo, cada guía tiene una clasificación, dependiendo del tema que se aborde. Cada una es diferente dependiendo del contexto y la intención como se utilicen. (Quevedo, 2018)

- Guía de aplicación: como su nombre lo indica. Estas guías son aquellas que contienen una serie de prácticas para el cumplimiento, ya sea de normas, tareas, prácticas clínicas, entre otras. Normalmente este tipo de guías tienen su aplicación y objetivo en las áreas de los organismos del estado, áreas de la salud, políticas contables, y la capacitación de las nuevas reformas a los docentes.
- Guía de motivación: Estas contienen información sobre como motivar a los individuos, ya sea de forma individual, colectiva, en el trabajo, en las situaciones diarias, o en equipos. Estas contienen puntos sobre el análisis y la aplicación de técnicas para lograr que las personas se sientan parte de las metas u objetivos y a la vez, se sientan bien con lo que realizan. Cabe mencionar que conseguir la motivación es de forma individual, ya que esta no es igual en todas las personas.
- Guía de refuerzo: Su finalidad es la fortalecer los conocimientos que se han adquirido. Su uso más frecuente es en el área de la educación y se encuentran guías de matemáticas, español, entre otras. El contenido incluye resúmenes de los temas y presenta una serie de ejercicios para lograr aplicar lo aprendido y perfeccionar su desarrollo.
- Guía de aprendizaje o trabajo: Es un documento que se elabora con la finalidad de aportar una serie de estrategias para lograr alguna meta, objetivo o tema de estudio. Las guías de trabajo o aprendizaje tienen una secuencia de pasos que se llevan a su ejecución. Están diseñada de tal forma que se centran en aportar la persona destino, todas las herramientas necesarias para lograr las actividades, procesos y análisis. Su contenido se basa en ejercicios, cuestionarios y recursos de diferentes fuentes. Estos son presentados de una forma didáctica y de fácil interpretación; en ocasiones se presentan cuadros, graficas e imágenes; para hacer más atractiva la presentación de la información.

Desde un punto de vista, para nuestra investigación la guía de aprendizaje es la que mejor aplica y se adecua a nuestro planteamiento. Esto se debe, a que la propuesta es sobre realizar una guía que aporte un paso a paso de como

elabora el estudio de viabilidad, por medio de cuestionarios de opción múltiple, cuadro de ponderación y análisis de la información igualmente por ponderación.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de estudio**

El tipo de investigación que se realizó es de manera Cualitativa. Se basa en una entrevista a los sujetos de estudio para determinar sus opiniones, inquietudes, y razones que los impulsaron a generar un nuevo negocio.

La investigación cualitativa es aquel método de investigación, por medio del cual se busca el recolectar información basados en la observación de distintos fenómenos, conductas o movimientos. Se fundamenta en la necesidad de comprender las acciones sociales y el contexto de la vida, todo desde la perspectiva de los individuos.

En la investigación cualitativa, los sentidos, redes, comunicación etcétera, creadas por los sujetos sociales son analizados por los estudios sociales. También hay observaciones que pueden ser estudios sobre estudios. (Katayama, 2014)

Para este tipo de investigación, el investigador tiene que distinguir al observador y al sujeto de estudio; para esto tiene una serie de medios a su disposición como con Medios de observación, organización, valorización, construcción. De aquí parte la identificación de formas y mecanismos que se usaran con los diferentes sujetos, además de distinguir los diversos procedimientos empleados por los investigadores y crear realidades.

Katayama nos indica que la investigación se orienta a múltiples campos y temáticas, siendo las principales:

- Conocimiento de fenómenos complejos
- Conocimiento de la naturaleza de grupos sociales
- Análisis de fenómenos muy subjetivos y típicamente humanos
- Estudio de los campos donde presentas conductas de engaño
- Aclarar motivos poco claros

- Estudio de expresiones sociales poco accesibles
- Examinación de relaciones sociales no generalizadas
- Estudio de multitudes

La investigación cualitativa utiliza procedimientos de muestreo intencionales. El muestreo aleatorio no puede utilizarse porque el azar no conduce a la selección de personas ricas en información sobre un tema en específico, que presenten una clara disposición a cooperar con el investigador. (Izcara, 2014)

Para que el investigador pueda determinar los individuos que formaran parte de esta muestra. Deben contener un par de características:

- Deben tener interacción y una fuente muy rica en información; es decir, tienen que tener un contacto directo con el tema de estudio o trabajar directamente con el giro de dicho tema.
- Deben tener disposición para compartir la información, en todo momento se debe tener la confianza para el poder obtener los datos requeridos; además que el individuo tiene que estar dispuesto a cooperar con el investigador.

Otros puntos fundamentales para la determinar la muestra, son las variables sociodemográficas como género, edad, estudios, clase social, etc. Aunque esto dependerá del tipo de estudio que se esté realizando. Aun así, nunca debe dejar de lado que la principal variable es el valor de la información sobre sus experiencias.

De lo anterior se parte, para determina la cantidad de individuos que formaran la muestra; dependerá de ciertos factores como:

- Muestreo abierto o por conveniencia: El investigador es quien selecciona a los individuos que formarán parte de la muestra y serán aquellos que tienen más cercanos.
- Muestreo relacional-fluctuante o por relaciones y variaciones: Se puede realizar de una forma deliberada o basándose en un sistema. Se busca



conocer la cantidad de individuos que forman parte del objeto de estudio y los criterios que les aplican.

- Muestreo discriminativo o bola de nieve: Aquí se discrimina a aquellos individuos que no tienen interacción con el tema de estudio y en ocasiones se realiza la clasificación en categorías. En este se debe ubicar a los individuos que poseen ciertas características.
- Muestro por contexto: Aquí los individuos que pertenecen a la muestra serán encontrados por medio de los indicadores de los censos, padrones, encuestas etc.

Después de obtener la información de la población objetivo. Se tiene que realizar la recolección, captura e interpretación de los datos.

Para poder realizar el análisis de la información que se obtiene. Primero que nada, debemos tener presente que el análisis cualitativo implica que la atención se centra en la presencia de las ideas o conceptos.

Como nos indica Izcara, para llevar a cabo dicho análisis, no se tiene una serie de pasos definidos, pero se pueden abarcar tres etapas técnicas:

- Simplificación de la información: La información que se obtiene se debe resumir y englobar en los puntos más frecuentemente encontrado. Esta también será de fácil acceso e interpretación. Se evitará la redundancia en la presentación de los informes.
- Categorización de la información: La información será agrupará y se clasificará dependiendo el tipo de análisis. Puede ser por género, edad, clase social, etc.
- Redacción del informe de resultados: El informe se redactará con la información más relevante. No se deben usar palabras técnicas y sobre todo este debe ser un resumen analítico sobre el tema de la investigación.

El determinar la metodología es una parte primordial dentro de cualquier estudio de investigación. Esto será el factor determinante para el éxito de la

investigación que desea realizar. El conocer este tipo de información aportar as herramientas necesarias para obtener la información necesaria y confiable

### 3.2 Sujetos de estudio

Se realizaron entrevistas a 10 emprendedores de la ciudad de Puebla, con la finalidad de realizar el análisis de los principales problemas con los que se enfrentan al poner un negocio. Al mismo tiempo que se desea conocer qué tipo de conocimientos o herramientas necesitan para poder mantenerse a flote.

Las preguntas que se aplican en la entrevista nos aportaran información sobre las principales preocupaciones que tienen los emprendedores.

Para determinar la muestra, se determinó por informantes clave.

Los informantes clave, son aquellas personas que pos sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tiene en el campo pueden ofrecer al investigador, una fuente importante de información a la vez que le va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios. (Robledo, 2009)

Para definir a los participantes, se tomaron una seria de criterios como:

- Ser emprendedores y/o empresarios cuyos negocios tengan más de dos años de operación
- Evidenciar una actitud abierta flexible y cordial para permitir realizar la entrevista

A continuación, mostramos la ficha con los datos de cada uno de ellos:

N°	Entidad	Giro	Tiempo de operación	Nombre	Cargo
1	Casona de mis sabores	Restaurant	2.5 años	Juan Gilbon Hernández	Gerente
2	Consultorio Dr. Eduardo Pérez	Servicio de consulta medica	12 años	Eduardo Pérez C.	Medico

3	Ergosolar	Servicios de ingeniería para el ahorro de energía	9 años	Luis Gerardo Sánchez Stone	Gerente
4	Inaudivitec	Servicios diseño	8 años	Gabriel Cortes Tenorio	Gerente
5	Multiservicios técnicos y decorativos	Vidrio y aluminio	28 años	Arturo Aguas Islas	Gerente
6	Técnicos Unidos	Motocicletas	38 años	Janet Gómez	Gerente
7	Clínica Diésel	Automotriz	10 años	José Guadalupe García Martínez	Gerente
8	JLV Industrial	Servicios personal	12 años	Jorge López	Gerente
9	Maprego	Industrial	22 años	Alejandro Gómez	Gerente
10	Cintas y Etiquetas Espino	Textil	36 años	Arturo Sánchez Brito	Gerente

*Fuente: De creación propia con información obtenida de las entrevistas realizadas*

### 3.3 Instrumentos

Para nuestra investigación, se utilizaron entrevistas. En estas el investigador tiene contacto directo con su objeto de estudio de una forma práctica.

La entrevista es una conversación planificada con los entrevistados, en esta se establece un proceso de comunicación en el que interviene el lenguaje corporal de ambas partes. Esta se basa en una serie de preguntas al sujeto de estudio. Sin embargo, las preguntas tienen las características de ser libres para que el entrevistado pueda dar una opinión más profunda; sin salirse del tema central.

La entrevista es una buena elección cuando se necesita presentar preguntas adicionales basadas en otro tipo de información; además de que las

preguntas y respuestas están relacionadas a los puntos de vista personales. Esta resulta prioritaria en los casos en que se necesite recopilar información que se ha obtenido por otros métodos y que por su naturaleza se debe profundizar más. (García, 2016)

Todo tipo de investigación tiene una serie de características, que, si bien pueden compartir, algunas pueden ser más particulares. Estas son:

- Se busca la información en las respuestas del sujeto de estudio. Se debe tener presente, que las respuestas obtenidas en la entrevista son de carácter personal e individual; aunque también las opiniones, necesidades y conocimiento sean similares.
- La entrevista necesita de las relaciones interpersonales, se hace necesario la personalización y el contacto para lograr una integración y sentimiento de confianza; además de establecer una relación entre el entrevistado y el entrevistador.
- Dejando de lado la finalidad y tipo de interés que se tenga al realizar la entrevista. Esta debe contener tres fundamentos: obtener información. Suministrar información y modificar conductas.
- Se debe tener una lista de preguntas o cuestionario, además de elaborar un plan con orden y lógica. Estas preguntas tienen que abarcar el mayor número de puntos para obtener información y debe ir de acuerdo a los objetivos o hipótesis que plantea.
- Para comprobar su confiabilidad y validez debe contener ciertos criterios como Elaborar preguntas que propicien la interacción e inequívoca sobre el asunto a tratar; garantizar que el procedimiento sea uniforme y lograr la consistencia entre las respuestas obtenidas.

Como anteriormente se ha mencionado, existen diferentes características en las entrevistas. Por tal motivo, también existe la clasificación por tipo como pueden ser:

Criterio	Clasificación	Características
Por Estructura	Entrevista directa	Se rige por un cuestionario Se guía de acuerdo a un plan Se centra en conocer opiniones
	Entrevista no directa	El entrevistado guía la entrevista Se busca verificar sentimiento y actitudes Se genera la autoexploración
Por número de entrevistados	Entrevista individual	El sujeto de estudio es una sola persona Se buscan el interés individual
	Entrevista grupal	Se realiza a un grupo de personas Se busca el interés grupal
Por objetivo	Entrevista informativa	Recolección de datos o información sobre hechos, situaciones, acontecimientos y sentimientos
	Entrevista orientada	Orienta ofreciendo información previa para modificar aptitudes y el análisis desde otros puntos de vista.
Por función a cumplir	Entrevista explotaría	Entrevistados claves en el tema para recopilar información desde diferentes puntos o hechos.
	Entrevista informal o introductoria	Contacto previo con el entrevistado. Se proporciona la información relevante hacer de la entrevista
	Entrevista de control	Comprobación de información, testimonios, documentos, etc. Se busca su verificación
Por otros autores	Entrevista estructurada	Grupo de preguntas predeterminadas Formato abierto o cerrado Facilidad de proporcionar respuestas que se consideren apropiadas
	Entrevista no estructurada	El entrevistador formula preguntas que no están en el plan.

Como nos indica García, Joaquín: Para aplicar las entrevistas de las investigaciones, se debe conocer el problema sobre el cual se precisa información.

El conocer a detalle la problemática a plantear, proporcionara de forma favorable la elección de las preguntas. También debemos tener presente que parte de las preguntas de la entrevista se deben basar en la hipótesis.

Para llevar a tener una buena entrevista, existen algunos pasos que podemos llevar a cabo:

- Se realizará una correcta selección de los objetos de estudios. Estos serán vinculados o tendrán una relación directa con el objetivo del estudio.
- Se realizará la guía o plan de la entrevista. Esta contendrá la lista de preguntas y temas que se abordaran en la misma y el punto de partida.
- Se organizará la forma en que se abordaran los temas y se realizan las preguntas. Esto crea un dinamismo y la entrevista no se convertirá en algo monótono.

Siempre se tiene en cuenta que la entrevistas debe realizarse con un inicio, desarrollo y una conclusión para que el entrevistado no se sienta confundido y desorientado. A su vez el entrevistador deber cumplir con ciertas reglas durante la entrevista:

- Escucha a la otra persona con atención, respeto y paciencia
- Deber presentarse amistoso, amigable y evitar a toda costa rasgos dominantes
- Evitar dar consejos o expresar puntos de vistas propios sobre el tema que se está abordando
- No se usará lenguaje cargado de palabras técnicas

- No se indicará en hechos o situación íntimas, a menos que la entrevista lo requiera. Siempre con mucho tacto.

Las entrevistas son una fuente de información para conocer las carencias que tienen la población o un cierto sector de la población. O sus opiniones acerca de algún tema en específico

Con la finalidad de determinar las principales razones y cuestionamientos que tienen los emprendedores del Estado de Puebla. Se diseñó una Entrevista de investigación estructurada.

Una entrevista de investigación es una aquella conversación cara a cara que se da entre el investigador (entrevistador) y el sujeto de estudio (entrevistado) (Mejía, 2018)

Este tipo de entrevistas tiene como ventaja el poder realizar todo de forma ordenada y estructurada las preguntas, además de que es percibida de una forma más natural. Las preguntas a realizar pueden ser de manera abierta o cerrada, dependiendo de la naturaleza y enfoque que se le a la entrevista.

A continuación, se presentan las preguntas que contiene el plan de la entrevista. Ver Anexo 1.

### **3.4 Procedimiento**

Para realizar la entrevista a nuestros emprendedores se determinaron una serie de pasos a seguir para llevar a cabo con éxito lo planeado:

- Contacto: Se contactó por vía telefónica y correo electrónico para concertar una cita y lugar para el encuentro. Esta se adapta a las necesidades de cada uno de los sujetos de estudio
- Introducción: Se debe realizar una introducción sobre el objetivo y tema a tratar en la entrevista y el tipo entrevista que se realizará; así como se indica que esta será grabada para fines de la presente investigación. Partiendo de esta introducción;

- Preparación: La preparación se basará en que el investigador se mostrará amistoso, simpático y empático con el investigado. Esto generará la atmósfera de confianza que se necesita para lograr obtener la información necesaria.
- Proceso: La entrevista será guiada por un cuestionario previamente realizado. Cada entrevista que se realice será grabada con previa autorización Según el anexo 2
- Reporte: El reporte de cada entrevista se realizará a través de la transcripción de cada una. Partiendo de esta transcripción es que se obtendrán los resultados que más adelante se presentarán; por medio de su análisis y emisión de conclusiones

Para realizar la entrevista; se basó en un guion. Dicho guion se basa en ciertos puntos que nos indica Alejandro Acevedo Inicio de la entrevista, desarrollo de la entrevista, cierre de la entrevista y reporte de la entrevista. (Acevedo & Lopez, 1998)

- Inicio de la entrevista: Se realizarán el protocolo correspondiente en cuanto a saludos y presentación de ambas partes. Aquí se mencionará los datos principales del entrevistador como son nombre, universidad de procedencia, carrera, facultad. Se mencionará el objetivo de la entrevista y los resultados que se obtendrán de estas. También se pedirá el consentimiento para grabar la entrevista. Como lo muestra el anexo 2
- Desarrollo de la entrevista: En nuestro caso, la entrevista será dirigida, ya que nuestro tema es específico. Las preguntas a realizar son la base para poder obtener la información requerida. Dichas preguntas guiarán la entrevista para ir en un sentido sin desviarse del tema central. Sin embargo, aun así, esto no significa que será de carácter rígida; se buscará la mayor flexibilidad sin perder el sentido y la finalidad principal.
- Cierre de la entrevista: En esta parte se presentarán nuevamente los temas que estén pendientes por profundizar. Por cortesía se debe anunciar minutos antes de finalizar que el cierre se aproxima. Se le pedirá al entrevistado que añada algo más a las entrevistas; si es que lo desea.
- Reporte de la entrevista: Aquí se redactará un informe sobre cada entrevista realizada. La redacción será de manera clara y sencilla. Aquí se plasmará la información que obtuvo de los individuos. Ver anexo 3



## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Resultados

Después de realizadas las entrevistas a los informantes claves. Se presentan las transcripciones de las mismas. Cabe resaltar que se usa un lenguaje coloquial y sencillo, ya que la mayoría de los emprendedores debido a su naturaleza, no conocen del todo el tecnicismo que se emplea.

Entrevista # 1 Juan Gilbon Hernández / Casona de mis sabores



### Reporte de Entrevista

Fecha: 13 octubre 2018

Nombre: Juan Gilbon Hernández

Entidad: Casona de mis sabores

Cargo: Gerente

Descripción de la entrevista:

Esta entrevista se realizó a Juan Gilbon Hernández quien es el fundador de Casona de mis sabores. Se dedican a la elaboración de desayunos y servicio de restaurante. Se caracterizan principalmente por ofrecer un buen servicio y trato a los comensales.

Entrevistador, Eymard Pineda Sánchez

**Eymard:** Primero que nada. Buenos días.

**Juan:** Hola, May (diminutivo de Eymard). Buenos días

**Eymard:** Mi nombre es Eymard Pineda Sánchez. Soy alumna de la facultad de administración, de la licenciatura en administración de empresas. La finalidad de la entrevista es precisamente el conocer sus inquietudes y que nos pueda responder unas preguntas sobre su experiencia como empresario.

**Juan:** Con mucho gusto, May. Adelante

**Eymard:** Primero que nada, me gustaría que por favor nos pudiera indicar el nombre, giro de su empresa y que tiempo tiene establecido.

**Juan:** El giro de la empresa es restaurantero. Es una pequeña empresa; una microempresa por el número de empleado que manejamos. Se llama Casona de mis sabores, es un restaurant de desayunos que está en la 14 sur. Tenemos establecidos dos años y medio. Aunque el antecedente es una cocina económica que tenía mi esposa que estaba en San Manuel llamada Las Cazuelas.

**Eymard:** Vamos a empezar con la entrevista. La primera parte se refiera a que percepción tiene acerca de los emprendedores. Para usted, ¿Que significa ser un emprendedor?

**Juan:** Emprender quiere decir, tener la iniciativa, tener la parte que te mueve, que motiva a hacer algo diferente. En mi caso, mi esposa tenía un trabajo asalariado, mal pagado, de muchas horas y yo trabajé muchos años para una compañía transnacional donde me formaron como agente de negocio. De hecho, tengo estudios en negocios. La idea se fusiona. Creo que ser emprendedor, quiere decir, que tengas la iniciativa y luego la visión para ser algo y tener una ocupación económica que te deje una ganancia.

**Eymard:** Desde su punto de vista. ¿Qué características considera que debe tener un emprendedor?

**Juan:** Primero, conocimiento de lo que son sus objetivos. Debe de conocer las áreas donde quiere incursionar o participar. Como características personales deber ser una persona tenaz, orientada a resultados, capaz de analizar y rectificar cuando hay desviaciones, errores u omisiones.

**Eymard:** ¿Qué opina acerca de la cultura emprendedora?

**Juan:** En nuestro país hay una buena iniciativa por parte de las organizaciones que apoyan a las PYMES. De hecho, conozco una, donde participa mi esposa; se llama mujeres emprendedoras. La verdad creo que el alcance es muy pobre, no hay recursos económicos, es muy laborioso y tedioso; muy burocráticos los trámites para solicitar apoyos. Creo que no está bien difundido, aunque hay

muchas iniciativas, no está organizado y no hay muchas organizaciones que los apoyen.

**Eymard:** ¿Conoce los medios de información que son destinados a los emprendedores?

**Juan:** Conozco una revista que se llama Entrepreneur, otra que se llama emprendedores México y hay muchas publicaciones. De hecho, hay foros públicos, sobre todo de las universidades. Pero, no llegan a donde deberían de llegar, porque lo he visto en un nivel económico alto. Comprar una revista de emprendedor, tiene un costo de alrededor de \$80.00 y no tiene el alcance que deberían de tener para nuestra sociedad y la economía que tiene nuestro país o nuestro estado.

**Eymard:** ¿Conoce los subsidios que ofrece el gobierno en favor de los emprendedores?

**Juan:** Sé que hay un apoyo para PYMES. Toda la banca ofrece un apoyo para pequeñas y medianas empresas. Conozco unas iniciativas estatales, del gobierno; que apoyan a grupos de mujeres emprendedoras. Una iniciativa que empezó por la iniciativa de Fox, de apoyar las mujeres que querían organizar en pequeñas o microempresas. Pero, nunca he visto que realmente funcionen.

**Eymard:** Muchas ideas emprendedoras terminan desapareciendo en un corto tiempo. ¿Qué considera, que haría falta para que esto disminuya?

**Juan:** Primero, apoyo económico. Segunda, la visión de las personas que emprenden, a veces no es la correcta. Me permite dar un ejemplo: hay un restaurant, muy conocido en San Manuel de mariscos. Es un restaurant muy exitoso, era muy exitoso por su comida, por su sazón, el servicio. A los tres años, alguien que quiso emprender, le puso un Me Too “yo también”, lo puso a una calle de distancia, igual de grande y no funciona. Tiene muchos años, donde no se, si manejan con pérdidas o lo que pasa. Lo que paso, la visión era muy buena, está muy bonito, la inversión fue muy fuerte pero la parte de la visión de “no me podía poner a enseñar a hacer chiles a Herdez”. Si quiero competir, tengo que competir con cosas que me diferencien del líder para que pueda obtener ese diferencial, ese mercado que no está satisfecho.

**Eymard:** En esta segunda parte. Va a ser enfocado, a lo que es su negocio específicamente. En un principio, no los había indicado. Por favor, nos podría nuevamente mencionar, nombre de su negocio, giro y tiempo que tiene de apertura

**Juan:** El nombre es Casona de mis Sabores. Giro es restaurant de desayunos, el horario es de 8:00 a 1:00 pm. El tiempo que tenemos establecidos con ese nombre, es poco más de dos años y medio.

**Eymard:** ¿Qué factores lo impulsaron a convertirse en un emprendedor?

**Juan:** Como te decía, yo me forme como negociador, como ejecutivo del área comercial de una empresa farmacéutica. Esto te abre muchas puertecitas, porque aprendes a conocer muchas áreas de los negocios. Que me motivo, bueno. Lo primero que me motivo es que me prejubilaron. Es una compañía inglesa donde a los ejecutivos de segundo nivel en adelante, te aplican la ley inglesa; a los 55 años te tienes que ir e independiente que en tu país te jubile o no. La segunda, es que mi mujer ya había hecho pininos con un negocio más pequeño y habíamos detectado las áreas que podías reforzar y con las cuales podía ser exitoso.

**Eymard:** ¿Tenía alguna experiencia previa sobre negocios?

**Juan:** Si

**Eymard:** ¿Qué factores considera que hicieron exitoso a su negocio?

**Juan:** Primero, creo que fue la visión muy acertada de mi socia, pareja y compañera de negocios. Ella es muy orientada a las cosas bien hechas, aspectos como limpieza, como pulcritud, como servicio y esos fueron factores que nos apoyaron o nos dieron la base, solides para partiendo de estas, crear algo más grande, mas importante y obviamente mejor.

**Eymard:** ¿Cuáles han sido los mayores retos a los que se ha enfrentado?

**Juan:** Como todo negocio, los retos más importantes son la competencia mala. La mala competencia, te beneficia por supuesto; pero también te hace un poco de ruido. Porque tienes competencia que habla de precios, por ejemplo y ese ha sido un reto, manejar esa parte. Otra que creo es la más importante, es mantenerte en un continuo crecimiento y mejora continua que sin el cual la mayoría de los negocios fracasan.

**Eymard:** Durante el tiempo que tiene con su negocio. ¿ha solicitado algún apoyo financiero o subsidio?

**Juan:** No, la verdad no. Nos financiamos, con lo que obtuve de mi liquidación

**Eymard:** ¿Ha obtenido algún tipo de ayuda o información para llevar acabo su negocio?

**Juan:** Si. He tenido el acercamiento de la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y de la cámara de la industria del Turismo. He tenido invitación para participar. Me he asesorado con mi abogado y mi contador, y no hemos visto necesidad aun de pertenecer a las cámaras. Pero se acerca y te informan que beneficios tiene, por ejemplo, la cámara restaurantera que beneficios tiene. Tiene uno muy bueno que, si perteneces a la cámara, con tu cuota anual incluye el seguro de responsabilidad civil, para empleados y para público; de otra forma lo pagas aparte.

**Eymard:** ¿Ha realizado cursos de capacitación para poder administrar su negocio?

**Juan:** Si. Durante mi vida laboral. Y actualmente una de las partes que me tiene en la carrera de administración de empresas. Es adquirir la parte científica, la parte educativa y técnica de lo que ya sabía cómo era, pero había que darle una forma diferente o más bien formalizar.

**Eymard:** ¿Qué objetivos se plantea para su negocio en los próximos 2 años?

**Juan:** Tenemos en proceso, la ampliación de la licencia, incluye la ampliación en el área de servicios. Vamos a pasar de ser una empresa de bajo impacto que no sobre pasa los 90 metros cuadrados, a ser una empresa de mediano impacto. Así se maneja la terminología, y quiere decir que tu área de servicio y tus condiciones ambientales, de seguridad y requisitos de protección de civil para tus comensales y empleados cambian. Está en proceso que nos vamos a ampliar. Vamos a pasar de menos de 90 metros a 140 metros cuadrados.

**Eymard:** En esta última parte. Vamos a hablar acerca de lo que es la viabilidad y las problemáticas que ha encontrado durante el tiempo que lleva con su negocio. ¿Cuál ha sido el mayor problema al que se enfrentó antes de abrir su negocio?

**Juan:** El mayor ha sido y siempre va a ser, la parte burocrática; la parte de las licencias, los permisos, de las licencias sanitarias, del ayuntamiento. La licencia de funcionamiento no es complicada, pero todo lo que conlleva, porque necesitas una certificación por parte de la secretaria de salud. Entonces necesitas una licencia sanitaria, la certificación por parte de protección civil y esto incluye procedimientos con bomberos, hacer convenios con los recolectores de basura, y tiene que pasar tus servicios como luz, gas y electricidad, al modo comercial. Esto requiere una inversión fuerte de tiempo, de esfuerzo y un desgaste porque es muy burocrático el asunto: regrese en tres días, y que ahora las fotos, y que queremos el certificado de estabilidad estructural de la casa.

**Eymard:** ¿En cuánto tiempo considera que un negocio ya es difícil que se vaya a la quiebra?

**Juan:** La literatura dice que, con cinco años, el negocio ya es estable. Yo creo que, un negocio que subsiste tres años sin pérdidas y con la recuperación de su inversión, es ya un negocio exitoso y va a permanecer por lo menos diez años.

**Eymard:** ¿Usted considera necesaria una guía para la creación de un negocio?

**Juan:** Sí, claro que sí. Creo que se requiere, que haya información actualizada, información veraz, información sacada de primera mano, como la entrevista que me estás haciendo de las personas que tiene negocios y que participan de manera activa en la economía. Y que eso debería de difundirse para que las personas que quiere emprender tengan más claro, más real, la parte de que hacer y qué no hacer o cómo hacerlo.

**Eymard:** Durante su experiencia como emprendedor. ¿Ha encontrado algún manual o guía que le ayudara a saber si su negocio sería exitoso?

**Juan:** No precisamente. Fue más bien el producto de la experiencia. El primer negocio de la cocina económica, fue así como prueba y error. Se hicieron desde la selección de platillos, selección de los colores, todo se fue manejando de cero. Mi pareja viene una familia que tiene restaurantes en Ciudad del Carmen y esa poca experiencia la fue aplicando para otro concepto, que por supuesto es diferente aquí en Puebla.

**Eymard:** ¿Considera que tener a su alcance una guía de análisis para la viabilidad de un nuevo negocio le hubiera evitado tener problemas en la apertura de su negocio?

**Juan:** Sí, yo creo que sí. Contar con esas guías o tener la disponibilidad, sería muy útil. Para mí, me hubiera facilitado y para cualquier persona que quiera emprender.

**Eymard:** ¿Cree que contar con una guía de análisis para la viabilidad hubiera servido para hacer crecer más rápido su negocio?

**Juan:** No, no creo. La guía te pudiera dar una orientación y mucha certeza de los primeros pasos. Lo demás, tienes que trabajar con conceptos tuyos y una de tus preguntas viene algo que te voy a contestar.

**Eymard:** Desde su punto de vista. ¿Considera que el tener una guía de análisis para determinar la viabilidad, ayudará a evitar el cierre de los negocios?

**Juan:** Eso también puede ser muy útil. Seguramente tú lo sabes como administradora, no puedes caminar sin tener un Plan B, o sea, planes alternativos. De hecho, es una regla de los negocios, siempre tienes que tener tu proyecto inicial y tu Plan B; sino lo tienes ahí estas mal. Pero si sería muy útil, contar con ese tipo de guías pueden sustituir a tu Plan B; porque pueden apoyar a que tu Plan no fracase. Si tu Plan A fracasa, una guía bien hecha, bien estructurada y con buena orientación pueda ayudar a que no cometas los errores que hiciste en tu plan A.

**Eymard:** Con este sería el cierre de la entrevista. No sé, si quiera agregar alguna conclusión o algo más antes de que cerremos.

**Juan:** Si May. Fíjate que me preguntabas acerca de los recursos que existen o que hay. Siempre a las personas que conozco y que me platican de quieren abrir un negocio querer emprender o querer hacer algo. Les recomiendo un libro de Josh Kaufman que se llama Tu propio MBA. Tiene un título, así muy gringo; que dice "lo que se aprende en las universidades de un Master en negocios por el precio de un libro". Para la persona que quiere emprender es la biblia; la persona que lo lee y toma los conceptos; porque nada más habla de conceptos; y con eso abre un negocio; mejora su probabilidad de éxito como en 60 o 70 %, de no tener ese tipo de información...Te agradezco y te deseo mucho éxito en tu tesis y estoy a tus ordenes, en lo que te pueda apoyar, con mucho gusto

**Eymard:** Con esto hacemos el cierre de la entrevista. Lea agradecemos mucho su tiempo que para usted es muy valioso y que nos ha ayudado para esta investigación.

## Entrevista # 2 Marcial Eduardo Pérez / Consultorio



### Reporte de Entrevista

Fecha: 13 octubre 2018

Nombre: Dr. Marcial Eduardo Pérez

Entidad: Consultorio Dr. Eduardo Pérez

Cargo: Fundador

Descripción de la entrevista:

La entrevista se realizó al doctor Marcial Eduardo Pérez, quien es el pionero en la creación de un consultorio en una comunidad rural. El doctor detecto la necesidad de asistencia médica en la comunidad, además de deseo de querer ayudar a la gente con aquellas urgencias.

Entrevistador. Eymard Pineda Sánchez

**Eymard:** Buenas tardes soy Eymard Pineda Sánchez. Soy alumna de Facultad de administración de la licenciatura de Administración de Empresas. La finalidad de lleva a cabo esta entrevista es conocer sus opiniones y sus experiencias como emprendedor. Nuestra entrevista se va a dividir en tres partes. Voy a ir guiándolo con unas preguntas y usted nos haría favor de contestarlas. Usted me indica y podemos continuar.

**Eduardo:** Adelante

**Eymard:** La primera parte va dirigida a su percepción que tiene sobre los emprendedores. ¿Qué significa para usted ser emprendedor?

**Eduardo:** Aceptar retos. Hacer que la gente o que uno se comprometa a tratar de sacar adelante el proyecto que uno tenga. Retos a veces fuertes y un buen emprendedor, analiza y se hecha para adelante.

**Eymard:** ¿Qué características considera que debe tener un emprendedor?



**Eduardo:** Yo creo que debe tener mucha paciencia, mucho compromiso consigo mismo. Enfrentar sus retos como vienen y no caerse luego, luego. Que tenga estimado tener ciertas caídas y eso es aprendizaje. Seguir en el camino.

**Eymard:** ¿Qué opina acerca de la cultura emprendedora?

**Eduardo:** Estoy considerando que esto antes no se manejaba de esta forma. Emprendedurismo ha venido a revolucionar, el concepto de lo que es un empresario, de lo que es una persona que tiene deseos de hacer algo o salir adelante por sí mismo. Yo considero que con los nuevos instrumentos como el internet y otros que tenemos ahora en la modernidad; coadyuvan mucho a que esta persona pueda salir más rápido adelante, analizar su diagnóstico situacional, donde y que es lo que quiere hacer.

**Eymard:** ¿Conoce los medios de información que son destinados a los emprendedores?

**Eduardo:** Algunos, no conozco todos. En el ramo que yo me manejo, conozco ciertas áreas, donde nos apoyan con ciertos aparatos, ciertos instrumentos. Nos ayudan a sobresalir o buscar facilitar más el trabajo hacia el paciente o mi cliente. Pero hay muchas diversidades canales donde podemos ejercerlos, tanto como para publicitarnos como para utilizarlos hacia otros proveedores que nos puedan ayudar a salir más adelante.

**Eymard:** ¿Conoce los subsidios que ofrece el gobierno en favor de los emprendedores?

**Eduardo:** Sé que existen, pero no se los canales para esto. Que requisitos pidan, etc. Sé que existen ciertos programas para apoyar estos. Tengo conocimiento, sobre un proyecto que había para apoyar a los artesanos. Me refiero a los que hacen manualidades en las Sierras de Puebla y se le daba hasta un presupuesto para que no dejaran de hacer esas cosas; porque a veces no tenían el recurso económico, ya las dejaban de hacer y buscaban otras cosas, otras situaciones y el gobierno decía, yo te apoyo, pero sigue haciéndolo.

**Eymard:** Muchas ideas emprendedoras terminan desapareciendo en un corto tiempo. ¿Qué considera, que haría falta para que esto disminuya?

**Eduardo:** Pienso que, es el compromiso de la persona. He conocido gente que ante muchas adversidades; dicen es que yo estoy echado para adelante. Esa energía, esa vibra que tiene adentro, es lo que a pesar de todas las dificultades; hasta uno dice, oye como le hiciste, pues echándome el reto. Y siento más que nada es por ese rumbo, tiramos en la piedra o tiramos el compromiso y ya no le

avanzamos. Así que va desde la persona, porque situaciones y adversidades existen y México tiene mucha diversidad en eso.

**Eymard:** Aquí sería la primera parte. La segunda Parte, sería su opinión y los datos acerca de su negocio. Acerca de cómo se ha visualizado como emprendedor. Me podría indicar. Nombre de su negocio, giro y el tiempo que tiene de apertura

**Eduardo:** Mi negocio es un consultorio médico. Tengo doce años, trabajando en él. No tengo un nombre como tal. Nombre del consultorio es doctor-Consultorio médico y pongo mi nombre.

**Eymard:** ¿Qué factores lo impulsaron a convertirse en un emprendedor?

**Eduardo:** Muy interesante esa pregunta. Porque tengo compañeros que me han dicho porque mejor no te metiste a un hospital y te fuiste lejos. Yo creo que vi las necesidades de la gente. Si bien no gano lo que pudiera estar ganado en Puebla, en algún hospital o institución. Me ha gustado, porque he crecido tanto en la condición humanista como en la cuestión económica. Pero lo que me movió fue el apoyar a la gente con esas necesidades; ver que no tenían médicos, era yo o sino tienen que trasladarse de 8 a 10 km para poder tener asistencia médica. Entonces, si ponemos una situación de urgencia pues 8 o 10 km son una distancia son bastante para tener una atención oportuna y me he visto en ciertas condiciones, en donde me dicen que bueno que está usted aquí sino mi paciente hubiera estado peor o quien sabe que le hubiera pasado.

**Eymard:** ¿Tenía alguna experiencia previa sobre negocios?

**Eduardo:** No como tal, como que yo estuviera metido en eso. Mi padre tenía una empresa, fábrica de muebles, sillones para peluquería. Y uno se da cuenta más o menos de cómo es un negocio. Ahí me di cuenta de que existe una cierta infraestructura para poder desarrollarse en ese sentido, pero hacer un diagnóstico situacional donde me voy a ubicar y eso a mí me ha funcionado. Hay un dicho que dice que el primero en tiempo es primero en derechos; han llegado otros médicos, pero no aguantan, se desesperan o no sé qué pasa y se van. Les pesa mucho el que este ahí y la verdad que de buenos precios a los pacientes y eso es lo que le agrada

**Eymard:** ¿Qué factores considera que hicieron exitoso a su negocio?

**Eduardo:** Primero que nada, hice mi diagnóstico situacional. Si hubiera habido 15 o 20 médicos; hubiera sido uno más de ahí. Vi que estaba la clínica, el sector salud, una doctora y su servidor. La doctora prácticamente estaba focalizada al área de partos, atención a embarazadas y no se metía en otros

ámbitos. Cuando yo llego empiezo a tener toda esa apertura, claro para los partos ya estaban acostumbrados a esa doctora, pero poco a poco me he ganado la confianza de la gente. He tenido más cesáreas, mas partos, a raíz de eso; de la confianza que les he brindado a mis pacientes y lo que he hecho lo hago al 100%.

**Eymard:** ¿Cuáles han sido los mayores retos a los que se ha enfrentado?

**Eduardo:** Muy buena pregunta. He tenido muchas condiciones en las que me quedan dudas a veces sobre el tratamiento o manejo y que el paciente pudiera sentirse cómo que el doctor no sabe, no entiende o no conoce mi problema. Solventado esas situaciones; todos estamos sujetos a tener ciertos errores; pero en lo general no he tenido muchos problemas, al contrario, hasta me recomiendan; y eso me compromete más. Sin embargo, también reto es, el no poderles ofrecer a los pacientes una solución directa; y eso lo he solucionado haciendo equipos, distintos equipos con los demás médicos que conozco. Para que si el problema que tiene el paciente es un problema abdominal; por decir un ejemplo; llamo a un cirujano general; pero si es un problema de que se fracturo o rompió un hueso etc.; ya tengo el contacto y hacemos los equipos. Un médico no trabaja solo, un médico tiene que tener obviamente, quien lo apoye a anestesiar al paciente y quien lo apoye a instrumentar; a ayudar, etc. Eso hace que el medico tenga más resultados positivos, porque no trabajamos solos trabajamos en equipo y eso ha hecho que mis pacientes me tengan más confianza; porque a la fecha todos los pacientes que he operado, todos los pacientes que he atendido en diversas circunstancias; cesáreas, apéndices, vesículas, fracturas etc. Todos han salido adelante y pues me recomiendan.

**Eymard:** Durante el tiempo que tiene con su negocio. ¿ha solicitado algún apoyo financiero o subsidio?

**Eduardo:** No, no directamente. Todo esto por la situación, de que quizás a veces es cierta falta de información o que no tenemos la certeza de poder cubrir los pagos que hicieron en ese tipo de subsidios. He tenido subsidio, de parte de ciertas farmacéuticas que me apoyan dando el medicamento y que periódicamente me llegan y me cobran; y les pido más medicamento y eso también ayuda mucho. Dicho de paso, tampoco hay farmacias y las que hay solo tienen cosas básicas. La COFEPRIS, la institución que nos rige es estricta en el manejo de medicamentos, obviamente no cumplen con los criterios que se piden para tener una farmacia formal y no la tiene formalizada. En mi caso, yo puedo ofrecer estos servicios a los pacientes.

**Eymard:** ¿Ha obtenido algún tipo de ayuda o información para llevar acabo su negocio?

**Eduardo:** Si he obtenido ayuda. Tenemos ciertas asesorías con el contador, con gente que está involucrada en el área y me dicen por aquí puedes ayudarte de esta forma. Publicítate así, que la gente vea que existes. Porque si no te encuentra, no te ven, buscan otras opciones.

**Eymard:** ¿Ha realizado cursos de capacitación para poder administrar su negocio?

**Eduardo:** Directamente como administración, no. He estado en ciertos cursos tanto de legislación, como de desarrollo de mi propia profesión. Pero administrativamente, no. Llevo unos libros de ingresos y egresos, lo básico; pero curso de administración no, no he tenido.

**Eymard:** ¿Qué objetivos se plantea para su negocio en los próximos 2 años?

**Eduardo:** Mi objetivo obviamente quiero aumentar el espacio. Que sea no nada más para la cuestión medica; sino también una situación odontológica que lo está pidiendo la gente y tener también un área de fisioterapia, para que la gente vaya acudiendo y nos conozca más. Juntándonos de esa forma, vamos a ver más desarrollo en esta situación y el espacio. Obviamente hay que invertirle para cubrir las necesidades de cada una de las disciplinas que quiero agregar a mi servicio.

**Eymard:** Con esto se concluye la segunda parte. La última y tercera parte, es acerca de la viabilidad y problemáticas a las que se ha encontrado. ¿Cuál ha sido el mayor problema al que se enfrentó antes de abrir su negocio?

**Eduardo:** El mayor problema fue la distancia y el renunciar a la comodidad que nos da la ciudad. Porque, todo lo tenemos cerca y luego a veces cuando nos retiramos del área urbana a un área suburbana más bien rural, ni siquiera suburbana. Es un cambio de estilo de vida, porque uno tiene una forma de vivir y de repente se va una parte completamente distinta y hay que adaptarnos. El principal reto fue adaptarme a mis nuevas condiciones y lo que me movía era el deseo de ayudar a la gente y saber que puedo lograrlo aquí. Ya llevo 12 años, la gente me espera, me busca, si es una urgencia pues *adiós Nicanor*, me voy para tenderlos. Pero ya la gente, ya no se va del pueblo a buscar a otros; me esperan por la condición de la confianza que me tienen.

**Eymard:** ¿En cuánto tiempo considera que un negocio ya es difícil que se vaya a la quiebra?

**Eduardo:** Yo creo que depende mucho de los giros y la atención que se le dé. Siempre he dicho que uno hace el prestigio. En el área médica, normalmente no va consultar a la sección amarilla y decir necesito un médico y en la sección amarilla lo busco. La confianza que la gente va dando es lo que nos hace crecer. Alguien que no conoce un médico; me siento mal, etc.; entonces, otro le dice ve con este doctor atendió a mi familia y todos bien. Eso hace se solidifique, se consolide. Yo pienso que hay un tiempo de picar piedra y en este caso fueron como 4 años en los cuales salía más o menos tablas y ahorita apenas estoy empezando a tener un poco más de asentamiento; y ya me puedo dar la satisfacción de decir lo estoy logrando. Porque, es a base de esfuerzos y de tenacidad. Lo veo muchos porque muchos han llegado; están 1 o 2 años y se van porque no ven una situación sólida en su manejo como médicos.

**Eymard:** ¿Usted considera necesaria una guía para la creación de un negocio?

**Eduardo:** En definitivo. Déjeme decirle que, aunque no lleve un curso como tal, pues uno se da cuenta. Tengo un posgrado en salud y seguridad en el trabajo, entonces ahí llevamos algo de cómo debe instalarse un área para que funcione. Uno sabe que tiene que esta con hacienda, el municipio y con protección civil. Si no cumple con las directivas va a tener problemas al final del día porque no está cumpliendo con lo mínimo necesario de seguridad. Si no se tiene una guía o un protocolo de cómo voy a abrir un negocio, decía incluso si yo quiero vender pepitas, pero me voy a un lugar donde hay muchos vendedores de pepitas, pues no voy a vender mis pepitas; solo que las regale. Tiene uno que hacer un diagnóstico situacional para esto y créame que lo hice antes de instalarme.

**Eymard:** Durante su experiencia como emprendedor. ¿Ha encontrado algún manual o guía que le ayudara a saber si su negocio seria exitoso?

**Eduardo:** Como tal, no. Yo creo que fui pionero ahí. Porque vi la oportunidad, hice mi análisis. Dije aquí no hay médico. No estoy tan lejos de la ciudad, pero tampoco estoy cerca. Vi las necesidades de la población, más o menos 5000 habitantes y sin médico. Tienen el centro de salud, pero la gente está cansada de eso. La sobre demanda obliga a que el paciente o la familia lleve a otra opción a su enfermito.

**Eymard:** ¿Considera que tener a su alcance una guía de análisis para la viabilidad de un nuevo negocio le hubiera evitado tener problemas en la apertura de su negocio?

**Eduardo:** Definitivamente. Porque es una guía que me va a decir en caso de. Es como flujograma, aplicas esto, te esta función por aquí te vas y haces esto y

esto. Eso nos facilitaría mucho la apertura y las condiciones; por ejemplo, yo pensaba poner una farmacia-consultorio. Pero los espacios que tenía inicialmente no me daban lo que la norma requiere y eso no lo sabía. Entonces ya sobre la marcha me dicen, si llega salubridad y ve esto te va lo va a clausurar porque no estas cumpliendo con la norma. Eso me lo hubieran dicho antes de empezar acomodar, pero bueno. Me puse a revisar y tuve que cerrar porque solo sería farmacia y el médico que hace aquí. Entonces solo abrí botiquín y estoy funcionando así.

**Eymard:** ¿Cree que contar con una guía de análisis para la viabilidad hubiera servido para hacer crecer más rápido su negocio?

**Eduardo:** Yo creo que sí. Lamentablemente quizás uno llega y no tiene una asesoría para esto. Sería bueno que hubiera un asesor que dijera, mire por aquí, por aquí y estos son los canales que hay que hacer. Los golpes son los que uno dice, aquí falle y etcétera. Y no necesariamente en el área médica con mis pacientes, sino es con la infraestructura de que no planeo lo que se tenía que hacer inicialmente.

**Eymard:** Desde su punto de vista. ¿Considera que el tener una guía de análisis para determinar la viabilidad, ayudará a evitar el cierre de los negocios?

**Eduardo:** Incluso hasta la apertura, porque si no tengo esta guía y me aviento, por eso muchos negocios abren y son como llamaradas de petate. Tienen bien y de pronto se apagan porque no tienen un sustento y la gente sino le das un buen servicio pues adiós. Cualquier negocio si tu servicio es deficiente, la gente se va a ir a otras partes. Si esto se hace ya como si fuera un protocolo, una guía; definitivamente nos va a ayudar a salir adelante con respeto a esto. Hasta lo agradecería que hubiera algo así para que se hicieran estas observaciones y poder uno corregir este tipo de problemas que se están presentando y que quizás no los vemos

**Eymard:** con esto cerraríamos la entrevista. Le agradezco como mucho su atención y no sé si quisiera agregarnos alguna conclusión o comentario extra.

**Eduardo:** Ojalá su análisis sea favorable para que pueda en lo posterior apoyarme e n una situación que sea pertinente

**Eymard:** Muchas gracias por su atención

## Entrevista # 3 Luis Gerardo Sánchez Stone / Ergosolar



### Reporte de Entrevista

Fecha: 15 octubre 2018

Nombre: Luis Gerardo Sánchez Stone

Entidad: Ergosolar

Cargo: Director

#### Descripción de la entrevista:

La entrevista se realizó al Ing. Luis Gerardo Sánchez Stone, quien es el fundador de una empresa que se dedica al desarrollo e implementación de celdas solares. La decisión de que realizara una empresa de este tipo, fue partiendo de la necesidad de usar fuentes de energías alternativas.

Entrevistador: Eymard Pineda Sánchez

**Eymard:** Buenas tardes. Soy Eymard Pineda Sánchez. Soy alumna de la Facultad de administración y estudio la licenciatura en Administración de Empresas En este caso la entrevista se va a dividir en tres partes. La primera parte va a ser la precepción sobre los emprendedores, la segunda acerca de los que son los emprendedores y su negocio; y la última parte va a ser acerca de la viabilidad y problemáticas que han surgido durante el tiempo que lleva con su empresa. ¿Qué significa ser emprendedor para usted?

**Gerardo:** Ser emprendedor para mi es, necesidad incansable para trascender.; en pocas palabras. En muchas ser un guerrero completo desde las 12 horas que tiene de luz el día. Estar acostumbrado a fracasar y a ir en contra de prácticamente todo, incluso hobbies, hábitos, familia; en pro de un objetivo. También el emprendedor parece como una especie de heroísmo silencioso.

**Eymard:** ¿Qué características considera que debe tener un emprendedor?

**Gerardo:** Primero tener claro el objetivo profundo, a veces el objetivo no es tan claro en cuanto a que sectores, cosas, canales, todo eso. Pero si tener claro tu objetivo profundo, o sea, cuál es tu objetivo profundo, porque de una empresa

quieres demostrarle a tu papa algo, quieres ser mejor que un vecino, quieres tener un carro, quieres ser como un roquero / rockstar que sales con tus joyas y tu novia o quieres transcender, quieres ayudar a la sociedad. Solamente que encuentres este objetivo profundo, eso siento que los emprendedores tienen eso o sino tienen lo deben de tener. Debe ser muy perseverante, debe ser creativo, debe saber vender, debe ser positivo, debe ser un gran líder y para ser un emprendedor bueno debe serlo bajo valores, básicamente tres: honestidad, responsabilidad y respeto.

**Eymard:** ¿Qué opina acerca de la cultura emprendedora?

**Gerardo:** Es muy improvisada, piensan que es muy de arriesgarse, pero aventándose a lo loco a la guerra. Realmente la guerra se planea, la guerra se tiene que poner en un papel y saber hacer hacia donde se quiere llegar. No es como la mayoría de la gente lo ve, como es aventarse a lo loco y ser apasionado y ser mortal. Es más bien como llevar ese orden.

**Eymard:** ¿Conoce los medios de información que son destinados a los emprendedores?

**Gerardo:** Este Entrepreneur, esta Endeavor, está el INADEM con sus revistas y sus cosas- Hay varias revistas, muchos libros, el océano azul, creo que hay también un canal del INADEM de televisión, Youtube es un gran medio que te comunica estrategias y cosas. Muchos grupitos de Fuckup Night, reuniones de emprendedores, sé que son un medio de compartir cosas.

**Eymard:** ¿Conoce los subsidios que ofrece el gobierno en favor de los emprendedores?

**Gerardo:** No. Sé cómo primer año de una empresa no se pagan impuestos. Sé que si innovas también una parte de la nómina no la pagas: pero aquí hemos innovamos y nunca hemos visto esos beneficios. También sé que el primer empleo, también hay o había un beneficio; pero aquí tenemos muchos de primer empleo y no se aprovecha. Creo que esperamos poco del gobierno y creo que es algo bueno.

**Eymard:** Muchas ideas emprendedoras terminan desapareciendo en un corto tiempo. ¿Qué considera, que haría falta para que esto disminuya?

**Gerardo:** En definitiva, planeación. Prácticamente planeación te lo diría, en una palabra. El Canvas es algo muy fácil de hacer y práctico. No es difícil planear, ni tampoco lento, puedes planear muy rápido, en un avión; yo he planeado negocios rápido, no están difícil planear un negocio. Yo lo que digo, ya si nos vamos lo más profundo, pues necesitamos del gobierno que haya más fondo



para los emprendedores, fondos como los que hay ahorita que le dan al que tiene y no al que necesita realmente. Mas capital semilla o Angel Ventures, por ejemplo. Inversionistas que inviertan en ideas locas, raras que generen valor. Le dan dinero al que quiere poner un restaurant. El INADEM se la pasa poniendo dinero a servicios y en cosas que no generan valor; deberían de estar invirtiendo en ideas de redes sociales, de cosas de IOT, cosas de internet, ideas locas que son papel. Todos los foros están hechos como talleres, tortilleras, para mantener a la raza en su mismo status o peor y no para desarrollar valor que es lo que estamos hechos.

**Eymard:** La segunda parte es acerca del emprendedor y su negocio. Me podría indicar. Nombre de su negocio, giro y tiempo de apertura

**Gerardo:** Se llama Ergosolar. El giro es servicios de ingeniería para el ahorro de energía eléctrica. Nueve años de apertura

**Eymard:** ¿Qué factores lo impulsaron a convertirse en un emprendedor?

**Gerardo:** Lograr proyectos de alta trascendencia. A lo que hay en el mercado laboral, es encargarse de un tornillo o una máquina. Yo soy ingeniero mecatrónico. Una línea de producción. Son trascendías que si haces bien tu trabajo, lo que haces es más eficiente a una empresa y más rentable. El que gana es cuate que ya tiene dinero y que no necesita más. Vi que esa no era la trascendencia profunda y la trascendencia profunda la encontrábamos en el emprendedurismo

**Eymard:** ¿Tenía alguna experiencia previa sobre negocios?

**Gerardo:** No

**Eymard:** ¿Qué factores considera que hicieron exitoso a su negocio?

**Gerardo:** La ayuda de mi familia, la perseverancia y el estar en un mercado creciente.

**Eymard:** ¿Cuáles han sido los mayores retos a los que se ha enfrentado?

**Gerardo:** Al IMSS, el SAT, al INFONAVIT y todos los demás impuestos que existen en el mundo. Es un problema, te congelan las cuentas. Es una locura lo que hacen estas personas. Y los que debían pagar; que esta semana que he visto como 15 textileras, pagan el menos 1%. Aprenden como no hacerlo y los emprendedores somos lo que estamos pagando los impuestos, hasta que nos damos cuenta de que hay muchas maneras de pagar lo mínimo y nos convertimos en un lobo más. Y sino pagas impuestos, caes en un ciclo vicioso.

Porque pagar impuestos es bueno, pagas, hay escuela y educación, seguridad y salud; y todo lleva una simbiosis, todo funciona bien. Pero en el mundo en el que estamos, parece que es la ciencia de pagar la menor cantidad de impuestos posibles y eso te lleva al fracaso como país. El tema legal, ay estamos muy lejos, ni conocemos. Nos ha robado varias veces bastante dinero y también muchos nos han dejado de pagar; la parte legal creo que es alguno de los retos fuertes. Cada tres años las empresas por naturaleza tiene un momento de estrés, de crisis y de retos. Entonces ya llevamos 9 años; ya tenemos tres veces esos retos fuertes. Una vez fue, un reto fue dejar de un negocio para enfocarnos en otro; porque cuando eres emprendedor te enamoras de todo; pero tienes que en algún momento ser humilde y decir este no funciona, vamos por que el sí funciona; aunque sea menos divertido o menos sexy. Otra fue el cambio de oficinas, cuando crecimos que también fue otro reto muy fuerte; porque había que poner mucho dinero en fierros, paredes y en cosas que no generan valor tan rápido. Y otro reto ahorita, que estamos en un crecimiento exponencial, tenemos cuatro vacantes, teníamos 9 gerencias y cambiaron a 5; este cambio fue como más estructural. Si te refieres a retos que tenga con el exterior, pues a robos, falta de apoyo del gobierno, que eso todo mundo lo va decir, pero en realidad no es tanto. Y si no hubiera tenido la suerte de esta en una familia empresarial, pues creo los retos hubieran sido mucho más grandes. Me ha pasado muchos tips, mucha gente, contactos, es lo que aquí en Puebla para ser exitoso, necesitas tener muchos contactos, depende de tú mercado. Yo creo que los retos para cualquier persona serian tener una red de contactos.

**Eymard:** Durante el tiempo que tiene con su negocio. ¿ha solicitado algún apoyo financiero o subsidio?

**Gerardo:** Apoyo financiero, mi papa es el único que ha puesto dinero. Mis tíos al principio, después mi papa. Y de ahí, INADEM, bajamos un poquito, \$250,000.00; pusimos \$90,000.00 y nos dieron \$250,000.00 en capacitaciones y cursos. Prácticamente, es todo.

**Eymard:** ¿Ha obtenido algún tipo de ayuda o información para llevar acabo su negocio?

**Gerardo:** Hemos tomado varios cursos, varios diplomados en administración de negocios. Participé en algunos procesos de Endeavor. En el proceso de Expansión, nos dieron un premio a nivel nacional, con Expansión la revista, como los 10 emprendedores del año. La verdad, he tenido varios mentores, profesores del IEDE. Mucha lectura, muchos emprendedores de lejos, con libros y con revistas.

**Eymard:** Aquí la pregunta ya no las contesto que ¿Ha realizado cursos de capacitación para poder administrar su negocio? Y son los que nos comenta. ¿Qué objetivos se plantea para su negocio en los próximos 2 años?

**Gerardo:** Próximos dos años. Tenemos tres patentes que ya hicimos y ya deben estar en el mercado, haciendo negocio; que es un primer reto. Otro reto es, tener una asociación que tenemos trabajando, que se llama Energía con causa. Que trata de poner paneles en orfanatos, asilos, escuelas de escasos recursos, que haya fondeado al menos 10 proyectos, ahorita llevamos 2 nada más. En cuestión de ventas, es vender arriba de 10 millones de pesos e 2 años, tener más de 30 personas trabajando, tener tres empresas y que la primera este facturando 2 millones el primer año y 6 el segundo. Hacer el primer megaproyecto, para nosotros un megaproyecto es arriba de 1 millones de dólares. Tenemos varios ya formados pero la idea es de ya tener uno formado en dos años.

**Eymard:** La tercera y última parte es acerca de la viabilidad y problemáticas. ¿Cuál ha sido el mayor problema al que se enfrentó antes de abrir su negocio?

**Gerardo:** Poner de acuerdo a mis tíos sobre el modelo de negocios. Porque ya hablaba de sustentabilidad y eso es algo que ellos desconocen. Entonces, creo que es más el cambio generacional, en mi caso.

**Eymard:** ¿En cuánto tiempo considera que un negocio ya es difícil que se vaya a la quiebra?

**Gerardo:** Nunca. Sears acaba de abrirse en bancarrota. Todos los días es una oportunidad para irte a la quiebra.

**Eymard:** ¿Usted considera necesaria una guía para la creación de un negocio?

**Gerardo:** Si, aunque debe de ser los más simple, flexible, divertida, posible. Si se mete muy técnica, muy específica, nadie la va a usar. Y esta tan rígida, lo suficientemente rígida, tampoco nadie la va a usar. Tiene que ser una guía muy práctica. De hecho, yo tengo un Excel que me encanta. Con ese he hecho dos proyectos, dos negocios nuevos; es muy interactivo y muy fácil de usar. Si creo que sea necesaria, pero debe de ser muy culturizada a la cultura mexicana; que no lee, que no planea, que no se toma su tiempo para pensar. Así que tiene que ser algo muy divertido, muy práctico, muy flexible. Que puede ser para un hotel, para unas garnachas. O una guía para los hoteles o una guía para un sector o un nicho.

**Eymard:** Durante su experiencia como emprendedor. ¿Ha encontrado algún manual o guía que le ayudara a saber si su negocio seria exitoso?

**Gerardo:** Para mí la guía mágica es el canvas. Para mi esa es como una guía. Muy fácil de usar. Me gusta que sea rápida de evaluar en una hoja, porque las cosas cambian rapidísimo en mi sector. La energía hace un año era otro negocio que soy. Ahora es mucho más financiero; hace un año era negocio de ingeniería. Entonces cambian tan rápido las cosas, que me encanta ver mis tres canvas. En Ergosolar tenemos tres líneas de negocio y ahí están los tres. Entonces esa guía para mí es muy buena. Para otros proyectos tengo un Excel que me pasaron del Tec de Monterrey; le he modificado muchísimo pero ahorita lo amo, porque puedo armar cualquier negocio, puedo ver cualquier inversión, puedo ver si tenemos precio bajo o corto, cuanto tiempo podemos soportar un precio bajo, cuanto debo pagar de nóminas, esta todo metido ahí. De una manera muy práctica, por al menos yo ya le entendí, y me ha servido para evaluar por lo menos dos negocios que hasta ahorita han sido exitosos.

**Eymard:** ¿Considera que tener a su alcance una guía de análisis para la viabilidad de un nuevo negocio le hubiera evitado tener problemas en la apertura de su negocio?

**Gerardo:** Es buena pregunta. Y tal vez te diría que si hubiera sido como un canvas hace nueve años, me hubiera gustado mucho. Una guía, así de que Paso 1 y empiezas a aplicar las cosas; tendría mis dudas porque muchos negocios no están tan fáciles de documentar o de saber. Si al de Facebook le hubieras dicho, oye una guía para crear tu Facebook, posiblemente te hubiera dicho: Ahh no estoy seguro. Porque son mercados, cosas, preguntas; que al menos de que está basada esa guía en millones de casos de éxito de Silicon Valley, por ejemplo. Entonces diría: Ah, sí con esto en Silicon Valley crearon negocios unicornios y proyectos de altísima trascendencia, como Google, Apple, cualquiera de estos. Dirías Ok, vamos por el buen camino. Pero si fuera algo como rígido, creo que no la usaría, no me gustaría llegar a un lugar a donde le demás ya están.

**Eymard:** ¿Cree que contar con una guía de análisis para la viabilidad hubiera servido para hacer crecer más rápido su negocio?

**Gerardo:** Si, yo creo que sí.

**Eymard:** Desde su punto de vista. ¿Considera que el tener una guía de análisis para determinar la viabilidad, ayudará a evitar el cierre de los negocios?

**Gerardo:** Si. La respuesta está evidente.

**Eymard:** Con esto se concluyen lo que son las preguntas. No sé, si quiera anexarnos algo más o darnos alguna conclusión sobre el tema.

**Gerardo:** No sacaría la guía de mi ronco pecho. Si no lo sacaría de lugares exitosos. Hay muchísimas, yo ya he leído sobre varias guías de negocios. Yo me iría como primera tesis digamos; ir a estudiar las mejores, quitarle y ponerle 2 o 3 cositas, que consideres que sea tu aportación; nada más; no echarte la guía de la 1 a la 1000. Agárrate la más exitosa, modifícas inciso B de la uno, inciso C, aterrizándolo a México y eso creo que pudiera ser muy exitoso. Por ejemplo, Design thinking, Canvas; esos modelos prácticos, rápidos de saber si tu negocio va o no va; el equivocarte rápido. Cuando yo empecé, plan de negocios, tenemos que hacer un plan de negocios, 15 incisos, 80 hojas; lo hice y no sirvió de nada. Conocí el Canvas y ya eso es, aquí le subo, le pego. Design thinking, en un producto, a ver tu dime como si fueras mi cliente; te gustaría no te gustaría, que miedos tienes, porque sí porque no. Te equivocas rápido. Una prueba en papel antes de hacer el gran prototipo. Si fueran como ese tipo de ejercicios didácticos, prácticos, probados; sería muy exitoso. Si fuera un inciso 1.0.0.0.0.1, ya desde el primer Cero ya estamos fuera todos los mexicanos, desde ese momento dejamos de leer y de ver; aunque metodológicamente este perfecto, aunque en tu tesis te pongan 10 y vayas con tu tesis al mundo, no va servir, sino es súper tesis. Tienes que ir Stanford, Harvard, Silicon Valley, Alemania, Japón y a ver lo mejor que hay en el mundo, tráértelo a México con los cambios que necesites, una y mil cambios sería en español. Nada más con eso ya estás del otro lado. Hazla en español, ya tu tesis va, aplaudimos todos y listo. Y metodologías rápidas, practicas es lo que a todos los emprendedores les serviría. Agregar una parte como de resiliencia, valores, de esas cosas no te enseñan en la universidad, que te enseñan los golpes y si te los enseñaran antes de que los tuvieras, que te dijeran está bien tienes que soportar golpes y regresar a tu sitio. Te mueves, pero regresar a tu punto, el ser inquebrantable a tus valores. No el empezar a comprar facturas para no pagar impuestos. Tienes que hacer las cosas bien, porque una empresa rendidora paga impuestos. No hay de otra. Si eso se ve desde el principio como un deber ser, las empresas serían mucho más exitosas. Hay un libro que se llama Built to last, empresas que perduran en español; también ahí tienen muchas respuestas que te pueden servir. Entrevistaron a 80 o 100 empresas, las mejores que había en ese momento y vieron que componentes tenían que hacían que duraran en el tiempo. Y ahí tienen todo lo que tú necesitas, está en ese libro. Y lo recomiendan todas las personas de negocios.

**Eymard:** Muchas gracias por la atención y por el tiempo.

## Entrevista # 4 Gabriel Cortes Tenorio / Inaudivitec



### Reporte de Entrevista

Fecha: 16 octubre 2018

Nombre: Gabriel Cortes Tenorio

Entidad: Inaudivitec

Cargo: Gerente

Descripción de la entrevista:

La entrevista se realizó al Ing. Gabriel Cortes Tenorio, quien es el fundador de la empresa; el cual es especialista en diseño industrial mecánico. Dentro de sus principales actividades se encuentra el diseño e implementación de estaciones completas para las armadoras. El fundador fue uno de los pioneros en Puebla, para lo que es el diseño industrial mecánico.

Entrevistador. Eymard Pineda Sánchez

**Eymard:** Buenas noches. Mi nombre es Eymard Pineda Sánchez. Soy estudiante de la Licenciatura en Administración de empresas. De la facultad de administración de la BUAP. Le agradezco mucho que nos preste estos minutos de su tiempo, para realizar la siguiente entrevista. La entrevista se divide en tres partes. La primera es acerca de la percepción que tiene sobre de los emprendedores. La segunda es acerca de usted como emprendedor y su negocio y la última parte es sobre de la viabilidad y problemáticas a las que se ha encontrado ¿Qué significa ser emprendedor para usted?

**Gabriel:** Ser emprendedor para mi significa. Personas que tienen voluntad de hacer las cosas, y que tienen en sí mismo un objetivo y una meta. El emprendedor consta de dos partes; una es ingenio y la otra es constancia para poder hacer cualquier tipo de trabajo.

**Eymard:** ¿Qué características considera que debe tener un emprendedor?

**Gabriel:** Las características son varias. Ser constante, tener una meta y objetivo, cumplirlos, empezar y terminar cada una de las cosas. Dedicarle tiempo a cada parte o cada objetivo, de lo que se proponga cada persona.

**Eymard:** ¿Qué opina acerca de la cultura emprendedora?

**Gabriel:** La cultura emprendedora esta por los suelos. Son muy pocas personas las que llegan a entender o las que tienen hambre de crecer. El conformismo mexicano está mal, muy pocas personas te llegan entender que debes de esforzarte, tener ambición en el trabajo y por añadidura se te da todo lo demás, dinero, esfuerzo, metas, crecimiento. Pero el mexicano es muy egoísta y tiene un orgullo muy fuerte cuando el mexicano llega a derribar todos esos dogmas que tiene de pensamiento, va a poder cambiar.

**Eymard:** ¿Conoce los medios de información que son destinados a los emprendedores?

**Gabriel:** No, ninguno. Ay muy poca difusión en cuestión de los medios. Muy pocas personas llegamos a través de otras personas, que nos cuentan que es lo que hacen en el CONACYT, es muy fuerte pero desgraciadamente no tiene el apoyo y ni la suficiente la difusión para que muchas personas crezcan. Volvemos a los mismo, que se llama criterio mexicano o de que no te dejes crecer porque si no me vas a ganar el día de mañana. Entonces como no hay competencia, para mi si un emprendedor no tiene competencia, simplemente nunca va a crecer.

**Eymard:** ¿Conoce los subsidios que ofrece el gobierno en favor de los emprendedores?

**Gabriel:** No. De hecho, he oído, pero nunca tenido la dicha de llegar a conocer. Apenas hubo unas personas que se comunicaron y que me lo iban a ofrecer. Pero no, se algo así como si fuera un chisme, entre bocas, de que hay subsidios, pero la verdad uno nunca sabe de eso.

**Eymard:** Muchas ideas emprendedoras terminan desapareciendo en un corto tiempo. ¿Qué considera, que haría falta para que esto disminuya?

**Gabriel:** Yo pienso que es el criterio mexicano, Las ganas, el deseo o el grado de estudios que necesitan. No solo es con una carrera tienen que tener dos o tres carreras al mismo tiempo para poder tener una idea más precisa de todo lo que se puede hacer o llegar a tener.

**Eymard:** La segunda parte acerca del emprendedor y su negocio. Por favor me podría indicar. Nombre de su negocio, giro y tiempo de apertura

**Gabriel:** Mi empresa se llama Inaudivitec SA de CV. El giro es totalmente industrial-automotriz. Y el tiempo de apertura, llevo 8 años.

**Eymard:** ¿Qué factores lo impulsaron a convertirse en un emprendedor?

**Gabriel:** Desde que estaba estudiando. Cada vez que me ponían una hoja decía: Yo ponía quiero ser empresario. Entonces, a partir de esa parte mis metas fue empezar a buscar o investigar; que es lo que siempre he impulsado a todos los chavos que me rodean a que investiguen. Investigué que se necesitaba para ser empresario y lo único que hice fue estudiar tres o cuatro diferentes tipos de carrera: técnica, mecánica, administrativa, contable, ingeniería, máquinas y herramientas y con eso me di cuenta que podría poner empezar un negocio y a parir de ahí empecé a crecer.

**Eymard:** ¿Tenía alguna experiencia previa sobre negocios?

**Gabriel:** No, ninguna. Y de haber sabido hubiera crecido mucho más rápido. Para el poco tiempo que tiene mi empresa, relativamente es muy joven, pero está muy grande

**Eymard:** ¿Qué factores considera que hicieron exitoso a su negocio?

**Gabriel:** La gente que rodea a uno. La gente que va uno escogiendo para estar trabajando.

**Eymard:** ¿Cuáles han sido los mayores retos a los que se ha enfrentado?

**Gabriel:** Los retos es atreverse a pedir inversiones la banco e irlas pagando. Es muy poco recomendable, pero es la única forma de poder crecer. Si no tienes una inversión o alguien que te capitalice, simplemente nunca vas a poder crecer.

**Eymard:** Ya no los indico en la pregunta anterior. Pero la siguiente pregunta era: Durante el tiempo que tiene con su negocio. ¿ha solicitado algún apoyo financiero o subsidio?

**Gabriel:** Desde que empecé. Desde el primer momento lo primero que hizo fue abrir una cuenta bancaria y siempre hasta hace un año, todos los años se estuvo pidiendo crédito bancario. Actualmente, ya me ofrecen bastante dinero, pero para mí beneficio ya no pido nada de dinero al banco.

**Eymard:** ¿Ha obtenido algún tipo de ayuda o información para llevar acabo su negocio?



**Gabriel:** No, ninguna. Siempre he sido un empírico. Siempre he estado investigando lo que es el *modus vivendis* japonés. Yo pienso que, para mí, esa fue la base de mi éxito.

**Eymard:** ¿Ha realizado cursos de capacitación para poder administrar su negocio?

**Gabriel:** Si, bastantes. Capacitación para los técnicos, administrativos, para toda la gente.

**Eymard:** ¿Qué objetivos se plantea para su negocio en los próximos 2 años?

**Gabriel:** Sinceramente, ahorita no tengo ningún objetivo. Después de ocho años de trabajo, lo que seguía era tener un año sabático. Y posteriormente, el crear una nueva empresa.

**Eymard:** Con esto finalizamos la segunda parte. La tercera y última parte, es acerca de la viabilidad y problemáticas. ¿Cuál ha sido el mayor problema al que se enfrentó antes de abrir su negocio?

**Gabriel:** El mayor problema que tiene uno para abrir un negocio es la experiencia o el conocer proveedores, a quien se les pueda trabajar. Tiene uno que investigar, empezar a ver empresas, visitar, hacer conocimiento, hacer publicidad y que abran las puertas. Cuando lo ven joven o no tienen confianza en la empresa porque es primeriza.

**Eymard:** ¿En cuánto tiempo considera que un negocio ya es difícil que se vaya a la quiebra?

**Gabriel:** El tiempo de quiebra para un negocio es cualquier momento. Depende más que nada de los administrativos. Un negocio se puede ir a la quiebra al mes siguiente, o a los dos años o a los ocho años. Nunca hay un tiempo suficiente para que digamos esta empresa ya no se va a la quiebra. Es hasta que pongas los candados suficientes, en cada departamento para que se vaya una gente, se quede un año, se quede un mes y ya haya una estandarización que debe hacer cada departamento.

**Eymard:** ¿Usted considera necesaria una guía para la creación de un negocio?

**Gabriel:** Si, claro que sí. Yo pienso que los negocios no quebrarían, más que nada los emprendedores, si supieran en realidad que lo que uno tiene que hacer. Principalmente, el tema del SAT, si el SAT fuera un poquito más elocuente, piensa que somos genios o que somos contadores para estar adivinando como se deben de hacer las cosas. Yo creo que en esa parte

deberían dar un mini curso de cuál sería el estándar y no estar dependiendo de gente que son los contadores.

**Eymard:** Durante su experiencia como emprendedor. ¿Ha encontrado algún manual o guía que le ayudara a saber si su negocio sería exitoso?

**Gabriel:** No. La guía o el manual en mi caso, se llama experiencia laboral. Mi negocio creció debido a que yo, en su momento, trabajé en varias empresas; Chrysler, Ford, General Motors, Volkswagen, Comau, Autotek. Entonces el estar viendo cómo se formaban los estándares para poder trabajar con ellos y eso fue lo que me impulsó a tener un estándar propio y con eso crecí más rápido. Pero es experiencia laboral.

**Eymard:** ¿Considera que tener a su alcance una guía de análisis para la viabilidad de un nuevo negocio le hubiera evitado tener problemas en la apertura de su negocio?

**Gabriel:** No. Para mí no sería importante. La importancia, lo volvemos a repetir, es la experiencia laboral. Porque si una persona abre un negocio de lo que yo tengo, sin experiencia, créanme que va quebrar al primer mes.

**Eymard:** ¿Cree que contar con una guía de análisis para la viabilidad hubiera servido para hacer crecer más rápido su negocio?

**Gabriel:** No. En mi caso es muy diferente, ya que mi negocio se dedica a lo que es ingeniería, y la ingeniería se deriva de lo que es ingenio de un trabajo. O sea, quiere decir que todo lo que haces lo inventamos, por eso somos ingenieros; para mi negocio, en mi caso. Para otros negocios, por decir para el que hace tortillas, si te llevan un estándar una guía, es muy fácil, no avanzan o siempre la tortilla va ser redonda o la pueden hacer cuadrada y siempre la tortilla va ser delgada; se puede hacer un estándar. En mi caso de empresa, a lo que me dedico; no sirve una guía; acá depende mucho de la experiencia laboral.

**Eymard:** Desde su punto de vista. ¿Considera que el tener una guía de análisis para determinar la viabilidad, ayudará a evitar el cierre de los negocios?

**Gabriel:** Si. Pero depende de muchas cosas. Ese tipo de encuestas se debe de enfocar a lo que son macro o micronegocios. En mi caso, decimos que es un negocio flotante porque podemos agarrar de todo. Hoy hay un proyecto de montaje, vamos y nos contratan. Hay un proyecto de maquinado, vamos nos contratan. Un proyecto de diseño, somos versátiles en nuestro caso. Las guías sirven, siempre y cuando los negocios sean estándar; el que hace colchones y se dedica nada a hacer colchones, o tortillas o zapatos. Como no cambian

nunca esa parte, esas guías si sirven para ese tipo de empresas o microempresas.

**Eymard:** Con esto se finaliza la entrevista, no se siquiera agregar alguna información extra o alguna una conclusión sobre el tema.

**Gabriel:** El tema lo que es un emprendedor, se puede dividir en muchas cosas. Pueden hacer tipos de negocios totalmente diferentes. Desde la creación empírica de la venta de helado, de la venta de tortilla. Todo es negocio, siempre y cuando tengan o no se cierran a una sola parte. Ejemplo son las micro plazas, antes nadie confiaba en ellas, y actualmente se ve que hay una micro plaza de alimentos; y uno vende tacos, uno vende tortas, otro tostadas y cuando todos se juntan, la gente siempre llega. A lo mejor no todos quieren tacos; y el de al lado: yo quiero tacos, la otra persona que va con el: quiere tostadas y la otra persona quiere torta árabe. Entonces el emprendedor, pueden emprender cualquier tipo de negocio, simplemente tengan un objetivo y una meta de valoración. Hay que poner una mete, un objetivo y empezarlás a hacer, eso para mí es un emprendedor. Gracias.

**Eymard:** Le agradecemos mucho su tiempo y con esto concluimos la entrevista. Gracias

## Entrevista # 5 Arturo Aguas / Multiservicios técnicos y decorativos



### Reporte de Entrevista

Fecha: 17 octubre 2018

Nombre: Arturo Aguas

Entidad: Multiservicios técnicos y decorativos

Cargo: Gerente

Descripción de la entrevista:

La entrevista se realizó a Arturo Aguas quien es el fundador de la empresa; se especializan en realizar mobiliario en aluminio, vidrio y madera. Dentro de sus principales productos se encuentra la elaboración de puertas, ventanas, muebles, rejas de protección entre otros.

Entrevistador. Eymard Pineda Sánchez

**Eymard:** Buenas tardes. Mi nombre es Eymard Pineda Sanchez. Soy alumna de la Facultad de Administración de la licenciatura en administración de empresas. La entrevista se divide en 3 partes. La primera parte es sobre la percepción de los emprendedores. La segunda es acerca de su emprendedurismo y su negocio. Y la tercera parte es sobre la viabilidad y problemáticas que ha presentado ¿Qué significa ser emprendedor para usted?

**Arturo:** El ser emprendedor es tener una ambición para salir adelante, en cualquier negocio que tú quieras montar

**Eymard:** ¿Qué características considera que debe tener un emprendedor?

**Arturo:** Tener un poco a ambición y salir adelante; para poder sacar tus proyectos

**Eymard:** ¿Qué opina acerca de la cultura emprendedora?

**Arturo:** En México la cultura emprendedora, apenas está brotando. Realmente no había mucho de eso. Ahora se está viendo que está surgiendo.

**Eymard:** ¿Conoce los medios de información que son destinados a los emprendedores?

**Arturo:** Por redes sociales

**Eymard:** ¿Conoce los subsidios que ofrece el gobierno en favor de los emprendedores?

**Arturo:** No

**Eymard:** Muchas ideas emprendedoras terminan desapareciendo en un corto tiempo. ¿Qué considera, que haría falta para que esto disminuya?

**Arturo:** Consistencia de la gente

**Eymard:** Aquí se termina la primera parte. La segunda es acerca del emprendedor y su negocio. Me podría indicar. Nombre de su negocio, giro y tiempo de apertura

**Arturo:** Multiservicios técnicos y decorativos. El giro es vidrio, aluminio y madera. De apertura como 28 años.

**Eymard:** ¿Qué factores lo impulsaron a convertirse en un emprendedor?

**Arturo:** Quería ser mi propio patrón. ME enfoque primero en el vidrio y el aluminio, y después implemente la carpintería

**Eymard:** ¿Tenía alguna experiencia previa sobre negocios?

**Arturo:** No

**Eymard:** ¿Qué factores considera que hicieron exitoso a su negocio?

**Arturo:** La constancia y perseverancia del trabajo

**Eymard:** ¿Cuáles han sido los mayores retos a los que se ha enfrentado?

**Arturo:** Con los trabajadores.

**Eymard:** Nos podría explicar alguna situación o algo más en concreto sobre ese factor.

**Arturo:** Lo que pasa es que la gente, ahora, quiere ganar mucho, quiere trabajar menos horas y quieren todo. Realmente ahora los chavos no quieren comprometerse con el trabajo.

**Eymard:** Durante el tiempo que tiene con su negocio. ¿ha solicitado algún apoyo financiero o subsidio?

**Arturo:** No, nunca

**Eymard:** ¿Ha obtenido algún tipo de ayuda o información para llevar acabo su negocio?

**Arturo:** No

**Eymard:** ¿Ha realizado cursos de capacitación para poder administrar su negocio?

**Arturo:** De administración, no

**Eymard:** ¿Qué objetivos se plantea para su negocio en los próximos 2 años?

**Arturo:** Compra de maquinaria para poder crecer más y a lo mejor bajar un poco la mano de obra. Por ejemplo, para hacer un mueble necesito 2 gentes, con una maquinaria, solamente voy a ocupar a una.

**Eymard:** Con estos finalizaríamos la segunda parte. La tercera y última parte es acerca de la viabilidad y problemáticas. ¿Cuál ha sido el mayor problema al que se enfrentó antes de abrir su negocio?

**Arturo:** Lo primero fue con todos los papeles que tenías que sacar; permisos, licencias y todo lo que tenías que sacar de ayuntamiento, de bomberos, protección civil. Eso fue la problemática que me encontré.

**Eymard:** ¿En cuánto tiempo considera que un negocio ya es difícil que se vaya a la quiebra?

**Arturo:** Yo creo que después de los 5 años.

**Eymard:** ¿Usted considera necesaria una guía para la creación de un nuevo negocio?

**Arturo:** Si. Yo creo que, si se necesita una guía, pero confiable. Realmente se encuentran 1000 guías, según para emprendedores y todo. Pero realmente muchas son falsas.

**Eymard:** Durante su experiencia como emprendedor. ¿Ha encontrado algún manual o guía que le ayudara a saber si su negocio seria exitoso?

**Arturo:** No, ninguna.

**Eymard:** ¿Considera que tener a su alcance una guía de análisis para la viabilidad de un nuevo negocio le hubiera evitado tener problemas en la apertura de su negocio?

**Arturo:** Si, yo creo que sí. Porque muchas veces, es la guía a seguir y realmente puedes sacar todo sin el tropiezo. Porque mucho fue por el problema del ayuntamiento. Toda la burocracia que existe y que tienes un tropezón y terminar casi siempre en el chantaje, porque tienes que dar dinero para que te puedan liberar todo.

**Eymard:** ¿Cree que contar con una guía de análisis para la viabilidad hubiera servido para hacer crecer más rápido su negocio?

**Arturo:** No, no creo.

**Eymard:** Desde su punto de vista. ¿Considera que el tener una guía de análisis para determinar la viabilidad, ayudará a evitar el cierre de los negocios?

**Arturo:** No creo. Mucho también es la persistencia. Mucha gente cree que cuando pone un negocio va a tener ya cola para cliente, pero realmente no, tú tienes que ir haciendo tu cartera de clientes y respondiéndole a la gente con tu trabajo. Si algo no te quedo bien y mucha gente ya no regresa. Lo que tienes que hacer es dejar 100% satisfecho al cliente. Y como te van abriendo mercado

**Eymard:** Con esto se concluyen las preguntas de la entrevista. Le agradecemos su tiempo y no se siquiera agregarnos alguna conclusión o alguna opinión acerca del tema.

**Arturo:** Yo veo bien que estén haciendo esto, porque también van a apoyar muchos emprendedores. En el sentido de que, por ejemplo, si realmente te marca una guía y realmente logran hacer eso muchos negocios, van a poder abrir sus negocios.

**Eymard:** Le agradezco mucho la atención y excelente tarde.

## Entrevista # 6 Janet Gómez / Técnicos unidos



### Reporte de Entrevista

Fecha: 23 octubre 2018

Nombre: Janet Gómez

Entidad: Técnicos Unidos

Cargo: Dirección y administración

#### Descripción de la entrevista:

La entrevista se realizó a LAE Janet Gómez. El Sr. Rosalio Gómez, quien es el padre de Janet, es el fundador de la empresa y posteriormente cuando Janet termino su formación superior, se unió junto con su padre para hacer crecer la empresa. Se especializan en la reparación y venta de motocicletas y accesorios.

Entrevistador. Eymard Pineda Sánchez

**Eymard:** Buenas tardes. Mi nombre es Eymard Pineda Sánchez. Soy estudiante de la Licenciatura en Administración de empresa. De la Facultad de administración de la BUAP. La entrevista se divide en 3 partes. La primera es la percepción acerca de los emprendedores. La segunda parte es acerca del emprendedor, en este tu caso; y la última parte es sobre la viabilidad y las problemáticas que han encontrado ¿Qué significa ser emprendedor para usted?

**Janet:** Ser emprendedor. Yo sigo que es aquella persona que tiene la capacidad de inicia un negocio y obviamente que toma el riesgo para llevarlo a cabo.

**Eymard:** ¿Qué características considera que debe tener un emprendedor?

**Janet:** Compromiso, responsabilidad, riesgos e ir por un sueño.

**Eymard:** ¿Qué opina acerca de la cultura emprendedora?



**Janet:** Aquí en México no hay cultura emprendedora. Falta mucho, mucho. Obviamente esto depende mucho de la educación. No hay información acerca de cómo administrar una empresa, de cómo lograr un negocio, o por nuestra parte obviamente tener es habito, cultura de tomar el libro o el curso ,el diplomado para infórmanos.

**Eymard:** ¿Conoce los medios de información que son destinados a los emprendedores?

**Janet:** No. Si acaso he escuchado por anuncios informativos por las universidades; de la Ibero, la BUAP, la UDLA. Pero así en especial, por ejemplo, de alguna información del gobierno, no. Es más, por universidades.

**Eymard:** ¿Conoce los subsidios que ofrece el gobierno en favor de los emprendedores?

**Janet:** No

**Eymard:** Muchas ideas emprendedoras terminan desapareciendo en un corto tiempo. ¿Qué considera, que haría falta para que esto disminuya?

**Janet:** Información, educación, cultura, mucho valor y muchas agallas para llevar acabo tu sueño.

**Eymard:** Con esto es la primera parte. La segunda parte es acerca del emprendedor y su negocio. Me podría indicar. Nombre de su negocio, giro y tiempo que llevan con el negocio establecido.

**Janet:** El negocio tiene nombre comercial de Técnicos Unidos. Va a cumplir 38 años. El giro es motocicletas, todo lo relacionado a las motos; desde venta, refacciones, reparaciones, pintura, todo lo que concierne a las motos.

**Eymard:** ¿Qué factores lo impulsaron a convertirse en un emprendedor?

**Janet:** Este negocio, obviamente, es gracias al sueño de mi papa. Él nació aquí en la ciudad de Cholula y siempre tuvo el sueño de querer armar y desarmar una motocicleta. Para su época, desafortunadamente lo único que tenía a su alcance era las bicicletas. Por eso te comentaba anteriormente que hay que tener mucho valor para seguir tu sueño. Es un sueño que él tenía y afortunadamente lo logro; no aquí. Obviamente él se tuvo que ir a probar suerte a la Ciudad de México y a ahí a Cuba, de ahí a Estado Unidos y actualmente el negocio sigue en pie.

**Eymard:** ¿Tenía alguna experiencia previa sobre negocios?

**Janet:** Nada. Todo ha sido por lo que ve, por lo poco o mucho que estudio. En sus trabajos anteriores. Pero así que tenga estudios de una licenciatura, acerca de un negocio o cómo manejar un negocio o como emprender un negocio; nada. Todo lo llevaba hasta hace unos años, lo ha llevado de manera empírica, ahora si como a él se le ha dado

**Eymard:** ¿Qué factores considera que hicieron exitoso a su negocio?

**Janet:** A mi papá; el éxito que él tuvo fue gracias a su compromiso. El gusto de su trabajo, el gusto de armar y desarmar los motores; porque obviamente lo llevaron a superarse más y a saber más. Entonces, cuando te gusta algo obviamente lo hacer con mucho amor, con mucha pasión. Así que yo creo que eso lo mantuvo su pasión y eso es lo que le ha dado éxito. Porque la verdad, el negocio es conocido por la mano de obra de mi papá no tanto por el nombre sino por mi papá.

**Eymard:** ¿Cuáles han sido los mayores retos a los que se han enfrentado?

**Janet:** Los mayores retos, obviamente, son la competencia. El actualizarte constantemente como todo ramo. Han salido más marcas, más variedad de motocicletas. Ay que irse actualizando.

**Eymard:** Durante el tiempo que tiene con su negocio. ¿ha solicitado algún apoyo financiero o subsidio?

**Janet:** Si, por parte de bancos. Pero, no siempre. Solo es cuando se quiere hacer innovación o implantar algo nuevo o hacer una gran inversión. Por ejemplo, en motocicletas, en adquirir más modelos. Pero si se ha recurrido a buscar la ayuda de los bancos.

**Eymard:** ¿Ha obtenido algún tipo de ayuda o información para llevar a cabo su negocio?

**Janet:** Si. Los primeros años no; porque mi papá era, no el único, pero si era de los poco mecánicos. Actualmente, ya hay muchos mecánicos, muchos talleres. Pero el estarse actualizando constantemente, hemos recurrido a cursos; a pedir información a Estados Unidos, agencias como BMW y Harley. Nos vamos ayudando; tanto nosotros los apoyamos con experiencia tanto como ellos nos apoyan.

**Eymard:** ¿Han realizado cursos de capacitación para poder administrar su negocio?

**Janet:** No como tal. Yo estudie administración de empresas y yo apoyo en esa parte; la parte administrativa y demás. Afortunadamente mi papá conoce mucho el ramo y le hace de todo; de vendedor, de psicólogo, de mecánico. Te repito por la pasión del negocio lo ha llevado a empaparse de todas estas áreas.

**Eymard:** ¿Qué objetivos se plantea para su negocio en los próximos 2 años?

**Janet:** El sueño es convertir esto es una agencia más grande. El negocio sea conocido por la calidad de servicio que se da, no tanto por mi papá. Porque mi papá en un momento ya no va estar con nosotros y pues esto tiene que seguir. La idea es convertirlo es una agencia y mejorar el servicio; porque todo lo que es el servicio se tiene que ir actualizando.

**Eymard:** La ultima y tercera parte es acerca de la viabilidad y problemáticas las que se han enfrentado ¿Cuáles han sido los mayores problemas a los que se han enfrentado antes de abrir su negocio?

**Janet:** Platicando con mi papá, no problemas, sino el miedo: me ira bien o me ira mal; el riesgo que tomo. Obviamente sabía que no iba ser fácil, porque cualquier negocio el que sea con lleva una inversión. De ahí en fuera no; mi papá estaba muy actualizado hasta la fecha. Competencia siempre hemos tenido, pero afortunadamente la gente nos sigue eligiendo, tenemos clientes fieles y de por años.

**Eymard:** ¿En cuánto tiempo considera que un negocio ya es difícil que se vaya a la quiebra?

**Janet:** Yo creo que después de los 10 años.

**Eymard:** ¿Usted considera necesaria una guía para la creación de un negocio?

**Janet:** Si, claro. Nadie te enseña cómo manejar tu propio negocio. Nadie te enseña acerca de mover el dinero, de tus propias finanzas, de tu propia contabilidad. De cómo saber venderte. Claro que hace falta, como emprender un negocio, como administrar un negocio, como hacer más dinero; porque eso es la finalidad; trabajamos para tener más dinero no para disminuirlo. Entonces, de qué hace falta una guía, claro que hace falta.

**Eymard:** Durante su experiencia como emprendedor. ¿Ha encontrado algún manual o guía que le ayudara a saber si su negocio seria exitoso?

**Janet:** No. Este negocio lo hizo mi papá gracias a su sueño. Pero jamás se puso a hacer cuentas; necesito invertir tanto, tanto tengo que ganar. Voy a ver

si funciona en tanto tiempo, sino me retiro. Voy a hacer un estudio de mercado para ver si aquí voy a tener suerte.

**Eymard:** ¿Considera que tener a su alcance una guía de análisis para la viabilidad de un nuevo negocio le hubiera evitado tener problemas en la apertura de su negocio?

**Janet:** Si, claro. Pero te repito, esto es toda una educación; desde muy pequeños. Entonces yo insisto que la problemática está en la educación, porque la verdad nos dan materias que en la vida no las vas a ocupar. Es mejor tener materias que son herramientas para la vida como emprender un negocio, como manejar tu propio negocio, como hacer relaciones, como vender más, etc, etc.

**Eymard:** ¿Cree que contar con una guía de análisis para la viabilidad hubiera servido para hacer crecer más rápido su negocio?

**Janet:** Si. Porque estamos a la prueba. Vamos hacer esto para ver si funciona. Por supuesto que hace falta una guía, para ser más exitosos y ser un país de primer mundo. Porque las herramientas, la capacidad, la voluntad están, pero desafortunadamente no tenemos la cultura en los negocios.

**Eymard:** Desde su punto de vista. ¿Considera que el tener una guía de análisis para determinar la viabilidad, ayudará a evitar el cierre de los negocios?

**Janet:** Si, por supuesto. Desde un principio uno es claro, determinante, informado. Acuérdate que por ahí dicen; que el poder de la información es todo. Si tenemos al alcance todo ese tipo de información, no evitaríamos muchas cosas. Yo creo que tendríamos más empresas por cuenta propia y no tener que trabajar para otras empresas, sino que cada quien podría administrar su propio negocio y hacer ricos a temprana edad, ser más felices, mas todo.

**Eymard:** Con esto se terminan las preguntas de la entrevista. Muchísimas gracias por su tiempo. No se siquiera agregarnos alguna conclusión acerca del tema.

**Janet:** Que me des tus resultados. Para saber que es lo demás emprendedores piensan. Se me hace muy interesante tu tesis. Me gustaría ver los resultados de tu tesis. La verdad muy pocos se preocupan por este tipo de temas. Lo que yo creo que hace falta es cultura de educación, cultura de información, cultura de voluntad por uno mismo. Gracias por tu tiempo.

**Eymard:** Gracias a ti por tu tiempo

## Entrevista # 7 Jose Guadalupe García Martínez / Clínica Diésel



### Reporte de Entrevista

Fecha: 29 octubre 2018

Nombre: Jose Guadalupe García Martínez

Entidad: Clínica Diésel

Cargo: Gerente

#### Descripción de la entrevista:

La entrevista se realizó a Jose Guadalupe García Martínez. Quien es el fundador de un taller mecánico diésel. Dentro sus principales actividades se encuentran la reparación, mantenimiento, cambios de piezas, y todo lo relacionados a camiones diésel.

Entrevistador. Eymard Pineda Sánchez

**Eymard:** Buenas tardes. Mi nombre es Eymard Pineda Sánchez. Soy estudiante de la Facultad de Administración, de licenciatura en administración de empresas. Nuestra entrevista se divide en tres partes. La primera es acerca de la percepción que tiene sobre los emprendedores. La segunda parte es acerca de su negocio y la última parte es acerca de la viabilidad y problemáticas a las que se ha enfrentado. ¿Qué significa ser emprendedor para usted?

**Jose:** Ser emprendedor para mi significa, empezar algo nuevo. En este rubro seria no precisamente en un negocio, puede ser algún invento que alguien quiera hacer. Perder el miedo y ser, por decirlo así, la primera persona que involucra en algo nuevo. Y emprender es empezar algo nuevo, para mí.

**Eymard:** ¿Qué características considera que debe tener un emprendedor?

**Jose:** Para mí, es ser tenaz, persistente. Otra característica, que tenga mucha confianza en sí mismo y que no les haga mucho caso a las críticas de las

demás personas. Porque, va a ver muchos que, por un comentario, te pueden llegar a cortar el sueño y eso no lo debes permitir. Más que nada es eso.

**Eymard:** ¿Qué opina acerca de la cultura emprendedora?

**Jose:** Nos hace falta mucho aquí en México. Debemos de trabajar más en ella. Debemos poner un poquito más de ejemplo al personal de la India. Yo creo son los que más han involucrado este tema. Sería un buen punto de partida.

**Eymard:** ¿Conoce los medios de información que son destinados a los emprendedores?

**Jose:** Algunos sí. Pero son muchos trámites burocráticos; que la verdad por eso, es que no les tomó muy en cuenta.

**Eymard:** ¿Conoce los subsidios que ofrece el gobierno en favor de los emprendedores?

**Jose:** Si conozco algunos. Vuelvo a lo mismo desafortunadamente están destinados a amigos nada más y no a gente que realmente lo necesita

**Eymard:** Muchas ideas emprendedoras terminan desapareciendo en un corto tiempo. ¿Qué considera, que haría falta para que esto disminuya?

**Jose:** Primero deben enfocarse en la sociedad. Que realmente el invento, le negocio o lo que quieran poner realmente sea útil a la sociedad; porque hay muchos negocios que no toman en cuenta el mercado meta y se vuelven obsoletos en un corto tiempo.

**Eymard:** La segunda parte es acerca del emprendedor y su negocio. Me podría indicar. Nombre de su negocio, giro y tiempo de apertura

**Jose:** Mi giro es automotriz. Es un taller mecánico a diésel y tenemos 10 años en el mercado.

**Eymard:** ¿Tenía alguna experiencia previa sobre negocios?

**Jose:** Sobre negocios si y sobre el ramo también Tenía más o menos la experiencia de 10 años. Dentro de la familia ha sido negociante toda la vida. Tengo algo de experiencia en el negocio.

**Eymard:** ¿Qué factores considera que hicieron exitoso a su negocio?

**Jose:** Uno de los factores fue el sueño que siempre perseguí. La capacidad que tengo en el ramo. La honradez y la reputación que pude lograr con mis clientes, eso ha sido el factor de éxito.

**Eymard:** ¿Cuáles han sido los mayores retos a los que se ha enfrentado?

**Jose:** Uno es la competencia desleal. La otra son los trámites burocráticos los permisos que te solicita el gobierno; esas son más que nada las trabas y otra importante la cultura del mexicano que siempre busca sacar ventaja de los nuevos negocios pidiendo crédito y no pagarte para mí es lo más fuerte que pueda a ver y de honestidad.

**Eymard:** Durante el tiempo que tiene con su negocio. ¿ha solicitado algún apoyo financiero o subsidio?

**Jose:** no, ninguno porque los trámites son muy burocráticos. Afortunadamente no me fue necesario pedirlo. Últimamente en el banco, se me han abierto las puertas para pedir crédito, lo cual no he necesitado.

**Eymard:** ¿Ha obtenido algún tipo de ayuda o información para llevar a cabo su negocio?

**Jose:** He obtenido ayuda por parte de algunos amigos. Pero ha sido muy mínima, lo que más me ayudó es ser honesto y mi trabajo me ha recomendado para subsistir.

**Eymard:** ¿Ha realizado cursos de capacitación para poder administrar su negocio?

**Jose:** Sí, he tomado varios. Entre ellos contabilidad, recursos humanos en COPARMEX, que es una asociación que ayuda a sus afiliados y no ha brindado algunos apoyos.

**Eymard:** ¿Qué objetivos se plantea para su negocio en los próximos 2 años?

**Jose:** De entrada, abrir una sucursal más y si se pueden 2 mejor.

**Eymard:** La tercera parte de la entrevista es acerca de la viabilidad y problemáticas de su negocio. ¿Cuál ha sido el mayor problema al que se enfrentó antes de abrir su negocio?

**Jose:** El primer problema, como repito nuevamente, es la competencia desleal, el ambulante, personas que andan haciendo trabajos, que no pagan sus impuestos. Eso aminora sus costos, algo que no podría hacer porque yo pago impuestos, pago renta y todo eso. Los costos que yo manejo son un poco más elevados que los de ellos y básicamente es un factor que siempre ha estado ahí latente.

**Eymard:** ¿En cuánto tiempo considera que un negocio ya es difícil que se vaya a la quiebra?

**Jose:** Por la experiencia que tengo y que he visto, no hay un tiempo. Algunos dicen que el primer año es muy importante, yo digo que toda la vida es muy importante porque he visto caer grandes empresas, que por mala administraciones se ha ido a la quiebra; y estamos hablando de empresas que tienen 40 o 50 años en el mercado y aun si no es como un árbol que lo plantas y después de 5 años ya es muy difícil que se caiga; esto es cuidado diario y no importa el tiempo. Puedes tener 1 año, puedes tener 30; si tu no administras bien, si tú no eres honesto te puedes ir a la quiebra.

**Eymard:** ¿Usted considera necesaria una guía para la creación de un negocio?

**Jose:** Si, lo considero necesario; pero siempre y cuando la persona que haga esa guía tenga conocimientos necesarios. Conocimiento en campo, porque es muy fácil andar haciendo guías, pero cuando sale uno a la calle; ve uno la realidad porque esa guía no sirve porque la persona que la hizo no tiene la experiencia laboral. Si considero que sea importante, siempre y cuando la persona que lo haga este consiente de la idiosincrasia del mexicano de cómo se hacen los negocios aquí y seria de muchísima ayuda.

**Eymard:** Durante su experiencia como emprendedor. ¿Ha encontrado algún manual o guía que le ayudara a saber si su negocio seria exitoso?

**José:** Si los hay, pero considera los mismo del punto anterior, para mí la gente que diseño ese manual lo hace basado en la cultura americana, donde existe un poco más de legalidad por parte del gobierno y a donde si protegen al emprendedor y a quien ponga el negocio. Aquí en México no, tu puedes poner un localito y si ve la gente que te va bien, a los 5 días ya te pusieron uno igual del mismo rubro. Debe haber gente que si este involucrada y vea todos esos problemas para que sea de gran utilidad.

**Eymard:** ¿Considera que tener a su alcance una guía de análisis para la viabilidad de un nuevo negocio le hubiera evitado tener problemas en la apertura de su negocio?

**Jose:** Podría ser. Sin embargo, con un poquito de sentido común se puede lograr.

**Eymard:** ¿Cree que contar con una guía de análisis para la viabilidad hubiera servido para hacer crecer más rápido su negocio?



**Jose:** Es parte muy importante. Sin embargo, las finanzas en esa materia si son demasiado importantes, porque necesitas tener personal, el personal necesita ser bien remunerado y si no tienes el capital suficiente es muy difícil que tengas a los mejores trabajando a tu lado

**Eymard:** Desde su punto de vista. ¿Considera que el tener una guía de análisis para determinar la viabilidad, ayudará a evitar el cierre de los negocios?

**Jose:** Ayudara en una medida. Mas no significativa, tu puedes tener tu manualito. Sin embargo, el manualito no te va a cambiar la mentalidad que tu tienes, el servicio al cliente, le ser honesto, dar lo mejor de ti, el ser puntual, todos esos valores que no inculcan en la casa y esos no los consigues en un manualito. Para mí eso es muy importante para que un negocio perdure, el ser honesto más que nada.

**Eymard:** Con esto son todas las preguntas de la entrevista, No sé si nos quiera agregar alguna conclusión sobre el tema.

**Jose:** En cuestión de ser emprendedor y de arrojarse a esta nueva experiencia; e creer en tus sueños, ser persistente, capacitarte mucho, estar actualizado y sobre todo los valores que, mencionada al principio, ser honesto y el servicio al cliente es fundamental. Eso es un parte aguas en que tu negocio sea exitoso o se vaya a la quiebra

**Eymard:** Muchísimas gracias por su atención. Con esto cerramos la entrevista. Gracias

## Entrevista # 8 Jorge Lopez Villaseñor / JLV Industrial



### Reporte de Entrevista

Fecha: 06 noviembre 2018

Nombre: Jorge Lopez Villaseñor

Entidad: JLV Industrial

Cargo: Gerente

Descripción de la entrevista:

La entrevista se realizó a Jorge Lopez, quien es el fundador de JLV Industrial. Se dedican a todo lo que es administración de proyectos por medio de horas personal, además de trabajar con proyectos sustentables con otras empresas.

Entrevistador. Eymard Pineda Sánchez

**Eymard:** Buenos días. Mi nombre es Eymard Pineda Sánchez. Soy estudiante de licenciatura de administración de empresas en la BUAP. En lo que es la Facultad de administración. La entrevista se divide en tres partes. La primera parte es acerca de la percepción que tiene sobre los emprendedores. La segunda es acerca de usted como emprendedor y sobre su negocio y la última parte sobre la viabilidad y problemáticas que ha encontrado ¿Qué significa ser emprendedor para usted?

**Jorge:** Significa ser independiente y medir, sobre todo para mí, medir los riesgos y asumir los riesgos para encontrar el éxito.

**Eymard:** ¿Qué características considera que debe tener un emprendedor?

**Jorge:** Debe ser muy proactivo, tener una precepción realista del mercado para poder asumir riesgos.

**Eymard:** ¿Conoce los medios de información que son destinados a los emprendedores?

**Jorge:** Los básicos, seguramente hay más. Los medios de comunicación, como son correos, paginas para empresarios, pero diría que los básicos, no muchos.

**Eymard:** ¿Conoce los subsidios que ofrece el gobierno en favor de los emprendedores?

**Jorge:** Pocos, muy pocos. Por ejemplo, energía renovable, sé que hay un programa que apoyan; y del CONACYT, pero son más para investigación, según entiendo.

**Eymard:** Muchas ideas emprendedoras terminan desapareciendo en un corto tiempo. ¿Qué considera, que haría falta para que esto disminuya?

**Jorge:** Perseverancia y capital; porque muchas veces, sobre todo México, es difícil absorber los costos. El proyecto puede ser muy bueno, pero si no tienes el capital y el tiempo para llegar al punto 0, pues el proyecto no va a jalar.

**Eymard:** La segunda parte es acerca del emprendedor y su negocio. Me podría indicar. Nombre de su negocio, giro y el tiempo de apertura

**Jorge:** JLV Industrial. Empecé a trabajar como independiente des de 2006. Me dedico a lo que ingeniería, diseño, dirección de obras y proyectos. También construcción. Algún tiempo me dedique a lo de las energías renovables. Diría que la gestión de proyectos y la ejecución.

**Eymard:** ¿Qué factores lo impulsaron a convertirse en un emprendedor?

**Jorge:** Nunca me gustó la idea de estar fijo en algún lugar. No me puedo ver, en 30 años haciendo los mismo, y esa digamos flexibilidad de emprender algo nuevo es como un imán para mí, hacer proyectos nuevos eso es lo que más me gusta. No puedo estar en un lugar o no quiero estar en un lugar, nada más haciendo lo mismo. Tengo que tener una visión más amplia.

**Eymard:** ¿Tenía alguna experiencia previa sobre negocios?

**Jorge:** No, pero tenía una buena base académica. Cuando salí conocía la teoría, tenía una buena preparación técnica, y me faltaba la experiencia. En mi caso, fue un balde agua fría entrarle de 0 a 100. Me caí muchas veces, pero en el camino aprendí.

**Eymard:** ¿Qué factores considera que hicieron exitoso a su negocio?

**Jorge:** La perseverancia. En plan, nivel particular y privado, financiero riguroso y disciplinado. No creo en la suerte, pero dicen que la suerte es cuando la preparación y las oportunidades se juntan en un lugar; y eso es lo que paso

conmigo. Las oportunidades llegaron en algún momento y yo tuve la suerte de traer una buena preparación.

**Eymard:** ¿Cuáles han sido los mayores retos a los que se ha enfrentado?

**Jorge:** Temas financieros para capitalizar y financiarte para empezar proyectos. Porque al ser una persona que prácticamente ha hecho los proyectos solos; muchas veces es difícil el tema financiero; y digamos, un poco el mercado automotriz, sobre todo las decisiones van a muy corto plazo y hay que adaptarse. Tener esa flexibilidad o querer tener esa flexibilidad y poder tenerla no siempre es fácil.

**Eymard:** Durante el tiempo que tiene con su negocio. ¿ha solicitado algún apoyo financiero o subsidio?

**Jorge:** No

**Eymard:** ¿Ha obtenido algún tipo de ayuda o información para llevar acabo su negocio?

**Jorge:** No. Alguna vez empecé con unos estudiantes a un tema de análisis de mercado; para el tema de unas chimeneas que estaba construyendo, pero fue más bien académico, para ellos también fue un poco de ayuda. Pero fuera de eso, no.

**Eymard:** ¿Ha realizado cursos de capacitación para poder administrar su negocio?

**Jorge:** No.

**Eymard:** ¿Qué objetivos se plantea para su negocio en los próximos 2 años?

**Jorge:** Expansión a otras áreas de trabajo. Ahora, tengo un área que es el tema con el que siempre trabajado que es ingeniería automotriz, pero quiero retomar proyectos con los temas como energías renovables, diseño de piezas, hornos chimeneas. Me gustaría hacer algo con arquitectos, siempre me ha gustado la arquitectura, meter técnicas en la construcción y me gustaría hacer esos proyectos en los próximos 2 años.

**Eymard:** La tercera parte es acerca de la viabilidad y problemáticas las que se ha enfrentado ¿Cuál ha sido el mayor problema al que se enfrentó antes de abrir su negocio?

**Jorge:** Diría que el capital y la organización administrativa, tanto legal, fiscal. No tuve a nadie que me enseñara no sabía, y no tenía el dinero tampoco para

contratar a alguien que me enseñara. Aprender todo eso me tomo mucho y me costó mucho trabajo.

**Eymard:** ¿En cuánto tiempo considera que un negocio ya es difícil que se vaya a la quiebra?

**Jorge:** Un negocio no es un seguro de vida, porque el mercado cambia y las necesidades cambian y las empresas se tienen que adaptar. Obviamente hay mercados como los médicos o los profesores o los servicios, vamos a poner de limpieza; siempre va a estar ahí pero siempre van a estar cambiando, la competencia también subiendo. Si tú te sientas en tus laureles, si te quedas pasivo o cómodo. Desde mi punto de vista, vas a tener un riesgo porque va a ver gente que los va hacer mejor, más barato, más rápido, con más calidad, y si no te adaptas y sino cambias corres el riesgo de quebrar.

**Eymard:** ¿Usted considera necesaria una guía para la creación de un negocio?

**Jorge:** Creo que para los emprendedores ayudaría mucho. No todos venimos de familias de empresarios, que es mucho más fácil porque traen un conocimiento de cómo manejar los negocios. Si eres emprendedor nuevo y no vienes de ahí, o te hace emprendedor por necesidad; como también fue parte de lo que a mí me paso; te ayudaría mucho.

**Eymard:** Durante su experiencia como emprendedor. ¿Ha encontrado algún manual o guía que le ayudara a saber si su negocio seria exitoso?

**Jorge:** No lo he buscado, pero no.

**Eymard:** ¿Considera que tener a su alcance una guía de análisis para la viabilidad de un nuevo negocio le hubiera evitado tener problemas en la apertura de su negocio?

**Jorge:** A lo mejor los problemas no los hubiera solucionado, pero me hubiera ayudado a analizar más fácil y más rápido hacia dónde dirigirme.

**Eymard:** ¿Cree que contar con una guía de análisis para la viabilidad hubiera servido para hacer crecer más rápido su negocio?

**Jorge:** No. No creo porque el crecimiento viene de las necesidades, de lo que yo hago, del cliente y una ayuda para analizar no hubiera ayudado mucho.

**Eymard:** Desde su punto de vista. ¿Considera que el tener una guía de análisis para determinar la viabilidad, ayudará a evitar el cierre de los negocios?

**Jorge:** En parte si, si están empezando, porque puede ser haya una idea que suene muy bien pero que no tenga el mercado o este fuera de su tiempo o sea algo que ya no sea innovador. Entonces esa gente que iba a invertir en eso si lo analiza antes y tiene una metodología seguramente puede que tome otras decisiones y no invierta en algo que no va a funcionar.

**Eymard:** Con esto se cierra la entrevista, no sé si guste agregarnos alguna conclusión sobre el tema.

**Jorge:** En general creo que México necesita gente que emprenda y asuma riesgos de una manera planeada y con método. Las ideas siempre están y el talento existe en México y en todo el mundo, pero lo que no tiene toda la gente es la oportunidad de ejecutarlo de una manera planeada y metodológica que ayuda mucho.

**Eymard:** Le agradezco muchísimo su atención y excelente día

**Jorge:** Gracias

## Entrevista # 9 Domingo y Alejandro Gómez / MAPREGO



### Reporte de Entrevista

Fecha: 12 noviembre 2018

Nombre: Domingo y Alejandro Gómez

Entidad: MAPREGO

Cargo: Fundador y gerente

#### Descripción de la entrevista:

La entrevista se realizó a Domingo y Alejandro Gómez. El Sr. Domingo es el fundador de la empresa y posteriormente se unió a él su hijo Alejandro. Ambos en conjunto llevan un tipo de organización, a lo cual la metodología lo llama organizaciones inteligentes. Se dedican a realizar piezas maquinadas para el sector automotriz.

Entrevistador. Eymard Pineda Sánchez

**Eymard:** Buenas tardes. Mi nombre es Eymard Pineda Sánchez. Soy estudiante de la licenciatura de administración de empresas. En la facultad de administración de la BUAP. La entrevista se divide en 3 partes. La primera es sobre la percepción de los emprendedores. La segunda parte es acerca del emprendedor y su negocio. Y la última parte es acerca de la viabilidad y problemáticas. Por favor me podría decir ¿Qué significa ser emprendedor para usted?

**Alejandro:** Hola Eymard. Buenas tardes. Mi nombre es Alejandro Gómez Percino. Soy el gerente general de Maquinados de Precisión Gómez. Que significa para mí ser emprendedor. Significa el inicio de un nuevo proyecto de vida, para tener una seguridad económica y así poder ayudar a la comunidad que está a nuestro lado.

**Eymard:** ¿Qué características considera que debe tener un emprendedor?

**Alejandro:** La característica principal es creer en uno mismo para poder sacar adelante esto que está iniciando que es un nuevo negocio. Es lo primero que debe de tener, creer en uno mismo.

**Eymard:** ¿Qué opina acerca de la cultura emprendedora?

**Alejandro:** Falta una mayor difusión para que esto se vulva una cultura. Yo todavía no siento que exista una cultura emprendedora. Siento que hace falta una mayor difusión de esta cultura.

**Eymard:** ¿Conoce los medios de información que son destinados a los emprendedores?

**Alejandro:** Hay muy poca información. Como dices tú, que vayan enfocada a todas las personas que quieran emprender. Siento que hay poca información en los medios de comunicación.

**Eymard:** ¿Conoce los subsidios que ofrece el gobierno en favor de los emprendedores?

**Alejandro:** Los conocemos muy poco casi nada. Hay varias empresas que nos llegan ofreciendo estos subsidios. Pero muchas veces, las respuestas te las dan a tres o cuatro años. Estos subsidios sabemos que existen, pero se van a muy largo plazo.

**Eymard:** Muchas ideas emprendedoras terminan desapareciendo en un corto tiempo. ¿Qué considera, que haría falta para que esto disminuya?

**Alejandro:** Apoyo por parte del gobierno para realmente apoyar a los nuevos emprendedor y no se quede en un simple comercial y no haya la información adecuada.

**Eymard:** Con esto se terminan las preguntas de la primera parte. La segunda parte es acerca del emprendedor y su negocio. Me podría indicar. Nombre de su negocio, giro y tiempo de apertura

**Alejandro:** Somos Maquinados de Precisión Gómez SA de CV. Giro es fabricación de piezas metalmecánicas, básicamente nos enfocamos a refacciones para troqueles y el tiempo de apertura aproximadamente tenemos 22 años en el mercado

**Eymard:** ¿Qué factores lo impulsaron a convertirse en un emprendedor?

**Alejandro:** Los factores que impulsaron directamente al fundador, fue que uno no tiene trabajo seguro dentro de una empresa. Siempre anda uno en la cuerda



floja, por más empeño que uno tenga en la empresa en la que uno está trabajando, uno siempre tiene esa inseguridad. Aparte mejorar la calidad de vida, tener seguridad y estabilidad económica. Siento que esos son los factores.

**Eymard:** ¿Tenía alguna experiencia previa sobre negocios?

**Alejandro:** Carecíamos de experiencia alguna. Simplemente poco a poco fue creciendo Maquinados de Precisión Gómez; en base a las experiencias que iba teniendo día con día desde el primer día que empezó a funcionar.

**Eymard:** ¿Qué factores considera que hicieron exitoso a su negocio?

**Alejandro:** Un factor muy importante el capital humano con el que se cuenta. Porque si no contáramos con técnicos calificados; el tipo de productos que yo le ofrezco a mis clientes, no saldría con calidad que necesita.

**Eymard:** ¿Cuáles han sido los mayores retos a los que se ha enfrentado?

**Alejandro:** Pues los retos a los que nos hemos enfrentado es a comprar maquinaria que nosotros creíamos que nunca íbamos a tener, pero el mismo mercado nos dio ese empuje para ver que ese reto lo podíamos lograr.

**Eymard:** Durante el tiempo que tiene con su negocio. ¿ha solicitado algún apoyo financiero o subsidio?

**Alejandro:** Apoyo financiero sí. Es obvio que con los bancos; hemos hecho números, pero la verdad los bancos no son una opción para nosotros. Hemos solicitada directamente créditos y subsidio a las empresas que nos venen los equipos.

**Eymard:** ¿Ha obtenido algún tipo de ayuda o información para llevar acabo su negocio?

**Alejandro:** Pues ayuda tal vez no. La información que teníamos era básicamente la experiencia que tenía uno el mercado. Empezó uno como trabajador, y pues de ahí se empezó el negocio poco a poco. Pero en formación, no tuvimos de como abrir un negocio simplemente fue la misma experiencia la cual nos llevó a estar a donde estamos.

**Eymard:** ¿Ha realizado cursos de capacitación para poder administrar su negocio?

**Alejandro:** A nivel directivo si, hemos tenido cursos de coaching, que siento que nos han ayudado a llevar un mejor rumbo la empresa.

**Eymard:** ¿Qué objetivos se plantea para su negocio en los próximos 2 años?

**Alejandro:** Como siempre el crecimiento, le mejora y seguir con esa continuidad de ser ejemplo de proveedor. A nosotros nos toman como ejemplo por la calidad de trabajo que hacemos; nos ponen como ejemplo por calidad, orden, limpieza, tiempos de entrega.

**Eymard:** Con esto se finaliza la segunda parte. La tercera y última parte es acerca de la viabilidad y problemáticas ¿Cuál ha sido el mayor problema al que se enfrentó antes de abrir su negocio?

**Alejandro:** El mayor problema que enfrentamos era básicamente, donde lo íbamos a poner por espacio, fue uno de los problemas porque siempre se pensó al principio en no pagar renta; sabemos que pagar renta es pérdida y pues al principio que se iba a abrir era lo que preocupaba donde se iba a poner.

**Eymard:** ¿En cuánto tiempo considera que un negocio ya es difícil que se vaya a la quiebra?

**Alejandro:** Yo siento que después de 10 años; de 10 años de estar en el mercado. Siento que es muy difícil que vaya a la quiebra.

**Eymard:** ¿Usted considera necesaria una guía para la creación de un negocio?

**Alejandro:** Si. Porque esta guía fue analizada, bajo muchos factores que desde el punto de vista administrativo, contable, técnico tuvo un análisis

**Eymard:** Durante su experiencia como emprendedor. ¿Ha encontrado algún manual o guía que le ayudara a saber si su negocio sería exitoso?

**Alejandro:** No. No hemos encontrado una guía. Tal vez nosotros mismos no la hemos buscado. Sentimos que como vamos, vamos bien, pero sería muy importante contar con esa guía, por si hay puntos, pues ver en qué puntos nos faltan y que puntos tal vez hemos fallado. Si serviría una guía.

**Eymard:** ¿Considera que tener a su alcance una guía de análisis para la viabilidad de un nuevo negocio le hubiera evitado tener problemas en la apertura de su negocio?

**Alejandro:** Si. Nos hubiera sido de mucha utilidad tener este tipo de guía que mencionas y pues, afortunadamente tu estas trabajando en eso Eymard. Bueno si nos hubiera servido mucho.

**Eymard:** ¿Cree que contar con una guía de análisis para la viabilidad hubiera servido para hacer crecer más rápido su negocio?

**Alejandro:** Guía de análisis para la viabilidad, pues si rodo lo que sea información siempre te va a servir.

**Eymard:** Desde su punto de vista. ¿Considera que el tener una guía de análisis para determinar la viabilidad, ayudará a evitar el cierre de los negocios?

**Alejandro:** Pues si serviría la guía, obvio depende también de cómo se manejen las finanzas, eso es muy importante, porque si manejamos los numero de una manera correcta en tiempos correctos, eso te va a hacer crecer o irte a la quiebra.

**Eymard:** Con esto se cierra la entrevista. No sé, si nos quiera agregar alguna conclusión o alguna opinión acerca del tema.

**Alejandro:** Se me hace muy interesante, lo que esta desarrollando Eymard, que bueno que estás haciendo este trabajo y esta labor. Ojalá tu guía que tengas proyectada resulte y hayamos aportado nuestro granito de arena para ayudarte a hacer este gran trabajo.

**Eymard:** Muchísimas gracias por s atención y le agradezco todo el tiempo.

**Alejandro:** Gracias y ti Eymard.

**Domingo:** Quiero dar unos puntos nada más para iniciarlo. Primero, sobre todo no meterse a las rentas de locales; segundo no meterse con préstamos en el banco, tercero no por el simple hecho de empezar a trabajar, que ya empecé a ganar dinero me lo voy a gastar, reinvertir y reinvertir; después de 5 o 6 años, ya puedo comenzar a tomas mi dinero; pero primero reinvertir; claro sacar nada más lo indispensable para vivir. Ese es uno de los éxitos que se pueda tener para llegar a logar que no se cierre el negocio. No iniciar con rentas porque no está segura la venta, no echarse compromisos con los bancos porque igualmente no está segura la venta y aun así los intereses te llegan a comer; y no gastarse el dinero que llega, aquí es reinvertirlo, reinvertirlo y dedicarle tiempo más posible a lo que tú vayas a emprender

**Eymard:** Muchísimas gracias por su apoyo

## Entrevista # 10 Arturo Sanchez Brito / Cintas y Etiquetas Espino



### Reporte de Entrevista

Fecha: 15 noviembre 2018

Nombre: Arturo Sánchez Brito

Entidad: Cintas y Etiquetas Espino

Cargo: Gerente y fundador

#### Descripción de la entrevista:

La entrevista se realizó a Arturo Sánchez Brito, quien es el fundador de la empresa. Se dedican a la elaboración de todo tipo de cintas y elásticos, en un comienzo se dedicaban a realizar diferentes productos para la empresa textil y con el paso del tiempo se dedicaron a dar servicio al sector automotriz.

Entrevistador. Eymard Pineda Sánchez

**Eymard:** Buenas tardes. Mi nombre es Eymard Pineda Sánchez. Soy estudiante de la Licenciatura de Administración de empresas. De la facultad de administración en la BUAP. La entrevista se va a dividir en tres partes. La primera parte es su opinión acerca de los emprendedores. La segunda parte es acerca de su negocio. La tercera y última parte es acerca de la viabilidad y problemáticas a las que se ha enfrentado ¿Qué significa ser emprendedor para usted?

**Arturo:** Para mi ser emprendedor es o significa, ser una persona que, dentro de su vida profesional, decir de alguna forma o de alguna manera, ser independiente. A través de ese deseo de ser independiente no ser empleado de una empresa, sino es al revés, ser el creador de una empresa, de un negocio; que a la larga permita por un lado permita tener algo personal que tu estas creando y la otra que eso, del negocio por más pequeño que sea o la empresa también estés creando empleo. A través del tiempo y a través de la permanencia de eso que estas creando, de eso que estas emprendiendo, por

un lado, tu familia va a vivir de eso económicamente pero también estás dando empleo, que muchas veces las familias viven de eso.

**Eymard:** ¿Qué características considera que debe de tener un emprendedor?

**Arturo:** Yo creo la primera es el deseo de emprender, el deseo de hacer algo, el deseo de tener algo propio. Además, poco a poco, vas a ir viendo que una vez que emprendes eso, algunas las tienes, otras las vas a tener que hacer, otras las tienes y las tienes que crecer. Normalmente deben ser cosas positivas o todo lo que uno como persona espera que sea positivo: responsabilidad, deseo de hacer algo, puntualidad, tenacidad, persistencia, lucha, confianza en uno mismo, confianza en los demás, esa habilidad para manejo de personal, negocios. A la larga, eso de ser todo; hay que ser un todólogo. Porque, cuando tu emprendes, es como un cocinero, primero tienes que tener la receta para lograr al final obtener lo que tú quieres. Si hablamos de un pastel tienes que tener la receta para hacer el pastel; y ese pastel al principio a veces la receta la contó más de uno solo. Tienes que aprender que vas a hacer. Al principio, a mejor el que vende y tienes que salir a vender, pero a veces eres el de producción, y así, el de compras, eres el de ventas, eres el de contabilidad, el que paga y todo. Conformas vas haciendo y como acreciendo el negocio vas teniendo gente que te apoye. Hay quienes arrancan solos y hay quienes arrancan con un equipo.

**Eymard:** ¿Qué opina acerca de la cultura emprendedora?

**Arturo:** Cuando yo empecé casi no existía, ni se hablaba a veces de eso. Simplemente era el deseo de ya no ser empleado y es como uno dice quiero hacer algo. A veces sale también del deseo de otros compañeros tuyos dentro de una empresa y sabes que vamos a hacer esto o vamos a hacer el otro. Es como uno empieza. Actualmente, yo creo que la cultura emprendedora es muy importante, México necesita mucho de emprendedores, es lo que necesitamos, gente que incluso tú que estas estudiando, que las empresas fomenten esa cultura emprendedora. Cuando uno sale de estudiar, sales con la idea, el objetivo y la esperanza de conseguir un empleo en alguna empresa. Pero también creo muchos de las empresas ahora también tiene que fomentar eso, salir y salir al combate, a emprender.

**Eymard:** ¿Conoce los medios de información que son destinados a los emprendedores?

**Arturo:** Poco. Realmente ese paso lo ubique. La empresa que tengo estamos cumpliendo casi 35 años, que en esa era de hace 35; pero si conozco algo. He escuchado de los organizamos que actualmente hay, hay mucho. En cuanto al

nivel privado, al nivel empresas privadas, como a nivel de gobierno. Yo creo que actualmente las personas que quieren emprender tiene apoyo; simplemente es buscarlo en internet. Hace muchos años eso no existía, actualmente hay una información impresionante.

**Eymard:** Muchas ideas emprendedoras terminan desapareciendo en un corto tiempo. ¿Qué considera, que haría falta para que esto disminuya?

**Arturo:** A lo largo de los años; entendí qué algo muy importante para el que quiere emprender es lo que le llama el famoso plan de negocios. Eso es importantísimo. También a lo largo de los años, yo he visto que primero viene un pensamiento la forma en uno logra algo, piensas; quiero esto, llega un pensamiento; ese pensamiento tiene que ligar a un sentimiento, realmente lo que estoy pensando, realmente siento que quererlo, siento que soy capaz, que voy a hacerlo, cuando juntas el pensamiento con ese sentimiento viene un deseo, realmente lo deseo y que tanto lo deseo hacer, que tanto lo deseo lograr. Una vez que tienes el deseo que tienes que hacer: actuar y talachear. A veces qué es lo que hace falta, eso y mucho es la tenacidad la persistencia, el deseo, aferrarse a, es un sueño y así se vuelve realidad. El ser guerrero, y pues enfrentarte a todo lo que venga a capa y espada.

**Eymard:** Con eso finalizaría la primera parte. La segunda parte es acerca de su negocio. Me podría indicar. Nombre de su negocio, giro y tiempo de apertura

**Arturo:** El nombre de la industria es Cintas y Etiquetas Espino. El giro, estamos dentro del ramo textil. El tiempo de apertura nosotros lo abrimos, la apertura fue en el año de 1982; en semana santa. Te voy a decir así muy rapidito. Yo trabaja en Hilsa en aquel entonces. Soy ingeniero industrial. Entonces había terminado, terminé en el '77; y de ahí estuve en Ibiza, los que ahora es SKF; estuve trabajando ahí prácticamente 2 o 3 años. Cree ahí el área de ingeniería industrial y estando ahí, a través de otros ingenieros industriales de Puebla, del Tec de Puebla, había algunos la UDLA, del Tec de Monterrey. Traían la idea de crear uno de los capítulos de ingeniería industrial, que aquí en Puebla no existía. Entonces nos reunimos varios de muchas universidades y muchas empresas, y formando este capítulo conocí a otro ingeniero que trabaja en Hilsa y me jalo a Hilsa. Estuve ahí como 2 años o 2 años y medio. Y estando ahí, como te platique hace rato, nació con otros compañeros del área; oye pues vamos a independizarnos. Vamos hacer esto, vamos el otro. Así nació la idea, éramos tres ingenieros del área; unos querían hacer una cosa, otros querían hacer otra. Entonces yo tengo otros cuatro hermanos hombres y dos hermanas, les platique a ellos: oigan saben que, traigo la idea de independizarme, de salirme de Hilsa y de hacer algo; estoy tratando de hacerlo con 2 compañeros

míos, dos ingenieros más del área; y un hermano me dijo: pues oye porque en lugar de asociarte con ellos, no te asocias con nosotros; lo hacemos con familia. Así empezamos. Los socios eran mis hermanos, y nos arrancamos. A uno de mis hermanos le ofrecieron esta empresa; había quebrado, estaba cerrada; las maquinas, todo estaba en una bodega simplemente era volver a inyectarle dinero y echarla a andar y así arrancamos. Había pedido vacaciones una semana santa, para yo irme de vacaciones; compramos la fábrica como 2 semanas antes y pues me dijeron mis hermanos: ya no te vas de vacaciones compramos la fabricar, hay que arrancarla; aprovechar tu semana para arrancarla y así agarre mi semana santa. Estuve trabajando en Hilsa, será Marzo y abril cuando cayó semana santa en ese año y estuve hasta como octubre. De Hilsa me iba la fábrica, la arrancaba, la trabajaba y ya como por octubre di las gracias y pues ya quedé con la empresa; la echamos a andar. En aquel entonces, mi esposa que era mi novia; igual trabajaba también en SKF, ahí nos conocimos, se salió de SKF y entre los dos echamos la planta y la sacamos. Yo era del área de producción y dirección; ella se salía a vender y a comprar, etc. Algo que nos ayudo fue como la fábrica hacia cerrado; el dueño que nos la vendió, nos ayudó dejándonos una lista de clientes, cuales pudieran ser los clientes potenciales y que más o menos que buena paga y todo; también con sus proveedores anteriores. Nos dejó algo de gente, del personal que ellos tenían, nos dijo estos son los mejores si quieren quédense con ellos y los demás nosotros los liquidamos y proponemos esto y esto. Y así fue como arrancamos.

**Eymard:** ¿Qué factores lo impulsaron a convertirse en un emprendedor?

**Arturo:** En aquel entonces obviamente no existía, ni este Robert Kiyosaki ni su famoso libro, pero bueno. Antes cuando estaba estudiando, estuve trabajando, primero en una refaccionaria, después estuve en Estrella Roja en los transportes. Al final yo era ingeniero industrial, quería irme a la industria; di las gracias y me fui a Ibiza, lo que ahora es SKF y estando ya ahí pues me fui a Hilsa, y puede ver y vivir los que es ser empleado, pero tenía al gusanito de quiero hacer algo, no toda la vida voy a ser empleado, quiero tener algo mío y de esa parte que dice Kiyosaki, de que puedes ser empleado, dependes de alguien o te vas tu solo; la otra es vete a invertir. Quiero ser independiente, y tener algo. Como te convierte en emprendedor, primero queriendo serlo. Como llegas a eso, que te nazca ese deseo. Obviamente cuando dices eso; estas con un pie en la empresa, es que acá tengo un empleo seguro, me pagan no me voy a preocupar, yo recibo mi aguinaldo, recibo todo y si me salgo, el que va a tener que hacer eso soy yo; tengo que ir a buscar sueldos, ventas, cobrar, todo. Cuando se va dando y empiezas a querer y amar eso. El emprendedurismo se

va dando y ya. Simplemente seguir remando, remando contra lo que venga y lo que salga.

**Eymard:** ¿Tenía alguna experiencia previa sobre negocios?

**Arturo:** Yo siempre he creído que la vida te va llevando a veces por donde sea tu destino o te va poniendo por donde vas a ir caminando. Yo cuando estaba estudiando la universidad, mi primer empleo fue estar en una refaccionaria como el ayudante del gerente. Que hacía yo ahí, la verdad de ingeniería nada, pero le ayudaba a llevar la relación de clientes, checar la cobranza, que pagaran a tiempo y todo. La relación de los proveedores, quienes nos podían dar refacciones y el pago a proveedores. Tenía que hacer el inventario junto con los de almacenistas y todas las refacciones, inventario mensual, inventario anual. Me mandaba a depositar a los bancos, me mandaba a cambiar cheques, a veces cuando tenía la junta con los consejeros o con los de contabilidad, me llamaba y me mandaba, mira esto es un estado financiero, esto es el activo y pasivo. Así fue como aprendí de administración; Lo que eran créditos y cobranzas. Cuando me dije soy ingeniero industrial, sabes que adiós, no quiero esto. Yo quiero irme a fierros, a la ingeniería y la industria. Cuando arranque esto, decía pues gracias a Dios; cuando llegue sabía manejar clientes, proveedores, llevar cobranza, lo que era llevar pagos, tener contacto con los bancos. Eso la verdad me ayudo en el arranque de mi empresa. Vi lago de impuestos. Cuando estuve en estrella roja, igual, era de transporte, me contrataron ya como ingeniero industrial porque se acaba las terminales que tenían ellos, antes cada empresa tenía su propia terminal, se acababan porque venía CAPU y TAPO. Entonces para CAPU y para TAPO, ellos me contrataban para que calculara al futuro, de acuerdo a la demanda de aquel entonces; te hablo como, tal vez ´78 o ´79; cuando era su demanda en capacidad de pasaje e hice proyecciones para los años siguientes, para ver más o menos, cuanto iba a ir aumentando porque requieren saber la cantidad de andenes que iban a requerir; no nada más para cuando abrieran CAPU y TAPO, sino en un futuro; tanto de llegada como de salida y no se quedarán cortos de acuerdo a su explosión de camiones, y el crecimiento de la empresa. Esto me ayudó mucho también para lo posterior. Si tuve algo de experiencia previa en los negocios.

**Eymard:** ¿Qué factores considera que hicieron exitoso a su negocio?

**Arturo:** La empresa es familiar, a la larga, un factor siempre importante y que ha hecho que seamos exitosos, es esa, que siempre ha habido esa unión familiar entre los hermanos. Desde el punto de vista familiar, porque a veces las empresas familiares igual, es difícil. Eso de que te lleves lo de la casa al negocio, lo del negocio a la familia; a veces es muy difícil sobrellevarlo y



poderlo equilibrar. Eso es importante. Que si esta la esposa trabajando contigo, que después entra el hijo, como ahora, esta mi hermano, esta una nuera, hay equilibrar eso. La otra es hacer un lado la familia de lo que es negocio. El manejo ético, transparente y todo de las finanzas, yo tengo mi sueldo y mi sueldo es mi sueldo, no le rasco más, mi esposa tiene su sueldo, mi hijo tiene su sueldo y nadie percibe más y nadie gana más de lo que tenemos y cosas así. Los que es de la empresa a la empresa. Lo que es de la familia a la familia y lo que es del negocio al negocio. La otra, tratar siempre de dar calidad, calidad al cliente, cumplirle la cliente lo que él quiere, tratar de descubrir que es lo que el quiere del producto que le vendo, que le funcione, que compre la calidad que él quiere, que se le entregue a tiempo, que te le se entregue la cantidad que me pide, el precio sea atractivo, hay muchos factores, pero yo creo que son esos. El éxito de un negocio para mi es tener una clientela contenta, tener a tus clientes contentos hacer que tus clientes sean fieles, que haya una fidelidad, que ese cliente te repita y te repita la venta; si al cliente le vendes una vez y después vuelva la siguiente y la siguiente, después que a al larga se vuelva tu novio y después te cases con él; ya la hiciste. Porque es lo que va haciendo que crezca, que crezca y crezcas. Lo mismo casarte con tus proveedores, si al proveedor le pagas a tiempo, le tratas bien, le pides la calidad que tú necesitas de tus materias primas para que con eso tu fabriques la calidad que tus clientes te pidan. Igual enamoras al proveedor, lo haces tu novio y te casas con él, al principio el proveedor que te venda de contado, después vas vendar de contado y no des crédito con respeto al cliente; después al proveedor necesito que me des crédito, dame chance, necesito crédito Si llevas buena relación con proveedores y con cliente, ahí vas. Y cuando recibes el dinero lo manejas bien, lo llevas bien y tienes buena relación con quien te presta, los bancos o tus socios y los inversionistas, también.

**Eymard:** ¿Cuáles han sido los mayores retos a los que se ha enfrentado?

**Arturo:** Retos hemos tenido. El primer reto al que me enfrente fue cuando teníamos como cuatro años con la fábrica, comenzamos en el '83, en el '85 estamos ya duplicado la capacidad de producción. Nosotros la compramos con 4 telares, en el '85 adquirimos 4 más a crédito a través de un banco. En el '88 vino una crisis; la famosa crisis del '88, fue tanta la presión que teníamos ya, porque los intereses se fueron altísimos; clientes, proveedores, era horrible trabajar. Había inflación, si un día estas comprando a 20, al rato era a 25; luego ya el precio de a 30. luego a 35, y mover los precios tan rápido era imposible. El primero reto fue ese, o cerrábamos o vendíamos una de las máquinas de la que adquirimos, al final la decisión platicando con mis hermanos y todos, sabes que vendimos un telar, y con ese telar pagamos parte del crédito; eso nos dio

respiro de nuevo, seguimos y salimos. El otro reto difícil que tuvimos fue por el '90 y tantos, cuando Salinas de Gortari y todos sus pleitos, la mentira famosa; que, en aquel entonces, y todo lo que vino con la apertura del TLC, en aquellos era el NAFTA. La industria textil y la ropa fueron golpeadas terriblemente. Puebla, que era ciudad textilera se acabó, se acabaron la textileras; y llegó la maquila; la maquila primero tuvo un boom muy fuerte y después se acabó la maquila. Todo eso nos hizo pensar en aquel entonces, muchas empresas cerraron quebraron. Teníamos clientes maquiladores que al principio solamente les llegó una parte. Les vendíamos elásticos para ropa, nuestro giro es textil, fabricamos elástico para ropa: chamarras, pijamas, bóxer, todo eso; muchos clientes comenzaron a cerrar. Cerraron proveedores que nos vendían hilo, el látex que comprábamos, para hacer el elástico, en México, cerraron la fábrica de látex y tuvimos que importarlo. Maquileros que teníamos de años, antes maquinaban pantalón deportivo que llevaba elástico, de repente ya no ahora me andan que maquile camisa; entonces ya no ocupó elástico porque la camisa ya no lleva elástico. Había maquileros que fabricaban chamarras, ahora ya hago otra cosa, no usa elástico y así. Entonces tuvimos que decidir que hacíamos; igual, era o cerrábamos o continuábamos. Una visión que tuve fue que dije, bueno que más puedo hacer en las máquinas, estas máquinas tejen cinta, que todo tipo de cinta puedo hacer; todo lo que haya. Entonces me fui a México, al centro, donde hay un montón de mercerías. Todo esto está competido, cuantos competidores hay; que no está tan competido: industria automotriz; ¿puedo fabricar cinturones de seguridad? Sí. Intenté fabricar cinturones de seguridad, hice muestras, desarrollos, diseño, todo y logramos sacar un cinturón de seguridad. Que me voy a Volkswagen a ofrecerlo y me salieron con estaba carísimo, y si tenía yo sistema de calidad; sistema ISO, y que más, sabes qué pues no, pero que más puedes hacer, fabrico elástico, fabrico cintas. Entonces me contactaron con compras de Volkswagen, en aquel entonces Claudio Fontana, entonces Claudio me dijo que haces, ha puesto tengo unos clientes que compran elásticos, ¿te interesaría? Entonces me mandó lo antes era Kaiper de México en Teolocholco y me mandó Zigza que ahora es Lear Corporation y empezamos a vender elástico; fue lo primeros. Después, que más haces puedes hacer, cintas, necesito un bias para los asientos, pásale. Y le realizamos el bias. Ese reto de cerrar o que la industria textil porque los maquileros, porque los fabricantes de ropa, todo eso se estaban yendo, estaban cerrando. Encontrar la apertura en la industria automotriz nos ayudó. Empecé a vender a la planta de Kaiper, a Zigza acá; fueron las primeras 2 plantas que tuvimos automotrices y ya después como a los 2 años, me dice Claudio sabes que ya eres proveedor confiable, ya de Volkswagen ya no dependes y ahora tus clientes al 100% son Kaiper y Zigza. Ellos te van a vender, te van a dar orden de compra. Te mandamos como proveedor y ya. Así arrancamos. Ya después

poco a poco, Kaiper se volvió Johnson Controls, y empezamos con más plantas; Ramos Arizpe, Saltillo. Zigza se volvió Lear, nos mandaron a la planta de Puebla, después la de Tláhuac, Toluca, Saltillo. Hace años cuando empezamos, el 100% de la producción era para el giro para la confección de ropa; actualmente creo que es un 10% y el 90% es para la automotriz.

**Eymard:** Durante el tiempo que tiene con su negocio. ¿ha solicitado algún apoyo financiero o subsidio?

**Arturo:** Sí. He comparado a veces con otros negocios, amigos o parientes que tienen negocios y muchas veces te dicen: oye mira que necesito apoyo y todo esto y el otro; estoy atorado; entonces como le hago; pide crédito. Hay muchos que dicen no, es que los intereses son muy caros, pues sí, pero o buscas inversionistas o buscas capitalistas, o buscas más socios o alguien, pide prestado. Alguien tiene que inyectar. Por parte de los socios, de mis hermanos, hubo ocasiones en las que, si hubo oportunidad de que ellos inyectaran dinero y entro dinero, aportaron a capital. Cuando no se ha podido eso, si hemos requerido a veces apoyo y han sido apoyos a la banca. Hemos tenido en alguna ocasión, en la segunda o en la tercera que nos íbamos a certificar en ISO; las 2 primeras veces nosotros las pagamos, pero si hubo una ocasión que a través de una compañía de estas que dan fondos y prestamos; conseguimos que ella no financiara un gran porcentaje de lo que era el costo de certificación para ISO.

**Eymard:** ¿Ha obtenido algún tipo de ayuda o información para llevar acabo su negocio?

**Arturo:** Hace años, cuando estábamos arrancando y estábamos en la transición esta de sacar lo mejor de entre el '88 y el '98, que fue la transición del golpe fuerte, del primer golpe que sufrimos y después de lo que vino con el TLC, el NAFTA, y el otro golpe fuerte por los presidentes que hemos tenido. Hubo 2 ocasiones, en que un organismo por parte de la secretaria de economía de Puebla, que se llamaba CRECE. Hubo 2 ocasiones que obtuvimos ese apoyo. Venían a hacer auditorías a nivel administrativo, de cómo estaba la empresa. La tercera ocasión en la que a través de ellos dando seguimiento a esa segunda ocasión que tuvimos la asería del CRECE, también tuvimos una asesoría de un organismo japonés que llama JIKA, junto con el personal de CRECE, vino una empresa japonesa que estaba igual apoyando a empresas mexicanas en desarrollo y fuimos seleccionados, entonces esta empresa japonesa nos ayudó; estuvo casi un año con nosotros. Asesorándonos, dándonos consultoría y al final nos dejó una carpeta armada con la cual pudiéramos continuar. Por el otro lado, para cuando la industria automotriz, las

armadoras, nuestros clientes, nos pedían ya a fuerza la certificación: al inicio pues me pedían la certificación y muchos años, me hice como que el pato, estamos trabajando. Al principio, lo que hice fue un sistema, como que armar en base a lo que era ISO, porque si me pude hacer ISO en lo personal, lo que hice fue armar dentro de la empresa contra el ISO, porque no lo teníamos; porque todo lo que era la mercería y los fabricantes de ropa y todo eso no nos pedía, pedían calidad, pero obviamente no nos pedían un sistema de calidad. El único que nos exigió en aquel entonces fue Rinbros que era fabricante ropa interior; el si no dijo sabes necesito esto, nos dio hojas de especificación, pruebas de laboratorio; a través de él fue que aprendimos a hacer elástico para ropa interior de caballero, para las trusas, de calidad. Esa misma calidad que le hacía a Rinbros se la daba a todos. Con Rinbros nos fuimos con muchos fabricantes de ropa interior: Regata, Taito. Hasta que fueron cerrando y cambiando y todo; a Rinbros los adquirió Heins y así. Aquí en Puebla, trono Regata, los Chedraui cerraron. Entonces lo que hice fue eso. Me puse a leer y saque mis libros de calidad y todo, y arme un sistema de calidad, una Q`s. Todos me dicen; oye que cuando vas tener el sistema, ya tengo mi sistema Q`s, estoy armando; si quieres ven, checa, estoy vendiendo, venían y me checaban, pero queremos certificarte. Hasta que al final, fuimos juntando; conseguimos un organismo certificador, previo a ese una consultoría y capacitación para todo el personal y ya viniera la primera certificación; nos certificamos en ISO, después nos mandaron a Ts , y ahora estamos en ATF.

**Eymard:** Muchas felicidades, Ya no los comento la pregunta era si ¿Había realizado cursos de capacitación para administrar su negocio? Pero ya nos comentó que fue a través de su experiencia.

**Arturo:** Hubo un momento, creo que fue después del tercer año de que arranqué el negocio, que dije: bueno voy a estudiar una maestría en administración de empresas; soy ingeniero industrial pero como ya soy empresario, necesito una maestría en administración de empresas. Me inscribí en la UDLA y empecé, pero fui y el primer trimestre: Contabilidad 1; es que esto no me interesa ahorita, ahorita lo que necesito era comercio exterior, que me doy de baja en la maestría y váyanse a volar. Dije la maestría ahorita para que yo llegue aplicar algo que quiero a lo mejor me va tocar hasta el cuarto trimestre que es lo que necesito y lo que ahorita me van a enseñar a lo mejor lo voy a requerir hasta después. Entonces dije, el plan de estudios ahorita no va con lo que necesito. Comencé a tomar cursos personales y diplomados, me fui al UPAEP, ahí tomé un diplomado en mercadotecnia, después un diplomado en finanzas, después en comercio exterior y así, diplomados cortos y lo que quería en ese momento. Ya la maestría no la acabe, pero diplomados muchos. Hubo

un periodo, que con más tiempo y que era más caro, tome e ISDE aquí en Puebla, el de alta dirección.

**Eymard:** Pero con eso ya estuvo usted, increíblemente armando para poder llevar a más tiempo su negocio.

**Arturo:** Y a la fecha sigo. Igual otro, administración de negocios. Son mis bases y hay que seguirle

**Eymard:** Que bueno que se siga capacitando y que no se quede ahí. ¿Qué objetivos se plantea para su negocio en los próximos 2 años?

**Arturo:** El objetivo para los próximos 2 años. Hace 3 años, nos estábamos acá, las instalaciones en las que estamos ahorita no son donde siempre hemos estado y empresa estuvo prácticamente 30 años; la penúltima, que fue la casa de mis papas. Yo cuando compre la fábrica los dueños que no las vendieron así, la empresa se llama así Espino, no tiene que ver nada con Sánchez Brito que soy yo, no con Espino, ni con Espinosa que eran los dueños anteriores que eran la familia Espinosa; cortaron su apellido para Espino SA. Cuando ellos la vendieron, rentaban una fábrica, una bodega en la Avenida Maximilio Ávila Camacho, entre la 16 y la 18 norte; a unas calles del mercado de La Cocota. Mis papas, nosotros vivíamos en la 14 oriente entre la 20 y 22, estaos muy cerca, adonde esta la iglesia de los remedios, caminado eran 10 minutos. mi papa fallece, nos cambió después de domicilio y la casa queda vacía. Yo rentaba una bodega de como 400 metros, laca de mis papas es un terreno de 600 metros, ocupaba 300 metros y había un jardín atrás de 300 metros. Entonces le propongo a mi mamá y mis hermanos en lugar de seguir rentando la bodega esa; la casa estaba vacía porque nos cambiamos a otra casa más pequeña; que cambiáramos las instalaciones para haya y así lo hicimos. Lo que era el jardín lo techamos, quitamos el pasto y ahí metimos máquinas y ahí arranque. Lo que era la casa parte fue oficinas al principio en la parte abajo y la parte arriba viví casi 30 años. Conforme fue creciendo, llego un momento en que ya me tuve que salir de ahí y hace 3 años nos cambiamos acá. La bodega es parte de todos los hermanos, yo se la rento ellos y el dinero regresa. Que pretendo, yo siento que la empresa, no ha llegado el momento de consolidación, pero lo que yo pude dar ya casi lo di. Ahorita está uno de mis hijos, está conmigo, el lleva el área de producción y logística, mi esposa recibe todos los pedidos de los clientes y todo a la compu para armar el programa de producción. Lo que yo tengo que hacer es armar la transición en unos años. pasar la estafeta; no somos eternos; si una cosa quieres seguir tienes que ver que perdure. Ahorita estamos formando por esa parte un sucesor, y por otro lado el segundo compromiso, objetivo que tengo, es que siga la permanencia;

este o no este que esto siga, continúe, que siga dando hacia adelante, que siga creando empleos. Al final, debe ser una de los objetivos de una empresa, perdurar a través de los años.

**Eymard:** Con esto se termina la segunda parte. La última y tercera parte es sobre la viabilidad y problemáticas. ¿Cuál ha sido el mayor problema al que se enfrentó antes de abrir su negocio?

**Arturo:** El mayor problema yo creo que no fue tanto el capital. El mayor problema al que me enfrenté fue primero el decidir si estaba yo preparado para abrir lo que pensaba abrir. Te lo comente hace rato, cuando estaba en Hilsa, éramos 3 compañeros los que pensábamos independizarnos y crear algo, yo había estado en Ibiza o SKF, ahí abrí la gerencia de ingeniería industrial que no existía, me tocaba recibir los proyectos y todo. SKF fabrica los baleros, hace el rodamiento, hace desde las bolas. Yo conocía el proceso de hacer el balín que llevan todos los rodamientos. Entonces aprovechando ese proceso que son rollos de alambroón; entra, pasa una prensa, corta, hace la bola. Mi idea era hacer clavo, yo tenía el contacto de los proveedores del alambroón, podía conseguir las prensas, meter ese proceso, pero en lugar de hacer bola, clavo para construcción. ese era mi proyecto, de los otros 2, uno quería hacer sabanas y colchas para vender de hotelorías y todos eso, el otro yo me voy con ustedes, nada más pongo dinero y trabajo y decidan. Entonces cuando les comento a mis hermanos; Gonzalo que es el mayor de los hombres; me dice sabes que vamos contigo, cuando estábamos en la etapa que decidíamos. le ofrecen esta empresa a él, CETESA; un amigo de él, socio de los Espinosa y primo de ellos; sabes que tenemos una empresa en venta esta parada, hay que echarle lana. Me dice sabes que, si quieres la vamos a ver, nada más es meterle capital y echarla a andar. Capital no creo fue un reto, pero como esto ellos eran 3 primos los Espinosa, uno era banquero, para ellos fue el socio capitalista, el otro era un primo que igual es primo de otros parientes que es mi competencia, tiene una fábrica de cintas; él se separó de ellos se disgustó, se salió y se fue con sus otros primos a poner su empresa; él es el que sabía de cintas, de elásticos y conocía el negocio; e invitan a un amigo de ellos a trabajar, que sabía de producción, ingeniería procesos y todo. Después de disgustan, el banquero liquida al primo que sabía, liquida al amigo y se queda con la fábrica. Es que yo soy banquero de esto no se nada, y la pone en venta, Sabes que no hay bronca; él era el gerente general de BANPAIS, yo les presto para que arranquen y hay me van pagando. Él mayo reto es que yo no sabía nada de textil, nada. Yo decía bueno soy industrial, se fierros, he estado en Hilsa, Ibiza, pero de textil no sé nada, no sé qué es un telar. Que hice. Me fui a México al politécnico que era en aquel entonces la única escuela que tenía ingeniería

textil y a buscar. Encontré tesis, encontré libros, de cinta nada, pero bueno, hacer tela, hacer toalla y hacer eso es el mismo principio, el telar es el mismo principio, me traje esa tesis leí y con eso medio empecé a agarrarle al negocio. Después, me fui a la cámara textil, necesito capacitación, hay cursos; no pues no. Nos es posible, Puebla es textilera y no hay en Puebla ni una sola universidad que ofrezca ingeniería textil, mínimo un nivel técnico. Que empiezo a investigar y que encuentre en Estado Unidos, en Carolina, hay una universidad de ingeniería textil que era la más cerca; me voy a tomar cursos. Entonces iba y venía; tomaba un curso de una semana regresaba al otro año otro curso de otra semana, regresaba. Ellos tenían la especialidad de tejidos angostos; tenían telares de estos en la universidad y ahí fue cuando inicié solito, de cómo aprender lo que no sabía yo, de una fábrica que no sabía nada. Comprar algo de lo que no tenía ni idea, cuando uno quiere buscar, buscas y encuentras. El querer es poder.

**Eymard:** ¿En cuánto tiempo considera que un negocio ya es difícil que se vaya a la quiebra?

**Arturo:** En el momento que tu flujo ya no está dando para cubrir tus gastos. Yo creo que siempre debe estar cuidando tu dinero. Una cosa que mi papá nos metía mucho aquí en la cabeza, así como remachadito, nunca gastes más de lo que tienes. Siempre hay que estar cuidando esa parte. Ahorita no lo tengo, como invertimos, lo tengo bajo, pero fijarte siempre una razón, razones de liquidez, cuánto va a ser mi relación de activo contra pasivo, de tanto que debo cuanto tengo para pagar. Ponernos 2 a 1; por cada peso que debo tienes 2 para pago. Cuidar esa relación en el momento que la vas perdiendo, va bajando; empiezan los problemas. Otra razón para irte a la quiebra, es no cumplirles a tus clientes, en nuestro caso es importarte. Algo acá que te puede quitar el sueño o no te lo puede quitar, todo depende de cómo estés, pero aquí un paro de línea a nuestros clientes, imagínate, desaparezco del mapa y se acabó. Siempre tengo que estar con una mentalidad, la localidad, que todo vaya bien. Cuidar tu cliente, si descuidas a tu cliente, al rato se va ver en tu flujo. Si descuidas a tu proveedor y te da mala calidad, entregas. Hay varios. Importantes son esos; el que no pagues a tiempo, la cobranza, que no tengas cartera vencida muy fuerte, que va ser más difícil recuperar.

**Eymard:** ¿Usted considera necesaria una guía para la creación de un negocio?

**Arturo:** Si claro. Es importantísimo. Yo cuando inicié no la hice, no la tuve, no nada. Puedes hacer tu plan estratégico, tu plan de negocios, y no nada más es hacerlo al inicio, hacerlo cada año y estarlo revisando. Llegar a tener tu pronóstico de venta, llegar a tener tu presupuesto de gastos, poder

presupuestar, el checar lo presupuestado contra lo real. Para mi es eso. Hay veces que te avientas como el borras y sobre todo si quieres realmente pegarle, haz tu plan de vida personal, plan de vida profesional, si estas casado, plan de vida familia, plan de vida espiritual para todo un plan de ida.

**Eymard:** Durante su experiencia como emprendedor. ¿Ha encontrado algún manual o guía que le ayudara a saber si su negocio seria exitoso?

**Arturo:** Si.

**Eymard:** Me podría decir el nombre o platicarnos acerca de ella.

**Arturo:** Hace años, yo todavía lo tengo: Pasión por la excelencia. Previo a este era una anterior: En busca de la excelencia. Era leer, leer y leer, ay muchísimos; leer a Napoleón Gil; leer la vida de los grandes emprendedores; mucho han sido no fue algo así como una carrera, pero algo aprendí. Ay una serie en la televisión donde la historia de Napoleón Gil, Ford, los petroleros. Vida de grandes líderes. Leer libros de superación, positivismo. Al final es importantísimo, como piensas cada día, yo descubrí eso. Piensa que puedes, si el pensamiento los asocias a un sentimiento, se vuelve deseo, la fuerza del deseo te va llevar a la acción. La acción de va a dar un resultado y siempre está en un mundo dual, la mente es pendular, la base del éxito es que siempre pienses en positivo; el pensamiento este en positivo, no importa si estas mal. Un negocio con la ruda del éxito, sube-baja, sube-baja, tiene sus tiempos buenos sus tiempos malos. Pero sé que tarde o temprano tengo dar la vuelta. Sé que voy a darla, sé que voy a bajar lo importante es descubrir que tanto tiempo logro a largar el tiempo de subida. Todo tiene su círculo, cuando tu descubres como lograr que el periodo de vas para arribar se alargue, ya voy a bajar, pero lo alargó, la velocidad con la que baja va a ser menor que con que la suba.

**Eymard:** ¿Considera que tener a su alcance una guía de análisis para la viabilidad de un nuevo negocio le hubiera evitado tener problemas en la apertura de su negocio?

**Arturo:** Si. Si hay algo que te pueda ayudar a facilitar la cosas claro que sí.

**Eymard:** ¿Cree que contar con una guía de análisis para la viabilidad hubiera servido para hacer crecer más rápido su negocio?

**Arturo:** Si. Yo creo que sí.

**Eymard:** Desde su punto de vista. ¿Considera que el tener una guía de análisis para determinar la viabilidad, ayudará a evitar el cierre de los negocios?



**Arturo:** Si, pero igual. Nosotros podemos llegar a tener ISO, después nos llevaron a ISO Ts a hora a ATF; sistemas, libros todo eso podrás tener, la biblia la podrás tener, tu plan de negocios los puedes tener, el caso es que no lo tengas empolvado, llevarlo a la acción y revisarlo. Normalmente te dicen has tu plan de negocios y lo hacer para arrancar que vas a hacer y presupuestas primer año, después tal ves 5 años a cómo vas creciendo y todo pero que esto se vuelva un circulo, no nada más lo hice una vez. Lo hice hace como 15 años, entre 20 o 25 años que iniciamos el negocio; hice mi plan de negocio; haciendo un parte aguas y actualmente ese plan de negocios cada año lo actualizado, lo reviso y actualizo porque es cambiante. También dejarlo muy claro. Hay actualizado y cambiarlo cada año. Conforme va el negocio, lo que viviste, los retos, todo lo que lograste, lo que no lograste, el cambio, tomar en cuenta si va empezar como ahora con el cambio del presidente, que viene de otro lado. Que se mueva

**Eymard:** Con esto finalizamos la entrevista. Le agradezco mucho su tiempo y no sé si le gustaría agregar alguna conclusión sobre el tema

**Arturo:** Una es felicitarte, que tu tesis realmente sea un semillero o la semilla para que mucha gente emprendedora deposite la semilla para que lo que empresa sea exitoso.

**Eymard:** Muchísimas gracias. Le agradezco la atención prestada y con cerraríamos la entrevista. Le agradezco

## **4.2 Análisis de resultados**

El análisis de los resultados se realiza en base al análisis cualitativo. Se hace un proceso del conocimiento de las experiencia y opiniones de los informantes clave; los cuales fueron entrevistados para establecer sus relaciones con el elemento de estudio.

Con la información obtenida, se realizó el concentrado con la información que proporcionaron los sujetos de estudios. Se empleó la simplificación de la información, la cual nos ayudara a reducirla para hacerla de fácil manejo e interpretación.

Dentro de las entrevistas se abordaron los temas sobre definición y características de los emprendedores, que impulsaron a nuestros sujetos de estudio el convertirse en su momento en emprendedores y si dentro de su experiencia vieron la necesidad de poder usar una guía de análisis de viabilidad.

A continuación, se presentan los datos que se obtuvieron conforme a las preguntas formuladas. La información presentada es un análisis del dialogo y sus aspectos más relevantes del concentrado de todas las entrevistas.

Primera parte: Que percepción tiene sobre los emprendedores

1. ¿Qué significa ser emprendedor para usted?

Cada uno de los informantes clave, expresaron diferentes opiniones acerca de lo que es un emprendedor. Expresan que estos deben tener iniciativa, motivación, aceptar retos, compromiso; que la voluntad, el ingenio y la constancia siempre deben estar presentes. Deben perseguir la necesidad de trascendencia y ser guerreros y ambiciosos. Dos de los entrevistados, coinciden que deben perder el miedo y tomar riesgos; y sobre todo creer en ellos mismos.

2. ¿Qué características considera que debe tener un emprendedor?

Al igual que en la pregunta anterior, cada uno expresa, diferentes opiniones. 20% de los entrevistados expresan como característica, deben conocer sus objetivos y áreas de interés; otro 20% que deben creer en sí mismos. 30% de los informantes claves comenta que es sobre asumir riesgos. El porcentaje restante expresan diferentes características como tener paciencia, compromiso, enfrentar retos, ser ambiciosos.

3. ¿Qué opina acerca de la cultura emprendedora?

El 100% de los entrevistados, coincide en que existe poco alcance y difusión de la cultura en México. Expresan que falta trabajo para su desarrollo y educación de la población sobre esta cultura.

4. ¿Conoce los medios de información que son destinados a los emprendedores?

Del 100 de los entrevistados. El 40% desconoce los medios de información en los cuales se difunde información para los emprendedores; el 60% restante conoce la información por revistas, publicaciones, instituciones gubernamentales y redes sociales.

5. ¿Conoce los subsidios que ofrece el gobierno en favor de los emprendedores?

El 30% de los informantes clave, conoce subsidios del gobierno, tales como del Conacyt y apoyo a artesanos; y solo el 10% sabe que puede acceder a ellos por medio de empresas que dedican a bajar los recursos; las cuales cobran un porcentaje por gastos de representación. El 60% restante, desconocen si el gobierno da apoyos a la generación de nuevas empresas.

6. Muchas ideas emprendedoras terminan desapareciendo en un corto tiempo. ¿Qué considera, que haría falta para que esto disminuya?

Existen opiniones variadas en cuanto a la opinión. En general nuestro entrevistados concluyen que hace falta apoyo económico, compromiso por parte de los emprendedores, capacitación y educación; y principalmente, hace

falta planeación; la cual es una base para poder comenzar y mantener cualquier idea emprendedora.

Segunda parte: Acerca del emprendedor y su negocio

1. Me podría indicar. Nombre de su negocio, giro y tiempo de apertura

Se realizaron entrevistas a informantes clave. Los cuales están ubicados estratégicamente en diferentes zonas de la ciudad de Puebla. Todo ellos realizan diferentes actividades y varían en su tiempo de apertura, el rango va desde 2.5 años hasta 38 años de operación. Un factor muy importante para determina la variabilidad, fue que durante el paso del tiempo; estos empresarios, que en su momento fueron emprendedores, tuvieron una infinidad de necesidades y cada uno ha enfrentado de diferente forma sus retos.

Empresa: Casona de mis Sabores. Giro: restaurante. Tiempo de apertura: 2.5 años

Empresa: Consultorio Dr. Eduardo Pérez. Giro: Servicio de consulta médica. Tiempo de apertura: 12 años

Empresa: Ergosolar. Giro: Servicios de ingeniería para el ahorro de energía. Tiempo de apertura: 9 años

Empresa: Inaudivitec. Giro: Servicios diseño. Tiempo de apertura: 8 años

Empresa: Multiservicios técnicos y decorativos. Giro: Vidrio y aluminio. Tiempo de apertura: 28 años

Empresa: Técnicos Unidos. Giro: Motocicletas. Tiempo de apertura: 38 años

Empresa: Clínica Diésel. Giro: Automotriz. Tiempo de apertura: 10 años

Empresa: JLV Industrial. Giro: Servicios personal. Tiempo de apertura: 12 años

Empresa: Maprego. Giro: Industrial. Tiempo de apertura: 22 años

Empresa: Cintas y Etiquetas Espino. Giro: Textil. Tiempo de apertura: 36 años

2. ¿Qué factores lo impulsaron a convertirse en un emprendedor?

Los informantes clave, presenta diferentes factores por los cuales se convirtieron en emprendedores. Del 100%, el 40% lo hizo por factores como jubilación, necesidades de la gente, trascender o inestabilidad laboral. El 20% fue por el deseo de crear una empresa. El 40% restante, fue por tener una independencia económica.

3. ¿Tenía alguna experiencia previa sobre negocios?

El 40 % de los entrevistados, indica que tenían experiencia, ya sea adquirida por experiencia laboral o porque algún familiar tenía algún negocio. El 60% refiere que no tenían ninguna experiencia previa, todo lo fueron realización de maneta empírica y conforme iban adquiriendo el conocimiento en cada una de sus áreas.

4. ¿Qué factores considera que hicieron exitoso a su negocio?

El 40% de los informantes clave nos expresa que el factor de éxito fue el servicio que ofrecen a sus clientes. Un 30% nos dice que fue por apoyo familiar, áreas de oportunidad y saber adaptarse a las necesidades del mercado. Otro 20% nos expresa que su éxito se basó en su recurso humano. El 10% restante fue sobre el llevar una buena planeación financiera.

5. ¿Cuáles han sido los mayores retos a los que se ha enfrentado?

Cada uno de los entrevistados, expresa diferentes retos. El 40% coincide en que el mayor reto ha sido la competencia y cambios en el mercado, ya que o no están preparados o no tenían proyectado que harían para generar ese diferenciador. Los restantes expresan que fueron por trámites burocráticos, dudas en cuanto al servicio, financiamiento, crisis económicas.

6. Durante el tiempo que tiene con su negocio. ¿ha solicitado algún apoyo financiero o subsidio?

Del 100% de los entrevistados. Solo el 30% ha pedido apoyo financiero; ya sea crédito con proveedores o préstamos bancarios. El 70% que no ha hecho uso de estos, expresa que es por los tramites tan burocráticos y tediosos que solicita el gobierno, en el caso de subsidios; y en el caso de los bancos, no lo hacen por las altas tasas de interés.

7. ¿Ha obtenido algún tipo de ayuda o información para llevar acabo su negocio?

El 20% de los informantes clave, ha obtenido ayuda por parte de asesorías con expertos como son contadores o abogados, otro 40% la ha obtenido por cursos, lectura de libros y revistas, o por familiares y amigos. El 20% restante, lo realizo con base a sus experiencias y sus conocimientos previos.

8. ¿Ha realizado cursos de capacitación para poder administrar su negocio?

Solo el 40%, no ha realizo ningún curso de capacitación sobre administración. El porcentaje restante los hizo a través de cursos, diplomados y carreras administrativas.

9. ¿Qué objetivos se plantea para su negocio en los próximos 2 años?

El 100% de los entrevistados, concuerda que su objetivo es el crecimiento de su empresa; ya sea que generen esa expansión, por cambio de instalaciones, por generar más productos y servicios o por crear nuevas sucursales.

Tercera parte: Guía de viabilidad y problemáticas

1. ¿Cuál ha sido el mayor problema al que se enfrentó antes de abrir su negocio?

El 20% coincide en que unos de sus problemas fue realizar todos los trámites ante gobernación, como son licencias permisos, etc. El resto presenta diferentes opiniones como son: ponerse de acuerdo en que invertir, asumir riesgos, presencia ante los posibles clientes, competencia y correcta designación de las finanzas y temas administrativos.

2. ¿En cuánto tiempo considera que un negocio ya es difícil que se vaya a la quiebra?

El 40% concluye en que le periodo de estabilidad de una empresa es entre 5 y 10 años. El resto concluye que no existe un periodo para que una empresa fracase, todo depende de la calidad del producto y servicio que se presente a los clientes y sobre la innovación que se realice para lograr la fidelidad del cliente y su recomendación.

3. ¿Usted considera necesaria una guía para la creación de un negocio?

El 100% de los informantes clave, coinciden que es necesario la creación de una guía. Ya que se necesita un paso a paso para evitar el invertir tiempo y dinero a algo que no rendirá lo que se espera. Si. Información actualidad y veraz

4. Durante su experiencia como emprendedor. ¿Ha encontrado algún manual o guía que le ayudara a saber si su negocio seria exitoso?

Solo el 30%, nos expresa que han encontrado manual o información, pero solo el 10% lo ha encontrado como un programa que ayuda a realizar estados financieros. El resto no conoce documentación que pudiera ayudar.

5. ¿Considera que tener a su alcance una guía de análisis para la viabilidad de un nuevo negocio le hubiera evitado tener problemas en la apertura de su negocio?

Todos los entrevistados, coinciden en que tener a su alcance una guía de análisis, le hubiera ayudado a evitar problemas en la creación de negocios

6. ¿Cree que contar con una guía de análisis para la viabilidad hubiera servido para hacer crecer más rápido su negocio?

Del 100% de los entrevistados. El 70% expresa que el tener una guía de análisis, le hubiera servido para hacer crecer su negocio; ya que como es un plan de negocios, este se hubiera adaptado a sus necesidades de crecimiento. No, solo orientación al principio. El reto indica que no hubiera ayudado, ya que solo consideran que sería al inicio de sus operaciones.



7. Desde su punto de vista. ¿Considera que el tener una guía de análisis para determinar la viabilidad, ayudará a evitar el cierre de los negocios?

El 90% de los informantes clave, indica que exista un guía de este tipo, ayudara a los emprendedores a que su idea sea más clara y determinante. Únicamente un 10% se contrapone al a idea, ya que, desde el punto de vista y el giro, esta parte no es determinante.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el siguiente capítulo, se presentarán las conclusiones y recomendaciones que han obtenido durante la investigación y trabajo de este proyecto. La finalidad de este capítulo es el mostrar los beneficios obtenidos.

#### **5.1 Conclusiones**

Con las respuestas que se obtuvieron se determina que el emprendedor, está de acuerdo en que hace falta una guía de viabilidad para el análisis de un nuevo negocio. La información obtenida se obtiene que nuestra hipótesis es correcta; que la falta de una guía es la principal causa de que los futuros emprendedores desistan de implementar sus ideas de negocio.

El contar con este tipo de guías; ayudara a evitar las crisis y problemas en la apertura de nuevas empresas o ideas de emprendimiento: y esto ayudara a evitar los típicos errores de hacerlo sin planeación alguna y sin determinar su situación actual y futura.

Se obtiene como conclusión, que una de las partes importantes no solo es contar con una guía; sino además esta debe contener un lenguaje sencillo y coloquial. El uso de este tipo de lenguaje ayudara a que la guía sea de fácil entendimiento para la persona destino. A su vez, esta debe ser un paso a paso sin información excesiva y sobre todo de ser un plan de negocios real e su aplicación.

La guía sería necesaria para poder dirigir los objetivos que se tienen. El tener un plan con lineamientos o estándares a seguir ayudara a que cada uno conozca él debe y no debe hacer al tratar de implementar su idea de negocio.

Una parte fundamental del éxito de esta guía cumpla con su función, es que se debe realizar con base un plan de negocios real y subjetivo. Debe contener los aspectos más relevantes y de mayor importancia para el emprendedor. Y sobre todo deber estar apegada a las necesidades actuales de cada emprendedor.

Se concuerda con el hecho de que una guía análisis, es un apoyo fundamental para poder lograr con éxito la apertura de un negocio y obtener mayor estabilidad para lograr su permanencia en el mercado.

Esta guía será un paso a paso en la planeación de los futuros emprendedores. Conforme a lo planteado se muestra la propuesta de la guía.

LA GUIA DEL EMPRENDEDOR

**BASICOS**

**PARA INICIAR**

**TU**



**NEGOCIO**

**PINEDA S. EYMARD**

## Índice

- Introducción 3
  
- Etapa 1 Idea 4
  - Cuál es mi idea
  - Quien soy
  - Que necesito para trabajar
  - Cuánto dinero necesito
  
- Etapa 2 Plan 8
  - En que soy bueno y malo
  - Qué y cuando tengo que hacer
  - Como me organizo
  - Que trámites legales debo hacer
  
- Etapa 3 Operación 13
  - Mi cliente quiere lo que tengo
  - Donde me pongo
  - Como debo darme a conocer
  - Quien me apoya
  - Que registros debo llevar
  
- Etapa 4 Negocio 19
  - Como me veo
  - Que me propongo
  - Que espero a futuro

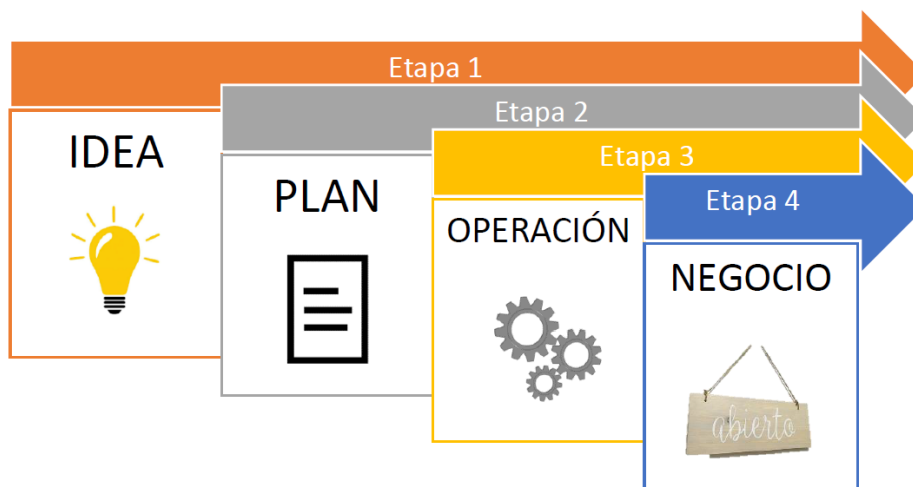
## INTRODUCCIÓN

Esta guía, te ayudara a que lleves con éxito tu idea de negocio.

Los pasos te orientaran de forma práctica durante el tiempo que te lleve poner en marcha tu negocio. El seguir estos pasos te hará notar que no todo es fácil y rápido, pero a llevarlos a cabo tendrás más probabilidades de tener éxito y mantener funcionado por mucho tiempo-

Debes revisar con detenimiento y atención la información.

Para que puedas usar de manera fácil esta guía, se dividió de la siguiente forma:



Cada etapa tendrá cuadros y preguntas que podrás llenar. Al igual que te presentaremos ejemplos de usos y aplicaciones.

*“El punto de partida de todo logro es el deseo”*

*Napoleón Hill*



## ETAPA 1

### CUÁL ES MI IDEA

Esta parte es muy importante. Debes de saber muy, pero muy bien, que idea quieres. No se vale que cambies de opinión cada 10 minutos o que quieras hacer algo diferente, solo porque algo se pone difícil. Debes tener el mayor conocimiento posible sobre lo que quieres emprender. Para que sea más fácil; puedes elaborar un cuadro con varias ideas que tengas para saber cuál de tus ideas puede ser la mejor.

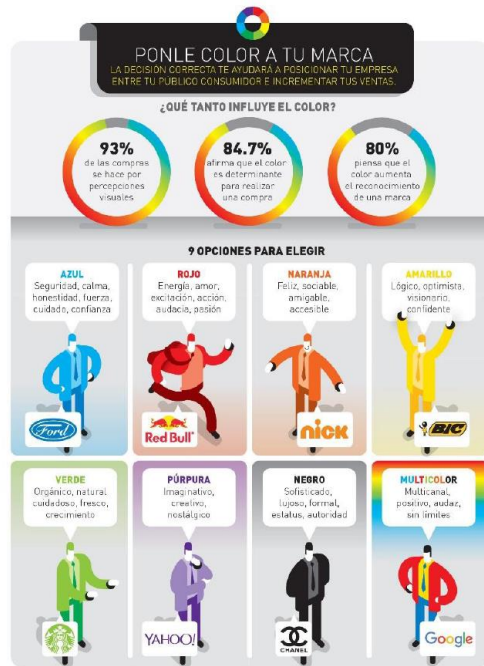
El siguiente cuadro, te puede servir. Si contestas Positivamente la mayor parte de las preguntas, esa idea puede ser la más efectiva.

	Idea1	Idea2	Idea3
¿Qué es?			
¿Tengo a quien venderle?			
¿Se cómo se hace?			
¿Quién vende la materia prima?			
¿Cuál es el precio de venta?			
¿Cuánto sé que es de ganancia?			
¿Necesito un lugar?			
¿Qué me hace diferente?			

## QUIEN SOY

El dar a tus clientes un mensaje claro sobre tu nombre, colores y logotipo es vital, ya que te recordaran por ello. Aquí te presentamos unos tips para que puedas ayudarte a tomar la mejor decisión

- Nombre: Deber ser claro, corto, sencillo, fácil de recordar, que tenga que ver con lo que haces y muy importante, debe identificarte como negocio.
- Logotipo: te recomendaría usar un diseñador, pero el costo es elevado. En un inicio puedes ahorrar, si tú mismo elaboras tu propia imagen.
- Colores: Te presento una imagen con el significado de los colores y su influencia, la cual te ayudara a realizar la mejor elección. El conocerlos te servirá para elegir con exactitud.





## QUE NECESITO PARA TRABAJAR

Aquí debes saber que tienes, que no tienes, de que puedes disponer; a todo esto, se les llaman recursos. Tus recursos pueden ser máquinas, computadoras, muebles, dinero, autos o cosas que puedes vender. Deberás realizar una lista de las cosas que tienes y de las que necesitas. A continuación, te presentamos un ejemplo de las listas que puedes emplear.

Que tengo		Que necesito		De que dispongo	
N°	Descripción	N°	Descripción	N°	Descripción
1	Computadora	1	Oficina	1	Auto
2	Impresora	2	Secretaria	2	Terreno
3		3	Materia prima	3	
4		4		4	
5		5		5	
6		6		6	
7		7		7	
8		8		8	
9		9		9	
10		10		10	

## Cuánto dinero necesito

Una vez que ya tienes elaboradas las listas del punto anterior. Tendrás una imagen más clara del dinero que vas a poner en tu negocio. Para esto, tienes que saber el costo total de las cosas que necesitas y sobre eso conocerás el estimado de cuánto dinero debes invertir. Se le llama inversión al dinero que vas a poner para iniciar tu negocio. Puedes ser que, para la inversión, puedas usar ahorros personales,

liquidación, vender algunas cosas que tienes disponibles (autos, terrenos, etc.). Pero también existen otras opciones, que son por parte de los bancos u otro tipo de instituciones. Para llegar solicitar un préstamo por parte de estas instituciones y obtener de forma positiva; debes tomar en cuenta los siguientes puntos:

- **Historial crediticio:** Este es tu historia con bancos, tiendas departamentales como Coppel, Elektra, etc. Si laguna vez, usas una tarjeta para el pago de tu salario, ahí se ve todo: si pagas, no pagas, eres moroso, etc.
- **Uso de tarjetas:** Desde que usas una tarjeta de Elektra hasta una de crédito. El hacer un buen uso y realizar los pagos puntuales; ayudan a que te presentes como una persona confiable.
- **Propiedades:** Si eres dueño de algún auto, casa o terreno; será de mucha ayuda al solicitar el préstamo; ya que, dependiendo del monto, en ocasiones piden que pongan alguna pertenencia en garantía (solo por sino pagas)

Para saber cuánto dinero necesitas puedes usar una lista como la siguiente y al final, hacer la suma para que tengas un estimado del valor. Nunca debes olvidar que tus pagos serán en diferentes fechas y eso también debes prever.

<b>Que necesito</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>	<b>Periodo de pago</b>
1	<i>Oficina</i>	<i>\$1000.00</i>	<i>mensual</i>
2	<i>Secretaria</i>	<i>\$1500.00</i>	<i>mensual</i>
3	<i>Materia prima</i>	<i>\$1000.00</i>	<i>mensual</i>
4			
<b>Total</b>		<b><i>\$3'500.00</i></b>	<b><i>Mensual</i></b>

Lo mismo puedes hacer si es que quieres usar algunos de disponibles (venderlos para invertir en tu negocio o tener efectivo para iniciar)



## EN QUE SOY BUENO Y MALO

Haz un análisis de que cosas buenas que son tus fortalezas y las cosas malas que son tus debilidades. Esto te ayudara a saber, como tus fortalezas, te ayudaran a vencer esas debilidades. Para ello te recomendamos usar el siguiente cuadro

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"><li>• Confianza</li><li>• Puntual</li><li>• Responsable</li><li>• Conozco el negocio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia</li><li>• Paciencia</li><li>• Prestigio</li></ul>

Existen otros puntos que debes analizar; y tienen que ver con tu entorno. Al aprovechar las situaciones del exterior se le llaman oportunidades y a aquello que nos afecta del exterior son amenazas. El detectar nuestras oportunidades, nos ayudaran a que las amenazas no afecten menos. Te recomendamos usar un cuadro como el siguiente:

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo entrega</li><li>• Descuentos</li><li>• Publicidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Competencia</li><li>• Devaluacion</li><li>• Desastres naturales</li></ul>

Teniendo esta información, sabrás como sortear muchos obstáculos

## QUÉ Y CUANDO TENGO QUE HACER

¡Crecer o no crecer! Es la cuestión...Para lograrlo de manera práctica y sin complicaciones. Debes generar, tu misión, visión y valores.

Pero dirás: **¿Qué es eso?**

Pues, bien:

- La misión es el objetivo y la razón por la cual estamos creando este negocio.
- La visión es como me veo en un futuro
- Los valores son aquellos por los cuales se rige tu negocio (honestidad, respeto, confianza)

Todos deben ser cortos y simples; evitando el colocar mucha información y que se repita.

Y, sobre todo, deberás hacer el punto más importante: **¡PLANEACION!**

Para realizar de forma exitoso; realizaras una lista con el tiempo en que piensas terminar la tarea. Te recomendamos el uso de un planificador como el siguiente:

TAREA	TIEMPO	AVANCE	FINALIZADO
ACOMODAR AREA DE TRABAJO	2 semanas		
CONTRATAR PERSONAL	2 semanas		
CONSEGUIR PROVEEDORES	1 semana		
COMPRAR FALTANTES	1 semana		
CONTACTAR CLIENTES	6 días		
PUBLICIDAD	2 semanas		
ABRIR EL NEGOCIO	1 semana		

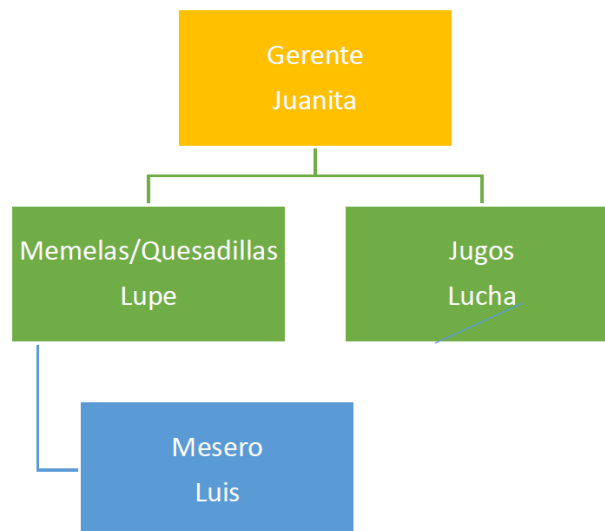
## COMO ME ORGANIZO

No importa el tamaño que tengas, ni tampoco si tienes de 1 a 100 empleados o más. Siempre debes saber qué actividades deben realizar y sus responsabilidades: además de lugar donde están. A esta división, se le llama organización y al cuadro que emplearas para que todos lo puedan ver; se le llama organigrama; y a la lista de actividades y responsabilidades de cada persona se le llama descripción de puesto.

A continuación, te presentamos un ejemplo de cómo puedes hacer tu organigrama y descripción de puestos de tu negocio.

Caso práctico: Juanita tiene un puesto quesadillas y memelas llamado “La Memela Veloz”. Para iniciar con su negocio; contrato a Luis que es mesero, Lupe que hace memelas/quesadillas y Lucha que hace los jugos.

Para la Memela Veloz, su organigrama sería de la siguiente forma:



Juanita, es el gerente porque ella es la responsable del negocio, Lupe y Lucha son responsables de cada una de sus áreas, al igual que Luis.

Para la descripción de puestos, te proponemos usar un formato como este:

Descripción de Puesto			
Fecha:	01.01.18	Fecha revisión:	01.02.18
Puesto:	Producción	Área:	Memelas/quesadillas
Reporta a:	Juanita	Libero:	Juanita
Actividades			
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Checar que se tenga suficiente maíz y pedir el faltante</li> <li>*Prepara la masa para las memelas y quesadillas (cocer y llevar al molino el maíz)</li> <li>*Preparar y todo lo necesario para la preparación de las memelas y quesadillas</li> </ul>			
Responsabilidades			
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Mantener limpia su área de trabajo</li> <li>*Revisar seguido y solicitar lo que haga falta para las memelas y quesadillas</li> <li>*Usar de manera correcta los materiales</li> </ul>			
Conocimientos y habilidades:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Preparación de alimentos</li> <li>*Buena actitud</li> <li>*Eficiente en la elaboración de los alimentos</li> </ul>			

## QUE TRÁMITES LEGALES DEBO HACER

Otro aspecto importante, es todo lo que tenga que ver con la Ley. Permisos, inscripción al SAT, pago de impuestos, basura, agua, etc.

Al iniciar con un negocio, el gobierno maneja un apoyo sobre el pago de impuesto, tienes un periodo de prueba y pasando este solamente te piden un cierto porcentaje que corresponde al pago de impuesto. Para tener más a detalle la información y cambios, puede consultar la página del SAT (<https://www.sat.gob.mx/personas>) o acercarte a sus oficinas para que te orienten sobre qué tipo de régimen fiscal te

conviene. El régimen fiscal es el conjunto de reglas y leyes que rigen tu actividad: y existen los siguientes:

Tipo	Quien aplica
Régimen asalariados	Personas que depende de un patrón
Régimen de actividades profesionales(honorarios)	Personas con actividades profesionales (dentistas, contadores, doctores, etc.)
Régimen de arrendamiento de inmuebles	Personas que rentan: casa, naves, bodegas, locales
Régimen de actividad empresarial	Normalmente son empresas grandes, restaurantes, centros comerciales, escuelas, etc.
Régimen de incorporación fiscal	Personas que tiene pequeños negocios: misceláneas, fondas, carnicerías, tintorerías, etc.

La elección de tu régimen dependerá del tamaño y tipo de negocio que pienses abrir. También de ello dependerá si necesitas realizar alguna documentación extra como permisos, seguros, acta constitutiva, entre otros.



## ETAPA 3

### MI CLIENTE QUIERE LO QUE TENGO

El cliente es lo primero, mejor dicho, el cliente es quien te compra; y para que esto pase, debes saber si quiere o no lo que tienes.

Puedes de usar una encuesta como la que te presenta; con esto sabrás, quienes pueden llegar a ser tus clientes.

**OJO:** Recuerda que tu encuesta cambiara dependiendo de lo que ofrezcas a tus clientes; y no deberás usar muchas preguntas que los abrumen.

Se recomienda que pidas medio de contacto para poder dar un servicio personalizado a tus clientes

Para dar el ejemplo de la encuesta, retomaremos el Caso de la *Memela Veloz*

#### Encuesta

**1. En general, ¿Cada cuánto come memelas/quesadillas?**

- A diario
- Cada fin de semana
- Solo en ocasiones especiales
- Nunca

Otro (especifique)

**2. ¿Cuánto gastas en este tipo de productos?**

- \$100 pesos aprox.
- \$200 pesos aprox.
- \$300 pesos o más

**4. En general, ¿Dónde comes memelas/quesadillas?**

- Mercados
- Puestos de la esquina
- Restaurantes
- Otro (especifique)



**5. ¿En general, que es lo que más compras con frecuencia?**

- Memelas
- Quesadillas
- Otro (especifique)

**6. Que productos te gustaría probar?**

- Tacos
- Memelas con ingredientes extras
- Cemitas
- Otro (especifique)

**8. A la hora comprar memelas/quesadillas ¿Qué es lo primero que tiene en cuenta?**

- Precio
- Publicidad
- Ingredientes
- Calidad del producto

**9. ¿Estaría dispuesto a probar nuestro producto?**

- Sí (Favor de colocar sus datos)
- No

Nombre: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

El aplicar este tipo de encuesta; no solo te ayuda a saber quiénes pueden ser tus clientes; sino también a conocer que tipo de producto/servicios puedes ofrecer.

## DONDE ME PONGO

El buscar el mejor lugar y las mejores condiciones para poner tu negocio, es importante. Incluso llegamos escuchar que un local esta salado porque ningún negocio pega; pero no depende de eso, muchas otras cosas pueden ser la razón.

Te presentamos algunos puntos que te servirán en la elección del lugar más adecuado:

- Qué tipo de negocio tengo: La ubicación dependerá del tipo de negocio que tienes y tus necesidades. Si necesitas que tus clientes lleguen rápido, estacionamiento, cerca de un centro comercial o industrias.
- Que tengo cerca: Tendrás que ver que tienes cerca de tu lugar: Escuelas, empresas, avenida, bulevares, paradas de autobuses, etc.
- Quien tiene lo mismo que yo: A las personas que ofrecen lo mismo que tú, se llama competencia. Esta es muy importante ya que, si ellos ofrecen algo mejor que tú, obvio que los clientes se irán con ellos. Aquí debes ver que tienen ellos que puedes mejorar y mejorar lo que tu tiene. Y es que no tiene competencia; debes investigar el porqué.
- Quienes son mis clientes: Deberás analizar qué tipo de personas pasan por donde quieres poner tu negocio, que tipo de clientes son los que pasan por ese lugar.
- Geografía: Investiga que tipo de negocios están permitidos en donde te vas a establecer. En ocasiones, hay ciertos negocios que no tiene permitidos en ciertas zonas.

## COMO DEBO DARME A CONOCER

La publicidad de un negocio puede ser buena o mala, todo depende de cómo lo hagas. Actualmente existe diferentes formas de publicitarte: internet, redes sociales, periódicos, volates, folletos, etc. Sin embargo, eso no es el problema, el problema es la forma en la que se hace tu anuncio.

Te dejamos los tips para crear una publicidad creativa y prendida:

- Colores y figuras: Debes elegir 1 o 2 colores y evitar el usar muchas imágenes. Con esto tu anuncio será llamativo por ser simple y a directo
- Imagen principal: Esta debe ser el centro de tu anuncio.
- Creativo: tu anuncio debe invitar a tus posibles clientes a que entren a tu negocio y vean que es bueno estar ahí.
- Frases: Debes usar frases pequeñas pero que llamen al público. Puedes usar aquellas que den el beneficio de porque estar ahí, o hacer sentir bienestar.

## QUIEN ME APOYA

A quien te apoya a realizar tu producto o servicio se llama proveedor; y como en todo negocio, los proveedores son un pilar.

Debes realizar una lista de todos los proveedores que tengas y para saber que tan buenos son tus proveedores, puedes usar un cuestionario, como el que te proponemos, para calificarlos.

Nombre del proveedor	
Fecha:	Califico:
Anota del 1 al 5 según consideres es correcto. Donde: 5= Excelente    4= Bueno    3= Deficiente    2= Malo    1= Pésimo	
Pregunta	Calificación
El proveedor entrega a tiempo	
El proveedor entrega lo que yo le pido	
El proveedor me da un buen servicio	
El proveedor tiene calidad en lo que me vende	
El proveedor me informa sobre problemas o variación de precios	
<b>Total</b>	

Al final pondrás la suma de los puntos y el que tenga más alta calificación, es tu proveedor más confiable

A su vez, te damos unos tips para que puedas buscar de una forma fácil y segura nuevos proveedores:

- Busca proveedores que tengan presencia en México o con distribución en el país; y mucho mejor si están en el mismo estado y ciudad
- Realiza una prueba; comprando algo pequeño y que no afecte la entrega al cliente. Así sabrás si es buen proveedor o no.
- Toma en cuenta la recomendación de otros negocios, ellos ya han tenido experiencias previas con ellos.

## QUE REGISTROS DEBO LLEVAR

Llevar un registro o anotar, donde tú quieras, todo lo que ganas y lo que gastas; es muy importante. A todos estos registros se les llama plan financiero. En este registraras los que vendes, lo que compras, lo que pagas, etc. Así al final del día podrás ver, si estas ganado o perdiendo.

Te presentamos unos significados que debes saber para tener más claro que debes hacer.

- Ventas es todo aquello que tu cliente ya compro.
- Gastos fijos mensuales: Son todos aquellos que cada mes debes pagar: luz, agua, cable, teléfono, salarios, etc.
- Insumos mensuales: Es todo aquello que compras para elaborar tus productos: materia prima, etc.

Aquí te presentamos un ejemplo de algo que puedes realizar para llevar tus cuentas. Nuevamente tomaremos el caso de la *Memela Veloz* para que puedas ver el ejemplo de cómo se puede hacer.

Cuentas mensuales Noviembre														
Ventas					Gastos fijos mensual			Insumos mensuales						
Fecha	Cant	Producto	Precio unit	Monto	Fecha	Descripción	Monto	Fecha	Cant	Producto	Precio unit	Monto		
Del 01.11 al 15.11	75	Memelas	\$8.00	\$600.00	10-11-18	Luz	\$150.00	01-11-18	50	kg masa	\$8.00	\$400.00		
	82	Quesadillas	\$25.00	\$2,050.00	15-11-18	Renta	\$800.00	01-11-18	50	kg naranja	\$8.00	\$400.00		
	50	Jugos	\$10.00	\$500.00	20-05-18	Telefono	\$300.00	01-11-18	10	kg Frijol	\$15.00	\$150.00		
Del 16.11 al 30.11	80	Memelas	\$8.00	\$640.00	21-05-18	Agua	\$100.00	01-11-18	5	kg Manteca	\$10.00	\$50.00		
	85	Quesadillas	\$25.00	\$2,125.00	22-05-18	Gas	\$300.00	01-11-18	10	kg quesillo	\$20.00	\$200.00		
	60	Jugos	\$10.00	\$600.00	30-05-18	Salarios	\$3,000.00	01-11-18	6	Flor y epaz	\$10.00	\$60.00		
				<b>Total</b>			<b>\$6,515.00</b>					<b>Total</b>		<b>\$1,260.00</b>

<b>Ventas</b>	<b>\$6,515.00</b>
<b>Gastos</b>	<b>\$4,650.00</b>
<b>Insumos</b>	<b>\$1,260.00</b>

Resta al termino del mes	<b>\$605.00</b>
--------------------------	-----------------



## COMO ME VEO (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL) ---COLOCAR LOS OBJETIVOS POR ÁREAS.

Aquí debes determinar tus áreas clave y sus objetivos a cumplir cada área.

Pero **¿Qué es un área clave?**

El área clave es aquella que te ayudara a que tu negocio funcione: esto puede ser el área de ventas, el área de compras, el área de producción, el área de servicio al cliente, etc.

No importa el tamaño de tu negocio o que una misma persona tenga la responsabilidad de varias áreas clave.

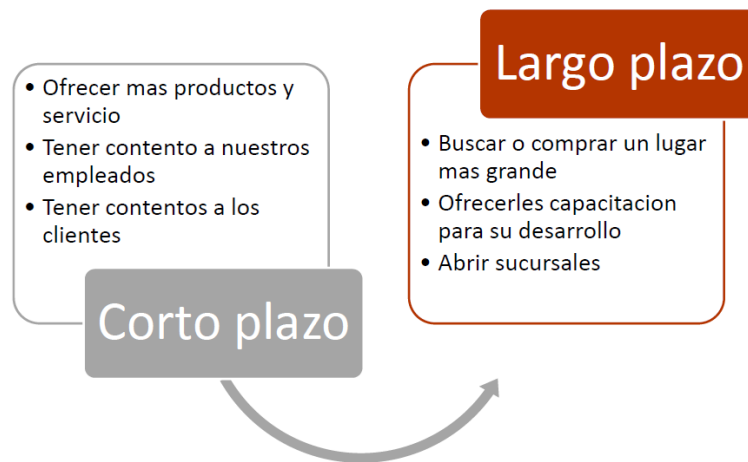
A continuación, te mostramos un ejemplo sobre cómo puedes hacer este paso:

Área	Objetivo
<b>Ventas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar más clientes</li> <li>• Revisar que los clientes que tenemos estén contentos</li> </ul>
<b>Compras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar el mejor precio y calidad</li> <li>• Calificar a los proveedores</li> <li>• Buscar más proveedores</li> </ul>
<b>Producción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar nuestro producto con mejor presentación</li> <li>• Evitar desperdicio de insumos</li> <li>• Aprovechar al máximo lo disponible</li> </ul>
<b>Servicio al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención rápida y cordial</li> <li>• Trato igualitario y con respeto</li> <li>• Entrega correcta y en tiempo de los solicitado</li> </ul>

## QUE ME PROPONGO

Aquí tienes que pensar en que quiero hacer tal vez en los próximos 2 o 4 meses que es a lo que llamamos los objetivos a corto y los objetivos a largo plazo que es lo quiero hacer tal vez en 2 o 3 años

Para esto te recomendamos elaborar los objetivos de corto y esos mismos pensarlos a largo plazo; como te mostramos en la tabla siguiente:



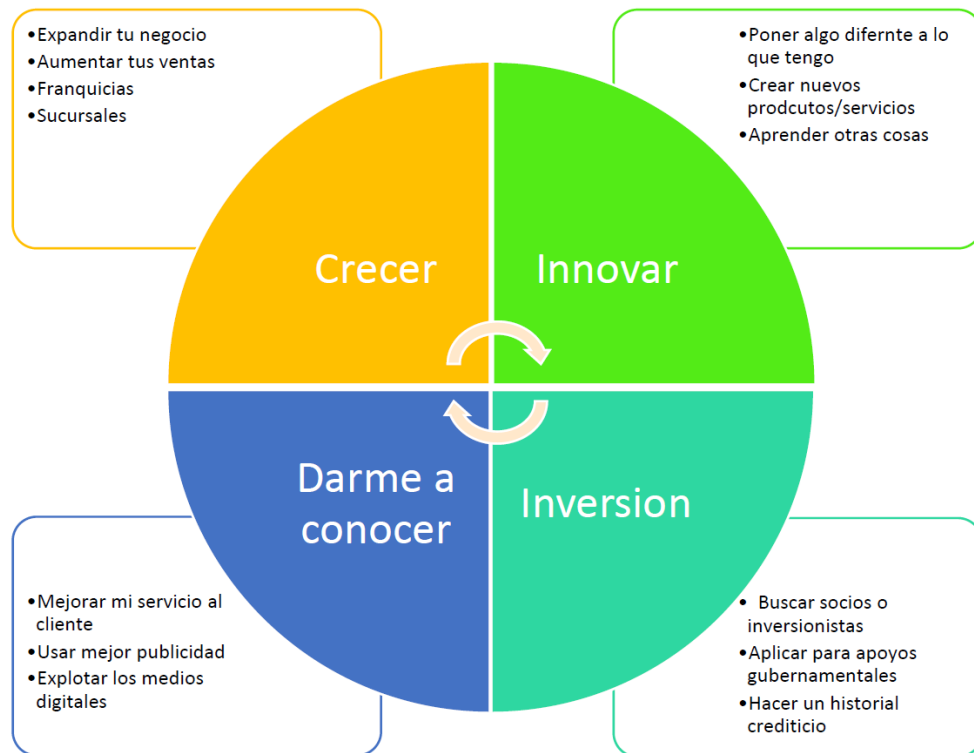
El tener esto objetivos, te ayudara a tener meta a cumplir; y esto se verá reflejado en que tu negocio continúe operando.

## QUE ESPERO A FUTURO

Toda idea tiene un tiempo de vida; mas fácil decir: Nace, crece, se desarrolla y al final muere. Pero esto no quiere decir que muera por completo, ya dejo herencia y depende de ti hacer que esa herencia se mantenga y se multiplique. Para esto existe los planes a futuro; se hacen, tomando tu idea inicial y se piensa que más puedo

hacer o mejorar en un futuro. Esto no solo ayuda a que tu negocio continúe, sino que te ayuda a que sigas teniendo esas ganas y deseos de hacer crecer tu negocio.

Te presentamos el siguiente cuadro con recomendaciones, que te ayudaran a saber que acciones puedes tomar para que puedas hacer tus planes a futuro:



Con toda esta información, ya tienes las armas necesarias para poder combatir y salir victorioso en tu meta de iniciar tu propio negocio.



## LA GUIA DEL EMPRENDEDOR

Como has notado. Tienes que tener todas las herramientas antes de iniciar tu negocio y saber que debes y no hacer.

Este guía te presenta de manera breve los aspectos generales y conocimiento que todo emprendedor debe poseer.

Todo se pinta de una forma dulce y romántica, pero al final sabemos que sin sudor y lágrimas; ningún objetivo tiene satisfacción.

El hacerte ver todo esto; no es para que desistas de hacer tu negocio; sino al contrario; buscamos que tengas un éxito permanente y no solo generes un valor económico, sino un valor humano, para ti y para toda la sociedad.

*No basta solo con creerlo; tienes que deseirlo y vivirlo.  
May Pineda*

## 5.2 Recomendaciones

Para elaboración de la guía, se realizan las siguientes recomendaciones; las cuales se deben tener presentes De estas dependerá el éxito y la accesibilidad que se desea.

La guía debe ser elaborada con base a las necesidades de los emprendedores. Esta debe ser estructura como un plan de negocios que abarque ubicación, ventas, finanzas, mejora continua. El lenguaje que usara debe ser sencillo y de fácil entendimiento para el público en general.

La guía de análisis, deberá adaptarse a la cultura mexicana, que no se caracteriza por ser lectora; por medio de historietas o dibujos; y sintetizando lo más posible la información. Esto ayudara a evitar enredos y que se haga tedioso al usar.

La guía se tendrá que dividir en pequeños capítulos que mostraran paso a paso, como determinar cada una de las etapas para la implementación del negocio; además incluir cuestionarios y tablas que se diseñaran para uso exclusivo de la guía. Se hará uso de gráficos y flujogramas de fácil acceso, para evitar colocar mucho texto.

Al ser un proyecto de tal magnitud, se recomienda el apoyo de diferentes áreas, como diseñadores, economistas, otros administradores y sobre todo el apoyo y participación de los emprendedores y empresarios que existen en la ciudad de Puebla.

Uno de los factores más importantes para su elaboración; se debe tener claro que la mayor parte del público destino, son personas que no conocen los tecnicismo y palabras técnicas que usan los administradores; por tal motivo se recalca que el lenguaje debe ser coloquial e inclusivo para todos.

Principalmente se recomienda el uso de la guía mencionada, por parte de los emprendedores. Su aplicación ayudara a que cada emprendedor puede saber qué puntos son clave para iniciar y mantener a flote sus negocios. Les

ayudara mantener en orden su administración y llevar oportunamente sus registros; además de trabajar en sus proyectos a futuro.

## Bibliografía

- Acevedo, A., & Lopez, A. (1998). *El proceso de la entrevista*. México: Limusa.
- Alcaraz, R. (2011). *Emprendedor de Exito*. Mexico: McGraw Hill.
- Astudillo, M. (10 de Febrero de 2012). Fundamentos de economía. *Fundamentos de economía*. Mexico, Mexico, Mexico: Instituto de Investigaciones Económicas: Probooks,2012.
- Banamex. (05 de Septiembre de 2018). *Citibanamex*. Obtenido de <https://www.banamex.com/>
- Bancomer. (05 de Septiembre de 2018). *BBVA Bancomer*. Obtenido de <https://www.bancomer.com/>
- Banregio. (04 de Septiembre de 2018). *Banregio*. Obtenido de <https://www.banregio.com/>
- Bermejo, M., Rubio, I., & De La Vega, I. (1994). *La creación de la empresa propia*. España: McGraw-Hill.
- Bermejo, M., Rubio, I., & De La Vega, I. (1994). La creación de la empresa propia. En M. Bermejo, I. Rubio, & I. De La Vega, *La creación de la empresa propia* (págs. 3-4). España: McGraw-Hill.
- Brenes, E., & Haar, J. (2012). El futuro del emprendimiento en Latinoamérica. En E. Brenes, & J. Haar, *El futuro del emprendimiento en Latinoamérica* (págs. 5-11). Inglaterra: Palgrave macmillan.
- Bygrave, W., & Zacharakis, A. (2011). *Emprendimiento*. Estados Unidos de America: Wiley.
- Carpintero, S. (1998). *Los programas de apoyo a la microempresa en America Latina*. España: Deusto.
- Castañeda, J. (2011). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.

- Descartes, R. (2006). *Discurso del método*. Nuevo Talento.
- Duran, D. (1999). *La dirección y el control estratégico*. Barcelona: Graficas Rey.
- Emprendedor, S. (31 de Agosto de 2018). *Sistema Emprendedor*. Obtenido de <https://www.sistemaemprendedor.gob.mx/>
- FNE, F. N. (2016). *Diagnóstico 2016 del Fondo Nacional Emprendedor*. Mexico.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogota: Ediciones de la U.
- GEDI, G. E. (29 de November de 2017). *Global Entrepreneurship and Development Index*. Obtenido de sitio web de the gedi.org: <https://thegedi.org/countries/mexico>
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional*. Mexico: CENGAGE Learning.
- INADEM. (2006). *INADEM*. Obtenido de El Instituto Nacional del Emprendedor: <https://www.inadem.gob.mx/institucional/>
- INEGI. (2017). *Anuario estadístico y geográfico de Puebla 2017*.
- Izcara, S. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. México: Fontamara.
- Jimenez, J. P., & Gómez, J. A. (2016). *Información económica y estatal*. Puebla de zaragoza.
- Jonathan, G. (06 de Septiembre de 2018). *Psicologías y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>
- Katayama, R. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa*. Lima: Fondo Editorial.
- Lambing, P., & Kuehl, C. (1998). Empresarios pequeños y medianos. En P. Lambing, & C. Kuehl, *Empresarios pequeños y medianos* (págs. 12-13). Mexico: Prentice Hall.

- Mejía, T. (2018). *lifeder*. Obtenido de sitio web de lifeder:  
<https://www.lifeder.com/entrevista-de-investigacion/>
- Molina Zambrano, J. (2007). *Lógica clásica*. Guadalajara: UNIVA.
- Origoni, Y. (06 de Julio de 2017). *Universia México*. Obtenido de Universia México:  
<http://noticias.universia.net.mx/cultura/noticia/2017/07/06/1154030/introduccion-teoria-ideas-platon.html>
- Pérez, J., & Merino, M. (2012). *Definicion.de*. Obtenido de  
<https://definicion.de/guia/>
- Prieto, C. (2017). *Emprendimiento. Conceptos y plan de negocios*. Mexico: Pearson Educación de Mexico.
- PYME, F. (30 de Agosto de 2018). *Fondo PYME*. Obtenido de  
<http://www.fondopyme.gob.mx/>
- Quevedo, I. (2018). *Qué son las guías de aprendizaje?* Cuba: Liceo Camoestre CAFAM.
- Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción*. México: McGraw Hill.
- Reig, E. (1996). *Modelos de motivación*. México: McGraw-Hill.
- Robledo, J. (2009). *Observación participante: informantes claves y rol del investigador*. Nure Investigación.
- Santander. (31 de Agosto de 2018). *Santrader PyME*. Obtenido de  
<https://www.santanderpyme.com.mx/>
- SE. (31 de Agosto de 2018). *Secretaria de Economía*. Obtenido de  
<https://www.gob.mx/se>
- Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. México: Grupo Editorial Patria.
- Trías de Bes, F. (2007). *El libro negro del emprendedor*. Empresa Activa.

Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Madrid: Alienta.

UdelaR, E. (07 de Marzo de 2016). *EVA UdelaR*. Obtenido de <https://eva.udelar.edu.uy/mod/page/view.php?id=1024>

## Referencias

Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México, Puebla. URL <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM21puebla/mediofisico.html>

Buelna, M. Elvira, & Ávila Santiago. Cultura emprendedora. Tradición y actualidad. URL [https://www.azc.uam.mx/publicaciones/tye/tye15/art\\_hist\\_08.html](https://www.azc.uam.mx/publicaciones/tye/tye15/art_hist_08.html)

Emprende Pyme. Tipos de emprendedores. URL <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-emprendedores.html>

Adecco. Tipos de emprendedores ¿tú cual eres? URL <https://www.adeccorientaempleo.com/tipos-de-emprendedores/>

Observatorio Nacional del Emprendedor. Estadísticas. URL [http://www.one.inadem.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=7](http://www.one.inadem.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=7)

CONDUSEF. Crédito para tu negocio. URL <https://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/credito/deudas/249-credito-para-tu-negocio>

Roura, I. Maubert. 5 bancos que apoyan a emprendedores que debes conocer. URL <https://www.entrepreneur.com/slideshow/282245>

BANXICO. Economía. URL <http://educa.banxico.org.mx/economia/economia.html>

Observatorio Nacional del Emprendedor. URL <http://www.one.inadem.gob.mx/>



- Anexos

## Anexo 1 Formato de Entrevista

### Entrevista

#### *Primera parte: Que percepción tiene sobre los emprendedores*

7. ¿Qué significa ser emprendedor para usted?
8. ¿Qué características considera que debe tener un emprendedor?
9. ¿Qué opina acerca de la cultura emprendedora?
10. ¿Conoce los medios de información que son destinados a los emprendedores?
11. ¿Conoce los subsidios que ofrece el gobierno en favor de los emprendedores?
12. Muchas ideas emprendedoras terminan desapareciendo en un corto tiempo. ¿Qué considera, que haría falta para que esto disminuya?

#### *Segunda parte: Acerca del emprendedor y su negocio*

10. Me podría indicar. Nombre de su negocio, giro y tiempo de apertura
11. ¿Qué factores lo impulsaron a convertirse en un emprendedor?
12. ¿Tenía alguna experiencia previa sobre negocios?
13. ¿Qué factores considera que hicieron exitoso a su negocio?
14. ¿Cuáles han sido los mayores retos a los que se ha enfrentado?
15. Durante el tiempo que tiene con su negocio. ¿ha solicitado algún apoyo financiero o subsidio?
16. ¿Ha obtenido algún tipo de ayuda o información para llevar a cabo su negocio?
17. ¿Ha realizado cursos de capacitación para poder administrar su negocio?
18. ¿Qué objetivos se plantea para su negocio en los próximos 2 años?

#### *Tercera parte: Guía de viabilidad y problemáticas*

8. ¿Cuál ha sido el mayor problema al que se enfrentó antes de abrir su negocio?
9. ¿En cuánto tiempo considera que un negocio ya es difícil que se vaya a la quiebra?
10. ¿Usted considera necesaria una guía para la creación de un negocio?
11. Durante su experiencia como emprendedor. ¿Ha encontrado algún manual o guía que le ayudara a saber si su negocio sería exitoso?

Si la respuesta es afirmativa: ¿Podría indicarnos el nombre de dicho documento?

12. ¿Considera que tener a su alcance una guía de análisis para la viabilidad de un nuevo negocio le hubiera evitado tener problemas en la apertura de su negocio?
13. ¿Cree que contar con una guía de análisis para la viabilidad hubiera servido para hacer crecer más rápido su negocio?
14. Desde su punto de vista. ¿Considera que el tener una guía de análisis para determinar la viabilidad, ayudará a evitar el cierre de los negocios?

La entrevista se diseñó con el uso de un lenguaje coloquial, ya que nuestros informantes clave, no cuentan con los conocimientos necesarios para comprender el lenguaje técnico que se emplea dentro del área de estudio.

## Anexo 2 Formato de Aviso de privacidad y uso de entrevista

### **Aviso de privacidad y uso de entrevista**

Eymard Pineda Sanchez, estudiante de la Licenciatura de Administración de Empresas semiescolarizado de la Facultad de Administración, BUAP (en lo sucesivo denominada el “Entrevistador”) con domicilio particular en Av. Independencia 1804 Sn Matías Cocoyotla, San Pedro Cholula, Pué.; es el responsable del uso y protección de sus datos personales; además del resguardo de la grabación de la entrevista y la difusión de la misma.

Los datos personales y sensibles que voluntariamente proporcione, serán utilizados para identificarlo, localizarlo y contactarlo; y estarán protegidos por medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas, para evitar pérdidas, daños, alteración, destrucción, acceso o divulgación indebida. Por lo que al respecto se informa lo siguiente:

Su información será utilizada para identificarlo y contactarlo; con la finalidad de obtener información relevante para la investigación que se está realizando en el proyecto de tesis del entrevistador.

La información que se proporcione será grabada para los fines que el entrevistador anteriormente ha mencionado. Esta grabación será por medio de voz y a su vez dicha entrevista será transcrita para su anexo dentro el documento de tesis; que el entrevistador entregará.

Dada la naturaleza de la entrevista, usted otorga el consentimiento expreso para que el entrevistador grabe dicha entrevista realizada y haga uso de la misma. Usted tendrá derecho a obtener una copia del documento de transcripción y de las notas de audio de la entrevista.

Así mismo, le reiteramos que la información que se obtenga de las entrevistas, será utilizada para fines educativos y de investigación.

---

Acepto el contenido del presente Aviso  
Nombre y firma

## Anexo 3 Formato de Reporte de Entrevista



### Reporte de Entrevista

Fecha:  
Nombre:  
Entidad:  
Cargo:

Descripción de la entrevista:

Entrevista transcrita con fines educativos y de investigación. Alumno Eymard Pineda S. Matricula 201426284. Facultad de Administración. Licenciatura en Administración de empresas. Semiescolarizado