



**ÁNGEL RODRIGO YAZUMA CHACHA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL**

**LA CREACIÓN DE MI PROPIA MICRO EMPRESA**

**“AMSE”**

Trabajo de Conclusión de Carrera (T.C.C.)  
presentado como requisito parcial para la  
obtención del grado en Ingeniería  
Comercial de la Facultad de Negocios y  
Economía especialización mayor en  
Recursos Humanos, especialización menor  
Negocios Internacionales.

**UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO**

Quito, abril de 2020

YAZUMA, Chacha Ángel Rodrigo, 2020. La creación de mi propia microempresa “AMSE”. Trabajo de Conclusión de Carrera (T.C.C.) presentado como requisito parcial para la obtención del Grado en Ingeniería Comercial de la Facultad de Negocios y Economía especialización mayor en Recursos Humanos, especialización menor Negocios Internacionales. Quito, UPACIFICO, 2020, págs.. 44. . presentado a la Facultad de Negocios y Economía de la Universidad Del Pacífico.

RESUMEN: En el documento se describe las situaciones vividas en el proceso de creación de un Proyecto de Microemprendimiento, cuyo propósito es asegurar una fuente de ingreso estable para cubrir necesidades personales, sustentar una familia y generar empleo digno para otras personas.

El microemprendimiento en cuestión comenzó a tomar forma a inicios el año 2011, está ubicada en el Barrio Santa María de Cotocollao, perteneciente al Distrito Metropolitano de Quito. Comprende servicio de taxis, comercialización de lubricantes y licores. La pequeña empresa, en la actualidad, se llama AMSE. El nombre de la empresa “ASME” es en honor a mi familia, significa: Ángel, Micaela, Shirley, Estefanía.

El giro del negocio de AMSE consiste en brindar servicio de transporte seguro, principalmente a la población del Barrio Santa María de Cotocollao. El Proyecto ha generado nueve (9) puestos de trabajo, esto beneficia directamente a nueve personas que colaboran con la microempresa ya que acceden a una fuente de ingresos estable. También se benefician los hogares de los colaboradores, esto es aproximadamente 40 personas, considerando madre, padre y un promedio de 3 hijos por cada familia.

El caso busca demostrar que es factible aprovechar las oportunidades del entorno, para generar ventajas competitivas que hagan sostenible un negocio orientado a satisfacer la demanda. Asimismo, se presenta las dificultades encontradas, los logros alcanzados, la importancia de estudiar, capacitarse para mejorar profesionalmente y los aprendizajes como emprendedor.

PALABRAS CLAVE: emprendimiento, microempresa, E-commerce, caso, administración de negocios.

## DECLARACIÓN

**Al presentar este Trabajo de Conclusión de Carrera como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de Ingeniería Comercial de la Universidad Del Pacífico, hago entrega del documento digital, a la Biblioteca de la Universidad.**

**El estudiante certifica estar de acuerdo en que se realice cualquier consulta de este Trabajo de Conclusión de Carrera dentro de las Regulaciones de la Universidad, acorde con lo que dictamina la L.O.E.S. 2010 en su Art. 144.**

**Conforme a lo expresado, adjunto a la presente, se servirá encontrar cuatro copias digitales de este Trabajo de Conclusión de Carrera para que sean reportados en el Repositorio Nacional conforme lo dispuesto por el SENESCYT.**

**Para constancia de esta declaración, suscribe**



**Ángel Rodrigo Yazuma Chacha  
Estudiante de la Facultad de Negocios  
Universidad Del Pacífico**

<b>Fecha:</b>	<b>Quito, 20 de agosto de 2020</b>
<b>Título de T.C.C.:</b>	<b>La creación de mi propia microempresa “AMSE”</b>
<b>Autor:</b>	<b>Ángel Rodrigo Yazuma Chacha</b>
<b>Tutor:</b>	<b>Master Mónica Dávila Jarrín</b>
<b>Miembros del Tribunal:</b>	<b>Teresa Erice Silvia Cordero</b>



## **DEDICATORIA**

Largo ha sido el camino que he tenido que recorrer para alcanzar esta meta, infinitos son los obstáculos que día a día se han presentado. Es por esto que al culminar esta etapa de mi vida quiero dejar plasmado mi más sincero agradecimiento y dedicatoria a todas aquellas personas que fueron parte de mi vida y de manera directa o indirecta, me alentaron día a día para no desmayar y llegar con orgullo y gran satisfacción hasta el final.

Dedico este logro de mi vida a quienes me dieron la vida, mis padres Ángel Yazuma Toapanta y María Margarita Chacha, a mi querida profesora Mónica Dávila a quien le debo lo que hoy soy, a mi esposa Micaela Guzmán y mis hijas Fernanda Yazuma, Enllel Yazuma quienes ha sido pilar fundamental y con quien he compartido grandes momentos. Por último, me lo dedico a mí mismo ya que me he demostrado que cuando alguien se propone algo con dedicación y esmero es capaz de alcanzar grandes logros.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por brindarme sabiduría y fe, para confrontar momentos difíciles y guiarme en mi camino día a día.

Gracias al Instituto Tecnológico Superior Cordillera y la Universidad Del Pacífico por educarme e inculcarme valores como persona y profesional. Gracias a estas prestigiosas instituciones y sus docentes he aprendido y puesto en práctica todos los conocimientos que me han brindado, gracias a esto he generado mi propio emprendimiento.

## Contenido

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	3
III. JUSTIFICACIÓN .....	5
IV. OBJETIVOS.....	7
IV.1. Objetivo general.....	7
IV.2. Objetivos específicos .....	7
V. METODOLOGÍA .....	7
VI. MODELO DE NEGOCIO .....	8
VII. EL CAMINO RECORRIDO PARA CREAR Y DESARROLLAR AMSE .....	14
VII.1. Inicio de mi primer negocio .....	15
VII.2. Ideas que inspiraron el inicio del negocio .....	18
VII.3. Identificación de la empresa .....	19
VII.4. Evolución de mis emprendimientos.....	19
VII.5. Los problemas que surgieron en el camino .....	22
VII.6. Luego del aprendizaje, cómo los resolvieron los problemas .....	23
VII.7. Las personas con las cuales negocio .....	24
VII.8. Emprendimientos complementarios y nuevas ideas .....	25
VIII. FRACASOS QUE HE ENFRENTADO EN EL MICROEMPREDIMIENTO.....	28
VIII.1. En relación con los recursos humanos.....	28
VIII.2. Desconocimiento de las normas .....	28
VIII.3. Desconocimiento sobre el funcionamiento del sistema financiero .....	29
IX. APRENDIZAJE SOBRE EMPREDIMIENTO .....	31
X. CONCLUSIONES.....	35
Bibliografía .....	37

## RESUMEN

En este documento describo las situaciones que viví en el proceso de creación de mi Proyecto de Microemprendimiento, cuyo propósito es asegurar una fuente de ingreso estable para cubrir mis necesidades personales, sustentar a mi familia y generar empleo digno para otras personas.

El microemprendimiento en cuestión comenzó a tomar forma a inicios el año 2011, está ubicada en el Barrio Santa María de Cotocollao, perteneciente al Distrito Metropolitano de Quito. Comprende servicio de taxis, comercialización de lubricantes y licores. La pequeña empresa, en la actualidad, se llama AMSE<sup>1</sup>.

El giro del negocio de AMSE consiste en brindar servicio de transporte seguro, principalmente a la población del Barrio Santa María de Cotocollao. Complementé este negocio incursionando al expendio de licores y lubricantes, como medio para cubrir la necesidad de ingresos del hogar y contar con una alternativa en caso de que el negocio de servicio de taxis decaiga.

El Proyecto ha generado nueve (9) puestos de trabajo, esto beneficia directamente a nueve personas que colaboran con la microempresa ya que acceden a una fuente de ingresos estable. También se benefician los hogares de los colaboradores, esto es aproximadamente 40 personas, considerando madre, padre y un promedio de 3 hijos por cada familia.

En las siguientes páginas se busca demostrar que es factible aprovechar las oportunidades del entorno, para generar ventajas competitivas que hagan sostenible un negocio orientado a satisfacer la demanda. Asimismo, se presenta las dificultades encontradas, los logros alcanzados, la potencia de estudiar, capacitarse para mejorar profesionalmente y los aprendizajes como emprendedor.

---

<sup>1</sup> El nombre de la empresa “ASME” es en honor a mi familia, significa: Ángel, Micaela, Shirley, Estefanía.



## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de titulación se refiere a la experiencia personal y laboral en el proceso de creación de mi propia microempresa, proceso iniciado en el año 2011, en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ). La importancia de este emprendimiento radica, fundamentalmente, en que a través de la ejecución de esta iniciativa de negocio se abre paso a un sin número de beneficios y oportunidades para beneficio personal y familiar, de los colaboradores, de las personas a quienes sirve la empresa y de la sociedad.

En este documento se relata las situaciones que enfrenta una persona joven, que migra a la capital porque desea cumplir su sueño de lograr un título universitario y a la vez generar recursos económicos mediante la creación de un negocio para sustentar a su familia.

En la actualidad el país atraviesa problemas económicos que derivan en problemas sociales, principalmente falta de empleo y tensiones sociales en los hogares. En este contexto, como indica Vinueza, el emprendimiento implica un aporte a la sociedad, no solamente genera beneficios económicos, sino que trascienda hacia el interés social y el mejoramiento en la calidad de vida de las personas (Vinueza, 2015).

En mi propia experiencia, el emprendimiento empresarial ha sido un medio para lograr la realización de mi sueño de estudiar una carrera universitaria, realizar mis proyectos personales, aportar a la sociedad generando puestos de trabajo y aportar a la economía de nuestro país.

En las siguientes páginas se describe el esfuerzo que debe realizar una persona como yo, joven de 21 años que inició un proyecto, para crear condiciones que me permita lograr mis sueños. Situación a la que se ven enfrentados la mayoría de las personas en alguna etapa de su vida.

Para desarrollar este trabajo, que es la reflexión sobre mi propia vida, relato mis vivencias, aplico los conocimientos aprendidos. De esta manera busco aportar para que otros jóvenes mujeres y hombres se comprometan con sus sueños y logren realizarlos.

## II. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Los jóvenes en el Ecuador, al concluir los estudios de bachillerato, usualmente no contamos con la orientación sobre el futuro. Existe un mar de confusión respecto a los próximos pasos, las posibilidades de estudiar las aspiraciones de emancipación del hogar de los padres.

Además de la confusión, las limitaciones económicas, la falta de oportunidades para acceder a la universidad y de agallas para tomar decisiones son aspectos que frustran la vida de las personas.

Los jóvenes nos encontramos con dificultades para conseguir empleo digno y limitaciones para iniciar un emprendimiento por la falta de ideas y la falta de acceso a crédito para las personas que no disponen de ningún bien para otorgarlo en garantía.

El empleo digno de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo es: “un concepto que busca expresar lo que debería ser, en el mundo globalizado, un buen trabajo o un empleo digno”. (OIT, 2004). Según Levaggi<sup>2</sup>, “el trabajo que dignifica y permite el desarrollo de las propias capacidades no es cualquier trabajo; no es decente el trabajo que se realiza sin respeto a los principios y derechos laborales fundamentales, ni el que no permite un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado” (Levaggi, 2004).

Con respecto al emprendimiento El Global Entrepreneurship Monitor para el 2017 señala que “alrededor de 3 millones de adultos emprende algún negocio en Ecuador. Estas cifras otorgan al

---

<sup>2</sup> Director Regional Adjunto de la Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe.

[https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang--](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm#:~:text=Virgilio%20Levaggi%20(*)-)

[es/index.htm#:~:text=Virgilio%20Levaggi%20\(\\*\)-](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm#:~:text=Virgilio%20Levaggi%20(*)-)

[,Trabajo%20decente%20es%20un%20concepto%20que%20busca%20expresar%20lo%20que, trabajo%20o%20un%20empleo%20digno.&text=En%20ella%20introduce%20el%20mencionado,social%20y%20el%20di%C3%A1logo%20social.](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm#:~:text=Virgilio%20Levaggi%20(*)-)

Ecuador la tasa de actividad emprendedora temprana (TEA) más alta de la región”. Sin embargo, el informe detalla que las dificultades a las que se enfrentan los emprendedores les impiden superar la barrera de los 3 meses de sostenibilidad. En el estudio citado se indica que:

(...) la mayoría de los emprendimientos son autofinanciados con ahorros o con préstamos personales. En este sentido, la falta de financiamiento y la baja rentabilidad son las principales razones de abandono de los emprendimientos antes de cumplir 3 meses de existencia. Es así que a pesar de que Ecuador tiene la TEA más alta de la región, según destaca el informe, la falta de políticas gubernamentales efectivas y de apoyo financiero para los emprendimientos es uno de los puntos débiles. En consecuencia, sólo un 37% de los negocios establecidos posee algún tipo de registro formal como por ejemplo RISE o Patente Municipal en la Cámara de Comercio (Beras, 2019).

Como ilustra el siguiente gráfico, en el 27% de casos los negocios se cierran porque no son lucrativos o tienen problemas financieros. Además, merece alertar que un 9% de los casos indica cierres por dificultades para cumplir con los requisitos relacionados a trámites burocráticos e impuestos.

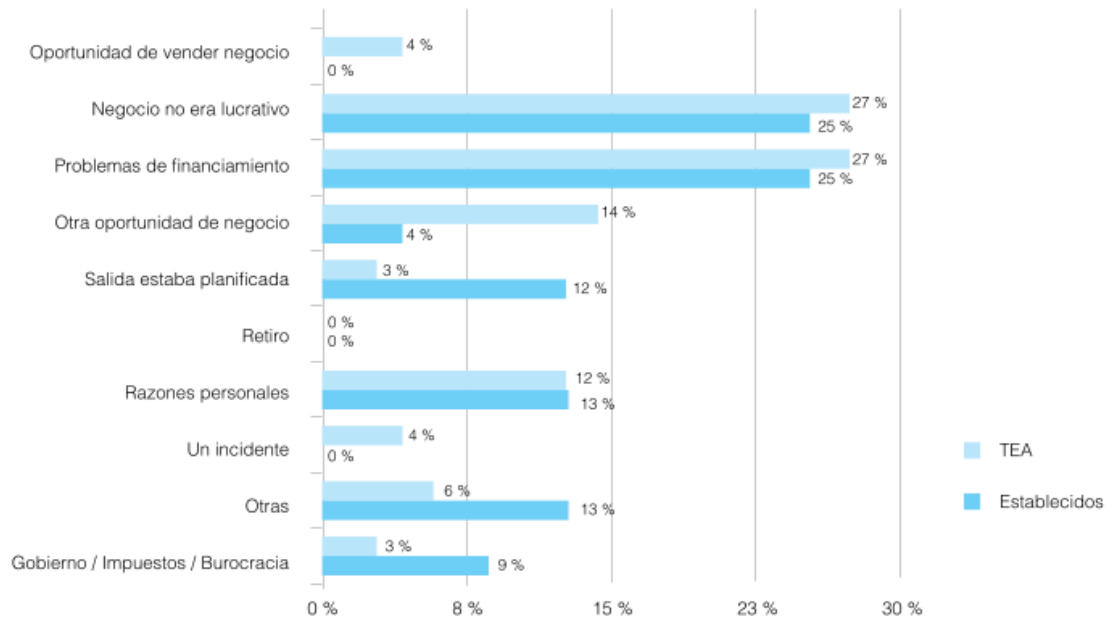


Gráfico 1. Principales razones de cierre de emprendimientos

Elaboración Beras, 2019 (<https://emprender.ec/dificultades-de-emprender-en-ecuador/>)

Estos datos señalan que el estado debería atender a la población, especialmente a los jóvenes, e identificar políticas públicas y estrategias con mayor eficiencia para atender esta fuerza emprendedora.

### III. JUSTIFICACIÓN

Actualmente, la población del Ecuador enfrenta un alto nivel de desempleo. El Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), emitió un informe en el que indica que Ecuador llegó al nivel más alto de desempleo en los últimos tres años. El informe destaca que de ocho millones de personas

que conforman la población económicamente activa (PEA) en el país, solo tres millones de ecuatorianos tienen un empleo adecuado (INEC, 2020).

La situación del país referida al empleo coloca a las familias, especialmente a las personas jóvenes, más aún si tienen hijos y personas dependientes económicamente, frente a un desafío de sobrevivencia. Por todo esto, es importante crear emprendimientos para lograr enfrentar la situación creando una actividad y fuentes de ingresos económicos.

En este contexto, la realización de este trabajo constituye un paso más en mi formación profesional, me permitirá reflexionar sobre los conocimientos adquiridos a lo largo de mis estudios en Ingeniería Comercial y la forma como los apliqué en el desarrollo y consolidación de mi negocio.

La sistematización de mi propia experiencia en el mundo del microemprendimiento y la elaboración de un estudio de caso es un recurso para aprender de los aciertos y errores, para innovar. Solamente las organizaciones que aprenden cambian, innovan y se transforman sobreviven en el complejo contexto competitivo actual.

La importancia académica de este trabajo radica en que demostraré mediante un caso de la vida real, que es posible iniciar un emprendimiento, superar las adversidades económicas, generar ingresos y generar trabajo para terceras personas.

Busco demostrar, con una experiencia de la vida real, mi propia vida, que es posible “salir adelante” como dicen nuestros padres y abuelos, creando un negocio, mediante el esfuerzo, disciplina, aplicando los conocimientos adquiridos en la carrera de Ingeniería Comercial, respetando las leyes y respetando a las personas sus derechos e integridad.

## **IV. OBJETIVOS**

### **IV.1. Objetivo general**

Demostrar que, con persistencia y disciplina, es posible emprender en actividades económicas para asegurar el sustento económico de un hogar y además de generar trabajo para terceras personas.

### **IV.2. Objetivos específicos**

IV.2.1. Sistematizar una experiencia de vida sobre la creación y desarrollo de un microemprendimiento.

IV.2.2. Identificar el valor y el sentido de realizar estudios universitarios para la realización de las potencialidades de una persona.

IV.2.3. Demostrar que es posible crear y mantener un microemprendimiento, mediante el esfuerzo, la perseverancia y la disciplina.

## **V. METODOLOGÍA**

Para realizar este trabajo se aplicó el método de investigación de caso. Para elaborar y estructurar el caso se utilizó el marco conceptual el Modelo Canvas, tema de lo cual se trata más adelante. A partir de esto se construyó un relato sobre el proceso de creación de la empresa en la vida real, se identificaron los protagonistas, hechos, circunstancias y los problemas.

El primer paso fue elaborar una estructura del contenido. Luego se desarrolló la narración que parte del contexto y circunstancias en las cuales se crea el emprendimiento. Se reconstruyeron cronológicamente los acontecimientos, las lecciones aprendidas y las decisiones.

Para aprender de la experiencia, se puso especial énfasis en las dificultades y obstáculos encontrados en el proceso. Se destacan también las implicaciones financieras, administrativas y los tropiezos, especialmente con los colaboradores (talento humano).

Los instrumentos y recursos para realizar este trabajo incluyeron: consulta de documentos, reflexión y descripción sobre el proceso de creación, desarrollo y consolidación de la microempresa. Finalmente, identificación de los resultados alcanzados y los aprendizajes, aprendidas para luego elaborar las conclusiones finales de este trabajo

## **VI. MODELO DE NEGOCIO**

Un modelo de negocio es una herramienta que permite identificar qué se ofrecerá al mercado (el producto o servicio), cómo se iniciará el negocio, a quién estará dirigido, cómo se lo vas a vender y de qué forma se generará los ingresos, cuál será el beneficio. Es una herramienta que según Megías (2019) permite identificar el producto o servicio que se ofertará, a qué coste, con qué medios y qué fuentes de ingresos se proyecta obtener (Megías, 2019). Por ejemplo, la herramienta Canvas, sirve para planificar la creación de una nueva empresa o rediseñar una existente. Es una guía del camino a seguir para alcanzar los objetivos en mente.

Como lo explica Roal (2018), el Modelo Canvas fue inventado por Alexander Osterwalder, quien junto a Ives Pigneur, elaboraron y publicaron el libro Generación de Modelos de Negocio



(Business Model Generation). Este instrumento permite plasmar en un lienzo (o *canvas* en inglés) las ideas que harán factible la operatividad de un negocio.

El Modelo Canvas permite describir y analizar, los distintos elementos que permiten poner en funcionamiento un microemprendimiento, ejecutarlo y lograr su sostenibilidad económica.

Los elementos considerados en el Modelo Canvas incluyen:

1.- Segmentos de mercado

2.- Propuesta de valor

3.- Canales

4.- Relación con los clientes

5.- Fuentes de ingreso

6.- Recursos clave

7.- Actividades clave

9.- Estructura de costos

A continuación el detalle de la aplicación del modelo Canvas en la microempresa AMSE.

#### 1. Segmentos de mercado

El grupo de personas que constituye el público objetivo son, en primer lugar la población vecina del entorno inmediato y los habitantes del sector Cotocollao, cuyas necesidades buscamos satisfacer mediante el servicio de taxi eficiente, que representa la propuesta de valor inicial. El

servicio está dirigido a la población económicamente activa (18 años a 60 años y más). En segundo lugar a la población en general.

## 2. Propuesta de valor

AMSE es una empresa que se dedicó, desde sus orígenes a brindar servicios de taxi, a precios cómodos, en el Barrio Santa María. Nuestra empresa también está diseñada a distribuir lubricantes, licores y otros productos al por mayor y menor, con el fin de disminuir el abuso de precios y desplazamientos de nuestros clientes. Contamos con capacitación permanente al personal que fomenta la interacción entre los clientes, con el fin de tener mayor llegada a más clientes en el mercado. Igualmente, se reduce precios, tiempos de entrega del servicio o productos mediante la optimización de los procesos.

Beneficios:

- Comodidad.
- Practicidad.
- Información precisa y completa solicitada por clientes.
- Seguridad sobre la calidad profesional del personal.

## 3. Canales

El servicio y productos ofertados se conocen principalmente “boca a boca”, clientes satisfechos recomiendan acudir a AMSE. También, a través de nuestros propios canales en redes sociales y en las unidades de transporte se incluye publicidad específicamente sobre el servicio de transporte seguro y eficiente. A través de qué medios damos a conocer nuestra propuesta de valor, cómo

distribuiremos y venderemos nuestros productos y servicios; garantizando además la atención posventa. Principalmente a través de la calidad de los servicios y productos se logra fidelizar a la clientela.

#### 4. Relación con los clientes

Cada modelo de negocio exige un tipo de relación y esto debe ser definido, pues la experiencia global del cliente está en función directa al trato que reciba de la empresa. La clave de la estrategia de relacionamiento con nuestros clientes es el buen trato, la puntualidad, la pulcritud en el servicio y en la atención. Para lograr esto se capacita al personal periódicamente, se mantienen reuniones de seguimiento y supervisión. El personal es capacitado en relaciones humanas, servicio al cliente, normas de tránsito, atención personalizada.

Para brindar seguridad en el servicio de transporte, los taxis están equipados con GPS, de esta manera es posible conocer dónde está la unidad y los horarios de servicio. El uso de este dispositivo tecnológico brinda tranquilidad y seguridad a los usuarios.

#### 5. Fuentes de ingreso

Inicialmente, la principal fuente de ingreso del emprendedor fue su propia fuerza de trabajo. Posteriormente se logró obtener un crédito para comprar unidades de transporte destinadas a generar un servicio de taxi.

La fuente de ingreso para garantizar la viabilidad económica del proyecto es el servicio que se brinda y los productos que se expenden. Los clientes pagan por los servicios y productos en efectivo.

Los recursos económicos se reciben de los usuarios del servicio de transporte, un promedio 30 dólares americanos diariamente por cada unidad en servicio.

## 6. Recursos clave

Los recursos clave del negocio son las unidades de transporte x número de taxis. Las unidades de transporte constituyen la herramienta principal del negocio y están equipados con GPS. El negocio se inició primero con una unidad y luego se logró adquirir otras unidades de poco en poco. Hasta contar con 9 en la actualidad.

- Físicos

Adicionalmente, para reducir riesgos y enfrentar contingencias o imprevistos económicos, se decidió iniciar la venta de lubricantes y posteriormente de licores. Para ello fue necesario comprar un bien inmueble e instalar allí el negocio.

- Humanos

En cuanto a los recursos humanos, se requiere la colaboración de conductores profesionales que se irán incrementando conforme se logre comprar unidades de transporte. El talento humano debe ser confiable y debe ser capacitado periódicamente. En la actualidad se cuenta con nueve (9) colaboradores, es decir se ha logrado genera empleo para nueve hogares ecuatorianos, que implica alrededor de 40 personas, estimando a miembros por hogar.

- Económicos

Para iniciar el negocio se requirió capital semilla. Con el apoyo familiar se consiguió los recursos económicos para iniciar el microemprendimiento.

Además del capital inicial, diariamente, es necesario contar con dinero en efectivo para el mantenimiento de vehículos, pago de colaboradores, costos de combustible y otros gastos.

#### 7. Actividades clave

Las actividades necesarias para el normal funcionamiento de nuestro modelo de negocio incluyen selección y contratación de colaboradores, capacitación, puesta en funcionamiento del servicio y supervisión, resolución de problemas.

Otra actividad clave es lograr satisfacer las necesidades de los clientes mediante soluciones individualizadas. También buscan prever problemas y resolverlos, por ejemplo: infracciones de tránsito, desacato de la ley por parte de colaboradores, accidentes y otras contingencias.

#### 8. Asociaciones clave

Es necesario construir alianzas con personas y organizaciones externas a nuestro negocio, son importantes para el desarrollo de este. Por ello es necesario construir y mantener contacto con cooperativas de taxis y proveedores.

#### 9. Estructura de costos

Se deben cubrir una serie de costos para garantizar la operatividad del negocio. Estos costos incluyen: mantenimiento de vehículos, pago a colaboradores, matriculación de vehículos, revisión técnica vehicular y siniestros inesperados.

Todos los elementos que componen el modelo de negocio generan costos y éstos deben ser identificados y presupuestados, a fin de estimar un monto suficiente de ingresos que puedan cubrirlos. La vida de los proyectos se garantiza si éstos son económicamente viables, es por ello por lo que se analizan todos los elementos.

Es esencial elaborar un presupuesto que incluya los ingresos que se esperan obtener y los costos y gastos en que es necesario incurrir. Los ingresos deben superar a los costos y gastos. En el caso que los costos y gastos superen los ingresos tendríamos pérdidas.

A continuación, teniendo en mente el marco conceptual aquí presentamos, utilizando el método de caso, se narra el proceso de implementación y desarrollo de la microempresa AMSE.

## **VII. EL CAMINO RECORRIDO PARA CREAR Y DESARROLLAR AMSE**

En el año 2009 ingresé a la Universidad Estatal de Bolívar en la provincia de Guaranda, con el sueño de ser una persona profesional y diferente a los demás como me inculcaron mis padres. La carrera que empecé a estudiar fue ingeniería en contabilidad y auditoría. Luego de haber cruzado dos 2 semestres estudiando, mi padre llega a tener una enfermedad que casi le cuesta la vida y ahí

es cuando todo va cambiando y se me ocurre salir de la casa a buscar trabajo; el primer lugar donde se me ocurrió es salir con dirección a Quito.

En el año 2010, en la ciudad de Quito trabajé seis meses, en esa etapa mi padre se recuperó y me pidió que saque la licencia profesional como conductor de vehículos, porque estaba atrasado para volver a continuar mis estudios en la universidad y me explicó que no podría continuar pagando mis estudios. Escuchando a mi padre y luego de haber obtenido la licencia profesional para conducir, en el año 2011 retorné Quito donde se me presentó la oportunidad de trabajar en un taxi. En aquel entonces tenía solo 21 años y sentía que único que sabía era conducir un vehículo porque tenía la licencia profesional que fue otorgada por mi padre.

### **VII.1. Inicio de mi primer negocio**

Empecé a trabajar en el año 2011 en un taxi que disponía un familiar ya que era la única alternativa en ese momento, a pesar de que en este trabajo no podía generar suficiente dinero para vivir dignamente.

Luego de haber estado trabajando aproximadamente ocho meses en el taxi de mi familiar, me puse a pensar en mi futuro, en mis posibles hijos y me hice la pregunta del millón, cuando yo tenga mis hijos cómo responderé cuando me pidan algo. Mis reflexiones me llevaron a buscar un nuevo trabajo y recordé a mi madre quien siempre pedía que no deje de estudiar que eso sería lo más valioso que tendría para un mejor futuro. Recordé que mi madre me decía con lágrimas “pase lo que pase siempre te apoyaré en tus estudios”.

No me sentía cómodo, sentía que solamente conducir un taxi no era lo mío, pero la necesidad de trabajar me obligaba y seguí trabajando hasta encontrar un empleo acorde a lo que empecé a

estudiar. A la vez me sentía raro ver que he dejado de estudiar por trabajar y que todos mis compañeros seguían avanzando la carrera que un día comenzamos. Así fue que me puse a buscar una universidad porque no quería quedarme sin cumplir mis sueños y sin terminar lo que un día comencé.

En una de esas búsquedas me encontré con el Instituto Tecnológico Superior Cordillera donde me dieron la oportunidad de ingresar a seguir estudiando. Seguí trabajando en el taxi ya que tenía que pagar en el instituto y también mis gastos personales y aún no había encontrado un trabajo que cubriera todos los gastos que tenía en ese momento.

Mis sueños siempre han sido ser una persona profesional, tener educación superior y lograr un trabajo con alto ingreso para tener una vida digna, para eso tenía que seguir trabajando y a la vez buscar algún trabajo que pueda cubrir mis necesidades. En si en ningún lugar pude conseguir a nadie que pueda contratarme, tampoco encontré ningún trabajo acorde a la necesidad que tenía.

En el transcurso que iba estudiando y trabajando hice una comparación entre el trabajo de mis compañeros y el mío, pero entre tantas cosas que era diferente algo me llamaba la atención y eso era lo que ellos ganaban al mes y lo que yo ganaba en la semana. Esto me iba cambiando la idea de seguir buscando un trabajo dentro de una empresa, al contrario, se me ocurrió comprar mi propio vehículo para poder cubrir mis gastos y sobre todo tener espacio para poder estudiar y generar un ingreso estable.

Por ello se me ocurrió comprar un vehículo particular para trabajar haciendo servicio de taxi, lograr mi objetivo de estudiar y luego de culminar mi carrera encontrar un trabajo diferente al que tenía en esos momentos. A pesar de que conducir un vehículo o taxi no estaba en mis objetivos, pero la



necesidad de sobresalir de las circunstancias que vivía en esos momentos me obligó a tomar el dicho trabajo que estaba en esos momentos.

Para cumplir mis objetivos me vi obligado a pedir ayuda a mi familia para solicitar un crédito con el propósito de comprar mi propio vehículo y así empezar a trabajar por mi cuenta y cubrir mis gastos personales. Una parte de mi familia no estuvo de acuerdo y la otra parte si quisieron ayudarme, pero la ayuda que me iban dar era con condiciones, una de ellas fue que yo sea responsable con mis actos, no tener malas amistades, no ser prepotente con las cosas que tengo ya que todo lo material viene y se va, y sobre todo ser educado con las personas que están alrededor mío ya que y todo ello me va llevar más alto de todos y sin pisar a nadie.

A partir de ese momento me puse a buscar la manera de comprar un vehículo, hasta que en un día tuve la oportunidad de llegar a tener mi propio vehículo. Desde ese entonces empecé a trabajar y continúe dedicándome a mis estudios, con el fin de terminar mi carrera y buscar un trabajo con un buen ingreso.

Trascurrido varios meses nos encontramos con un amigo de la infancia. Mi amigo me preguntó que era de mi vida y a que estaba dedicado, le conté “estoy estudiando y trabajando en mi propio vehículo para poder pagar mis estudios en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera”. Es ahí cuando mi amigo me dice que le alquile el carro para poder trabajar ya que él no está trabajando y no tiene dinero para nada.

En ese momento no pensé dos veces para preguntar qué cuanto me iba a cancelar por mi vehículo, me respondió que estaba dispuesto a cancelar un valor igual que los taxis que circulaba por las calles, es decir \$35.00 por 16 horas en el día,. Entonces, en ese momento, hice cálculos de cuanto me va a salir el mes y los gastos que se me iban a presentar.

Después de haber hecho cuentas pude ver que mis ingresos eran mejor que trabajar dentro de una empresa, sobre todo iba a generar esos ingresos sin que tuviera que trabajar personalmente en el vehículo. Luego de haber hecho un análisis de todo los gastos e ingresos y sobre todo del tiempo que no tenía para dedicarle al instituto tomé la decisión de decirle que si le voy a alquilar el vehículo, pero con dos condiciones, la primera que tenía que darme el dinero ganado todos los días. La segunda, no podía hacer nada sin mi autorización con relación a todo lo que tuviere que ver con el uso, cuidado y mantenimiento del vehículo.

## **VII.2. Ideas que inspiraron el inicio del negocio**

Luego de haber iniciado mi primer trabajo en servicio de taxi, fui conociendo personas que vivían de ese trabajo y personas que necesitaban trabajar en lo que sea para poder sustentar a sus familias. Había personas que se sorprendían con mi corta edad, que yo ya generaban un ingreso con mi propio vehículo, eso me motivaba para evolucionar cada día con más ánimos y así poder generar trabajo para otras personas.

Las personas que iban conociendo mi trabajo me preguntaba que si no tenía otro vehículo para trabajar. En ese momento empecé a preguntar cuánto me iban a pagar por mi vehículo y respondieron igual que pagarían un valor de \$35.00 por las 16 horas del día. Entonces, no pensé dos veces para acercarme a una institución financiera para preguntar si tenía la posibilidad a tener un crédito. Las instituciones a las que consulte me respondieron que si podía acceder a un crédito no tan alto, pero si a un monto que me serviría para comprar otro vehículo. Es así como comencé a realizar el crédito y luego de obtener el dinero pude comprar otro vehículo, desde ese momento

pude crear fuentes de trabajo para otras personas, con las mismas condiciones que tenía con el primer colaborador.

Las mismas estrategias que había servido para que todo vaya encaminado se puso en ejecución con cada una de las personas que ingresaron a conducir mis vehículos. Había aprendido que el no poner las condiciones claras llevaba a tener muchas dificultades y tropiezos dentro del trabajo.

### **VII.3. Identificación de la empresa**

La Empresa AMSE, está ubicada en el barrio Santa María de Cotocollao, Cantón Quito, Provincia Pichincha, la empresa cuenta con 9 empleados. Luego de haber iniciado el servicio de taxis, se incursionó en la venta de lubricantes, posteriormente, también de licores.

La microempresa fue fundada a inicios del año 2011, por Ángel Rodrigo Yazuma Chacha, inicialmente se llamó “SAYON”, fue creciendo poco a poco, en algunos momentos con fracasos grandes y a la vez con llenos de éxitos. En el año 2017, se decidió cambiar el nombre a “AMSE”, esto debido a que se emprendió en una segunda iniciativa, esto es la venta de lubricantes y licores.

### **VII.4. Evolución de mis emprendimientos**

El tiempo de evolución se ejecutó desde el año 2012, cuando comencé a trabajar independientemente, sin estar esperando tener mandos de un jefe superior ni empresas que paguen un porcentaje bastante inferior a lo que iba a generar con mi vehículo.

En el 2013 tuve la oportunidad de comprar mi segundo vehículo creando un trabajo propio y a la vez generando empleo a personas que se dedicaban al servicio de transporte. En el mismo año vi

la necesidad de comprar un vehículo adicional para seguir generando trabajo y seguir generando ingresos, el desarrollo y gestión administrativa que hice durante los dos años anteriores fue muy primordial. Igualmente fue importante alejarme de malos vicios, malas amistades y sobre todo no desperdiciar ni un solo segundo fue una estrategia más efectiva.

También, otra estrategia primordial fue aprovechar al máximo de todos los conocimientos que iba adoptando de todos mis profesores y de las experiencias que tenía en medio del transporte. Todos estos puntos anteriores y la variedad de personal que querían trabajar con mis vehículos, hicieron que tomara la decisión de hacer que trabaje los vehículos las 24 horas del día y los 365 días del año, sin tener feriados ni vacaciones, pero con diferentes colaboradores que querían conducir y querían ser parte de mi equipo de trabajo.

Para que las personas que buscaban trabajo fueran parte de mi equipo, antes de que se incorporaran realicé charlas sobre diferentes temas: de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre y tener vehículos en buen estado, motivación, buen ambiente de trabajo.

En el mismo año 2013, se dio la oportunidad de adquirir un vehículo más, ya que personas que conducían mis vehículos en ese entonces recomendaban a otras personas de como administraba mi negocio y que mis vehículos siempre estaban impecables ya sea en parte mecánica y en la parte de la carrocería externa e interna. Todos estos aspectos me ayudaban a que las personas que trabajaban se sientan cómodos y generen ingresos para sus hogares y para mí. Además, una de las estrategias clave de mi experiencia ha sido que siempre he guardado respeto e igualdad ante todo el personal y con las personas que viven a mi alrededor.

Al inicio del año 2014, gracias a un amigo, se dio la oportunidad de trabajar en SMARTPRO S.A, empresa que se dedicaba a dar servicios especializados a PETROAMAZONAS, donde vi la

oportunidad de cumplir mis sueños y dejar el negocio a un lado. Luego de haber ingresado a trabajar como control de costos en dicha empresa empecé a tener nueva experiencia laboral y profesional.

En este trabajo, fui conociendo la formación de una empresa los objetivos que tenían y la manera de como generaba ingresos a base de los colaboradores. Al mismo tiempo empecé a tener un mal ambiente de trabajo con los supervisores por hablar mucho en el teléfono ya que las llamadas que recibía diario era sobre los problemas que tenían mis colaboradores que conducían los vehículos sobre accidentes de tránsito, daños mecánicos, vehículos que no estaban trabajando.

Con cada llamada de atención que me hicieron, me puse a pensar el por qué estoy de empleado en una empresa donde no tengo un buen ambiente de trabajo, si el trabajo en Quito era controlar mi personal y mis bienes donde yo disponía la última palabra de mi tiempo libre y de cómo se llevaba un buen ambiente laboral. Hasta que un día me di cuenta de que las personas que estaban trabajando en esa empresa no era sólo por tener experiencia laboral sino por generar ingreso para sus hogares y también trabajaban por mantener sus puestos de empleo ya que no disponían de otro ingreso adicional y dependían solo de la empresa. En ese momento me puse hacer las siguientes preguntas:

¿Por qué si tengo posibilidades de generar ingresos en mi propio negocio estoy trabajando para otras personas?

¿Por qué siendo propietario de algunos bienes le estoy ayudando a trabajar a otra empresa y no la mía?

¿Por qué recibo órdenes, pudiendo dar yo órdenes en mi negocio por beneficio propio y por los demás?

Fueron las preguntas que me hicieron tomar las decisiones de dejar mi empleo y volver a retomar mi propio negocio. Desde entonces, vi la necesidad de ir comprando más vehículos para que sigan trabajando, ya que eso me facilitaba el acceso a la universidad, tiempo libre para poder dedicar a estudiar, seguir preparándome para un mejor manejo de negocios y un mejor futuro.

### **VII.5. Los problemas que surgieron en el camino**

Los problemas que se he encontrado en todo el transcurso de mi trabajo han sido graves y leves. Un error que cometí fue comprar vehículos sin puestos de trabajo ya que esto provoco retención y gastos innecesarios, sobre todo despidos de colaboradores y pérdida de trabajos. Un problema grave fue no saber reclutar el personal adecuado, responsables, con conocimientos y las competencias necesarias, lo que dio lugar a accidentes de tránsito y gasto recurrentes. Los colaboradores que yo contrataba pasaban conduciendo a medio tiempo y se ponían a hacer otras actividades como el juego y la borrachera, eso fue unos de los problemas más grandes que tuve que afrontar ya que a eso provocaba accidentes de tránsito, daños materiales, daños mecánicos, y el resultado era falta de ingreso y gastos innecesarios.

Dejar pasar los problemas por alto fue una de las peores decisiones que pude haber tomado, ya que eso generó nuevos accidentes, provocando retención vehicular, pérdida de trabajo, gastos. Adicionalmente, se presentaron robos con los vehículos en los cuales hubo intervención directa en la Fiscalía y Unidad Judicial, todo esto generaba muchas pérdidas económicas.

También, el no tener una experiencia dentro de un giro de negocios de taxis, hizo que faltaran charlas para guiar a un grupo de colaboradores que no tenían conocimientos sobre los problemas que se podrían presentar en la parte legal la misma que provocó situaciones graves y leves en todo el personal.

Uno de los problemas que encontré fue que las personas que ingresan a trabajar solo piensan en el hoy y no en un futuro exitoso, ya que no piensan ni ponen parte de aprovechar los tiempos que tienen disponibles para generar más ingresos y por ende sacar la empresa o negocio adelante. Ya que el negocio o empresa depende del personal que tenga interés en trabajar y que se proyecte en un futuro.

También, uno de los problemas que tenía era no usar la tecnología como el GPS, ya que este dispositivo ayuda a tener la ubicación en tiempo real y ayuda a que los conductores no puedan salir fuera de ciudad sin una autorización ni como tampoco hagan otras actividades ilícitas. Además, también ayuda evitar que haya robos de vehículos.

## **VII.6. Luego del aprendizaje, cómo se resolvieron los problemas**

Los problemas de retención vehicular por no tener un título habilitante, se dio solución comprando un puesto de trabajo a todos los vehículos y eso dio a que no haya gastos innecesarios.

Los problemas con los colaboradores se resolvieron capacitándoles a través de charlas y talleres y sobre todo contratando a personas que habían recibido cursos de educación vial y sobre la Ley de Tránsito. Estas actividades fueron complementadas con estrategias motivacionales, como por ejemplo reconocimientos del mejor colaborador en cuidar y mantener el vehículo en buen estado.

Luego de aprender de las malas experiencias, se decidió contratar a personas mayores a 25 años con licencia profesional categorizados para conducir vehículos de servicio público, preferentemente con cargas familiares, con experiencia en identificación y reparación de daños mecánicos.

Adicionalmente, se instaló en cada vehículo dispositivos GPS, para rastrear y saber dónde están trabajando. Con esta tecnología pude ayudarme a que ya no se dediquen a otras actividades como la delincuencia, pasar jugando, la borrachera, que logren recuperar en el trabajo el porcentaje de dinero que me corresponde y sobre todo asegurar que los vehículos estén en el parqueadero las noches cuando no estaban trabajando.

También, la manera de como resolví los problemas era poniendo reglas de trabajo, donde no podían salir de vacaciones cuando ellos querían, no podían atrasarse en darme el porcentaje de dinero que me correspondía, no podían conducir en estado de embriaguez, no podían conducir los vehículos otras personas que no sean quien estén encargados. Persona que no se regía a esta disposición era despedida y no se le daba más el empleo. Persona, que quiera volver a conducir tienen que cancelar las deudas anteriores que mantienen y sobre todo tienen que dejar embriagarse en horas de trabajo.

Todos estos puntos anteriores son los que me ayudaron a resolver los problemas que tenía en la microempresa y fui generando un grupo de trabajo a la vez creando mi propio negocio. De esta manera llegué a tener experiencias que me han ayudado resolver problemas y a prepararme para otros que se pudieran presentar.

### **VII.7. Las personas con las cuales negocio**

En este trabajo se ha podido negociar con muchas personas, por ejemplo, cuando se presenta accidentes de tránsito se ha tenido que negociar con el propietario del auto, o en ciertos momentos con ejecutivos de la aseguradora.



También habido momentos en que ha tocado negociar con los agentes de tránsito, en caso de que mis colaboradores cometan infracciones o en caso de que los vehículos no cumplan todos los requisitos que pide Agencia Metropolitana de Tránsito para poder circular con normalidad.

Se ha negociado con el mismo personal de trabajo, con la finalidad de que el beneficio de ganar sea mutuo entre las dos partes, que el ambiente de trabajo sea excelente entre todos los compañeros así para poder ser colaborativos en cualquier necesidad que tengamos cada uno de quien formamos el grupo de trabajo.

En este punto cabe recalcar que a más de los colaboradores, se ha presentado la oportunidad de tratar con personas o empresas de otras áreas como: maestros mecánicos, maestros enderezadores, dueños de almacenes y distribuidores directos de repuestos y accesorios. Todo esto ha hecho que sea posible conocer y negociar con proveedores de repuestos y lubricantes que realizan importación directa.

Finalmente, todas estas experiencias que la vida me ha presentado me sirven para poder conformar un grupo de trabajo más responsables y cohesionado, y así poder estar listos como equipo para enfrentar cualquier situación.

## **VII.8. Emprendimientos complementarios y nuevas ideas**

El tener estas pruebas de la vida me ha enseñado también a buscar otros emprendimientos como no solo depender de un solo negocio; es por ello por lo que después haber renunciado como colaborador de la empresa de SMARTPRO S.A, inicié nuevos proyectos para vincular la parte de

servicio de taxis con venta repuesto y lubricantes, con el fin de reducir gastos directos que mantenía con los vehículos al comprar en otros locales comerciales.

De tal manera, viendo que los gastos eran elevados al momento de realizar compras en otras instituciones tuve que empezar a buscar como economizar, la única forma de como empecé a reducir costos altos era buscando proveedores directos que me pudiera vender productos de costos bajos. Con un proveedor directo conocí y comprendí que no podía comprar productos por unidades ya que el requisito de tal empresa era vender al por mayor y facturar un valor mínimo de \$500, también debía tener el RUC con su respectiva actividad o por lo menos un local comercial donde pudiera vender los productos que se compra al distribuidor. Esto hizo que me proyectara en otra actividad el cual es venta de lubricantes y repuestos.

Después de a ver iniciado ventas de lubricantes y repuestos fue reflejando como reducía los costos de mantenimiento de mis vehículos y como se iba generando un ingreso extra. Además, se iba generando fuentes de trabajo y recuperando los gastos que tenía al momento de comprar repuestos y lubricantes en otros locales.

Al crear este beneficio económico se presentaron muchas oportunidades para ver otros proyectos. Es así como a los inicios de 2018 tuve la idea de un nuevo giro del negocio, crear un hotel en la provincia Bolívar. Al conversar sobre este proyecto comencé a tener problemas con mi propia familia, de la cual nunca pensé que llegaría tener tanto reproche por tan solo haber llegado a tener oportunidades de crear de trabajo.

En el mismo año después de no haber podido ejecutar el proyecto del hotel, tuve que regresar a la ciudad de Quito en busca de un nuevo negocio y comprarme una casa o un lote de terreno, con el fin de no seguir generando gastos en el arriendo del local de lubricantes. Después de tantos

obstáculos me compré la casa y empecé a dar inicio con la venta de lubricantes en mi propia casa, con el objetivo de obtener mayores beneficios en dar mantenimiento a mis vehículos ya que el consumo del cambio de aceite era costoso. Al momento de crear un local de aceites empezaron a reducir gastos de los vehículos, ya que la compra que realizaba era por grandes cantidades y a su vez realizaba ventas de los productos ya sea por cambio de aceite o ventas de galones y repuestos de primeras necesidades.

Después empecé a buscar la manera de cómo generar ingresos adicionales y generar más fuentes de empleo. Con los proyectos que llegué a ejecutar y la experiencia, vi la falta de ofertantes y el abuso de precios en la venta de licores en el barrio Santa María de Cotocollao, razón por la cual nace la intuición de conocer un nuevo mercado lo cual ayudaría a seguir generando fuentes de empleo y cubriendo la demanda insatisfecha.

## **VIII. FRACASOS QUE HE ENFRENTADO EN EL MICROEMPRESARIADO**

En los microempresariados se presentan problemas inesperados que deben ser resueltos para asegurar la sostenibilidad. Estos problemas no suelen ser previsibles ni identificables por modelos o herramientas, ocurren inesperadamente y de ellos se logra aprender lecciones a veces con altos costos.

### **VIII.1. En relación con los recursos humanos**

Contratar personal que no tienen experiencia de trabajo dio lugar a que se presentaran accidentes de tránsito, daños mecánicos y gastos innecesarios, esta experiencia me hizo aprender a ser más precavido y cuidadoso como por ejemplo cambiar las reglas de contratación. También empecé a capacitar al personal sobre las normas de tránsito, servicio al cliente, educación vial, mecánica básica y charlas motivacionales.

### **VIII.2. Desconocimiento de las normas**

La falta de conocimiento de las leyes en general y en este caso de las leyes de tránsito en particular, ha provocado pérdida de los puntos de la licencia entre los colaboradores y ha generado gastos. Para superar este problema me capacite y capacite a mis colaboradores. Esto me sirvió para que me inviten de varias cooperativas a colaborar como capacitador de sus miembros.

Específicamente, para recuperar los puntos de la licencia de mis colaboradores les motivé a que asistieran a la escuela de conducción profesional, así se solucionó el problema de infracciones y retención de los vehículos por parte de la Agencia Metropolitana de Tránsito.

### **VIII.3.Desconocimiento sobre el funcionamiento del sistema financiero**

La falta de conocimiento de cómo manejar las tarjetas de crédito generó sobre endeudamiento innecesario. Luego de haber creado el negocio y de abrir cuentas bancarias, los bancos por cortesía me otorgaron cinco tarjetas de crédito. Esto dio lugar a comprar cosas que no eran primordiales y a su vez me dejé convencer de prestar las tarjetas para que otras personas pudiesen comprar. Las personas a las que presté la tarjeta solo pagaron la primera cuota de los créditos y se olvidaron del resto por lo que me vi obligado a pagar las deudas que generaron otras personas. Esta experiencia me enseñó a evitar el uso de tarjeta de crédito y de no fiarme de la palabra de las personas cuando se trata de dinero.

En lugar de utilizar tarjetas de crédito en la actualidad tengo una tarjeta de débito, que es algo muy diferente a la tarjeta de crédito. La tarjeta de débito es para hacer compras en efectivo; prefiero comprar en efectivo como por ejemplo: compra de llantas, aceites, repuestos, licores y otros productos. La tarjeta que mantengo por el momento es Premiun xperta de Banco del Pichincha, que es una tarjeta que sirve para comprar solo en efectivo. A pesar que me ofrecieron una tarjeta de crédito no lo he aceptado por los efectos que tiene, por ejemplo, cobran comisión por retirar en el cajero, cobran por otorgar avances, por mantenimiento de la tarjeta, mientras que por la tarjeta de débito no pago más que al inicio el valor del plástico que cuesta \$5.00.

El utilizar la tarjeta de crédito para mí es un gasto innecesario, porque tengo que pagar mantenimiento de la tarjeta, el seguro se vida que ponen por obligación, cobran por hacer retiros,

cobran interés por hacer compras diferido, cobran intereses por un día de atraso en pago de cuotas. En conclusión cobran por todo y por eso no me gusta tener tarjetas de crédito y porque no lo necesito.

En lugar de utilizar tarjetas de crédito he recurrido a créditos. Para iniciar mi primer proyecto solicité créditos a la Cooperativa Alianzas de Minas y a la Cooperativa Andalucía; con estas entidades ya no trabajo hoy en día, porque las tasas de interés son muy altas, esto es sobre el 14%.

Desde el año 2014 y en la actualidad trabajo con las siguientes entidades que me han otorgado créditos por los siguientes valores:

- Cooperativa Tulcán, crédito de \$45.000
- Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato, crédito de \$30.000.
- Banco del Austro, crédito de \$10.000.

Aprendí a utilizar el sistema financiero tanto en la universidad como de mi experiencia; acceder a un préstamo es necesario cuando se quiere y se ha decidido emprender en un negocio como es mi caso. Las experiencias que he tenido con los bancos han sido buenas; he tenido que conocer personas muy profesionales, de las cuales aprendí como manejan su cartera de clientes y su cartera de créditos.

Asimismo, me ha dado satisfacción el ser reconocido como una persona responsable con el pago de las deudas y que me pongan como ejemplo ante las personas que no son responsables con los pagos. Eso reconocimientos ha hecho que me sienta más motivado para seguir implementando más proyectos.

## **IX. APRENDIZAJE SOBRE EMPRENDIMIENTO**

La materia que me motivó como emprendedor es *E-commerce*, dictado por el Profesor Antonio Mendoza. El contenido del curso me ayudó a cambiar mi forma de pensar, que era estudiar, terminar mi carrera y buscar un empleo. En lugar de esto, aprendí como las personas podemos llegar a crear una empresa, cuáles son los pasos para esto, como actuar con los colaboradores. También, las estrategias que se pueden aplicar para tener mayor cartera de clientes. En las clases se presentaban ejemplos reales de empresas que han llegado a su éxito total y eso me inspiró.

Las clases del profesor Antonio Mendoza fueron las que siempre dejaron con esa ansiedad de no quedarme en un solo negocio; al contrario nos orientaba a seguir nuevos proyectos para continuar generando fuentes de empleo. La frase que siempre tengo presente es que en alguna de sus clases él nos dijo: Para cualquier negocio hay que arriesgar a lo que venga y si no salió que vuelva a insistir cuántas veces sea, hasta que salga lo que se quiere. Eso sería una iniciativa para dar cambio a la vida y cambio de empleado a ser propietario.

Igualmente, en la universidad aprendí que en las empresas, la gestión se debe llevar a cabo de una manera solidaria y comprometida con el medio ambiente. Aprendí a ahorrar recursos y energía, a reducir el consumo de cosas innecesarias y a respetar las obligaciones como empleador.

Me ha inspirado las palabras del artículo “Manifiesto por la Vida. Por una ética para la sustentabilidad” escrito por varios autores, en que se afirma “La pobreza y la injusticia social son los signos más frecuentes del malestar de la sociedad y están asociadas directa o indirectamente

con el deterioro ecológico a escala planetaria, estos problemas son el resultado de procesos históricos de exclusión económica, política, social y cultural”<sup>3</sup>.

En mi caso, el ser transparente y honesto en todas las acciones y comunicaciones, generando oportunidades de desarrollo y trabajo digno me ha permitido el respeto mutuo con mis colaboradores, también que las acciones de mis colaboradores reflejen el compromiso de la empresa y que brinden un buen servicio a los clientes.

Respecto a otros aspectos y aprendizajes referidos a la experiencia, puedo destacar que de los problemas de mayor relevancia que se ha logrado detectar mediante el proceso de emprendimiento, es no saber tomar decisiones en el momento oportuno, todo lo cual dio lugar a accidentes, demandas y gastos que se pudieron haberse evitado.

Frente a los errores graves de mis colaboradores, como por ejemplo la falta de responsabilidad en el trabajo, la violación de normas previamente acordadas, el abuso de confianza que se llegó a generar, no tomar decisión de separarles de su trabajo de manera oportuna, llevó a problemas mayores. Por ejemplo, un conductor al que había disculpado varias veces utilizó el auto para actividades ilícitas y esto implicó una demanda y vinculación directa contra mi persona.

---

<sup>3</sup> Este Manifiesto fue elaborado por las siguientes personas que participaron en el Simposio sobre Ética y Desarrollo Sustentable, celebrado en Bogotá, Colombia, los días 2-4 de mayo de 2002: Carlos Galano (Argentina); Marianella Curi (Bolivia); Oscar Motomura, Carlos Walter Porto Gonçalves, Marina Silva (Brasil); Augusto Ángel, Felipe Ángel, José María Borrero, Julio Carrizosa, Hernán Cortés, Margarita Flórez, Alicia Lozano, Alfonso Llano, Juana Mariño, Juan Mayr, Klaus Schütze y Luis Carlos Valenzuela (Colombia); Eduardo Mora (Costa Rica); Ismael Clark (Cuba); Antonio Elizalde y Sara Larraín (Chile); María Fernanda Espinosa y Sebastián Haji Manchineri (Ecuador); Luis Alberto Franco (Guatemala); Luis Manuel Guerra, Beatriz Paredes y Gabriel Quadri (México); Guillermo Castro (Panamá); Eloisa Tréllez (Perú); Juan Carlos Ramírez (CEPAL); Lorena San Román y Mirian Vilela (Consejo de la Tierra); Fernando Calderón (PNUD); Ricardo Sánchez y Enrique Leff (PNUMA).

Una primera versión de este fue presentada ante la Séptima Reunión del Comité Intersesional del Foro de Ministros de Medio Ambiente de América Latina y el Caribe, celebrada en San Pablo, Brasil, los días 15-17 de mayo de 2002. La presente versión es una reelaboración de ese texto basada en las consultas realizadas con los participantes del Simposio, así como en los comentarios un grupo de personas, entre las cuales agradecemos las sugerencias de Lucia Helena de Oliveira Cunha (Brasil); Diana Luque, Mario Núñez, Armando Páez y José Romero (México).

[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-753X2002000100012&lng=en&nrm=iso&tlng=es](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-753X2002000100012&lng=en&nrm=iso&tlng=es)



Afortunadamente no hubo evidencia de que estuviese implicado y logré superar esta difícil experiencia. La persona que estaba conduciendo salió fugando de los hechos ocasionados y desde entonces no le he vuelto a ver hasta el día de hoy.

De esta experiencia he aprendido que “ningún sueño es demasiado grande”. La innovación y la imaginación son las claves para el éxito de un negocio, que cuando te tomas un momento para mirar hacia atrás y revisar notas, esta ha sido mi primera aventura como emprendedor y aunque he tenido muchos fallos he logrado que el negocio crezca.

Debo decir que ha sido un camino difícil de recorrer, en la mayoría de los casos es imposible anticipar los cambios inesperados en el ambiente de negocios, debiendo hacer correcciones sobre la marcha, en el que he aprendido mucho sobre aprovechamiento de oportunidades y relacionamiento.

Detallo las lecciones más importantes aprendidas en este tiempo y que pueden servir como guía a otros que como yo hacen el salto hacia los límites del emprendimiento.

Pasión. La pasión es necesaria para emprender. No porque sea bonito hacer lo que te gusta, sino porque es obligatoria para sobrevivir a tantas dificultades. Tendrás que rodearte de personas que sean mejores que tú para enfrentar cada reto que implica crear una empresa exitosa.

Decidir con la cabeza caliente, es una mala idea. Las decisiones emocionales tienden a producir resultados no deseados. Si estás en un momento de presión, lo más probable es que necesites tomar un tiempo para controlar tus emociones, revisar los hechos y luego tomar la mejor decisión posible.

Finalmente, del fracaso también se aprende. Todas las personas cometemos errores, no debemos rendirnos, las lecciones que nos dejan estos errores nos llevarán a tomar mejores decisiones la próxima vez.

## X. CONCLUSIONES

En base a todos los conocimientos compartidos a lo largo de este emprendimiento, he podido llegar a la conclusión de resaltar la importancia de la creación de una empresa ya que es una forma de asegurar el sustento para mi propio hogar y también contribuir a disminuir el desempleo en el país, que en la actualidad afecta a la población del país y va en aumento.

Con este tipo de iniciativas el emprendimiento constituye uno de los factores más dinámicos al desarrollo económico y social, que permite generar desarrollo sustentable para elevar el bienestar general de la población, en particular, de los sectores menos favorecidos.

Asimismo, considero que la competencia directa no posee ventajas significativas, sin que esto deje de esforzarme para ser cada día mejor. Los clientes y el personal que presta sus servicios a mi empresa son la clave importante del éxito que posee la empresa, determinando que la atención y el servicio que debe brindar tienen que mejorarse para que cumplan con las necesidades que estos requieren. Por lo que la capacitación es un aspecto importante, ya que es el instrumento que permite que los empleados estén familiarizados con el sistema y el modo de trabajo, así como con la tecnología. Los requerimientos iniciales para implementar la idea en la práctica es contar con capital para invertir, para esto es posible recurrir a créditos.

Lo principal para iniciar un emprendimiento es indispensable afirmarse en valores como: persistencia, compromiso, responsabilidad para materializar las ideas. También, disposición a aprender de las experiencias vividas y mejorar, certeza de que es posible resolver los problemas y seguir adelante.

Como conclusión, puedo decir que mi empresa es sólida, que posee muchas fortalezas y oportunidades, que debo atender y solucionar las debilidades y estar pendiente de las amenazas que puedan surgir como la competencia. Lo que puede traducirse directamente en crecimiento sostenido y rentabilidad por varios años más.

Con mis propias ideas, con el conocimiento adquirido en la universidad y esfuerzo he logrado generar fuentes de trabajo no solamente para mí sino para varias personas, de esta manera colaboro con el bienestar de varios hogares ecuatorianos.

Finalmente, he logrado los objetivos de este trabajo, esto es sistematizar una experiencia de vida sobre la creación y desarrollo de un microemprendimiento, identificar el valor y el sentido de realizar estudios universitarios para la realización de las potencialidades de una persona y demostrar que es posible crear y mantener un microemprendimiento, mediante el esfuerzo, la perseverancia y la disciplina. Aspiro a que el aprendizaje que he compartido en estas páginas, contribuya a motivar a otras personas para que inicien sus propios emprendimientos.

Las claves de esta experiencia son cumplir con las leyes, conocer el funcionamiento de los bancos, capacitar a colaboradores, motivar a las personas que trabajan en la microempresa, aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad, por ejemplo para planificar la creación de una nueva empresa o rediseñar una existente, dar ejemplo respetando a las personas, focalizarse en el crecimiento del negocio y reinvertir las ganancias para que el negocio crezca.

Como se ha podido observar, a lo largo de estas páginas, la sistematización de una experiencia mediante la elaboración de un estudio de caso, conocimiento que también adquirí en la UPACIFICO, es un recurso para aprender de los aciertos y errores, para innovar. Solamente las

organizaciones que aprenden cambian, innovan y se transforman sobreviven en el complejo contexto competitivo actual, igual ocurre con las personas necesitamos aprender, cambiar, innovar.

## Bibliografía

Beras, D. (2019). Dificultades para emprender en Ecuador. *Emprender. Análisis*.

<https://emprender.ec/dificultades-de-emprender-en-ecuador/>

INEC, 2020. Por Metro Ecuador. <https://www.metroecuador.com.ec/ec/noticias/2020/01/02/ecuador-llego-al-nivel-mas-alto-desempleo-segun-inec.html>

Levaggi, V. (2004). ¿Qué es el trabajo decente? OIT. [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm)

Megías, J. (2019). Emprededores. Obtenido de <https://www.emprededores.es/estrategia/que-significa-modelo-de-negocio/#>

Osterwalder, A. s/f. El lienzo de Modelos de Negocio (Business Model Generation). <http://www.convergenciamultimedial.com/landau/documentos/bibliografia-2016/osterwalder.pdf>

Vinueza, A. C. (2015). Repositorio. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10359/CRISTINA%20SILVA-TEISIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Roa, Y. (2018). Modelo de negocio Canvas: cómo usarlo en tu empresa. [https://es.semrush.com/blog/modelo-negocio-canvas-como-usarlo/?kw=&cmp=LA\\_SRCH\\_DSA\\_Blog\\_SMM\\_ES&label=dsa\\_blog&Network=g&Device=c&utm\\_content=396002080224&kwid=dsa-838022516338&cmpid=8044659774&gclid=Cj0KCQjw9IX4BRCcARIsAOD2OB1-d3g4K2hXau38h-hD1NtQ0xDtME5HHV62L6elPLirfeebBYezxEaAin8EALw\\_wcB](https://es.semrush.com/blog/modelo-negocio-canvas-como-usarlo/?kw=&cmp=LA_SRCH_DSA_Blog_SMM_ES&label=dsa_blog&Network=g&Device=c&utm_content=396002080224&kwid=dsa-838022516338&cmpid=8044659774&gclid=Cj0KCQjw9IX4BRCcARIsAOD2OB1-d3g4K2hXau38h-hD1NtQ0xDtME5HHV62L6elPLirfeebBYezxEaAin8EALw_wcB)

Varios autores. 2002. Manifiesto por la Vida. Por una ética para la sustentabilidad. *Revista Ambiente & Sociedade* - Año V - No 10 - 1o Semestre de 2002. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-753X2002000100012>. Este Manifiesto fue elaborado por las siguientes personas que participaron en el Simposio sobre Ética y Desarrollo Sustentable, celebrado en Bogotá, Colombia, los días 2-4 de mayo de 2002: Carlos Galano (Argentina); Marianella Curi (Bolivia); Oscar Motomura, Carlos Walter Porto Gonçalves, Marina Silva (Brasil); Augusto Ángel, Felipe Ángel, José María Borrero, Julio Carrizosa, Hernán Cortés, Margarita Flórez, Alicia Lozano, Alfonso Llano, Juana Mariño, Juan Mayr, Klaus Schütze y Luis Carlos Valenzuela (Colombia); Eduardo Mora (Costa Rica); Ismael Clark (Cuba); Antonio Elizalde y

Sara Larraín (Chile); María Fernanda Espinosa y Sebastián Haji Manchineri (Ecuador); Luis Alberto Franco (Guatemala); Luis Manuel Guerra, Beatriz Paredes y Gabriel Quadri (México); Guillermo Castro (Panamá); Eloisa Trélez (Perú); Juan Carlos Ramírez (CEPAL); Lorena San Román y Mirian Vilela (Consejo de la Tierra); Fernando Calderón (PNUD); Ricardo Sánchez y Enrique Leff (PNUMA). 2002/