



ENFOQUE INVESTIGATIVO

DESDE LA ADMINISTRACIÓN Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL

TOMO III



Universidad de Guayaquil

**Enfoque investigativo desde la administración y el desarrollo
empresarial
TOMO III**

Compiladores
Melvin López Franco
Sunny Bores Froment

Primera edición, mayo 2017



Universidad de Guayaquil

Libro sometido a revisión de pares académicos.

Edición
Diagramación
Diseño
Publicación

Maquetación.

Grupo Compás

Cámara Ecuatoriana del Libro - ISBN-E: 978-9942-750-92-1

Guayaquil - Ecuador



ENFOQUE INVESTIGATIVO

DESDE LA ADMINISTRACIÓN Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL

TOMO III

PRÓLOGO

En la presente compilación se establece el desarrollo de modelos de estrategias administrativas que aplica a las necesidades que tiene la Península de Santa Elena, de los principales centros turísticos a nivel nacional, y poder así potencializar su competitividad en el sector Turístico - Hotelero, que en la actualidad se encuentra en un nivel muy bajo debido a la poca inversión que tiene el cantón por parte de las autoridades locales e inversionistas. Esta investigación de Denisse Quimí y Emilio Flores, establece la importancia de conocer que la aplicación de las estrategias deberá estar basadas en los análisis previos o premisas que sirvieron para precisar los objetivos que se persiguen; y considerar los siguientes factores: las tendencias del mercado, las regulaciones de precios, los recursos financieros, monetarios, humanos, etc.

Luego, el aporte de Nelier López y Stephanie Delgado, ambas docentes de la Universidad de Guayaquil, señala el estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de una empresa es un reto nunca antes pensado por los gerentes y que hoy constituye una de las tareas más importantes en la organización ya que debe adaptarse a la gente que es diferente, debido a que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización.

Las pequeñas y medianas empresas, (Pymes), referido en la investigación de Mesías Pilco y César Vallejo, tienen particular importancia para las economías nacionales, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y gran potencial de generación de empleos.

De esta manera, la presente compilación resalta aspectos fundamentales para el desarrollo empresarial inclusive en pequeñas poblaciones, obteniendo así el mejor de los recursos para promover fuentes de empleo.

ÍNDICE

MODELO DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL DESARROLLO DE ORGANIZACIONES TURÍSTICAS Y HOTELERAS EN LA PENÍNSULA DE SANTA ELENA CPA.Dennise Ivonne Quimi Franco, Mgs, Ing. Emilio Javier Flores Villacrés, Mgs

6-19

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Ing. Nelier Yarazeth López Franco, CPA. Stephanie Marcela Delgado Estrada Mba.

20-31

EMPRENDIMIENTO MEDIANTE PYMES EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO Y LABORAL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Ing. Luis Alberto Sánchez Parrales Mgs. Ing. Nathalie Sánchez Parrales Cano Mgs.

32-52

PYMES FUTURO PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SUSTENTABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, Ing. Mesías Pilco Parra, Mgs, Ing. César Vallejo De La Torre, Mgs

53-72



MODELO DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA EL DESARROLLO DE ORGANIZACIONES TURÍSTICAS Y HOTELERAS EN LA PENÍNSULA DE SANTA ELENA

CPA. Dennise Ivonne Quimi Franco, Mgs
DOCENTE UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Ing. Emilio Javier Flores Villacrés, Mgs
DOCENTE UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Resumen

La realización de esta investigación tuvo por objetivo el diseño de un modelo de estrategias administrativas para mejorar el sector Turístico Hotelero de la Península de Santa Elena, la cual es conocida como la cuna de los hermosos balnearios de la Costa del Pacífico, el cual es motivado por la falta de mejora en su infraestructura y carente administración que tiene este balneario, y que ha sido olvidado por las autoridades, provocando así que los turistas e inversionistas no lo consideren como uno de los principales sitios turísticos del Ecuador; disminuyendo la competitividad frente otros balnearios, cabe recalcar que una de las mayores ventajas que tiene este balneario es su clima, ya que es agradable y cálido y que produce bienestar a la población; nuestro interés es poner en conocimiento a los interesados en ofrecer inversiones al balneario. Esto ayudará en gran manera a tener en claro cuáles son las ventajas y desventajas del sector turístico hotelero de la Península de Santa Elena, se puedan crear estrategias que le ayuden al inversionista captar una gran cantidad de turistas y así lograr que Santa Elena cambie su imagen de balneario para que se incremente sus visitas de turistas y convertirse en unos de los principales competidores a nivel Turístico Hotelero de los Balnearios del Ecuador.

Palabras Clave: Estrategias administrativas, Competitividad, Sector Turístico.

Introducción

La Provincia de Santa Elena está ubicada al suroeste de la cuenca hidrográfica del río Guayas, dentro de la región costera del Ecuador y al oeste de Guayaquil. Está conformada por cuatro cantones: Playas, La Libertad, Salinas (con 6 Parroquias) y Santa Elena (con 7 Parroquias). Limita al norte con la provincia de Manabí, al sur y al oeste con el Océano Pacífico y al este con el Cantón Guayaquil, cuenta con una superficie de 6050 Km², lo que representa el 30,5 % de la provincia del Guayas (19841km²).

Palacios (2011) define "la estrategia como la suma de todas las decisiones, correctas o equivocadas, que determinan el futuro y producen resultados buenos a malos" es muy importante aplicar estrategias para encontrar mejoras a las actividades que se piensan emprender en un tiempo de corto plazo.

Según acevedo (2011) indica que "El termino estrategia, literalmente significa: *"arte de dirigir y coordinar las acciones militares, y de hacer una cosa para alcanzar un objetivo"*. Se deriva del griego *strategas* que quiere decir *"general"*, se refiere a la manera de elegir las acciones más adecuadas para lograr objetivos planteados.

Para llevar a cabo los objetivos pueden existir varias estrategias. Esto quiere decir que, en la mayoría de las ocasiones, existen diversos medios todos adecuados para efectuar un mismo trabajo y, en otros casos, pudiera haber, al mismo tiempo, distintas alternativas para la aplicación de esos medios, aun suponiendo que las condiciones varíen.

Es importante conocer que la aplicación de las estrategias deberá estar basadas en los análisis previos o premisas que sirvieron para precisar los objetivos que se persiguen; y considerar los siguientes factores: las tendencias del mercado, las regulaciones de precios, los recursos financieros, monetarios, humanos, etc.

Para que una organización sea exitosa es indispensable la formulación de estrategias administrativas, ya cuando se decide implementarlas esto llevara a

un proceso dinámico e integrado y también se debe evaluar el cumplimiento de la aplicación de las estrategias administrativas.

Todo debe ir encaminado a un proceso administrativo para poder establecer las estrategias a seguir, es primordial conocer cuáles son las etapas de este proceso que se aplican no solo en las organizaciones sino en la vida diaria de las personas, y que deberían considerarse para el desarrollo de este tipo de organización a nivel de turismo y hoteles.

A pesar que la administración sea una disciplina relativamente nueva su desarrollo fue muy rápido lo que permite entonces los procesos administrativos vengan a formar papel importante dentro de una organización, puesto que ellos son las bases sustanciales para la creación y desarrollo de las actividades que se desean realizar.

Por lo tanto Stonner (1996) define: "Los procesos administrativos como el conjunto de operaciones o procedimientos a seguir dentro de una organización para cumplir con total cabalidad las actividades planteadas y de este mismo modo lograr un mayor desenvolvimiento en las evaluaciones y alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés y de esta manera obtener los objetivos planteados", esto se refiere a que se debe buscar los mejores medios para cumplir las tareas propuestas.

En el presente trabajo se establece el desarrollo de una modelo de estrategias administrativas que aplica a las necesidades que tiene la Península de Santa Elena de los principales centros turísticos a nivel nacional, y poder así potencializar su competitividad en el sector Turístico - Hotelero, que en la actualidad se encuentra en un nivel muy bajo debido a la poca inversión que tiene el cantón por parte de las autoridades locales e inversionistas.

Otro de los factores que han detenido el desarrollo Turístico- Hotelero es el aspecto social y económico que tiene en la actualidad de la Península de Santa Elena, ya que el común denominar al no tener una realidad de las ventajas y

desventajas que pueden tener en este sector de la industria turística, sencillamente se conforman con lo que tienen pese a que algunos pueden invertir, pero también está el otro lado, ya que hay personas que no tienen el suficiente apoyo financiero para poder mejorar la infraestructura de sus negocios y ofrecer un mejor servicio administrativo a los turistas.

Según el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) del año 2010, la población del Ecuador fue 14.483.499 de ecuatorianas y ecuatorianos y la población de habitantes en la Península de Santa Elena estaba alrededor de 308.693.

Materiales y Métodos

El proceso metodológico de esta investigación se fundamenta principalmente en la recolección de información aplicando el análisis documental, mediante fuentes principales como son las encuestas, pero también se basará en la investigación secundaria, recabando información de hechos extraído tanto de revistas, libros y/o diferentes páginas web. Este es un proceso muy importante para lograr esparcir los conocimientos, ahondar en la comprensión del contexto del proyecto y utilizar las propuestas apropiadas que sean encaminadas al desarrollo de la presente investigación.

Desarrollo

El progreso turístico de playas olvidadas está estimulando el incremento de inversionistas en el Ecuador, la mayoría de estas personas cuentan con el factor monetario para abrirse horizontes en lugares turísticos exclusivos enfocados en el sector turístico hotelero de la Península de Santa Elena, lo que se considera viable para quienes conozcan que el sector hotelero y turístico es muy rentable siempre que se tenga en cuenta que se deben aprovechar los recursos naturales para poder mejorar la rentabilidad en los negocios que se tienen en la actualidad

La parte urbana está en proceso de acuerdo con el catastro de la problemática identificada, y se determinaron un conjunto de obras prioritarias que requieren los barrios del Cantón, su institucionalidad históricamente ha tenido dos grandes ejes: El municipio y el PMRC (Proyecto de Manejo de Recursos Costeros), y entre ambos han liberado lo que es hoy una de las principales fortalezas de Playas. La cultura del manejo costero entregado, cuyos principales lugares son:

- Una fuerte democracia participativa que les ha permitido crear una cultura de diálogo constructivo, de consensos y de trabajar con visión de futuro, articulando los intereses de todos los actores claves del desarrollo costero en lugar de las pugnas intersectoriales.
- Una sólida coordinación interinstitucional a favor del manejo costero integrado y el desarrollo cantonal que ha facilitado el crecimiento de cada una de las instituciones y constitución de fuerte alianzas entre el sector público, el empresariado moderno, los intereses comunitarios y el conjunto de la sociedad civil.

Para poder determinar este punto se debe tener claro el concepto de población y muestra para realizar el debido procedimiento y obtener los resultados que buscamos a través de la técnica e instrumento escogido la cual es la encuesta y nos basamos en una formula finita donde nos fundamentamos de los siguientes datos conocidos:

Población de Guayaquil: 2,350,915 habitantes.

Margen de error en estimaciones: 8%

Nivel de confianza: 99%

Porcentaje de probabilidad de ocurrencia: 0,50

$$\begin{array}{r}
 n = \frac{n}{N} = \frac{260.01}{2,350,915} = \frac{260.01}{2,350,915} = 260 \\
 1 - 1 \\
 + 1 + \frac{260-1}{2,350,915} \quad 1.000011 \\
 \hline
 N \quad 2,350,915
 \end{array}$$

Resultados

Las técnicas que usamos en nuestra investigación están enfocadas en la recolección de datos de una manera focalizada es decir encuestando a los turistas potenciales del balneario que serían los ciudadanos de Guayaquil entre otras diferentes personas de más lugares de la república del Ecuador. Para esto usamos tipos de preguntas sencillas que nos ayuden a conocer las necesidades, inconformidades, aspectos negativos y positivos para ellos y así poder enfocarnos en mejorar la calidad del servicio.

1.- ¿Con qué periodicidad usted visita el Balneario?

Tabla 1 Periodicidad con la que se visita la Península de Santa Elena

ALTERNATIVAS	FREC. RELATIVA	FREC. ABSOLUTA
1 VEZ AL AÑO	75	28.80%
2 VECES AL AÑO	82	31.60%
3 VECES AL AÑO	49	18.80%
CONSTANTEMENTE	44	16.90%
NUNCA	10	3.90%
TOTAL	260	100%

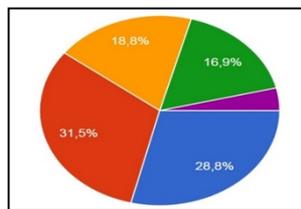


Figura 1 Periodicidad con la que se visita la Península de Santa Elena

Gran parte de la población de Guayaquil 96.10% tiene como destino turístico el balneario de la Península de Santa Elena, y sólo un pequeño grupo no lo tienen como opción es decir un 3.90% de la población, por tal motivo es una ventaja para este balneario, ya que se puede promocionar el modelo de gestión y estrategias administrativas a los inversionistas Guayaquileños para que inviertan en mejoras en este cantón, por conocerlo.

2.- ¿Por qué le gusta ir la Península de Santa Elena?

Tabla 2 Motivación para ir el Balneario

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
TIEMPO DE TRASLADO	155	59.60%
COSTOS DE ALIMENTACIÓN	59	22.70%
INFRAEST. HOTELERA	33	12.70%
INFRAEST. SERVICIOS PUB.	13	5.00%
TOTAL	260	100%

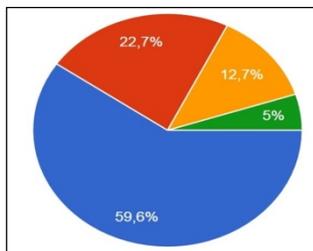


Figura 2 Motivación para ir el balneario.

La motivación para ir al balneario es el tiempo de traslado con un 59.60% , seguido de los costos por alimentación de un 22.70%, pero pocos son los que consideran las infraestructura 17.70% como un fuerte en este balneario y esta tendencia hace que se vea poco atractiva a nivel turístico hotelero, por lo que este modelo de gestión que se desea implementar ayudará a que la inversión en la infraestructura pueda cambiar el panorama del balneario y así ser un principal centro de atractivo turístico. La Infraestructura es importante porque se pueden desarrollar diferentes actividades según sus servicios e instalaciones, lo que ayudara a la mayor captación de turistas.

3.- ¿Qué servicios adicionales le gustaría recibir durante su visita a la Península de Santa Elena?

Tabla 3 Servicios adicionales del turista

ALTERNATIVAS	FREC. RELATIVA	FREC. ABSOLUTA
SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN DEL HOTEL AL BALNEARIO, SOLICITADO VÍA CELULAR	165	63.70%
SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA DEL CLIMA, Y NOTICIAS DE LA ZONA	62	23.90%
SERVICIOS DE CUIDADO VETERINARIO PARA TU MASCOTA	33	12.40%
TOTAL	260	100%

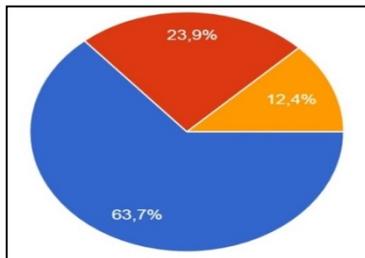


Figura 3 Servicios adicionales del turista

La mejora continua siempre será bien aceptada por el turista, por lo que sabiendo esto, sería una oportunidad perfecta para el inversionista captar grandes masas mediante la correcta administración de estos servicios adicionales y muchos otros que podrá crearse, para los turistas, las herramientas tecnológicas serán de gran aporte en los servicios adicionales que se quisieran brindar a los turistas.

Discusión

Según las preguntas realizadas en la encuesta se tiene identificados cuáles son las debilidades del sector Turístico – Hotelero, para corregir será necesario la implementación de un modelo de gestión que vaya encaminado a la mejora de los hoteles en cuanto a calidad administrativa y las ofertas financieras que pueda otorgar.

Las infraestructuras de los hoteles de la Península de Santa Elena deben ser competitivas frente a las grandes cadenas hoteleras de las zonas costeras del Ecuador, a tal punto que ofrezcan servicios de alta calidad, que hagan que los turistas quieran regresar al balneario y que sean similares a las instalaciones y servicios de cualquier cadena hotelera alrededor del mundo aunque se conoce que todo lleva involucrado costos para poder proporcionar un mejor servicio a la comunidad turística.

Un ejemplo de estos son los servicios de SPA, centros deportivos acuáticos, campos de golf, habitaciones confortables, restaurantes de lujo que ofrezcan servicios de buffet para inversionistas y turistas. En la aplicación de las estrategias administrativas para este Sector Turístico Hotelero, se toma como referencia el Reglamento General de actividades turísticas el cual indica la categorización por hoteles. De acuerdo al Art 2. El Ministerio de Turismo establece la categoría de los Hoteles caracterizados de una hasta la quinta estrella de acuerdo a la calidad de las instalaciones y a los servicios que preste.

Todos estos cambios que se presentan como una propuesta de mejora para el sector turístico hotelero son basados en el estudio que se realizó mediante encuestas y contacto directo con los pobladores del sector, y está diseñado para la Península de Santa Elena ubicado en la República del Ecuador, específicamente en el malecón del balneario donde se ubican toda la zona hotelera del Cantón.

Se debe dar el apoyo a los sectores más vulnerables en cuanto al Turismo Hotelero de Santa Elena, fomentando una cultura de conservación de las playas del balneario

Una herramienta clave es trabajar en equipo con los hoteles de la zona para derivar de manera responsable a otros hoteles que cumplan con las exigencias del cliente para obtener buenos resultados y fomentar un ambiente de armonía y fidelidad dentro de este sector de negocio ayudaría en gran parte a las tendencias ya que habría un circuito de comunicación muy eficaz de calidad administrativa y se podría realizar estrategias empresariales diferentes a las que utilizan otras organizaciones.

Recomendaciones

El desafío del emprendimiento social que se genera en la Península de Santa Elena consiste en concientizar a los trabajadores de los Hoteles para que otorguen a los usuarios que visitan la playa un servicio de calidad. Se sugiere a los inversionistas implementar servicios adicionales tales como lavandería, garaje, servicio de lavado de auto, servicio de piqueos en habitaciones, así como servicios decorativos para ocasiones especiales, servicio de cuidado de sus mascotas, utilización de las TICs, manejo de WIFI de un ancho de banda que permita la comunicación con sitios aledaños o lejos de las playas.

Conclusiones

Después de realizar esta investigación se encontró como gran debilidad que los recursos turísticos que no son explotados en su totalidad, son por varios factores debido a la falta de alcantarillado en ciertas zonas de la Península de Santa Elena a su medio ambiente, falta de organización y mantenimiento de Playas por la cual se lograra dar a conocer todos los centros turísticos que tiene dicho Cantón por medios publicitarios como por ejemplo comerciales en tv y propagandas radiales, panfletos, revistas, internet, etc.

En su gran mayoría se tiene desconocimiento por parte los empresarios no conocen en su totalidad los beneficios que incluye el invertir en el sector hotelero en las playas tales como incentivos tributarios, impuestos municipales mismos que se desea infundir a los inversionistas.

Uno de los principales factores que se pudo determinar en las encuestas realizadas a los turistas nacionales y extranjeros, es que en su gran mayoría no asistían al mismo sector turístico debido al pésimo servicio que brindaban en el alojamiento al que asistían, esto se debe por varios factores; falta de capacitación a los colaboradores del hotel, la falta de atención directa al usuario, la poca variedad de servicios brindadas a los usuarios, estos factores se dan en su mayoría por no existir un orden jerárquico en las funciones dadas a los empleados, sin embargo con el modelo de gestión administrativo que se desea

implementar, podríamos brindar con una mejor estructura y orden un servicio de calidad a los usuarios de los servicios hoteleros.

Es importante la creación de estas estrategias y prácticas con altos estándares de calidad, ya que el único interés en los pequeños hoteles de la zona que son administrados por personas que están solamente interesados en generar ingresos para vivir diariamente y cubrir sus necesidades primordiales pero jamás enfocadas al crecimiento como un gran punto turístico y cambie la imagen de dicho lugar, y con esto se lograría competir con otros balnearios.

Referencias Bibliográficas.

Libros

- (1) Herrera, J. E. P. (Ed.). (2012). *Gestión estratégica organizacional*. Ecoe Ediciones.
- (2) Ley de turismo - registro oficial suplemento 733
- (3) James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert JR (1996) Administración, 6a. edición Editorial Prentice Hall - Pearson - Addison Wesley Longman 1996, México

Artículos científicos

- (4) León, C., & Andrés, G. (2016). *Estrategias Competitivas en el Sector Hotelero: Caso Santa Bárbara Hostería* (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).
- (5) Núñez, D. C. J., Espinal, D. J., & Rivera, A. M. (2015). Estrategias para superar situaciones emocionales en la gestión de los Recursos Humanos de la empresa hotelera Grand Paradise Beach Resorts, Bávaro-La Altagracia, periodo 2012-2013. *UCE Ciencia. Revista de postgrado*, 2(2).
- (6) Merino Galdón, G. (2013). Análisis de las modalidades de crecimiento empresarial de las cadenas hoteleras americanas. Estudio de casos.

- (7) Merino Galdón, G. (2013). Análisis de las modalidades de crecimiento empresarial de las cadenas hoteleras americanas. Estudio de casos.
- (8) Palma, C. M. (2016). Mejora de la productividad en negocios turísticos: estudio de caso en Salinas, Ecuador. *Revista Internacional de Investigación y Docencia*, 1(1), 33-41.

Webgrafía

- (9) Cobián C. (2013). *¿Qué es el emprendimiento social?*, obtenido de: <http://conprmetidos.org/que-es-el-empredimiento-social/>
- (10) Palacios (2011) *¿Qué son estrategias?* obtenido de <http://www.centrogl.com/a/que-es-estrategia-20111203>
- (11) Rivera, O. N. (2015). Propuesta de un modelo de negocio desde el emprendimiento social-Proposal of a business model fom a social entrepreneurship perspective. *Apuntes Universitarios*, (1).
- (12) Ferrer, M. M., Fernández, J. L. F., & Sanjuán, A. B. (2015). Emprendimiento: el motor del cambio social. *Crítica*, (995), 22-26.
- (13) Lasio V., Caicedo G., Ordeñana X., Izquierdo E. (2015). Global Entrepreneurship Monitor Ecuador 2015, obtenido de: <http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/libros/GemEcuador2015.pdf>
- (14) Obtenido de <http://www.ecuador-turistico.com/2012/08/playas-general-villamil-playas-balneario-de-playas.html>
- (15) <http://www.ec.viajandox.com/santa-elena-P28>
- (16) <http://www.ecuale.com/santaelena/>

- (17) <http://elcontadorvirtual.blogspot.com/2011/03/6-elementos-basicos-en-las-estrategias.html>



COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Ing. Nelier Yarazeth López Franco
Docente de la Universidad de Guayaquil

CPA. Stephanie Marcela Delgado Estrada Mba.
Docente de la Universidad de Guayaquil

RESUMEN

El comportamiento organizacional busca determinar en qué forma la actitud de las personas se ve afectado por los individuos, los grupos y el ambiente en las organizaciones, buscando la eficacia en las actividades de la empresa. El estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de una empresa es un reto nunca antes pensado por los gerentes y que hoy constituye una de las tareas más importantes en la organización ya que debe adaptarse a la gente que es diferente, debido a que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización. El clima y la cultura organizacional constituyen dos componentes de esencial importancia para la elevación de la productividad laboral, el clima organizacional es esencial en el proceso de sociabilización del conocimiento en una empresa siendo una premisa trascendental de su logro en tiempos donde la colaboración es fuente de ventajas competitivas. La cultura organizacional su relevancia para la vida de las instituciones, así como comportamiento organizacional la motivación del personal la implementación de los cambios en las organizaciones con los principales elementos de la realidad organizacional construyendo una política donde el alcance de los objetivos sea importante obtenerlo y compartirlo con todos sus integrantes. Solo así los valores culturales de esa organización se constituirán en su principal fuente de referencia.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, motivación, eficacia, productividad laboral.

Introducción

El comportamiento organizacional es un campo de estudio en el que se investiga el impacto en que individuos se involucran en los mismos objetivos de la empresa mediante la motivación y liderazgo para alcanzar la eficacia.

Son mucho los autores que han tratado de describir el llamado fenómeno de la cultura organizacional: Según (Robbins, 2009) “Plantea que la cultura organizacional es la percepción común que comparten los miembros de la organización sistema de significado compartido y agrega que cada organización perfecciona un conglomerado de hipótesis de sabiduría implícitas por medio de reglas que dirigen el comportamiento en el lugar de trabajo”.

Según (Chiavenato, 2009) “El comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones”.

Haciendo una revisión de las diferentes culturas se puede notar que existen fuertes culturas donde los valores centrales y los principios sostienen y se comparten entre sus empleados lo cual crea un clima interno de mucho control y culturas débiles que son fácilmente cambiantes y dependen de las nuevas tendencias y constantes cambios en la dirección de las empresas los cuales tienen como resultado la propensión de los empleados a abandonar la organización utilizando a la empresa como un escalón en sus carreras.

Forma parte de la cultura de una organización la influencia de los fundadores que han trazado la historia las costumbres los símbolos que identifican la organización el modo de transmitir y comunicar información tanto interna como externa lo que forma una imagen de la organización como un todo. La

incidencia del entorno y como se inserta la organización en la cultura nacional la cual influye sobre la cultura de la organización el comportamiento y las percepciones comunes que adquieren las personas están ligadas a su forma de vida y afectan sus actitudes en su centro laboral.

Los directivos deben tener en cuenta las características de su personal que es contratado integrarlos y orientarlos hacia los lineamientos que están implícitos en la cultura de la organización. Hoy en día es importante que la dirección o alta gerencia de una organización tome en consideración aspectos generales de la cultura organizacional para tomar nuevas iniciativas e incorporar cambios en la organización como puede ser el caso de un sistema de gestión de calidad en función de la satisfacción de los clientes la cual cambia la percepción y replantea los lineamientos y políticas que traza la organización para conducirse por el éxito de su gestión.

El desarrollo de seguridad de las organizaciones depende, cada vez en mayor medida, de las personas que las completan. En un medio cambiante, la adaptabilidad y la disposición de las mejores oportunidades por partes de las organizaciones, la racionalización de sus actividades y el aumento de su productividad, procede de la capacidad de sus empleados y de su actuación social.

Se debe valorar la creatividad, la innovación, la maleabilidad, el trabajo en equipo, la calidad de la atención al receptor de nuestros servicios o productos, la autoevaluación, la formación permanente y el gusto por el trabajo bien hecho, desde el convencimiento de que todo ello causara en la calidad del servicio que presta la organización a su entidad. La ejecución de estos cambios, para que sean exitosas, debe nutrirse de una profunda inteligente elucidación de la realidad esto es, que, tomando los principales elementos ordenados de la realidad organizacional, genere mezcladas posibilidades de poner en marcha un proceso que tramite y dirija el fortalecimiento y desarrollo de los actores intrínsecos. Las organizaciones siempre poseen una política individual, pero la jactancia es construir una política de lo colectivo donde el logro de los objetivos sea fundamentalmente rebasado y compartido por la mayoría de sus integrantes.

Desarrollo

El comportamiento organizacional investiga el impacto que tienen los individuos y las estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones con la finalidad de aplicar el conocimiento y la eficiencia en las organizaciones.

Los conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones se trata de una herramienta humana para beneficio de la gente y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones de aquí se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional. El remite a los distintos tipos de relaciones que se establecen en una empresa.

Por una parte, ayuda a comprender las relaciones de los trabajadores entre si también ayuda a entender la influencia que el entorno ejerce sobre la empresa analiza la estructura de un negocio puesto que los trabajadores tienen que estar coordinados estructuralmente para trabajar en equipo por otro lado analiza el factor tecnológico el cual forma parte de la empresa.

El clima organizacional ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización esta comprende el patrón de conductas creencias y valores compartidos por los miembros de la organización los cuales determinan en gran parte su cultura y en este sentido el clima ejerce una influencia directa porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente los valores que conforman la cultura de la organización.

Este induce a los individuos a tomar determinados comportamientos estos inciden en la actividad de la organización y en su sentido de pertenencia la calidad de los servicios que prestan, así como su efectividad eficiencia eficacia impacto social y el desempeño general de la organización.

Para que el ambiente laboral se convierta en una fuente de salud debe existir en el mismo un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros deberá sentirse que se hace algo útil que proporciona un sentido al

esfuerzo que se realiza cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas.

Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia. Por el contrario, un clima negativo supone faltas de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo que ocasiona situaciones de conflicto bajo rendimiento ausencias e ineficacia.

Los líderes de una organización desempeñan un papel activo de la formación y reforzamiento del clima y la cultura organizacional ellos determinan que se debe atender medir y controlar participan en los incidentes críticos y las crisis empresariales planifican la enseñanza y el adiestramiento y establecen los criterios para el reclutamiento selección promoción y segregación de los empleados.

El proceso de sociabilización es aquel mediante el cual las normas y contenidos esenciales se transmiten a los nuevos miembros del grupo. La productividad es una condición necesaria pero no suficiente para el éxito económico de una organización es claro que entre mayor sea la productividad mayor será la probabilidad de que esta organización sobreviva y prospere con el pasar del tiempo.

La cual a través de esquemas de indicadores que reflejan cuantitativamente el grado de cumplimiento de las metas enfoque que no toma en consideración aspectos trascendentes dentro de las organizaciones como son los conocimientos técnicos las dimensiones sociales, así como las actitudes del factor humano hacia el trabajo donde estas proponen verdaderos retos para evaluar la productividad organizacional.

El Clima Organizacional

En palabras de (MARTINEZ, 2007) el estudio del clima organizacional es una tarea liada, porque la llevaría mucho tiempo en tratar de alcanzar todos los factores que los establecen. Para evitar esta complejidad se hace forzoso detallar las variables de mayor interés. Estas variables se relacionan con la

estructura y los métodos organizacionales. En nuestro tiempo el ejercicio eficiente de organizaciones requiere de invenciones constantes en sus planteamientos operativos y en sus principios de organización. Se debe pensar en buscar en el limitado de cada organización soluciones que permitan mejorar el trabajo que se realiza para responder de forma favorable a las necesidades que le presentan su contexto interno y externo. Antes esta situación conviene estudiar el clima organizacional puesto que son varios los factores que lo determinan incitando una percepción positiva o negativa en sus integrantes y en los receptores de su labor.

La Motivación del Personal

Siguiendo a (MARTINEZ, 2007) para el logro de todo lo anterior, es primordial que todo y cada uno de los integrantes de la organización, en nuestro caso de la corporación formativa se encuentra motivado. Entendiendo la motivación como una energía positiva originario del vinculo de aspiración, deseo, valores, desafío y sentimentalismos individuales, que se revela a través de la realización de las tareas determinadas y el logro de objetivos comunes. Para eso nuestra creación debería incorporar:

- Orientación al trabajo basado en el principio de la energía personal y compartido;
- Orientación al rendimiento de las ideas y acciones de las personas;
- Satisfacción por el esfuerzo del trabajo;
- Potenciación de la fortaleza de la persona y los grupos, emplazar al desarrollo sostenido;
- Pensamiento del aprendizaje como proceso firme para las personas y para la organización en general;
- Inclusión de la evaluación permanente, a todos los niveles como punto de creencia del aprendizaje y sus beneficios.

Desde esta mirada, la motivación supone interpretar y adecuar a la realidad de una forma inteligente.

Esta perspectiva consiste en considerar invariablemente a la incitación en el contorno laboral como un compromiso social de toda la ordenación, responsabilidad que, en su práctica de corto, mediano y largo plazo, pone en marcha mecanismo de permanente revisión de aquellos factores internos y organizacionales que influyen en la incitación de las personas orientada a la productividad individual y colectiva.

Según el autor LITWIN Y STINGER da a conocer sobre la coexistencia de nueve dimensiones que expondría el clima existente en una establecida organización y estas dimensiones son:

Estructura: representa el conocimiento acerca de la cantidad de las reglas, procedimientos, gestiones, y otras limitaciones a que se ven enfrentado el desarrollo de su trabajo esto es la medida en que la organización pone más énfasis en la sociedad improductiva.

Responsabilidad y empoderamiento: es la perspicacia organizacional acerca de su albedrío en la toma de decisiones relaciona con su trabajo cuyo riesgo es que la supervisión que recibe deje de ser de tipo general y se convierta en un control asfixiante que no permite construir y desarrollar n el personal el sentimiento de ser su propio jefe en lo específico de sus tareas.

Recompensa: pertenece a la percepción de los miembros acerca de la conciliación de la recompensa tomada por el trabajo bien hecha. Es la medida en que la organización esgrime más el premio que el castigo u ordenanza.

Desafío: es el conocimiento que tiene el personal acerca de las provocaciones que presume el trabajo, es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgo deducido, a fin de lograr los objetivos formulados en un área determinada.

Relaciones: corresponde a la perspicacia del personal aproxima de la existencia de un cercana de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tantos entre placentas como entre jefes y subordinados.

Cooperación: es la apreciación del personal sobre la presencia de un ánimo de ayuda de parte de los dirigentes y de otros usados del grupo aquí hace

afectación esta puesto en el apoyo mutual tanto en niveles superiores como inferiores.

Estándares: se trata de las afectaciones que pone la organización sobre las normas de provecho.

Conflictos: es el nivel en que las porciones de la organización, tanto pares como inspectoras, aceptan los dictámenes discordantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto germinen.

Identidad: este concierne a la organización como un elemento importante intrínsecamente de los grupos de trabajo.

La motivación influye mucho en la productividad porque si no hay un ambiente armónico los trabajadores no se sentirán bien a la hora de trabajar. El crecimiento motivacional de una persona equivale al beneficio entre el valor que se le asigna al premio y la expectativa de su posible logro.

Metodología

El presente trabajo investigativo comprende métodos y técnicas de investigación sobre el comportamiento organizacional y su influencia en la calidad y productividad de la organización

Método Analítico

El método analítico toma por punto de partida el conocimiento buscado, y retrocede, suponiendo ordenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas deductivas que son ya conocidas y evidentes. (Caimi, 2003, pág. 39) Es el método que será utilizado en el momento del procesamiento de la información que ha sido recopilada durante la investigación del trabajo, la misma que nos permitirá extraer los elementos fundamentales para fundamentación del trabajo.

Método deductivo

“Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”. (Bernal, 2006, pág. 56). Este método será utilizado en la elaboración de las conclusiones que nos permitirá determinar los resultados del proceso de investigación y en las recomendaciones para poder proyectarnos al futuro.

Conclusiones

El comportamiento organizacional tiene su importancia en que es un proceso que se fundamenta en el estudio del individuo como parte vital de una estructura y que su estado conductual va a trascender en la producción de la organización por lo tanto conocerlo a través de los métodos organizados va a ser de eficacia para la empresa. así como sus posibilidades con respecto a la calidad de vida en el trabajo cómo funcionan los equipos, el sentido común del tiempo los procesos de cambio planificado.

La productividad depende del comportamiento del individuo en buscar una mejora continua en actividades económicas y condiciones cambiantes.

Podemos concluir haciendo énfasis en la misión y objetivo primario que la empresa debe llevar acabo es primordial en el sentido de proporcionar un parámetro para examinar todos los aspectos del funcionamiento de todos los comportamientos organizacionales cuando están enfocados en la provisión de las condiciones y recursos esenciales para el logro de la misión de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.

Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento)* Colihue Clásica. Argentina: Ediciones Colihue SRL.

Caralo Castillo, N. D. (05 de Diciembre de 2000). *IPortal de Relaciones Publicas*. Obtenido de Portal de Relaciones Publicas: <http://www.rppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.

José Guadalupe Salazar Estrada, J. C. (28 de Agosto de 2009). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci_arttext

Lic. María Virginia Ravelo Castro, T. I. (15 de Agosto de 2011). *Influencia del sistema de gestión de calidad en la cultura organizacional del Centro Nacional de Toxicología*. Obtenido de *Influencia del sistema de gestión de calidad en la cultura organizacional del Centro Nacional de Toxicología*: http://bvs.sld.cu/revistas/anu/vol_1_1_12/tox11111.htm

Martinez, D. (2007). *Gestion de Recursos Humanos para Organizaciones Publicas*. Graglia: Educc.

Quintero, T. (28 de 07 de 2003). *Gestiopolis*. Obtenido de *Gestiopolis*: <http://www.gestiopolis.com/el-comportamiento-organizacional/>

Robbins, S. (2009). *Comportamineto Otganizacional*. Mexico: Pearson.

Salas, E. (1990). <http://www.redalyc.org/pdf/805/80522105.pdf>. (R. L. Psicología, Ed.) Recuperado el 25 de 01 de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80522105.pdf>

Vega, M. M. (2008). Recuperado el 26 de 02 de 2016, de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext



EMPRENDIMIENTO MEDIANTE PYMES EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO Y LABORAL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Ing. Luis Alberto Sánchez Parrales Mgs.

Docente Universidad de Guayaquil

Ing. Nathalie Sánchez Parrales Cano Mgs.

Docente Universidad de Guayaquil

RESUMEN

La ciudad de Guayaquil se ha caracterizado por ser una de los lugares con más emprendimientos, debido a que gran parte de sus sectores existen microempresas que aportan al desarrollo sustentable de la urbe porteña. Sin embargo, es importante pensar que ha sido la parte principal que ha conllevado a miles de emprendedores a crear sus ideas y convertirlas en negocios, además, conocer cuáles han sido las ayudas para que estos comercios crezcan con el pasar de tiempo, lo cierto es que muchos de ellos no pueden desarrollarse, por medio del presente proyecto se pudo conocer que casi ninguno de estos micro emprendimientos están asesorados en administración, finanzas, economía, marketing, la gran mayoría son negocios que surgen de ideas, donde consiguen capital para empezar pero no mantienen una sustentabilidad para mantenerse en el mercado. Es por eso que se estableció como propuesta el desarrollo de una empresa especializada en asesoramiento microempresarial, que contribuirá a capacitar a cada uno de los dueños de los negocios a entender los procedimientos administrativos básicos para hacer que sus comercios se proyecten a crecer en el mercado.

Palabras Clave: Asesoramiento, Sustentabilidad Empresarial, Microempresa.

Introducción

Las pequeñas y medianas empresas, (Pymes), tienen particular importancia para las economías nacionales, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y gran potencial de generación de empleos. Representan un excelente medio para impulsar el desarrollo económico y una mejor distribución de la riqueza (Van Auken y Howard, 2012).

De hecho, el acceso al financiamiento ha sido identificado como uno de los más significativos retos para su supervivencia y crecimiento, incluyendo a las más innovadoras. En contraste, las grandes empresas tienen mayor facilidad para obtener financiamiento a través de medios tradicionales debido a que cuentan con mejores planes de negocios, más información financiera confiable y mayores activos.

No obstante Suárez (2013) describe las limitaciones, el papel de las Pymes en la economía del país ha sido un factor que ha generado incrementos en la producción; valor agregado; aportaciones fiscales; fortalecimiento del mercado interno; aumento de exportaciones, etc., por lo que han sido motivo de diseño de políticas encaminadas a promoverlas y apoyarlas para elevar su competitividad y enfrentar la competencia de un mundo globalizado, sin olvidar el mundo de los emprendedores, donde las empresas líderes son aquellas que adoptan modelos de subcontratación y alianzas estratégicas con Pymes, que gracias a su capacidad de adaptación y flexibilidad crecen en un mundo en constante cambio, demostrando además que cuando se organizan pueden superar las aparentes limitaciones de su tamaño.

Es por ello que surge la idea del presente proyecto de investigación, en donde se plantea estudiar el crecimiento y la sustentabilidad de las pymes de la ciudad de Guayaquil, reconociendo que la urbe porteña es la más comercial y por ende

el aumento microempresarial ha tenido acogida así como el emprendimiento, en donde los dos aspectos han crecido en los últimos años, así lo demuestra el reportaje de Julissa Suárez del canal ecuatoriano Ecuavisa (2015), donde esclarece que existen 500 mil emprendedores.

Este proyecto sirve para contribuir al crecimiento económico de las microempresas, puesto que muchos de sus dueños no son instruidos referente al negocio, es decir, no son profesionales que puedan sostener sus microemprendimientos ante las diversas situaciones que suelen presentar como bajas ventas, competencia directa o pérdida de clientes.

Desarrollo

El diseño de esta Pyme se dedicará a ofrecer servicios de capacitación y asesoramiento en desarrollo microempresarial para los diversos negocios en la ciudad de Guayaquil, en donde sus dueños necesiten de dirección y orientación para poder desenvolverse en el mercado.

Esta microempresa beneficiará no solo a los pequeños empresarios que soliciten los cursos para progresar como inversionistas, sino también al país, ya que de esta manera el emprendimiento se podrá influenciar en todas aquellas personas que se encuentran sin empleo y por ende la economía se optimizará ya que existirá un aporte al desarrollo de la matriz productiva.

Todo emprendedor nace de una idea de algún tipo de producto o servicio, luego existe la fase de desarrollo micro empresarial pero es ahí donde surge la problemática, puesto que es muy poca la información sobre cómo mantener estos proyectos; basándose en ese concepto, se puede indicar que la justificación teórica es importante para la comprensión del desarrollo del tema a sustentar, el cual radica en un estudio de emprendimiento y sostenibilidad de pymes que han surgido en la ciudad de Guayaquil, por ende argumentar sus definiciones, conceptos y teorías, serán indispensables para la realización de la indagación.

Al desarrollarse una indagación profunda sobre el emprendimiento y sostenibilidad de las pymes, es transcendental esclarecer los pasos para la

investigación, por ende, se establece que el enfoque es mixto, por lo que se necesitará de las encuestas y de las entrevistas, estas dos técnicas tendrán su base en el cuestionario, y también contribuye a la aplicación del método descriptivo y explicativo.

Como se pretende determinar la influencia de la falta de asesoramiento administrativo y financiero para las pymes que surgen como ideas de emprendimiento, se podrá analizar la factibilidad para el desarrollo de una microempresa con expertos en este tema que brinde la oportunidad de que las ideas emprendedoras puedan sostenerse en el mundo comercial.

Revisión Literaria

Las PYMES

De acuerdo al Sri (2012), “una empresa pequeña es la que está compuesta por menos de 50 personas y posee un control general anual” (p. 12)

Las Pymes quieren decir que son unas pequeñas y medianas entidades, es un acronimino de utilización habitual para especificar el volumen de una entidad fundamentada en la cantidad de trabajadores, este diseño de compañía posee una parte primordial en el patrimonio del país por medio de la generación de áreas de labores. Las evaluaciones de una compañía dependen del lugar de la acción del mercado.

Según Carlos Cleri (2011), “las pequeñas y medianas empresas son definidas según al número de empleados que poseen, el número de ventas y niveles de elaboración” (p. 54).

Las pequeñas y medianas compañías son entidades que obtienen particularidades específicas, que poseen una dimensión con algunos trabajadores y los términos financieros determinados por el estado.

Por lo habitual en el territorio las pequeñas y medianas entidades que se han creado efectúan distintos tipos de acciones económicas entre las que se recalcan las consiguientes:

- Comercio al por mayor
- Comercio al por menor
- Agricultura
- Silvicultura y pesca
- Industrias manufactureras
- Construcción

De acuerdo a González (2013), las Pymes en el territorio se hayan en la elaboración de bienes y servicios, siendo esta el fundamento del incremento general del país tanto originando, solicitando y adquiriendo artículos o incrementando costo añadido, por lo que forman un actor principal en la reproducción de riqueza y trabajo. (p. 14)

Las terminaciones tributarias de las pymes se las determinan según al tipo de RUC que poseen y se las fragmenta en personas naturales y jurídicas, según cual sea el asunto que se esté tratando.

Los fines tributarios de las Pymes se las define de acuerdo al tipo de RUC que posean y se las divide en personas naturales y sociedades, de acuerdo a cuál sea el caso que se está desarrollando.

Funciones de las pymes

Angelelli (2013), menciona los tipos de funciones que desarrollan las Pymes:

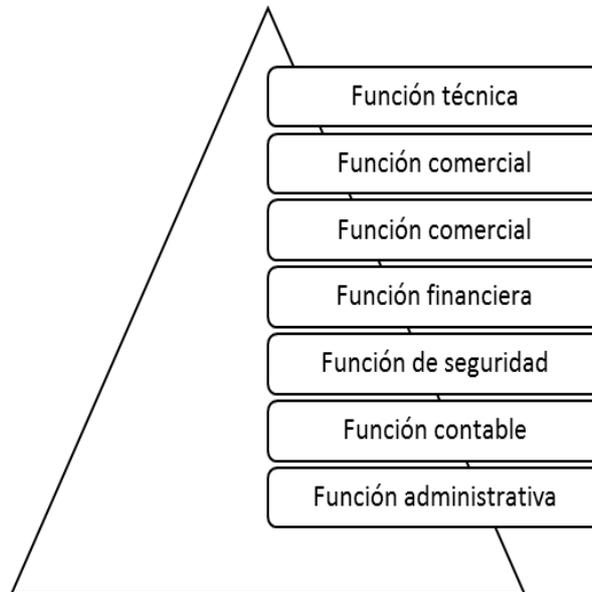


Figura 1 Funciones de las Pymes

Fuente: (Angelelli, 2013)

Elaborado por: Autor

- **Función técnica.** Vinculada con la elaboración de bienes y servicios.
- **Función comercial.** Es aquel que se haya vinculado con la adquisición y con la comercialización, esto quiere decir que es el cambio.
- **Función financiera.** Está vinculada con la examinación y administración de capitales para lograr obtener un enfoque de los cambios, propósitos y gastos.
- **Función de seguridad.** Está vinculada con el resguardo de los capitales.
- **Función Contable.** Está vinculado con los inventarios, búsquedas, balances, esquemas.
- **Función Administrativa.** Vinculado con la composición de algunas ocupaciones.

El Emprendimiento

De acuerdo a Moreno (2012), el emprendimiento es la acción que permite a la persona, elaborar y formar cosas nuevas mediante el espíritu que impulsa la labor, y que también está consecutivamente indagando opciones para mejorar, a su vez el emprendimiento accede que la persona se haga innovador de recursos, mejorando barreras y circunstancias opuestas de la compañía. (p. 23)

El emprendimiento, es la acción empresarial y económica con orientación a proceder metódicamente de las ganancias, de la producción y comercialización de bienes y el beneficio de servicios. El emprendimiento es una de las particularidades primordiales de la actividad económica de la economía.

Aparte, se logra entender que es la decisión empresarial la cual está encaminada a una ordenación autónoma puesta en marcha por sus propias acciones de peligro, destinadas a favorecerse metódicamente por la elaboración y comercialización de servicios y productos. (Pulido, 2011)

La autonomía organizacional es la cabida de elegir decisiones propias en el ejercicio de acciones productivas, a partir de la decisión de elaborar negocios, la selección de las acciones, manera organizativa y judicial, el círculo de los fundadores, etc.

Este está orientado constantemente a la ganancia, y a su beneficio ya que el propósito primordial de un sujeto de negocios que proporciona el ambiente comercial de sus acciones que no se pierde inclusive en el asunto de que el resultado sea el ingreso y no pérdidas. Por ende, si el propósito de conseguir un beneficio no se ubica en un principio, no logra ser conocido como la acción empresarial, ni actividad comercial.

De acuerdo a lo dicho por Moreno (2013), el espíritu empresarial accede que el negociante incremente pensamientos y que sean forjados, por medio la realización de las mismas, las elaboraciones de negocios y opciones comerciales. (p.45)

El emprendimiento social está irrumpiendo como una predilección que forma el aprovechamiento de talentos, el incremento económico y medios alternos de

labores, en el instante de elegir decisiones hay dos medios, lograr atajar las elecciones que muestran, procura elegir lo mejor y acomodarse a sus necesidades, o como administrador logra pensar una buena elección y demostrarla como una realidad. (Jiménez, 2012)

Aparte, se consigue mencionar que el emprendimiento es un progreso de decisiones y actividades que un individuo está dispuesto a empezar, por medio de la indagación de opciones para la ejecución y elaboración de nuevos métodos, medios y conformidades para formar entradas económicas, en este aspecto, vale recalcar que el emprendimiento es un procedimiento de elegir decisiones y peligros.

Para (Ania, 2011), varias de las particularidades que obtienen los individuos con espíritu empresario que se indican a continuación:

- Capacidad para planificar
- Habilidad de comunicación
- Habilidad de marketing
- Habilidades interpersonales
- Capacidad de gestión general
- Capacidad de liderazgo

De acuerdo a (Fidalgo, 2016), “la elaboración de empresas nuevas o el cierre de entidades pocos fructíferas son elementos importantes en la economía actual” (p. 48)

Los comienzos de empresas nuevas aseguran que los medios confluyen en zonas nuevas de acciones, por medio del espíritu de emprendimiento en la cual si estas empresas nuevas poseen logro y rapidez logra crecer y formar nuevos lugares de labores.

De acuerdo a lo mencionado por (Lorite, 2013), las investigaciones mencionan que la importancia de la elaboración de una compañía en la mayoría de los países proviene por el medio empresarial de las personas (p. 78)

Según a lo mencionado por el autor, la elaboración de empresas nuevas es por el espíritu de emprendimiento de las personas, innovadoras, las compañías logran difundirse ágilmente al ingresar en el negocio cambiante, por medio de los instrumentos y medios que brinda la sociedad actualmente como lo es la tecnología.

Los innovadores emprendimiento han equiparado ventajas nuevas que poseen frente a su competitividad, con la finalidad de sobrevivir, fundamentalmente en donde la presión competidora del negocio es mayor, sin embargo, estos emprendimientos son muy seguidos en el principio de estrategias nuevas o productos, así mismo ayuda en un sistema de elaboración social, en la cual la economía del emprendedor desarrolla.

Para (Bernardo, 2013), el emprendimiento es un elemento notable que se entiende usualmente en la posesión y operativamente de negocios en la acción empresarial, en la definición de procedimientos para la realización de proyectos, que se designan para la mercantilización de artículos o acciones con finalidad de lucro determinado” (p. 15).

Emprendimiento quiere decir el comienzo de negocios nuevos o acciones que posee un fin lucrativo, las acciones de emprendimiento son orientadas por un individuo con espíritu emprendedor o espíritu empresarial, en el empieza con una imagen de mercado, determinada en la necesidad y demanda en el negocio, y efectuada por medio de un diminuto capital de labor, vale recalcar que hay emprendimientos que funcionan en una escala mínima, y a medida de sus esfuerzos y seguridad evolucionan. (Morell, 2016)

El emprendimiento necesita de instrumentos de reflexión debido a que en el proceso se logren mostrar dificultades para emprender, el empresario tiene que prestar atención dos elementos fundamentales; el peligro como las oportunidades, sin embargo, el emprendimiento de un individuo posee un impacto notable en la sociedad puesto a que suministra el progreso económico, soluciones de dificultades, creación y opciones para el negocio. (Guerrero, 2014)

Vale mencionar que las políticas públicas actualmente provocan el incremento de los distintos emprendimientos, en la cual anhelan incursionar los actores sociales, puesto que admite disminuir el desempleo, formar nuevos fundamentos

económicos y admitir el buen vivir de los individuos, por medio la productividad y esfuerzos comerciales.

La importancia del emprendimiento

Según lo menciona (Moreno J. A., 2014), el emprendimiento es un avance de comienzo notable que ofrece algunos beneficios que se mencionan a continuación:

- Desarrollo en la habilidad para gestionar
- Establecimiento de las organizaciones
- Creación de las organizaciones
- Optimación en la calidad de vida
- Factor para el crecimiento económico

El Emprendedor

De acuerdo a lo mencionado por (Campoy, 2015), un emprendedor es un individuo que se dedica a apartar metódicamente la acción económica y el comienzo empresarial, el mismo que está encargado de poseer capital por cuenta propia, por medio de la formación de acción comercial, la productividad, la mercantilización de artículos, servicios, etc. (p. 65)

Un emprendedor es una persona que es dedicada al comienzo empresarial, esto quiere decir, es el individuo que entra con un mercado nuevo, eligiendo sobre los problemas que este lograría involucrar, el emprendedor es caracterizado por el espíritu de formar, procesar y establecer, es el que hace planificaciones, elige decisiones y pone en marcha definido pensamiento innovador, sea para complacer la demanda en el negocio, para la solución de dificultades, y el incremento económico del propio.

Los emprendedores son parte esencial de toda economía, debido a que realizan diseños, maneras, y opciones para el incremento de distintas acciones, un individuo con espíritu emprendedor logra elegir decisiones idóneas sobre la efectucción de mercados, y propósitos que ayuden en el logro de definida

compañía, así mismo, el emprendedor es una parte fundamental para el comienzo de distinta acción en el negocio. (Cooper, 2014)

Por otro lado, es el emprendedor quien asume las dificultades y a su vez está sumergido en todos los procedimientos que pondrán en marcha el mercado, subsiguientemente es el que define la rentabilidad y recibe los procesos de las sistematizaciones. El emprendedor es capaz de convertir, elaborar y diseñar, siempre y cuando este posea con el dinero adecuado, comenzará a procesar las ideas proyectadas por el mismo.

Como lo menciona (Baco, 2015), las características que debe tener un emprendedor son las consiguientes:

- **Seguridad.** El emprendedor tiene que poseer seguridad, debido al incremento de diferentes actividades que involucra recursos y tiempo, para lograr laborar según a cualquier medio, se tiene que provenir con seguridad al logro de los propósitos planteados.
- **Habilidad para resolver problemas.** El solucionar dificultades, es uno de los atributos que debe tener el emprendedor, puesto que por medio de eso tendrá un mejor procedimiento para el logro de sus triunfos, referente al pensamiento de mercado o planes a ejecutar.
- **Ser apasionado.** Para incrementar un pensamiento nuevo o formar un mercado, el emprendedor tiene que ser apasionado, esto quiere decir, estar completamente envuelto en lo que va a efectuar, eso admitirá que las sistematizaciones sean más cómodas y entretenidas

El emprendedor es la persona que pone en marcha un pensamiento, es el que ocupa los peligros, y quien define y realiza el capital para cierto proceso del proceso a efectuar, aparte el emprendedor posee carácter de liderazgo, y sitúa las funciones que, si fuera la situación, los trabajadores incrementarán en ocupación el logro de los propósitos y objetivos del mercado o compañía. (Bernardo, 2013)

El emprendedor se fundamenta en el ejercicio de las acciones empresariales, posee como fin ofrecer soluciones y opciones, formando costos, aparte se establece como una organización autónoma, en la cual el emprendimiento es el que invierte en el mercado.

El empresario toma el propio financiamiento de las acciones que conciernen al levantamiento de mercado nuevo, brindando sus esfuerzos y recursos, el financiar su mercado es una labor que necesita de compromiso y de peligros, debido a que el empresario conseguiría ganar, recobrar o perder su capital, no solo en acción financiera sino además el lapso, pero así mismo, vale mencionar que una de las particularidades destacadas del emprendedor es la capacidad de elegir decisiones y solucionar dificultades, para eso tendrá que poseer la habilidad para emprender todo lo que desee. (Picallo, 2014)

De acuerdo a lo estipulado por (Tracy, 2015), el emprendedor está compuesto por cinco elementos notables dentro de una organización que son:

- **Función de riesgo.** El emprendedor como actor autónomo de un mercado, asume los peligros que involucre el proceso del mismo, puesto a los progresos, cambios y beneficios del negocio, por otro lado, el empresario toma los peligros financieros, económicos, de lapso, en la que se halla los patrimonios, procedencias y una referente manera de casualidades que lograrían surgir en el proceso del mercado.
- **Función organizativa.** El empresario, cumple con el puesto organizativo que está encargado de las gestiones, y procedimientos organizados como desempeñar su mercado, aparte de elegir roles a los trabajadores, en esta ocupación el emprendedor, se implica con la organización, nominación, control y revisión. (Fernández, 2012)
- **Función innovadora.** Una de las funciones esenciales del emprendedor es la de transformar, como propiedad de elaboración e incremento de nuevos dilemas, la transformación es parte de las acciones de un emprendedor, toda compañía que quiera estar en el negocio tiene que ser inventora, de tal forma que se adecue a los cambios del negocio, para ello, el emprendedor tiene

que ser imaginario y poseer la capacidad de formar artículos nuevos y formar cambios positivos para la compañía. (Baco,2015)

- **Función gerencial.** El emprendedor tiene varias peculiaridades que admite el incremento y la realización de pensamiento, pero así mismo obtiene la sistematización gerencial en la que determina los propósitos de su mercado, proyecta los procedimientos a seguir, elige ocupaciones, ejecuta los concernientes análisis, y es encargado de la organización y gestión de actividades para poner en marcha las acciones comerciales. (Bernardo, 2013)
- **Función para decisiones.** El emprendedor posee como ocupación elegir decisiones sobre lo relativo a acciones del mercado, como provendrá el financiamiento, los medios, las conformidades, métodos, solución de dificultades, etc. (Campoy, 2015)

Metodología

La aplicación de este método radica en la utilización de las teorías para el desarrollo de la investigación, por ello, es indispensable analizar los argumentos de autores que contribuyan a diseñar una indagación eficaz y productiva.

En el presente trabajo investigativo se utilizaron tres tipos de métodos de investigación:

Método Analítico. El método analítico toma por punto de partida el conocimiento buscado, y retrocede, suponiendo ordenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas deductivas que son ya conocidas y evidentes. (Caimi, 2003, pág. 39). Es el método que será utilizado en el momento del procesamiento de la información que ha sido recopilada durante la investigación del trabajo, la misma que nos permitirá extraer los elementos fundamentales para fundamentación del trabajo.

Método Deductivo. “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”. (Bernal, 2006, pág. 56). Este método será utilizado en la elaboración de las conclusiones que nos permitirá determinar los resultados del proceso de investigación y en las recomendaciones para poder proyectarnos al futuro.

Método Estadístico. “El método estadístico, dentro del método científico, consiste en una serie de pasos para llegar al verdadero conocimiento estadístico”. (García, Ramos, & Ruiz, 2006, pág. 6). Este método lo utilizamos al momento de recopilar la información para la elaboración de los resultados con la que podemos realizar la tabulación y elaboración de los cuadros estadísticos.

Tipo de investigación

En el trabajo de investigación se seleccionaron diferentes tipos de investigación:

Investigación Documental. Mediante la investigación documental se recopila la información de las correspondientes variables, con el objetivo de efectuar el debido análisis para diseñarlo en el marco teórico, que son las claves fundamentales para procesar la información.

Investigación de Campo. Esta investigación de campo ayuda a averiguar los posibles problemas que existen al implementar el sistema y a evaluar la situación para buscar las mejores alternativas en dar solución a tiempo a los inconvenientes que se puedan presentar.

Investigación Explicativa. Por medio de esta investigación se logra interpretar y entender la naturaleza de los resultados que surgirán de las encuestas, para dar un análisis que fundamentará el marco investigativo.

Técnicas de investigación

Las técnicas permiten la recolección de la información por medio de los instrumentos de investigación, tales como: encuestas, entrevistas, observación entre otros (Ramírez González A., 2010).

Este trabajo de titulación utiliza la entrevista como instrumento de investigación con el objetivo de recolectar la información oportuna para hacer factible este trabajo de titulación. La información recolectada es cuantitativa debido a que se usaron instrumentos de mediación estadísticos para llegar a una conclusión.

Encuestas. La encuesta es una de las técnicas de recolección más usadas y se realiza a un determinado grupo de personas con la fundamentación del cuestionario. La encuesta es relevante porque refleja datos trascendentales y además permite observar la reacción que se provoca en el individuo evaluado.

Población y Muestra

Población o Universo

La población a considerar son las PYMEs de la ciudad de Guayaquil, que según la Cámara de Comercio (2016), en Guayaquil existe 286.754 pymes.

Muestra

Para el cálculo del tamaño muestral, se empleará la fórmula para la población infinita.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{e^2}$$

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

e = Margen de error (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025}$$

$$n = 384$$

Como es de conocer, el cálculo del tamaño de la muestra reflejó un total de 384 objetos de estudio, dándose aquel valor, ya que se consideró como nivel de confianza un 95%, siendo 1.96 el valor asignado para Z, debido al porcentaje de confianza estimad, a más de ello, se tomó un 5% para el margen de error, un 50% para la probabilidad de éxito, y otro 50% para la probabilidad de fracaso.

Resultados

Conforme a los datos obtenidos por medio de las encuestas, se llega a las siguientes interpretaciones:

- ❖ Los microempresarios no han recibido ningún tipo de asesoría para poder desarrollar sus emprendimientos, de hecho, la gran parte de ellos no conocen la forma correcta para tratar los problemas que se pueden presentar, lo que denota la viabilidad para la existencia de una asesora microempresarial.
- ❖ A todas las microempresas encuestas se le han presentado problemas tanto administrativos como económicos, lo que denota que la

sustentabilidad de ellas es incierta, puesto que no mantiene bases para emprender.

- ❖ El estudio de mercado y el desfinanciamiento son los mayores problemas a los que se presentan sus dueños, por ende, la propuesta debe tener capacitación sobre estos puntos.
- ❖ Es importante desarrollar la publicidad de la nueva microempresa, y que esta sea por medio de redes sociales, debido a que gran parte de las personas mantienen cuentas en Facebook, twitter e Instagram

Conclusión

Conforme a la investigación desarrollada se llega a las siguientes conclusiones:

- ❖ Se determinó que las microempresas actuales no mantienen una ayuda referente a asesoramiento para el desarrollo de sus actividades, esto ha conllevado a que muchas de ellas quiebren a tal punto de desaparecer del sistema comercial.
- ❖ Se evaluaron los obstáculos que se han presentado para los nuevos emprendedores, siendo estos la falta de dirección para ser eficaz en los procesos, así como la inexistencia de una facilidad para el financiamiento y el desarrollo de sus actividades.
- ❖ Se propuso el diseño de una microempresa asesoramiento de desarrollo microempresarial, en donde se desarrolló su parte administrativa y comercial, logrando una viabilidad financiera antes de los 5 años.

Referencias Bibliográficas

- Adam, E. (2012). *Administración de la producción y las operaciones: conceptos, modelos y funcionamiento*. Mexico: Pearson Educación.
- Angelelli. (2013). *Funciones de las pymes*. Perú: Lim.
- Ania, A. R. (2011). *Características de personas*. Monterrey: OCDE. Ardura, I. R. (2011). *Venta personal*. Panamá: Thomson.
- Baco, M. (2015). *Atributos del emprendedor*. Madrid: Silex.
- Barahona, J. C., & López, R. G. (2012). *Aduanas: competitividad y normativa centroamericana*. Costa Rica: EUNED.
- Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.
- Bernardo, G. M. (2013). *Propósitos del emprendedor*. Cataluña: Editorial Paidós.
- Campoy, D. M. (2015). *Emprendedor*. Barcelona: Pearson Educación.
- Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento)* Colihue Clásica. Argentina: Ediciones Colihue SRL.
- Carmen, M. d. (2012). *El comercio*. Mexico: Publicidad.
- César, B. (2012). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Barcelona: Pearson Educación.
- Esparcia, A. C. (2011). *Relaciones públicas*. Madrid: Pearson. Esquivel, G. (2011). *La oferta*. Costa Rica: Saraiva. Fernández, I. F. (2012). *Función organizativa*. Madrid: Lulu.
- Fidalgo, G. (2016). *Nuevas empresas*. Barcelona: Ministerio de Educación y ciencia
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2006). *ESTADÍSTICA EMPRESARIAL. Manuales a 6 euros*. Cádiz: Servicio Publicaciones UCA.

- Garrido, N. T. (2012). *Establecimiento de las organizaciones*. Barcelona: Pearson Educación.
- Gómez, D. (2011). *El comercio*. Cartagena: FRA. Gonzalez, R. M. (2013). *Las Pymes*. Lima: Linm.
- Guayaquil, C. d. (2013). *Marco contextual*. Ecuador: Guayaquil.
- Guerrero, M. (2014). *Innovación de emprendimiento*. Barcelona: Pearson Educación. Hernández, L. (2011). *Modelo de negocio*. Perú: Publicidad.
- Lobejón, L. (2012). *El Comercio*. Mexico: Comercio.
- Lobo, M. Á. (2014). *Éxito de la publicidad*. México: McGraw-Hill,.
- Lorite, F. M. (2013). *Iniciativa empresarial y desarrollo económico local*. California: OECD Publishing.
- Maite. (2013). *capital de riesgo y financiación*. Barcelona: EOI. Mario. (2015). *Teoría planificación*. Caracas: Humanidades. Márquez, F. (2013). *El Comercio*. Paris: Comercio.
- Pulido, D. U. (2011). *Emprendimiento*. México: Line.
- Pulido, D. U. (2014). *Desarrollo en la habilidad para gestionar*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ramírez González A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Río, A. B. (2012). *Estrategias de comercialización*. Bogotá: Publicity. Ruiz, C. (2012). *El comercio*. Panamá: Work.
- Sanzo, M. (2011). *Productos y servicios*. Noriega: CIA.
- Sellens, J. T. (2014). *Proceso de tecnologías nuevas*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Stutely, R. (2012). *Estrategias de negocio*. Madrid: Negocio.
- Tracy, B. (2015). *El libro del emprendedor: cómo crear tu empresa y convertirte en tu propio jefe*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Trenzano, J. M. (2012). *Promoción de ventas*. Perú: Granica.

- Urbano, D. (2014). Características del emprendimiento. Barcelona: UOC.*
- Valdes, D. (2011). Estrategia de Comercialización. España: Publicity.*
- Vavra, T. (2011). Clientes. Madrid: Publicidad.*
- Vigaray, D. (2013). Método de la promoción. México: McGraw-Hill.*
- Yoguel, G. (2014). Características de las Pymes. Perú: Line.*



**PYMES FUTURO PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SUSTENTABLE
EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Ing. Mesías Pilco Parra, Mga.
Docente Universidad de Guayaquil
Ing. César Vallejo De La Torre, Mgs
Docente Universidad de Guayaquil

RESUMEN:

El Guayaquil se ha caracterizado por ser una de los lugares con más emprendimientos, debido a que gran parte de sus sectores existen microempresas que aportan al desarrollo sustentable del país. Sin embargo, es importante pensar que ha sido la parte principal que ha conllevado a miles de emprendedores a crear sus ideas y convertirlas en negocios, además, conocer cuáles han sido las ayudas para que estos comercios crezcan con el pasar de tiempo, lo cierto es que muchos de ellos no pueden desarrollarse, por medio de la presente investigación se pudo conocer que casi ninguno de estos emprendimiento están asesorados en administración, finanzas, economía, marketing, la gran mayoría son negocios que surgen de ideas, donde consiguen capital para empezar pero no mantienen una sustentabilidad para mantenerse en el mercado. Es por eso que se el desarrollo de PYMEs deben estar tener los dueños de los negocios, el asesoramiento adecuado para capacitar a cada uno y entender los procedimientos administrativos básicos para hacer que sus comercios se proyecten a crecer en el mercado.

Palabras Clave: Asesoramiento, Sustentabilidad Empresarial, Microempresa.

Introducción

Las pequeñas y medianas empresas, (Pymes), tienen particular importancia para las economías nacionales, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y gran potencial de generación de empleos. Representan un excelente medio para impulsar el desarrollo económico y una mejor distribución de la riqueza (Van Auken y Howard, 2012).

De hecho, el acceso al financiamiento ha sido identificado como uno de los más significativos retos para su supervivencia y crecimiento, incluyendo a las más innovadoras. En contraste, las grandes empresas tienen mayor facilidad para obtener financiamiento a través de medios tradicionales debido a que cuentan con mejores planes de negocios, más información financiera confiable y mayores activos.

No obstante Suárez (2013) describe las limitaciones, el papel de las Pymes en la economía del país ha sido un factor que ha generado incrementos en la producción; valor agregado; aportaciones fiscales; fortalecimiento del mercado interno; aumento de exportaciones, etc., por lo que han sido motivo de diseño de políticas encaminadas a promoverlas y apoyarlas para elevar su competitividad y enfrentar la competencia de un mundo globalizado, sin olvidar el mundo de los emprendedores, donde las empresas líderes son aquellas que adoptan modelos de subcontratación y alianzas estratégicas con Pymes, que gracias a su capacidad de adaptación y flexibilidad crecen en un mundo en constante cambio, demostrando además que cuando se organizan pueden superar las aparentes limitaciones de su tamaño.

Es por ello que surge la idea del presente proyecto de investigación, en donde se plantea estudiar el crecimiento y la sustentabilidad de las pymes de la ciudad de Guayaquil, reconociendo que la urbe porteña es la más comercial y por ende el aumento microempresarial ha tenido acogida así como el emprendimiento, en

donde los dos aspectos han crecido en los últimos años, así lo demuestra el reportaje de Julissa Suárez del canal ecuatoriano Ecuavisa (2015), donde esclarece que existen 500 mil emprendedores.

Este proyecto sirve para contribuir al crecimiento económico de las microempresas, puesto que muchos de sus dueños no son instruidos referente al negocio, es decir, no son profesionales que puedan sostener sus emprendimientos ante las diversas situaciones que suelen presentar como bajas ventas, competencia directa o pérdida de clientes.

Desarrollo

El diseño de esta Pyme se dedicará a ofrecer servicios de capacitación y asesoramiento en desarrollo microempresarial para los diversos negocios en la ciudad de Guayaquil, en donde sus dueños necesiten de dirección y orientación para poder desenvolverse en el mercado.

Esta microempresa beneficiará no solo a los pequeños empresarios que soliciten los cursos para progresar como inversionistas, sino también al país, ya que de esta manera el emprendimiento se podrá influenciar en todas aquellas personas que se encuentran sin empleo y por ende la economía se optimizará ya que existirá un aporte al desarrollo de la matriz productiva.

Todo emprendedor nace de una idea de algún tipo de producto o servicio, luego existe la fase de desarrollo micro empresarial pero es ahí donde surge la problemática, puesto que es muy poca la información sobre cómo mantener estos proyectos; basándose en ese concepto, se puede indicar que la justificación teórica es importante para la comprensión del desarrollo del tema a sustentar, el cual radica en un estudio de emprendimiento y sostenibilidad de pymes que han surgido en la ciudad de Guayaquil, por ende argumentar sus definiciones, conceptos y teorías, serán indispensables para la realización de la indagación.

Al desarrollarse una indagación profunda sobre el emprendimiento y sostenibilidad de las pymes, es transcendental esclarecer los pasos para la

investigación, por ende, se establece que el enfoque es mixto, por lo que se necesitará de las encuestas y de las entrevistas, estas dos técnicas tendrán su base en el cuestionario, y también contribuye a la aplicación del método descriptivo y explicativo.

Como se pretende determinar la influencia de la falta de asesoramiento administrativo y financiero para las pymes que surgen como ideas de emprendimiento, se podrá analizar la factibilidad para el desarrollo de una microempresa con expertos en este tema que brinde la oportunidad de que las ideas emprendedoras puedan sostenerse en el mundo comercial.

Revisión Literaria

Las PYMES

De acuerdo al Sri (2012), “una empresa pequeña es la que está compuesta por menos de 50 personas y posee un control general anual” (p. 12)

Las Pymes quieren decir que son unas pequeñas y medianas entidades, es un acronimino de utilización habitual para especificar el volumen de una entidad fundamentada en la cantidad de trabajadores, este diseño de compañía posee una parte primordial en el patrimonio del país por medio de la generación de áreas de labores. Las evaluaciones de una compañía dependen del lugar de la acción del mercado.

Según Carlos Cleri (2011), “las pequeñas y medianas empresas son definidas según al número de empleados que poseen, el número de ventas y niveles de elaboración” (p. 54).

Las pequeñas y medianas compañías son entidades que obtienen particularidades específicas, que poseen una dimensión con algunos trabajadores y los términos financieros determinados por el estado.

Por lo habitual en el territorio las pequeñas y medianas entidades que se han creado efectúan distintos tipos de acciones económicas entre las que se recalcan las consiguientes:

- Comercio al por mayor
- Comercio al por menor
- Agricultura
- Silvicultura y pesca
- Industrias manufactureras
- Construcción

De acuerdo a González (2013), las Pymes en el territorio se hayan en la elaboración de bienes y servicios, siendo esta el fundamento del incremento general del país tanto originando, solicitando y adquiriendo artículos o incrementando costo añadido, por lo que forman un actor principal en la reproducción de riqueza y trabajo. (p. 14)

Las terminaciones tributarias de las pymes se las determinan según al tipo de RUC que poseen y se las fragmenta en personas naturales y jurídicas, según cual sea el asunto que se esté tratando.

Los fines tributarios de las Pymes se las define de acuerdo al tipo de RUC que posean y se las divide en personas naturales y sociedades, de acuerdo a cuál sea el caso que se está desarrollando.

Funciones de las pymes

Angelelli (2013), menciona los tipos de funciones que desarrollan las Pymes:

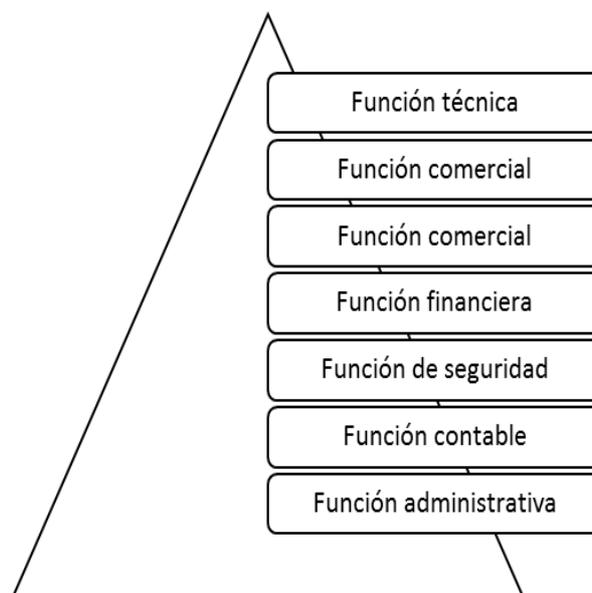


Figura 1 Funciones de las Pymes

Fuente: (Angelelli, 2013)

Elaborado por: Autor

- **Función técnica.** Vinculada con la elaboración de bienes y servicios.
- **Función comercial.** Es aquel que se haya vinculado con la adquisición y con la comercialización, esto quiere decir que es el cambio.
- **Función financiera.** Está vinculada con la examinación y administración de capitales para lograr obtener un enfoque de los cambios, propósitos y gastos.
- **Función de seguridad.** Está vinculada con el resguardo de los capitales.
- **Función Contable.** Está vinculado con los inventarios, búsquedas, balances, esquemas.
- **Función Administrativa.** Vinculado con la composición de algunas ocupaciones.

El Emprendimiento

De acuerdo a Moreno (2012), el emprendimiento es la acción que permite a la persona, elaborar y formar cosas nuevas mediante el espíritu que impulsa la labor, y que también está consecutivamente indagando opciones para mejorar, a su vez el emprendimiento accede que la persona se haga innovador de recursos, mejorando barreras y circunstancias opuestas de la compañía. (p. 23)

El emprendimiento, es la acción empresarial y económica con orientación a proceder metódicamente de las ganancias, de la producción y comercialización de bienes y el beneficio de servicios. El emprendimiento es una de las particularidades primordiales de la actividad económica de la economía.

Aparte, se logra entender que es la decisión empresarial la cual está encaminada a una ordenación autónoma puesta en marcha por sus propias acciones de

peligro, destinadas a favorecerse metódicamente por la elaboración y comercialización de servicios y productos. (Pulido, 2011)

La autonomía organizacional es la cabida de elegir decisiones propias en el ejercicio de acciones productivas, a partir de la decisión de elaborar negocios, la selección de las acciones, manera organizativa y judicial, el círculo de los fundadores, etc.

Este está orientado constantemente a la ganancia, y a su beneficio ya que el propósito primordial de un sujeto de negocios que proporciona el ambiente comercial de sus acciones que no se pierde inclusive en el asunto de que el resultado sea el ingreso y no pérdidas. Por ende, si el propósito de conseguir un beneficio no se ubica en un principio, no logra ser conocido como la acción empresarial, ni actividad comercial.

De acuerdo a lo dicho por Moreno (2013), el espíritu empresarial accede que el negociante incremente pensamientos y que sean forjados, por medio la realización de las mismas, las elaboraciones de negocios y opciones comerciales. (p.45)

El emprendimiento social está irrumpiendo como una predilección que forma el aprovechamiento de talentos, el incremento económico y medios alternos de labores, en el instante de elegir decisiones hay dos medios, lograr atajar las elecciones que muestran, procura elegir lo mejor y acomodarse a sus necesidades, o como administrador logra pensar una buena elección y demostrarla como una realidad. (Jiménez, 2012)

Aparte, se consigue mencionar que el emprendimiento es un progreso de decisiones y actividades que un individuo está dispuesto a empezar, por medio de la indagación de opciones para la ejecución y elaboración de nuevos métodos, medios y conformidades para formar entradas económicas, en este aspecto, vale recalcar que el emprendimiento es un procedimiento de elegir decisiones y peligros.

Para (Ania, 2011), varias de las particularidades que obtienen los individuos con espíritu empresario que se indican a continuación:

- Capacidad para planificar

- Habilidad de comunicación
- Habilidad de marketing
- Habilidades interpersonales
- Capacidad de gestión general
- Capacidad de liderazgo

De acuerdo a (Fidalgo, 2016), “la elaboración de empresas nuevas o el cierre de entidades pocos fructíferas son elementos importantes en la economía actual” (p. 48)

Los comienzos de empresas nuevas aseguran que los medios confluyen en zonas nuevas de acciones, por medio del espíritu de emprendimiento en la cual si estas empresas nuevas poseen logro y rapidez logra crecer y formar nuevos lugares de labores.

De acuerdo a lo mencionado por (Lorite, 2013), las investigaciones mencionan que la importancia de la elaboración de una compañía en la mayoría de los países proviene por el medio empresarial de las personas (p. 78)

Según a lo mencionado por el autor, la elaboración de empresas nuevas es por el espíritu de emprendimiento de las personas, innovadoras, las compañías logran difundirse ágilmente al ingresar en el negocio cambiante, por medio de los instrumentos y medios que brinda la sociedad actualmente como lo es la tecnología.

Los innovadores emprendimiento han equiparado ventajas nuevas que poseen frente a su competitividad, con la finalidad de sobrevivir, fundamentalmente en donde la presión competidora del negocio es mayor, sin embargo, estos emprendimientos son muy seguidos en el principio de estrategias nuevas o productos, así mismo ayuda en un sistema de elaboración social, en la cual la economía del emprendedor desarrolla.

Para (Bernardo, 2013), el emprendimiento es un elemento notable que se entiende usualmente en la posesión y operativamente de negocios en la acción empresarial, en la definición de procedimientos para la realización de proyectos, que se designan para la mercantilización de artículos o acciones con finalidad de lucro determinado” (p. 15).

Emprendimiento quiere decir el comienzo de negocios nuevos o acciones que posee un fin lucrativo, las acciones de emprendimiento son orientadas por un individuo con espíritu emprendedor o espíritu empresarial, en el empieza con una imagen de mercado, determinada en la necesidad y demanda en el negocio, y efectuada por medio de un diminuto capital de labor, vale recalcar que hay emprendimientos que funcionan en una escala mínima, y a medida de sus esfuerzos y seguridad evolucionan. (Morell, 2016)

El emprendimiento necesita de instrumentos de reflexión debido a que en el proceso se logren mostrar dificultades para emprender, el empresario tiene que prestar atención dos elementos fundamentales; el peligro como las oportunidades, sin embargo, el emprendimiento de un individuo posee un impacto notable en la sociedad puesto a que suministra el progreso económico, soluciones de dificultades, creación y opciones para el negocio. (Guerrero, 2014)

Vale mencionar que las políticas públicas actualmente provocan el incremento de los distintos emprendimientos, en la cual anhelan incursionar los actores sociales, puesto que admite disminuir el desempleo, formar nuevos fundamentos económicos y admitir el buen vivir de los individuos, por medio la productividad y esfuerzos comerciales.

La importancia del emprendimiento

Según lo menciona (Moreno J. A., 2014), el emprendimiento es un avance de comienzo notable que ofrece algunos beneficios que se mencionan a continuación:

- Desarrollo en la habilidad para gestionar
- Establecimiento de las organizaciones
- Creación de las organizaciones
- Optimación en la calidad de vida
- Factor para el crecimiento económico

El Emprendedor

De acuerdo a lo mencionado por (Campoy, 2015), un emprendedor es un individuo que se dedica a apartar metódicamente la acción económica y el comienzo empresarial, el mismo que está encargado de poseer capital por cuenta propia, por medio de la formación de acción comercial, la productividad, la mercantilización de artículos, servicios, etc. (p. 65)

Un emprendedor es una persona que es dedicada al comienzo empresarial, esto quiere decir, es el individuo que entra con un mercado nuevo, eligiendo sobre los problemas que este lograría involucrar, el emprendedor es caracterizado por el espíritu de formar, procesar y establecer, es el que hace planificaciones, elige decisiones y pone en marcha definido pensamiento innovador, sea para complacer la demanda en el negocio, para la solución de dificultades, y el incremento económico del propio.

Los emprendedores son parte esencial de toda economía, debido a que realizan diseños, maneras, y opciones para el incremento de distintas acciones, un individuo con espíritu emprendedor logra elegir decisiones idóneas sobre la efectucción de mercados, y propósitos que ayuden en el logro de definida compañía, así mismo, el emprendedor es una parte fundamental para el comienzo de distinta acción en el negocio. (Cooper, 2014)

Por otro lado, es el emprendedor quien asume las dificultades y a su vez está sumergido en todos los procedimientos que pondrán en marcha el mercado, subsiguientemente es el que define la rentabilidad y recibe los procesos de las sistematizaciones. El emprendedor es capaz de convertir, elaborar y diseñar, siempre y cuando este posea con el dinero adecuado, comenzará a procesar las ideas proyectadas por el mismo.

Como lo menciona (Baco, 2015), las características que debe tener un emprendedor son las consiguientes:

- **Seguridad.** El emprendedor tiene que poseer seguridad, debido al incremento de diferentes actividades que involucra recursos y tiempo, para lograr laborar según a cualquier medio, se tiene que provenir con seguridad al logro de los propósitos planteados.

- **Habilidad para resolver problemas.** El solucionar dificultades, es uno de los atributos que debe tener el emprendedor, puesto que por medio de eso tendrá un mejor procedimiento para el logro de sus triunfos, referente al pensamiento de mercado o planes a ejecutar.
- **Ser apasionado.** Para incrementar un pensamiento nuevo o formar un mercado, el emprendedor tiene que ser apasionado, esto quiere decir, estar completamente envuelto en lo que va a efectuar, eso admitirá que las sistematizaciones sean más cómodas y entretenidas

El emprendedor es la persona que pone en marcha un pensamiento, es el que ocupa los peligros, y quien define y realiza el capital para cierto proceso del proceso a efectuar, aparte el emprendedor posee carácter de liderazgo, y sitúa las funciones que, si fuera la situación, los trabajadores incrementarían en ocupación el logro de los propósitos y objetivos del mercado o compañía. (Bernardo, 2013)

El emprendedor se fundamenta en el ejercicio de las acciones empresariales, posee como fin ofrecer soluciones y opciones, formando costos, aparte se establece como una organización autónoma, en la cual el emprendimiento es el que invierte en el mercado.

El empresario toma el propio financiamiento de las acciones que conciernen al levantamiento de mercado nuevo, brindando sus esfuerzos y recursos, el financiar su mercado es una labor que necesita de compromiso y de peligros, debido a que el empresario conseguiría ganar, recobrar o perder su capital, no solo en acción financiera sino además el lapso, pero así mismo, vale mencionar que una de las particularidades destacadas del emprendedor es la capacidad de elegir decisiones y solucionar dificultades, para eso tendrá que poseer la habilidad para emprender todo lo que desee. (Picallo, 2014)

De acuerdo a lo estipulado por (Tracy, 2015), el emprendedor está compuesto por cinco elementos notables dentro de una organización que son:

- **Función de riesgo.** El emprendedor como actor autónomo de un mercado, asume los peligros que involucre el proceso del mismo, puesto a los progresos, cambios y beneficios del negocio, por otro lado, el empresario toma los peligros financieros, económicos, de lapso, en la que se halla los

patrimonios, procedencias y una referente manera de casualidades que lograrían surgir en el proceso del mercado.

- **Función organizativa.** El empresario, cumple con el puesto organizativo que está encargado de las gestiones, y procedimientos organizados como desempeñar su mercado, aparte de elegir roles a los trabajadores, en esta ocupación el emprendedor, se implica con la organización, nominación, control y revisión. (Fernández, 2012)
- **Función innovadora.** Una de las funciones esenciales del emprendedor es la de transformar, como propiedad de elaboración e incremento de nuevos dilemas, la transformación es parte de las acciones de un emprendedor, toda compañía que quiera estar en el negocio tiene que ser inventora, de tal forma que se adecue a los cambios del negocio, para ello, el emprendedor tiene que ser imaginario y poseer la capacidad de formar artículos nuevos y formar cambios positivos para la compañía. (Baco,2015)
- **Función gerencial.** El emprendedor tiene varias peculiaridades que admite el incremento y la realización de pensamiento, pero así mismo obtiene la sistematización gerencial en la que determina los propósitos de su mercado, proyecta los procedimientos a seguir, elige ocupaciones, ejecuta los concernientes análisis, y es encargado de la organización y gestión de actividades para poner en marcha las acciones comerciales. (Bernardo, 2013)
- **Función para decisiones.** El emprendedor posee como ocupación elegir decisiones sobre lo relativo a acciones del mercado, como provendrá el financiamiento, los medios, las conformidades, métodos, solución de dificultades, etc. (Campoy, 2015)

Metodología

En el presente trabajo investigativo se utilizaron tres tipos de métodos de investigación:

Método Analítico. El método analítico toma por punto de partida el conocimiento buscado, y retrocede, suponiendo ordenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas deductivas que son ya conocidas y evidentes. (Caimi, 2003, pág. 39). Es el método que será utilizado en el momento del procesamiento de la información que ha sido recopilada durante la investigación del trabajo, la misma que nos permitirá extraer los elementos fundamentales para fundamentación del trabajo.

Método Deductivo. “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”. (Bernal, 2006, pág. 56). Este método será utilizado en la elaboración de las conclusiones que nos permitirá determinar los resultados del proceso de investigación y en las recomendaciones para poder proyectarnos al futuro.

Método Estadístico. “El método estadístico, dentro del método científico, consiste en una serie de pasos para llegar al verdadero conocimiento estadístico”. (García, Ramos, & Ruiz, 2006, pág. 6). Este método lo utilizamos al momento de recopilar la información para la elaboración de los resultados con la que podemos realizar la tabulación y elaboración de los cuadros estadísticos.

Tipo de investigación

En el trabajo de investigación se seleccionaron diferentes tipos de investigación:

Investigación Documental. Mediante la investigación documental se recopila la información de las correspondientes variables, con el objetivo de efectuar el debido análisis para diseñarlo en el marco teórico, que son las claves fundamentales para procesar la información.

Investigación de Campo. Esta investigación de campo ayuda a averiguar los posibles problemas que existen al implementar el sistema y a evaluar la situación

para buscar las mejores alternativas en dar solución a tiempo a los inconvenientes que se puedan presentar.

Investigación Explicativa. Por medio de esta investigación se logra interpretar y entender la naturaleza de los resultados que surgirán de las encuestas, para dar un análisis que fundamentará el marco investigativo.

Técnicas de investigación

Las técnicas permiten la recolección de la información por medio de los instrumentos de investigación, tales como: encuestas, entrevistas, observación entre otros (Ramírez González A., 2010). Este trabajo de titulación utiliza la entrevista como instrumento de investigación con el objetivo de recolectar la información oportuna para hacer factible este trabajo de titulación. La información recolectada es cuantitativa debido a que se usaron instrumentos de mediación estadísticos para llegar a una conclusión.

Encuestas. La encuesta es una de las técnicas de recolección más usadas y se realiza a un determinado grupo de personas con la fundamentación del cuestionario. La encuesta es relevante porque refleja datos trascendentales y además permite observar la reacción que se provoca en el individuo evaluado.

Población y Muestra

Población o Universo

La población a considerar son las PYMEs de la ciudad de Guayaquil, que según la Cámara de Comercio (2016), en Guayaquil existe 286.754 pymes.

Muestra

Para el cálculo del tamaño muestral, se empleará la fórmula para la población infinita.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{e^2}$$

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

e = Margen de error (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025}$$

$$n = 384$$

Resultados

Conforme a los datos obtenidos por medio de las encuestas, se llega a las siguientes interpretaciones:

- ❖ Los microempresarios no han recibido ningún tipo de asesoría para poder desarrollar sus emprendimientos, de hecho, la gran parte de ellos no conocen la forma correcta para tratar los problemas que se pueden presentar, lo que denota la viabilidad para la existencia de una asesora microempresarial.
- ❖ A todas las microempresas encuestas se le han presentado problemas tanto administrativos como económicos, lo que denota que la sustentabilidad de ellas es incierta, puesto que no mantiene bases para emprender.
- ❖ El estudio de mercado y el desfinanciamiento son los mayores problemas a los que se presentan sus dueños, por ende, la propuesta debe tener capacitación sobre estos puntos.
- ❖ Es importante desarrollar la publicidad de la nueva microempresa, y que esta sea por medio de redes sociales, debido a que gran parte de las personas mantienen cuentas en Facebook, twitter e Instagram.

Conclusión

Conforme a la investigación desarrollada se llega a las siguientes conclusiones:

- ❖ Se determinó que las microempresas actuales no mantienen una ayuda referente a asesoramiento para el desarrollo de sus actividades, esto ha conllevado a que muchas de ellas quiebren a tal punto de desaparecer del sistema comercial.
- ❖ Se evaluaron los obstáculos que se han presentado para los nuevos emprendedores, siendo estos la falta de dirección para ser eficaz en los procesos, así como la inexistencia de una facilidad para el financiamiento y el desarrollo de sus actividades.
- ❖ Se propuso el diseño de una microempresa asesoramiento de desarrollo microempresarial, en donde se desarrolló su parte administrativa y comercial, logrando una viabilidad financiera antes de los 5 años.

Bibliografía

Adam, E. (2012). Administración de la producción y las operaciones: conceptos, modelos y funcionamiento. Mexico: Pearson Educación.

Angelelli. (2013). Funciones de las pymes. Perú: Lim.

Ania, A. R. (2011). Características de personas. Monterrey: OCDE. Ardura, I. R. (2011). Venta personal. Panamá: Thomson.

Baco, M. (2015). Atributos del emprendedor. Madrid: Silex.

Barahona, J. C., & López, R. G. (2012). Aduanas: competitividad y normativa centroamericana. Costa Rica: EUNED.

Bernal, C. (2006). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.

Bernardo, G. M. (2013). Propósitos del emprendedor. Cataluña: Editorial Paidós.

Campoy, D. M. (2015). Emprendedor. Barcelona: Pearson Educación.

- Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento) Colihue Clásica. Argentina: Ediciones Colihue SRL.*
- Carmen, M. d. (2012). *El comercio. Mexico: Publicidad.*
- César, B. (2012). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Barcelona: Pearson Educación.*
- Cleri, C. (2011). *Libro de las Pymes. Madrid: Esic.*
- Cooper, B. (2014). *Estadística administrativa. Colombia: Publicaciones UCA.*
- Delgado, S. (2012). *Contabilidad general y tesorería. Catalunya: Reverte.*
- Díaz, R. (2011). *El comercio. Perú: Comercio.*
- Esparcia, A. C. (2011). *Relaciones públicas. Madrid: Pearson.*
- Esquivel, G. (2011). *La oferta. Costa Rica: Saraiva.*
- Fernández, I. F. (2012). *Función organizativa. Madrid: Lulu.*
- Fidalgo, G. (2016). *Nuevas empresas. Barcelona: Ministerio de Educación y ciencia*
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2006). *ESTADÍSTICA EMPRESARIAL. Manuales a 6 euros. Cádiz: Servicio Publicaciones UCA.*
- Garrido, N. T. (2012). *Establecimiento de las organizaciones. Barcelona: Pearson Educación.*
- Gómez, D. (2011). *El comercio. Cartagena: FRA.*
- Gonzalez, R. M. (2013). *Las Pymes. Lima: Linm.*
- Guayaquil, C. d. (2013). *Marco contextual. Ecuador: Guayaquil.*
- Guerrero, M. (2014). *Innovación de emprendimiento. Barcelona: Pearson Educación.*
- Hernández, L. (2011). *Modelo de negocio. Perú: Publicidad.*
- Hernández, L. (2012). *El negocio. Madrid: Work.*
- <http://www.sri.gob.ec/web/guest/32>. (2012). *Las PYMES. Obtenido de Las PYMES: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/32>*

- Jiménez, F. B. (2012). *Emprendimiento social*. Madrid: Esic editorial. Josep M. T. (2014). *Marketing directo e interactivo*. Madrid: Esic. Lago, Á. (2012). *El comercio*. Lima: Works.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (17 de octubre de 2011). <http://www.cetid.abogados.ec/>. Obtenido de <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>
- Ley Orgánica de Fomento al Emprendimiento (14 de octubre de 2013). <http://documentacion.asambleanacional.gob.ec/>. Obtenido de [http://documentacion.asambleanacional.gob.ec/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/3003a1e3-aa85-43f3-99e8-c192b70f69ae/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Fomento%20al%20Emprendimiento%20\(Tr%C3%A1mite%20No.%20155619\)](http://documentacion.asambleanacional.gob.ec/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/3003a1e3-aa85-43f3-99e8-c192b70f69ae/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Fomento%20al%20Emprendimiento%20(Tr%C3%A1mite%20No.%20155619))
- Lobejón, L. (2012). *El Comercio*. Mexico: Comercio.
- Lobo, M. Á. (2014). *Éxito de la publicidad*. México: McGraw-Hill,.
- Lorite, F. M. (2013). *Iniciativa empresarial y desarrollo económico local*. California: OECD Publishing.
- Maite. (2013). *capital de riesgo y financiación*. Barcelona: EOI. Mario. (2015). *Teoría planificación*. Caracas: Humanidades. Márquez, F. (2013). *El Comercio*. Paris: Comercio.
- Mercado, S. H. (2011). *Competencia*. Mexico: Works. Monserrat. (2012). *El plan de empresa*. Barcelona: Marcombo.
- Morell, J. M. (2016). *Significado del emprendimiento*. Bogotá: Diaz de Santos.
- Moreno, J. A. (2012). *El emprendimiento*. Madrid: Esic.
- Moreno, J. A. (2014). *La importancia del emprendimiento*. Barcelona: Editorial UOC. Moreno, J. V. (2013). *Espiritu empresarial*. Madrid: Quality.
- Moro, J. M. (2011). *Comercialización*. Barcelona: Works. Osterwalder, A. (2012). *Modelo de Negocio*. Mexico: Publicity. Pascual, R. C. (2013). *La demanda*. Caracas: Agustin S.A.

Picallo, A. F. (2014). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. Madrid: Gráficas Dehon.

Pulido, D. U. (2011). Emprendimiento. México: Line.

Pulido, D. U. (2014). Desarrollo en la habilidad para gestionar. Madrid: Díaz de Santos.

Ramírez González A. (2010). Metodología de la Investigación Científica.

Río, A. B. (2012). Estrategias de comercialización . Bogotá: Publicity. Ruiz, C. (2012). El comercio . Panamá: Work.

Sanzo, M. (2011). Productos y servicios. Noriega: CIA.

Sellens, J. T. (2014). Proceso de tecnologías nuevas. Bogotá: Ecoe Ediciones. Stutely, R. (2012). Estrategias de negocio. Madrid: Negocio.

Tracy, B. (2015). El libro del emprendedor: cómo crear tu empresa y convertirte en tu propio jefe. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Trenzano, J. M. (2012). Promoción de ventas. Perú: Granica.

Urbano, D. (2014). Características del emprendimiento. Barcelona: UOC.

Valdes, D. (2011). Estrategia de Comercialización. España: Publicity. Vavra, T. (2011). Clientes. Madrid: Publicidad.

Vigaray, D. (2013). Método de la promoción. México: McGraw-Hill. Yoguel, G. (2014). Características de las Pymes. Perú: Line.

