



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

TEMA:

**Factores determinantes de la competitividad de las pymes de
servicios en la ciudad de Guayaquil**

AUTOR:

Bermeo Rodríguez, Karla Katherine

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

TUTOR:

Ing. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth Mgs.

Guayaquil, Ecuador

20 de septiembre del 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Bermeo Rodríguez Karla Katherine**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional**.

TUTORA

f. _____
Ing. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth Mgs.

DECANA

f. _____
Ing. Wong Laborde, Nancy Ivonne PhD.

Guayaquil, a los 20 del mes de septiembre del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Bermeo Rodríguez, Karla Katherine**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Factores determinantes de la competitividad de las pymes de servicios en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 20 del mes de septiembre del año 2018

LA AUTORA

f. _____
Bermeo Rodríguez, Karla Katherine



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Bermeo Rodríguez, Karla Katherine**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Factores determinantes de la competitividad de las pymes de servicios en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 20 del mes de septiembre del año 2018

LA AUTORA:

f. _____
Bermeo Rodríguez, Karla Katherine



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

REPORTE DE URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: BERMEO RODRÍGUEZ_KARLA KATHERINE_FINAL.docx
(D40820129)
Submitted: 8/14/2018 10:05:00 PM
Submitted By: karlabermeo_95@outlook.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

MEMORIAS III CONGRESO FCA-UG 958-1005.pdf (D32267035)
<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/8123/1/CB-0494550.pdf>
<http://www.ticbeat.com/empresa-b2b/5-motivos-fracaso-pymes/>
<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v16n28/v16n28a03.pdf>
<https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/11694/034139164.pdf?sequence=1>
<https://books.google.com.ec/books?id=ftF0BQAAQBAJ&pg=PT25&lpg=PT25&dq=Un+servicio+es+cualquier+actividad+o+beneficio+que+una+parte+puede+ofrecer+a+otra.+Es+esencialmente+intangible+y+no+se+puede+poseer.+Su+producci%C3%B3n+no+tiene+por+qu%C3%A9+ligarse+nec>

Instances where selected sources appear:

6

AGRADECIMIENTO

Al concluir esta importante etapa, quiero agradecerle a Dios, por brindarme la sabiduría, paciencia y valor para realizar este proyecto y alcanzar un logro más en mi vida.

A mi familia, por el apoyo incondicional en todos los aspectos, por el esfuerzo realizado al brindarme la oportunidad de estudiar y desarrollarme profesionalmente, lo que soy se lo debo a ustedes. Espero poder recompensarles tanto amor y sacrificio entregado hacia mí.

A esa persona especial, por estar a mi lado, ayudándome a lidiar con el estrés, por su amor sincero y por siempre tener las palabras correctas en el momento adecuado. Gracias por ser parte de esto.

A mi tutora de tesis, Ing. Gabriela Hurtado, por su guía, predisposición y cariño para lograr terminar el proyecto con éxito.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en donde adquirí los conocimientos necesarios para desenvolverme en el mundo laboral, y a esta misma institución, por ser el lugar en donde conocí a quienes hoy puedo llamar mis amigos. A ellos, gracias por el tiempo compartido.

Por último, pero no menos importante, a mis mejores amigas, quienes indirectamente han sido partícipe del desarrollo de este trabajo, a través de sus mensajes de ánimo y motivación.

DEDICATORIA

El esfuerzo de este trabajo está dedicado principalmente a Dios y a mi familia, ya que son el pilar fundamental de todos mis logros, y porque debido a sus consejos y confianza, hoy en día puedo finalizar una etapa en mi vida con total satisfacción.

Además quiero dedicar este proyecto, a todas aquellas personas que depositaron su confianza en mí, y que, través de sus palabras de apoyo lograron que esta meta planteada hace años atrás sea cumplida hoy en día.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

ING. WONG LABORDE, NANCY IVONNE PhD.

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

ING. ARIAS ARANA, WENDY VANESSA Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

ING. CARRERA BURI, FÉLIX Mgs.

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

CALIFICACIÓN

BERMEO RODRÍGUEZ, KARLA KATHERINE

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	2
Formulación del problema.....	3
Contextualización del problema	3
Antecedentes	4
Justificación.....	5
OBJETIVOS.....	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
CAPÍTULO I.....	8
1.1 Marco teórico.....	8
1.2 Marco referencial	20
1.2.1 Situación de pymes de servicios colombianas.....	20
1.2.2 Pymes en México	22
1.3 Marco legal	24
1.4 Metodología.....	26
1.4.1 Tipo de investigación.....	26
1.4.2 Alcance y limitaciones.....	29
1.4.3 Población y muestra.....	32
1.4.4 Hipótesis	35
1.4.5 Preguntas de investigación	35
1.4.6 Variables	35

CAPÍTULO II: SITUACIÓN ACTUAL DE PYMES DE SERVICIOS.....	39
2.1 Pymes de Guayaquil.....	39
2.2 Antecedentes de pymes de servicios	40
2.3 Tipo de pymes de servicios y características.....	42
2.4 Situación actual	43
CAPÍTULO III: FACTORES DETERMINANTES DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES DE SERVICIOS	48
3.1 Factores internos y externos de las pymes.....	48
3.2 Factores críticos del éxito	49
3.3 Tabulación de las entrevistas estructuradas.....	50
CAPÍTULO IV: MECANISMOS PARA INCREMENTAR LA COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LAS PYMES DE SERVICIOS	55
4.1 Mecanismos para incrementar la innovación.....	55
4.1.1 Modelo Triple Hélice.....	56
4.1.2 Plataformas digitales	57
4.1.3 Aplicaciones móviles	58
4.2 Mecanismos para mejorar la tecnología	59
4.2.1 Cloud computing	59
4.2.2 Facturación electrónica	60
4.3 Mecanismos para la mejora de la planeación estratégica	61
4.3.1 Análisis FODA.....	61
4.3.2 Cuadro de Mando Integral.....	62
CAPÍTULO V: MODELO ESTADÍSTICO, TABLA DE FACTORES DE CONTINGENCIA	64

CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS	72
GLOSARIO	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sectorización 2016	6
Tabla 2. Clasificación Pymes Latinoamericanas	9
Tabla 3. Clasificación de Pymes en Ecuador	10
Tabla 4. Monto de activos	11
Tabla 5. Clasificación de pymes en Colombia	20
Tabla 6. División de pymes en México	23
Tabla 7. Clasificación pymes servicios	29
Tabla 8. Tamaño de la muestra.....	33
Tabla 9. Ubicación pymes de servicios	34
Tabla 10. Ubicación pymes inmobiliarias	34
Tabla 11. Vida y mortalidad de pymes	39
Tabla 12. Evolución de sectores en la participación de economía del país. 41	
Tabla 13. Variación porcentual de inmobiliarias	45
Tabla 14. Variación porcentual de otros servicios	45
Tabla 15. Innovación a partir de plataformas digitales	57
Tabla 16. Innovación a partir de apps en dispositivos móviles.....	58
Tabla 17. Tecnología a partir de Cloud Computing	60
Tabla 18. Tecnología a partir de la facturación electrónica	61
Tabla 19. Problemas y posibles soluciones para pymes de servicios	63
Tabla 20. Tabla de factores de contingencia.....	65
Tabla 21. Medidas Simétricas	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sectorización 2016.....	6
Gráfico 2. Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter	17
Gráfico 3. Clasificación de pymes de servicios.....	30
Gráfico 4. Tiempo de vida de inmobiliarias	31
Gráfico 5. Tiempo de vida de otros servicios	32
Gráfico 6. Ubicación pymes de servicios	34
Gráfico 7. Ubicación pymes inmobiliarias	35
Gráfico 8. Vida y mortalidad de pymes	40
Gráfico 9. Mortalidad de inmobiliarias.....	46
Gráfico 10. Mortalidad de otros servicios.....	46
Gráfico 11. División de pymes de servicios	50
Gráfico 12. Tiempo de permanencia en el mercado de pymes de servicios	51
Gráfico 13. Factores de permanencia de pymes de servicios.....	52
Gráfico 14. Factores de difícil implementación en pymes de servicios	52
Gráfico 15. Factores que inciden en el fracaso de pymes de servicios	53
Gráfico 16. Razones para mantener categoría de Pyme	54
Gráfico 17. Aceptación o negación de cambio de categoría Pyme.....	54
Gráfico 18. Ejemplo de cuadro de mando integral	62
Gráfico 19. Tabulación SPSS de 55 entrevistas	69

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general identificar los factores determinantes que influyen en la competitividad de pymes de servicios en la ciudad de Guayaquil para mantener un emprendimiento sostenible, esto obedece a la realidad que atraviesa el Ecuador, ya que, solo el 25% de las pymes sobrepasa los dos años de vida en el mercado. Debido a la información recopilada en el marco teórico, situación actual de pymes en mercados internacionales culturalmente parecidos, estudios realizados por Ekos y Senplades y la percepción de la investigadora, se optó por realizar entrevistas estructuradas a 55 empresarios de pymes de servicios inmobiliarios y otros servicios, en donde el resultado obtenido fue que la innovación, tecnología y planeación estratégica contribuían a la sostenibilidad de las empresas, misma hipótesis establecida por la autora. Una vez habiendo obtenido las respuestas, se propuso mecanismos que contribuyan a incrementar la competitividad de estas empresas, no solamente para las pymes que fueron objeto de estudio en este trabajo de investigación, sino también para aquellas empresas nacientes del mismo sector que necesitan ser competitivas y sostenibles en el mercado de la ciudad de Guayaquil o en otros similares. Para complementar lo investigado, se eligió implementar el modelo estadístico de tabla de factores de contingencia, mismo que ratificó la hipótesis, de que los tres factores mencionados anteriormente contribuyen a que una pyme de servicio sea sostenible en el tiempo.

Palabras Claves: *Pymes, servicios, competitividad, sostenibilidad, innovación, tecnología, planeación estratégica.*

ABSTRACT

The general objective of this research work is to identify the determinants that influence the competitiveness of SMEs of services of the city of Guayaquil to maintain a sustainable entrepreneurship, this is due to the reality that crosses Ecuador, because only 25% of SMEs exceed two years of market life. Due to the information compiled in the theoretical framework, current situation of SMEs in culturally similar international markets, studies carried out by Ekos and Senplades and the perception of the researcher, it was opted to conduct structured interviews at 55 entrepreneurs in real estate services and other services, where the result was that innovation, technology and strategic planning contributed to the sustainability of companies, the same hypothesis established by the author. Once the replies were obtained, mechanisms were proposed to help increase the competitiveness of these companies, not only for SMEs that were studied in this research work, but also for those emerging companies of the same sector that need to be competitive and sustainable in the market of the city of Guayaquil or other similar. To complement the research, it was decided to implement the statistical model of contingency factor table, which ratified the hypothesis, that the three factors mentioned above contribute to a service SME be sustainable over the time.

Keywords: *SMEs, services, competitiveness, sustainability, innovation, technology and strategic planning.*

RÉSUMÉ

Le présent travail de recherche a pour objectif général identifier les facteurs déterminants qu'ils influencent dans la compétitivité de PME de services de la ville de Guayaquil pour maintenir une entreprise durable, ceci obéit à la réalité qui traverse l'Équateur, puisque, seulement 25% des PME dépasse les deux ans de vie sur le marché. En raison de l'information recueillies dans le cadre théorique, de la situation actuelle des PME en marchés internationaux culturellement similaires, études réalisées par Ekos et Senplades et la perception du chercheur, s'est opté pour réaliser entretiens structurés à 55 chefs d'entreprise de PME de services immobiliers et d'autres services, en où le résultat obtenu a été que l'innovation, technologie et planification stratégique ont contribué à la durabilité des entreprises, égal a l' hypothèse établie par l'auteur. Après avoir obtenu les réponses, des mécanismes contribuant à accroître la compétitivité de ces entreprises ont été proposées, non seulement pour les PME qui ont été étudiées dans ce travail de recherche, mais aussi pour les entreprises naissantes du même secteur qui doivent être compétitives dans la ville de Guayaquil ou autres similaires. Pour compléter la recherche, a été choisi pour mettre en œuvre le modèle statistique du tableau des facteurs de contingence, le même qui a ratifié l'hypothèse, selon laquelle les trois facteurs mentionnés ci-dessus contribuent à la durabilité d'une PME de services.

Mots Clés: *PMEs, services, compétitivité, durabilité, l'innovation, technologie, planification stratégique.*

INTRODUCCIÓN

En años anteriores, la idea de tener un negocio o empresa resultaba difícil debido a la limitación de recursos y escasas fuentes de financiamiento. Sin embargo, Ecuador ha crecido a gran escala en lo que se refiere a los emprendimientos, esto puede evidenciarse en la evolución del 14% en 2007 al 23% en 2011 (Ministerio de Industrias y Productividad, 2012). Este tipo de negocios con el paso del tiempo, logran convertirse en pequeñas y medianas empresas, las cuales, actualmente representan el 42% de la población empresarial en nuestro país (EKOS, 2016). Adicional, estas contribuyen a la economía de sus propietarios y del país en general. De acuerdo a una investigación realizada por la Revista Ekos basándose en información otorgada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, las pymes representan el 27,8% del PIB en Ecuador en el 2016 (EKOS, 2017).

La importancia de las pymes radica en que son generadoras de empleo, inyectan riqueza a la economía y son reconocidas a nivel internacional, abarcando el 70% de la Población Económicamente Activa (Ron & Sacoto, 2017, p. 5). No obstante, estas pueden enfrentarse a dificultades que no les permite desarrollarse de una manera competitiva y en muchas ocasiones no logran mantenerse en el mercado, debido a que deben hacer frente a las actividades de las grandes empresas, las cuales pueden ser desarrolladas de una manera más eficaz debido a su capacidad y recursos.

En la actualidad, aunque una característica del negocio pueda considerarse como ventaja competitiva, no es menos cierto que existen factores que inciden en el desarrollo de una empresa, ya sean estos internos, como en el caso de planeación estratégica, o recursos externos, cuando hablamos del acceso a un financiamiento bancario.

El presente trabajo se centrará en las pymes de servicios, las cuales abarcan un gran porcentaje dentro del ranking de empresas en el país. Lo que se desea, es determinar aquellos factores importantes y como se relacionan en el desarrollo de las empresas, y a su vez conocer la manera

en la que contribuyen a la mejora de la competitividad de las pymes de servicios en Guayaquil.

Formulación del problema

Latinoamérica es considerado una cuna de emprendimientos que está en constante evolución. En Ecuador existe una orientación positiva hacia la creación de empresas, dependiendo su capacidad económica, es por eso que es preciso tener en claro una definición de lo que es pequeñas y medianas empresas, centrado en nuestro país.

El Servicio de Rentas Internas (SRI, 2018) argumenta que:

En Ecuador, las pymes se concentran particularmente en producir bienes y servicios, convirtiéndose en la base del desempeño social del país, tanto a la hora de producir, incrementando la demanda y adquiriendo productos o añadiendo valor, por lo que se considera como un actor primordial en la generación de riqueza y empleo.

Existe una problemática respecto al desarrollo y competitividad de las pymes, debido a que, en muchas ocasiones no cuentan con los recursos necesarios para realizar sus actividades de una manera efectiva. En muchas ocasiones los factores y recursos existentes no son empleados de la mejor manera, por lo que, en casos extremos, se debe dejar de ejercer la actividad económica. Hay muchos factores determinantes que hacen que una empresa no sea competitiva y otros que hacen que estas perduren en el tiempo y es eso lo que se busca conocer en el presente trabajo de investigación.

Contextualización del problema

El sector de servicios, se encuentra en la segunda posición con más pymes a su haber, por lo que resulta más complicado para una persona mantener su empresa a través del tiempo, sin que decrezca la calidad de su servicio ofertado o que desaparezca por alta competencia en el mercado.

Además, que las pymes por sus características estructurales, tienden a ser menos competitivas debido a su capacidad en diferentes aspectos,

teniendo como principales competidores, no solo a empresas que ofertan su mismo servicio, si no que tienen que lidiar con aquellas denominadas grandes empresas.

Uno de los principales problemas que deben afrontar las pymes es el crecimiento continuo de la globalización, así como nueva tecnología que deben adquirir y la innovación que deben poner en práctica. Otro inconveniente que enfrentan, es que la mayoría de las empresas son de carácter familiar, por lo que no cuentan con una adecuada organización administrativa.

Se desea conocer si la aplicación de los factores que surjan de la investigación y análisis estadístico contribuyen a la mejora de la competitividad de las pymes de servicios en Guayaquil.

Antecedentes

En los últimos tiempos, Ecuador ha evolucionado en lo que respecta a la constitución de empresas, por esa razón la CEPAL, ubica a nuestro país como el segundo país en América Latina con mayor número de pymes. Este tipo de empresas en nuestro país, son una base fundamental para el desarrollo económico, ya que no solo contribuye con la economía de una familia, sino que enriquece a la nación en general, al crear nuevas plazas de empleo y ayudar a disminuir la tasa de desempleo.

Sin embargo, anteriormente, para pequeños empresarios, existía cierta dificultad para comenzar con sus negocios, debido a que no contaban con la capacidad económica requerida, y acceder a préstamos financieros resultaba tedioso por el sin número de requisitos y adicional a esto, las instituciones financieras y el gobierno en general, no le daban la atención requerida para continuar con el desarrollo de las empresas. Nacionalmente, se hablaba de que no existía incentivos y ayuda para los empresarios que estaban naciendo, por lo cual muchas de las ideas quedaban plasmadas solo en papeles.

Es por esta razón que el año anterior, 2017, el Banco del Pacífico, lanzó el producto “Emprendedor Pacífico”, con el fin de contribuir al desarrollo y crecimiento de las pymes. Entre los principales ejemplos, fueron citados el reconocido restaurante “Café de Tere” y “Gloria Saltos”, quienes obtuvieron préstamos a largo plazo y con una tasa asequible.

El Presidente Ejecutivo del Banco del Pacífico, aseveró que “Este es un sector (pymes) que tiene incidencia directa con el desarrollo de distintos países y en Ecuador. Es nuestra obligación y deber como institución financiera apoyar ese crecimiento” (Vieira, 2017).

Según datos otorgados por el INEC, al 2016 existían un total de 834745 empresas a nivel nacional, de las cuales 76246 eran pymes (pequeñas y medianas empresas, categoría a y b), dedicadas a diferentes actividades. En lo que se refiere al sector de servicio, este tiene un abanico de categorías, como el transporte, el alojamiento, financiero, entre otros. En el sector de servicios, la provincia que cuenta con más pymes es Pichincha, siguiéndole la provincia del Guayas, en donde puede evidenciarse la actitud emprendedora de sus habitantes.

Justificación

El objetivo de realizar la presente investigación obedece a la realidad social y económica por la que está atravesando el Ecuador. Si bien es cierto, existen una cantidad considerable de pymes, las mismas no logran mantenerse en el mercado por un tiempo prolongado, es decir, no son sostenibles; por lo que es necesario conocer si existen factores que permitan que una empresa sea más competitiva en diversos aspectos.

Se prefirió trabajar con el sector de servicio, que según de acuerdo al INEC abarca el 40,59% del total de empresas (INEC, 2016, p. 21). Además que dentro de esta sección se puede encontrar un abanico de factores que contribuyan a la competitividad, además hoy en día se están creando más emprendimientos orientados a este sector, por lo que es necesario conocer y contribuir con información necesaria para que se cometan la menor cantidad

de errores posible, con el fin, de que en un futuro puedan ser consideradas como grandes empresas, capaces de competir no solo en un mercado nacional, si no tener la capacidad de hacerlo internacionalmente.

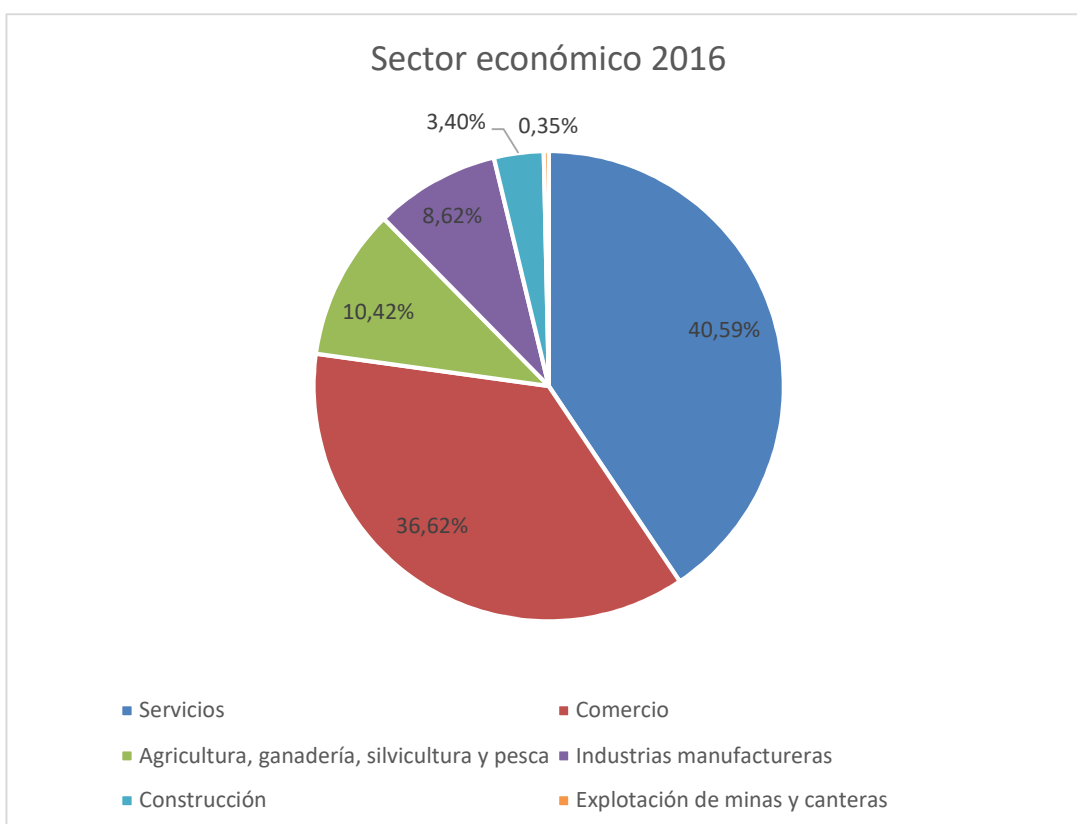
Tabla 1. Sectorización 2016

Sector económico 2016	No. Empresas	Porcentaje
Servicios	342488	40,59%
Comercio	308956	36,62%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	87926	10,42%
Industrias manufactureras	72735	8,62%
Construcción	28678	3,40%
Explotación de minas y canteras	2962	0,35%
TOTAL	843745	100,00%

Fuente: INEC

Elaboración: Karla Bermeo

Gráfico 1. Sectorización 2016



Fuente: INEC

Elaboración: Karla Bermeo

OBJETIVOS

Objetivo general

Identificar los factores determinantes que influyen en la competitividad de pymes de servicios en la ciudad de Guayaquil para mantener un emprendimiento sostenible.

Objetivos específicos

- a) Conocer la situación actual de las pymes de servicios en la ciudad de Guayaquil periodo 2011-2016.
- b) Identificar los factores determinantes de las pymes de servicios en la ciudad de Guayaquil que han permanecido en operaciones entre 3 a 5 años.
- c) Proponer mecanismos para desarrollar factores que incrementen la competitividad y sostenibilidad de pymes de servicios en la ciudad de Guayaquil.
- d) Conocer la sostenibilidad del negocio de pymes de servicios en la ciudad de Guayaquil a partir de tablas de factores de contingencia.

CAPÍTULO I

Los factores determinantes de la competitividad juegan un rol esencial dentro de la empresa, pues son ellos quienes intervienen en el desempeño y mejora de la misma, aportando aspectos positivos a través de su vida en el mercado y contribuyendo a la sostenibilidad del negocio.

1.1 Marco teórico

En América Latina, es muy común escuchar el término “Pymes” para referirse a aquellos emprendimientos que crecen a través del tiempo. Sin embargo, no existe una definición en concreto a la hora de describir una pequeña o mediana empresa. Por lo cual se ha recurrido a la revisión de literatura para obtener un concepto final.

Urbano y Toledano (2008) definen a las pymes como:

Una entidad que, independientemente de su forma jurídica, se encuentra conformada por recursos humanos, técnicos y materiales, manejados por una o varias personas que asumen la responsabilidad de tomar las decisiones oportunas, con el fin de obtener utilidades o prestar servicios a la comunidad. (p. 20)

Por otro lado, el SRI (2018) se refiere al término PYMES como “Un conjunto de pequeñas y medianas empresas que, de acuerdo a sus volúmenes de ventas, capitales y trabajadores, estas contienen características económicas y productivas menores a las grandes empresas”.

Al analizar ambas definiciones, podemos deducir que las pymes son aquellas empresas que cuentan con los recursos necesarios para su operacionalización, y que deben cumplir ciertas características para ser consideradas pequeñas y medianas empresas, las cuales pueden dedicarse a diferentes actividades económicas.

En Latinoamérica, las pymes son consideradas una base sólida para la economía y en el plano social, debido a que comprenden aproximadamente el 98% del sistema empresarial (Gonzalez, 2016). Según un estudio

realizado por la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (1988), establece que:

Las pequeñas empresas, no tienen como objetivo el crecimiento en términos de una organización más compleja y una mayor escala de producción, mientras que, en las medianas empresas, se distinguen de las primeras, principalmente en la estrategia, ya que su objetivo es ampliar los mercados y también aumentar la escala de producción. En una empresa de mediano tamaño, las funciones de dirección, son ejecutadas por lo regular por más de una persona, lo que diferencia de una pequeña empresa, la cual principalmente está bajo el mando de una sola persona. (p. 145)

Existen ciertas características que comparten estas empresas a nivel latinoamericano para ser consideradas como pequeñas o medianas empresas. Estas cuentan con integrantes de la misma familia para conformar y dirigir un negocio; el poder de decisión es de forma centralizada; en muchas ocasiones no llevan un registro contable adecuado, por lo que a la larga deben afrontar problemas y, además; existe poca preparación y recursos para hacer frente y acceder a mercados internacionales.

Si bien es cierto, cada país, evalúa y clasifica a las empresas de acuerdo a los parámetros que decidan son los más apropiados, pero existen criterios en común de clasificación entre estas pymes latinoamericanas. En el siguiente cuadro se muestra los criterios generales en cada país latinoamericano.

Tabla 2. Clasificación Pymes Latinoamericanas

País	Criterios			
	Empleo	Nivel de venta	Nivel de activos	Sector económico
Venezuela	●	●		
Uruguay	●	●		
República Dominicana	●	●	●	
Perú	●	●		
Paraguay	●	●		
Panamá				
México	●			●

Honduras	●		
Guatemala	●	●	●
El Salvador	●	●	
Ecuador	●	●	●
Chile	●	●	
Costa Rica	●		●
Colombia	●	●	●
Brasil	●	●	●
Bolivia	●	●	●
Argentina		●	●

Fuente: Centro de Estudios Latinoamericanos, 2016

Elaboración: Karla Bermeo

Al observar la Tabla 2, se puede llegar a la conclusión, que la mayoría de las empresas en Latinoamérica, para ser consideradas como pequeñas o medianas, se basan en el empleo, que se refiere, a la cantidad de empleados que prestan sus servicios en un negocio determinado, siguiéndole muy de cerca el nivel de ventas que puedan generar durante el año económico y que tan representativo es para el país.

Una vez conocido el término al que se hace referencia, se puede acotar que, en nuestro país, las pymes son consideradas como un pilar fundamental para la economía, y esto puede verse reflejado en las nuevas leyes implementadas a favor del este sector, las cuales buscan incrementar la creación de empresas y contribuir al desarrollo de las mismas. Además de servir como impulso para la inversión y futuras exportaciones.

En Ecuador, existen ciertas características que hacen considerar a una empresa como pequeña o mediana. Conforme a información otorgada por el INEC, prevalecen los siguientes criterios para ser una pyme:

Tabla 3. Clasificación de Pymes en Ecuador

Tamaño	Ventas	Trabajadores
Pequeña	\$100.001 a \$1'000.000	10 a 49
Mediana "A"	\$1'000.001 a \$2'000.000	50 a 99
Mediana "B"	\$2'000.001 a \$5'000.000	100 a 199

Fuente: INEC, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

Existen ciertas variables que se consideran al momento de categorizar a una empresa como pyme, entre ellas se encuentra, el nivel de ventas reportado anualmente, así también como el resultado del ejercicio en sus estados financieros, el valor del capital aportado por los propietarios al momento de la constitución de la empresa, la cantidad de empleados, el nivel de activos, entre otros (Casinelli, 2011).

En lo que respecta a la variable monto de activos, nacionalmente, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, realiza la siguiente clasificación:

Tabla 4. *Monto de activos*

Variables	Pequeña	Mediana
Monto de activos	De \$100.001 hasta \$750.000	De \$750.001 hasta \$3'999.999

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

Entre las características más relevantes que se puede mencionar son que las empresas son típicamente familiares, en donde el capital en casi totalidad es aportado por el dueño, quien, además, es quien realiza la parte administrativa o gerencial, y es también quien realiza los trámites y contrata personal para su negocio. Es común que este tipo de jefes, delegue tareas operativas y solo opera en lo que sabe, porque carece de conocimiento. En muchas ocasiones, las pymes no tienen experiencia en el mercado, por lo que desconocen cómo se maneja una empresa y las fuentes de financiamiento a las que pueden acceder.

Otro punto importante que debe ser tomado en cuenta son las ventajas y desventajas que este tipo de empresas pueden atravesar. Por un lado, cuentan con mano de obra dispuesta a trabajar, tienden a adaptarse al mercado y utilizan los factores productivos locales y reducen la pobreza en el país en el que se desarrollan.

Por el contrario, existen diferentes desventajas como por ejemplo el frente que deben hacerle a las grandes empresas, también deben lidiar con

los costos de constitución y producción, además de la falta de experiencia al momento de empezar a gerenciar la empresa.

De acuerdo al Servicio de Acreditación Ecuatoriano, las pequeñas y medianas empresas generan tres de cada diez puestos de trabajo (SAE, 2017), razón por la cual son tan importantes dentro de la economía ecuatoriana. La elección para trabajar con el sector de servicios, se debe a que la mayoría de pymes se dedican a este tipo de actividades y también se cuenta con la información necesaria para ser investigada. Cuando se habla de servicio, Grande (2005) lo define como “Cualquier actividad que una empresa puede ofertar a sus clientes. Es fundamentalmente intangible y no se puede poseer físicamente. Su proceso no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico” (p. 2).

“Los servicios son intangibles y heterogéneos, al mismo tiempo siendo juzgados por el desempeño y la experiencia de aquellos que los utilizan” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, pág. 15). Adicional a esto, hay ciertas características de tipo cualitativas con las que son calificadas este tipo de empresas como la relación y comunicación directa con los potenciales clientes, además que la calidad del servicio es medida a través de los consumidores, por lo que el trato hacia ellos debe ser primordial y excelente, y una de las variables claves, está en el tiempo de respuesta y solución que se le da al cliente.

En el presente trabajo, el sector de servicios fue el elegido para ser investigado, debido a que no se limita a un solo tipo de actividad económica, al contrario, dentro de esta sección existen 14 categorías que desarrollan diferentes funciones, pero siempre ligadas al servicio. De acuerdo al INEC, la agrupación es de la siguiente manera: (a) suministro de energía, (b) distribución de agua, (c) transporte, (d) alojamiento, (e) información, (f) financieras, (g) inmobiliarias, (h) científico técnico, (i) administrativos, (j) administración pública, (k) enseñanza, (l) salud, (m) artes, (n) otros servicios.

Otro punto importante, son los factores determinantes de éxitos de pymes, en donde se entiende que una empresa es exitosa cuando debido a su capacidad de gestión y sus sobresalientes prácticas empresariales y

directivas consiguen superar a otras, logrando así posicionarse en el mercado de una manera favorable y manteniéndose en él a través del tiempo.

A pesar de que existen diversidad de conceptos sobre el éxito, John Rockart y Christine Bullen, fueron los primeros en utilizar el término "Factores críticos de éxito" como sistema, con el fin de ayudar a los dirigentes de las empresas a cubrir las necesidades de información de una manera eficiente. Es por esto que Rockart y Bullen (1981) definen a los factores críticos como:

El número limitado de áreas en las cuales los resultados satisfactorios asegurarán el funcionamiento competitivo acertado para el individuo, el departamento o la organización. FCE son las pocas áreas claves donde "las cosas deben ir bien" para que el negocio florezca y para que los objetivos del gerente sean alcanzados. (p. 7)

En un contexto general, existen dos tipos de factores que intervienen al momento de que una empresa sea exitosa, como lo son: (a) factores internos, (b) factores externos. Los primeros son aquellos que pueden evidenciarse dentro de la empresa, al momento de realizar una actividad o poner en práctica una estrategia, mientras que los externos, son aquellos de los cuales no se tiene el control, y la empresa debe adaptarse a ellos, con el fin de enfrentar las situaciones con éxito.

Se hace referencia a los factores internos, cuando se trata sobre el tiempo de vida y el tamaño de la empresa, la motivación de los empleados, la estructura de la institución y la gestión del conocimiento. Mientras que, en factores externos se puede mencionar a los competidores del mercado, los clientes, los proveedores, la demanda, el avance tecnológico, el acceso a los créditos privados y el apoyo gubernamental. (Blázquez, Dorta, & Verona , 2006, pp. 3-8).

Al revisar diferentes estudios realizados por autores, se puede citar tres perspectivas adoptadas a lo largo del tiempo sobre el éxito competitivo:

(a) “La que apuesta por que las claves del éxito en las empresas no tienen fronteras ni nacionalidad al considerar que están basadas en conceptos y valores sencillos, que parten de una historia y de una cultura” (Clifford & Cavanagh, 1988).

(b) “Los que parten de la premisa de que no todos los factores identificables como ingredientes necesarios para el éxito lo son en todos los países o deben presentarse con la misma intensidad en todos los países” (Huck & McEwen, 1991).

(c) “En las empresas de éxito pueden encontrarse principios comunes independientemente del país, entorno o cultura, pero que sin duda otros factores de éxito estarán ampliamente condicionados por el país y serán específicos de las empresas que ahí actúen” (Viedma, 1992).

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se puede concluir que el éxito competitivo en las empresas es algo dinámico, que se transforma a través del tiempo. Sin embargo, existe una inclinación hacia la perspectiva expuesta por Viedma, ya que, si bien es cierto, pueden existir factores que contribuyan al éxito y que estos sean compartidos por varias empresas, indistintamente el lugar en donde estas se desarrollen, mientras que también se expone que hay determinados aspectos que necesariamente van a afectar a una empresa debido a su país.

Como anteriormente se había explicado de la existencia de dos tipos de factores, en el presente trabajo investigativo se enfocará en los factores internos que han hecho que una empresa sea exitosa, ya sea a partir de percepciones y teorías de autores, como del desempeño de pymes existentes. Existen ciertos factores en común que contribuyen al éxito como lo son: a) recursos humanos, (b) innovación y marketing, (c) recursos tecnológicos, (d) calidad del servicio, (e) adecuada gestión financiera, (f) valores culturales, (g) capacidades directivas y (h) responsabilidad social corporativa.

Cuando se habla de competitividad, lo primero que se viene a la mente, es la sistematización realizada por Michael Porter, donde se refiere a la

teoría de la competitividad, en la cual habla de la necesidad de crear factores productivos y de competencias para una empresa. La competitividad de una empresa, debe ser tomada en consideración como un factor importante para la medición del éxito.

Porter (1991) afirma que:

La competitividad ha pasado a ser una de las preocupaciones cardinales del gobierno y de la industria de todas y cada una de las naciones. La cuestión es cómo brinda una nación un entorno en el que las empresas sean capaces de mejorar e innovar más aprisa que sus rivales extranjeras. (p. 47)

El autor mencionado anteriormente, se atrevió a trasladar el tema de la competitividad de las empresas a las naciones, sin embargo, existe otro autor quien debate con Porter sobre este tema. Paúl Krugman, reconocido académico, sostiene que, “el incremento del nivel de vida de un país es, en promedio, igual al de su productividad interna y no depende de la competitividad respecto de sus competidores” (Krugman, 1994, pp. 28-44).

Siguiendo con la teoría de Porter, la cual será una guía para el presente trabajo, la innovación crea ventaja competitiva y más aún cuando una empresa encuentra la oportunidad de desarrollarse en un mercado totalmente nuevo, o presta atención a aquellos nichos que han sido desatendidos por parte de sus competidores. Porter (1991) establece que “una vez que la empresa obtiene ventaja competitiva a través de una innovación, puede sostenerla solamente a través de una mejora incesante” (p. 72).

La competitividad reflejada en el nivel empresarial, se deriva de la ventaja competitiva que tiene una empresa, y esto se ve reflejado mediante sus métodos de producción, dirección y organización, con relación a los potenciales competidores dentro un mercado determinado. Se puede decir que la competitividad de una empresa, va a depender en gran cantidad de la innovación, la productividad, la rentabilidad, la participación que tenga la

empresa en su país, y en qué posición se encuentra en relación a sus rivales.

Toda empresa desea ser competitiva, por lo cual es necesario que se enfoque en trazar estrategias con ventaja competitiva que pueda ser sostenible en el tiempo. Es por esto, que Porter establece tres estrategias competitivas que contribuirán al crecimiento y mejor desempeño de la empresa, las cuales son: (a) liderazgo en costos; esta estrategia es la más utilizada por pymes, debido a que se trata de buscar los costos más bajos en materia prima y producción, con el fin de poner posicionarse en el mercado con un precio accesible en los productos o servicios, y que este sea inferior al de la competencia, para poder atraer más clientes, (b) la diferenciación; esto hace referencia al hecho de que una empresa debe tener algo diferente a los demás para que esta sea reconocida, debido a que las personas recuerdan más aquellas empresas novedosas o ingeniosas, a aquellas que ofrecen un servicio sin ningún valor agregado; (c) el enfoque; si una empresa desea ser exitosa, lo mejor es desarrollarse en un segmento del mercado y tratar de ofrecer el mejor servicio posible y no desviarse del objetivo inicial.

Otro punto importante que debe ser mencionado en lo que respecta a competitividad, son las “Cinco Fuerzas de Porter” o también llamado “Modelo de competitividad ampliado de Porter”, debido a que esta herramienta permite realizar un análisis externo de la empresa y a partir de esto se puede determinar la mejor estrategia. A continuación, se muestra el modelo:

Gráfico 2. Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter



Fuente: Michael Porter, 1991
Elaboración: Karla Bermeo

Es necesario conocer los elementos que rodean a la empresa, por esta razón el modelo es importante. En primer lugar, se encuentran los competidores existentes; aquellas empresas que luchan por tener una mejor posición y que lo hacen a través de diferentes estrategias. Segundo, nuevos competidores; aquellos negocios que ingresan al mercado en muchas ocasiones con ideas innovadoras. Tercero, clientes; medir el poder que tiene la empresa con ellos es imprescindible para poder tener una favorable relación. Cuarto, sustitutos; pueden ser considerados peligrosos, debido a que, si su precio es menor, el consumidor podrá preferirlo. Quinto, proveedores, es necesario establecer si un proveedor es dominante y tiene la influencia para imponer precios y disponibilidad.

Se puede establecer, que la competitividad es considerada como una clave del éxito, y que las empresas deben adaptarse a los cambios que puedan surgir en el tiempo y mercado. Debiéndose tomar en cuenta que una competitividad empresarial, no solamente ayudará al crecimiento de la empresa como tal, sino al de la nación en sí.

Cuando se habla de sostenibilidad, este suele en muchas ocasiones ser equivalente a desarrollo sostenible, sin embargo, estos no son exactamente sinónimos. Es por esto que Jiménez (2002) dice que:

Se podría distinguir así la sostenibilidad como un principio funcional aplicable a determinados sistemas, mientras que el desarrollo sostenible se puede identificar mejor con una opción que incluye objetivos sociales y de satisfacción de necesidades, según determinadas escalas de valores y en contextos variables que van cambiando en el tiempo, como un proceso abierto que se retroalimenta progresivamente. (p. 66)

La teoría “Triple Bottom Line” o “Triple resultado” es un método usado por la empresa para conocer lo sostenible que puede ser y lo rentable que realmente es. Esta teoría fue establecida por John Elkington para que los negocios conozcan de manera clara lo que hacen en el ámbito social, ambiental y económico.

TBL se basa en la idea de que una empresa debe medir su desempeño en relación con las partes interesadas, incluyendo las comunidades locales y los gobiernos, no sólo aquellos actores con los que tiene relaciones directas (Medel, García, Pamplona, Marx, & Toledo, 2016). Una empresa siempre desea conocer los resultados económicos de sus actividades, sin embargo, para ganar ventaja frente a otras, también es necesario que midan el impacto de las actividades que realizan en relación al medio ambiente y la sociedad.

La ventaja de la experiencia y la sagacidad de las empresas, otorga una imagen vivida de cuánta atención se está concentrando ahora en ellas para ofrecer más que objetivos financieros, y claramente trazan los pasos necesarios para extender el éxito a lo largo del tiempo. Elkington (1997) dice que “enfocado hacia las corporaciones, la agenda de TBL pone un enfoque consistente y equilibrado en el valor económico, social y ambiental proporcionado por las organizaciones” (p. 3).

El factor económico, se centra en el valor proporcionado por la empresa a la misma institución y comunidad por su capacidad de apoyar a las generaciones futuras en términos económicos. El desempeño social se centra en la interacción entre la comunidad y la empresa y abarca temas relacionados con la participación de la comunidad, las relaciones con los

empleados y los salarios justos. Y en la parte medioambiental, se refiere a la realización de actividades que no comprometan los recursos ambientales para las generaciones futuras puedan hacer uso de ellos.

Existen diversas investigaciones que se han realizado sobre las pymes y de que tan sostenibles son dependiendo del tiempo que éstas se encuentran en el mercado y también cual es la tendencia de fracaso o de éxito de este tipo de empresas, es decir los factores determinantes que influyen en su vida operacional. De acuerdo a un estudio denominada “Principales Riesgos y Oportunidades para Pequeñas y Medianas Empresas”, realizado a nivel global a las pymes, aproximadamente el 25% sobreviven a los dos primeros años de funcionamiento, principalmente porque éstas no son rentables (Zurich, 2017). Lo cual puede ser complementado con la opinión emitida por Rodrigo Ladagga (2016), quien expresa que “aproximadamente el 75% de Pymes que se crean cada año no sobrepasan los dos años de vida y del 20% restante, solo un pequeño porcentaje llega al quinto año y una menor cantidad logra llegar a los 10 años”

Hoy en día, se enfrenta un mundo en cambio acelerado, por lo que, de acuerdo a Juan Carlos Lucas, reconocido tecnólogo académico, la única fuente de diferenciación sostenible es producir innovación sistemática. “La innovación se produce de nuevas formas, se acelera con nuevas tecnologías y se hace cada vez más disruptiva” (Lucas, 2018). Cuando se habla de innovaciones disruptivas, se hace referencia cuando se usa tecnología más barata y menos eficiente.

El gran desafío para que las pymes obtengan un excelente futuro es reinventarse de manera permanente, por lo que un aspecto positivo para contribuir con esto es el uso de la web o plataformas virtuales que pueden crear identidad para las empresas. Al referirse a innovación, se habla de transformar las prácticas de los clientes para hacerlas más armónicas y que se adapten a ellos.

1.2 Marco referencial

1.2.1 Situación de pymes de servicios colombianas

Cada país tiene sus parámetros para clasificar a una empresa como pequeña o mediana, en el caso de Colombia, los criterios principales son la cantidad de empleados y los activos totales, sin que exista importancia sobre la actividad que desempeñe.

Tabla 5. Clasificación de pymes en Colombia

Tipo de empresa	No. Empleados	Activos totales en salarios mínimos
Pequeña	11-50	501- 5000
Mediana	51- 200	5001- 15000

Fuente: Ley 905, República de Colombia, 2004

Elaboración: Karla Bermeo

Según estudios realizados por Global Entrepreneurship Monitor, las pequeñas y medianas empresas son caracterizadas por su alta tasa de mortalidad. En el caso colombiano, se estimó una tasa de 16,4% en cuanto a la muerte de las pymes, esto según datos proporcionados por Cámara de Comercio de Bogotá (CCB, 2009).

En lo que se refiere a las pymes de servicios, este abarca el mayor porcentaje en el país vecino, con un 54,66% se posiciona como el sector con mayor número de empresas a su haber, y aproximadamente un 50% de estas desarrollan sus actividades en la ciudad de Bogotá (Montoya & Castellanos, 2010, p. 110). Sin embargo, a través de diversos estudios, se ha determinado que existe un atraso en cuanto a innovación y sofisticación de negocios, lo cual es una de las causas principales por las que una pyme no se mantiene vigente en el mercado o tiene una duración corta.

Al igual que muchas pymes en Latinoamérica, estas se enfrentan a diversos obstáculos, los cuales en muchas ocasiones no pueden sobrepasar y es ahí donde la empresa desaparece, entre los más relevantes se encuentran: (a) la corrupción, (b) el contrabando, (c) restricciones al crédito bancario, (d) falta de asociatividad empresarial, (e) deficiente infraestructura,

(f) falta de experiencia, (g) absorción de nuevas tecnologías, entre otros (Sánchez, Osorio, & Baena, 2007, p. 322).

Debido a que existen diversas dificultades en cuanto al desempeño de las pymes no solamente en el sector de servicios, el Gobierno Nacional de Colombia ha implementado estrategias para contribuir al crecimiento de estas empresas, con el afán de crear un ambiente de competitividad continua. Entre las principales acciones tomadas están los encuentros de productividad y competitividad, la conformación de cadenas productivas y clústeres y la Ley Pyme. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados del gobierno por ayudar, Sánchez et al. (2007) consideran que:

Aunque se han logrado hasta el momento algunos avances para modernizar la pymes en Colombia, a través de la creación de algunos instrumentos de política en los últimos años, los esfuerzos han sido insuficientes sobre todo en el acceso a la financiación ya que sigue siendo un obstáculo para muchas empresas. (p. 324)

Existe una característica en común que poseen los empresarios de las pymes de servicios, y radica en que para mantenerse vigente en el mercado, apuestan por ofrecer servicios de alta tecnología, en un determinado segmento de mercado anteriormente estudiado, y a unos determinados clientes, lo cual, les permite reducir el nivel de vulnerabilidad ante la complejidad y diversos competidores del sector. Además han aprendido a manejar sus recursos de una manera eficiente y su capacidad administrativa les permite responder de manera satisfactoria los posibles cambios en el mercado.

Otro aspecto a considerar en el desempeño de las pymes de servicios, es la implementación de las TICs, las cuales hoy en día, son necesarias para que una empresa tenga un mejor desenvolvimiento en la parte de información y tecnológica. Estas empresas pese a que en muchas ocasiones no cuentan con los recursos necesarios para hacer uso de este tipo de herramientas debido a su tamaño, buscan la manera de acoplarse a las exigencias del mercado. De acuerdo a Triplett y Bosworth (2003), "Muchos sectores de servicios han invertido en TIC y se han vuelto más innovadores" (p. 23).

Existen ciertos factores en común entre este tipo de empresas, los cuales les permiten obtener competitividad y llegar al éxito empresarial. Entre los recursos estratégicos más mencionados se encuentra la experiencia por parte de los socios, la constante capacitación de los recursos humanos, buen manejo de inventarios, implementación de alta tecnología y adecuado clima organizacional.

Uno de los temas que últimamente ha tenido más impacto sobre las pymes es la Responsabilidad Social Empresarial, la cual ha sido implementada en las grandes empresas de Colombia, que son reconocidas por las actividades que realizan y esto contribuye a que sean competitivas, es por esta razón que las pequeñas y medianas empresas tratan de replicar estas acciones, debido a que esto lo ligan al éxito empresarial. Según Roser (2006):

Las Pymes tienen un papel muy importante en la creación de empleo y en el desarrollo económico; por otro lado, el impacto que, por su proximidad, provocan en las comunidades en donde desarrollan su actividad; y, finalmente, la indefensión con respecto a las grandes empresas al ser en muchas ocasiones proveedores de las mismas.

1.2.2 Pymes en México

Las pymes en México, al igual que en la mayor parte del mundo, son consideradas como una base para la economía, esto puede evidenciarse con los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en donde existen aproximadamente 4'015.000 unidades de trabajo, de estas, el 99,8% son Pymes, que generan el 72% del empleo y contribuyen al PIB con un 52% (INEGI, 2015).

De acuerdo al Colegio de Notarios del Distrito Federal (Notariado de la Ciudad de México, 2018), "las pymes son empresas con características especiales y con límites en cuanto al número de empleados dependiendo de su actividad y deben estar legalmente constituida". Es por esta razón, que existe la siguiente clasificación para las empresas mexicanas.

Tabla 6. División de pymes en México

Tamaño/Sector	Industria	Comercio	Servicios
Pequeña	11- 50	11- 30	11- 50
Mediana	51- 250	31- 100	51- 100

Fuente: Colegio de Notarios del Distrito Federal, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

A partir de estudios realizados, se pudo determinar que hay una inclinación hacia cuatro factores que pueden determinar el éxito competitivo de las pymes, los cuales son: (a) recursos humanos, (b) planeación estratégica, (c) innovación y tecnología y (d) certificación de la calidad. De acuerdo a Sánchez, Zerón y Mendoza (2015), “En México una estrategia de negocio es definida por cuatro dimensiones, dos de ellas relativas a la dimensión administrativa relacionada con los recursos humanos y el rendimiento, y otras dos dimensiones entorno competitivo y tecnológico respectivamente” (p. 43).

En México como en la mayor parte de América Latina, mantiene una problemática principalmente con la tecnología, porque generalmente no se realiza la inversión necesaria en mejorar la infraestructura de las empresas y también los avances o actualizaciones tecnológicas no son aplicadas a tiempo. También se debe tomar en cuenta, que tanto este aspecto tecnológico como la innovación dependen mayormente del propio gerente de la pyme, además del apoyo por parte del Gobierno (Estrada , García, & Sánchez, 2009, p. 180).

Otro aspecto relevante es la innovación, en México, los programas que contribuyen a este aspecto, están más direccionadas a apoyar la creación de prouductos tecnológicamente nuevos y dejan a un lado las pymes. Es por esta razón que Suárez y Martín (2008) dicen que “el conjunto de soportes tecnológicos ofrecidos a las pymes mexicanas no está en armonía con sus necesidades actuales, como son: el cambio organizacional o la introducción de nuevos procesos administrativos y nuevos procesos de comercialización” (p. 236).

El Estado de Jalisco, es la cuarta economía más importante del país, debido a que contribuye con un 6,3% al PIB nacional, y en ella es donde se

encuentran la mayoría de pymes que ofrecen sus diversos servicios. Sin embargo, estas se enfrentan a distintas problemáticas como lo son: (a) no hay inversión en mejoras de equipos y técnicas de producción, (b) la toma de decisiones es centralizada, (c) pocos planes de capacitación a empleados, (d) descontrol de inventarios, (e) falta de financiamiento, (f) debilidad competitiva (Navarrete, 2015, pp. 50-51).

1.3 Marco legal

En Ecuador las Pymes son reguladas por El Consejo Sectorial de la Producción, el cual debe estar acompañado por las disposiciones establecidas por la Subsecretaría de MiPymes y artesanías y también el Ministerio de Industrias y Productividad.

El artículo 4, del Título preliminar que hace referencia al Objetivo y ámbito de la aplicación del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2008), establece que “Se debe generar un sistema integral para la innovación y el emprendimiento, para que la ciencia y tecnología potencien el cambio de la matriz productiva; y para contribuir a la construcción de una sociedad de propietarios, productores y emprendedores”(p. 3).

El artículo 5, del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2008) que habla sobre el rol del Estado, en el numeral (e) hace hincapié en lo siguiente:

La implementación de una política comercial al servicio del desarrollo de todos los actores productivos del país, en particular, de los actores de la economía popular y solidaria y de la micro, pequeñas y medianas empresas, y para garantizar la soberanía alimentaria y energética, las economías de escala y el comercio justo, así como su inserción estratégica en el mundo. (p. 4)

Esta ley permite que las pequeñas y medianas empresas formen parte del sector económico del país, teniendo un respaldo y garantía de que se realizará un comercio equitativo. Además, cabe recalcar que hoy en día, aún están creando más leyes que fortalezcan a este sector.

Así mismo como la presente investigación hace referencia a la competitividad y productividad de las pymes, en el numeral (g) del artículo 5 citado anteriormente tiene competencia sobre:

La mejora de la productividad de los actores de la economía popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas empresas, para participar en el mercado interno, y, eventualmente, alcanzar economías de escala y niveles de calidad de producción que le permitan internacionalizar su oferta productiva. (p. 4)

Siguiendo con el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2008), en el Libro III, denominado “Del desarrollo empresarial de las micro, pequeñas y medianas empresas y de la democratización de la producción”, artículo 54, se encuentran diversos literales que se apegan a lo requerido por la investigación, entre ellos están:

- (a) Formular, priorizar y coordinar acciones para el desarrollo sostenible de las MIPYMES, así como establecer el presupuesto anual para la implementación de todos los programas y planes que se prioricen en su seno.
- (b) Promover la aplicación de los principios, criterios necesarios para la certificación de la calidad en el ámbito de las MIPYMES.
- (c) Impulsar la implementación de herramientas de información y de desarrollo organizacional, que apoyen la vinculación entre las instituciones públicas y privadas que participan en el desarrollo empresarial de las MIPYMES
- (d) Impulsar la implementación de programas de producción limpia y responsabilidad social por parte de las MIPYMES.
- (e) Coordinar con las instituciones del sector público y privado, vinculadas con el financiamiento empresarial, las acciones para facilitar el acceso al crédito de las MIPYMES.

1.4 Metodología

1.4.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación tendrá un enfoque cualitativo, en el cual se hará uso de entrevistas estructuradas realizadas a los 55 empresarios de las pymes inmobiliarias y de otros servicios seleccionados de la ciudad de Guayaquil y de un modelo estadístico, que permitirá obtener la información necesaria para realizar la correlación de las variables y medir la significancia e impacto de las mismas en la sostenibilidad de la variable dependiente establecida.

Para la recolección de datos, se hará uso de fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias, a través de entrevistas estructuradas realizadas a los dueños de las pymes de servicios, y las fuentes secundarias mediante la Revista Ekos, Senplades, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, entre otras plataformas gubernamentales.

También se plantearán hipótesis, que según Lind, Marchal y Wathen (2012) las definen como “una declaración relativa a una población...una afirmación relativa a un parámetro de la población sujeta a verificación” (p. 334). Luego de esto, se procederá a hacer un análisis de correlación entre la variable dependiente y las independientes, para saber que grado de significancia existen entre ellas.

El diseño de investigación, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2008) es “el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (p. 120). Al ser una investigación cualitativa y tener hipótesis y variables que se pretende medir y correlacionar, se puede decir que es una investigación de diseño no experimental, que según Hernández, Fernández y Baptista (2008) se puede definir como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables ... lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p. 149).

El tipo de investigación que se llevará a cabo es descriptivo, no experimental y longitudinal. Debido a que es un estudio longitudinal permitirá realizar un seguimiento a los mismos individuos a través del tiempo, en este caso a las pymes de servicios, tomando en consideración los años del 2011 al 2016. El tiempo de vigencia en el mercado va a ser fundamental para lograr obtener los factores de competitividad que han contribuido a que las mismas se mantengan a través del tiempo.

Es preciso determinar que al querer obtener resultados relevantes y útiles se ha decidido utilizar las variables y correr un modelo estadístico denominado "tablas de factores de contingencia". Debido a que las variables son de naturaleza cualitativa, se propone el uso de este modelo, porque mediante éste se realiza un análisis de factores para determinar si existe relación entre las variables objeto de estudio y la hipótesis a probar. Así como también, se podrá evidenciar los factores que impactan en un mayor nivel al presente estudio.

De acuerdo a Rodríguez & Mora (2014), la tabla de contingencia o también denominada tabla de doble entrada es empleada cuando:

Se dispone de variables nominales o cualitativas, suponiendo que una de ellas depende de la otra (variable independiente y/o explicativa). La elaboración de tablas de contingencia o tablas bivariantes no se encuentra estandarizada, basta con que ésta se lea e interprete correctamente. (p. 3)

Una tabla de contingencia está definida por el número de atributos o variables que se analizan conjuntamente y el número de modalidades o niveles de los mismos (Vicéns & Medina, 2005, p. 2). De acuerdo a los investigadores mencionados anteriormente, la tabla de contingencia tiene dos objetivos fundamentales: (a) organizar la información obtenida en un experimento o investigación, cuando las variables objeto de estudio sean de carácter cualitativo, y (b) mediante estas tablas se puede saber si existe relación de dependencia o independencia entre las variables.

En el presente trabajo de investigación se estudia una variable en función de otra, especificando que la variable dependiente es la sostenibilidad y las variables independientes son la innovación, tecnología y planeación estratégica. Esto es importante definir, porque en una tabla de contingencia, en las columnas va ubicada la variable independiente y la dependiente en filas.

Para lograr la identificación de dependencia entre las variables, es necesario emplear pruebas no paramétricas, en este caso, “Coeficiente Phi o coeficiente de correlación de Mathews” y “V de Cramer”.

El Coeficiente Phi, de acuerdo a Juárez, Villatoro & López (2011), “ayuda a determinar si existe una relación lineal entre dos variables a nivel nominal, y que esta relación no sea debida al azar; es decir, que la relación sea estadísticamente significativa” (p. 2). Este coeficiente ayudará a comprobar la hipótesis de que la innovación, tecnología y planeación estratégica permiten la sostenibilidad de las pymes de servicios en Guayaquil. Este coeficiente está relacionado con el estadístico Chi cuadrado.

Por otro lado, también se debe hacer uso de la prueba “V de Cramer”, en donde la plataforma IBM Knowledge Center establece que “V de Cramer es una medida de tamaño de efecto para la prueba de chi-cuadrado de independencia. Mide la fuerza con la que están asociados dos campos categóricos” (IBM Knowlegde Center, 2017).

De acuerdo a IBM (2017) el coeficiente de Cramer es usado para:

Obtener la asociación de las variables nominales cuando sus categorías son de dos o tres clases. El coeficiente varía entre cero y uno. Si la tabla de contingencia es de dos filas por dos columnas, o es de tres filas por tres columnas, es válido este coeficiente. Cuanto más próximo a cero se encuentre, más independientes serán las variables, cuanto más próximo a uno sea el número, más asociadas estarán las variables que se estudien. (p. 1)

También es necesario tomar en consideración la definición de distribución normal para comprender de una mejor manera el desarrollo

estadístico de la investigación. La distribución normal o también denominada Campana de Gauss, es comúnmente usada en estadística.

Según Berenson, Levine & Krehbiel (2006), la distribución normal “sirve para acercarse a diversas distribuciones de probabilidad discreta, como la distribución binomial y la distribución de Poisson”. Esta herramienta permite observar muchas variables de interés y ayuda a establecer valores de referencia para estimar el porcentaje de observaciones de los datos.

1.4.2 Alcance y limitaciones

El presente trabajo de investigación tiene un alcance correlacional-explicativo, en donde según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010), dicen que el alcance correlacional “pretende responder a preguntas de investigación... tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 84).

A partir del hallazgo de la relación que pueda existir entre los factores determinantes y la competitividad de las pymes, se desea explicar porque estos se relacionan o no se relacionan, con el objetivo de darle más claridad y entendimiento a esta investigación realizada. Es por esta razón que el trabajo también es de carácter explicativo.

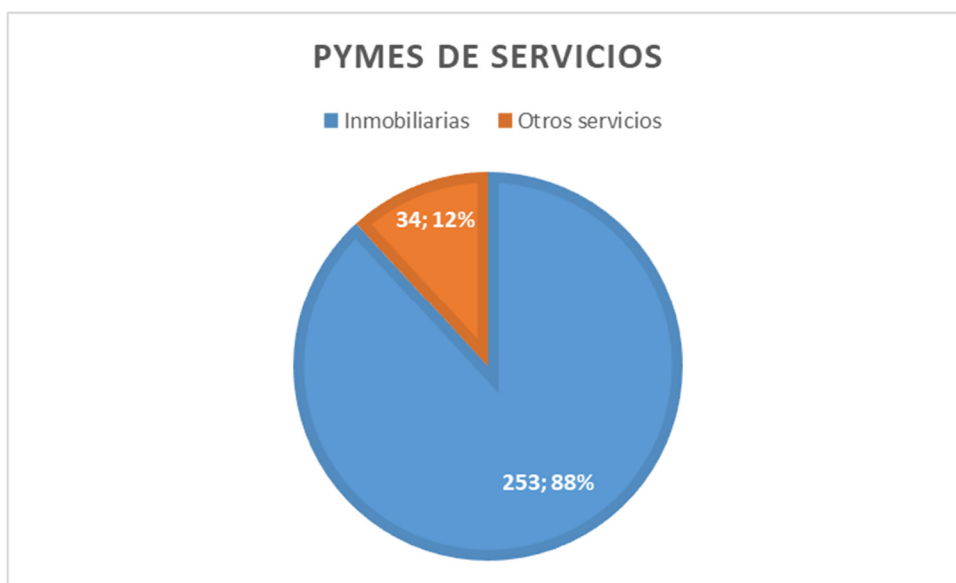
Otro aspecto en tomar en consideración dentro del alcance, es que se trabajará con dos categorías del sector de servicios; (a) Inmobiliarias, (b) Otros servicios, que entre ellos se encuentran: lavanderías, cementerios, funerarias, estéticas, servicios técnicos, clubes y venta de libros. En total se trabajará con 287 pymes de Guayaquil, correspondiendo 253 a pymes inmobiliarias y 34 a pymes de otros servicios.

Tabla 7. Clasificación pymes servicios

Pymes de servicios	
Inmobiliarias	253
Otros servicios	34
Total	287

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018
Elaboración: Karla Bermeo

Gráfico 3. Clasificación de pymes de servicios



Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

Se realizó esta elección debido a que por un lado las pymes categorizadas en otros servicios, no han sido relevante como objeto de estudio ni en Guayaquil ni a nivel país, debido a que la mayoría de ellas, son actividades comúnmente realizadas, y que para vista de muchos no tienen muchos datos o características las cuales puedan ser estudiadas.

Sin embargo, lo que se desea, es contribuir con estas pymes otorgándoles información necesaria para que se vuelvan más competitivas y no desaparezcan con el tiempo, ya que entre estas empresas existe una gran competitividad entre ellas mismas.

Por otro lado, el sector inmobiliario, es de interés propio debido a la actual derogatoria de la Ley de Plusvalía, que, para muchas pymes de este sector, les da expectativas de crecimiento en este nuevo año. Además, el movimiento de este sector, no solo beneficia o perjudica a un determinado grupo de profesionales, si no, que también a aquellas personas que desean obtener una vivienda, sin dejar a un lado la intervención de las entidades financieras.

Existe la limitante de que el alcance correlacional, nos muestre un resultado que no sea concluyente, esto es, que no exista relación entre los

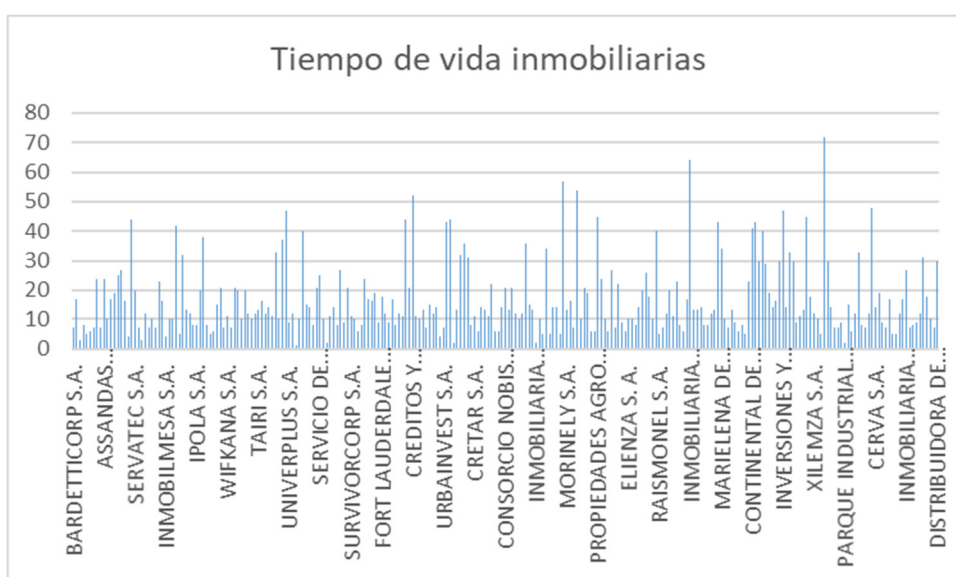
factores y la competitividad. Otro limitante, sería el caso de no lograr el contacto con todas las pymes requeridas, ya que, en muchas ocasiones, encuestar a gerentes de una empresa se torna un poco complicado.

Por último, se limitó a trabajar con el periodo 2011-2016, debido a que el último directorio de empresas publicado es del año 2016 por parte del INEC, el cual ha servido de base para obtener porcentajes estadísticos de las pymes y sus sectores, y, por otra parte, se trabajó con el directorio de empresas de la Superintendencia de Compañías, el cual contiene la información de las pymes actualizadas, para definir la población total con la cual se va a trabajar.

Las empresas seleccionadas son aquellas que están vigentes desde el año 1946 hasta el año 2018, lo cual fue comprobado mediante la página del SRI, en donde el RUC de cada empresa se encuentra activo y con actualizaciones de información en los últimos años.

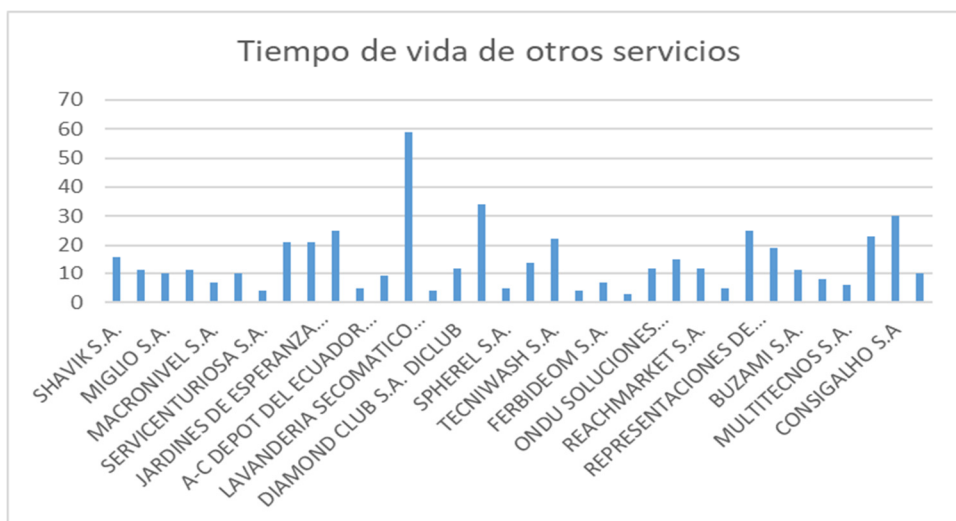
De acuerdo a esta información y análisis de la base de datos se observa el promedio de tiempo de vida de las pymes inmobiliarias y de otros servicios. Para un total de 253 pymes inmobiliarias el promedio es de 16 años, mientras que, para pymes de otros servicios, las cuales son 34, el tiempo de vida en promedio es de 14 años.

Gráfico 4. Tiempo de vida de inmobiliarias



Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018
Elaboración: Karla Bermeo

Gráfico 5. Tiempo de vida de otros servicios



Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018
Elaboración: Karla Bermeo

1.4.3 Población y muestra

Para el presente trabajo de investigación, se recurrió a obtener la población con la que se va a trabajar a través de directorio de empresas proporcionado por la Superintendencia de Compañías, en el cual, la población total entre pymes de servicios inmobiliarios y otros servicios es de 287 empresas de la ciudad de Guayaquil, donde 253 de ellas corresponden a aquellas que brindan servicios inmobiliarios y las 34 restantes ofrecen los denominados otros servicios como spa, servicios funerarios, servicios técnicos, lavanderías, entre otros.

Estas dos categorías fueron seleccionadas como población, debido a que en el año 2016, las actividades inmobiliarias tenían una participación de 4,97% y otros servicios con un 21,29% en lo que respecta a las pymes (EKOS, 2017), por tal motivo han sido seleccionadas como sujeto de estudio para la presente investigación. Se hizo uso de la fórmula de muestreo de poblaciones finitas, la cual ayudó a determinar con el muestreo aleatorio simple y con un 50% de probabilidades de éxito y 50% de probabilidades de fracaso, un margen de error de 10% y un nivel de confianza de 90%, se obtuvo una muestra de 55 pymes de servicios de Guayaquil.

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)e^2 + z^2pq}$$

Esta fórmula nos permite estar seguros de que la cantidad de muestra con la que decidimos trabajar no es una cifra aleatoria, sino que es una cifra significativa de la población.

Tabla 8. *Tamaño de la muestra*

Pymes de servicios		
Inmobiliarias	Otros servicios	Total
253	34	287
Cálculo de la muestra		
Z	1,65	90%
p	0,5	
Q	0,5	
N	287	
E	0,1	10%
N	55,17	

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

Según lo que se expuso en el marco teórico, solo el 25% de las pymes sobreviven a sus dos primeros años de vida operacional, mientras las restantes desaparecen principalmente por no ser rentables y por no innovar sus procesos, por esta razón, se infiere que aquellas pequeñas y medianas empresas que sobrepasen este tiempo de vida pueden considerarse como sostenibles en un mercado, ya que saben cómo adaptarse a los cambios y mantener la satisfacción de sus clientes mediante sus servicios.

Un aspecto importante es la ubicación de las pymes de ambas categorías, es por esa razón que se presenta un gráfico en el cual se puede evidenciar las zonas urbanas con más afluencia de pymes inmobiliarias y de otros servicios en la ciudad de Guayaquil.

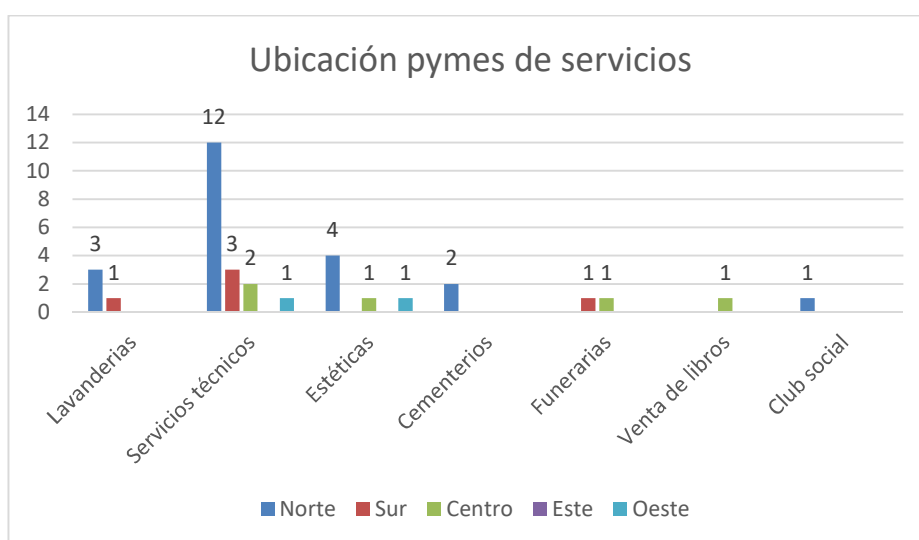
Tabla 9. Ubicación pymes de servicios

Pyme/Ubicación	Norte	Sur	Centro	Este	Oeste
Lavanderías	3	1			
Servicios técnicos	12	3	2		1
Estéticas	4		1		1
Cementerios	2				
Funerarias		1	1		
Venta de libros			1		
Club social	1				

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

Gráfico 6. Ubicación pymes de servicios



Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

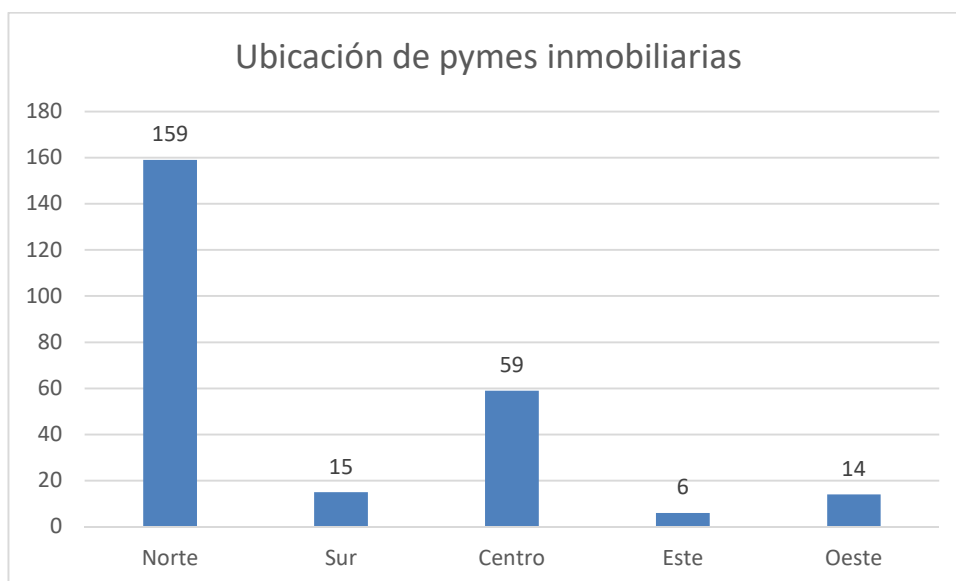
Tabla 10. Ubicación pymes inmobiliarias

Ubicación	Norte	Sur	Centro	Este	Oeste
Inmobiliarias	159	15	59	6	14

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

Gráfico 7. Ubicación pymes inmobiliarias



Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

1.4.4 Hipótesis

Hipótesis: la aplicación de factores de innovación, tecnología y planeación estratégica permiten la sostenibilidad de pymes de servicios en Guayaquil.

Hipótesis nula: la aplicación de factores de innovación, tecnología y planeación estratégica no permiten la sostenibilidad de servicios en Guayaquil.

1.4.5 Preguntas de investigación

- (a) ¿Cuál es la situación actual de las pymes de servicios en Guayaquil?
- (b) ¿Existen factores que determinan la competitividad de las pymes de servicios en Guayaquil?
- (c) ¿Se pueden establecer mecanismos para mejorar la competitividad en las pymes de servicios de Guayaquil?
- (d) ¿Qué relación existe entre los factores determinantes y la competitividad?

1.4.6 Variables

Se tomará en cuenta tres variables:

Variable dependiente: la sostenibilidad de las pymes inmobiliarias y de servicios en la ciudad de Guayaquil.

Variables independientes: Innovación, tecnología y planeación estratégica.

PREGUNTAS ENTREVISTA ESTRUCTURADA A 55 EMPRESARIOS DE PYMES (INMOBILIARIO Y SERVICIOS) EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

55

1. ¿Es usted propietario de una pyme de servicios o del sector inmobiliario en la ciudad de Guayaquil?

Servicios _____

Inmobiliario _____

2. Indicar tiempo de permanencia en años de su pyme en el mercado de la ciudad de Guayaquil.

1 año a 5 años _____

6 años a 10 años _____

11 años a 15 años _____

16 años a 20 años _____

20 años en adelante _____

3. ¿Cuáles cree usted que han sido los factores determinantes para lograr la permanencia de su pyme en el mercado de la ciudad de Guayaquil?

Innovación _____

Tecnología _____

Planeación estratégica _____

Ubicación _____

Otros (indicar) _____

4. De los factores identificados en la pregunta 3, indicar cuál de ellos ha sido el más difícil de implementar y explicar las razones

Innovación _____

Tecnología _____

Planeación estratégica _____
Ubicación _____
Otros _____
¿Por qué? _____

5. ¿Cuáles cree usted que han sido los factores que inciden en el fracaso de pymes en el mercado de la ciudad de Guayaquil?

Falta de tecnología _____
Baja innovación en procesos _____
Poca experiencia en el mercado _____
Otros _____

6. Indicar las razones de mantener durante su tiempo de permanencia en el mercado de Guayaquil la misma categoría de empresa.

Falta de conocimiento del mercado _____
Riesgo en márgenes de rentabilidad _____
Competencia _____
Falta de apalancamiento financiero (financiamiento) _____
Falta de Tecnología _____
Falta de Capacitación _____
Falta Mano de obra calificada _____
Otros _____

7. De poder satisfacer las razones de la pregunta 6, tendría usted la intención de avanzar a la siguiente clasificación

SI _____
NO _____

CAPÍTULO II: SITUACIÓN ACTUAL DE PYMES DE SERVICIOS

Las pymes forman parte de la vida y economía en la ciudad de Guayaquil, a través de sus diferentes actividades ofertadas, contribuyen al crecimiento de la nación, tienen flexibilidad de adaptación a los cambios y son grandes generadoras de empleo.

2.1 Pymes de Guayaquil

La mayor parte de las empresas en la ciudad de Guayaquil, se encuentran en la categoría de pymes, las cuales se desenvuelven en distintas actividades económicas y contribuyen al crecimiento de la ciudad y sus habitantes. Aunque la presente investigación se centrará en las pymes de servicios, es preciso conocer el desenvolvimiento y desempeño que han tenido las pequeñas y medianas empresas de otros sectores, por esta razón, se tomó en consideración el intervalo 2011-2016, para conocer cuántas pymes nacieron en estos años y cuántas de ellas dieron por concluida sus actividades.

Para poder obtener el número de pymes activas se trabajó con la Superintendencia de Compañías año 2018, el cual permite visualizar la información actualizada sobre las empresas, en conjunto con el INEC. En la tabla 11 se podrá observar la cantidad de pymes activas por sector y aquellas cuyo estado es denominado “Cancelación de inscripción anotado en el Registro Mercantil”, lo que hace referencia a aquellas empresas que por más de dos años no presentaron la información requerida al Órgano regulador y fueron dadas de baja o por voluntad propia cesaron sus actividades, tomando en consideración el periodo 1946 a 2018 para su análisis (Superintendencia de Compañías, 2018).

Tabla 11. Vida y mortalidad de pymes

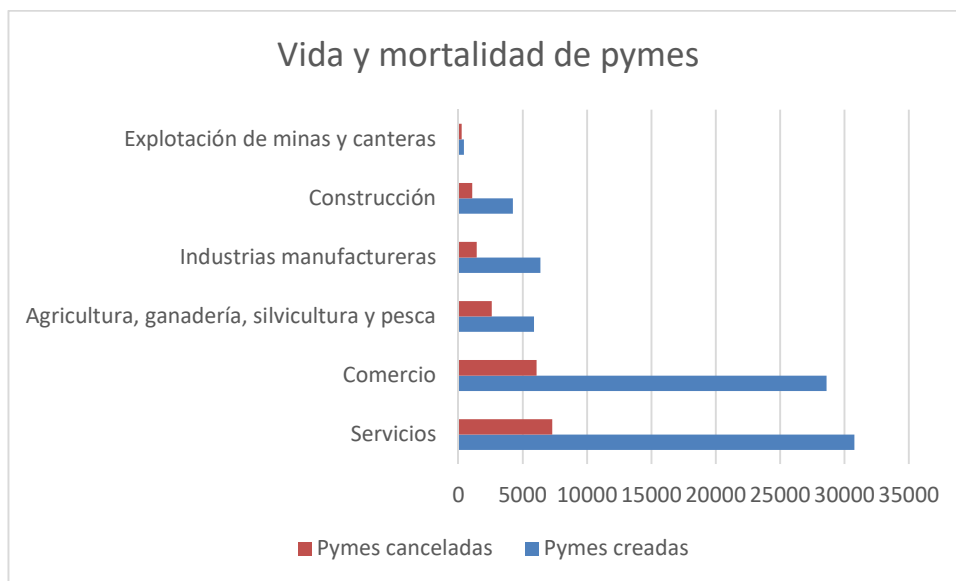
Sectores	Pymes creadas	Pymes canceladas	% creadas	% cerradas
Servicios	30754	7275	40%	39%
Comercio	28611	6076	38%	33%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	5859	2580	8%	14%

Industrias manufactureras	6374	1410	8%	8%
Construcción	4235	1067	6%	6%
Explotación de minas y canteras	413	238	1%	1%
TOTAL	76246	18646	100%	100%

Fuente: INEC, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

Gráfico 8. Vida y mortalidad de pymes



Fuente: INEC, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

Al observar la tabla 11, se puede evidenciar que las pymes que han cerrado en mayor porcentaje durante el periodo 1946-2018 son aquellas que se encuentran en los sectores de servicios, comercio y agricultura, ganadería, silvicultura y pesa, con un 39%, 33% y 14% respectivamente. Esto hace referencia a la tendencia de cierre que existe de las pymes independientemente del sector en que estas se encuentren.

2.2 Antecedentes de pymes de servicios

Las pymes, a lo largo del tiempo han venido ganando más importancia en la economía del país, en el aspecto laboral y desempeño profesional de sus dueños, sin embargo, anteriormente, no existía la preocupación o interés necesario respecto al desenvolvimiento de estas empresas.

Para el año 2015, se realizó un encuentro mundial para el desarrollo de las pymes, en donde, el Ministro de Comercio Exterior; Diego Aulestia, aseguró que, en Ecuador, aproximadamente el 75% de la población económicamente activa se encuentra laborando en una pyme. Adicionalmente, contribuyen con el 25% al Producto Interno Bruto no petrolero del país y aportan el 11,11% de las exportaciones no petroleras, por esta razón son consideradas esenciales para la vida del país (Aulestia, 2015).

En años anteriores, según información otorgada por el INEC, para el año 2012, el sector de comercio era el que lideraba el mercado, seguido de las empresas de servicios, pero, para el año 2016, estas posiciones se invirtieron, quedando así el sector de servicios con una participación del 40,59% y el sector comercial con un 36,62% en la economía del país (INEC, 2016).

Tabla 12. Evolución de sectores en la participación de economía del país

Sector económico	2012	2013	2014	2015	2016
Servicios	20,80%	39,40%	40,80%	39,10%	40,59%
Comercio	40,50%	37,10%	36,60%	37,77%	36,62%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	4,70%	11,60%	10,60%	10,62%	10,42%
Industrias manufactureras	27,40%	7,90%	8,10%	8,61%	8,62%
Construcción	3,50%	3,50%	3,50%	3,51%	3,40%
Explotación de minas y canteras	3,10%	0,50%	0,40%	0,39%	0,35%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: INEC, 2016

Elaboración: Karla Bermeo

Al observar la tabla 12, se puede evidenciar el crecimiento existente en el sector de servicios, desplazando a un segundo plano al comercio, cuya actividad en años anteriores era la más realizada por parte de los ciudadanos. Se puede inferir que existirá una tendencia de crecimiento en los siguientes años para las pymes ligadas al sector de servicio.

2.3 Tipo de pymes de servicios y características

Para el presente trabajo de investigación, el sujeto de estudio, será las pymes de servicios de la ciudad de Guayaquil, limitando la búsqueda en las subcategorías denominadas: (a) servicios inmobiliarios y (b) otros servicios.

En primer lugar, el principal objetivo de una pyme de servicios inmobiliarios es contribuir en la búsqueda de una ubicación para poner en marcha un negocio o comprar bienes inmuebles, como su propio nombre lo dice. Este tipo de actividades no solo comprende el proceso de compra y venta, sino que también brinda servicios de consultoría y gestión de inmuebles y colaboran con el mantenimiento de las instalaciones existentes.

Las pymes inmobiliarias se encuentran en un mercado creciente, que va progresando poco a poco, en donde las negociaciones son una parte fundamental a la hora de adquirir el bien inmueble, por lo que aplicar la estrategia correcta debe ser el objetivo principal. Una de las características importantes que debe poseer una inmobiliaria, es contar con el apropiado recurso humano, en este tipo de negocios es de vital importancia laborar con personas que tengan la habilidad de comunicación efectiva y persuasión con los potenciales clientes. Son ellos quienes identifican las oportunidades de situar un terreno, realizan un estudio de mercado y ofrecen el servicio al público.

Adicionalmente las pymes inmobiliarias, también toman en cuenta, los requerimientos de proyectos inmobiliarios de centros comerciales, cines, centros de recreación, unidades hoteleras, clínicas u hospitales, clubes, cementerios, entre otros.

Por el otro lado, se encuentran las pymes de otros servicios, las cuales, en Ecuador, son aquellas actividades más frecuentes realizadas por emprendedores, por ejemplo, una pyme de esta categoría puede ser las lavanderías, las estéticas de belleza, las funerarias, entre otras. Este tipo de emprendimiento son más recurrentes debido al conocimiento previo de quienes las dirigen y la aplicación de los procesos suele ser más fácil. Son consideradas como elementos no tangibles, que satisfacen necesidades específicas.

Las pymes de servicios poseen cuatro características esenciales: (a) intangibilidad; el servicio es algo que se puede comprar y vender, pero no es palpable, (b) inseparabilidad; en este caso el proveedor de servicios a menudo está físicamente presente cuando el consumo se lleva a cabo, (c) heterogeneidad; los servicios son difícil de prestar casi siempre con la misma calidad porque los recursos del cliente son heterogéneo por naturaleza y (d) perecibilidad; se refiere a que no existe un almacenamiento de servicios, si no se usa el servicio, éste se pierde, como en el caso de las estéticas sin clientes por un día.

Una característica fundamental de las pymes de otros servicios es que la mayoría son de carácter familiar, este tipo de negocios están conformados mayormente por integrantes de una misma familia o allegados, en donde la persona que maneja el negocio es la que tiene el mayor conocimiento sobre la actividad que se ve a realizar, y da direcciones al resto de sus empleados, por lo que aquí también se puede mencionar la falta de experiencia en el mercado. En muchas ocasiones, por el deseo de querer tener un negocio propio, no se toman las medidas necesarias y no se realiza una investigación de campo adecuada, referente a competidores y recursos.

Existen ciertas características de debilidad que estos dos tipos de pymes comparten según la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, entre ellas se encuentran: (a) la falta de conocimiento del mercado, (b) baja eficiencia en sus procesos, (c) carencia de liderazgo, y (e) inadecuados sistemas de información (SENPLADES, 2017).

2.4 Situación actual

La actividad de las pymes tiene una gran relevancia en la economía a nivel país, contribuyendo a disminuir del desempleo y brindando servicios que satisfagan las necesidades de los potenciales consumidores. Sin embargo, este tipo de empresas se enfrenta a diferentes problemas que no permiten que éstas se desempeñen y evolucionen de la manera más eficaz, de acuerdo a la revista Ekos, existen dos grandes problemáticas con las que deben lidiar, las cuales son: (a) falta de inversión y (b) acceso al crédito (Corporación EKOS, 2013).

Si bien es cierto, el gobierno busca incentivar la producción nacional, pero las leyes impuestas en la mayoría de las ocasiones no son acatadas a cabalidad, lo cual no contribuye al desarrollo de las pymes. Pero, cabe recalcar, que instituciones financieras actualmente han prestado más atención a este tipo de empresas. Un ejemplo es el Banco del Pacífico, el cual otorga créditos destinados a proyectos inmobiliarios, con el fin de que el emprendedor pueda poner en marcha su negocio brindándoles tasas y plazos de pagos asequibles. De la misma manera, en el caso de emprender una pyme de otros servicios como una estética, se encuentra el crédito “Emprendedor Pacífico”, canal destinado exclusivamente a aquellas personas que deseen comenzar o mejorar su negocio. Dentro de las entidades bancarias que brindan este tipo de ayuda se encuentran también; Banco Pichincha, BanEcuador, Banco Internacional, Banco Bolivariano, entre otros, estos financiamientos van más ligados a las pymes de otros servicios.

Otro punto importante que debe ser tratado es la derogación de la ley de plusvalía, que afecta directamente a las pymes inmobiliarias. En primera instancia la Ley de Plusvalía lo que busca es regular el valor del suelo al momento de realizar la venta de bienes inmuebles, que de acuerdo a la ley afectaría al segundo comprador y el fin es evitar la ganancia ilegítima, sin embargo, según estudios realizados por expertos a partir de esta ley, existió una reducción en las inversiones en el sector inmobiliario, por lo que, por medio de una consulta popular, se resolvió derogar la ley de plusvalía, para contribuir al crecimiento del sector inmobiliario y de la construcción. (SRI, 2018).

De acuerdo a la Revista Ekos, la innovación es un elemento clave para mejorar la competitividad de las pymes, indistintamente del sector en que estas se desarrollen. Debido a que esta investigación está direccionada a las pymes de servicios, es esencial que una empresa siempre esté en constante evolución y adaptándose a las exigencias del mercado, debido a que es el cliente quien posiciona a la empresa en un lugar u otro, y en muchas ocasiones satisfacer la demanda en servicios puede ser tedioso.

Un estudio realizado por la revista mencionada anteriormente, revela que solo un 7,8% de las pymes se preocupa por el tema de la innovación, lo

que da a entender que además de no brindar un servicio que sea competitivo, las decisiones estratégicas y de mercadeo son basadas en las creencias y puntos de vista de quienes manejan la empresa (Corporación EKOS, 2013).

Es por esta razón que se realizó la tabla 13 y 14, en las cuales se muestra la variación porcentual de las pymes de servicios inmobiliarios y de otros servicios, para conocer cuál ha sido la tendencia tanto en el nacimiento como en la mortalidad por año de los negocios, tomando en consideración el periodo 2011-2016.

Tabla 13. Variación porcentual de inmobiliarias

Inmobiliarias	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nacimiento	20	13	11	3	2	4
Variación		-35%	-15%	-73%	-33%	100%
Mortalidad	0	2	2	2	5	12
Variación			0%	0%	150%	140%

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

Tabla 14. Variación porcentual de otros servicios

Otros servicios	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nacimiento	2	1	3	3	1	0
Variación		-50%	200%	0%	-67%	-100%
Mortalidad	0	1	2	3	5	3
Variación			100%	50%	67%	-40%

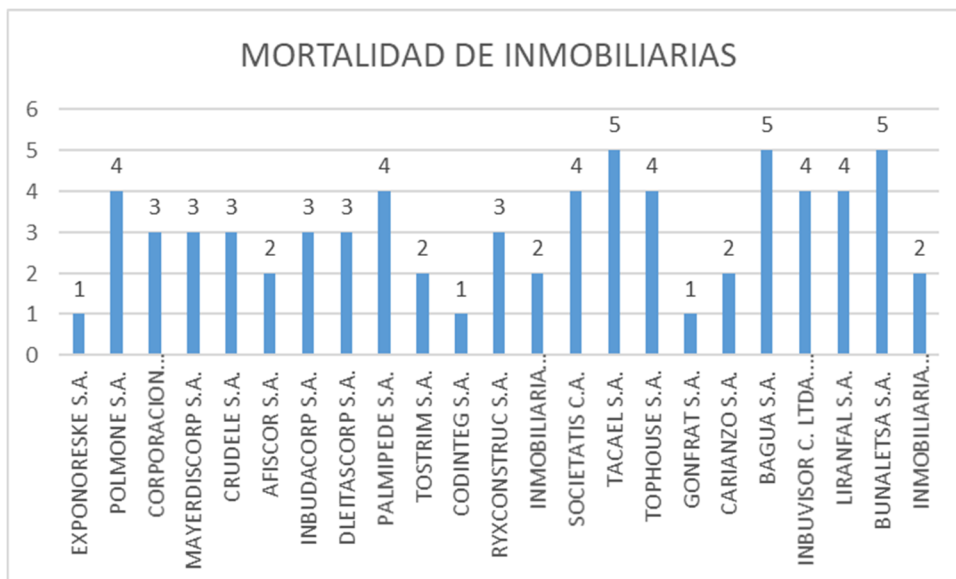
Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

Las pymes, por lo regular, se enfrentan a más problemas que las que podría tener una empresa grande, debido a la capacidad de los recursos, limitación en la tecnología en algunas ocasiones, y poca experiencia en el mercado; así como la falta de innovación. Es necesario conocer los años de vida tanto de las pymes de servicios inmobiliarias y de otros servicios, para conocer cuál ha sido la tendencia de éstas. Durante los últimos 5 años, han sido 23 pymes inmobiliarias las que han cesado sus actividades, mientras que, en las pymes de otros servicios, son 14 las que han cerrado sus negocios. Por lo que se puede inferir que existen dificultades para que éstas

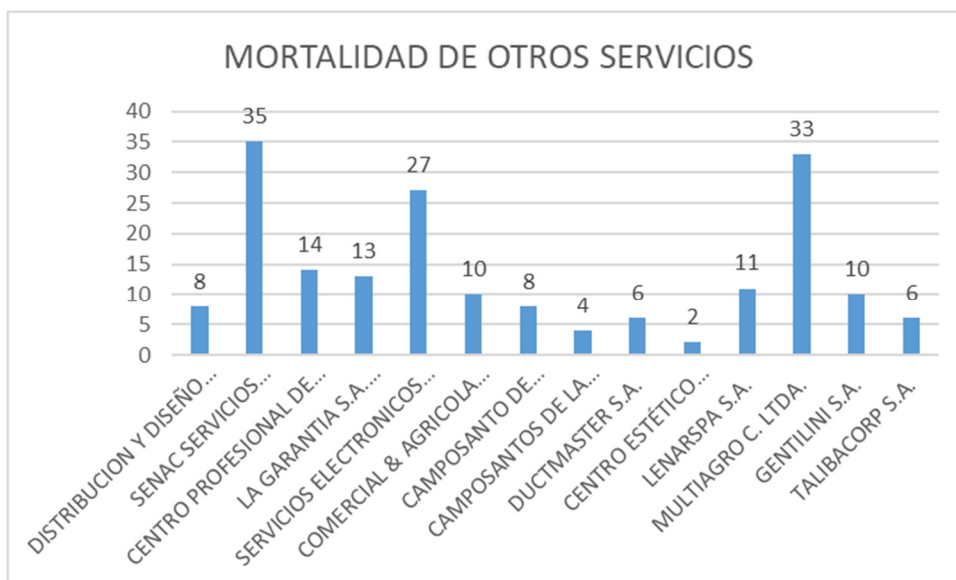
pymes continúen con sus actividades, ya sea por factores externos como financiamiento, o por problemáticas al interior de la empresa a nivel de gerencia y dirección.

Gráfico 9. Mortalidad de inmobiliarias



Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018
Elaboración: Karla Bermeo

Gráfico 10. Mortalidad de otros servicios



Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2018
Elaboración: Karla Bermeo

Es necesario mencionar las pymes más competitivas, las que más tiempo se han mantenido en el mercado, ya que serán un referente para aquellas pymes que tienen pocos años en el mercado o para aquellos emprendedores que quieren iniciar un negocio y buscan la manera más idónea de posicionarse en el mercado a través de las estrategias que otras empresas han realizado.

Por esta razón, por el lado de las pymes inmobiliarias, la empresa “Predios y Construcciones SA PRECONSA” es un ejemplo, debido a que ha estado vigente en el mercado por 72 años, ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil. La cual ofrece servicios de compra-venta y alquiler de bienes amueblados y no amueblados, para empresas y personas naturales, incluso trabaja con centros comerciales los cuales tienen gran afluencia en la ciudad. Según un reporte elaborado por “tfc Smart” a través de datos obtenidos de la Superintendencia de Compañías, para el año 2017, la rentabilidad sobre ventas fue de \$23065, teniendo una tendencia de crecimiento en comparación con los años anteriores (tfc SMART, 2017).

Por el otro lado se encuentran las pymes de otros servicios, en donde un referente de sostenibilidad de negocios es la “Lavandería Secomático S.A.”, establecida en el mercado desde el año 1959 hasta la actualidad, de acuerdo a su página oficial, su principal actividad al comenzar el negocio era el lavado en seco, pero con el paso del tiempo la demanda incrementó y emprendieron también el servicio de lavado en agua, lo que les permitió trabajar con compañías navieras, por este motivo tuvieron que abastecerse con nuevas maquinarias y tecnologías. De acuerdo a sus dueños: “La experiencia adquirida durante todos estos años ha sido el motor que ha permitido prestar servicios de excelencia” (Rabson & Rabson, 2012).

CAPÍTULO III: FACTORES DETERMINANTES DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES DE SERVICIOS

La competitividad en las pymes hace referencia a la manera en que éstas utilizan sus recursos y habilidades, con el fin de posicionarse de buena forma en el mercado, permitiéndole un crecimiento sostenible a lo largo del tiempo.

3.1 Factores internos y externos de las pymes

En una empresa, independientemente en la categoría en que ésta se encuentre, es necesario determinar aquellos factores que influyen de manera positiva o negativa en el desenvolvimiento, desarrollo y sostenibilidad de sus actividades. En el caso de las pymes, estos factores deben ser manejados de la manera más idónea y con precisión debido a que su capacidad física y administrativa es menor causando un mayor impacto en las empresas.

De acuerdo a lo establecido previamente en el marco teórico, existen dos tipos de factores: (a) factores internos y (b) factores externos que influyen en el desenvolvimiento de una pyme. Según Blázquez et al. (2006) se refieren a factores internos cuando se habla de la motivación del personal, la tecnología implementada, la planeación estratégica, la innovación en sus procesos y la edad y tamaño de la empresa. Mientras que los factores externos hacen referencia a la competencia, potenciales clientes, financiamiento y avance tecnológico (pp. 3-8).

Es imprescindible conocer cada factor que se encuentre en la empresa para saber si éste tiene un efecto positivo o negativo dentro de la misma, de esta manera se puede mantener o mejorar las actividades que se realizan.

El éxito de una pyme se basa en la capacidad que tiene para adaptarse al mercado y a sus exigencias, es por esto, que si las empresas quieren ser competitivas deberán afrontar los diversos cambios, estableciendo mecanismos que fomenten la innovación, un punto clave hoy en día en todo tipo de empresa (Rockart & Bullen, 1981).

3.2 Factores críticos del éxito

De acuerdo a Rockart y Bullen (1981), un factor de éxito es aquel aspecto dentro de la empresa que puede ser puesto en práctica o no para conseguir un objetivo, mientras que un factor crítico de éxito, hace referencia a un limitado número de áreas claves que deben desarrollarse de una manera satisfactoria para que la empresa asegure un funcionamiento competitivo.

De acuerdo a la revisión de literatura, se puede establecer que el éxito competitivo en las pymes es algo dinámico, que cambia conforme pasa el tiempo. Existe una inclinación en el presente trabajo de investigación hacia la perspectiva expuesta por Viedma (1992), en el cual explica que existen factores que contribuyen al éxito y que estos pueden ser compartidos por las empresas indistintamente de la actividad económica a la que se dedican, y al el lugar en donde estas se desarrollen, pero se toma en cuenta que hay determinados aspectos que necesariamente van a influir en el desarrollo de una pyme debido al país al que pertenece.

En las pymes de servicios, su principal objetivo es brindarle un servicio de calidad a sus clientes y es lo que las empresas situadas en Guayaquil buscan, principalmente por la fuerte competencia que existe en el mercado y la creciente demanda por parte de la población. Según varias investigaciones realizadas por expertos, existen determinados factores en común que contribuyen al éxito de una empresa, como lo son: (a) recursos humanos, (b) tecnología, (c) valores corporativos, (d) innovación, (e) capacidad administrativa, (f) correcto financiamiento.

Es importante considerar que existen factores determinantes que inciden en la competitividad de las pymes inmobiliarias y de otros servicios; no obstante, existen también factores que impactan de manera negativa, impidiendo la sostenibilidad de estos pequeños negocios, de acuerdo a estudios realizados por la revista Ekos en el 2013 y por la institución Senplades en el año 2017, en el que establecen que la baja inversión y el acceso al crédito influyen en el crecimiento de las pymes, así como también

la inexperiencia en el mercado, falta de liderazgos, sistemas de información no adecuados y la baja innovación en sus procesos.

3.3 Tabulación de las entrevistas estructuradas

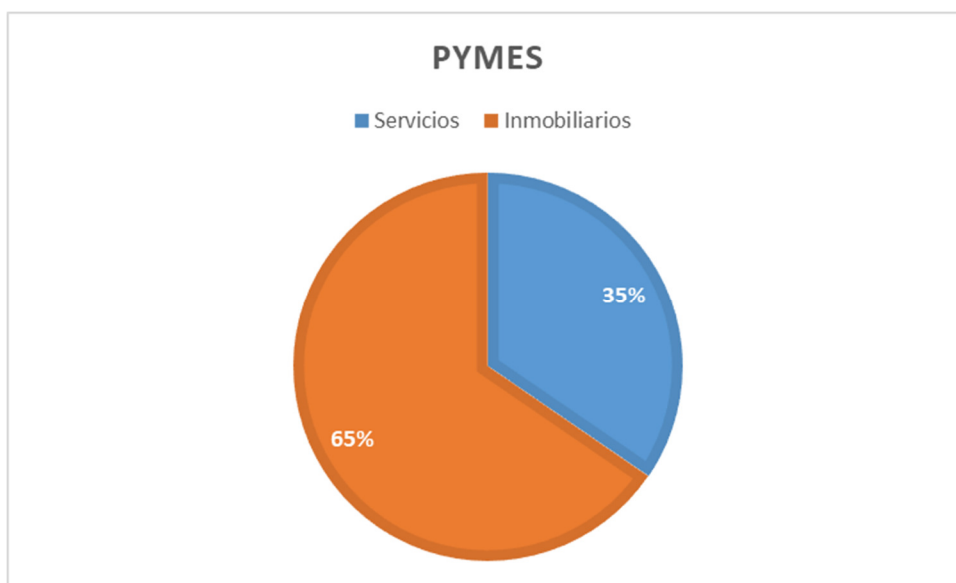
En el presente trabajo de investigación, se hizo uso de fuentes primarias y secundarias como instrumentos para la recolección de datos. Se decidió trabajar con entrevistas estructuradas realizadas a 55 empresarios de la ciudad de Guayaquil, de las pymes inmobiliarias y de otros servicios, de acuerdo a la clasificación establecida en la metodología.

Las preguntas establecidas se realizaron tomando en consideración las fuentes como: (a) teorías del marco teórico, (b) marco referencial, (c) estudios previos de instituciones como Senplades y la revista Ekos, y (d) percepción personal del autor del presente trabajo.

A continuación, se mostrará los resultados obtenidos a través de las entrevistas:

En la pregunta 1, se cuestionó sobre la actividad económica a la que se dedicaba la pyme de servicio, en donde de los 55 empresarios entrevistados el 35% respondió que pertenece a otros servicios y el restante, 65% a actividades inmobiliarias.

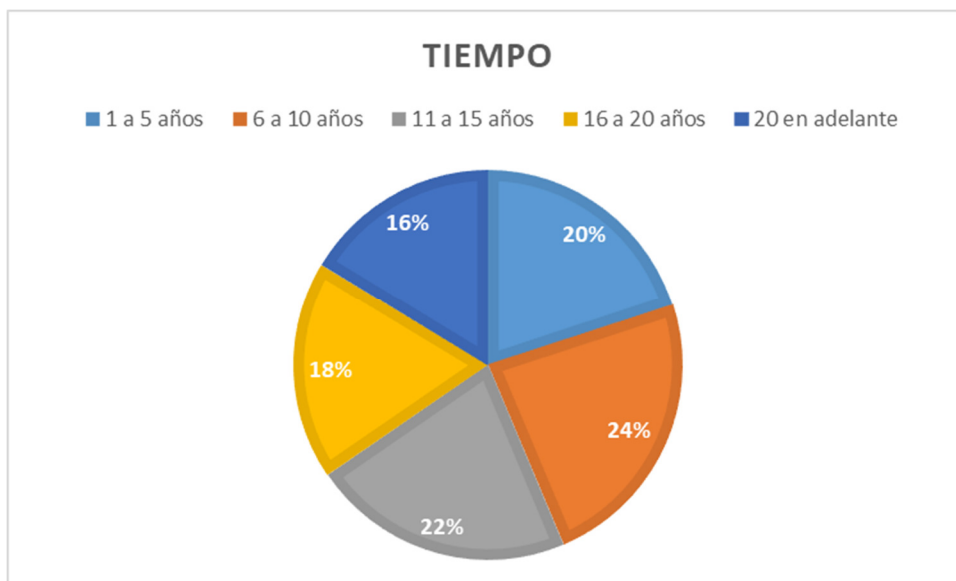
Gráfico 11. División de pymes de servicios



Fuente: Entrevistas estructuradas a 55 empresarios de pymes de servicios
Elaboración: Karla Bermeo

La pregunta 2, hizo referencia al tiempo de vida de la pyme en el mercado de la ciudad de Guayaquil, en donde el 24% pertenece a las empresas que tienen de 6 a 10 años de vida, siguiéndole en segundo lugar con un 22% las pymes que tienen un tiempo de 11 a 15 años y, en tercer lugar, con un 20% las empresas que tienen de 20 años en adelante.

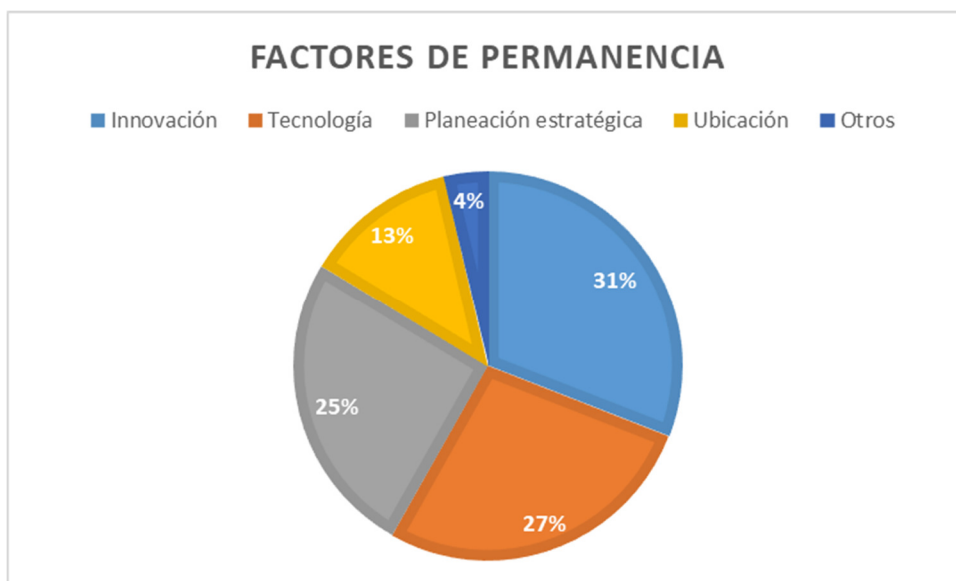
Gráfico 12. Tiempo de permanencia en el mercado de pymes de servicios



Fuente: Entrevistas estructuradas a 55 empresarios de pymes de servicios
Elaboración: Karla Bermeo

La pregunta 3, se trató sobre aquellos factores que han hecho que su pyme se mantenga en el mercado a lo largo del tiempo, en donde con un porcentaje del 31%, la innovación es el factor que lidera en la mayoría de las empresas, siguiéndole con un 27% la tecnología, en donde se consideró maquinarias, equipos de cómputo y sistemas de información, y en tercer lugar la planeación estratégica con un 25%.

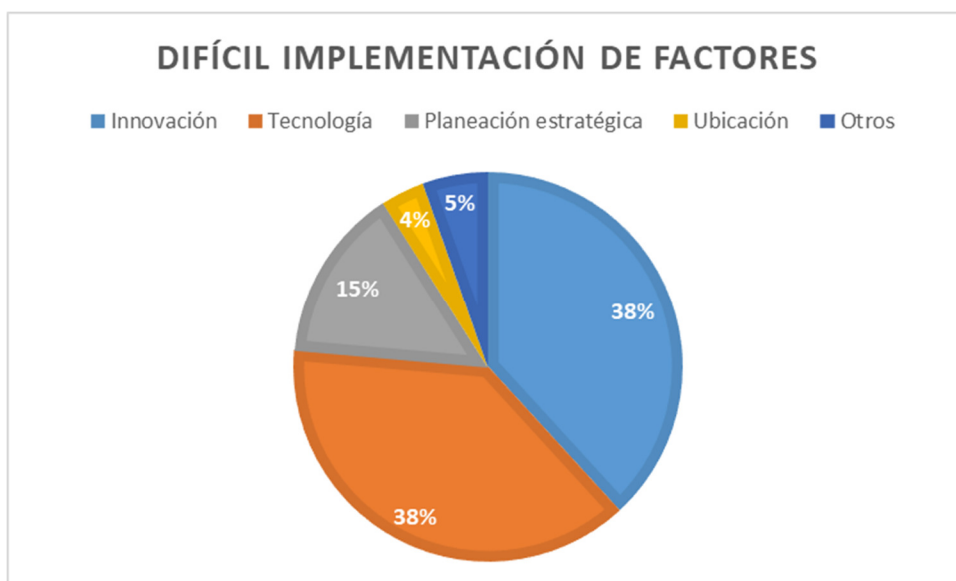
Gráfico 13. Factores de permanencia de pymes de servicios



Fuente: Entrevistas estructuradas a 55 empresarios de pymes de servicios
Elaboración: Karla Bermeo

La pregunta 4, estaba ligada a la pregunta número 3, ya que se debía seleccionar aquel factor que ha hecho que su pyme sea exitosa, pero que, a su vez, fue difícil de implementar, en donde con un gran porcentaje de 39%, la tecnología y la innovación fueron considerados como los más difíciles debido a sus costos y constantes cambios en el mercado, y, en segundo lugar, la planeación estratégica, tuvo una participación con un 15%.

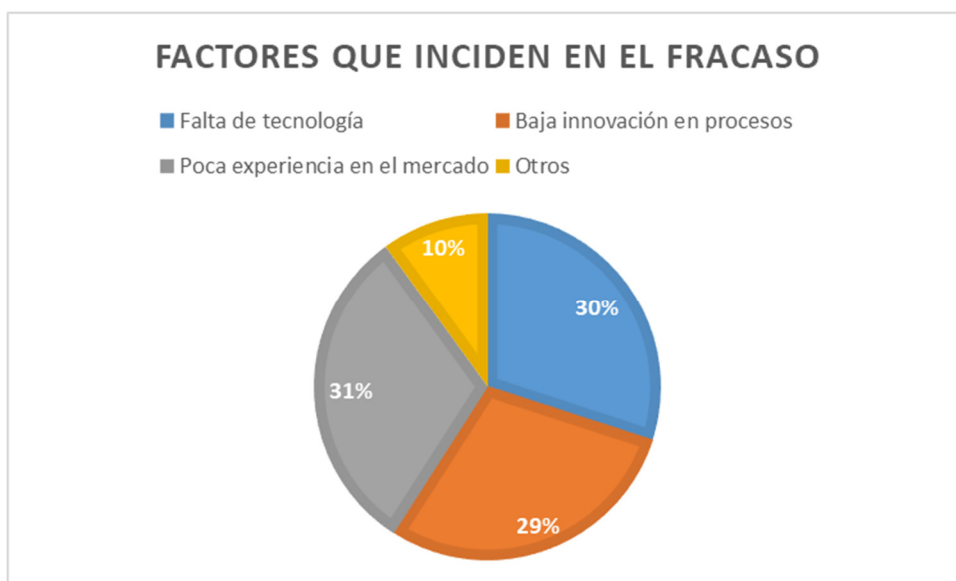
Gráfico 14. Factores de difícil implementación en pymes de servicios



Fuente: Entrevistas estructuradas a 55 empresarios de pymes de servicios
Elaboración: Karla Bermeo

En la pregunta 5, se entrevistó a los empresarios preguntándoles según su criterio y experiencia de manejo de una empresa, cuáles eran aquellos factores que contribuían a que las pymes cesen sus actividades y sean cerradas, en lo que estuvieron de acuerdo que la poca experiencia en el mercado conllevaba al cierre de negocios con un 31%, en un segundo lugar la falta de tecnología con un 30% y en tercer lugar la baja innovación en procesos con un 29%.

Gráfico 15. Factores que inciden en el fracaso de pymes de servicios

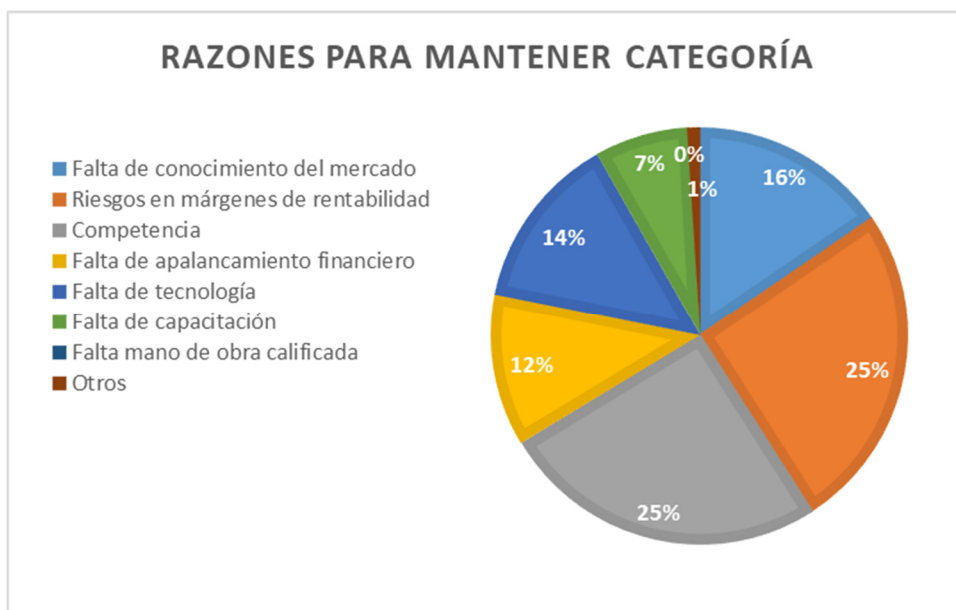


Fuente: Entrevistas estructuradas a 55 empresarios de pymes de servicios

Elaboración: Karla Bermeo

La pregunta 6, estuvo direccionada al porque sus empresas estando tanto tiempo en el mercado, mantenían aún la categoría de pequeñas y medianas empresas. En donde con un 25% la competencia y los riesgos en márgenes de rentabilidad, fueron las principales razones por la que ellos no cambiaban de categorías, por la exigencia del mercado y porque se sentían seguros financieramente con la clasificación en la que se encontraban, y siguiéndole con un 16% la poca experiencia en el mercado, que hacían que las empresas no tuvieran una larga durabilidad.

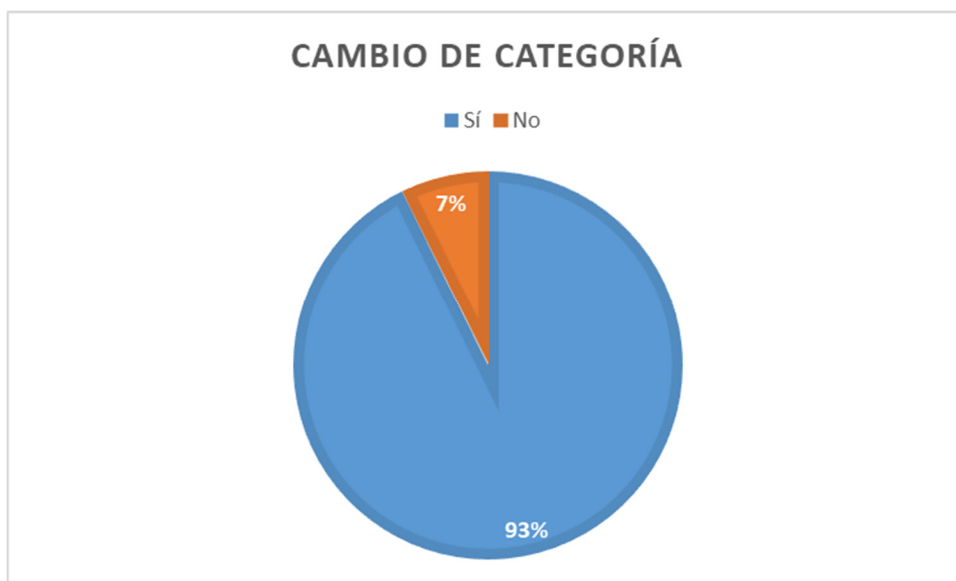
Gráfico 16. Razones para mantener categoría de Pyme



Fuente: Entrevistas estructuradas a 55 empresarios de pymes de servicios
Elaboración: Karla Bermeo

Finalmente, la pregunta 7 tenía relación la pregunta 6, que se trataba sobre las razones por las cuales las pymes mantenían sus categorías. En esta última pregunta se hizo aducción, a que si ellos podían obtener los factores que les hacía falta, estaban dispuestos a cambiar de categoría. En donde el 93% dijo que sí, y el 7% tenía un no por respuesta.

Gráfico 17. Aceptación o negación de cambio de categoría Pyme



Fuente: Entrevistas estructuradas a 55 empresarios de pymes de servicios
Elaboración: Karla Bermeo

CAPÍTULO IV: MECANISMOS PARA INCREMENTAR LA COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LAS PYMES DE SERVICIOS

Cuando se habla de competitividad, se hace referencia al óptimo uso de los recursos existentes, los cuales contribuyen al crecimiento sostenible de una empresa a lo largo del tiempo. Este aspecto es importante, más aún cuando se trata de pymes, debido a la gran afluencia que existe de este tipo de empresas en un mercado, en donde la competencia es alta.

Las pymes de servicios, tienen una característica esencial, el cual es el constante y directo trato con los potenciales clientes. Es por esta razón, que su principal objetivo debe ser el de satisfacer las necesidades y en muchas ocasiones, las exigencias que los clientes demandan, ya que son ellos, quienes harán un marketing indirecto del negocio, conocido como “marketing bouche à oreille” (Tortu, 2014).

Al haber realizado la correcta revisión bibliográfica, tomando como referencia a aquellas pymes competitivas en otros países culturalmente parecidos al Ecuador, y las respuestas obtenidas de los empresarios de pymes de servicios (inmobiliarias y otros servicios) de la ciudad de Guayaquil a través de las entrevistas a profundidad, es necesario, proponer mecanismos que contribuyan a incrementar la competitividad de estas empresas, no solamente para las pymes que fueron objeto de estudio en este trabajo de investigación, sino para aquellas empresas nacientes del mismo sector que necesitan ser competitivas y sostenibles en el mercado de la ciudad de Guayaquil o en otros similares.

4.1 Mecanismos para incrementar la innovación

A partir de lo mencionado anteriormente, la innovación ha sido considerada como uno de los factores determinantes de la competitividad, por lo que es necesario saber cómo una pyme puede desarrollar e implementar la innovación requerida para ser sostenible en un mercado.

La innovación, según Nelson y Winter (1982) es “un cambio que requiere un considerable grado de imaginación y constituye una rotura relativamente profunda con la forma establecida de hacer las cosas y con

ello crea fundamentalmente una nueva capacidad” (p. 38). Por lo tanto, cuando se habla de innovación, se hace referencia a aquellas ideas creativas que imprimen una diferencia con respecto a los competidores.

4.1.1 Modelo Triple Hélice

Uno de los instrumentos que pueden implementarse para incrementar la innovación en las pymes, es el denominado “Modelo Triple Hélice”, en donde participan: la universidad, la empresa y el gobierno. De acuerdo a (Etzkowitz, 1997) “la triple hélice es un modelo espiral de innovación que capta las múltiples y recíprocas relaciones en diferentes puntos del proceso de capitalización del conocimiento” (p. 3).

Este modelo puede ser de gran ayuda si las pymes lo implementan, debido a que en la mayoría de las ocasiones, la innovación suele ser costosa, por lo cual, es difícil de implementar, y tener el apoyo de la comunidad universitaria con ideas nuevas y creativas, resultaría beneficioso para las empresas, debido a que es considerada como una creadora de conocimiento. Este modelo va a permitir la vinculación entre los conocimientos y disciplinas, en donde la institución académica tiene un papel estratégico y es la base para la generación de relaciones con la empresa. “Las relaciones de la Triple Hélice son un componente clave en la estrategia de la innovación tanto a nivel nacional como multinacional” (Etzkowitz, 1997).

La innovación, es un factor clave en cualquier empresa. Cuando se habla de innovación, no sólo se hace referencia a la introducción de un nuevo producto o servicio, sino que también a la mejora de procesos, a los métodos en que se comercializa el servicio o en la misma gestión dentro de la empresa. Es por esto que se deben nombrar ciertos consejos para incrementar la innovación como lo son: (a) escuchar y observar a los clientes, (b) analizar a la competencia, (c) promover la cultura de innovación dentro de la empresa y (d) valor añadido a cada proceso y servicio.

Las pymes cuentan con una gran ventaja en lo que respecta a innovación en comparación con las grandes empresas, y esto es debido a su tamaño, ya que contribuye con dinamismo, tienen mayor capacidad de

adaptación interna y su habilidad de respuesta frente a los cambios (Randstand, 2015).

4.1.2 Plataformas digitales

Otro mecanismo de innovación es el uso de plataformas digitales en las pymes. Aunque el Banco Guayaquil, es una grande empresa del Ecuador, es un referente de como la innovación contribuyó a la mejora del banco y esto puede replicarse en las pymes de servicios, en donde Guillermo Lasso, gerente general del banco antes mencionado, establece que, para innovar, se debía renovar y capacitar al capital humano para que manejen los recursos de la manera más apropiada.

Los mecanismos propuestos, son expresados con el fin de contribuir a que las empresas logren ser sostenibles en el tiempo, y que a su vez sean más competitivas, añadiéndole siempre un valor agregado a su servicio. Lo propuesto ha sido obtenido una vez habiendo revisado teorías sobre sostenibilidad, competitividad y factores críticos de éxito, así como estudios realizados por la revista EKOS y la CEPAL. También se tomó en consideración lo realizado por pymes de otros países para ser exitosas. Una de las fuentes principales para proponer soluciones fueron las entrevistas realizadas a 55 empresarios de pymes de otros servicios e inmobiliarias, y en conjunto con la percepción y opinión del autor, se logró establecer mecanismos que contribuyan positivamente al desempeño de las empresas.

Tabla 15. *Innovación a partir de plataformas digitales*

Mecanismo: Innovación a partir de plataformas digitales	
Implementación	Las pymes deberán tener una persona encargada del manejo del marketing digital o en el mejor de los casos, un departamento de marketing netamente y contactarse con un proveedor para la creación de la página web.
Recursos	Community manager \$500 Equipo con características básicas: \$350 Servidor de internet: \$50 a \$200 dependiendo el uso
Costo	Pago único por la página web de \$479 más IVA (Exclusivo para Pymes)
Mantenimiento	\$109 más IVA

Frecuencia de mantenimiento y uso	Mantenimiento anual: Renovación de servicios como hosting, dominio y e-mails. Uso: Diario
Responsable	Community manager o jefe de marketing
Resultados esperados	Lograr una fuerte presencia de la marca en internet y obtener información de los clientes mediante la página web para crear estrategias de personalización.

Fuente: Webcorp, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

4.1.3 Aplicaciones móviles

En la revista de emprendedores del diario El telégrafo, Gerónimo Altamirano establece que la presencia de las pymes en los dispositivos móviles posiciona la marca y empresa, debido a que los clientes pueden hacer uso de las apps en cualquier momento y lugar (Altamirano, 2018).

Un claro ejemplo son los portales inmobiliarios en Ecuador, el más reconocido es www.plusvalia.com, en donde las empresas inmobiliarias publican sus carteras de venta y los clientes pueden ponerse en contacto con ellas, la cual también cuenta con una aplicación móvil de georreferenciación. El empresario inmobiliario, Fernando Cedeño (2018) expresó que anteriormente, debía vender los inmuebles mediante radio, televisión y periódicos y tenía un alto costo, y hace unos años decidió innovar la manera de comercializar sus servicios, y hoy en día oferta las propiedades mediante internet.

Tabla 16. Innovación a partir de apps en dispositivos móviles

Mecanismo: Innovación a partir de apps en dispositivos móviles	
Implementación	Las pymes necesitarán contactarse con un desarrollador de programas para comprar la aplicación con un pago único y será instalada en un equipo para que funcione.
Recursos	Desarrollador de App: \$800 a \$3500 pago único Community manager: \$500 mensual Equipo con características básicas: \$350 Core i5 500 gigas Servidor de internet: \$50 a \$200 dependiendo el uso
Costo	Tiempo de creación: 2 a 8 meses Costo de la app: A partir de \$800 a \$3500 dependiendo la cantidad de items que requiera la app. Costo de publicación en App Store: pago anual de \$99 Costo de publicación en Google Play: Pago único no recurrente de \$25

Mantenimiento	No tiene costo de mantenimiento.
Frecuencia de mantenimiento y uso	No hay mantenimiento, sólo existe costo si la empresa requiere una modificación o actualización. Uso: Diario
Responsable	Community manager o jefe de marketing.
Resultados esperados	Atraer nuevos segmentos de mercado, en el caso de inmobiliarias, el sur de la ciudad de Guayaquil. En el caso de otros servicios, incrementar el número de clientes mediante el uso de la app.

Fuente: Roberto Parrales, desarrollador y programador, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

4.2 Mecanismos para mejorar la tecnología

Otro factor determinante de la competitividad es la tecnología, la cual contribuirá a la mejora constante de la empresa. En la presente investigación, se propone dos recursos necesarios que las pymes deben implementar para mejorar su desenvolvimiento tecnológico como lo son las TICs, enfocado en dos aspectos: (a) cloud computing y (b) la facturación electrónica, los cuales son usadas por las grandes empresas para obtener competitividad.

4.2.1 Cloud computing

Cloud computing o computación en la nube, es una herramienta que forma parte de las Tecnologías de Información y Conocimiento. De acuerdo a Del Pozo (2015) “es una herramienta tecnológica de información que permite rentar el uso de servidores de almacenamiento, procesamiento de datos bajo demanda y mantener una relación más directa entre los consumidores, las empresas y sus empleados”.

Cuando se habla de la nube, se hace referencia a los servicios ofrecidos a través de la red, tales como e-mails, almacenamiento, uso de aplicaciones, entre otros. Todo esto, es almacenado y ejecutado por un servidor de internet, lo que se busca es cambiar el antiguo almacenaje de la información, el cual puede extraviarse, a tenerlo vía online. Óscar Ávila (2011), ingeniero eléctrico, indica que:

Con el uso del Cloud Computing no hay necesidad por parte del usuario de conocer la infraestructura detrás de esta, ya que pasa a

ser una abstracción, “una nube”, donde las aplicaciones y servicios pueden fácilmente crecer, funcionar rápido y con pocas fallas. (p. 2)

Tabla 17. Tecnología a partir de Cloud Computing

Mecanismo: Tecnología a partir de Cloud Computing	
Implementación	Las pymes para mejorar el archivo de información, deben contar con acceso a la nube, que les facilite la gestión de búsqueda, y solo deben contar con un equipo con características básicas.
Recursos	Servidor sencillo: \$350 Core i5 Servidor de internet: \$50 a \$200
Costo	No tiene costo de instalación porque la mayoría son gratis. Por dominio de cada cuenta: \$3 a \$10 al mes
Mantenimiento	No tiene mantenimiento, pero se debe pagar \$40 cada año por el uso del espacio.
Frecuencia de uso	Uso: Diario para subir la información
Responsable	El propietario de cada dominio, preferiblemente el gerente.
Resultados esperados	Evitar pérdida de información y mejorar el proceso administrativo.

Fuente: Roberto Parrales, desarrollador y programador, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

4.2.2 Facturación electrónica

Por otro lado, también se encuentra la facturación electrónica, que, desde hace algunos años anteriores, ha sido adoptada por las empresas, principalmente por las grandes. De acuerdo al SRI (2015)

La facturación electrónica es otra forma de emisión de comprobantes de venta que cumple con los requisitos legales y reglamentarios exigibles para su autorización por parte del SRI, garantizando la autenticidad de su origen e integridad de su contenido, ya que incluye en cada comprobante la firma electrónica del emisor.

Este modo de emitir facturas, contribuirá a que las pymes ya no requieran de un talonario físico de facturas, por lo que el costo en imprentas de sus documentos disminuirá o se anulará. Además, que, al tener una base en el SRI sobre lo emitido, la contabilidad será mucho más eficaz.

Tabla 18. Tecnología a partir de la facturación electrónica

Mecanismo: Tecnología a partir de la facturación electrónica	
Implementación	Al trabajar en conjunto con Fastfact, existe una fácil adaptación al sistema de contabilidad de la pyme, por lo que se genera una conexión entre el sistema de la empresa y fastfact para emitir facturas electrónicas.
Recursos	Fastfact en la nube: costo dependiendo el volumen de facturas. Contador: \$800 Servidor o computadora: \$350
Costo	Ideal para PYMES, los valores que se pagan son mínimos mensuales acorde a la cantidad de documentos que se emiten. Por ejemplo: 2500 facturas por \$500
Mantenimiento	No existe mantenimiento de parte de la pyme
Frecuencia de uso	Dependiendo de la cantidad de ventas que realice la empresa
Responsable	Contador
Resultados esperados	Reducir el uso físico de papel y mejorar el proceso y control contable.

Fuente: Fastfact, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

4.3 Mecanismos para la mejora de la planeación estratégica

El tercer y último mecanismo, va ligado estrechamente a la planeación estratégica, factor determinante de la competitividad, de acuerdo a la recolección de datos e información realizada. La planeación estratégica, a diferencia de la innovación y de la tecnología, depende casi en su totalidad, a la visión y objetivos que se plantee el empresario, por lo que los recursos de los que se harán uso, son enfocados a la parte interna de la empresa.

Existen diferentes puntos de vista en lo que respecta a la planeación, sin embargo, todos coinciden en que existen dos momentos claves para que el proceso de planeación estratégica sea un éxito y son: (a) definición y (b) implementación de la estrategia.

4.3.1 Análisis FODA

Por ejemplo, para una correcta planeación estratégica, el análisis FODA es fundamental, debido a que va a permitir conocer las fortalezas y debilidades de la empresa, así como el entorno que la rodea, y a partir de esto, puede generar estrategias que contribuyan a la sostenibilidad de la pyme.

A partir de un análisis, la empresa podrá concentrarse en aquellos factores que tienen un mayor impacto para la pyme, lo cual será una ayuda para tomar las decisiones oportunas y en el tiempo preciso. Este mecanismo va a permitir tener un mejor enfoque del desempeño de la empresa, así como a ser más competitivos y tener más presencia en el mercado.

4.3.2 Cuadro de Mando Integral

Uno de los mecanismos que se puede implementar para el control por parte del empresario de la estrategia, es el Cuadro de Mando Integral. De acuerdo a sus autores, “el CMI proporciona un marco, una estructura y un lenguaje para comunicar la misión y la estrategia, utiliza las mediciones para informar a los empleados sobre los causantes del éxito actual y futuro” (Kaplan & Norton, 1996, p. 10).

Este recurso, va a permitir a la empresa, tener una idea más clara sobre lo obtenido a través de la estrategia implementada. Y servirá de base para la toma de decisiones y si es necesario para el mejoramiento del desempeño, con el fin de cumplir con los objetivos establecidos previamente. Cabe recalcar que este mecanismo, es implementado una vez que la estrategia se haya desarrollado, no para el desarrollo de una.

Gráfico 18. Ejemplo de cuadro de mando integral



Fuente: The balance scorecard book, 1996
Elaboración: Karla Bermeo

El Cuadro de Mando Integral, se centra no solamente en los indicadores financieros, este va a ayudar a medir la forma en que las unidades de la empresa crean valor para actuales y potenciales clientes.

Una vez que se ha propuesto mecanismos que contribuyen a la competitividad y sostenibilidad de las pymes, en la tabla 19 se puede observar los principales problemas que enfrentan las pymes a la interna, y a su vez, la solución más apropiada de acuerdo al criterio de la autora del presente trabajo de investigación y a las diferentes fuentes primarias y secundarias consultadas.

Tabla 19. Problemas y posibles soluciones para pymes de servicios

Principales problemas	Posible solución
Escasa innovación	Innovación a través de plataformas digitales
	Innovación a través de aplicaciones móviles
	Innovación a través del modelo Triple Hélice
Tecnología obsoleta	Tecnología mediante Cloud computing
	Tecnología mediante Facturación electrónica
Planeación estratégica insuficiente	Mejora mediante análisis FODA
	Implementación del Cuadro de Mando Integral

Fuente: Marco teórico, referencial, entrevistas y percepción del autor, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

CAPÍTULO V: MODELO ESTADÍSTICO, TABLA DE FACTORES DE CONTINGENCIA

En el presente capítulo se va a tratar sobre el modelo estadístico que se va a implementar en el trabajo de investigación, con la finalidad de obtener resultados que contribuyan para saber si los factores de innovación, tecnología y planeación estratégica, son determinantes para la competitividad de las pymes de servicios inmobiliarias y de otros servicios.

Debido a la información recopilada en el marco teórico y referencial, estudios realizados por Ekos y Senplades, percepción del investigador y resultados de entrevistas realizadas a empresarios de pymes de servicios, se optó por implementar el modelo de tabla de contingencia, mismo que ayudará a determinar si los tres factores mencionados anteriormente contribuyen a que una pyme de servicio sea sostenible en el tiempo, además de conocer la importancia que tiene una variable dependiente en relación a otra en el estudio realizado.

Es significativo mencionar la importancia que tiene la sostenibilidad sobre las pymes de servicios en la ciudad de Guayaquil. Como se mencionó anteriormente en el marco teórico, una pyme puede considerarse sostenible cuando se ha mantenido por más de dos años en el mercado (Zurich, 2017), teniendo en consideración que la sostenibilidad de una empresa abarca tres aspectos importantes como lo son el ámbito social, ambiental y económico, si una pyme tiene resultados positivos en estos factores puede considerarse como sostenible a través del tiempo (Elkington, 1997).

Una vez habiendo realizado las 55 entrevistas estructuradas a los respectivos empresarios de las pymes de servicios e inmobiliarias de la ciudad de Guayaquil, se trabajó con el programa estadístico SPSS, en el cual se corrió el modelo estadístico “Tablas de factores de contingencia”, que como se había mencionado en la parte de metodología, este modelo ayudará a conocer si los factores de innovación, tecnología y planeación estratégica tienen relación con la hipótesis a probar.

Una tabla de contingencia ayudará a organizar la información recopilada, teniendo en cuenta que las variables son de carácter cualitativo y

contribuirá a conocer si existe dependencia o independencia entre las variables (Vicéns & Medina, 2005).

Al tener en claro la herramienta con el cual se está trabajando, a continuación, se mostrará los resultados tras haber corrido el modelo estadístico:

Tabla 20. Tabla de factores de contingencia

Recuento	Indicar las razones de mantener durante su tiempo de permanencia en el mercado de Guayaquil la misma categoría de empresa.							Total
	Falta de conocimiento del mercado	Riesgos en márgenes de rentabilidad	Competencia	Falta de apalancamiento financiero	Falta de tecnología	Falta de capacitación	Otros	
	De los factores Innovación identificados en la pregunta 3, indicar cuál de ellos ha sido el más difícil de implementar y explicar las razones	3	7	4	0	5	2	
Tecnología	5	3	8	3	0	2	0	21
Planeación estratégica	0	2	1	2	0	2	1	8
Ubicación	1	0	1	0	0	0	0	2
Otros	0	2	0	1	0	0	0	3
Total	9	14	14	6	5	6	1	55

Fuente: SPSS 2018
Elaboración: Karla Bermeo

La tabla 20, hace referencia a la tabla cruzada con la distribución de las frecuencias, es decir, se realizó las entrevistas a 55 empresarios, que es el número total, en donde la innovación y la tecnología obtuvieron un total de 21 datos respectivamente, los cuales servirán para la inferencia estadística en simulaciones continuas. Esto quiere decir que ambos factores son considerados como los más relevantes e influyentes cuando se habla de sostenibilidad y competitividad en las pymes de servicios e inmobiliarias.

También se puede observar que la planeación estratégica, obtuvo 8 observaciones, lo cual también debe ser tomado en consideración, ya que se

encuentra entre los primeros tres lugares, y que, pese a que no lidera la tabla, existieron empresarios que afirmaron que tener una buena gestión en cuanto a la elaboración de estrategias tanto para impulsar un servicio o mantenerse vigente en el mercado, contribuyen a que una pyme sea competitiva.

Es importante mencionar nuevamente los conceptos de innovación, tecnología y planeación estratégica establecidos anteriormente en el marco teórico.

Cuando se habla de innovación, se hace referencia a la transformación de las prácticas de los clientes para hacerlas más armónicas y que se adapten a ellos (Lucas, 2018). Innovar en una empresa es buscar la manera en que su servicio llegue a los clientes de tal forma que se mantenga en la mente del consumidor teniendo una característica diferenciadora.

De acuerdo a Nelson & Winter (1982), la innovación “es un cambio que requiere un considerable grado de imaginación y constituye una rotura relativamente profunda con la forma establecida de hacer las cosas y con ello crea fundamentalmente una nueva capacidad”(p. 38). Es por esto, que la mayoría de las pymes entrevistadas, con una vida de más de dos años, han podido mantenerse en el mercado, porque implementan la innovación de una u otra manera.

Otro de los factores determinantes de la competitividad es la tecnología, la cual va en la mayoría de los casos, estrechamente ligada a la innovación. De acuerdo a autores mencionados en los mecanismos para mejorar la tecnología, esta significa la aplicación útil de la información en el diseño, la producción y la utilización de bienes y servicios, y en la organización de las actividades humanas.

La tecnología aplicada a las pymes, según Ramey (2013), “es un conjunto de conocimientos dedicados a la creación de herramientas, el procesamiento de acciones y la extracción de materiales”. Muchas empresas, medianas y pequeñas, están utilizando la tecnología para mantenerse competitivos, crean nuevos productos o servicios utilizando la tecnología, y también hacen uso de ella para entregarlos a sus clientes a tiempo y dentro del presupuesto.

El último factor a ser tomado en consideración es la planeación estratégica, este dependerá netamente de la visión y objetivos que tiene el empresario sobre el rumbo de su empresa. De acuerdo a Balanced Scorecard Institute (2017), la planeación estratégica “Es un esfuerzo disciplinado que produce decisiones y acciones fundamentales que conforman y guían lo que es una organización, a quién sirve, qué hace, y por qué lo hace, con un enfoque en el futuro”.

Una pyme puede definir un plan estratégico, el cual va a ayudar a conseguir las metas establecidas a futuro. Plantear una estrategia, es el acto de tomar decisiones y donde la pyme escoge las acciones pertinentes para que el desempeño de la empresa se desarrolle de una manera eficiente y eficaz.

Es importante recalcar, que estas tres variables objeto de estudio (innovación, tecnología y planeación estratégica) fueron elegidas por diferentes motivos: (a) revisión bibliográfica y literaria sobre el éxito de las pymes, (b) marco referencial, donde pymes de servicios en países culturalmente similares, como Colombia y México, han implementado estos factores y han logrado mantenerse competitivas en el mercado, (c) las respuestas de los empresarios en las entrevistas realizadas sobre su percepción del por qué su pyme se ha mantenido durante años en el mercado, y (d) percepción del autor al haber analizado toda la información recopilada.

Una vez que se ha realizado la tabla de contingencia, y se ha observado como resultado que la innovación, tecnología y planeación estratégica eran los factores con mayores datos, es necesario recurrir a las medidas simétricas, las cuales son pruebas no paramétricas que ayudarán a saber si estas tres variables contribuyen positivamente a la sostenibilidad y competitividad de las pymes y también el grado de dependencia que tienen en conjunto con la hipótesis a probar.

Tabla 21. Medidas Simétricas

		Medidas simétricas	
		Valor	
		Calculado	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	,775	,103
	V de Cramer	,388	,103
	Coeficiente de contingencia	,613	,103
N de casos válidos		55	

Fuente: SPSS, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

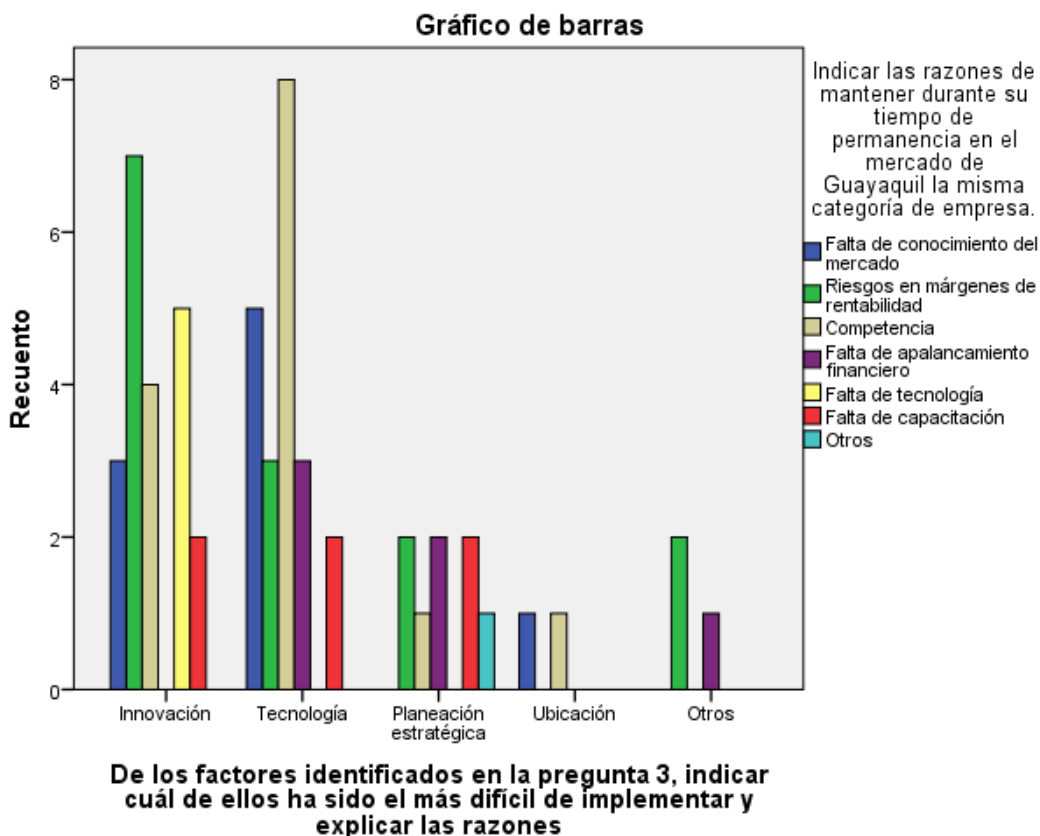
Como se observa en la tabla 21, a través del programa SPSS, se obtuvo el coeficiente de correlación Phi y la V de Cramer. La tabla de medidas simétricas significa que los datos son apropiados y permiten probar la hipótesis, debido a que, si el dato de significancia aproximada es menor al del valor calculado significa que se acepta la hipótesis alternativa (H1), esto quiero decir que se acepta la hipótesis que; “la aplicación de factores de innovación, tecnología y planeación estratégica permiten la sostenibilidad de pymes de servicios en Guayaquil”.

Es necesario precisar que todos estos parámetros establecidos están evaluados dentro de la distribución normal pues todo el instrumento fue probado para contar con variaciones no significativas. Cuando se hace referencia a las medidas simétricas, Phi y la V de Cramer, se dan por sentado la veracidad y validez de los datos del presente estudio de investigación.

Una vez obtenidas la tabla de contingencia y las medidas simétricas, observando el gráfico 19, también se puede concluir que la innovación y la tecnología son los factores que de manera más significativa impactan al estudio investigativo, los cuales repercuten en el poco conocimiento del mercado, siendo esta última una de las principales razones por la que la mayoría de las pymes no sobrepasan los dos años de vida en el mercado de

Guayaquil, además el miedo que existe hacia la inversión ya que puede impactar de manera negativa a la rentabilidad de su negocio. También se debe considerar la competencia ya que cada día en la ciudad de Guayaquil aparecen pymes que, al recién entrar al mercado, llegan con ideas innovadoras y se vuelven potenciales competidores.

Gráfico 19. Tabulación SPSS de 55 entrevistas



Fuente: SPSS, 2018

Elaboración: Karla Bermeo

Una vez obtenido los resultados del modelo estadístico, existen tres factores que inciden en la sostenibilidad de las pymes de servicios en la ciudad de Guayaquil que son: (a) innovación, (b) tecnología, y (c) planeación estratégica. Esto, contribuye a la validación de la hipótesis alternativa establecida en la metodología. Sin embargo, hay que recalcar que la innovación y la tecnología, son aquellos factores que tienen un mayor nivel de incidencia en la sostenibilidad de las pymes de servicios de Guayaquil.

CONCLUSIONES

Luego de haber recopilado toda la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación podemos concluir que, entre las características más relevantes que se puede mencionar son que las pymes son típicamente familiares, en donde el capital en casi su totalidad es aportado por el dueño, quien, además, es quien realiza la parte administrativa o gerencial, y es también quien realiza los trámites y contrata personal para su negocio.

Las pymes de servicios e inmobiliarias con más de dos años de vida en el mercado de Guayaquil, son consideradas como sostenibles, debido a que, según autores mencionados en el trabajo, solo el 25% de las pymes sobrepasan o si quiera llegan a los dos años.

Existe una mayor afluencia de pymes de servicios e inmobiliarias en el norte de la ciudad de Guayaquil, además son éstas mismas quienes han logrado mantenerse vigentes por más tiempo al desarrollar sus actividades, por lo que se concluye que este sector es el más factible si se desea iniciar un negocio con estas características.

Al haber corrido el modelo estadístico, se puede concluir que la innovación es uno de los factores determinantes de la competitividad de las pymes de servicios e inmobiliarias en la ciudad de Guayaquil, debido a que, en un mundo globalizado, las empresas que innovan en sus procesos y servicios, son aquellas que logran competir de una mejor manera en el mercado.

La tecnología es el segundo factor que interviene en la sostenibilidad y competitividad de las pymes, aunque esta en muchas ocasiones sea un poco costosa o difícil de implementar, es la misma que ayudará a la empresa a surgir y salir de su zona de confort. Las pymes que más tecnología han implementado y han sabido aplicarla, son aquellas que logran sobresalir entre todos sus competidores.

Se puede concluir que la planeación estratégica, contribuye a que una pyme sea exitosa, por ende, forma parte de los factores determinantes de la competitividad. Este factor netamente interno, es el que va a guiar el rumbo de la empresa, dependiendo de las decisiones que tome el empresario.

RECOMENDACIONES

El presente trabajo de investigación se basó en pymes de servicios que actualmente están activas, no obstante, se recomienda realizar un estudio a aquellas pymes de servicios e inmobiliarias que no han logrado sobrepasar los dos años de vida en la ciudad de Guayaquil, aquellas que han cesado sus actividades, para de esa manera, puedan contribuir con aspectos que pueden mejorar a que nuevas empresas no pasen por la misma situación.

Cuando se realizó la identificación de los factores que contribuyen a la sostenibilidad de las pymes de servicios de la ciudad de Guayaquil, se concluyó que la innovación, tecnología y planeación estratégica son quienes aportan positivamente a la competitividad de las empresas, por lo que se recomienda que las pymes inmobiliarias y de otros servicios inviertan y centren sus conocimientos en estos tres principales componentes que ayudarán a que sus empresas tengan un mejor desempeño.

Se recomienda implementar diferentes mecanismos que ayudarán a incrementar la competitividad y sostenibilidad de pymes de servicios en la ciudad de Guayaquil. Entre los principales mecanismos se encuentra, el uso de aplicaciones móviles y páginas web, así como también el uso de herramientas electrónicas como cloud computing, y mantener una correcta planeación estratégica mediante el uso del Cuadro de mando integral, el cual contribuirá a que los empresarios tomen las mejores decisiones.

Para futuras investigaciones, se sugiere abrir una nueva línea de investigación, donde se tome en cuenta el factor de sucesión, en lo que respecta a las pymes familiares. Debido a que es relevante conocer también la tendencia que tienen este tipo de empresa, cuando se trata de quien va a liderar la empresa en una nueva generación.

REFERENCIAS

- Altamirano, G. (25 de Junio de 2018). La sinergia y el cliente fueron claves en la innovación. *Desde cero. La revista del emprendedor*(32), 36. Obtenido de La revista del emprendedor: <https://www.eltelegrafo.com.ec/nuestras-revistas/desde-cero/5270-25-de-junio-de-2018/file>
- Asamblea Nacional. (2008). Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. En A. Nacional, *Suplemento: Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Obtenido de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec050es.pdf>
- Aulestia, D. (15 de Julio de 2015). *Ecuador es sede del encuentro mundial para desarrollo de las pymes*. Obtenido de Ministerio de comercio exterior e inversiones: <https://www.comercioexterior.gob.ec/ecuador-es-sede-del-encuentro-mundial-para-el-desarrollo-de-las-pymes/>
- Ávila, Ó. (Mayo de 2011). *UAM-I*. Obtenido de Computación en la nube: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39094328/nube.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530413500&Signature=7LYCDObslwlJFgs424jqnFkwhl%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DNube.pdf>
- Balanced Scorecard Institute. (2017). *Balanced Scorecard Institute*. Obtenido de Strategy Management Group: <http://www.balancedscorecard.org/BSC-Basics/Strategic-Planning-Basics>
- Berenson, M., Levine, D., & Krehbiel, T. (2006). *Estadística para administración*. Obtenido de Person Education: <https://www.gestiopolis.com/que-es-la-distribucion-normal/>
- Blázquez, F., Dorta, J., & Verona, M. (28 de Mayo de 2006). Factores del crecimiento empresarial. Especial referencia a las pequeñas y

medianas empresas. *Innovar*, 16(28). Obtenido de Scielo:
<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v16n28/v16n28a03.pdf>

Cámara de Comercio de Bogotá. (2009). *CCB*. Obtenido de
<https://www.ccb.org.co/>

Casinelli, H. P. (Noviembre de 2011). *La Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades*. Obtenido de Super Intendencia de Compañías:
http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/niif/EVENTO_INTERNACIONAL%20NIIF_%20GYE_15112011/Presentacion-SuperCias-NIIFPYME-V2.pdf

Cedeño, F. (25 de Junio de 2018). Portales y apps, herramientas digitales para encontrar viviendas. *Desde cero. La revista del emprendedor*(32), 36. Obtenido de La revista del emprendedor:
<https://www.eltelegrafo.com.ec/nuestras-revistas/desde-cero/5270-25-de-junio-de-2018/file>

Clifford, D., & Cavanagh, R. (1988). *The Wining performance*. Toronto: Bantam trade. Obtenido de
<https://archive.org/details/winningperforman00dona>

Colegio de Notarios del Distrito Federal. (2018). *Notariado de la Ciudad de México*. Obtenido de
<http://www.colegiodenotarios.org.mx/doctos/trip/09.pdf>

Comisión Económica para América Latina y El Caribe. (Abril de 1988). La pequeña y mediana industria en el desarrollo de América Latina. *Revista de la CEPAL*(34). Obtenido de
<https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/11694/034139164.pdf?sequence=1>

Corporación EKOS. (2013). Pymes: contribución clave en la economía. *EKOS*. Obtenido de
<http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/770.pdf>

- Del Pozo, V. (Mayo de 2015). *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/empresa-tecnologia.html>
- EKOS. (Septiembre de 2016). Ranking Pymes. *EKOS*. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=8091>
- EKOS. (31 de Octubre de 2017). Pymes en el Ecuador: No paran de evolucionar. *EKOS*. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=9813>
- Elkington, J. (1997). Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century. En J. Elkington. Obtenido de <http://www.johnelkington.com/archive/TBL-elkington-chapter.pdf>
- Estrada , R., García, D., & Sánchez, V. (2009). Factores determinantes del éxito competitivo en la Pyme: Estudio empírico en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(46). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/290/29011523002.pdf>
- Etzkowitz, H. (1997). *The Triple Helix of University-Industry-Government. Implications for Policy and Evaluation*. Obtenido de <http://www.sivu.edu.mx/portal/noticias/2009/VinculacionLatriplehelice.pdf>
- Gonzalez, O. (Diciembre de 2016). *Centro de Estudios Latinoamericanos*. Obtenido de <http://celu.co/caracteristicas-de-las-mipymes-latinoamericanas/>
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios* (Cuarta ed.). Madrid: ESIC. doi:<https://books.google.com.ec/books?id=ftF0BQAAQBAJ&pg=PT25&lpg=PT25&dq=Un+servicio+es+cualquier+actividad+o+beneficio+que+una+parte+puede+ofrecer+a+otra.+Es+esencialmente+intangibile+y>

+no+se+puede+poseer.+Su+producci%C3%B3n+no+tiene+por+qu%C3%A9+ligarse+nec

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Obtenido de <https://metodologiasdelainvestigacion.files.wordpress.com/2017/01/metodologia-investigacion-hernandez-sampieri.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F., México: McGraw Hill.

Huck, J., & McEwen, T. (Octubre de 1991). Competencies Needed for Small Business Success: Perceptions of Jamaican Entrepreneurs. *Journal of small business management*. Obtenido de <https://www.questia.com/library/journal/1G1-11720725/competencies-needed-for-small-business-success-perceptions>

IBM Knowledge Center. (2017). *IBM*. Obtenido de https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SS4QC9/com.ibm.solutions.wa_an_overview.2.0.0.doc/cramersv.html

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). *INEGI*. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx/>

Istituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2016). *INEC*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2016/Principales_Resultados_DIEE_2016.pdf

Jara, D. V. (2008). Factores influyentes en el rendimiento académico de. *Comunicación Corta*, 195.

Jiménez, L. (2002). La sostenibilidad como proceso de equilibrio dinámico y adaptación al cambio. *ICE(800)*. Obtenido de http://www.revistasice.com/cachepdf/ice_800_65-84__9104052062a6c18edc01f0d7cb42bc1e.pdf

- Kaplan, R., & Norton, D. (1996). *The balance scorecard* (Tercera ed.).
Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/El_Cuadro_de_Mando_Integral.html?id=LuWJnzcagCMC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Kocherlakota, S. K. (2001). *Regression in the bivariate Poisson distribution*. (E. M. Quinteiro, Trans.)
- Krugman, P. (Abril de 1994). Foreign Affairs. *Competitiveness: A dangerous obsession*, 73. Obtenido de <https://www.foreignaffairs.com/articles/1994-03-01/competitiveness-dangerous-obsession>
- Kyocera Document Solutions. (20 de Mayo de 2017). *Kyocera Document Solutions*. Obtenido de <https://smarterworkspaces.kyocera.es/blog/que-es-un-servidor-de-internet/>
- Ladagga, R. (25 de Abril de 2016). ¿Por qué fracasan los negocios? *Entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/274610>
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía* (Decimoquinta edición ed.). México D.F., México: McGraw Hill.
- Lucas, J. (2018). *Escuela de Negocios, facultad de ciencias económicas*. Obtenido de Conocimiento e innovación: <file:///C:/Users/Tita/Downloads/INNOVACION%201.pdf>
- Medel, F., García, L., Pamplona, V., Marx, J., & Toledo, C. (2016). Sustainability performance measurement with analytic network process and balanced scorecard: Cuban practical case. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132016000300527

- Ministerio de Industrias y Productividad. (2012). *MIPRO*. Obtenido de <https://www.industrias.gob.ec/ministerio-de-industrias-destaca-actividad-de-las-pymes-en-la-economia-ecuatoriana/>
- Montoya, I., & Castellanos, O. (5 de Marzo de 2010). Situación de la competitividad de las Pyme en Colombia: elementos actuales y retos. *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/agc/v28n1/v28n1a13.pdf>
- Navarrete, F. (2015). Las prácticas de desarrollo sustentable: un acercamiento descriptivo a las pequeñas empresas de Guadalajara, México. *Scielo*, 31(53). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v31n53/v31n53a05.pdf>
- Nelson, R., & Winter, S. (1982). *An evolutionary theory of economic change*. Obtenido de http://inctpped.ie.ufrj.br/spiderweb/pdf_2/Dosi_1_An_evolutionary-theory-of_economic_change..pdf
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality* (Vol. 64). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality?enrichId=rgreq-2b28d0f6052cba126a2c46cb54dda3ea-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzlyNTA4MzgwMjtBUzoxNDY4MTY0OTQ0NzczMTJAM
- Porter, M. (1991). *La ventaja competitiva de las naciones*. Argentina: Vergara. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32370097/La_Ventaja_Competitiva_de_las_Naciones.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1527132491&Signature=6GllBG8koZGM70WnuKSi0Dz%2BAq0%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa_Ve

- Rabson, M., & Rabson, F. (2012). *Secomatico*. Obtenido de http://www.secomatico.com.ec/mision_ok.html
- Ramey, K. (12 de Diciembre de 2013). *Use of technology*. Obtenido de What is technology- Meaning of technology and its use: <https://www.useoftechnology.com/what-is-technology/>
- Randstand. (03 de Agosto de 2015). *Randstand*. Obtenido de <https://www.randstad.es/tendencias360/la-innovacion-en-las-pymes/>
- Rockart, J., & Bullen, C. (Junio de 1981). A primer on critical success factors. *Harvard Business Review*. Obtenido de A primer on critical success factors: <https://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/1988/SWP-1220-08368993-CISR069.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, M., & Mora, R. (21 de Mayo de 2014). *ResearchGate*. Obtenido de Análisis de tablas de contingencia: https://www.researchgate.net/publication/39441809_Analisis_de_tablas_de_contingencia
- Ron, R., & Sacoto, V. (28 de Julio de 2017). Las PYMES ecuatorianas: su impacto en el empleo como contribución del PIB total. *Revista Espacios*, 38(53), 11. Obtenido de Las PYMES ecuatorianas: su impacto en el empleo como contribución: <http://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p15.pdf>
- Roser, I. (2006). *Guía de la RSC para las Pymes*. Obtenido de Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa: <https://observatoriorsc.org/>
- Sánchez, J., Osorio, J., & Baena, E. (Mayo de 2007). Algunas aproximaciones al problema de financiamiento de las pymes en Colombia. *Redalyc*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/849/84934054/>
- Sánchez, Y., Zerón, M., & Mendoza, G. (2015). Análisis del comportamiento estratégico y el desempeño organizacional en las pymes del centro de Tamaulipas en México. *Revista Dimensión Empresarial*, 13(1). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v13n1/v13n1a03.pdf>

- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *SENPLADES*.
Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (2017). *SAE*. Obtenido de
Características del proceso de internacionalización de las PyME:
<http://www.acreditacion.gob.ec/caracteristicas-del-proceso-de-internacionalizacion-de-las-pyme/>
- Servicios de Rentas Internas. (2015). *SRI*. Obtenido de Facturación
electrónica: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/facturacion-electronica>
- Servicios de Rentas Internas. (2018). *SRI*. Obtenido de
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/el-sri1>
- Servicios de Rentas Internas. (enero de 2018). *SRI*. Obtenido de
<http://www.sri.gob.ec/web/guest>
- Servicios de Rentas Internas. (2018). *SRI*. Obtenido de
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/ley-organica-especulacion-sobre-valor-de-las-tierras>
- Suárez, T., & Martín, M. (2008). Impacto de los capitales humanos y
organizacionales en las estrategias de las pymes. *Scielo*. Obtenido de
<http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v21n35/v21n35a10.pdf>
- Superintendencia de Compañías. (2018). *SUPERCIAS*. Obtenido de Portal
de información/Directorio de compañías: http://181.198.3.71/portal/cgi-bin/cognos.cgi?b_action=cognosViewer&ui.action=run&ui.object=%2fcontent%2ffolder%5b%40name%3d%27Reportes%27%5d%2ffolder%5b%40name%3d%27Compa%C3%B1ia%27%5d%2freport%5b%40name%3d%27Directorio%20Resumido%27%5d&ui.name=Directorio
- tfc SMART. (2017). *Sistema de Medición, análisis de resultados & tendencias*. Obtenido de
<https://www.tfcsmart.com/demo/empresas/predios-y-construcciones-sa-preconsa>

- Tortu, S. (25 de Febrero de 2014). *Le Point Économie*. Obtenido de Le bouche-à-oreille reste le meilleur marketing: http://www.lepoint.fr/economie/le-bouche-a-oreille-reste-le-meilleur-marketing-25-02-2014-1795559_28.php
- Triplett, J., & Bosworth, B. (23 de Septiembre de 2003). Productivity measurement issues in services industries: "Baumol's disease" has been cured. *FRBNY Economic Policy Review*. Obtenido de <https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=6220870090290691031110000690170060240220420100140330200880700790770910960910831070050111180300020071130080930920110751061120610610100320780821211030241160870890560340050240890810050850140671200731151260270990970>
- Urbano, D., & Toledano, N. (2008). *Invitación al emprendimiento* (Vol. I). Barcelona: UOC. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=tzhg6ywnqUsC&oi=fnd&pg=PA17&dq=concepto+de+pymes&ots=gUS0ozTWC9&sig=SVq7bc4iP5GcLGgBp0a9IkIBL5A#v=onepage&q=concepto%20de%20pymes&f=false>
- Vicéns, J., & Medina, E. (Enero de 2005). *Universidad Autónoma de Madrid*. Obtenido de https://www.uam.es/personal_pdi/economicas/eva/pdf/tab_conting.pdf
- Viedma, J. (1992). *Excelencia empresarial española*. S.A. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE ESPAÑA. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-excelencia-empresarial-espanola-la/9788448100056/210273>
- Vieira, E. (12 de Diciembre de 2017). *Banco del Pacífico*. Obtenido de <http://bancopacificoprensa.ec/las-pymes-representan-el-42-del-total-de-las-empresas-en-ecuador/>
- Villatoro, Juárez, & López. (2011). *Coeficiente de asociación de Phi*.

Zurich. (11 de Abril de 2017). Los principales riesgos de una Pyme. *Forbes*.
Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/los-principales-riesgos-de-una-pyme/>

GLOSARIO

Pymes: “Un conjunto de pequeñas y medianas empresas que, de acuerdo a sus volúmenes de ventas, capitales y trabajadores, estas contienen características económicas y productivas menores a las grandes empresas” (SRI, 2018).

Servicios: “Cualquier actividad o beneficio que una entidad puede ofrecer. Es esencialmente intangible y no se puede poseer físicamente. Su desarrollo no tiene por qué atarse necesariamente a un producto físico” (Grande, 2005, p. 2).

Competitividad: “Capacidad de una empresa de desarrollarse de una manera eficaz en el mercado elegido, satisfaciendo las necesidades de los consumidores a través del tiempo” (Porter, 1991).

Sostenibilidad: “Capacidad de una empresa de mantenerse vigente en el mercado a lo largo del tiempo, teniendo un principio funcional aplicable a determinados sistemas” (Jiménez, 2002, p. 66).

Innovación: “Un cambio que requiere un considerable grado de imaginación y constituye una rotura relativamente profunda con la forma establecida de hacer las cosas y con ello crea fundamentalmente una nueva capacidad” (Nelson & Winter, 1982, p. 38).

Apps móviles: “Una aplicación móvil es un programa que se puede descargar y al que se puede tener acceso directamente desde un teléfono o desde cualquier aparato móvil” (Altamirano, 2018).

Cloud computing: “Es una herramienta tecnológica de información que permite rentar el uso de servidores de almacenamiento, procesamiento de datos bajo demanda y mantener una relación más directa entre los consumidores, las empresas y sus empleados” (Del Pozo, 2015).

Dominio: “Es un nombre único que sirve para identificar una página web” (Ávila, 2011).

Servidor de internet: “Un servidor de Internet es un ordenador conectado a Internet que tiene como funciones principales almacenar páginas web generalmente escritas en HTML (HyperText Transfer Protocol), administrar bases de datos y responder a las solicitudes de los navegadores de los internautas” (Kyocera Document Solutions, 2017).

Facturación electrónica: “Una forma de emisión de comprobantes de venta que cumple con los requisitos legales y reglamentarios exigibles para su autorización por parte del SRI, garantizando la autenticidad de su origen e integridad de su contenido, ya que incluye en cada comprobante la firma electrónica del emisor” (SRI, 2015).

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Bermeo Rodríguez, Karla Katherine**, con C.C: # **0951934504** autor/a del trabajo de titulación: **Factores determinantes de la competitividad de las pymes de servicios en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **20 de septiembre** de **2018**

f. _____

Nombre: **Bermeo Rodríguez, Karla Katherine**

C.C: **0951934504**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Factores determinantes de la competitividad de las pymes de servicios en la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Bermeo Rodríguez, Karla Katherine		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Gestión Empresarial Internacional		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	20 de septiembre de 2018	No. DE PÁGINAS:	101
ÁREAS TEMÁTICAS:	Emprendimiento, Administración, Negocios, Marketing		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Pymes, servicios, competitividad, sostenibilidad, innovación, tecnología, planeación estratégica.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general identificar los factores determinantes que influyen en la competitividad de pymes de servicios en la ciudad de Guayaquil para mantener un emprendimiento sostenible, esto obedece a la realidad que atraviesa el Ecuador, ya que, solo el 25% de las pymes sobrepasa los dos años de vida en el mercado. Debido a la información recopilada en el marco teórico, situación actual de pymes en mercados internacionales culturalmente parecidos, estudios realizados por Ekos y Senplades y la percepción de la investigadora, se optó por realizar entrevistas estructuradas a 55 empresarios de pymes de servicios inmobiliarios y otros servicios, en donde el resultado obtenido fue que la innovación, tecnología y planeación estratégica contribuían a la sostenibilidad de las empresas, misma hipótesis establecida por la autora. Una vez habiendo obtenido las respuestas, se propuso mecanismos que contribuyan a incrementar la competitividad de estas empresas, no solamente para las pymes que fueron objeto de estudio en este trabajo de investigación, sino también para aquellas empresas nacientes del mismo sector que necesitan ser competitivas y sostenibles en el mercado de la ciudad de Guayaquil o en otros similares, y se usó tablas de contingencia, mismo que ratificó la hipótesis establecida.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-82947391	E-mail: karlabermeo_95@outlook.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Ing. Román Bermeo, Cynthia Lizbeth Mgs.		
	Teléfono: +593-4-3804601 Ext. 1637		
	E-mail: cynthia.roman@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			