



POSGRADOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RPC-SO-30-No.502-2019

OPCIÓN DE
TITULACIÓN:

ARTÍCULOS PROFESIONALES DE ALTO NIVEL

TEMA:

ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE LIMITAN EL CRECIMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE GUAYAQUIL, PERIODO 2020-2022.

AUTORES:

ALEX BRYAN CAICEDO RODRIGUEZ

DIRECTOR:

KARINA ASCENCIO

GUAYAQUIL - ECUADOR

2023

COHORTE
2022 - 2023

Autor/a:**Alex Caicedo**

Ing. en Marketing y Negociación Comercial.

Candidato a Magister en Administración de Empresas: Mención en Gestión Financiera

acaicedor@est.ups.edu.ec

Dirigido por:**Karina Ascencio Burgos**

Magister en Docencia e Investigación Educativa

Ingeniera Comercial

kascencio@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

©2023 Universidad Politécnica Salesiana.

GUAYAQUIL – ECUADOR – SUDAMÉRICA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfoca en las micro y pequeñas empresas de Guayaquil, el objetivo del estudio es analizar los factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas de esta ciudad. La metodología que se utilizó fue de carácter descriptivo con un enfoque mixto a fin de mostrar los respectivos gráficos y tablas, además se recolectó información mediante una entrevista y encuestas de las cuales se obtuvo datos valiosos sobre las mypes. Los resultados mostraron que los factores determinantes para el crecimiento de las empresas son las fuentes de financiamiento, el capital humano y la tecnología. Estos aspectos son fundamentales para que un negocio alcance las metas establecidas y rentabilidad deseada.

Palabras clave: Factores económicos, Crecimiento de las micro y pequeñas, Estrategias.

ABSTRACT

This research work focuses on micro and small businesses in Guayaquil, the objective of the study is to analyze the factors that limit the growth of micro and small businesses in this city. The methodology that was obtained was of a descriptive nature with a quantitative approach to show the respective graphs and tables, in addition, information was collected through an interview and surveys from which valuable data on the mypes were obtained. The results showed that the determining factors for the growth of companies are the sources of financing, human capital and technology. These aspects are fundamental for a business to achieve the established goals and the desired profitability.

Keywords: Economic factors, strategies, Growth of micro and small.

1. Introducción

Las micro y pequeñas empresas en Guayaquil han tenido una participación muy significativa en la economía del país, de tal forma que han ocupado mercados altamente competitivos, generando un mayor valor para los negocios, sin embargo, existe el problema de que las empresas no definen estrategias concisas para el crecimiento organizacional y por ende no se define de manera correcta los factores que inciden en la competitividad de la organización siendo la base para el éxito empresarial.

En el Ecuador el Servicio de Rentas Internas define a la micro y pequeña empresa como la unión tanto de la micro y pequeña empresa. Este conjunto se representa mediante el número de trabajadores, volumen de ventas, tiempo en el mercado y también por el capital de trabajo. Las micro y pequeñas empresas son conocidas como el eje del crecimiento económico y social dentro de un país ya que emplean un aproximado del 65% de personas.

Por otro lado, para Ron y Sacoto (2017), la constante evolución del mercado obliga a las micro y pequeñas empresas a adaptarse al entorno que los rodea, en donde se desarrollan sus actividades, un ejemplo claro es lo ocurrido en la pandemia. El covid19 causó una transformación en los negocios a nivel mundial, afectando en mayor escala las fuentes de financiamiento, pero también hizo que los negocios innovaran en mayor parte en el delivery, debido a las restricciones de movilidad ocasionadas por el gobierno de turno.

Según Yance et al. (2018) menciona que el desempeño de las micro y pequeñas empresas en Guayaquil se ha visto perjudicado por diversos factores como el económico, nivel estructural, talento humano, entre otros. Este tipo de organizaciones tiene muchas más dificultades para sobrevivir y establecerse en el mercado, por ende, dichos factores que la perjudican hacen que tenga una participación limitada.

El presente trabajo de investigación busca identificar los factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en Guayaquil. Entre los factores que influyen en el crecimiento de las micro y pequeñas empresas se puede mencionar los aspectos financieros, talento humano, diseño organizacional y tecnología que pueden ser controlados por los propietarios de la organización, pero los componentes que se encuentran fuera del alcance de los dueños son los factores políticos, sociales e impactos económicos a nivel mundial (Bohn et al. 2018).

En el estudio se propuso posibles soluciones a los problemas que tienen las micro y pequeñas empresas al momento de crecer, para esto es necesario determinar los factores que limitan su crecimiento. Además, esta investigación se alinea al Plan Nacional de Desarrollo, 2021. El cual impulsa la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria (INEC, 2019). En la ciudad de Guayaquil existen 81.598 microempresas que se encuentran categorizadas en un rango de 1 a 9 trabajadores cuyos ingresos son menores a \$100.000, de esta forma aportan al 24 % de la población con plazas de trabajo (Avilés, 2017).

Marco teórico

Las pymes según Arévalo y Morocho (2016) se definen como organizaciones independientes dedicadas a la producción de bienes o prestación servicios para satisfacer las diferentes necesidades que tiene el mercado. Estas cumplen un rol primordial dentro del desarrollo de una economía debido a su influencia en la generación de empleo y crecimiento económico a nivel mundial, representan alrededor del 80% de los negocios de una economía. Zamora y Villamar (2011) menciona que en América Latina entre sus principales políticas menciona a la actividad emprendedora, entre las microempresas y pequeñas empresas representando el 80% del total de la economía.

Las Micro y pequeñas empresas en Ecuador no suelen contar con la estructura organizacional y con la infraestructura deseada, lo que ocasiona el fracaso en el largo plazo. Por tal motivo, antes de iniciar un ciclo operacional y financiero dentro de una empresa es necesario contar con los recursos necesarios para garantizar la capacidad de supervivencia. Hoy en día, alrededor del 95% de todas las pequeñas empresas a nivel mundial se crean por un aspecto de necesidad (Proano, 2016). No obstante, en el transcurso del tiempo existe una falta de recursos para solventar y estabilizar su permanencia en el mercado.

De igual forma las micro y pequeñas empresas están sujetas a la producción a menor escala y con características personales o familiares en el sector del comercio, producción o de servicios que tiene un aproximado de 1 a 20 trabajadores como máximo, siendo operado por personal familiar o por una persona natural. (Flores, 2018)

Según Vargas y Gallardo (2020) el emprendimiento es una conducta que adopta una persona con el fin de innovar en el mercado, mismo que podría llegar a ser una nueva organización o reestructuración de organizaciones existentes, con el fin de lograr un beneficio. Además, el emprendimiento se distingue como un activador de la economía y generador de plazas de empleo.

Para Global Entrepreneurship Monitor (2020), el Ecuador es el país latinoamericano con el mayor índice de creación de emprendimientos de la región, debido a que los negocios están en su mayoría orientados hacia actividades de comercio, productos y servicios vendidos en el mercado doméstico.

(Flores, 2018) conceptualiza a la microempresa como una forma de fabricación en menor escala y con rasgos personales o familiares en los sectores de comercio, producción o servicios que tiene menos de 10 empleados.

Existen algunos factores que limitan el crecimiento de las mypes que son de carácter financiero, operativo y estratégicos, en el ámbito financiero se abarcan las perdidas ocasionado por los cambios en el mercado, puede darse por tasas de interés, tipo de cambio, precios canasta básica y entre otros, el componente operacional incluye la satisfacción del consumidor, el desarrollo del bien, protección de marcas y liderazgo empresarial, finalmente de carácter estratégico el cual

se basa en la competencia de las organizaciones para tener un entendimiento del mercado, amoldar los bienes y servicios junto con la proyección de la demanda Bericarto et al. (2017).

Bohn et al. (2018) define los factores que limitan el crecimiento como el nivel de conocimiento gerencial y la carga tributaria el primero de estos, constituye un crecimiento fundamental para el éxito sostenible de cualquier organización. La falta de habilidades y competencias directivas puede obstaculizar la toma de decisiones estratégicas, la gestión eficiente de recursos y la adaptación a un entorno en constante cambio. Por otro lado, la carga tributaria, representada por los impuestos y regulaciones fiscales de una compañía. Un elevado nivel de carga tributaria puede limitar la capacidad de inversión y crecimiento, desafiando la competitividad de las empresas en el mercado global.

Asimismo, Tavares y Pueri (2018) concluyeron los factores que inciden en el crecimiento de las Mypes son las habilidades gerenciales de los accionistas, conocer el mercado en el que se trabaja, manejo de capital y reinversión de las utilidades.

Finalmente, Peña et al. (2017) menciona que los factores que intervienen en el crecimiento empresarial son la falta de ingresos, las deudas adquiridas, necesidad de capital para invertir, los impuestos, publicidad, la volatilidad del precio del combustible y la inflación generada en los distintos periodos de tiempo. Además (Rodríguez, 2021) menciona que los factores que promueven el crecimiento de las empresas son tanto de carácter interno, el crecimiento está asociado a la innovación, rentabilidad y la competitividad, es decir que debe ser constante por ende está sujeto a actualizaciones y mejora en la planificación de objetivos acorde a un desarrollo de la organización.

2. METODOLOGÍA

Diseño de la investigación

La investigación es de carácter no experimental y documental con enfoque mixto, debido a que el trabajo no trata de manipular ni controlar variables y solo evalúa el comportamiento de las micro y pequeñas empresas. Además, el estudio es de corte transversal porque se tomará información en un momento específico de tiempo. El nivel de investigación es descriptivo, ya que presenta información de características y perfiles de las micro y pequeñas empresas, además detalla características sociodemográficas básicas de los encuestados.

Técnica de recolección de datos

Se analizó los resultados de las bases de datos de la superintendencia de compañías e informes financieros presentados al Servicio de Rentas Internas, además de literatura actual relacionada con el nivel de crecimiento de las micros y pequeñas empresas de Guayaquil.

Finalmente se realizó encuestas a las micro y pequeñas empresas de Guayaquil que resulten con un crecimiento limitado para identificar los factores que influyen en el desarrollo de la organización. Además, para la entrevista se realizó a representantes de las micro y pequeñas empresas que han crecido en el aspecto económico, financiero o tecnológico, además se tomó en cuenta organizaciones exitosas de Guayaquil.

Población

Las unidades de estudio son el grupo de micro y pequeñas empresas de Guayaquil. La encuesta estuvo dirigida a empresas con un crecimiento limitado de esta ciudad. Al conocer la cantidad de la base de datos del (INEC, 2020) se puede observar que las Micro y pequeñas empresas en Guayaquil son aproximadamente 115,395. Se aplicó la siguiente fórmula tamaño de muestra de población finita:

$$\frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población (115,395)

Z: Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (95%)

p: Probabilidad de éxito (50%)

q: Probabilidad de fracaso (50%)

e: Error muestral (5%)

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2}$$

$$n = 385$$

Software para análisis de datos

Se utilizó como software el programa estadístico SPSS versión 22, donde se realizó la tabulación de datos, las estadísticas básicas descriptivas de las preguntas del cuestionario con sus datos sociodemográficos con respecto a lo planteado en el estudio de las micro y pequeñas empresas.

3. RESULTADOS

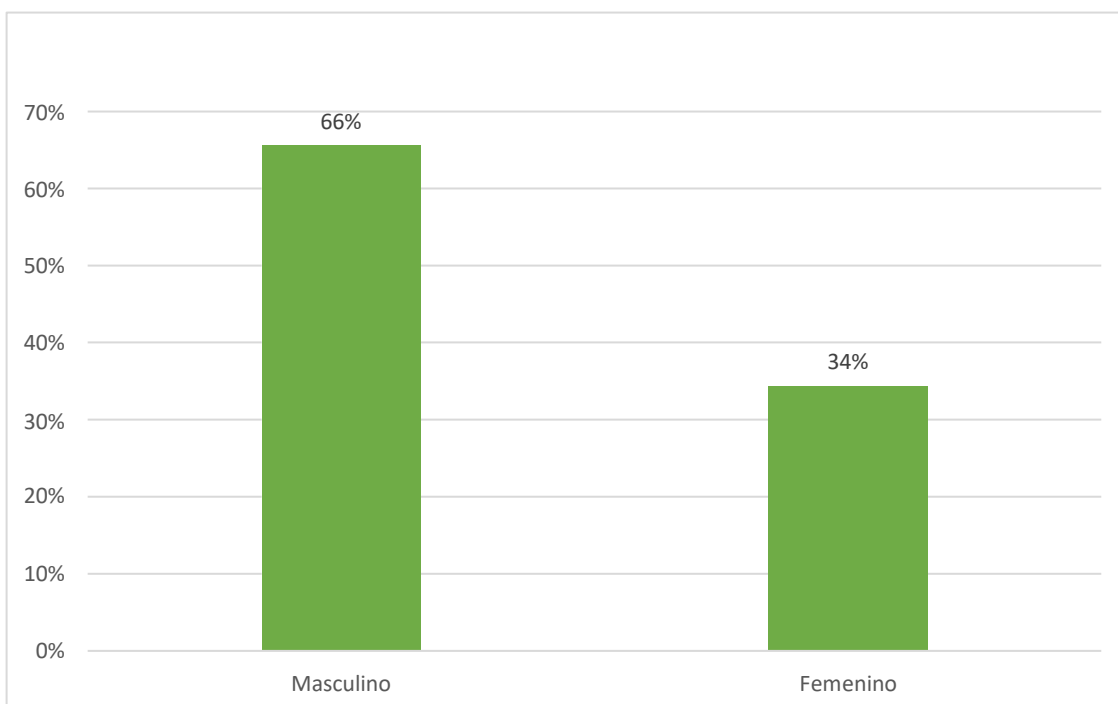
Como mecanismo de medición de datos, primero se determinó la confiabilidad de los instrumentos utilizando el Alfa de Cronbach, lo que ayudó a determinar si los cuestionarios diseñados para el estudio son de consistencia estructural y coherente para ser aplicados.

Dentro de los resultados el alfa de Cronbach representa el 0.897 lo que, se encuentra dentro de un rango de 0.6 y 0.8 se puede atribuir a una consistencia estructural del instrumento buena.

Se presentan los principales resultados de la encuesta aplicada a 384 personas, las cuales figuran como representantes de micro y pequeñas empresas. En primera instancia se muestran los principales datos obtenidos.

Análisis de las encuestas

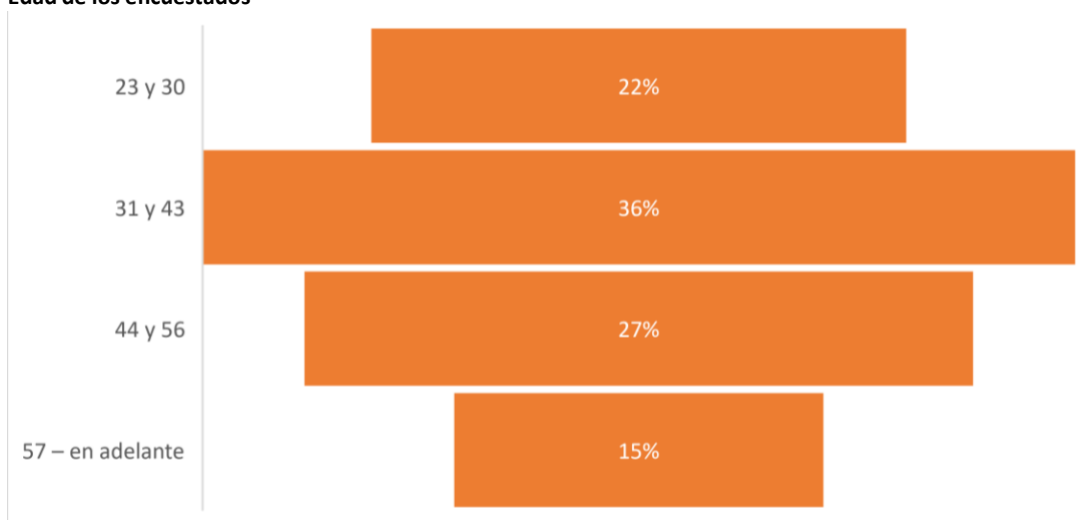
Figura 1
Género de los encuestados



Fuente: Encuesta

En el género de los encuestados hay un 66% representan al género masculino, mientras que el 34% corresponde al género femenino del total de los encuestados.

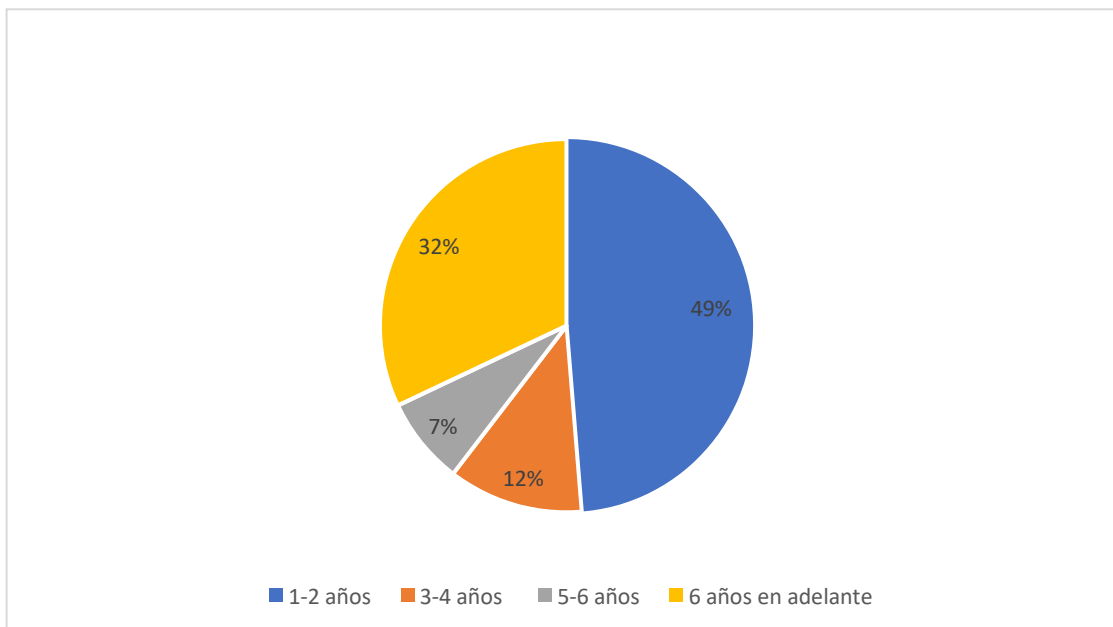
Figura 2
Edad de los encuestados



Fuente: Encuesta

Con respecto a la edad de los encuestados se encontró que el intervalo de 23-30 años representan un 22% del total de los encuestados, mientras que en el rango de 31 y 43 años representa un 36% y por último en la edad de 57 años en adelante representa un 15%.

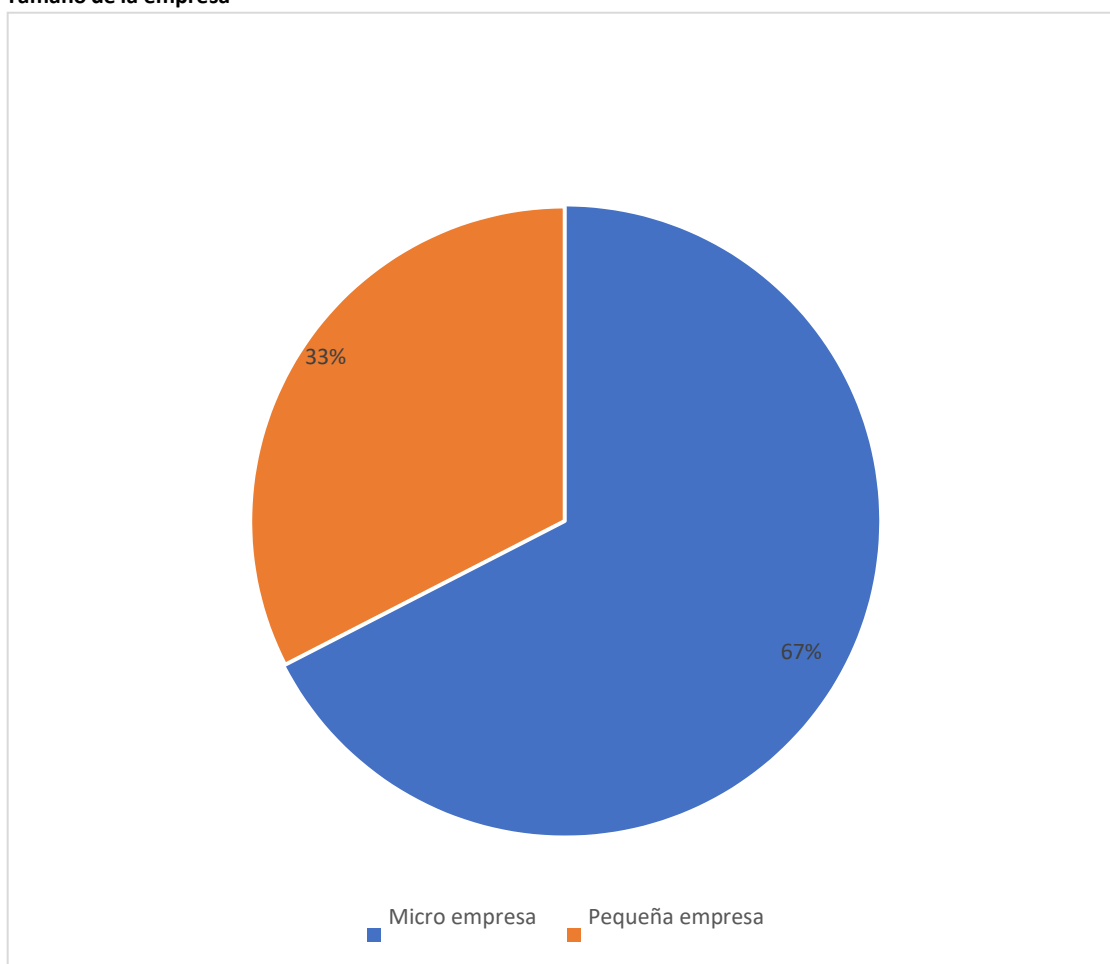
Figura 3
Tiempo de funcionamiento



Fuente: Encuesta

De acuerdo con el resultado del tiempo de la empresa un 49% tienen de 1 a 2 años en adelante, mientras que el 32% tiene de 6 años en adelante y solamente el 7% representa un rango de 5 a 6 años.

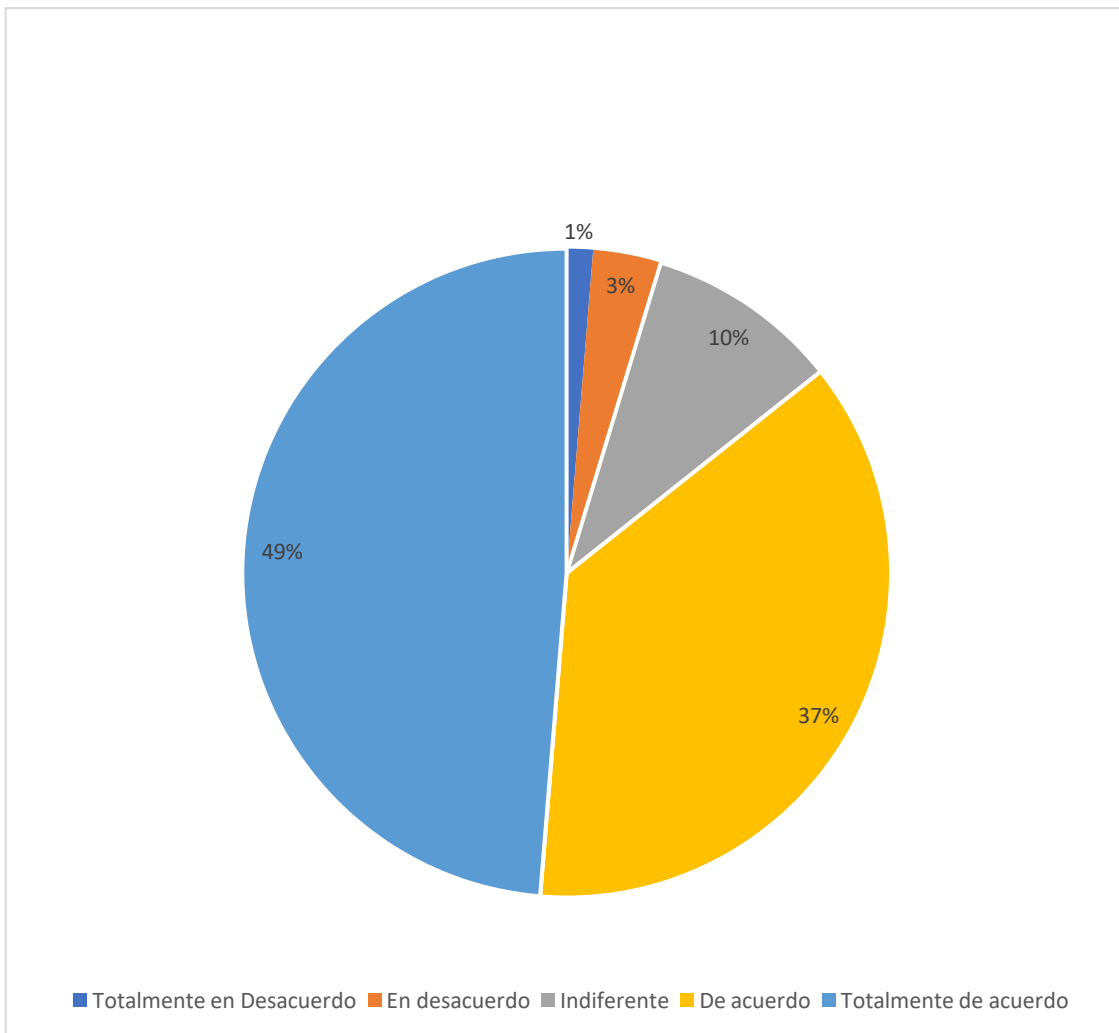
Figura 4
Tamaño de la empresa



Fuente: Encuesta

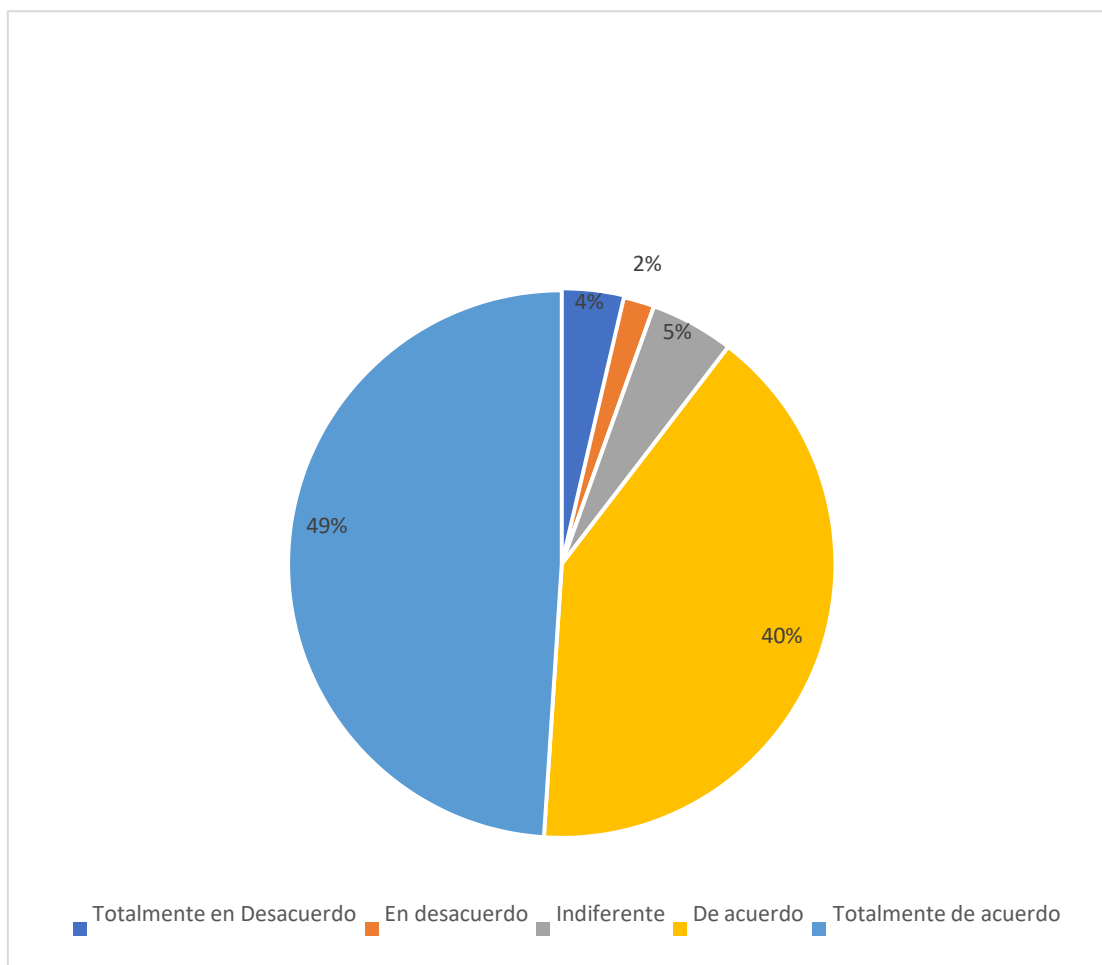
De igual forma, se encontró que la mayor parte de los encuestados representan un 67% a microempresas mientras que el 33% representa a las pequeñas empresas.

Figura 5
Rendimiento financiero



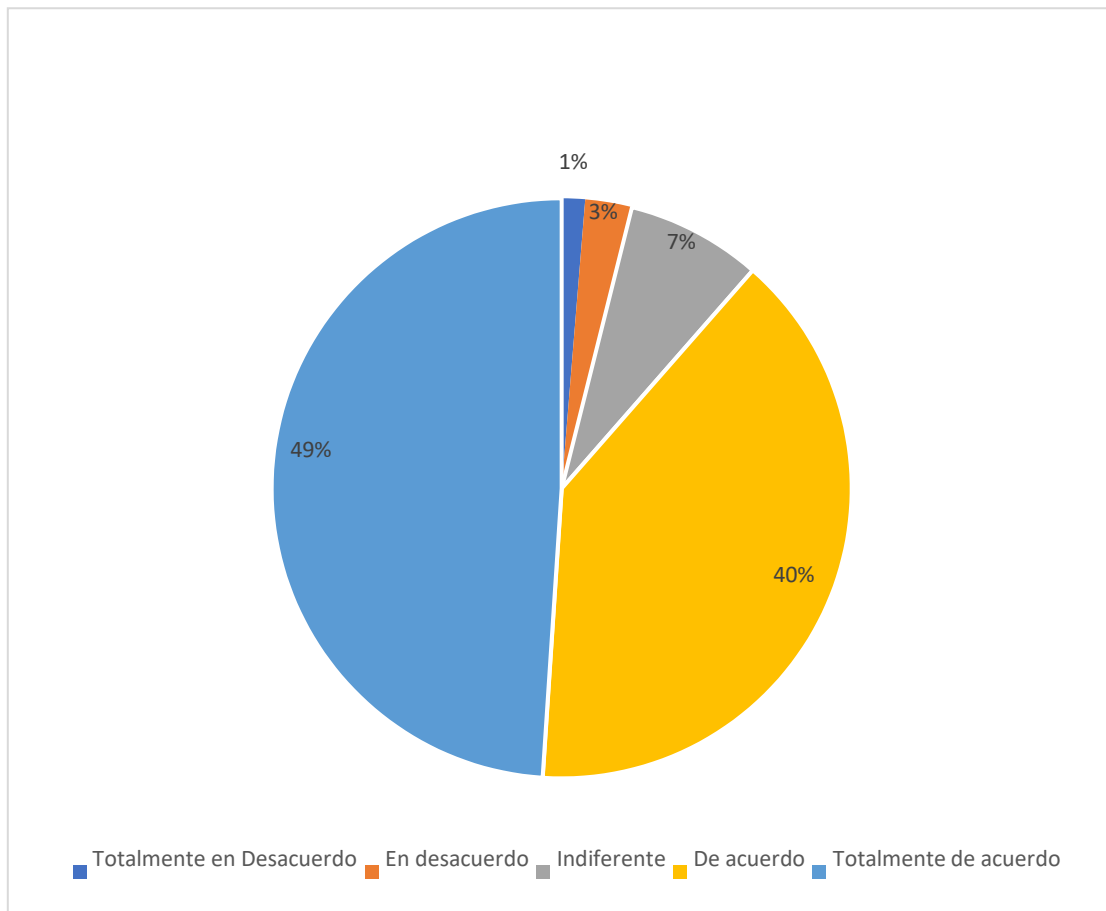
Fuente: Encuesta

De acuerdo con las respuestas de los encuestados en el rendimiento financiero resultó que el 49% indica la morosidad si afecta al momento de querer solicitar un crédito para cubrir necesidades del negocio, mientras que el 37 % estaba de acuerdo con la premisa antes mencionada.

Figura 6 Rentabilidad financiera por permisos funcionamiento

Fuente: Encuesta

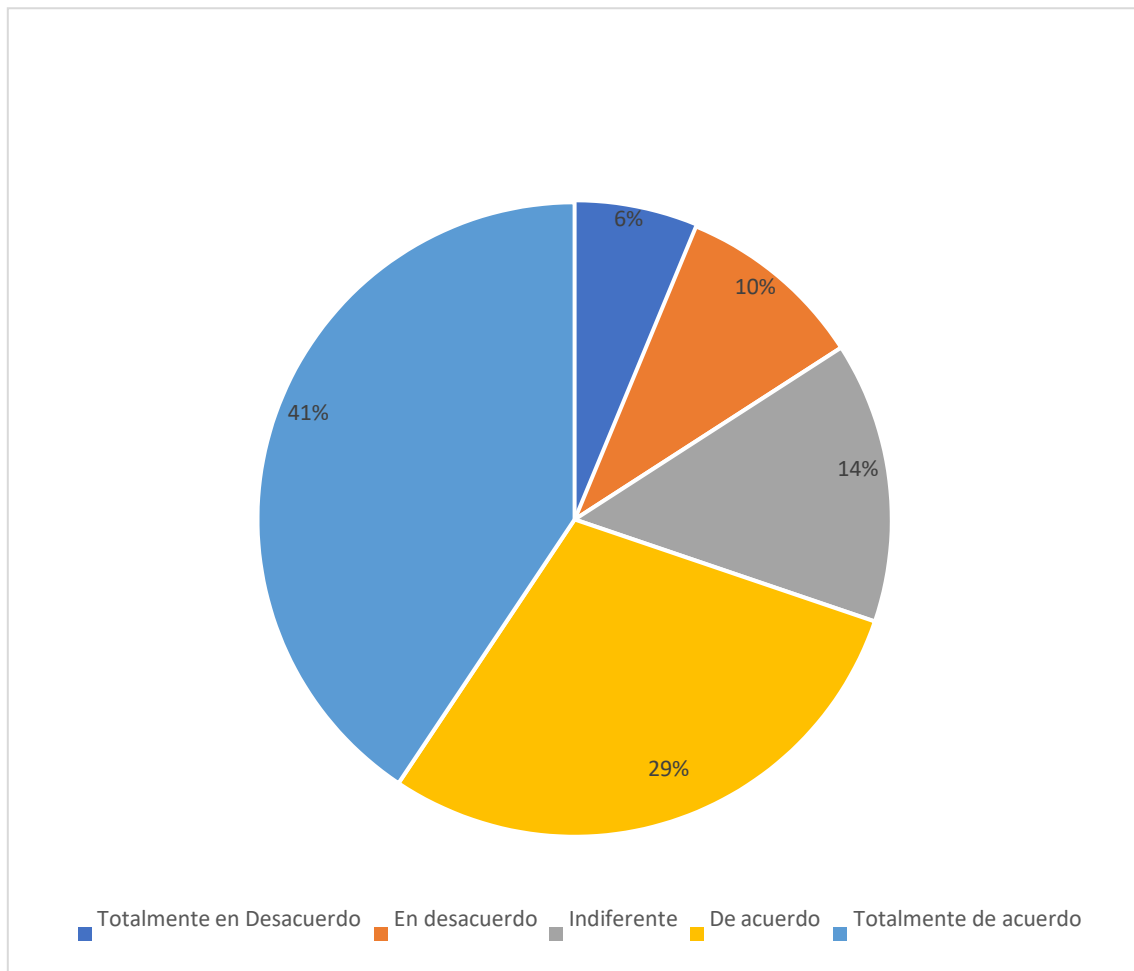
De acuerdo con los resultados de rentabilidad financiera por permisos de funcionamiento hay un 49% de los encuestados que respondió que existen elevados costos para la obtención de estos permisos que afectan de manera directa en la rentabilidad de las empresas; el 40% está de acuerdo con dicha premisa y el 2% está en desacuerdo con dicha premisa.

Figura 7 Rentabilidad financiera por Planificación

Fuente: Encuesta

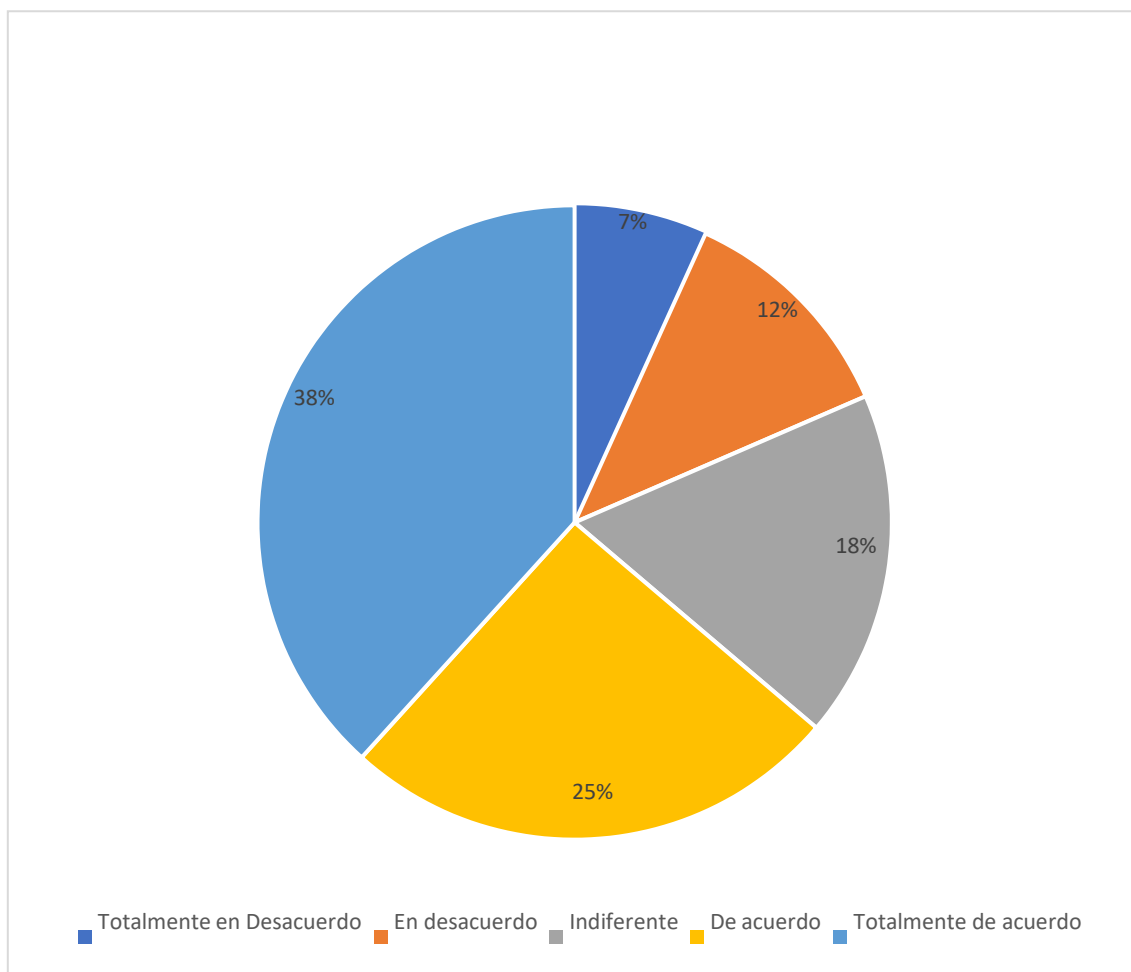
En la rentabilidad financiera por planificación se encontró que el 49% de los encuestados está totalmente de acuerdo que la falta de planificación influye en la rentabilidad de un negocio, el 7% de los encuestados dicha premisa les resulta indiferente, por último, el 3% está en desacuerdo con dicha premisa.

Figura 8 Servicio al cliente



Fuente: Encuesta

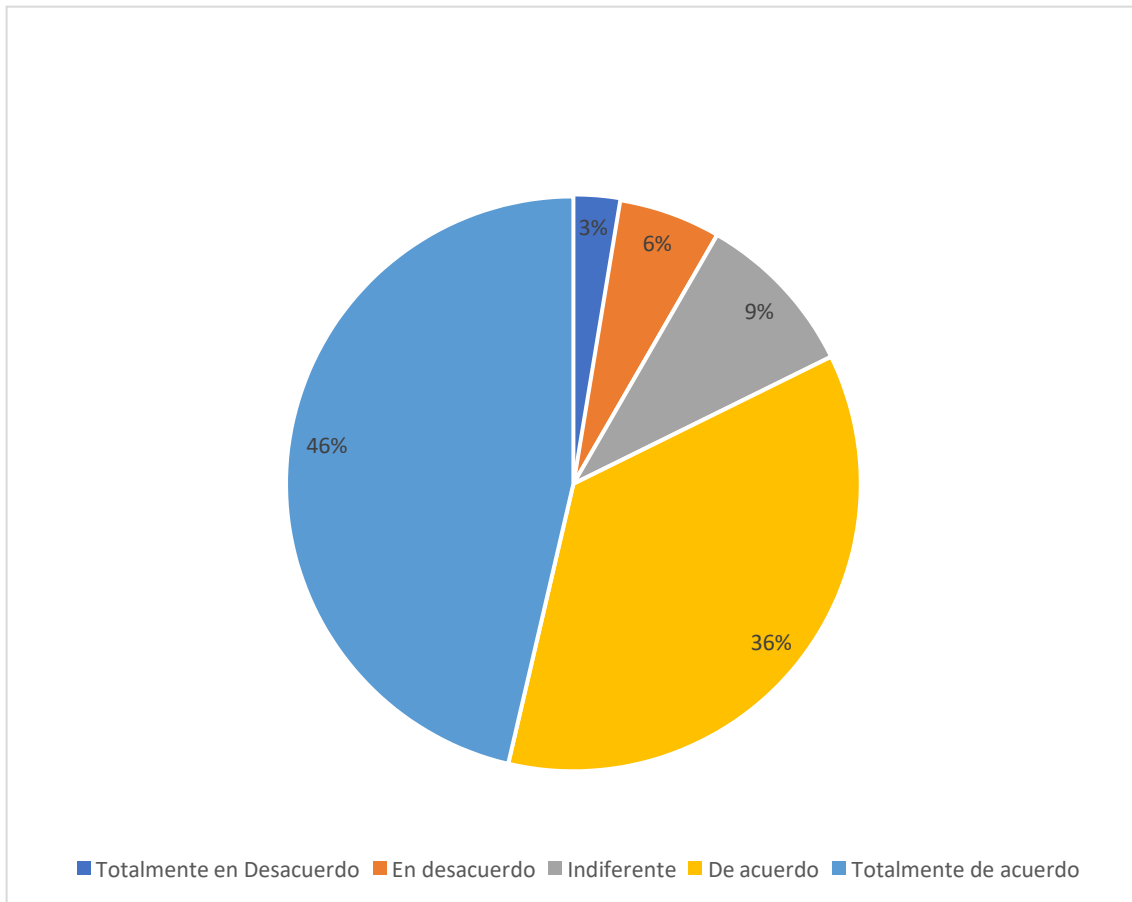
Con respecto al servicio al cliente hay un 41% de los encuestados está totalmente de acuerdo con las opiniones de los clientes es un factor importante para mejorar el servicio, el 14% de los encuestados considera indiferente dicho factor y el 6% y 10% está en desacuerdo.

Figura 9 Influencia de los principales competidores

Fuente: Encuesta

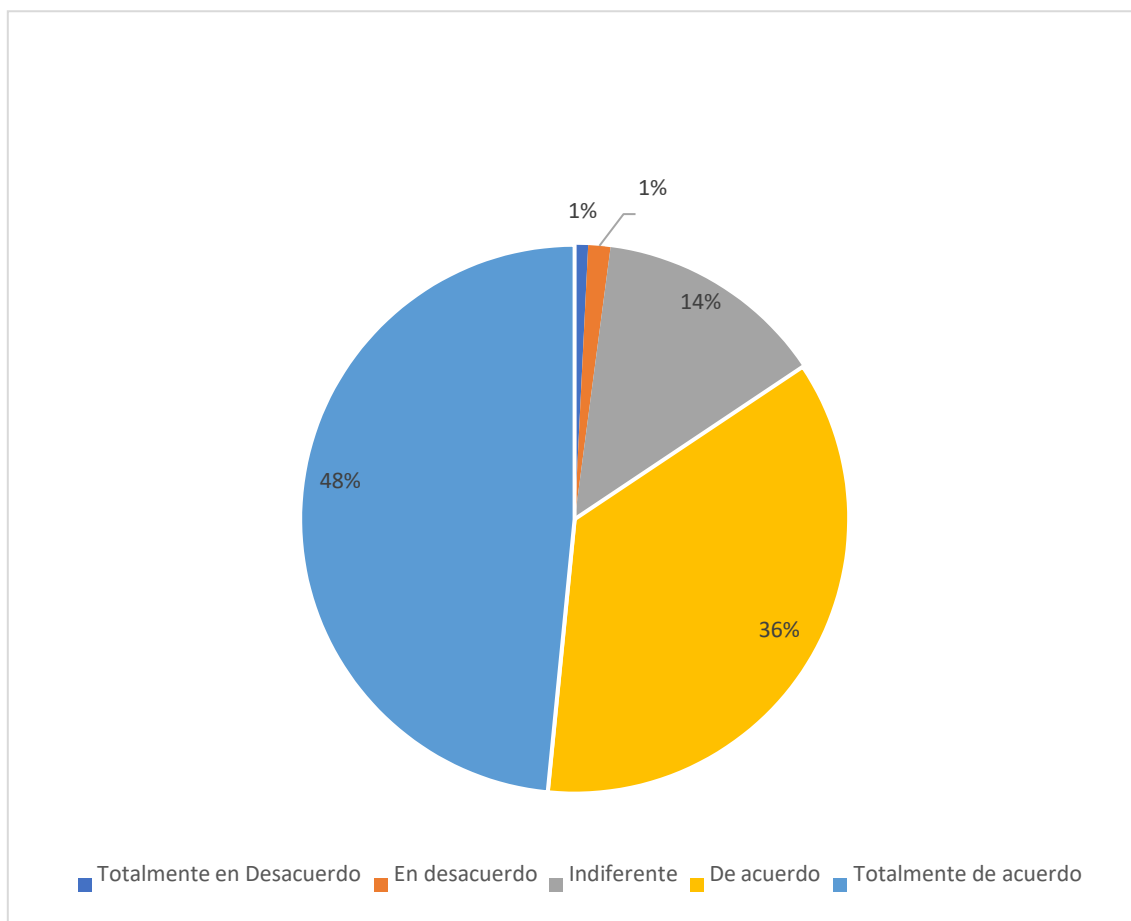
De acuerdo con los resultados de la influencia de los principales competidores hay un 38% que está totalmente de acuerdo que conocer los principales competidores ayuda a comprender mejor el mercado o en qué estado se encuentran, el 18% de los encuestados mencionaron que es indiferente dicha premisa y por último el 12% de los encuestados está en desacuerdo.

Figura 10 Estrategias



Fuente: Encuesta

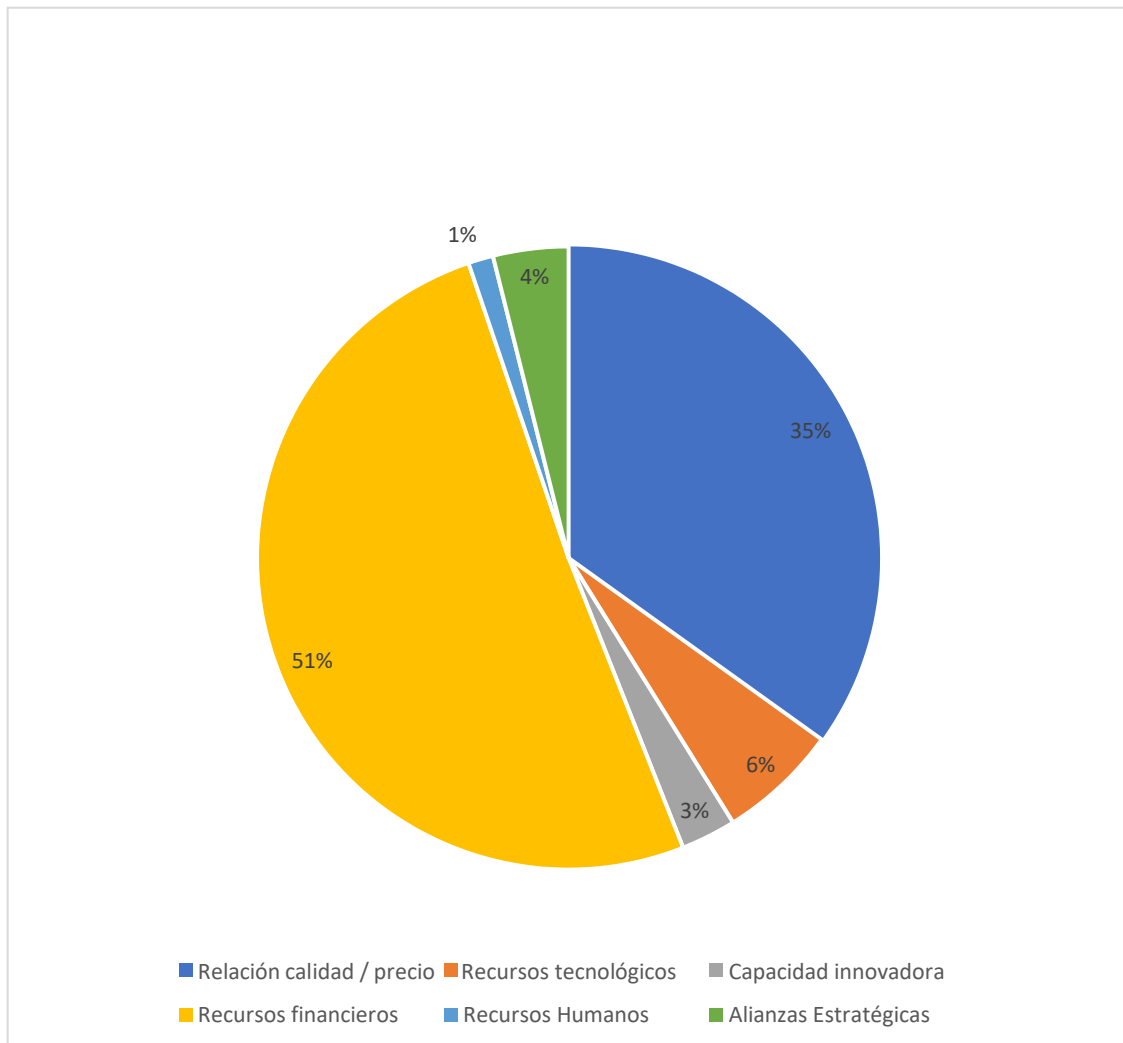
Con respecto a las estrategias hay un 46% de los encuestados está totalmente de acuerdo y que cuenta con estrategias para expandir su negocio y así poder conseguir más clientes. El 9% de los encuestados considera indiferente dicha premisa y el 3% de los encuestados está en desacuerdo con la premisa antes mencionada. Esto indica que los emprendedores en su mayoría cuentan con estrategias básicas para impulsar su negocio y alcanzar sus objetivos.

Figura 11 Estrategias crecimiento empresarial

Fuente: Encuesta

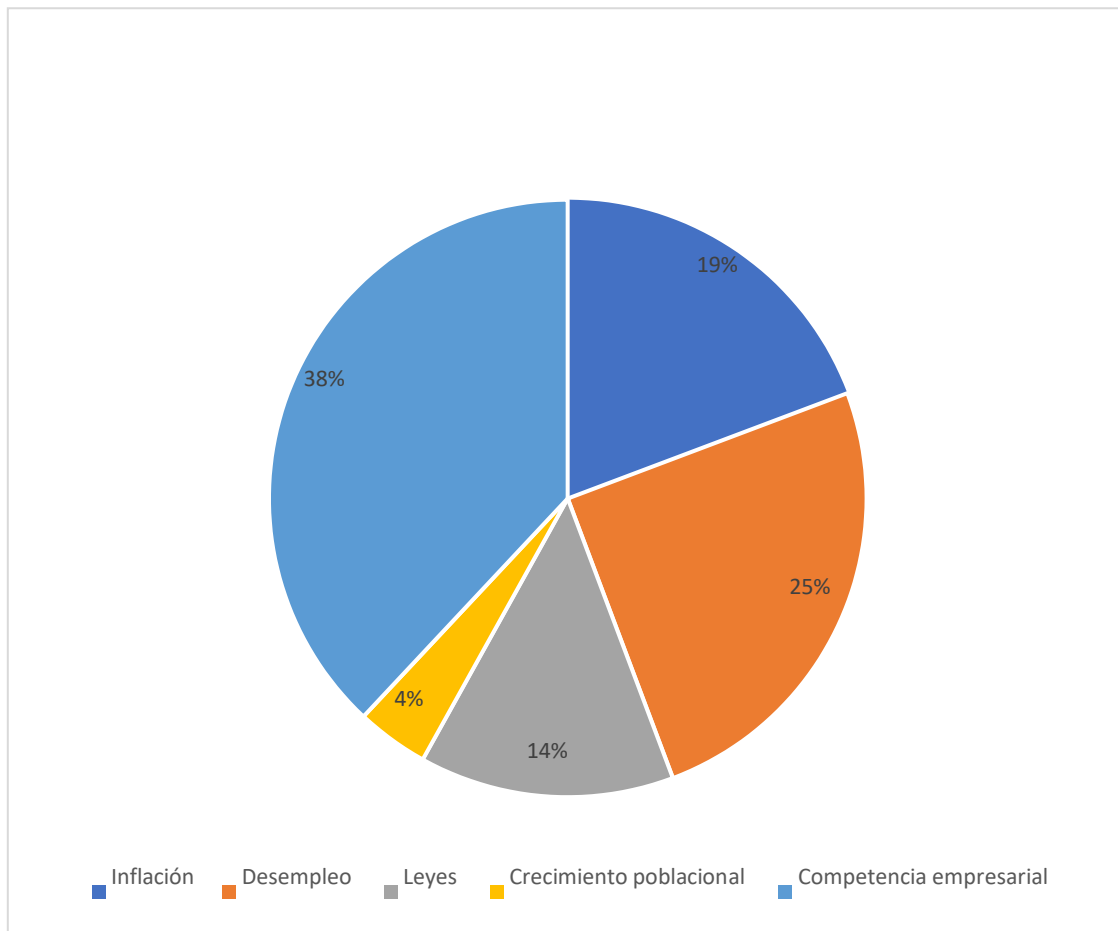
En el caso de las estrategias empresariales, el 48% de los encuestados mencionaron estar de acuerdo con la aplicación de estrategias de crecimiento empresarial porque permiten mejorar el desempeño del negocio, el 14% de los encuestados consideran indiferente dicha premisa y el 1% de los encuestados están en desacuerdo.

Figura 12 Factores competitivos



Fuente: Encuesta

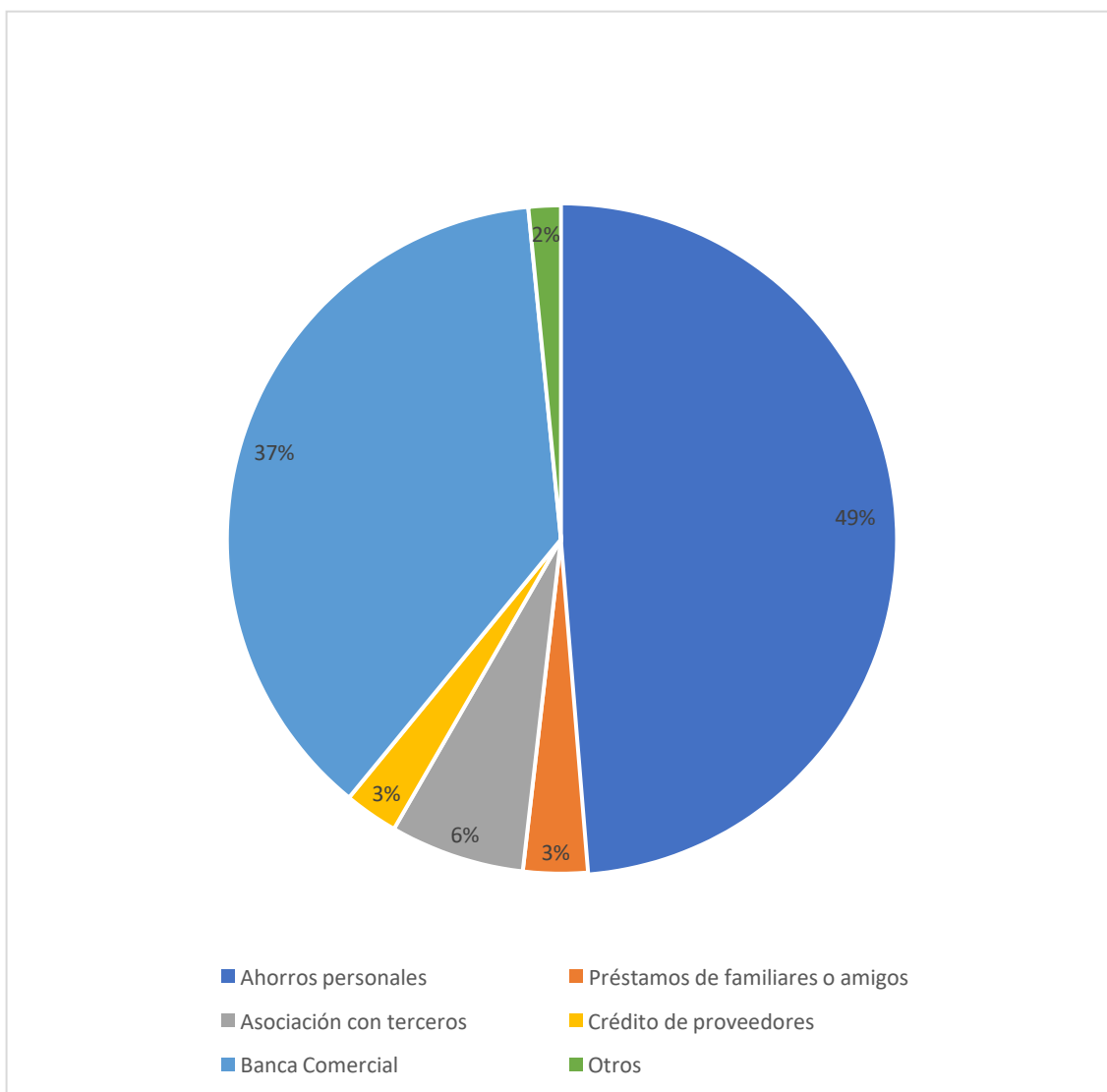
De acuerdo con los factores competitivos, el 51% de los encuestados considera que los recursos financieros es el factor financiero que más se evidencia a enfrentar en su giro de negocio, el 35% de los encuestados consideran la relación calidad precio, el 6% considera los recursos tecnológicos como el factor de su giro de negocio y finalmente el 1% de los encuestados respondió que el recurso humano es el factor predominante para enfrentar en su giro de negocio.

Figura 13 Factores de crecimiento

Fuente: Encuesta

En los factores de crecimiento se encontró que el 38% de los encuestados considera que el factor predominante que limita a los negocios es la competencia empresarial, el 25% considera el desempleo, el 19% opina es la inflación, el 14% de los encuestados respondió las leyes del país como un factor que limita el negocio y por último el 4% considera el crecimiento poblacional.

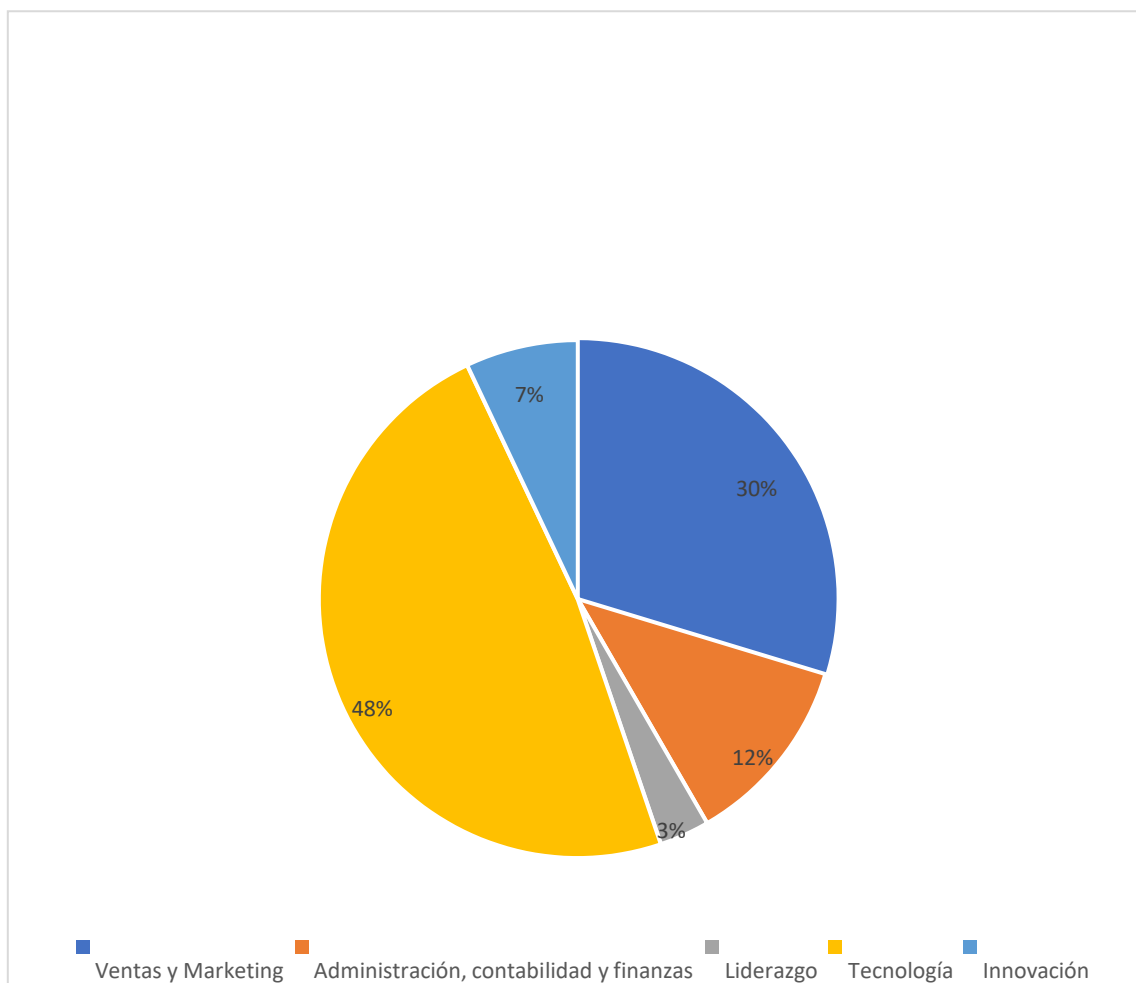
Figura 14 Fuente de financiamiento



Fuente: Encuesta

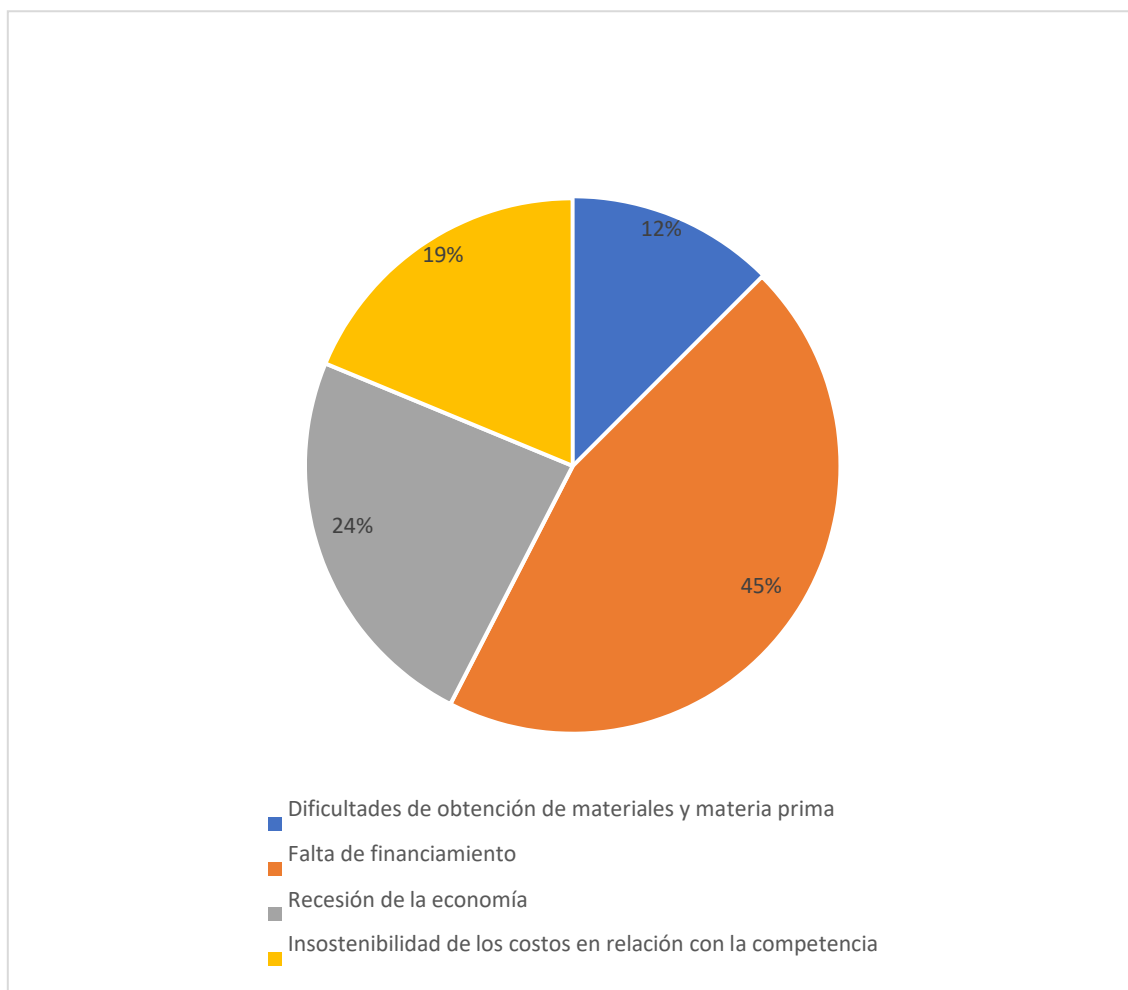
Con respecto a las fuentes de financiamiento un 49% de los encuestados mencionan que la fuente de financiamiento es de origen de ahorros propios, el 37% de los encuestados menciona que es de origen banca comercial y el 3% respectivamente son de origen de crédito a proveedores y préstamo a familiares.

Figura 15 Factores Competitivos



Fuente: Encuesta

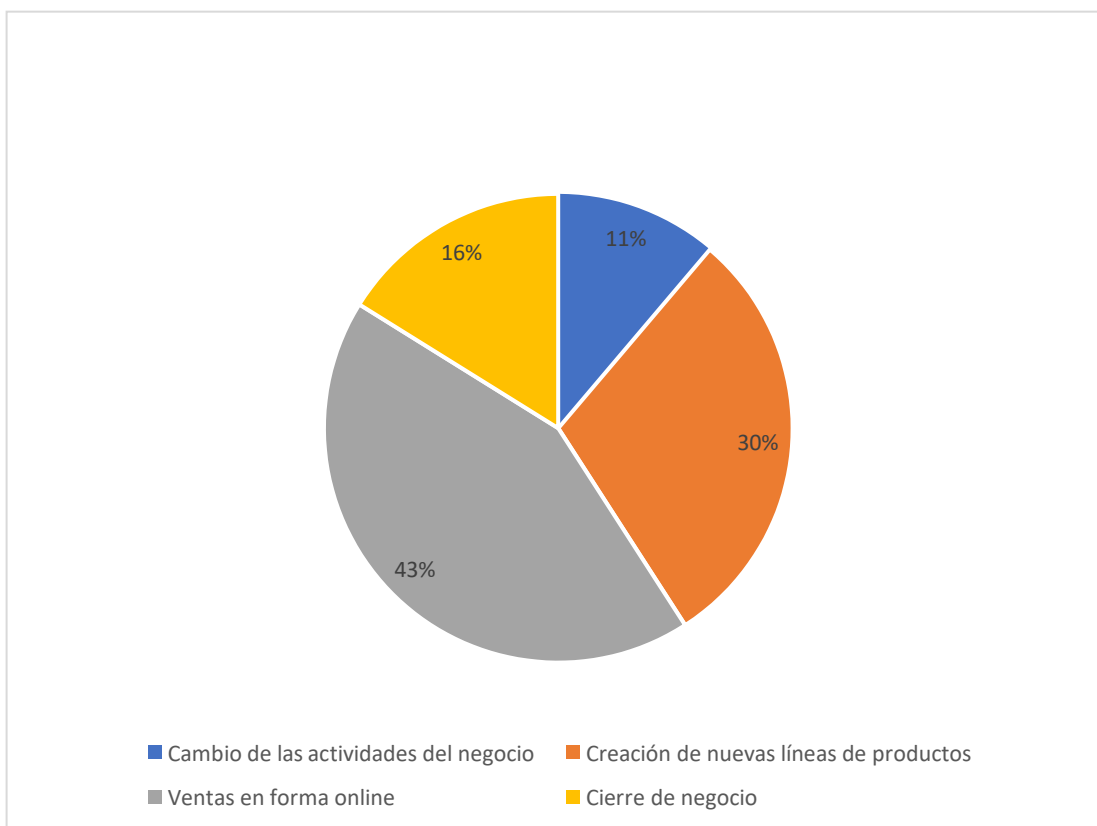
De acuerdo con los factores competitivos se encontró que el 48% de los encuestados considera que posee poco conocimiento en tecnología, el 30% respondió que tiene poco conocimiento de ventas y marketing, el 12% considera tiene escaso conocimiento en administración y finanzas, el 7% de los microempresarios considera tiene poco conocimiento en innovación y finalmente el 3% de los encuestados posee poco conocimiento en liderazgo.

Figura 16 Principales factores de influencia

Fuente: Encuesta

El 45% de los encuestados han presentado en sus negocios falta de financiamiento para sus operaciones, el 24% de los micro y pequeños empresarios considera la recesión de la economía un factor negativo hacia su giro de negocio, el 19% de los encuestados opina la insostenibilidad de los costos debido a la alta competencia y el 12% de los encuestados considera la dificultad de obtención de materiales.

Figura 17 Factores de competitividad



Fuente: Encuesta

El 43% de los encuestados respondió que en su giro de negocio tomó mayor participación las ventas online, el 30% de los encuestados opinó que su giro de negocio migró a nuevas líneas de productos, el 16% de los micro y pequeños empresarios respondió que cerraron a tiempo parcial para poder mantenerse y el 11% de los encuestados han cambiado algunas actividades del negocio para seguir operando.

Análisis de las entrevistas

Entre los resultados encontrados en las entrevistas realizadas a expertos en Mypes de Guayaquil, se hizo las siguientes conclusiones:

1. Puede usted comentarnos ¿Cuáles son los factores que lo han ayudado a mantenerse?

Se observó que es necesario y fundamental la perseverancia y la búsqueda de clientes prospectos para mantener el negocio y su actividad económica.

2. ¿Cuáles son los principales factores económicos que afectan o limitan el crecimiento en su empresa?

Se concluye que es la falta de tecnología, el buen trato y servicio a los clientes son factores que si no hace adecuadamente puede afectar al crecimiento de los negocios.

3. Considera usted que el factor tecnológico influye de manera determinante en su organización.

Se considera que la tecnología es una de las herramientas principales para que los negocios sigan creciendo.

4. El precio de las materias primas considera usted que para su organización es un factor prioritario.

Se logra apreciar que dentro de los negocios es un factor prioritario por lo que ayuda a obtener un buen margen de ganancia y esto se logra obteniendo buenos proveedores.

5. Considera que la competencia en el mercado es un factor que influye en su organización.

Los negocios afirman que la competencia existe y depende de la ubicación del negocio y otros factores adicionales que ayudan a establecer precios acordes a los diferentes competidores.

6. Describanos ¿Cuáles considera usted los puntos fuertes de su negocio?

Los negocios se enfocan en dar buenos precios y lograr la fidelización de los clientes.

7. Describanos ¿Cuáles considera usted los puntos débiles de su negocio?

Como puntos débiles se evidencia que necesitan un sistema que ayude a optimizar recursos.

8. La competencia que realiza el personal dentro de la organización considera usted que son un factor determinante en su negocio.

Tienen poco personal por lo que no se evidencia que sería un factor determinante.

4. DISCUSIÓN

Desde la perspectiva de (Pérez, 2018) la principal limitación para las micro y pequeñas empresas reside en la dificultad que tienen para acceder al financiamiento, dado que a menudo carecen de activos que puedan utilizarse como garantía y se ven enfrentadas a tasas de interés más elevadas, lo que dificulta su capacidad para crecer. Por otro lado, autores como (Dinni y Stumpo, 2018) plantean que los factores cruciales que obstaculizan el crecimiento son la excesiva regulación gubernamental y la burocracia, ya que estas empresas carecen frecuentemente de los recursos necesarios para cumplir con los requisitos normativos.

Además, (Garrido, 2014) argumenta la importancia de la formación y el apoyo empresarial como elementos fundamentales para superar los obstáculos, ya que contribuyen a que las micro y pequeñas empresas mejoren sus competencias y su competitividad en un mercado caracterizado por una fuerte rivalidad. Para (Albella y Hernández, 2019), resalta la complejidad de los desafíos que enfrentan las micro y pequeñas empresas y la necesidad de abordar múltiples factores para fomentar su crecimiento sostenible.

Por un lado, autores como (Rivera, 2019) argumentan que el análisis de los factores que restringen el progreso de las micro y pequeñas empresas, se observa una extensión hacia el contexto económico y competitivo en el que estas operan. Según (Castelli y Bogoni, 2020), las

fluctuaciones económicas y las variaciones en los precios de los recursos pueden tener un impacto significativo en estas compañías, dado que, en su mayoría, no cuentan con la capacidad financiera para asumir costos comparables a las grandes corporaciones. Además, (CEPAL, 2019) sostiene que la vulnerabilidad frente a las condiciones económicas a menudo se agrava debido a la falta de diversificación en sus operaciones.

Para Torrech et al. (2021) argumentan que la falta de acceso a tecnología avanzada y la resistencia al cambio pueden limitar su competitividad, otros sostienen que la innovación disruptiva puede nivelar el campo de juego y permitir que las micro y pequeñas empresas exploren nichos de mercado que aún no han sido explorados.

Además, (Sánchez y León, 2018) argumentan la importancia de las políticas gubernamentales y el respaldo institucional. Los investigadores debaten cómo las políticas fiscales y de promoción empresarial pueden influir en el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, así como la necesidad de crear un ambiente empresarial favorable para su desarrollo.

Con la información recopilada se establece que, tanto los hallazgos teóricos como la investigación de campo realizada a partir de la encuesta, permiten evidenciar una interpretación importante de las micro y pequeñas empresas en Guayaquil. Con base en la evidencia teórica se pudo determinar que el financiamiento y la innovación tecnológica guarda relación con los factores que inciden en la limitación de las micro y pequeñas empresas. En resumen, el debate entre los diferentes autores sobre los factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas es variado y refleja la complejidad de los desafíos que estas empresas enfrentan en su búsqueda de un crecimiento sostenible y exitoso.

5. CONCLUSIONES

Entre las principales conclusiones de este estudio, se encontró con base en el primer objetivo específico un diagnóstico sobre el crecimiento económico y financiero de las micro y pequeñas empresas, se evidenció una fuerte relación con el factor de financiamiento alrededor del 45% de los encuestados han argumentado como eje principal para que un negocio encuentre limitaciones en su crecimiento a largo plazo. En la mayoría de los casos las entidades financieras debido a las altas tasas de interés que cobran y a un sin número de restricciones obstaculizan el crecimiento de los negocios.

Los resultados correspondientes al segundo objetivo de la investigación determinan que la preparación académica o el talento humano que posea un negocio es un factor importante debido a que la atención y servicio al cliente son determinantes para posicionarse en el mercado y obtener la rentabilidad esperada, bajo esa premisa se consigue la fidelización de los clientes, evidenciando así que el conocimiento sobre temas de marketing y ventas ayudan a los micro y pequeños empresarios a conseguir una gran cantidad de clientes y así logran prosperar en el mercado que es altamente competitivo.

El factor tecnológico para los distintos negocios que existen en el mercado es fundamental puesto que permite brindar un servicio de calidad, debido a que la tecnología facilita el desarrollo de los procesos y ayuda a mantener un negocio eficiente que puede tener una mayor cantidad de clientes.

Al momento de alcanzar el tercer objetivo se determinó estrategias para promover el crecimiento empresarial, pues se debe conocer tanto los puntos fuertes y débiles de un negocio. De igual forma manejar una planificación financiera y capacitarse dependiendo del giro de negocio, son factores primordiales que se necesita en un emprendimiento.

Dentro de las estrategias que puede proponer, se encuentran las siguientes: Proponer una planificación en base a una gestión financiera sólida, que incluye mantener un flujo de efectivo saludable, gestionar el crédito de manera prudente y buscar fuentes de financiamiento apropiadas, ya que son elementos fundamentales para asegurar un crecimiento sostenible (Molina, 2019). Plantear enfoques orientados hacia la satisfacción del cliente y programas de lealtad pueden asegurar relaciones comerciales a largo plazo y generar recomendaciones positivas (Rodríguez, 2023).

Determinar una base de clientes que incluya atracción de nuevos clientes y estrategias que se centren en asegurar la satisfacción del cliente y programas de fidelización que puedan asegurar

relaciones comerciales a largo plazo y generar recomendaciones favorables (Galindo, 2018). Definir una estrategia de innovación tecnológica para preservar la importancia en un mundo empresarial en constante evolución para así mostrar receptividad hacia nuevas ideas que puedan asistir a las micro y pequeñas empresas en la creación de productos y servicios más competitivos Bohn et al. (2018). Proponer una amplia gama de productos o servicios que posibilite alcanzar a nuevos grupos de clientes, lo cual disminuye su dependencia de un único producto, lo que conlleva a una mayor solidez financiera (Mercado, 2018).

En general se concluye que, los factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas de Guayaquil están sujetas tanto a la planificación financiera, satisfacción del cliente y la innovación tecnológica. Este análisis permite comprobar que la falta de acceso a financiamiento suele ser un obstáculo significativo para las micro y pequeñas empresas, ya que estas a menudo enfrentan dificultades para obtener préstamos bancarios debido a su tamaño y recursos limitados. Además, la burocracia y la carga regulatoria pueden resultar abrumadoras, consumiendo tiempo y recursos que podrían destinarse a actividades de crecimiento. La competencia con empresas más grandes y consolidadas también puede ser un desafío, ya que las micro y pequeñas empresas a menudo luchan por ganar cuota de mercado en industrias dominadas por actores más establecidos.

Es recomendable, que se debe fomentar el acceso al financiamiento mediante la promoción de programas de crédito específicos para micro y pequeñas empresas y la colaboración con instituciones financieras que comprendan sus necesidades. La reducción de la burocracia y la simplificación de los procesos regulatorios pueden liberar tiempo y recursos para que estas empresas se enfoquen en su crecimiento empresarial. Además, proporcionar capacitación y asesoramiento empresarial a las micro y pequeñas empresas en áreas como gestión, marketing y tecnología puede fortalecer su competitividad y capacidad de innovación. En conjunto, estas recomendaciones pueden contribuir significativamente a superar los obstáculos que limitan el desarrollo de las micro y pequeñas empresas.

6. Referencias

- Albella S. y Hernández G. (2019). *La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica*. Obtenido de <https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2017/03/estudiocompleto.pdf>
- Arévalo G. y Morocho, D. (2016). *Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en las pequeñas y mediana empresas de la ciudad de Machala*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9496/1/TTUACE-2016-EC-DE00038.pdf>
- Avilés, M. (2017). *La publicidad y su influencia en las micro empresas en la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/05/micro-empresas.html>
- BCE. (2011). *BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*. Obtenido de https://www.bce.fin.ec/images/transparencia/informacion_regulacion_control/documentos/desempenometasgestion/informeTransparenciaGestion.pdf
- Bericarto, F.; Reyes, M.; López, E. . (2017). Aplicación de técnicas matemáticas de riesgo para la evaluación dlas inversiones de la industria petrolera cubana. *Universidad y Sociedad*, Págs 283-289.
- Blázquez, D. y. (2017). *Blázquez, Dorta y Verona*. Obtenido de <https://1library.co/document/q05mn79y-factores-crecimiento-empresarial-variables-desarrollo-pequenas-manufacturero-guayaquil.html>
- Bohn, A.; Gambirage, C.; Silva, J.; Hein, N.; Iargas, A. (2018). Factores que impactan no encerramiento prematuro de empresas de pequeño porte. *Dialnet*, Págs. 43-56.
- Castelli N. y Bogoni M. (2020). *Empleo, edad y género: el impacto de las reformas y el necesario debate sobre el futuro de las relaciones laborales*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65613514/edad_genero_empleo-libre.pdf?1612533126=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEmpleo_edad_y_genero_el_impacto_de_las_r.pdf&Expires=1695578366&Signature=P3XVIUdzQJEIgdLYZ6nEkAcnU~2gDZcbuhyt5Gu8MYw
- CEPAL. (2019). *Perspectivas del Comercio Internacional de América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/0feb5303-f407-41cc-832b-3aefee95eaaad/content>
- Comisión Europea. (2015). *FACTORES DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL*. Obtenido de <https://1library.co/document/q05mn79y-factores-crecimiento-empresarial-variables-desarrollo-pequenas-manufacturero-guayaquil.html>
- Dinni M. y Stumpo G. (2018). *Mipymes en América Latina un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/2c7fec3c-c404-496b-a0da-e6a14b1cee48/content>
- Espinoza, A. (2020). *Factores que determinan el crecimiento de la micro y pequeña empresa en la industria del calzado – Trujillo 2019*. Obtenido de

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53434/Espinoza_EAF-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Flores, J. (2018). *Derecho Ecuador*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/>
- Flores, J. (2018). *Derecho Ecuador*. Obtenido de <https://derechoecuador.com/microempresa/>
- Galindo, L. (2018). *El Marketing Relacional en la fidelización de clientes en el negocio de post venta de una empresa del rubro automotriz*. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12491>
- Garrido, J. (2014). *Las estrategias competitivas de las micro y pequeñas empresas detallistas ante la gran distribución*. Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/104512/Tesi_Jordi_Garrido.pdf
- GEM. (2020). *Global Entrepreneurship Monitor*. Obtenido de https://www.espae.edu.ec/wp-content/uploads/2021/02/GEM_Ecuador_2019.pdf
- Hernández-Sampieri y Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- INEC. (2019). Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas-de-las-empresas/>
- INEC. (2020). Obtenido de <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasEmpresariales2020/Dportada>
- Inec. (2022). *Directorio de empresas y establecimiento*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>
- Mercado, C. (2018). *Tipos de estrategias para generar ventajas competitivas*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/160792538.pdf>
- Molina, A. (2019). *La gestión financiera y la sostenibilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 en el cantón Riobamba*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30469>
- Moya, P., Cortes, N., & Martinez, A. (2019). *Proceso de toma de decisiones en mipymes hoteleras de Boyacá, Colombia*. Obtenido de <https://doi.org/10.19053/20278306.v9.n2.2019.9159>.
- OIT. (2021). Obtenido de https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/impacts-and-responses/WCMS_739398/lang--es/index.htm
- Peña, N.; Aguilar, O.; Posada, R. (2017). Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa. Pearson Educación de México.
- Pérez, E. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Plan Nacional de Desarrollo. (2021). Obtenido de [http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/36483282/PLAN+NACIONAL+DE+DE+SARROLLO+2021-2025/2c63ede8-4341-4d13-8497-6b7809561baf](http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/36483282/PLAN+NACIONAL+DE+DE+DE+SARROLLO+2021-2025/2c63ede8-4341-4d13-8497-6b7809561baf)

- Proano, M. &. (2016). *FACTORES DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL* . Obtenido de <https://1library.co/document/q05mn79y-factores-crecimiento-empresarial-variables-desarrollo-pequenas-manufacturero-guayaquil.html>
- Rivera, I. (2019). *Principios de Macroeconomía*. Obtenido de <https://files.pucp.education/departamento/economia/lde-2017-04.pdf>
- Rodríguez, A. (2021). *Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i2.1811>
- Rodriguez, K. (2023). *Plan de fidelización de clientes corporativos de Tigo Business Honduras*. Obtenido de <https://repositorio.unitec.edu/handle/123456789/7716>
- Ron, R., & Sacoto, V. (2017). *Las PYMES ecuatorianas: Su impacto en el empleo como contribución del PIB PYMES al PIB total*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p15.pdf>
- Sánchez T. y León L. (2018). *La política económica en la gestión empresarial*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12489/1/LaPoliticaEconomicay-LaGestionEmpresarial.pdf>
- Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Plan%20Nacional%20de%20Desarrollo%20Toda%20Una%20Vida%202017%20-%202021.pdf>
- Tavares, A.; Pueri, M. (2018). Factores condicionantes à continuidade de Mpe da cidade de Bom. *Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios*, <https://doi.org/10.19177/reen.v11e3201854-85>.
- Torrech J., Orellana N. y Yance C. (2021). *Innovación disruptiva y los productos de tecnología que perjudican la industria*. Obtenido de https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2021/08/05/articulo_202185124522.pdf
- Vargas M., & Gallardo, R. (2020). Emprendimiento: factores esenciales para su constitución. *Redalyc*, págs. 709-720.
- Yance, C., Solís, L., Burgos, I., & Hermida, L. (2018). *La importancia de las PYMES en el Ecuador*. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/es>
- Zamora, G. y Villamar, X.,. (2011). *Caracterización de la PYME en la Industria Manufacturera del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito: Publications Center of the Pontifical Catholic University of Ecuador (PUCE), Quito, Ecuador.

7. Anexos

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

FORMATO PARA VALIDACIÓN DEL/LOS INSTRUMENTO(S) DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1. INSTRUCCIONES PARA VALIDADOR

1. Lea detenidamente los objetivos de la investigación y los instrumentos de recolección de información.
2. Concluir acerca de la pertinencia entre los objetivos y los ítems o preguntas del instrumento.
3. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
4. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
5. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías:

- **CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS**

Marque en la casilla correspondiente

- a. **P:** Pertinencia
- b. **NP:** No pertinencia

En caso de marcar **NP** pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

- **CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.**

Marque en la casilla correspondiente:

- a. **O:** Óptima
- b. **B:** Buena
- c. **R:** Regular
- d. **D:** Deficiente

En caso de marcar R o D, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

- **LENGUAJE**

a. Marque en la casilla correspondiente:

- b. **A:** Adecuado
- c. **I:** Inadecuado

En caso de marcar I, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Tema del trabajo de titulación: ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE LIMITAN EL CRECIMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE GUAYAQUIL, PERIODO 2020-2022.

Autor: Alex Bryan Caicedo Rodriguez.

Nombre del Instrumento de recolección de datos: Encuesta

Objetivo General: Analizar los factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas de Guayaquil, año 2020-2022.

Objetivo específico que cumple la herramienta 3: Identificar los factores estratégicos y administrativos que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas de Guayaquil.

Herramienta

1. **¿Hace cuánto tiempo inició la empresa? solo una respuesta**
 - 1-2 años
 - 3-4 años
 - 5-6 años
 - 6 años en adelante
2. **¿Cuál es el tamaño de su empresa? solo una respuesta**
 - Pequeña empresa
 - Micro empresa
3. **¿Cómo emprendedor, ¿cuál entre los siguientes factores competitivos le ha sido más difícil enfrentar en los últimos cinco años? solo una respuesta**
 - Relación calidad precio
 - Recursos tecnológicos
 - Capacidad innovadora
 - Recursos financieros
 - Recursos Humanos
 - Alianzas estratégicas
4. **¿Qué factor considera usted que estaría limitando el crecimiento empresarial en su empresa? solo una respuesta**
 - Inflación
 - Desempleo
 - Leyes
 - Crecimiento Poblacional
 - Competencia empresarial
5. **¿Cuál fue la fuente de financiamiento de la puesta en marcha de su microempresa? solo una respuesta**
 - Ahorros personales
 - Prestamos familiares o amigos
 - Asociación con terceros
 - crédito de proveedores
 - Banca Comercial
 - Otros
6. **¿En qué área cree que tiene poco conocimiento y debería capacitarse para mejorar la competitividad de su emprendimiento? solo una respuesta**
 - Ventas y marketing
 - Administración, Contabilidad y finanzas
 - Liderazgo
 - tecnología
 - Innovación
7. **¿Qué factores han impactado de manera negativa su negocio? solo una respuesta**
 - Dificultades de obtención de materiales y materia prima
 - Falta de financiamiento
 - Recesión de la economía
 - Insostenibilidad de costos en relación con la competencia
8. **¿De qué forma fue afectado su giro del negocio? solo una respuesta**
 - Cambio de las actividades del negocio
 - Creación de nuevas líneas de productos
 - Ventas en forma online
 - Cierre de negocio
9. **¿Está de acuerdo que los créditos y la morosidad de los clientes afectan el rendimiento financiero de las Micro y pequeñas empresas?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

- 10. ¿ Está de acuerdo que en Ecuador existen elevados costos para la obtención de los permisos de funcionamiento, que afectan la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 11. ¿Está de acuerdo que la falta de planificación impacta la rentabilidad financiera de su empresa?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 12. ¿Cree que recolectar opiniones de sus clientes para mejorar el servicio que ofrece es de gran importancia?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 13. ¿Es de su interés conocer a sus principales competidores y en qué situación se encuentran?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 14. ¿Cuenta con estrategias para expandir su negocio y así poder llegar a futuros clientes?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 15. ¿Cree usted que con la aplicación de estrategias de crecimiento empresarial permitirá mejorar el desempeño comercial en las Mype de la ciudad de Guayaquil?**
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

Evolución Encuestas

ITEM / preguntas (Cantidad en función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos de la investigación/instrumento P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									
13.									
14.									
15.									
DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: JORGE CUEVA ESTRADA Profesión: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESA Cargo: DOCENTE Fecha: 16/FEBRERO/2023						Firma: C.I.		

Observaciones Generales _____

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

8.									
DATOS DEL EVALUADOR		Nombres: JORGE CUEVA ESTRADA Profesión: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESA Cargo: DOCENTE Fecha: 16/FEBRERO/2023					Firma: C.I.		

Observaciones Generales _____

Documento a ser mencionado en la tesis y colocado en Anexos

Entrevista 1 (Negocio de venta y compra de artículos masculinos y femeninos)

1. Puede usted comentarnos ¿Cuáles son los factores que lo han ayudado a mantenerse?

El esfuerzo contante es uno de los factores debido a que esto ayuda a mantenerte ante cualquier dificultado que se genere.

2. ¿Cuáles son los principales factores económicos que afectan o limitan el crecimiento en su empresa?

La tecnología que a veces puede fallar, los costos de la materia prima y políticas de restricción por parte del gobierno

3. Considera usted que el factor tecnológico influye de manera determinante en su organización.

La tecnología ayuda bastante a mi negocio ya que mediante el uso de internet y redes sociales puedo hacer conocer mis productos

4. El precio de las materias primas considera usted que para su organización es un factor prioritario.

Las materias primas son un factor primordial ya que al ser un negocio compra y venta todo el flujo es cíclico y siempre debe existir un margen de ganancia.

5. Considera que la competencia en el mercado es un factor que influye en su organización.

Claro la competencia siempre existe en todo giro de negocio debido a que las personas les gustan emprender para no quedarse atrás.

6. Descríbanos ¿Cuáles considera usted los puntos fuertes de su negocio?

Mi negocio es de compra y venta es primordial el costo con el fin de poder venderla y asegurar un margen de ganancia y a su vez debe estar de la mano de la variedad y calidad.

7. Descríbanos ¿Cuáles considera usted los puntos débiles de su negocio?

Como punto débil es no contar con un sistema que me ayude a manejar de manera más eficiente.

8. Las competencias que realiza el personal dentro de la organización consideran usted que son un factor determinante en su negocio.

En este caso no es primordial debido a que solo somos dos personas en el negocio por ende no es un factor que influya tanto.

Entrevista 2 (Negocio de organización de eventos, alquiler sillas y mesas)

1. Puede usted comentarnos ¿Cuáles son los factores que lo han ayudado a mantenerse?

La perseverancia es un factor primordial para una idea de negocio, mantener la constante búsqueda de clientes potenciales, promocionar el emprendimiento demostrando un servicio de calidad.

2. ¿Cuáles son los principales factores económicos que afectan o limitan el crecimiento en su empresa?

El factor de capitalización es un factor que limita el crecimiento, debido a que adquirir nuevos productos reduce el flujo o liquidez del negocio.

3. Considera usted que el factor tecnológico influye de manera determinante en su organización.

Como factor tecnológico podemos mencionar nuestra base de datos de clientes.

4. El precio de las materias primas considera usted que para su organización es un factor prioritario.

Las materias primas de nuestro servicio son de larga duración y por ende la renovación de equipos es un factor primordial para prestar nuestro servicio.

5. Considera que la competencia en el mercado es un factor que influye en su organización.

El segmento de mercado de organización de eventos es muy amplio e influye en establecer precios bases acorde al mercado en el que se trabaja.

6. Descríbanos ¿Cuáles considera usted los puntos fuertes de su negocio?

La confianza que inspira el negocio al ofrecer el servicio nos ha llevado a ser conocido y recomendados por familiares, amigos y compañeros.

7. Descríbanos ¿Cuáles considera usted los puntos débiles de su negocio?

También podríamos mencionar que a veces la falta de organización se visualiza en nuestro negocio debido a la alta cantidad de pedidos que se ha manejado.

8. La competencia que realiza el personal dentro de la organización considera usted que son un factor determinante en su negocio.

Claro el trabajo en equipo para la organización de eventos es un factor característico para que las cosas salgan bien y se pueda cumplir con los pedidos.

Entrevista 3 (Negocio de venta de suministros de oficina y computo)

1. Puede usted comentarnos ¿Cuáles son los factores que lo han ayudado a mantenerse?

Entregar opciones de compra a un costo accesible para poder subsistir en el mercado.

2. ¿Cuáles son los principales factores económicos que afectan o limitan el crecimiento en su empresa?

La obtención de capital para este tipo de negocio es un poco difícil porque se necesita un crédito grande, para manejar un buen stock para poder competir y capturar más clientes.

3. Considera usted que el factor tecnológico influye de manera determinante en su organización.

El factor tecnológico es el principal factor para nuestro negocio, vendemos productos de calidad con garantía para la ejecución de actividades de oficina.

4. El precio de las materias primas considera usted que para su organización es un factor prioritario.

Para todo negocio que se dedica a la venta de un producto el precio es un factor clave para obtener ganancias.

5. Considera que la competencia en el mercado es un factor que influye en su organización.

La competencia por este segmento de mercado es muy amplia y también depende de la ubicación del local para poder establecer los precios acordes a la competencia.

6. Describanos ¿Cuáles considera usted los puntos fuertes de su negocio?

Como punto fuerte podría mencionarse precios bajos con el objetivo de fidelizar al cliente y a su vez recomiende nuevos clientes para aumentar la cartera de clientes.

7. Describanos ¿Cuáles considera usted los puntos débiles de su negocio?

Podría mencionarse trabajar en un segmento con contante involucramiento de competidores nuevos.

8. La competencia que realiza el personal dentro de la organización considera usted que son un factor determinante en su negocio.

En este caso es un factor relevante pero no el principal debido a que el trato y servicio al cliente consigue la fidelidad del cliente.

Entrevista 4 (Negocio de venta de repuestos vehiculares)

1. Puede usted comentarnos ¿Cuáles son los factores que lo han ayudado a mantenerse?

La dedicación y perseverancia ha ayudado a mantenerse en el mercado y al poseer estudios de marketing se ha podido promocionar el negocio para conseguir clientes potenciales.

2. ¿Cuáles son los principales factores económicos que afectan o limitan el crecimiento en su empresa?

Conseguir mayores fuentes de financiamiento para ampliar el stock de inventario de repuestos.

3. Considera usted que el factor tecnológico influye de manera determinante en su organización.

La tecnología en mi negocio podemos mencionar un programa contable e impresora para las facturas.

4. El precio de las materias primas considera usted que para su organización es un factor prioritario.

En este caso como se trata de componentes vehiculares el precio es primordial para tener participación entre los negocios de los alrededores y a su vez que sean de calidad para conseguir clientes fieles.

5. Considera que la competencia en el mercado es un factor que influye en su organización.

La competencia en todo negocio existe y al ser un país con alta demanda vehicular existe mucha competencia y no se puede competir con todos, se trata de conseguir clientes con algunos vehículos para conseguir clientes fijos.

6. Describanos ¿Cuáles considera usted los puntos fuertes de su negocio?

Como punto fuerte del negocio es tener precios justos y con repuestos de buena calidad.

7. Describanos ¿Cuáles considera usted los puntos débiles de su negocio?

Como punto débil sería no tener un amplio stock con el fin de poder atender la demanda completa de repuestos de los clientes.

8. La competencia que realiza el personal dentro de la organización considera usted que son un factor determinante en su negocio.

El personal de atención es la fachada del negocio debido a que con el verbo y facilidad de palabra logra enganchar al cliente para la adquisición de repuestos. Por ende, es un factor primordial tener un personal capacitado en ventas.

Entrevista 5(Negocio de ventas de carnes)

9. Puede usted comentarnos ¿Cuáles son los factores que lo han ayudado a mantenerse?

Los factores que han ayudado a mantenerse son trabajar por la misma meta, estar unidos en el equipo de trabajo, la comunicación con todos los integra el negocio.

10. ¿Cuáles son los principales factores económicos que afectan o limitan el crecimiento en su empresa?

El crédito para ampliar el stock de carnes con el fin de conseguir mayor variedad es un factor determinante de nuestro negocio.

11. Considera usted que el factor tecnológico influye de manera determinante en su organización.

La tecnología podemos mencionar solo como seguridad el sistema de cámaras del local y la caja registradora de las ventas realizadas en el día.

12. El precio de las materias primas considera usted que para su organización es un factor prioritario.

Las materias primas son un factor primordial ya que al ser un negocio venta de carnes los precios por libra son los principales para poder conseguir clientes del sector y a su vez poder competir con el resto.

13. Considera que la competencia en el mercado es un factor que influye en su organización.

La competencia en el mercado de carnes no es tan amplia, debido a que muchos negocios tienen productos mixtos y no solo se enfocan en venta de carnes sino en colas, aguas y entre otras.

14. Describanos ¿Cuáles considera usted los puntos fuertes de su negocio?

Mi negocio como venta de carne considera como punto fuerte de ventas de carne trato de satisfacer al cliente ante sus requerimientos como lo que común le gusta escuchar una yapa en el pedido esto funciona para conseguir mayor cantidad de clientes. Esto a su vez ofreciendo un producto de calidad y de buen sabor.

15. Describanos ¿Cuáles considera usted los puntos débiles de su negocio?

Dentro de punto débiles puedo mencionar que los vendedores que trabajan para mi les exijo el máximo en atención y mantener limpios los puestos de trabajo, debido a que la imagen de un negocio hace que los clientes sean fieles a un negocio de este tipo.

16. La competencia que realiza el personal dentro de la organización considera usted que son un factor determinante en su negocio.

Considero que el personal que trabaje para mi es sumamente importante porque el trato al cliente es un factor preponderante de mi negocio por el cual es caracterizado la satisfacción del cliente es un factor que se logra con el personal que labora dentro de la organización.