



*Aseorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: VI Número: Edición Especial. Artículo no.: 49 Período: Noviembre, 2018.

TÍTULO: Gestión de los recursos de las MiPYMES para la Sustentabilidad Empresarial.

AUTORES:

1. Máster. María Elena Llumiguano Poma.
2. Máster. Alexandra Maribel Arguello Pazmiño.
3. Máster. Víctor Hugo Quizhpe Baculima.
4. Máster. Carmita Galudth Borja Borja.
5. Máster. Gina Jaqueline Alarcón Quinatoa.
6. Máster. Heidi Elizabeth Vergara Zurita.

RESUMEN: La presente investigación se fundamenta en analizar aspectos importantes en la sustentabilidad de las Microempresas, Pequeñas y Medianas Empresas, a través de la generación de ideas y estrategias que incentivan sus emprendimientos. En el resultado se consideró el comportamiento de la sustentabilidad de la gestión de los recursos internos y externos del negocio, la metodología utilizada en la indagación es cualitativa-cuantitativa de tipo no experimental, descriptiva e histórica; el estudio se obtuvo a partir de encuestas directas aplicadas a 240 MiPYMES de la ciudad de Guaranda, Provincia Bolívar, y para la validación del cuestionario se utilizó el método de consistencia interna de *Alpha de Cronbach*, como el análisis descriptivo de las variables objeto de estudio.

PALABRAS CLAVES: MiPYMES, sustentabilidad, gestión.

TITLE: Management of resources of the MySMEs for Business Sustainability.

AUTHORS:

1. Máster. María Elena Llumiguano Poma.
2. Máster. Alexandra Maribel Arguello Pazmiño.
3. Máster. Víctor Hugo Quizhpe Baculima.
4. Máster. Carmita Galudth Borja Borja.
5. Máster. Gina Jaqueline Alarcón Quinatoa.
6. Máster. Heidy Elizabeth Vergara Zurita.

ABSTRACT: The present research is based on analyzing important aspects in the sustainability of the Microenterprises, Small and Medium Enterprises, through the generation of ideas and strategies that encourage their enterprises. In the result, the behavior of the sustainability of the management of the internal and external resources of the business was considered, the methodology used in the inquiry is qualitative-quantitative of non-experimental, descriptive and historical type. The study was obtained from direct surveys applied to 240 MiPYMES from the city of Guaranda, Province Bolívar, and for the validation of the questionnaire the internal consistency method of Alpha de Cronbach was used, as the descriptive analysis of the variables under study.

KEY WORDS: MSMEs, sustainability, management.

INTRODUCCIÓN.

Las Microempresas, Pequeñas y Medianas Empresas, en la actualidad, son consideradas como generadoras de oferta de bienes y servicios en el mercado, y cabe agregar, que son las menos atendidas. CESDE (2011) menciona que: “El impacto que experimentó la economía Ecuatoriana en los últimos 10 años, desde inicio de la dolarización hasta hoy, se debe a la falta de políticas

tendientes de asistir a este sector, y para fortalecer se requiere iniciativa, capacitación y financiamiento”; con referencia a lo anterior, estas son las variables que se debe considerar de mayor impacto para comenzar a vencer la ideología de los ecuatorianos y empezar a invertir en este tipo de empresas.

Para comenzar el análisis macroeconómico, es necesario primero mencionar la definición específica de la expresión que se va utilizar durante la investigación. Blacutt Mendoza (2010) indica que: “Las MiPYMES se definen en función de sus efectivos y su balance general (...) mediana empresa ocupa menos de 250 personas, pequeña menos de 50 personas y microempresa menos de 10 personas” (p.292), y dadas las condiciones que anteceden a la conformación de las microempresas, pequeñas y medianas empresas se tiene una visión amplia de la conformación para el entendimiento de la investigación que se pretende realizar.

Por las consideraciones anteriores, se debe realizar un análisis de los indicadores macroeconómicos, que ayuden a los empresarios de un país, provincia y cantón a pronosticar el futuro económico y anticiparse a los cambios que se avecinan; cabe agregar, que en la actualidad es una cultura general entender estos tipos de indicadores macroeconómicos que socorren y previenen la economía de un país.

Actualmente, se debe buscar que a través de la empresa integradora, las pequeñas y medianas empresas sean sustentables, pues la meta de la sustentabilidad es el esfuerzo para mantener el sentido tradicional como los niveles de ingreso en una era en la cual el capital natural no es ya un bien ilimitado, al contrario, es un factor limitante del desarrollo (Ibarra Morales, Casas Medina, Valdez, Jacobo Hernández, & Leyva Osuna, 2014).

Se puede inferir de que los negocios no tienden a crecer, se mantienen por carecer de conocimiento empresarial, y según lo expuesto anteriormente, manifiestan que las Microempresas, Pequeñas y Medianas Empresas son un factor limitado que no evolucionan en su contexto, es algo rutinario y

conformistas en el quehacer diario. En el caso de los negocios aledaños a la Universidad Estatal de Bolívar se ha observado que no ponen énfasis en mejorar, sea porque están limitados en cuanto a la tecnología, o variedad de servicios o productos.

Las teorías de desarrollo habían estado ocupándose de los aspectos económicos; sin embargo, ante la continuidad de los problemas de equidad social como del desgaste de nuestro planeta surge la necesidad de ocuparse del desarrollo con una visión más sistémica y multidisciplinaria.

Al mencionar las aportaciones hechas por los movimientos ambientalista, social y científico, la cuestión del desarrollo se concibe como un proyecto de voluntad política, que toma forma en la concepción: desarrollo “sustentable”, “durable” o “sostenible”. Este calificativo, al sustantivo desarrollo, es lo que constituye el desafío para buscar un cambio de rumbo a las teorías del antiguo orden económico (Navarrete, Malacara., & Zúñiga, 2014).

Antes de profundizar la indagación, es importante conocer la gestión de recursos en sus tres aspectos que se van a desarrollar en el transcurso de la presente investigación objeto de estudio.

Sustentabilidad empresarial.

La sustentabilidad empresarial, según Blázquez y Peretti (2012) mencionan, es un desempeño humano individual y grupal con fin de lucro, y la sustentabilidad empresarial es de constante innovación en las organizaciones para que su permanencia en el mercado sea a largo plazo y así poder generar empleo.

Es indiscutible, que hoy en día se está atravesando momentos de crisis económica, debido a la cual ha surgido un número significativo de pequeñas empresas, muchas de ellas de carácter familiar, que nacen como una opción para conseguir y mantener una independencia laboral que asegure los ingresos para cubrir las necesidades básicas de sus familias.

Es evidente, que el impulso a las pequeñas y medianas empresas es el factor importante dentro de un país, y de eso depende el ingreso de muchas familias; cabe destacar, que en la ciudad de Guaranda existen en su gran mayoría las microempresas de actividad comercial.

Haciendo la comparación con los resultados obtenidos, las pequeñas y medianas empresas no van innovando continuamente, razones que no permiten que crezcan; inclusive, que sigan sobreviviendo en el mercado, ya que en la actualidad la competencia es muy cambiante, por lo que es necesario que nuestros empresarios necesiten tener conocimiento en la gestión de su emprendimiento.

La sostenibilidad comenzó a utilizarse en la década de los años 80 en la expresión universalmente aceptada de desarrollo razonable. Este desarrollo razonable procura alcanzar mayor bienestar económico sin descuidar los efectos que el proceso pueda tener sobre el medio ambiente y la sociedad. Esta noción ha marcado un cambio de paradigma que implica poner en plano de igualdad tres dimensiones: crecimiento económico, equidad social y conservación del medio ambiente; en otras palabras, tal como lo expresa la propia definición del concepto, el desarrollo sustentable tiene como objetivo satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de futuras generaciones (Blázquez & Peretti , 2012).

A medida que la economía se globaliza, se generan nuevas oportunidades a través de los negocios para mejorar la calidad de vida de la población; no obstante, estas oportunidades están acompañadas de riesgos; si bien se logran mejoras en la calidad de vida de muchas personas, esto se da frecuentemente a costa de perjudicar el medio ambiente y empeorar la calidad de vida de otras personas.

Las organizaciones deben encontrar formas de operar, cambiar el impacto de sus operaciones, productos y servicios como de sus actividades sobre el medio ambiente, la gente y las economías (Blázquez & Peretti , 2012).

Lo citado anteriormente hace referencia a que el proceso de la sostenibilidad viene desde años atrás con una expresión general de desarrollo, dando énfasis a lo económico, protegiendo el medio ambiente, y a la vez mejorando la calidad de vida de la sociedad; hoy en día se han cambiado los paradigmas que implican poner en igualdad el crecimiento económico, la equidad social y la conservación del medio ambiente.

Actualmente, la globalización genera nuevas oportunidades en el mercado de los negocios y así poder mejorar la calidad de vida de los dueños de los negocios de la ciudad de Guaranda. En realidad, las MiPYMES de la ciudad deben cambiar el impacto de sus operaciones, productos, servicios y actividades a favor del cuidado del medio ambiente.

Gestión interna y externa.

En el frente interno de la empresa se gestan y desarrollan los recursos, pero tener recursos no es suficiente y el recurso debe estar correctamente conceptualizado; esto significa, que la empresa debe comprender la dimensión de cada uno; sin embargo, esta condición tampoco alcanza, pues esa conceptualización a nivel interno debe estar acompañada con la gestión externa, para que el valor que genera tenga un impacto positivo en la tasa de retorno, dado a que su compromiso está en la diferenciación y desarrollo de la demanda selectiva de los clientes.

La empresa debe controlar la gestión de sus recursos a través de indicadores que permitan medir si el nivel de manifestación del recurso es alto, mediano o bajo para potencializar la fortaleza o neutralizar la debilidad. Este proceso de clasificación y evaluación de los recursos de la empresa es un proceso en donde es tan importante la capacidad del reconocimiento del recurso como del conocimiento (Amigo , Odriozola, & Arcieri, 2014).

Dadas las condiciones anteriores, las MiPYMES son la razonabilidad empresarial que desarrollan a los recursos de la empresa, pero no son suficientes para emplear dentro de los negocios; cabe indicar, que nada es limitado, ya que la necesidad de los recursos depende de la magnitud

empresarial. El recurso interno siempre debe estar enlazado por la conceptualización del nivel externo, para que el valor que el mismo genera, tenga un impacto positivo en la tasa de retorno dado a su compromiso. El objetivo que pretende esta investigación, es determinar los aspectos de gestión de recursos internos y externos que coadyuvan a la sustentabilidad en la gestión de las MiPYMES.

En el presente estudio se emplea una investigación no experimental, descriptiva e histórica de tipo cualitativo y cuantitativo. Los datos utilizados en este estudio corresponden al análisis de 240 indagaciones realizadas a las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Guaranda, tomando como base las parroquias Chávez y Veintimilla.

A partir de la información primaria suministrada por las MiPYMES, se elaboró una base de datos depurada que se completó con fuentes secundarias y trabajo de campo; esta base de datos constituye el punto de partida para la detección de los aspectos importantes que se consideran en la razonabilidad de las MiPYMES en aquello referente a la gestión de sus recursos externos e internos.

Para dar confiabilidad al estudio, se realizó la confiabilidad del instrumento de recolección de información en dos fases; como primera fase, se realizó una prueba piloto a 20 negocios localizados en las afueras de la Universidad Estatal de Bolívar antes de aplicar la encuesta a la muestra objeto de estudio. Como segunda fase, se utilizó el método de consistencia interna de *Alpha de Cronbach*, índice que toma valores entre 0 y 1; este método evalúa si la información es perfecta o imperfecta, ya que considera la homogeneidad de las preguntas, promediando todas las correlaciones entre todos los ítems que aparecen en el instrumento de recolección de información.

El cuestionario fue estructurado en tres partes: en la primera parte se aportan datos de sexo, edad, nivel de instrucción, formación empresarial, estructura del negocio y tamaño; en la segunda parte, se muestran preguntas dicotómicas, y en la tercera parte, se utilizó la escala de Likert que hace referencia a un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones, dando lugar a la

reacción del sujeto a evaluar; en este caso, en cinco categorías (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), distribuida así: 5= Muy de acuerdo; 4= De acuerdo; 3=Ni de acuerdo; 2=En desacuerdo; 1= Muy en desacuerdo para dar respuesta a la confiabilidad del instrumento aplicado a la muestra determinada objeto de estudio como también la confiabilidad de los aspectos que se consideran importantes en la sostenibilidad de una pequeña y mediana empresa. El tratamiento y análisis estadístico de la información contenida en la base de datos definitiva se realizó con el paquete estadístico PASW Statistics, debido a su potencia de análisis, capacidad de generación de informes y facilidad para importar datos a Excel.

DESARROLLO.

Confiabilidad del instrumento aplicado.

La confiabilidad de un instrumento de medición es considerada como el grado en el que debe aplicarse de manera repetitiva al mismo objeto de estudio, y se producirán resultados iguales, por lo que para ello se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach que establece la confiabilidad de cada sección del cuestionario; en este caso, se consideró la sustentabilidad, y gestión de recursos externos e internos a partir de la fórmula mencionada por González Alonso & Pazmiño Santacruz (2015).

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum vi}{vt} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach.

K = Número de Items.

vi = Varianza de cada item.

vt = Varianza del total.

En las figuras 1, 2 y 3, a partir de la utilización del software estadístico IBM SPSS Statistics, se puede visualizar la confiabilidad de las tres variables que se ha realizado en la investigación.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	240	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	240	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	6

Figura 1. Confiabilidad de la variable sustentabilidad empresarial.

Fuente: A partir del software estadísticos PASW Statistics.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	240	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	240	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	4

Figura 2. Confiabilidad de la variable gestión de recursos externos.

Fuente: a partir del software estadísticos PASW Statistics.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	240	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	240	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	5

Figura 3. Confiabilidad de la variable gestión de recursos internos.

Fuente: a partir del software estadísticos PASW Statistics.

De las tres observaciones que se presentan se obtiene un promedio en la confiabilidad de 0,97 en el coeficiente de Alfa de Cronbach, lo que indica que es perfecta la información obtenida, considerando que mientras más cercano sea a uno tiene mayor fiabilidad.

Datos obtenidos en las secciones objeto de estudio.

Tabla 1. Características consideradas en la Sustentabilidad de las MiPYMES.

Aspectos a considerar	1	2	3	4	5	TOTAL
En su opinión la infraestructura de su negocio es adecuada para su buen desempeño.	3%	3%	25%	31%	38%	100%
La preservación de los recursos naturales aire, suelo, medio ambiente es prioridad para su negocio.	2%	3%	25%	34%	36%	100%
La cultura en la ciudad costumbres, tradiciones, prácticas empresariales fomenta el buen desempeño de su negocio.	2%	4%	30%	29%	34%	100%
El servicio al cliente es prioritario para el buen desempeño de su negocio.	3%	8%	18%	33%	38%	100%
Las prácticas sustentables ahorro de agua, manejo de desperdicios, reciclado, permiten un mejor desempeño del negocio.	1%	7%	23%	31%	38%	100%
El pleno conocimiento de procesos, dominio, manejo, de las actividades propicia un mejor desempeño de su negocio	2%	5%	22%	34%	37%	100%

Análisis.

Respecto a la sustentabilidad organizacional de las MiPYMES, de acuerdo a las encuestas realizadas se pudo visualizar lo siguiente: que la infraestructura de su negocio es adecuada para su buen desempeño en un 38% muy de acuerdo, un 31% de acuerdo, en un 25% ni de acuerdo y un 3% está en desacuerdo y muy desacuerdo; por ende, para un correcto funcionamiento de un negocio se hace hincapié en la infraestructura para prestar un servicio cómodo.

En relación a la preservación de los recursos naturales: aire, suelo y medio ambiente, es prioridad para su negocio en un 36% muy de acuerdo, un 34% se encuentran en de acuerdo, 25% están ni de acuerdo, el 3% está en desacuerdo, y el 2% restante se encuentra muy en desacuerdo, haciendo referencia que la protección de la naturaleza es importante para la vivencia humana.

Dentro de la cultura en la ciudad como costumbres, tradiciones, y prácticas empresariales, fomenta el buen desempeño de su negocio, y según encuestas revelan resultados que el 34% están muy de acuerdo, el 29% de acuerdo, el 30% Ni de acuerdo, el 4% en desacuerdo, y el restante el 2% se encuentran en muy en desacuerdo; por consiguiente, se debe conocer el mercado donde se va implantar el negocio.

El servicio al cliente es prioritario para el buen desempeño de su negocio, según resultados obtenidos son las siguientes: el 38% muy de acuerdo, el 33% está de acuerdo, el 18% ni de acuerdo, el 8% en desacuerdo y el 3% muy en desacuerdo; por lo tanto, para poder mantener en el mercado a largo plazo es necesario brindar un excelente servicio al público.

Las prácticas sustentables: el ahorro de agua, el manejo de desperdicios y el reciclado permiten un mejor desempeño del negocio: 39% muy de acuerdo, 31% de acuerdo, 23% ni de acuerdo, el 7% en desacuerdo y el resto se encuentran muy en desacuerdo; entonces, es necesario que los administradores de las pequeñas empresas tomen en cuenta el cuidado de la naturaleza.

El pleno conocimiento de procesos, dominio, y manejo de las actividades propicia un mejor desempeño de su negocio: 37% muy de acuerdo, 34% están de acuerdo, 22% ni de acuerdo, el 5% en desacuerdo y el 2% restante es muy en desacuerdo; es así que toda persona que pone en práctica su emprendimiento es preciso que tenga experiencia y conocimiento del mismo.

Tabla 2. Datos descriptivos de la Sustentabilidad empresarial.

Aspectos	N° de Encuestados	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.
Aspecto 1	240	1	5	3,98	0,996
Aspecto 2	240	1	5	4,00	0,946
Aspecto 3	240	1	5	3,89	0,996
Aspecto 4	240	1	5	3,97	1,053
Aspecto 5	240	1	5	3,98	0,996
Aspecto 6	240	1	5	3,99	0,981
N válido (según lista).	240				

Fuente: a partir del software estadísticos PASW Statistics.

En esta tabla se puede hacer referencia a datos descriptivos de la sustentabilidad empresarial, que:

El aspecto 1 tiene como valor mínimo el 1 y el valor máximo es 5, la media es de 3,98 y en la desviación típica es 0,996.

El aspecto 2 tiene como valor mínimo el 1 y el valor máximo es 5, la media es de 4,00 y en la desviación típica es 0,946.

El aspecto 3 tiene como valor mínimo el 1, el valor máximo es 5, la media es de 3,89 y en la desviación típica es 0,996.

El aspecto 4 tiene como valor mínimo el 1, el valor máximo es 5, la media es de 3,97 y en la desviación típica es 1,053.

El aspecto 5 tiene como valor mínimo el 1, el valor máximo es 5, la media es de 3,98 y en la desviación típica es 0,996.

El aspecto 6 tiene como valor mínimo el 1, el valor máximo es 5, la media es de 3,99 y en la desviación típica es 0,981; tomando en cuenta que siempre está haciendo hincapié en la preservación de los recursos naturales.

Tabla 3. Características consideradas en la gestión de recursos externos.

Características	1	2	3	4	5	TOTAL
Las diferencias gustos, preferencias, opiniones, entre las generaciones de los propietarios del negocio es un impedimento para la continuidad de las actividades del mismo.	2%	0%	6%	29%	63%	100%
Los adelantos tecnológicos aparatos eléctricos, computadoras, maquinaria proporcionan a su negocio mayores oportunidades de ser competitivo.	3%	2%	9%	33%	53%	100%
Las redes empresariales alianzas, cooperación, colaboración proporcionan a su negocio mayores oportunidades de ser competitivo.	3%	3%	15%	33%	47%	100%
Las regulaciones impuestos, permisos, licencias, exigidas a su negocio son una barrera para ser competitivo.	8%	7%	13%	28%	44%	100%

Las características consideradas en la gestión de recursos externos es importante para el progreso de las MiPYMES, y con las encuestas aplicadas se han señalado las diferencias gustos, preferencias, y opiniones, y entre las generaciones de los propietarios del negocio es un impedimento para la continuidad de las actividades comerciales. Según datos obtenidos manifiestan que el 63% y el 29% están muy de acuerdo y de acuerdo, el 6% de la gestión externa se encuentran ni de acuerdo, y el 2% están muy en desacuerdo; por ende, se explica que ofrecer productos o servicios acorde con la generación es primordial para ser más atrayente como empresa.

Básicamente, los adelantos tecnológicos, aparatos eléctricos, computadoras, y maquinaria proporcionan a su negocio mayores oportunidades de ser competitivo, manifiestando que el 53% y el 33% están muy de acuerdo y de acuerdo, 9% ni de acuerdo, un 2% los adelantos tecnológicos

están en desacuerdo y el 3% están muy en desacuerdo; es evidente que la tecnología cada vez es cambiante en el mundo de la globalización, y como empresa se debe estar innovando sea en equipos y conocimientos.

En cuanto a las redes empresariales (alianzas, cooperación, colaboración, etc.), éstas proporcionan a su negocio mayores oportunidades de ser competitivo, y mediante la encuesta se puede mencionar lo siguiente: 47% muy de acuerdo, 33% están de acuerdo, 15% ni de acuerdo, 3% en desacuerdo y muy en desacuerdo; es indudable que hacer alianza ayuda mucho como empresa, ya que es el soporte para crecer e intercambiar estrategias y experiencias.

En definitiva, en cuanto las regulaciones impuestas, permisos y licencias exigidas a su negocio son una barrera para ser competitivo, responden que el 44% muy de acuerdo, el 28% de acuerdo, el 13% ni de acuerdo, el 7% en desacuerdo y el 8% muy en desacuerdo; es necesario que se tome en cuenta que la mayor parte de negocios son micro y pequeñas empresas, y no están dispuestos a pagar ningún impuesto por motivos de que están recuperando lo invertido a largo plazo.

Gestión de recursos internos.

Tabla 4. Características consideradas en la gestión de recursos internos.

Características	1	2	3	4	5	TOTAL
La planeación estrategias, establecer una misión, objetivos, determina la continuidad de las actividades de su negocio.	1%	3%	8%	32%	57%	100%
Ofrecer un producto y/o servicio diferenciado único, diferente, atractivo, proporciona mayores oportunidades a su negocio.	9%	5%	12%	35%	39%	100%
Los valores del o los propietarios costumbres, tradiciones, religión, deben de ser los mismos que los del negocio, así como los de todos los empleados.	8%	5%	11%	29%	46%	100%
La comunicación decisiones, información, datos, en el negocio debe de fluir a todos los integrantes sin excepción para llevar a cabo las actividades de manera correcta.	2%	3%	7%	34%	55%	100%
El dueño del negocio debe ser visto como líder que orienta hacia la consecución de los propósitos institucionales.	2%	1%	4%	35%	58%	100%

Mediante las encuestas se pudo evidenciar que las características consideradas en la gestión de recursos internos, en cuanto a la planeación estrategias, establecer una misión y objetivos determina la continuidad de las actividades de su negocio, y responden lo siguiente: 57% muy de acuerdo, 32% están de acuerdo, 8% ni de acuerdo, 3% en desacuerdo y el restante 1% muy en desacuerdo; para empezar o crecer como negocio hay que tener una buena planificación y bien estructurada las estrategias que direccionan a cumplir los objetivos.

En cuanto a que ofrecer un producto y/o servicio diferenciado único, diferente y atractivo proporciona mayores oportunidades a su negocio; según indagación nos reflejó lo siguiente: 39% muy acuerdo, 35% de acuerdo, 12% ni de acuerdo, 5% en desacuerdo y el restante 9% muy en desacuerdo, tomando en cuenta que la permanencia en el mercado a largo plazo depende mucho de tener productos que satisfagan a las necesidades del cliente.

Los valores del o los propietarios en cuanto a las costumbres, tradiciones, y religión deben ser los mismos que los del negocio, así como los de todos los empleados; el 46% muy de acuerdo, 29% de acuerdo, 12% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 5% en desacuerdo, y el restante 8% están muy en desacuerdo; los valores que están estableciendo deben ser practicados tanto propietario como empleado sobre todo que refleje el respeto entre sí.

La comunicación de decisiones, información y datos en el negocio debe fluir a todos los integrantes sin excepción para llevar a cabo las actividades de manera correcta; el 55% muy de acuerdo, el 34% de acuerdo, el 7% ni de acuerdo, el 3% en desacuerdo y el restante 2% muy en desacuerdo; en el ámbito organizacional debe fluir la comunicación, ya sea a base del diálogo de comprensión.

Es indispensable hacer énfasis en que los encuestados señalaron que el dueño del negocio debe ser visto como líder que orienta hacia la consecución de los propósitos institucionales; el 58% muy de acuerdo, 35% de acuerdo, 4% ni de acuerdo, 1% en desacuerdo y el restante 2% están muy en

desacuerdo; por tanto, es importante que la persona que lidera un negocio debe ser capaz de tomar decisiones y ayudar a direccionar a la empresa.

CONCLUSIONES.

Las Microempresas, Pequeñas y Medianas Empresas consideran que para tener superación tienen como prioridad la sustentabilidad empresarial, considerando como primer parámetro su infraestructura, servicio al cliente y práctica de costumbres ancestrales características que les ha conllevado a mantenerse en el mercado.

La sostenibilidad en las MiPYMES en la actualidad se encuentra limitada en conocimiento e innovación, debido a que son administrados en su gran mayoría por personas que han alcanzado el grado académico de bachiller. Otro aspecto relevante en esta investigación es que los negocios han sido proporcionados por herencia dejando por un lado la utilización métodos tecnológicos en su administración.

La gestión de los recursos de una empresa es ineludible según la magnitud y siempre debe estar enlazado entre el nivel interno y externo, y para un negocio resalta que las diferencias y gustos son obstáculos para la continuidad de las actividades empresariales; por esta razón, el empresario debe ser considerado un líder que oriente las buenas tácticas y estrategias para cumplir con los objetivos planteados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Amigo , A. C., Odriozola, G., & Arcieri, H. (2014). Bases Internas de La competitividad de las PYMES. Impacto del área comercial en dichas bases. En: Pymes de las ciudades de Rosario, Resistencia y Corrientes. Instituto de Investigaciones y Asistencia Tecnológica.
2. Blacutt Mendoza , M. (2010). El desarrollo local. Un manual para la teoría en Acción. Oregon: bunnyestudios . Obtenido de Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/>

3. Blázquez , M., & Peretti , M. F. (2012). Modelo para gestionar la sustentabilidad de las organizaciones a través de la rentabilidad, adaptabilidad e imagen. *Estudios Gerenciales*, 42.
4. CESDE. (04 de 08 de 2011). Corporación de Desarrollo Empresarial. Obtenido de: <http://cesdecorp.org/emprendedores/mipymes-futuro-economia-ecuatoriana>.
5. González Alonso, J., & Pazmiño Santacruz, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*. p: 62-67.
6. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. McGRAW-HILL.
7. Ibarra Morales, L. E., Casas Medina, E. V., Valdez, E. O., Jacobo Hernández, C. A., & Leyva Osuna, B. A. (2014). *Sustentabilidad, empresa y agroindustria: reflexiones y aplicaciones*. Mexico. Umbral Editorial, S.A. de C.V.
8. Navarrete, F. E., Malacara,, A. R., & Zúñiga, L. I. (2014). involucramiento de la micro, pequeña y mediana empresa en la comunidad y el desarrollo local en relación a su longevidad. Universidad de Antioquia, 109.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Gil Ospina, A. A., & Jiménez, S. J. (2014). El contexto económico global de la Pyme. *Académica e Institucional*. p:155-179. Recuperado de: <https://www.dialnet.unirioja.es/>
2. Navarro, P. (2010). *Macroeconomía en la Empresa Claves para adecuarse al conexto*. Barcelona, Bresca. Recuperado de: <https://www.dialnet.unirioja.es/>
3. Vélez Montes, D.; Holguín Lagos, H.; De la Hoz Pinzón, G. A.; Durán Bobadilla, Y.; Gutiérrez Ayala, I. (2008). *Dinámica de la Empresa Familiar Pyme "Estuio Exploratorio en Colombia"*. Colombia. CTP Service. Recuperado de: <https://www.dialnet.unirioja.es/>

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **María Elena Llumiguano Poma.** Máster en Gerencia Empresarial e Ingeniera Comercial. Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar. Correo Electrónico: helenmary86@yahoo.es
2. **Alexandra Maribel Arguello Pazmiño.** Máster en Administración de Empresas, mención Planeación e Ingeniera en Finanzas. Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar. Correo electrónico: alex_yta05@hotmail.com
3. **Víctor Hugo Quizhpe Baculima.** Máster en Gerencia Empresarial. Vicedecano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar. Correo electrónico: vhugoquizpe@yahoo.es
4. **Carmita Galudth Borja Borja.** Máster en Gestión de Proyectos Socio Productivos, y Economista. Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar. Correo electrónico: cborja@ueb.edu.ec
5. **Gina Jaqueline Alarcón Quinatoa.** Máster en Gestión de Marketing y Servicio al Cliente e Ingeniera Comercial. Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar. Correo electrónico: ginajakelinne@hotmail.com
6. **Heidy Elizabeth Vergara Zurita.** Máster en Gestión de Marketing y Servicio al Cliente e Ingeniera en Diseño Gráfico. Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar. Correo electrónico: heidy_evergara@hotmail.com

RECIBIDO: 4 de septiembre del 2018.

APROBADO: 22 de septiembre del 2018.