



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERO COMERCIAL**

**TÍTULO DEL PROYECTO**

**USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y SU  
INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE EFICIENCIA DE LOS  
COMERCIANTES DE LA BAHÍA “MI LINDO MILAGRO”  
DEL CANTÓN MILAGRO, PROVINCIA DEL GUAYAS,  
PERIODO 2015 – 2016**

**AUTOR:**

**Troya Tirapé Adrián Antonio**

**TUTOR**

**Lcdo. Minchala Santander Raúl. MSc.**

**Milagro, Noviembre del 2015**

**ECUADOR**

## **ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A)**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por el estudiante Troya Tirapé Adrián Antonio, para optar al título de Ingeniería Comercial y que acepto tutoriar al estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 26 días del mes de Octubre del 2015

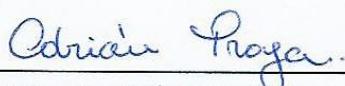


Raúl Tancredo Minchala Santander  
C.I.: 0908703762

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 26 días del mes de Octubre del 2015



**TROYA TIRAPÉ ADRIÁN ANTONIO**

**C.I. 0928422591**

## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El tribunal calificador previo a la obtención del título de INGENIERO COMERCIAL, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

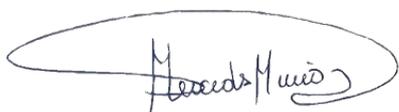
<b>MEMORIA CIENTÍFICA</b>	[ 48 ]
<b>DEFENSA ORAL</b>	[ 48 ]
<b>TOTAL</b>	[ 96 ]
<b>EQUIVALENTE</b>	[ S ]



---

Lcdo. Raúl Minchala S. MSc.

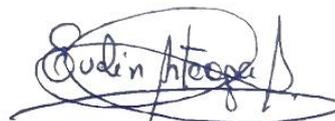
PRESIDENTE



---

Lcda. Mercedes Muñoz.

VOCAL DELEGADA



---

Eco. Evelin Arteaga.

SECRETARIA

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente proyecto en primer lugar a Dios por haberme dado la vida, y la oportunidad de alcanzar una de mis metas propuestas; ya que sin su Bendición no hubiera podido conseguirla.

A mis padres, que han sido todo para mí, porque siempre me brindaron su apoyo incondicional, tanto emocional como económico, dándome la fuerza para alcanzar cada uno de mis logros conseguidos desde mi infancia hasta ahora.

A mi abuelo, que supo inculcarme valores desde que yo era pequeño, y gracias a él he podido demostrar ante los demás principios y respeto ante toda situación.

A mis hermanos que siempre me alentaban a no abandonar mis estudios, y a luchar por convertirme en un profesional que pueda brindar sus servicios tanto para darle una buena calidad a una familia como para ayudar a mejorar la economía del país.

**Adrián Antonio Troya Tirapé**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, porque gracias a él llegaron a mi cada pensamiento, cada idea y cada palabra que están plasmadas en este proyecto.

A mis padres por ser los guías para siempre ir por el camino correcto en la vida, que me enseñaron que para alcanzar logros hay que hacer sacrificios; sacrificios que luego son recompensados.

A los docentes que me brindaron el conocimiento necesario para convertirme en un profesional de calidad.

A mi familia, amigos y demás conocidos que me tendieron la mano en los momentos de necesidad, siempre apoyándome con una palabra de esfuerzo para que siga adelante y nunca abandone.

**Adrián Antonio Troya Tirapé**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

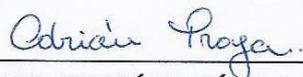
Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Uso de herramientas tecnológicas y su incidencia en los niveles de eficiencia de los comerciantes de la Bahía “Mi Lindo Milagro” del Cantón Milagro, provincia del Guayas, periodo 2015 – 2016.”** y que corresponde a la Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales

Milagro, 26 de Octubre del 2015



---

**TROYA TIRAPÉ ADRIÁN ANTONIO**  
**C.I. 0928422591**

# INDICÉ GENERAL

PORTADA .....	i
ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A).....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	vii
INDICÉ GENERAL .....	viii
ÍNDICE DE CUADROS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
CAPITULO I .....	2
EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Problematización .....	2
1.1.2 Delimitación del problema .....	3
1.1.3 Formulación del problema.....	4
1.1.4 Sistematización del problema .....	4
1.1.5 Determinación del problema .....	4
1.2 OBJETIVOS.....	4
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.2 Objetivos específicos.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	5
1.3.1 Justificación de la Investigación .....	5
CAPITULO II.....	6
MARCO REFERENCIAL .....	6
2.1 MARCO TEÓRICO .....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	6
2.1.2 Antecedentes Referenciales .....	10
2.2 MARCO LEGAL .....	17
2.3 MARCO CONCEPTUAL .....	23
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	27
2.4.1 Hipótesis General .....	27
2.4.2 Hipótesis Particulares .....	27
2.4.3 Declaración de Variables .....	28
2.4.4 Operacionalización de las Variables.....	29

<b>CAPITULO III .....</b>	<b>31</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL ..</b>	<b>31</b>
<b>3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA .....</b>	<b>32</b>
<b>3.2.1 Características de la Población .....</b>	<b>32</b>
<b>3.2.1 Delimitación de la Población .....</b>	<b>32</b>
<b>3.2.2 Tipo de Muestra .....</b>	<b>32</b>
<b>3.2.3 Tamaño de la Muestra .....</b>	<b>33</b>
<b>3.2.4 Proceso de selección .....</b>	<b>34</b>
<b>3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS .....</b>	<b>34</b>
<b>3.3.1 Métodos Teóricos.....</b>	<b>34</b>
<b>3.3.2 Métodos Empíricos.....</b>	<b>35</b>
<b>3.3.3 Técnicas e Instrumentos .....</b>	<b>35</b>
<b>3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>35</b>
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>36</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....</b>	<b>36</b>
<b>4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVAS ..</b>	<b>51</b>
<b>4.3 RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
<b>4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>53</b>
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>54</b>
<b>6. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>55</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>56</b>
<b>8. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>72</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1.</b> Declaración de variables.....	28
<b>Cuadro 2.</b> Operacionalización de las Variables .....	30
<b>Cuadro 3.</b> Satisfacción con el trabajo realizado. ....	36
<b>Cuadro 4.</b> Mejores días para las ventas. ....	37
<b>Cuadro 5.</b> Nivel de formación académica. ....	38
<b>Cuadro 6.</b> Razón de apertura del negocio. ....	39
<b>Cuadro 7.</b> Nivel de conocimiento de las Herramientas Tecnológicas.....	40
<b>Cuadro 8.</b> Administración de los negocios. ....	41
<b>Cuadro 9.</b> Interés por la adquisición de equipos tecnológicos. ....	42
<b>Cuadro 10.</b> Frecuencia de uso de Herramientas tecnológicas.....	43
<b>Cuadro 11.</b> Oferta de cursos de capacitación. ....	44
<b>Cuadro 12.</b> Aceptación para participar en cursos de capacitación.....	45
<b>Cuadro 13.</b> Validación de Hipótesis.....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Satisfacción con el trabajo realizado.....	36
<b>Figura 2.</b> Mejores días para las ventas. ....	37
<b>Figura 3.</b> Nivel de formación académica.....	38
<b>Figura 4.</b> Razón de apertura del negocio. ....	39
<b>Figura 5.</b> Nivel de conocimiento de las Herramientas Tecnológicas. ....	40
<b>Figura 6.</b> Administración de los negocios. ....	41
<b>Figura 7.</b> Interés por la adquisición de equipos tecnológicos.....	42
<b>Figura 8.</b> Frecuencia de uso de Herramientas tecnológicas. ....	43
<b>Figura 9.</b> Oferta de cursos de capacitación.....	44
<b>Figura 10.</b> Aceptación para participar en cursos de capacitación. ....	45
<b>Figura 11.</b> Árbol de problema .....	57
<b>Figura 12.</b> Matriz de Problematización .....	58
<b>Figura 13.</b> Formato de las encuestas.....	59
<b>Figura 14.</b> Formato de las entrevistas.....	60
<b>Figura 15.</b> Petición de entrevista .....	61
<b>Figura 16.</b> Encuesta a los Microempresarios.....	62
<b>Figura 17.</b> Encuesta a los Microempresarios.....	63
<b>Figura 18.</b> Encuesta a los Microempresarios.....	64
<b>Figura 19.</b> Encuesta a los Microempresarios.....	65
<b>Figura 20.</b> Encuesta a los Microempresarios.....	66
<b>Figura 21.</b> Encuesta a los Microempresarios.....	67
<b>Figura 22.</b> Encuesta a los Microempresarios.....	68
<b>Figura 23.</b> Entrevista al Administrador de la Terminal Terrestre .....	69
<b>Figura 24.</b> Entrevista al Director de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro. ....	70
<b>Figura 25.</b> Revisión de Porcentaje de Plagio.....	71

## RESUMEN

El presente análisis está dirigido hacia los microempresarios de los negocios ubicados en la Bahía “Mi Lindo Milagro” del Cantón Milagro, con la finalidad de elevar su nivel competitivo y el posicionamiento que tienen en el mercado. La capacitación que se intenta inducir a los microempresarios, se basa en el uso de herramientas tecnológicas para la administración y prestación de servicios hacia la comunidad; para que de esta manera mantengan un control exacto y detallado de los ingresos y egresos que manejan, así como de la mercadería que poseen y también, que tengan de manera organizada información de los productos para la venta.

Tiene como objetivo determinar de qué manera incide el uso de herramientas tecnológicas en los niveles de eficiencia de los microempresarios de la “Bahía Mi Lindo Milagro” mediante un análisis de la administración que realizan.

Para la ejecución de éste análisis se utilizará la metodología de investigación de campo, debido a que se realizara en un lugar donde se presenta un problema y se establecerá una interacción entre los objetivos del estudio y la realidad.

Se pudo conocer que los encuestados consideran que la capacitación es una herramienta indispensable para que puedan mejorar sus niveles de conocimiento y por lo tanto elevar su competitividad para de esta manera tener garantizados un mejor desarrollo empresarial;

Se ha llegado a la conclusión de que los microempresarios de los negocios ubicados en la Bahía “Mi Lindo Milagro” del Cantón Milagro debido a la falta de conocimiento, no hacen uso de las herramientas tecnológicas para la administración de sus negocios, ni para mejorar el servicio al cliente que ofrecen.

Sin embargo, ellos expresaron que están dispuestos a ser partícipes de una capacitación para aprender el uso de las herramientas tecnológicas para de esta manera incrementar su nivel competitivo y mejorar tanto el servicio que ofrecen como el control de la mercadería que poseen en sus locales; para luego poder ver reflejado el éxito en las utilidades que perciban por la prestación de sus servicios y venta de su mercadería.

**Palabras claves:** Microempresas, herramientas tecnológicas, utilidades, capacitación, competitividad.

## **ABSTRACT**

This analysis is directed towards microentrepreneurs in businesses located in the Bay "Mi Lindo Miracle" Miracle Canton, in order to increase their competitive edge and position they have in the market. The training is intended to induce to microentrepreneurs, it is based on the use of technological tools for the administration and delivery of services to the community; thereby to maintain an accurate and detailed revenue and expense that handle control and the merchandise they have and also, having so organized information products for sale.

It aims to determine how influences the use of technological tools in the profits of the entrepreneurs of the "Bay Mi Lindo Miracle" by analyzing their income statements.

For the execution of this analysis methodology field research it will be used, because it is held in a place where a problem arises and interaction between the study objectives and reality is established.

It was learned that the respondents consider that training is a must for them to improve their levels of knowledge tool and thus raise its competitiveness in this way have secured a better business development;

It has been concluded that the micro business located in the Bay "Mi Lindo Miracle" Canton Milagro due to lack of knowledge, do not use technological tools to manage their business, or to improve customer service they offer.

However, they expressed their willingness to share in training to learn the use of technological tools to thus increase their competitive edge and improve both service offering as controlling the merchandise on their own premises; then to see success reflected in the profits they receive for the provision of services and selling their wares.

**Keywords:** Microenterprise, technological tools, utilities, training, competitiveness.

## INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual, se habla mucho de la creación de microempresas por parte de personas emprendedoras con el fin de brindar un mejor nivel de vida a sus familias, puesto que son de fácil instalación y requieren poco capital para iniciar con el negocio; además que poseen buena aceptación por parte de los clientes.

Actualmente las microempresas han desarrollado un nivel de evolución, que se ve reflejado, por la decoración de los locales, calidad de los productos dispuestos para la venta, y porque día a día se intenta aplicar nuevos métodos de administración y se buscan nuevas fuentes de capacitación para mejorar la calidad del servicio que se le presta a los clientes.

Éste análisis se origina a partir de la observación de como los microempresarios de la Bahía “Mi Lindo Milagro” desarrollan su actividad comercial, llevan la administración del dinero que poseen, el control de la mercadería y el servicio que prestan a los clientes.

Cuyo objetivo será determinar de qué manera incide el uso de herramientas tecnológicas en los niveles de eficiencia de los microempresarios de la “Bahía Mi Lindo Milagro” mediante un análisis de la administración que realizan, para una posterior capacitación dirigida hacia los microempresarios de éste sector y de esta manera incrementar su nivel competitivo y mejorar tanto el servicio que ofrecen como el control de la mercadería que poseen en sus locales; para luego poder ver reflejado el éxito en las utilidades que perciban por la prestación de sus servicios y venta de su mercadería.

Para la ejecución de éste análisis se utilizará la metodología de investigación de campo, debido a que se realizara en un lugar donde se presenta un problema y se establecerá una interacción entre los objetivos del estudio y la realidad.

El impacto que causaría este mejoramiento de los ingresos de las microempresas seria grande ya que esto haría que puedan crecer a nivel de infraestructura como a nivel comercial.

La parte beneficiada también serían las personas desempleadas ya que con el crecimiento de las microempresas, estas darían oportunidad a que trabajen con ellos y por último el turismo también crecería así como el nivel productivo del Cantón Milagro.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1 Problematización**

En los últimos años se ha notado que en Ecuador las empresas y microempresas han tenido la falta de innovación al momento de crear un producto que satisfaga las necesidades del consumidor, esto se ha dado por una mala investigación de mercado y el conformismo que tienen las personas al momento de realizar su trabajo. Todo esto ha llevado a que muchas empresas bajen sus niveles de ingresos así mismo sus niveles de ventas perjudicándolos gravemente.

El uso de utilitarios tecnológicos para la administración de recursos se ha globalizado; lo cual ha impulsado el desarrollo de los emprendedores de varias naciones. En nuestro país las grandes empresas ya ha implementado el uso de utilitarios tecnológicos en sus oficinas para que sus empleados ayudados por ésta herramienta desempeñen de una manera más eficiente y eficaz sus labores tanto administrativas como operacionales.

Se ha identificado que en la actualidad los negocios de los comerciantes de la “Bahía Mi Lindo Milagro” se han venido realizando las actividades económicas de manera verbal y manual simplemente; lo cual ha llevado a una deficiencia en las utilidades que sus negocios y una ineficiente atención a sus clientes, factores que dejan mucho más que desear de este sector económico.

Además una inadecuada administración de la microempresa originada por el desinterés de aprender a usar la tecnología para cumplir con la función de administrar la

microempresa. Esto conduce al microempresario a una inadecuada atención a los clientes debido a la falta de capacitación de los empleados para el trato con los clientes;

También los microempresarios no tienen resultados rápidos, precisos y concisos de sus actividades comerciales debido a que utilizan métodos antiguos para obtener la información de las actividades desarrolladas.

Adjuntado a esto, la falta de renovación de equipos originado por el miedo a que la tecnología lo reemplace.

### **Pronóstico**

Si no se soluciona la falta de uso de los utilitarios tecnológicos para la administración y servicio de venta por parte de los administradores y trabajadores de las microempresas esto llevaría a una baja en la obtención de utilidades y opinión de los clientes, lo que produciría el cierre de estas microempresas, pues cabe recalcar que la tecnología forma parte importante en la administración y desarrollo económico de toda empresa.

### **Control del pronóstico**

Para poder contrarrestar el problema es necesario implementar cursos de capacitación dirigido hacia los microempresarios, para de esta manera los administradores y trabajadores se encuentren aptos para la implementación y uso de utilitarios tecnológicos para de esta manera optimizar el control de las utilidades y la mercadería que se posee, garantizándose así la permanencia de estas microempresas dentro del casco comercial ubicado en la “Bahía Mi lindo Milagro”.

#### **1.1.2 Delimitación del problema**

El presente trabajo está dedicado a la investigación del bajo nivel de ingresos que se ha encontrado en las microempresas de la Bahía “Mi Lindo Milagro” del Cantón Milagro.

<b>País</b>	:	Ecuador
<b>Región</b>	:	Costa
<b>Provincia</b>	:	Guayas
<b>Cantón</b>	:	Milagro
<b>Sector</b>	:	Urbano (Bahía “Mi Lindo Milagro”)
<b>Área</b>	:	Administrativa- Comercial

### **1.1.3 Formulación del problema**

¿De qué manera incide el uso de herramientas tecnológicas en los niveles de eficiencia de los microempresarios de la “Bahía Mi Lindo Milagro”?

### **1.1.4 Sistematización del problema**

- 1) ¿De qué manera incide la escasez de recursos financieros en el uso de la tecnología de los microempresarios?
- 2) ¿Cómo afecta la falta de preparación académica en el hecho de que los microempresarios tienen un limitado uso de tecnología?
- 3) ¿Cómo afecta el poco interés en la adquisición de equipos tecnológicos en el rendimiento en la administración y atención a los clientes de un negocio?
- 4) ¿De qué manera influye el cambio del trabajo manual por la automatización de procesos en la conducta de los microempresarios?

### **1.1.5 Determinación del problema**

Análisis de los métodos y herramientas utilizados por los administradores y empleados de las microempresas ubicadas en la “Bahía Mi Lindo Milagro” para la administración y servicio de las mismas, y determinar de qué manera inciden en los resultados de utilidades de sus microempresas.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera incide el uso de herramientas tecnológicas en el nivel de eficiencia de los comerciantes de la “Bahía Mi Lindo Milagro” mediante un análisis de la administración que realizan.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- 1) Analizar de qué manera incide la escasez de recursos financieros en el uso de la tecnología de los microempresarios.
- 2) Observar cómo afecta la falta de preparación académica en el hecho de que los microempresarios tienen un limitado uso de tecnología.
- 3) Analizar cómo afecta el poco interés en la adquisición de equipos tecnológicos en el rendimiento de la administración y atención a los clientes de un negocio.
- 4) Analizar de qué manera influye el cambio del trabajo manual por la automatización de procesos en la conducta de los microempresarios.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

### **1.3.1 Justificación de la Investigación**

La investigación y análisis de este tema es de suma importancia, porque nos indica los factores que inciden en la deficiente administración de los recursos de las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro” y nos da bases, para contrarrestar esta situación e intentar incrementar el nivel de ingresos para el crecimiento de las mismas.

Las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro” se interesan en este tipo de investigación porque, les ayuda a enfrentar el ¿por qué? De su mala condición, y crear estrategias para superarlo.

El proyecto involucrara a las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro” y les ayudara a solucionar y mejorar su estabilidad económica.

En mi investigación podemos encontrar involucradas tanto las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro” como también las personas que laboran en ellas.

Muchas empresas no le dan la importancia que se debería dar al uso de la tecnología por lo que es de suma importancia para el desarrollo de las mismas ya que se requiere hoy en día empresas que compitan en el mercado electrónico y que tengan sistemas de información adecuado a sus necesidades.

(Calencia, 1996) Siendo esta herramienta fundamental para obtener una estabilidad en el mercado y ser rentables además de que prácticamente sin el uso de estas los procesos de las organizaciones serán más complejos además de que el control de la información no es la adecuada lo que genera un grave problema para el desarrollo mismo de las microempresas<sup>1</sup>.

Gracias a este trabajo resultaran beneficiados los propietarios, trabajadores e inversionistas de las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro” ya que mejoraran sus niveles de ingresos económicos.

---

<sup>1</sup> RODRIGUEZ CALENCIA, Joaquín: Decisiones gerenciales Efectivas, Editorial Trillas, Guayaquil-Ecuador, 1996.

## CAPITULO II

### MARCO REFERENCIAL

#### 2.1 MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1 Antecedentes Históricos

Las empresas del Cantón Milagro se limitaban al mantenimiento del equilibrio socioeconómico.

La aparición del concepto de “pymes” que es el termino como se consideran las empresas de nuestra ciudad, (Cols, 1981) se enmarca hacia finales de la década de los años 70 del siglo pasado y se relaciona principalmente con la crisis del modelo fordista de producción que sustentaba la existencia de las grandes industrias con rigidez en sus esquemas tecnológicos y productivos, mismos que se encontraban orientadas casi exclusivamente al mercado interno.<sup>2</sup>

Las tareas de las empresas en este periodo era la de generar fuentes de trabajo; mas no se fijaban que muchas veces el personal contratado no era competente para laborar en sus puestos de trabajo y por esto, no hacían que la empresa genere los beneficios requeridos.

Frente a este Nuevo Orden Económico Mundial las grandes empresas iniciaron un proceso de reconversión que consistió básicamente en incorporar todos aquellos elementos necesarios para frenar la caída de su rentabilidad y hacerse competentes.

---

<sup>2</sup> Cols, S. A. (1981). *Planeamiento del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje*. Buenos Aires: Ediciones Marymar.

En este período de transición en la que coexistieron formas fordistas y postfordistas de organizaciones industriales, además de modelos totalmente opuestos de integración vertical, mismos que hasta la aparición del nuevo modelo tecnológico-organizativo en la década de los 80: especialización flexible, las “pymes” fueron ganando espacio en término de productos y empleos.

La década de los 80 marcó, pues, el inicio de una nueva etapa para las empresas en los países que ya se encontraban industrializados, que permitió el resurgimiento de las mismas y el aumento de su valor en su rol dentro del proceso de crecimiento económico. (Beccaría & Rey, 1999) En la mayoría de los casos el Estado advirtió esta situación y sumó sus esfuerzos por incentivar y apoyar a estas empresas, para que así se mantengan de frente ante la situación del mercado y puedan generar ingresos considerables de acuerdo a la actividad que se dediquen.<sup>3</sup>

En el umbral del siglo XXI asistimos a una nueva etapa en la que el conocimiento es la nueva fuente de riqueza. (Aguayo & Mendoza, 2006) La globalización económica promueve una nueva forma de competitividad en la que el conocimiento, su creación, uso y difusión, desempeña cada vez un papel más importante tanto para las empresas como para las naciones.<sup>4</sup>

El único estudio actualizado al 2004 sobre la competitividad de las PYMES es el realizado por Lasprilla, (Cely S, 2007) quien indica que las principales desventajas competitivas de este segmento de empresas radican en la calidad de sus productos, bajos niveles de innovación y uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, así como insuficiente capacitación, y asociatividad que no les permitieran alcanzar economías de escala.<sup>5</sup>

En la actualidad las empresas del Cantón Milagro desempeñan una función crucial en la competencia nacional, pues aquí se elaboran productos de consumo masivo como por ejemplo el Ingenio Azucarero Valdez y las múltiples piladoras de arroz que distribuyen sus productos a nivel de país para que sea consumido, por lo que se espera que una

---

<sup>3</sup> Beccaría, L. P., & Rey, P. E. (1999). *La inserción de la Informática en la Educación y sus efectos en la reconversión laboral*. Buenos Aires: SEPA.

<sup>4</sup> AGUAYO, Pedro, y, MENDOZA, Sandra: “Acción para el Desarrollo Local”, Revista “Al Andar”, M° 2, Ecuador, Octubre 2006, pp. 5-19.

<sup>5</sup> CELY S, Nathalie: *Propuesta para mejorar la productividad e innovación de las Pequeñas y Medianas Empresas*, México 2007

administración más eficiente que genere un mayor índice de ingresos económicos y de beneficios tanto para los dueños, inversionistas y trabajadores de dichas organizaciones.

También podemos apreciar que en los años anteriores en las empresas se ha contratado personal que no está apto tanto en conocimiento, como en valores puesto que en muchas ocasiones se han encontrado robos por parte de los mismos funcionarios dentro de las empresas.

Este factor lo queremos evitar, brindando a la ciudad profesionales capacitados que tengan ética y compromiso con sus empresas y brinden sus máximos esfuerzos para desarrollar sus niveles de producción y maximicen la consecución de beneficios para dichas organizaciones; también se podría brindar cursos de capacitación a los trabajadores de las empresas que se interesen por mejorar su producción y a la vez sus ganancias, haciéndoles partícipes de seminarios y charlas por parte de jóvenes emprendedores y motivados a hacer llegar a cada uno de los interesados información acerca de innovación y nuevas estrategias que pueden aplicar en sus negocios para de esta forma ser más competitivo y sacar a relucir más sus productos ante la clientela que les espera.

(Joyanes) El origen de las máquinas de calcular empezó por el ábaco chino, que era simplemente una tablilla que poseía divisiones en columnas en la cual la primera, observando a partir de la derecha, pertenecía a las unidades, la que seguía correspondía a la de las decenas, y así sucesivamente. Mediante el uso de esta máquina se podía realizar operaciones de adicionar y sustraer.

Otro hecho importantes en la evolución de la informática lo situamos en el siglo XVII, cuando el científico Blas Pascal inventó la primera máquina calculadora. Ésta sólo era capaz de realizar sumas y restas, pero este dispositivo fue el origen para que el alemán Leibnitz, en el siglo XVIII, inventara una máquina que, no solo sea capaz de realizar operaciones de adición y sustracción, sino también era capaz de efectuar operaciones de producto y cociente. Ya en el siglo XIX se empezaron a vender las primeras máquinas de calcular. En este siglo el matemático Babbage perfeccionó lo que se denominó "Máquina Analítica", que era capaz de ejecutar cualquier operación matemática. También se le adicionó una memoria que lograba mantener almacenados 1000 números de 50 cifras y hasta podía usar funciones auxiliares, sin embargo continuaba con la limitación de ser mecánica.

Recién a principios del siglo XX, con el desarrollo de la electrónica, se empiezan a solucionar los problemas técnicos que acarreaban estas máquinas, reemplazándose los sistemas de engranaje y varillas por impulsos eléctricos, estableciéndose que cuando hay un paso de corriente eléctrica será representado con un \*1\* y cuando no haya un paso de corriente eléctrica se representaría con un \*0\* actualmente conocido como sistema binario.

Durante los primeros años de las computadoras, el sistema operativo conocido como software se consideraba como un añadido (Corporation, 2001). A partir de ésta época se ha desarrollado tremendamente. Los programadores trataban de hacer las cosas bien y con un esfuerzo histórico que a menudo resultaba en programas exitosos.<sup>6</sup>

En el área de las finanzas, las más sencillas, pero a la vez útiles herramientas para la administración puede ser considerada el Microsoft Office, específicamente “Excel”; puesto que nos permite llevar un registro claro y detallado de las actividades realizadas diariamente con el uso de fórmulas matemáticas básicas, o de un rango avanzado; según el nivel de conocimiento del usuario.

Una vez que una persona aprende a utilizar de manera eficiente estas herramientas tecnológicas, se puede lograr un gran beneficio económico para los propietarios de los negocios que los usen; puesto que su manejo facilitaría el control de efectivo entrante y saliente así como los niveles de mercaderías que se compran, venden y a la vez los que se posee almacenados debido a que los softwares contables nos permiten llevar un registro exacto de los insumos y efectivo que se poseen.

Y, la obtención de equipo tecnológico se puede considerar una inversión a corto plazo, que una vez que se entienda su funcionamiento le brindara a los administradores, balances detallados y exactos de cómo va funcionando su negocio económicamente.

---

<sup>6</sup> Corporation, M. (2001). Electronica. *Enciclopedia Microsoft*.

## **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

### **1. TEMA:**

Creación de un centro de capacitación continua para el sector empresarial de la ciudad de Milagro

### **AUTOR (ES):**

López Venegas Katherine Johanna; Cadena Lazo María Cristina

**AÑO:** Abril del 2013

Muchos de los empresarios milagreños no han sabido adaptarse a un mundo donde la tasa de obsolescencia en las ciencias aumenta vertiginosamente. De esta manera, se han ido rezagando y resistiendo a los cambios y a las transformaciones, ubicándose lamentablemente últimos en acoger estos cambios evitando que el sector empresarial sea más competitivo.

La ciudad de Milagro ha pasado por muchos cambios, fenómenos que han hecho que la economía se desestabilice y que el sector empresarial se enfrente a todos estos sucesos, quedando así la mayoría, con desequilibrios a nivel de organización, reducción en sus utilidades, aumentos en costos o simplemente perciben cierto grado de utilidad creyendo que están bien cuando realmente pueden conseguir más.

Por lo tanto la Microempresa juega un importante papel en el crecimiento económico de la zona y más aún, cuando se han modificado las reglas de juego en los negocios, donde el mercado actual, exige empresas ágiles, innovadoras, que mantengan un estrecho contacto con el cliente, a quien atiende con todas sus exigencias, reacciona con rapidez, y se ajusta a los cambios con facilidad y prontitud.

Nuestro trabajo está enfocado a las necesidades que tienen los empresarios milagreños, actualmente tienen una demanda acrecentada día a día, producto del crecimiento poblacional de nuestro Cantón, la alta demanda que tienen estos, al buscar centros de capacitación para poder ser competitivos en el mercado laboral hace que este tipo de negocio sea representativo para quienes se dedican al mismo, cabe recalcar que para buscar centros de capacitación continua hay que desplazarse a otras ciudades.

Milagro no cuenta con un centro de capacitación exclusivo, que satisfaga las necesidades de una gran parte de empresarios que buscan su superación y mejorar su productividad. Ese va a ser el valor agregado que le daremos a nuestro servicio, siendo este factor importante para acrecentar nuestra cartera de clientes y la contar con la fidelidad de los mismos (Johanna & Cristina, 2013).

Muchas de las empresas en la actualidad no llegan a cumplir más de un año en el mercado ya que no cuentan con una estructura financiera sólida y no saben cómo estructurarla para poder mantenerla en perfecta situación a nivel empresarial, hay que tener en cuenta que otros de los factores básicos e importantes es la parte financiera, ésta nos ayuda a realmente distribuir el dinero de forma correcta y a manejar el dinero para que se multiplique y no se estanque la empresa con un mal uso, el cual puede llevar a la quiebra a muchas empresas.

En nuestro Cantón se evidencia el poco conocimiento sobre programas de capacitación continua, entre los altos directivos del sector empresarial, estas herramientas son de vital importancia ya que permiten el desarrollo de habilidades, estilos de liderazgo, actitudes de comportamientos gerenciales, haciendo uso de su factor principal que consiste en la motivación, se ve la necesidad de realizar un análisis sobre el uso y aplicación de este sistema como una herramienta para potenciar las cualidades y habilidades de todo el personal que forman parte del sector empresarial, en este sentido se beneficiarán tanto los altos directivos ya que sus trabajadores se volverán más productivos, disminuirá el índice de ausentismo y rotación de personal, logrando así potenciar el nivel competitivo de nuestras empresas.

Otro problema real a las que se enfrenta este sector son las condiciones y las oportunidades desiguales en las cuales se compite tanto las pequeñas, medianas y grandes empresas, desigualdades que van desde el más elevado costo de las materias primas, insumos y/o productos, hasta las políticas reglamentarias de las entidades financieras que definen el marco para las operaciones comerciales que representan grandes obstáculos al desarrollo de este sector, y las microempresas que logran acceder al sistema financiero deben asumir altísimas tasas de interés, por ser entidades, con operaciones de alto riesgo.

En el entorno actual, ser productivo es una condición que determina el crecimiento y la permanencia de las empresas en los mercados globalizados y altamente competitivos, por lo cual la búsqueda de productividad se convierte en un reto permanente al que se enfrentan las empresas. Para que una empresa llegue a ser productiva, requiere de un largo y complejo proceso, donde se articulan las acciones, estrategias y ventajas competitivas que se desarrollan en sus diferentes procesos organizacionales y administrativos.

Es importante establecer que una de las mayores falencias que se evidencia en el estudio del crecimiento de la productividad empresarial, es el desinterés por parte de nuestros empresarios en cuanto a capacitar continuamente a sus trabajadores.<sup>7</sup>

Es por esto que mediante esta investigación se pretende obtener mayor conocimiento sobre las necesidades de capacitación en el sector empresarial, sus características y ventajas competitivas, para así diseñar un modelo de competitividad unificado que permita medir o identificar la misma en diferentes empresas del sector y hacer comparativos bajo las mismas variables de medición.

Los altos niveles de productividad se asocian con altos niveles de desarrollo económico. El desarrollo económico es el logro de una mejora sostenida y de largo plazo en el estándar de vida de un país.

Por esta razón se dice que, para ser competitivos se necesita mejorar la productividad y esto se logrará mediante cambios en los procesos ineficientes y en la mala utilización de recursos.

La creciente disponibilidad de tecnología de punta y la demanda de una mayor inserción en el mercado, constituyen un nicho para fomentar la educación no formal. Es aquí donde los centros de Capacitación se presentan como una alternativa de ayuda a la comunidad en el crecimiento de conocimientos que serían las futuras herramientas de trabajo.

La capacitación continua nos ayudará a romper los paradigmas que nos atan al fracaso y los bloqueos que se dan con frecuencia en los procesos de desarrollo personal porque a partir de este comienzo es cuando empezamos a mejorar significativamente los deseos de querer ser siempre los mejores y marcar la diferencia, que otros no se atreven a tomarla a pesar de tener las herramientas y los medios necesarios.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> López Venegas Katherine Johanna; Cadena Lazo María Cristina; *Creación de un centro de capacitación continua para el sector empresarial de la ciudad de Milagro*. Abril del 2013

## **2. TEMA:**

Estudio de factibilidad para analizar la implementación de un centro de asesoramiento financiero para emprender o mejorar negocios de los habitantes del Cantón Yaguachi y sus parroquias.

## **AUTOR (ES):**

Bonoso Tigrero Katherine Roxana; Jarrín Morán Johanna Jazmín

**AÑO:** Julio del 2012

Considerando la gran apertura al crédito que el gobierno actual está entregando a los empresarios de la microempresa mediante convenios con instituciones públicas, este sector se ha incrementado así como sus necesidades de capacitación y asesoría en ciertas áreas que pueden ayudar a su crecimiento.

Este estudio se lleva a cabo con la finalidad de apoyar a las personas que han empezado una micro empresa, así como a la pequeña empresa ya establecida y que necesita cubrir falencias en sus actividades gerenciales, también a quienes deseen crear su propia empresa.

Se ha demostrado que la capacitación y asesoramiento constituye una herramienta empresarial para permanecer en el mundo globalizado y altamente competitivo, que refleja sus frutos en la minimización de desperdicios, reproceso, optimización de recursos, mayor productividad, eficiencia, etc.

Considerando que las microempresas nacen con un capital pequeño, consecuencia de la canalización de los ahorros hacia la inversión en la comercialización de bienes y servicios que generan mayor valor agregado, es importante capacitar y especializar a los dueños y empleados de la microempresa ya que constituyen un apoyo al modelo económico.

Proyecto sobre la implementación de un centro que se encargará de dar asesoramiento financiero y administrativo a negocios ya establecidos y personas que inicien una actividad comercial.

Las microempresas en el Ecuador son de gran relevancia debido a que generan el nivel de empleo y de ingresos.

La importancia de este trabajo de investigación hace referencia a un problema existente que no ha sido estudiado, analizado y que reclama solución. En el Cantón Yaguachi y sus Parroquias se realiza de manera conformista las actividades económicas y productivas sin una visión de crecimiento ya que esto conlleva a que la población no aproveche su propio mercado para obtener beneficios tantos propios como las del Cantón, por tal razón es necesario realizar una investigación sobre los factores o aspectos que producen el conformismo en sus habitantes.

Los emprendimientos de negocios a través de financiamiento de las distintas instituciones crediticias elevan el nivel de vida de los habitantes, es por ello que nuestra actividad se justifica, debido al poco interés en la inversión para mejorar los negocios.

(Bonoso & Jarrín, 2012) Con esta investigación se proyecta encontrar alternativas que mejoren la actividad productiva del Cantón, incrementando su calidad de vida, satisfaciendo sus necesidades y resolviendo problemas.

Además fomentando con conocimientos que puedan poner en ejecución, que les servirá como factor importante en la realización y crecimiento de sus negocios aplicando estrategias innovadoras que beneficiaran a toda la población y por ende facilitar el acceso de comunicación con el fin de fortalecer sus metas y sus éxitos por alcanzar.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Bonoso Tigrero Katherine Roxana; Jarrín Morán Johanna Jazmín; *Estudio de factibilidad para analizar la implementación de un centro de asesoramiento financiero para emprender o mejorar negocios de los habitantes del Cantón Yaguachi y sus parroquias*; Julio del 2012

### **3. TEMA:**

Estudio de estrategias de marketing y asesoramiento para los comerciantes minoristas de La bahía “Mi Lindo Milagro”

### **AUTOR (ES):**

Ruiz Suarez Karla Aurora; Piloza Donoso Greta Julieta

**AÑO:** Septiembre 2013

La siguiente investigación trata de: Estudio de estrategias de marketing y asesoramiento para los comerciantes minoristas de la bahía “Mi Lindo Milagro” , el cual no cuenta con la debida atención y servicios a los clientes, por lo cual se propone dar conocimiento para mejorar la calidad en el servicio al cliente de manera que estos se sientan satisfechos.

Este proyecto se desarrolla mediante una problemática, la cual trata de ayudar de una u otra manera para que los comerciantes minoristas adquieran conocimientos de Marketing, ya que ellos realizan la comercialización de sus productos a través de sus conocimientos empíricos.

El objetivo de este trabajo es que los comerciantes minoristas de la "Bahía Mi lindo Milagro" apliquen las técnicas y herramientas del Marketing con el afán de aumentar sus ventas y por ende la rentabilidad en sus negocios, tanto así, que estos locales necesitan una mejor infraestructura para brindar un buen servicio y que sus clientes se sientan cómodos y satisfechos al momento de adquirir sus compras.

El aporte que se ofrece a los comerciantes minoristas de la Bahía "Mi lindo Milagro" es darle un asesoramiento a través de charlas, conferencias relacionados, de manera que estos comerciantes minoristas adquieran una mejor visión y enfoque de orientación para saber en qué forma se debe dar atención y servicio al usuario.

Los comerciantes minoristas de la Bahía "Mi lindo Milagro", están dedicados a la comercialización de ropa y accesorio, la cual llevan varios años en el mercado y presenta el problema de no conocer las técnicas del Marketing, por lo cual esto provoca un descontento por parte de sus clientes y esto hace que exista ausencia de los

compradores y provoca que los comerciantes minoristas tengan una baja rentabilidad en sus negocios.

(Ruiz & Pilozo, 2013) Este proyecto se desarrolla con la finalidad de dar a conocer estrategias de Marketing, para ser implementadas y lograr una buena comercialización y mejoramiento para los comerciantes minoristas de la Bahía "Mi lindo Milagro".

La finalidad de esta investigación es de realizar encuesta, para obtener datos exactos y por ende implementar conocimientos de Marketing a los comerciantes minoristas de la Bahía "Mi lindo Milagro".

Esta investigación tiene la finalidad de brindarles a los comerciantes minoristas orientación para obtener beneficios y rentabilidad.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Ruiz Suarez Karla Aurora; Pilozo Donoso Greta Julieta; *Estudio de estrategias de marketing y asesoramiento para los comerciantes minoristas de La bahía "Mi Lindo Milagro"*. Septiembre 2013

## **2.2 MARCO LEGAL**

### **LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS ECUADOR**

Dada por Ley s/n, publicada en Registro Oficial Suplemento 48 de 16 de Octubre del 2009.

(Extracto)

Art. 2.- OBJETIVOS.- Esta Ley tiene los siguientes Objetivos:

1. Determinar los procedimientos para la constitución de empresas públicas que deban gestionar los sectores estratégicos con alcance nacional e internacional;
2. Establecer los medios para garantizar el cumplimiento, a través de las empresas públicas, de las metas fijadas en las políticas del Estado ecuatoriano, de conformidad con los lineamientos del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa;
3. (Fiscalización, 2015) Regular la autonomía económica, financiera, administrativa y de gestión de las empresas públicas, con sujeción a los principios y normativa previstos en la Constitución de la República, en ésta y en las demás leyes, en lo que fueren aplicables;
4. Fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilización racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social. Las empresas públicas considerarán en sus costos y procesos productivos variables socio-ambientales y de actualización tecnológica;
5. Actuar en cumplimiento de los parámetros de calidad definidos por el Directorio y las regulaciones aplicables, con sujeción a criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales;
6. Proteger el patrimonio, la propiedad estatal, pública y los derechos de las generaciones futuras sobre los recursos naturales renovables y no renovables, para coadyuvar con ello el buen vivir;

7. Crear el marco jurídico adecuado para que el Estado establezca apoyos, subsidios u otras ventajas de carácter temporal, en beneficio de sectores económicos y sociales determinados;

8. Prevenir y corregir conductas que distorsionen las condiciones para la provisión de bienes y servicios y en general cualquier otro acuerdo o práctica concertada, escrita o verbal, oficial u oficiosa, entre dos o más agentes económicos, tendientes a impedir, restringir, falsear o distorsionar las condiciones de acceso de los usuarios a dichos bienes y servicios;<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS ECUADOR ;  
<http://docs.ecuador.justia.com/nacionales/leyes/ley-de-empresas-publicas.pdf>

**LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN MUNICIPAL, CODIFICACIÓN**  
**TITULO VI**  
**DE LOS IMPUESTOS**

Capítulo I

Disposiciones Generales

Art. 301.- Son fuentes de la obligación tributaria municipal:

- a) (LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN MUNICIPAL, 2012) Las leyes que han creado o crearen tributos para la financiación de los servicios municipales, asignándoles su producto, total o parcialmente;
- b) Las leyes que facultan a las municipales para que puedan aplicar tributos de acuerdo con los niveles y procedimientos que en ellas se establecen; y,
- c) Las ordenanzas que dicten las municipalidades en uso de facultad conferida por la ley.

Art. 303.- Sin perjuicio de otros tributos que se hayan creado o que se crearen para la financiación municipal, se considerarán impuestos municipales los siguientes:

- 1. El impuesto sobre la propiedad urbana;
- 2. El impuesto sobre la propiedad rural;
- 3. El impuesto de alcabalas;
- 4. El impuesto sobre los vehículos;
- 5. El impuesto de matrículas y patentes;
- 6. El impuesto a los espectáculos públicos;
- 7. El impuesto a las utilidades en la compraventa de bienes inmuebles y plusvalía de los mismos; y,
- 8. El impuesto al juego.

Art. 304.- Las municipalidades reglamentarán por medio de ordenanzas el cobro de sus tributos.

Art. 306.- Las municipalidades mantendrán, actualizados en forma permanente, los catastros de predios urbanos y rurales. Los bienes inmuebles constarán en el catastro con el valor de la propiedad actualizado.

Art. 307.- El valor de la propiedad se establecerá mediante la suma de valor del suelo y, de haberlas, el de las construcciones que se hayan edificado sobre él.

Este valor constituye el valor intrínseco, propio o natural del inmueble y servirá de base para la determinación de impuestos y para otros efectos no tributarios como los de exportación.

Para establecer el valor de la propiedad se considerará, en forma obligatoria, los siguientes elementos:

a) El valor del suelo, que es el precio unitario de suelo, urbano o rural, determinado por un proceso de comparación con precios de venta de parcelas o solares de condiciones similares u homogéneas del mismo sector, multiplicado por la parcela o solar;

b) El valor de los edificados, que es el precio de las construcciones que se hayan desarrollado con carácter permanente sobre un solar, calculado sobre el método de reposición; y,

c) El valor de reposición, que se determina aplicando un proceso que permite la simulación de construcción de la obra que va a ser evaluada, a costos actualizados de construcción, depreciada de forma proporcional al tiempo de vida útil.

d) Las municipalidades mediante ordenanza establecerán los parámetros específicos que se requieran para aplicar los elementos indicados en el inciso anterior, considerando las particularidades de cada localidad.

Art. 308.- Las municipalidades realizarán, en forma, obligatoria actualizaciones generales de catastros y de la valoración de la propiedad urbana y rural cada bienio.

A este efecto, la dirección financiera notificará por la prensa o por una boleta a los propietario, haciéndoles conocer la realización del avalúo. Concluido el proceso se notificará al propietario el valor del avalúo<sup>22</sup>.

En caso de encontrarse en desacuerdo con la valoración de su propiedad, el contribuyente podrá impugnarla dentro del término de los quince días a partir de la fecha de notificación, ante el órgano correspondiente, mismo que deberá pronunciarse en un término de treinta días. Para tramitar la impugnación, no se requerirá del contribuyente el pago previo del nuevo valor del tributo.

Art. 309.- Una vez realizada la actualización de los avalúos, será revisado el monto de los impuestos prediales urbano y rural que regirán para el bienio; la revisión la hará el concejo, observando los principios básicos de igualdad, proporcionalidad y generalidad que sustentan el sistema tributario nacional.

Art. 310.- Con la finalidad de estimular el desarrollo del turismo, la construcción, la industria, el comercio u otras actividades productivas, culturales, educativas, deportivas y de beneficencia, los concejos cantonales podrán, mediante ordenanza, disminuir hasta en un noventa y cinco por ciento los valores que corresponda cancelar a los diferentes sujetos pasivos de los tributos establecidos en la presente Ley.

Los estímulos establecidos en el presente artículo tendrán el carácter de general, es decir, serán aplicados en favor de todas las personas naturales o jurídicas que realicen nuevas inversiones en las actividades antes descritas, cuyo desarrollo se aspira estimular; beneficio que tendrá un plazo máximo de duración de diez años improrrogables, el mismo que será determinado en la respectiva ordenanza.

En caso de revocatoria, caducidad, derogatoria o, en general, cualquier forma de ceder de la vigencia de las ordenanzas que se dicten en ejercicio de la facultad conferida por el presente artículo, los nuevos valores o alícuotas a regir no podrán exceder de las cuantías o porcentajes establecidos en la presente Ley.

Art. 311.- Las entidades del sistema financiero nacional recibirán, como garantía hipotecaria, el inmueble urbano o rural, con su valor real, el cual no será inferior al valor de la propiedad registrado en el catastro por la respectiva municipalidad.

## Capítulo II

### Del impuesto a los Predios Urbanos

Art. 312.- Las propiedades ubicadas dentro de los límites de las zonas urbanas pagarán un impuesto anual, cuyo sujeto activo es la municipalidad respectiva, en la forma establecida por la ley.

Los límites de las zonas urbanas, a los efectos de este impuesto, serán determinados por el concejo, previo informe de una comisión especial que aquél designará, de la que formará parte un representante del centro agrícola cantonal respectivo.

Cuando un predio resulte cortado por la línea divisora de los sectores urbano y rural, se considerará incluido, a los efectos tributarios, en el sector donde quedará más de la mitad del valor de la propiedad.

Para la demarcación de los sectores urbanos se tendrá en cuenta, preferentemente, el radio de servicios municipales como los de agua potable, aseo de calles y otros de naturaleza semejante; y, el de luz eléctrica.

Art. 313.- Los predios urbanos serán valorados mediante la aplicación de los elementos de valor del suelo, valor de las edificaciones y valor de reposición previstos en esta ley; con este propósito, el concejo aprobará mediante ordenanza, el plano del valor de la tierra, los factores de aumento o reducción del valor del terreno por los aspectos geométricos, topográficos, accesibilidad a determinados servicios, como agua potable, alcantarillado y otros servicios, así como los factores para la valoración de las edificaciones<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN MUNICIPAL.  
[http://www.daule.gob.ec/Portals/0/Transparencia/Ley Organica.pdf](http://www.daule.gob.ec/Portals/0/Transparencia/Ley%20Organica.pdf). 2005

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**Administración:** La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.

**Adquisición de equipos:** Es el proceso mediante el cual las organizaciones consiguen equipos tecnológicos para el desarrollo de las actividades a las que se dediquen; para de esta manera ejecutar dichas actividades de una forma simplificada.

**Capacitación:** Es un proceso que se ejecuta de manera continua que consiste en el aprendizaje y enseñanza de habilidades o métodos que ayuden al individuo en destacarse en la realización de una actividad.

**Capital:** En Economía, el capital es un factor de producción constituido por inmuebles, maquinaria o instalaciones propias de cualquier género, que, en colaboración con otros factores, principalmente el trabajo y bienes intermedios, se destina a la producción de bienes de consumo

**Censo:** Se denomina censo, en estadística descriptiva, al recuento de individuos que conforman una población

**Comercial:** Se refiere a lo vinculado con el comercio o con las personas que se dedican a comprar y/o vender bienes o servicios. El término comercio, por su parte, puede hacer mención a esta actividad o al espacio físico donde se desarrolla

**Competitividad:** Se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad, es decir, la optimización de la satisfacción o el precio fijados algunos factores.

**Curso de capacitación:** Son las charlas o conferencias que se le brindan a una persona o grupo de personas acerca de un tema de interés, con el objetivo de que los oyentes adquieran nuevos conocimientos o mejoren los que ya tenían antes del curso.

**Déficit:** Un déficit es la escasez de algún bien, ya sea dinero, comida o cualquier otra cosa.

**Desarrollo:** Crecimiento o mejora de un aspecto físico, intelectual o moral.

**Desconocimiento:** Implica la ignorancia que se tiene respecto de algo, de alguien, una verdad, un hecho, una situación, entre otras opciones.

**Emprendedor:** Se aplica a la persona que tiene decisión e iniciativa para realizar acciones que son difíciles o entrañan algún riesgo.

En la actualidad existen muchas organizaciones que aun realizan sus actividades basándose en métodos antiguos y que aunque les brindan “buenos” resultados podrían mejorarse notoriamente si se aprenden o adoptan nuevos métodos para la realización de las tareas.

**Encuesta:** Es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario pre diseñado, y no modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación

**Escasez de recursos financieros:** Podemos explicar la escasez de recursos financieros como la falta de un bien o servicio que causa la insatisfacción de las necesidades de una persona u organización.

**Estrategias:** Modo o sistema de dirigir un asunto para lograr un fin.

**Estudio de mercado:** El estudio de mercado consiste en una iniciativa empresarial con el fin de hacerse una idea sobre la viabilidad comercial de una actividad económica.

**Factores:** Elemento o circunstancia que contribuye, junto con otras cosas, a producir un resultado.

**Flujos de efectivos:** Término que describe tanto los ingresos (entradas) como los pagos (desembolsos) de efectivo.

Gracias a los cursos de capacitación en la actualidad las personas pueden aprender de una forma rápida y sencilla el desarrollo o métodos para desarrollar una actividad sin necesidad de dedicar largos periodos de tiempo para la adquisición de conocimiento.

**Iniciativa:** Proposición o idea que sirve para iniciar alguna cosa.

**Innovación:** Significa literalmente innovar. Asimismo, en el uso coloquial y general, el concepto se utiliza de manera específica en el sentido de nuevas propuestas, inventos y su implementación económica.

**Inventarios:** Los inventarios son bienes constituidos por adquisición, en proceso de elaboración o terminados, bien sean para consumo o para su comercialización.

**Inversionista:** Es aquella persona natural o jurídica que es propietaria de acciones de los distintos tipos de sociedades anónimas o comanditarias que pueden existir en el marco jurídico de cada país.

**Métodos antiguos:** Son las técnicas o cualidades que tiene una persona que han sido heredadas y que utilizan para la realización de una actividad.

**Microempresa:** Pequeña empresa que se abre al público con la intención de satisfacer necesidades de las personas de un sector en una determinada comunidad, dedicada a la venta de bienes o servicios específicos que son necesarios en el transcurso de la vida diaria de los clientes.

**Nivel de ingresos:** Mide la percepción monetaria

**Normas técnicas:** Una norma técnica es un documento aprobado por un organismo reconocido que establece especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico, que hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios.

**Procedimiento:** Método o trámite necesario para ejecutar una cosa.

**Producción laboral:** La producción laboral se convierten en un mecanismo para alcanzar una mayor competitividad, siempre y cuando se deriven de mejoras en los procesos productivos y en los indicadores de gestión de los trabajadores, así como de la introducción de innovaciones que fortalezcan incrementos en el valor agregado.

**Productividad:** La productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

**Quiebra:** Una quiebra o bancarrota es una situación jurídica en la que una persona, empresa o institución no puede hacer frente a los pagos que debe realizar, porque éstos son superiores a sus recursos económicos disponibles.

**Recursos:** Es la fuente o suministro que nos sirve como facilitador para la ejecución de una actividad o también puede ser considerada como un beneficio resultante de generar actividades como por ejemplo:

**Resultados:** Se entiende como resultado a la consecuencia final de una serie de acciones o eventos, expresados cualitativa o cuantitativamente. Algunos resultados posibles pueden ser la ventaja, la desventaja, la ganancia, la pérdida, el avance o la victoria.

**Técnica:** Es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de las ciencias, de la tecnología, del arte, del deporte, de la educación o en cualquier otra actividad.

**Tecnología:** Es el conjunto de conocimientos ordenados de una manera científica creada para brindar ayuda en la realización de tareas de tal modo que simplifique su ejecución y además reduzca el tiempo utilizado para la consecución de dicha tarea.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis General**

El nivel de eficiencia en la administración de las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro” ocasiona un déficit de capital de los inversionistas.

### **2.4.2 Hipótesis Particulares**

- La escasez de recursos financieros, produce bajo nivel de financiamiento en las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro” del Cantón Milagro.
- La falta de preparación académica, origina un bajo nivel de uso de herramientas tecnológicas en las microempresas.
- El poco interés en la adquisición de equipos tecnológicos, genera un bajo rendimiento administrativo y una deficiente atención al cliente.
- El trabajo manual, origina cansancio en los administradores y errores en el control de las actividades de las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro”.

### 2.4.3 Declaración de Variables

HIPÓTESIS GENERAL Y PARTICULARES	VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES	
	INDEPENDIENTES	DEPENDIENTES
<b>Hipótesis General</b>		
El nivel de eficiencia en la administración de las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro” ocasiona un déficit de capital de los inversionistas.	Nivel de eficiencia de la administración de las microempresas.	Déficit de capital de los inversionistas.
<b>Hipótesis Particular 1</b>		
La escasez de recursos financieros produce bajo nivel de financiamiento en las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro” del Cantón Milagro.	Escasez de recursos financieros.	Bajo nivel de financiamiento en las microempresas
<b>Hipótesis Particular 2</b>		
Bajo nivel de preparación académica origina un bajo nivel de uso de herramientas tecnológicas en las microempresas.	Bajo nivel de preparación académica.	Un bajo nivel de uso de herramientas tecnológicas.
<b>Hipótesis Particular 3</b>		
El poco interés en la adquisición de equipos tecnológicos genera un bajo rendimiento administrativo y una deficiente atención al cliente.	Poco interés en la adquisición de equipos tecnológicos.	Bajo rendimiento administrativo y una deficiente atención al cliente.
<b>Hipótesis Particular 4</b>		
El trabajo manual origina cansancio en los administradores y errores en el control de las actividades de las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro”.	Trabajo manual.	Cansancio en los administradores y errores en el control de las actividades de las microempresas

**Fuente:** Observación  
**Elaborado por:** Adrián Troya T.

**Cuadro 1.** Declaración de variables

## 2.4.4 Operacionalización de las Variables

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS / INSTRUMENTO
HIPÓTESIS GENERAL	<b>VIG:</b> Nivel de eficiencia de la administración de las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro”	Conveniencia, interés futuro o ganancia que se obtiene de algo.	Porcentaje del último censo socio económico del 2010	Encuesta / Cuestionario <b>Preg:</b> ¿Qué nivel de utilidades cree usted que posee su negocio? <input type="checkbox"/> Muv Bueno <input type="checkbox"/> Muv Malo <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo
	<b>VDG:</b> Déficit de capital de los inversionistas.	Valores o propiedades otorgadas por una persona ajena al negocio con el fin de recibir la devolución del costo del mismo y una remuneración adicional.	Porcentaje del último censo socio económico del 2010	Encuesta / Cuestionario <b>Preg:</b> ¿En cuál nivel cree usted que se encuentra el nivel de inversión de terceros en su negocio? <input type="checkbox"/> Muv Alto <input type="checkbox"/> Muy Bajo <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Baio
HIPÓTESIS PARTICULAR 1	<b>VIP1:</b> Escasez de recursos financieros.	Medio de cualquier clase, que permite obtener algo, en economía es el dinero que se utiliza para conseguir la producción de un bien o la compra de insumos.	Encuesta	Encuesta / Cuestionario <b>Preg:</b> ¿En qué medida calificaría usted su nivel de recursos financieros? <input type="checkbox"/> Muv Alto <input type="checkbox"/> Muy Bajo <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Baio
	<b>VDP1:</b> Bajo nivel de financiamiento en las microempresas	Medio que se vale de la tecnología para cumplir con un propósito. Puede ser tangible (computadora, impresora etc.) o intangible ( sistema o aplicación virtual)	Encuesta	Encuesta / Cuestionario <b>Preg:</b> ¿Qué nivel de financiamiento por instituciones financieras u otros posee en su negocio? <input type="checkbox"/> Muv Alto <input type="checkbox"/> Muy Bajo <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Baio
HIPÓTESIS PARTICULAR 2	<b>VIP2:</b> Bajo nivel de preparación académica.	Describe la trayectoria formativa de una persona.	Encuesta	Encuesta / Cuestionario <b>Preg:</b> ¿Cuál es su nivel de preparación académica? <input type="checkbox"/> Cuarto nivel <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Tercer nivel <input type="checkbox"/> Primaria

	<b>VDP2:</b> Bajo nivel de uso de herramientas tecnológicas.	Programas y aplicaciones (software) que se utilizan para diversas funciones y muchas veces son gratuitos.	Encuesta	Encuesta / Cuestionario <b>Preg:</b> ¿Cuán a menudo utiliza herramientas tecnológicas en su negocio? <input type="checkbox"/> Muy a menudo <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> A menudo <input type="checkbox"/> Nunca
<b>HIPÓTESIS PARTICULAR 3</b>	<b>VIP3:</b> Poco interés en la adquisición de equipos tecnológicos.	Nivel de interés de un individuo por la adquisición de un bien.	Encuesta	Encuesta / Cuestionario <b>Preg:</b> ¿En qué medida calificaría su interés por adquirir equipos tecnológicos? <input type="checkbox"/> Muy Alto <input type="checkbox"/> Muy Bajo <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Baio
	<b>VDP3:</b> Bajo rendimiento administrativo y una deficiente atención al cliente.	Proporción de beneficio que se obtiene de la actividad económica.	Encuesta	Encuesta / Cuestionario <b>Preg:</b> ¿Cómo calificaría la administración que realiza en su negocio? <input type="checkbox"/> Muy Bueno <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo
<b>HIPÓTESIS PARTICULAR 4</b>	<b>VIP4:</b> Trabajo manual.	Toda actividad que se realiza teniendo como herramienta principal las manos.	Encuesta	Encuesta / Cuestionario <b>Preg:</b> ¿Cuán a menudo realiza las cuentas o el control de la mercadería de manera manual en su negocio? <input type="checkbox"/> Muy a menudo <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> A menudo <input type="checkbox"/> Nunca
	<b>VDP4:</b> Cansancio en los administradores y errores en el control de las actividades de las microempresas	Es el proceso de verificar el desempeño de las distintas áreas del negocio.	Encuesta	Encuesta / Cuestionario <b>Preg:</b> ¿En qué nivel calificaría el cansancio que origina realizar cálculos manualmente? <input type="checkbox"/> Muy cansado <input type="checkbox"/> Poco cansado <input type="checkbox"/> Cansado <input type="checkbox"/> Sin cansancio

**Cuadro 2.** Operacionalización de las Variables

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL**

El presente trabajo de investigación tiene como base teórica la Metodología de Investigación de campo, debido a que se realizara en el lugar donde se presenta el problema, y se establecerá una interacción entre los objetivos del estudio y la realidad. Esta metodología, hace referencia en su más amplio sentido a la investigación que elabora datos descriptivos que examina las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas que serán sujetos a análisis como individuos de investigación.

También se consideró que la investigación es correlacional o explicativa porque el objetivo primordial es facilitar una mayor comprensión del problema que enfrenta el investigador y determinar la relación entre causa y el efecto que dan origen a cada una de nuestras variables, las mismas que tuvieron que ser demostradas y correlacionadas entre sí, para fijar la solución a la problemática basándose en los objetivos planteados.

Por lo tanto, se emprendió una investigación correlacional que permitiese establecer una relación cuantitativa entre variables independientes y dependientes para concluir sobre los aspectos relevantes que generen mayor aporte científico a la investigación y den paso a la propuesta. También es bibliográfica, ya que permitió obtener datos de diversas fuentes tales como libros, revistas, artículos de periódico, fuentes electrónicas, para fundamentar y desarrollar la investigación.

Este tipo de investigación se utiliza al momento de buscar información sobre el proyecto, dicha información formó parte del marco teórico.

Se implementara la investigación descriptiva ya que se analizará los datos recabados en el proceso con el mayor detalle posible, describiendo cada uno de los temas relacionados a la problemática planteada, por medio de ello, pretendo aportar a la resolución del problema planteado y verificar las hipótesis. El diseño de la investigación realizado para el presente trabajo contempla la circunstancia de poder verificar los supuestos iniciales y determinar así la factibilidad de implementar la empresa propuesta.

## **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

### **3.2.1 Características de la Población**

La población objeto de estudio son los dueños o administradores de locales que se encuentran establecidos en la Bahía “Mi Lindo Milagro que poseen negocios que ofrecen venta de ropa, calzado, bisutería, lencería, repuestos y accesorios celulares entre otros, con el fin de complacer las necesidades de la ciudadanía, y obtener ingresos para mantener a sus familias.

### **3.2.1 Delimitación de la Población**

La presente investigación es finita ya que es limitada y se conoce con certeza su tamaño (**N**).

Es posible determinar la cantidad de locales que existen en la bahía Mi Lindo Milagro, los cuales ascienden a 500 locales aproximadamente<sup>12</sup>, a los cuales se les aplicará un instrumento investigativo.

### **3.2.2 Tipo de Muestra**

La información de investigación y selección de la muestra depende única y exclusivamente en el juicio personal del investigador.

Basándome en el criterio del investigador, he utilizado la formula estadística **no probabilística**. Esto lo he considerado importante por cuanto las encuestas estarán dirigidas hacia grupos específicos objetos de información, en este caso las empresas.

---

<sup>12</sup> Murillo Casal, Wilson, Vélez, Sara & Quito, Alejandro. (Mayo-Julio de 2013). Número de los comerciantes y Pago de la tasa. (C. VARGAS MOREIRA, & M. ROMERO AUQUI, Entrevistadores)

### 3.2.3 Tamaño de la Muestra

EL universo de la investigación está direccionado a los comerciantes de la Bahía “Mi Lindo Milagro”, que gracias a información recabada de las diferentes fuentes antes mencionadas, asciende a 500 locales aproximadamente.

**N= tamaño de la población (500)**

p= posibilidad que ocurra el evento, p=0,5

q= posibilidad de no ocurrencia de un evento, q=0,5

E=error, se considera el 5%, E=0,05

Z= nivel de confianza, que para el 95%, Z=1,96

$$n = \frac{N p q}{\frac{(N-1) E^2}{Z^2} + p q}$$

$$n = \frac{(500) (0.5) (0.5)}{\frac{(500-1)(0.05)^2}{1.96^2} + (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{500(0.25)}{\frac{(499)(0.0025)^2}{3.8416} + (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{125}{\frac{1.2475}{3.8416} + 0.25}$$

$$n = \frac{125}{0.57473449}$$

$$\mathbf{n=71}$$

En vista de que el universo total es manejable y pese a que en el cálculo de selección de la muestra recomienda encuestar a 71 personas que serán los Dueños o Administradores de los diferentes negocios que corresponden a la “Bahía Mi Lindo Milagro”, del Cantón Milagro.

### **3.2.4 Proceso de selección**

La muestra utilizada fue no probabilística, ya que esta tiene muchas ventajas, quizá la principal sea que puede medirse el tamaño del error en las predicciones.

Las muestras no probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación tanto descriptivos como correlacionales -causales, donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población.

Las unidades de análisis o los elementos muestrales se eligen siempre aleatoriamente para asegurarse de que cada elemento tenga la misma probabilidad de ser elegido.

## **3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

Los métodos e instrumentos que se aplicaron en el estudio de la problemática planteada son los siguientes:

### **3.3.1 Métodos Teóricos**

En la presente investigación utilizamos los siguientes métodos:

Método Inductivo Deductivo, porque se utilizó el razonamiento que, luego de partir de casos particulares, es posible llegar a conocimientos generales. Este método ha permitido la generación de hipótesis, investigación de las leyes científicas, y demostrar partiendo de una muestra representativa, que me permitió hacer generalizaciones.

Éste método se aplicó en el proyecto cuando se indujeron las causas y dedujeron los efectos de los problemas que aparecieron del tema de investigación.

Método Hipotético Deductivo, porque se está obligado a relacionar la reflexión racional o momento racional; es decir (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación). Mediante éste método se planteó hipótesis que pueden ser analizadas deductiva o inductivamente para la posterior verificación.

Método Analítico Sintético, fue empleado al momento de elaborar los objetivos del proyecto, puesto que allí analizamos la relación entre las variables para de esta manera poder determinar cuál era el objetivo general y los objetivos específicos, ésta determinación demuestra la utilización de la síntesis.

### **3.3.2 Métodos Empíricos**

Se decidió tomar a la encuesta como el método que permitió obtener la información de una manera precisa al asistir de forma directa hacia los informantes calificados, que para este caso eran son los dueños o administradores de los negocios ubicados en la Bahía “Mi Lindo Milagro”, del Cantón Milagro.

### **3.3.3 Técnicas e Instrumentos**

Para la aplicación de la encuesta he elegido como instrumento de investigación el cuestionario, el mismo que estará compuesto por 10 preguntas para los administradores o dueños de negocios ubicados en la Bahía “Mi Lindo Milagro” del Cantón Milagro.

Según lo manifestado anteriormente, se realizó visitas a los comerciantes de la Bahía “Mi Lindo Milagro” para recabar información pero también con el propósito de conocer el ambiente, instalaciones, y en cierta medida alguna otra situación particular que sea de interés para la continuación del proyecto.

## **3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

Los datos que se obtuvieron luego de aplicar las encuestas serán tabulados y resumidos en tablas y gráficos estadísticos, proceso para el cual se lo desarrollara de manera computarizada, luego los datos se expondrán de manera escrita, con su respectiva tabulación y gráfico, aclarando que se utilizaría gráficos de tipo barras, mismos que contendrán su respectivo análisis acerca de los resultados obtenidos, así mismo se establecerán inferencias de los datos, haciendo uso de la escala de medición acerca de la población estudiada, también se emplearán las medidas de tendencia central, tales como los porcentajes.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para realizar el análisis de la situación actual a continuación expongo las respectivas tablas y gráficos que resultaron luego de la tabulación de las encuestas aplicadas a los microempresarios de la Bahía “Mi Lindo Milagro”.

**Resultados de la Encuesta aplicada a los Microempresarios de la “Bahía Mi Lindo Milagro”.**

**Pregunta #1**

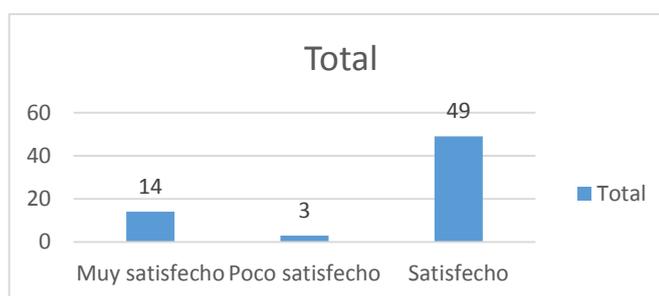
**¿Indique el nivel de satisfacción que siente cuando realiza su trabajo?**

**Cuadro 3.** Satisfacción con el trabajo realizado.

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES (%)
Muy satisfecho	14	21%
Satisfecho	49	74%
Poco satisfecho	3	5%
Insatisfecho	0	0%
<b>Total general</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Adrián Troya T.

**Figura 1.** Satisfacción con el trabajo realizado



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Adrián Troya T.

**Análisis:**

Como se puede apreciar el 74% de los encuestados se encuentran satisfechos mientras realizan su trabajo.

Lo que nos permite apreciar que la mayoría de los encuestados que realiza su actividad comercial en la Bahía “Mi Lindo Milagro”, se siente bien mientras la ejecuta.

## Pregunta #2

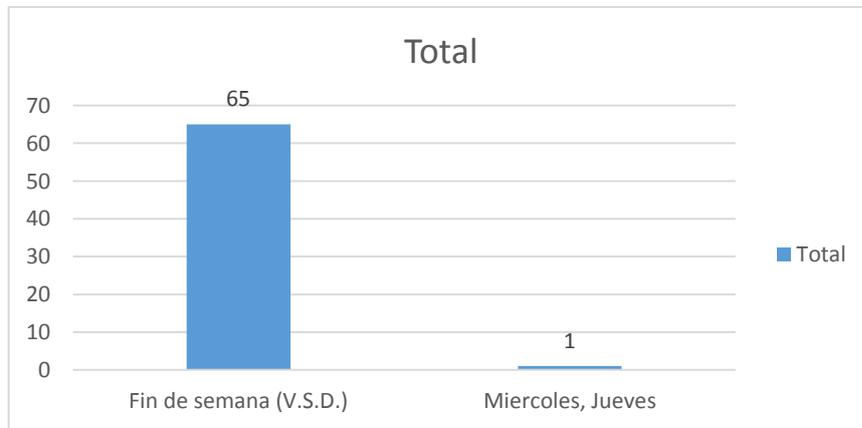
¿En qué días le suele ir mejor con respecto a las ventas en su negocio?

**Cuadro 4.** Mejores días para las ventas.

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES (%)
Lunes, Martes	0	0%
Miércoles, Jueves	1	2%
Fin de semana (V.S.D.)	65	98%
<b>Total general</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Adrián Troya T.

**Figura 2.** Mejores días para las ventas.



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Adrián Troya T.

### Análisis:

Luego de elaborar la encuesta tenemos como resultado que el 98% de los microempresarios de la Bahía “Mi Lindo Milagro”, considera que su nivel de ventas se incrementa durante los fines de semana (Viernes, Sábado, Domingo).

Lo que nos indica que en nuestro Cantón se desarrolla un mayor nivel de comercio durante los fines de semana.

### Pregunta #3

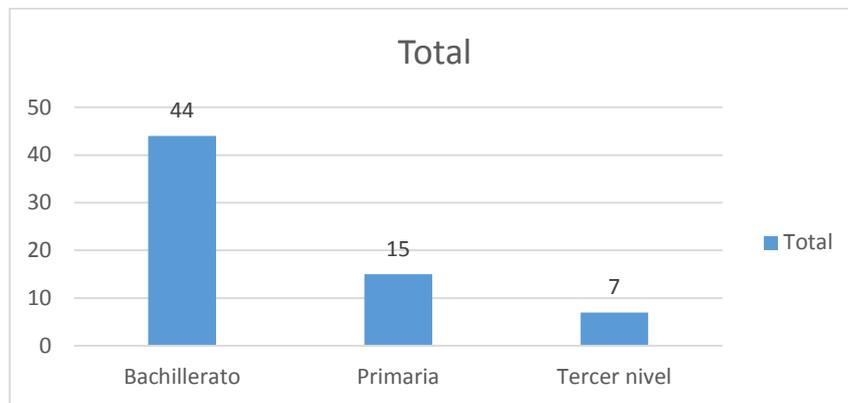
¿Cuál es su nivel de formación académica?

**Cuadro 5.** Nivel de formación académica.

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES (%)
Primaria	15	23%
Bachillerato	44	67%
Tercer nivel	7	11%
Cuarto nivel	0	0
<b>Total general</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Adrián Troya T.

**Figura 3.** Nivel de formación académica.



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Adrián Troya T.

### Análisis:

Como resultado de la encuesta podemos observar que el 67% de los encuestados poseen un nivel académico de Bachillerato, por lo cual se tiene constancia de que poseen un nivel suficiente para que aprendan a utilizar herramientas tecnológicas.

#### Pregunta #4

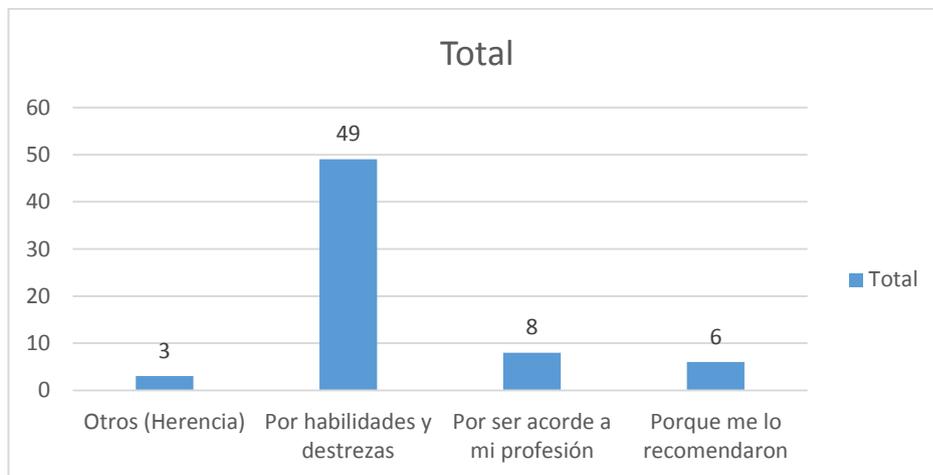
¿Por qué abrió usted su negocio?

**Cuadro 6.** Razón de apertura del negocio.

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES (%)
Otros (Herencia)	3	5%
Por habilidades y destrezas	49	74%
Por ser acorde a mi profesión	8	12%
Porque me lo recomendaron	6	9%
<b>Total general</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Adrián Troya T.

**Figura 4.** Razón de apertura del negocio.



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Adrián Troya T.

#### Análisis:

La encuesta nos revela que el 74% de las personas encuestadas abrió su local por habilidades y destrezas que creen poseer.

Lo que nos da como referencia que en nuestro Cantón los emprendedores son capaces de abrir su propio local comercial, gracias a que se creen hábiles y capaces de realizar cualquier tipo de labor.

### Pregunta #5

### ¿Tiene conocimiento acerca de las herramientas tecnológicas?

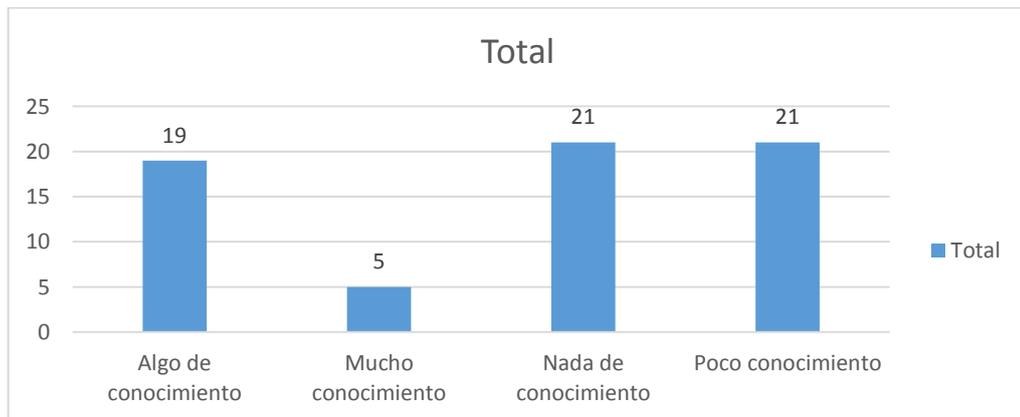
**Cuadro 7.** Nivel de conocimiento de las Herramientas Tecnológicas.

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES (%)
Mucho conocimiento	5	8%
Poco conocimiento	21	32%
Algo de conocimiento	19	29%
Nada conocimiento	21	32%
<b>Total general</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Adrián Troya T.

**Figura 5.** Nivel de conocimiento de las Herramientas Tecnológicas.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Adrián Troya T.

### Análisis:

Se puede apreciar una similitud del 32% en las razones de poco y nada de conocimiento sobre las herramientas tecnológicas por parte de los microempresarios de la Bahía “Mi Lindo Milagro”.

Lo que nos manifiesta que los microempresarios de este sector comercial del Cantón no poseen un escaso conocimiento sobre estas herramientas que son de gran utilidad para la administración de un negocio.

### Pregunta #6

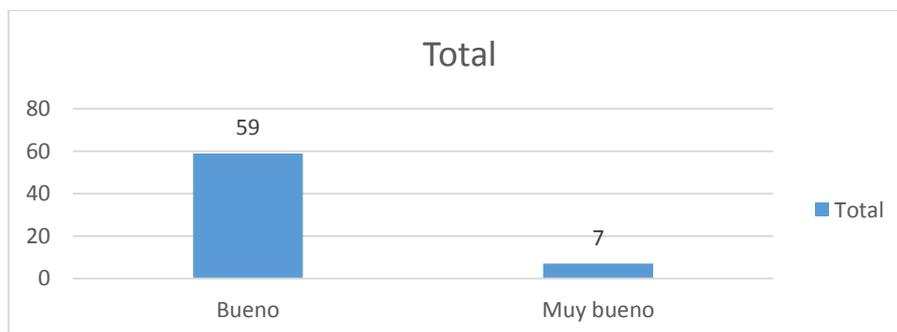
¿Cómo calificaría la administración que realiza en su negocio?

**Cuadro 8.** Administración de los negocios.

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES (%)
Muy Bueno	7	11%
Bueno	59	89%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
<b>Total general</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Adrián Troya T.

**Figura 6.** Administración de los negocios.



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Adrián Troya T.

### Análisis:

La opción más elegida por nuestros encuestados fue la de “Bueno” en lo que tiene que ver en como calificarían ellos la administración de sus negocios, con un 89% de elecciones.

Lo que nos permite indicar que aunque se sienten satisfechos realizando su actividad comercial, no están completamente convencidos de estar realizando una excelente administración en sus negocios.

**Pregunta #7**

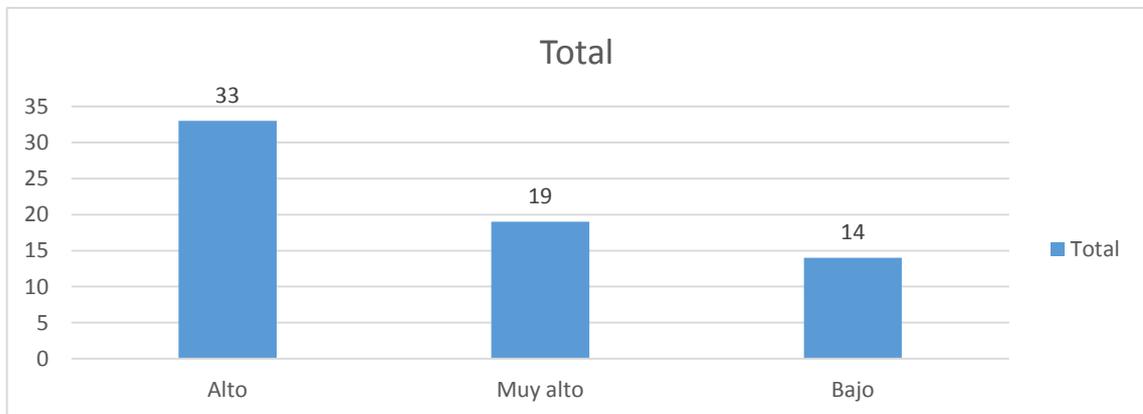
**¿En qué medida calificaría usted su interés por adquirir equipos tecnológicos?**

**Cuadro 9.** Interés por la adquisición de equipos tecnológicos.

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES (%)
Muy alto	19	29%
Alto	33	50%
Bajo	14	21%
Muy bajo	0	0%
<b>Total general</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Adrián Troya T.

**Figura 7.** Interés por la adquisición de equipos tecnológicos.



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Adrián Troya T.

**Análisis:**

Los encuestados respondieron de manera satisfactoria a esta interrogante, ya que el 50% manifestó que tiene un alto interés por adquirir equipos tecnológicos para sus locales.

Esto nos demuestra que poseen un buen nivel de apertura hacia la innovación en la forma de prestar su servicio y de llevar la administración de sus locales.

### Pregunta #8

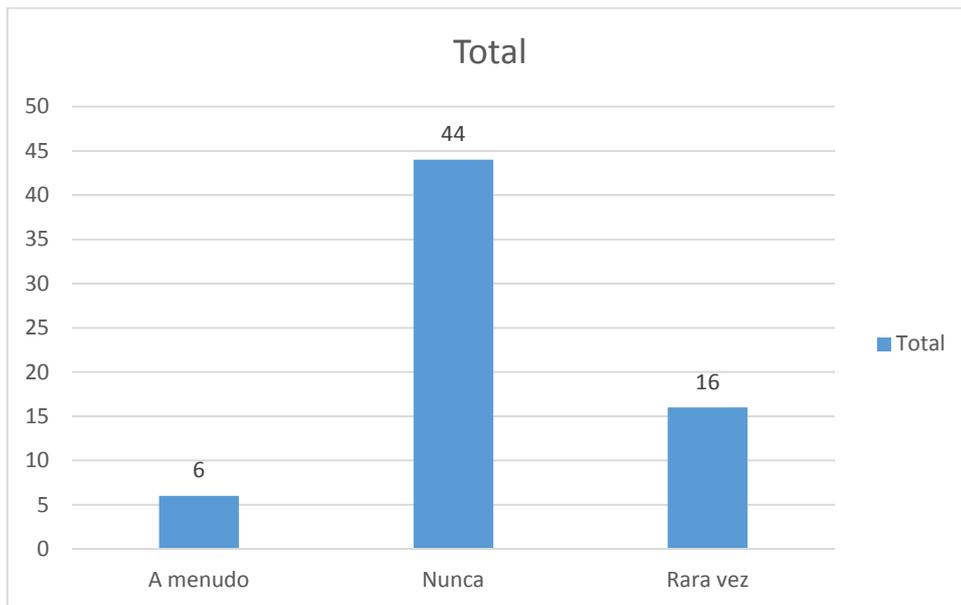
¿Cuán a menudo utiliza herramientas tecnológicas en su negocio?

**Cuadro 10.** Frecuencia de uso de Herramientas tecnológicas.

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES (%)
Muy a menudo	0	0%
A menudo	6	9%
Rara vez	16	24%
Nunca	44	67%
<b>Total general</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Adrián Troya T.

**Figura 8.** Frecuencia de uso de Herramientas tecnológicas.



**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Adrián Troya T.

### Análisis:

Se puede observar que gran parte de los encuestados, un 67% nunca ha hecho uso de las herramientas tecnológicas al momento de prestar sus servicios en los locales de la Bahía “Mi Lindo Milagro”.

Lo que nos demuestra que dentro de la Bahía “Mi Lindo Milagro” hay pocos microempresarios que utilizan las herramientas tecnológicas tanto para la administración como para la prestación del servicio de ventas.

### Pregunta #9

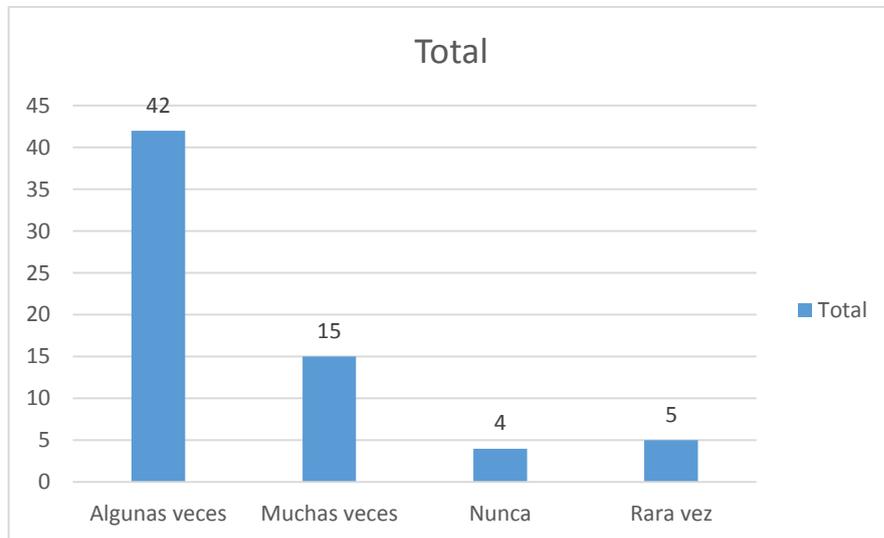
¿Le han ofrecido se participe de cursos de capacitación sobre herramientas tecnológicas?

**Cuadro 11.** Oferta de cursos de capacitación.

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES (%)
Muchas veces	15	23%
Algunas veces	42	64%
Rara vez	5	8%
Nunca	4	6%
<b>Total general</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Adrián Troya T.

**Figura 9.** Oferta de cursos de capacitación.



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Adrián Troya T.

### Análisis:

Podemos observar que el 64% de las personas encuestadas dice haber recibido ofertas para ser capacitados algunas veces (alrededor de 3 veces).

El porcentaje indicado manifiesta que los microempresarios poseen conocimiento sobre cursos de capacitación acerca del uso de herramientas tecnológicas.

### Pregunta #10

**¿Estaría dispuesto a participar en un curso de capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas?**

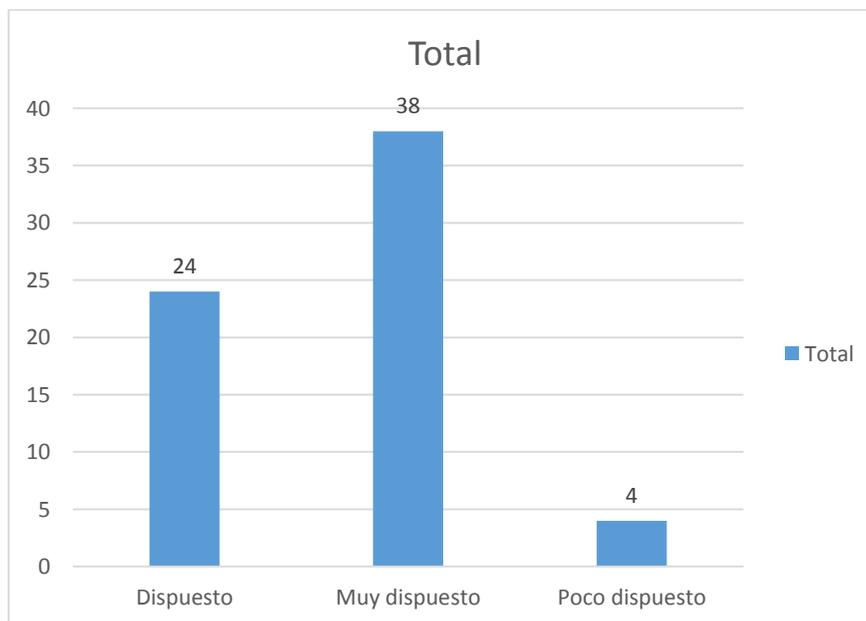
**Cuadro 12.** Aceptación para participar en cursos de capacitación.

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJES (%)
Muy dispuesto	38	58%
Dispuesto	24	36%
Poco dispuesto	4	6%
Indispuesto	0	0%
<b>Total general</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Adrián Troya T.

**Figura 10.** Aceptación para participar en cursos de capacitación.



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Adrián Troya T.

### Análisis:

Se puede apreciar que el 58% de la muestra encuestada está muy dispuesta a ser partícipe de cursos de capacitación en los cuales se les enseñe el uso de las herramientas tecnológicas para mejorar la administración de sus negocios, el servicio que prestan a sus clientes y por consiguiente obtener mejoras en sus utilidades.

## ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

### ENTREVISTA N. 1

**Entrevistado:** Jefferson Matamoros

**Profesión:** Jefe Terminal Terrestre del Cantón Milagro

**1. En los últimos años se han desarrollado muchas herramientas tecnológicas que facilitan la administración de un negocio. ¿Ha hecho uso de este tipo de herramientas para la administración de algún proyecto?**  SI  NO **¿Por qué?**

Porque me ha facilitado el acceso a la información que requiero a diario en mi negocio.

**2. ¿Recomendaría usted el uso de herramientas tecnológicas a un microempresario, para la administración de su negocio?** SI  NO  **¿Por qué?**

Por la accesibilidad y simplicidad del manejo oportuno de información y procesos comerciales.

**3. ¿De qué manera cree usted que el uso de herramientas tecnológicas ayudaría a un microempresario con la administración de su negocio y en relación a sus utilidades?**

En el mayor control que esta herramienta brinda a un microempresario y al beneficio económico resultante, así como también se vería reducido el uso de trabajos de forma manual.

**4. ¿Conoce usted sobre lugares donde se den cursos de capacitación acerca del manejo de herramientas tecnológicas?** SI  NO  **Dependiendo de su respuesta, ¿Recomendaría la creación de cursos de capacitación sobre este tema en nuestra ciudad?**

Puesto que el avance de la tecnología nos brinda una mayor accesibilidad en la cual los ciudadanos necesitan estar al día en el manejo de las herramientas tecnológicas.

**5. ¿Estaría dispuesto a participar en un curso de capacitación acerca del uso de herramientas tecnológicas en compañía de los microempresarios de la "Bahía Mi Lindo Milagro"?** SI  NO  **¿Por qué?**

Puesto que sería de mucha importancia dado el beneficio de superación y control para dichos comerciantes.

#### **INTERPRETACIÓN:**

Se puede observar que el administrador de la Terminal Terrestre de nuestro Cantón se encuentra muy interesado en la participación sobre los cursos de capacitación y también que no tiene inconvenientes en ser participe junto con los microempresarios de la Bahía "Mi Lindo Milagro".

## ENTREVISTA N. 2

**Entrevistado:** Ulfrido Echeverría

**Profesión:** Ingeniero Comercial, Director de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro.

**1. En los últimos años se han desarrollado muchas herramientas tecnológicas que facilitan la administración de un negocio. ¿Ha hecho uso de este tipo de herramientas para la administración de algún proyecto?**  SI  NO **¿Por qué?**

Sí, he tenido conocimiento de que se han desarrollado muchas, pero en lo personal no las he utilizado para el desarrollo de las actividades de mis proyectos.

**2. ¿Recomendaría usted el uso de herramientas tecnológicas a un microempresario, para la administración de su negocio?** SI  NO  **¿Por qué?**

Porque de ésta manera se acelera el trabajo, y estaría todo más automatizado.

**3. ¿De qué manera cree usted que el uso de herramientas tecnológicas ayudaría a un microempresario con la administración de su negocio y en relación a sus utilidades?**

En el control del dinero que poseen y de la mercadería.

**4. ¿Conoce usted sobre lugares donde se den cursos de capacitación acerca del manejo de herramientas tecnológicas?** SI  NO  **Dependiendo de su respuesta, ¿Recomendaría la creación de cursos de capacitación sobre este tema en nuestra ciudad?**

No conozco de lugares donde se de este tipo de capacitación. Pero si recomendaría que se den estas capacitaciones en la ciudad, porque así se capacitaría para poder dar un buen uso de dichas herramientas para luego implementarlas.

**5. ¿Estaría dispuesto a participar en un curso de capacitación acerca del uso de herramientas tecnológicas en compañía de los microempresarios de la "Bahía Mi Lindo Milagro"?** SI  NO  **¿Por qué?**

Para obtener conocimientos solidos que permitan automatizar el negocio.

### INTERPRETACIÓN:

Podemos apreciar que el Director de la Cámara de Comercio de Milagro por el momento no ha hecho uso de las herramientas tecnológicas, pero que se muestra muy interesado en aprender de su uso para poder automatizar de cierta forma la administración de su negocio.

### ENTREVISTA N. 3

**Entrevistado:** Rosa Espinoza

**Profesión:** Economista, Docente.

**1. En los últimos años se han desarrollado muchas herramientas tecnológicas que facilitan la administración de un negocio. ¿Ha hecho uso de este tipo de herramientas para la administración de algún proyecto?**  SI  NO **¿Por qué?**

Es importante el uso de las herramientas tecnológicas en todo negocio, porque debemos estar al día con los cambios que se originan y poder ser competitivos.

**2. ¿Recomendaría usted el uso de herramientas tecnológicas a un microempresario, para la administración de su negocio?** SI  NO  **¿Por qué?**

Porque le ayudaría a ser más competitivo.

**3. ¿De qué manera cree usted que el uso de herramientas tecnológicas ayudaría a un microempresario con la administración de su negocio y en relación a sus utilidades?**

El uso de la tecnología ayuda a ser eficiente en el trabajo.

**4. ¿Conoce usted sobre lugares donde se den cursos de capacitación acerca del manejo de herramientas tecnológicas?** SI  NO  **Dependiendo de su respuesta, ¿Recomendaría la creación de cursos de capacitación sobre este tema en nuestra ciudad?**

Si conozco de lugares donde se brindan estos cursos en la ciudad de Guayaquil, pero no recuerdo los nombres.

**5. ¿Estaría dispuesto a participar en un curso de capacitación acerca del uso de herramientas tecnológicas en compañía de los microempresarios de la "Bahía Mi Lindo Milagro"?** SI  NO  **¿Por qué?**

Me gustaría capacitarme más sobre el tema, pero por motivos de tiempo creo que no podría asistir a las capacitaciones.

#### **INTERPRETACIÓN:**

La economista tiene una visión clara de que el uso de tecnología ayudaría a ser más competitivos a los microempresarios y a cualquiera que sepa utilizarla, sin embargo dejo claro que el factor tiempo es un impedimento para algunos que quisieran ser partícipes de esta capacitación.

## ENTREVISTA N. 4

**Entrevistado:** Erika Romero

**Profesión:** Economista, Docente.

**1. En los últimos años se han desarrollado muchas herramientas tecnológicas que facilitan la administración de un negocio. ¿Ha hecho uso de este tipo de herramientas para la administración de algún proyecto?**  SI  NO **¿Por qué?**

Porque se facilita la obtención de resultados y ayuda a pronosticar ciertos eventos.

**2. ¿Recomendaría usted el uso de herramientas tecnológicas a un microempresario, para la administración de su negocio?** SI  NO  **¿Por qué?**

Porque le ayudaría a ser más competitivo y estaría a la par con este mundo globalizado.

**3. ¿De qué manera cree usted que el uso de herramientas tecnológicas ayudaría a un microempresario con la administración de su negocio y en relación a sus utilidades?**

Bueno, todo depende de cómo se utilice, porque no todo depende de las herramientas tecnológicas, estas, ayudan, pero no determinan la utilidad, eso depende de las habilidades del microempresario.

**4. ¿Conoce usted sobre lugares donde se den cursos de capacitación acerca del manejo de herramientas tecnológicas?** SI  NO  **Dependiendo de su respuesta, ¿Recomendaría la creación de cursos de capacitación sobre este tema en nuestra ciudad?**

No conozco de lugares donde se den este tipo de capacitaciones, pero estoy de acuerdo con que se brinden aquí en la ciudad, porque sería muy productivo.

**5. ¿Estaría dispuesto a participar en un curso de capacitación acerca del uso de herramientas tecnológicas en compañía de los microempresarios de la "Bahía Mi Lindo Milagro"?** SI  NO  **¿Por qué?**

Porque ayudaría a refrescar conocimientos y aprehender nuevas cosas.

### INTERPRETACIÓN:

Podemos observar que la economista cree que el uso de herramientas tecnológicas facilitaría la administración de un negocio y que se sentiría dichosa de participar en cursos de capacitación sobre el tema, puesto que le refrescaría conocimientos a la vez que adquiriría nuevos.

## ENTREVISTA N. 5

**Entrevistado:** Dalva Icaza

**Profesión:** MBA., Ingeniera, Docente.

**1. En los últimos años se han desarrollado muchas herramientas tecnológicas que facilitan la administración de un negocio. ¿Ha hecho uso de este tipo de herramientas para la administración de algún proyecto? SI  NO  ¿Por qué?**

Porque los sistemas están configurados de una forma tan ordenada que un módulo puede soportar a otro. Es el caso de los sistemas ERP que ha sido la herramienta que ayuda a gestionar la administración de los gerentes.

**2. ¿Recomendaría usted el uso de herramientas tecnológicas a un microempresario, para la administración de su negocio? SI  NO  ¿Por qué?**

Porque le permite tener organizada su información, el control de su materia prima, la recuperación de cartera, etc.

**3. ¿De qué manera cree usted que el uso de herramientas tecnológicas ayudaría a un microempresario con la administración de su negocio y en relación a sus utilidades?**

En la medida q vayan creciendo se van implementando aplicaciones que ayuden a la parte operativa y a la toma de decisiones.

**4. ¿Conoce usted sobre lugares donde se den cursos de capacitación acerca del manejo de herramientas tecnológicas? SI  NO  Dependiendo de su respuesta, ¿Recomendaría la creación de cursos de capacitación sobre este tema en nuestra ciudad?**

En la ciudad de Guayaquil tenemos empresas como Manpower, que da cursos y crea explicaciones dependiendo de la necesidad del negocio. En nuestra ciudad a inicios de año 2000, donde la tecnología fue abriendo mercado se crearon empresas consultoras pero la poca experiencia de sus administradores y el no contar con un capital hizo que quebraran porque muchos no llegaron a cumplir sus compromisos adquiridos con los clientes. Desde entonces, no he visto ni escuchado sobre empresas consultoras en la ciudad de Milagro.

**5. ¿Estaría dispuesto a participar en un curso de capacitación acerca del uso de herramientas tecnológicas en compañía de los microempresarios de la "Bahía Mi Lindo Milagro"? SI  NO  ¿Por qué?**

El problema no está en el nivel social, sino en el nivel de conocimiento, puesto que las bases que se les inculcarían a los microempresarios, yo ya las conozco y aplico.

### INTERPRETACIÓN:

Como podemos observar la Ingeniera posee un amplio conocimiento sobre el uso de este tipo de herramientas y estaría dispuesta a participar en nuevos cursos pero siempre y cuando brinden nuevos conocimientos para seguir ampliando su conocimiento.

## **4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVAS**

Actualmente las microempresas son consideradas de una importancia vital para el desarrollo sustentable de la economía de una ciudad o país, por lo que se las ha considerado como un sector estratégico para el desarrollo y la productividad en las políticas del gobierno actual.

Este sector económico ha evolucionado de diferentes formas en su desarrollo crecimiento y expansión en el mercado; lo que los ha llevado a convertirse en microempresarios más competitivos y a la vez desarrollarse como una fuente generadora de fuentes de empleo para los ciudadanos milagreños.

En la actualidad en las potencias comerciales como Guayaquil las microempresas están generando más posicionamiento y competitividad en el mercado gracias a la asesoría en los diferentes aspectos del negocio tales como: la administración, el servicio al cliente el marketing entre otros; por lo que es ahora conocida como una de las ciudades más importantes del país y también se la considera como un pilar en la economía del país.

En el Cantón Milagro la tendencia de este sector es emplear herramientas tecnológicas para el uso apropiado de los recursos tanto talento humano, insumos y financiero, tomando en cuenta la formulación del problema de nuestro estudio se delimitó al emporio como finito, el cual corresponde a la totalidad de Pymes existentes en el Cantón Milagro, este sector cuenta con 2.066<sup>13</sup> empresas según datos obtenidos por el Departamento de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro, Ciencias Administrativas y Comerciales, luego de la realización del proyecto que corresponde desde el mes de Julio hasta Diciembre del 2010.

---

<sup>13</sup> ECO. FERNÁNDEZ Mario. Director de Proyecto. “ Diagnosticar Desarrollo Productivo y Socioeconómico y Análisis de Factibilidad para Interacción Institucional de Fortalecimiento”

### **4.3 RESULTADOS**

Luego de realizar el trabajo de campo se pudo conocer que los encuestados consideran que la capacitación es una herramienta indispensable para que puedan mejorar sus niveles de conocimiento y por lo tanto elevar su competitividad para de esta manera tener garantizados un mejor desarrollo empresarial; sin embargo pudimos apreciar que la mayoría de los microempresarios de la Bahía “Mi Lindo Milagro” no han sido capacitados en esta área, lo que ha originado que sus negocios no se expandan, nada novedosos o desarrollen competitividad ante otros sectores económicos del cantón.

Fue muy notorio que muchos de estos negocios poseen microempresarios que desean superarse pero aún tienen miedo a implementar tecnología en sus locales, puesto que lo consideran un gasto y no una inversión y también la falta de conocimiento sobre las herramientas tecnológicas es notoria por lo que se necesita de manera urgente orientarlos hacia una cultura de conocimiento e interés por la implementación de este tipo de herramientas en sus negocios.

Al momento de realizar las entrevistas hemos podido darnos cuenta que los profesionales están un poco más empapados del tema acerca de las herramientas tecnológicas, sin embargo hubo quienes aún no hacen uso de ellas para la administración de sus negocios o proyectos; sin embargo todos supieron manifestar que al aprender sobre este tema se crearía a un comerciante más capacitado que obtendría una ventaja competitiva en el mercado y que sería capaz de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

También hemos observado que la gran mayoría de personas entre encuestados y entrevistados estarían felices de formar parte de una capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas para la administración de un negocio.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL Y PARTICULARES	VERIFICACIÓN
<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El nivel de eficiencia en la administración de las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro” ocasiona un déficit de capital de los inversionistas.</p>	<p>Luego de elaborar la encuesta, mediante la pregunta número 2, tenemos como resultado que el 98% de los microempresarios de la Bahía “Mi Lindo Milagro”, considera que su nivel de ventas es bueno durante los fines de semana; aunque supieron manifestar que durante los días laborables su nivel de venta es bajo o nulo, lo cual nos demuestra que el nivel de utilidades es bajo.</p>
<p><b>Hipótesis Particular 1</b></p> <p>La escasez de recursos financieros produce bajo nivel de financiamiento en las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro” del cantón Milagro.</p>	<p>La opción más elegida por nuestros encuestados en la pregunta número 6, fue la de “Bueno” en lo que tiene que ver en como calificarían ellos la administración de sus negocios, con un 89% de elecciones. Lo que nos permite concluir que al ser solo aceptables no poseen los recursos necesarios para refinanciarse constantemente y mejorar su competitividad.</p>
<p><b>Hipótesis Particular 2</b></p> <p>Bajo nivel de preparación académica origina un bajo nivel de uso de herramientas tecnológicas en las microempresas.</p>	<p>Como resultado de la encuesta, en la pregunta número 3, podemos observar que el 67% de los encuestados poseen un nivel académico de Bachillerato, lo que reafirma que la relación entre su edad y su nivel académico les ha impedido el dominio de las herramientas tecnológicas.</p>
<p><b>Hipótesis Particular 3</b></p> <p>El poco interés en la adquisición de equipos tecnológicos genera un bajo rendimiento administrativo y una deficiente atención al cliente.</p>	<p>Como se puede apreciar el 50% de los encuestados, según la pregunta número 7, se encuentran interesados en adquirir equipos tecnológicos. Lo que nos permite apreciar que el nivel de interés en adquirir e implementar tecnología en sus locales no es lo suficiente elevado y a la vez corrobora lo establecido en ésta hipótesis.</p>
<p><b>Hipótesis Particular 4</b></p> <p>El trabajo manual origina cansancio en los administradores y errores en el control de las actividades de las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro”.</p>	<p>Como se puede apreciar el 74% de los encuestados se encuentran satisfechos mientras realizan su trabajo; sin embargo me indicaron que el constante trabajo manual los desgasta física y psicológicamente, y que si una herramienta tecnológica les facilitaría el trabajo administrativo, se sentirían más cómodos en su diario vivir.</p>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Adrián Troya T.

Cuadro 13. Validación de Hipótesis

## 5. CONCLUSIONES

Una vez desarrollado el estudio de la problemática sobre el Uso de herramientas tecnológicas y su incidencia en los niveles de eficiencia de los comerciantes de la Bahía “Mi Lindo Milagro” del Cantón Milagro, Provincia de Guayas, periodo 2015 – 2016, y a la vez aplicando las entrevista, se ha llegado a las siguientes conclusiones.

Que los microempresarios de los negocios ubicados en la Bahía “Mi Lindo Milagro” del Cantón Milagro debido a la falta de conocimiento, no hacen uso de las herramientas tecnológicas para la administración de sus negocios, ni para mejorar el servicio al cliente que ofrecen.

Los microempresarios expresaron que están dispuestos a ser partícipes de una capacitación para aprender el manejo de los equipos tecnológicos; y a la vez de las herramientas tecnológicas para de esta manera incrementar su nivel competitivo y mejorar tanto el servicio que ofrecen como el control de la mercadería que poseen en sus locales; para luego poder ver reflejado el éxito en las utilidades que perciban por la prestación de sus servicios y venta de su mercadería

Que los microempresarios no poseen el financiamiento suficiente para la adquisición de equipos tecnológicos; por lo cual aún no los han implementado en sus locales.

Que la mayoría de los microempresarios de la Bahía “Mi Lindo Milagro” cuentan con un nivel de educación de hasta el Bachillerato, por lo tanto se pudo determinar que no poseen el conocimiento suficiente, puesto que antes no se daban clases de computación en la educación básica ni en el bachillerato; por lo cual se deberá tomar en cuenta esto para las próximas generaciones de microempresarios.

Que los microempresarios cuyas edades oscilaban entre los 50 y 60 años presentaron un bajo interés en la adquisición de los equipos tecnológicos, pero de manera satisfactoria los más jóvenes si presentaron interés por la adquisición de éstos equipos.

Que con un poco de motivación en un futuro cercano los locales de la Bahía “Mi Lindo Milagro” contarán con vendedores capacitados que con la ayuda de la tecnología prestarán un mejor servicio a la ciudadanía del Cantón Milagro.

## 6. RECOMENDACIONES

Planteadas las conclusiones, como consecuencia de la investigación realizada con respecto al bajo nivel de ingresos que se ha encontrado en las microempresas de la Bahía “Mi Lindo Milagro” del Cantón Milagro, toca ahora sugerir las siguientes recomendaciones:

Se debe dar charlas a los microempresarios de la Bahía “Mi Lindo Milagro”, especialmente, sobre ¿cómo brindar un mejor servicio al cliente? y de ¿cómo realizar un inventario constante de la mercadería que poseen en sus negocios? para que de esta manera los ciudadanos que acudan a realizar las compras a la Bahía se sientan conformes con las atención y predispuestos a seguir consumiendo los productos que allí se ofrece.

Que los administradores y funcionarios representantes de la Bahía “Mi Lindo Milagro” deberán tener conversaciones con los funcionarios de las entidades financieras tanto públicas como privadas para que establezcan alianzas estratégicas entre ambos sectores y de ésta manera tengan un financiamiento constante y sustentable dirigido hacia los microempresarios.

Que los centros educativos, especialmente los del nivel del bachillerato del Cantón Milagro y comunicarles la situación que acontece en la Bahía “Mi Lindo Milagro” y por consiguiente en los demás sectores comerciales del Cantón, para que se empiece a profundizar la enseñanza tanto de contabilidad como de computación y administración vía herramientas tecnológicas, para que los futuros bachilleres puedan emprender sus negocios propios con las bases de conocimiento suficiente para poder tener éxito.

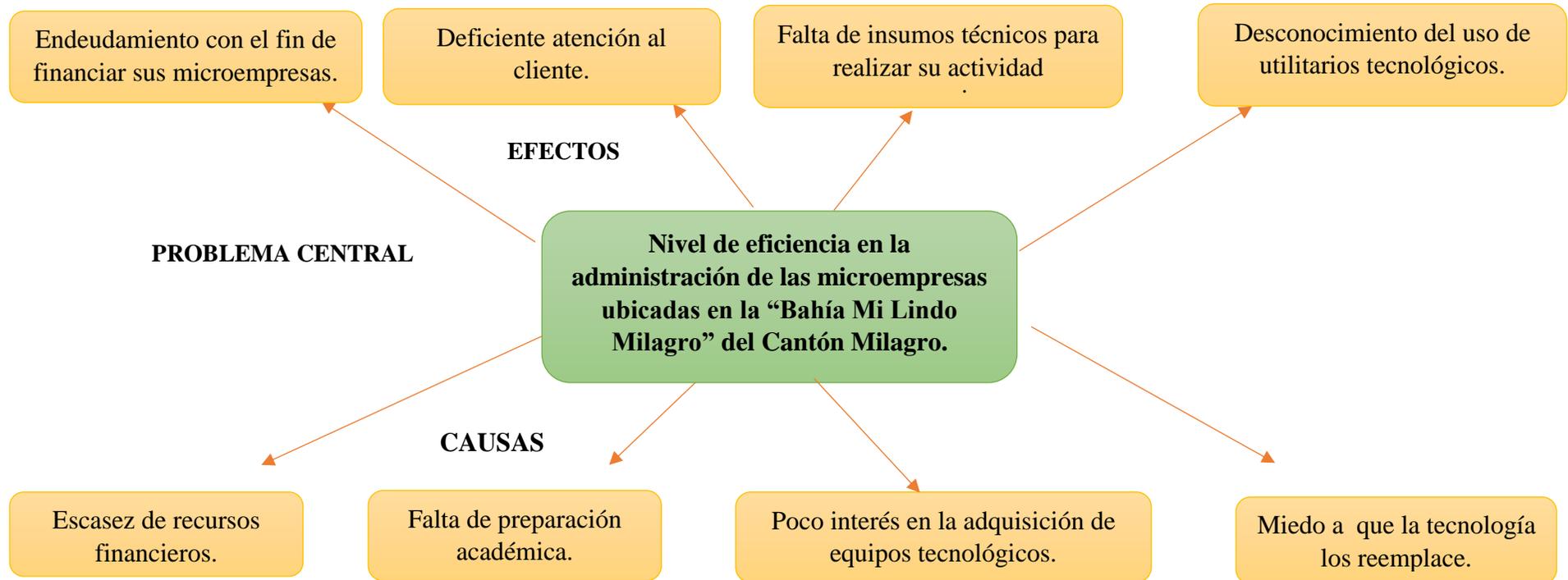
Inculcar a los microempresarios de la Bahía “Mi Lindo Milagro” una conciencia de inversionista; es decir que se den cuenta que la adquisición de equipos tecnológicos no es un gasto, sino más bien una inversión a corto plazo que se reflejará con una mejor administración, tanto económica como de la mercadería de sus locales, lo cual les ayudara a maximizar las utilidades que producen sus negocios.

Asistir a los cursos de capacitación acerca del uso de herramientas tecnológicas que serán emitidos por la Universidad Estatal de Milagro hacia la comunidad mediante los proyectos de Vinculación u otro tipo de proyectos en el futuro.

# ANEXOS

## Anexo 1 Árbol de Problema

Figura 11. Árbol de problema



**Fuente:** Observación  
**Elaborado por:** Adrián Troya T.

Anexo 2 Matriz de Problematización

Figura 12. Matriz de Problematización

	PROBLEMA Y SUBPROBLEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL Y PARTICULARES	VARIABLES INDEPENDIENTES E INDICADORES		VARIABLES DEPENDIENTES E INDICADORES	
					VARIABLE	INDICADOR	VARIABLE	INDICADOR
PROBLEMA CENTRAL	Escaso nivel de utilidades de las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro” del cantón Milagro.	¿De qué manera influye el uso de herramientas tecnológicas en las utilidades de los microempresarios de la “Bahía Mi Lindo Milagro”?	Determinar de qué manera incide el uso de herramientas tecnológicas en el nivel de eficiencia de los comerciantes de la “Bahía Mi Lindo Milagro” mediante un análisis de la administración que realizan.	El nivel de eficiencia en la administración de las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro” ocasiona un déficit de capital de los inversionistas.	Nivel de eficiencia en la administración de las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro”	Porcentaje de rendimiento financiero Encuesta Observación	Déficit de capital de los inversionistas.	Porcentaje del último censo socio económico del 2010
SUBPROBLEMAS	Escasez de recursos financieros.	¿De qué manera incide la escasez de recursos financieros en el uso de la tecnología de los microempresarios?	Analizar de qué manera incide la escasez de recursos financieros en el uso de la tecnología de los microempresarios.	La escasez de recursos financieros, produce bajo nivel de financiamiento en las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro” del cantón Milagro.	Escasez de recursos financieros.	Encuesta	Bajo nivel de financiamiento en las microempresas	Encuesta
	Falta de preparación académica.	¿Cómo afecta la falta de preparación académica en el hecho de que los microempresarios tienen un limitado uso de tecnología?	Observar cómo afecta la falta de preparación académica en el hecho de que los microempresarios tienen un limitado uso de tecnología.	Bajo nivel de preparación académica, origina un bajo nivel de uso de herramientas tecnológicas en las microempresas.	Bajo nivel de preparación académica.	Encuesta	Bajo nivel de uso de herramientas tecnológicas.	Encuesta
	Poco interés en la adquisición de equipos tecnológicos.	¿Cómo afecta el poco interés en la adquisición de equipos tecnológicos en el bajo rendimiento en la administración y atención a los clientes de un negocio?	Analizar cómo afecta el poco interés en la adquisición de equipos tecnológicos en el bajo rendimiento en la administración y atención a los clientes de un negocio.	El poco interés en la adquisición de equipos tecnológicos, genera un bajo rendimiento administrativo y una deficiente atención al cliente.	Poco interés en la adquisición de equipos tecnológicos.	Encuesta	Bajo rendimiento administrativo y una deficiente atención al cliente.	Encuesta
	Miedo a que la tecnología los reemplace.	¿De qué manera influye el cambio del trabajo manual por la automatización de procesos en la conducta de los microempresarios?	Analizar de qué manera influye el cambio del trabajo manual por la automatización de procesos en la conducta de los microempresarios.	El trabajo manual, origina cansancio en los administradores y errores en el control de las actividades de las microempresas de la “Bahía Mi Lindo Milagro”.	Trabajo manual.	Encuesta	Cansancio en los administradores y errores en el control de las actividades de las microempresas	Observación y Encuesta

Figura 13. Formato de las encuestas

 <b>UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES</b> <b>CARRERA INGENIERIA COMERCIAL</b> 	
LA PRESENTE ENCUESTA SE REALIZA CON EL OBJETIVO DE DETERMINAR EL ÍNDICE DE CONOCIMIENTO ACERCA DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE UN NEGOCIO, Y COMO INFLUYEN EN LAS UTILIDADES DE LOS MICROEMPRESARIOS DE LA "BAHÍA MI LINDO MILAGRO" DEL CANTÓN MILAGRO.	
<b>ES IMPORTANTE QUE LA INFORMACION SUMINISTRADA SEA CIERTA Y VERDADERA</b>	
Fecha: _____ Sector: _____ Actividad: _____ Edad: _____ Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	
<b>1.- ¿Indique el nivel de satisfacción que siente, cuando realiza su trabajo?</b>  Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Satisfecho <input type="checkbox"/> Poco satisfecho <input type="checkbox"/> Insatisfecho <input type="checkbox"/>	<b>6.- ¿Cómo calificaría la administración que realiza en su negocio?</b>  Muy Bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Muy malo <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
<b>2.- ¿En que días le suele ir mejor con respecto a las ventas en su negocio?</b>  Lunes, Martes <input type="checkbox"/> Miércoles, Jueves <input type="checkbox"/> Fin de semana (V.S.D.) <input type="checkbox"/>	<b>7.- ¿En qué medida calificaría su interés por adquirir equipos tecnológicos?</b>  Muy Alto <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Bajo <input type="checkbox"/> Muy Bajo <input type="checkbox"/>
<b>4.- ¿Cuál es su nivel de formación académica?</b>  Cuarto nivel <input type="checkbox"/> Tercer nivel <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/>	<b>8.- ¿Cuán a menudo utiliza herramientas tecnológicas en su negocio?</b>  Muy a menudo <input type="checkbox"/> A menudo <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>
<b>3.- ¿Por qué abrió usted su negocio?</b>  Por ser acorde a mi profesión <input type="checkbox"/> Por habilidades y destrezas <input type="checkbox"/> Por que me lo recomendaron <input type="checkbox"/> Otros ¿Cuál? _____ <input type="checkbox"/>	<b>9.- ¿Le han ofrecido ser participe de cursos de capacitación sobre herramientas tecnológicas?</b>  Muchas veces <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>
<b>5.- ¿Tiene conocimiento acerca de las herramientas tecnológicas?</b>  Mucho conocimiento <input type="checkbox"/> Algo de conocimiento <input type="checkbox"/> Poco conocimiento <input type="checkbox"/> Nada de conocimiento <input type="checkbox"/>	<b>10.- ¿Estaría dispuesto a participar en un curso de capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas?</b>  Muy dispuesto <input type="checkbox"/> Dispuesto <input type="checkbox"/> Poco dispuesto <input type="checkbox"/> Indispuesto <input type="checkbox"/>

Anexo 4: Formato de las entrevistas

Figura 14. Formato de las entrevistas

	<b>UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES</b> <b>CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL</b>	
<b>LA PRESENTE ENTREVISTA SE REALIZA CON EL OBJETIVO DE DETERMINAR EL ÍNDICE DE CONOCIMIENTO ACERCA DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE UN NEGOCIO, Y COMO INFLUYEN EN LAS UTILIDADES DE LOS MICROEMPRESARIOS DE LA "BAHÍA MI LINDO MILAGRO" DEL CANTÓN MILAGRO.</b>		
<b>ES IMPORTANTE QUE LA INFORMACION SUMINISTRADA SEA CIERTA Y VERDADERA</b>		
Nombre: _____		Profesión: _____
Edad: _____	Fecha: _____	Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>

1. En los últimos años se han desarrollado muchas herramientas tecnológicas que facilitan la administración de un negocio. ¿Ha hecho uso de este tipo de herramientas para la administración de algún proyecto?  
SI  NO  ¿Por qué?  
-----  
-----  
-----  
-----

2. ¿Recomendaría usted el uso de herramientas tecnológicas a un microempresario, para la administración de su negocio? SI  No  ¿Por qué?  
-----  
-----  
-----  
-----

3. ¿De qué manera cree usted que el uso de herramientas tecnológicas ayudaría a un microempresario con la administración de su negocio y en relación a sus utilidades?  
-----  
-----  
-----  
-----

4. ¿Conoce usted sobre lugares donde se den cursos de capacitación acerca del manejo de herramientas tecnológicas? SI  NO  Dependiendo de su respuesta, ¿Recomendaría la creación de cursos de capacitación sobre este tema en nuestra ciudad?  
-----  
-----  
-----  
-----

5. ¿Estaría dispuesto a participar en un curso de capacitación acerca del uso de herramientas tecnológicas en compañía de los microempresarios de la "Bahía Mi Lindo Milagro"? SI  NO  ¿Por qué?  
-----  
-----  
-----  
-----

Anexo 5: Petición de entrevista

Figura 15. Petición de entrevista

 **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO** 

Milagro, 29 de Septiembre del 2015

Señor

Jefferson Matamoros  
JEFE DE LA TERMINAL TERRESTRE DEL CANTÓN MILAGRO

De mis consideraciones:

Yo, **Lcdo. Minchala Santander Raúl, Msc.** Tutor del Sr: **Troya Tirapé Adrián Antonio** portador de la Cedula de Identidad, **0928422591** estudiante egresado de la carrera de **Ingeniería Comercial**, sección matutina, solicito de la manera más comedida, se sirva disponer a quien corresponda, que le conceda una entrevista para : **Determinar el índice de conocimiento de las Herramientas Tecnológicas para la administración de un negocio, y cómo influye en las utilidades de los comerciantes de la Bahía "Mi Lindo Milagro" del Cantón Milagro.**

Agradeciendo la aceptación a mi pedido me despido de usted.

Atentamente,

  
**Lcdo. Minchala Santander-Raúl, Msc.**  
**TUTOR**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales**  
**Universidad Estatal de Milagro**



**Dirección:** Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía Km. 26  
**Comunicador:** (04) 2974317- (04) 2970801  
**Teléfono:** (04) 2974319 • **E-mail:** rectorado@unemi.edu.ec  
Milagro • Guayas • Ecuador

**VISIÓN**  
Ser una institución de educación superior, pública, autónoma y acreditada, de carácter y prestigio, abierta a las ciencias del patrimonio ancestral, líder en la formación de profesionales emprendedores, innovadores, sostenibles, responsables y con un espíritu corporativo social y ambiental, para contribuir al desarrollo nacional e internacional.

**MISIÓN**  
Es una institución de educación superior, pública, que forma profesionales de calidad, innovadores e investigadores, con la vinculación con la sociedad, a través de un modelo educativo flexible, sostenible, por procesos y competencias, con docentes altamente capacitados, infraestructura moderna y tecnología de punta, que contribuya al desarrollo nacional e internacional.

[www.unemi.edu.ec](http://www.unemi.edu.ec)

**Anexo 6:** Encuesta en la Bahía “Mi Lindo Milagro”

**Figura 16.** Encuesta a los Microempresarios



**Anexo 7:** Encuesta en la Bahía “Mi Lindo Milagro”

**Figura 17.** Encuesta a los Microempresarios



**Anexo 8:** Encuesta en la Bahía “Mi Lindo Milagro”

**Figura 18.** Encuesta a los Microempresarios



**Anexo 9:** Encuesta en la Bahía “Mi Lindo Milagro”

**Figura 19.** Encuesta a los Microempresarios



**Anexo 10:** Encuesta en la Bahía “Mi Lindo Milagro”

**Figura 20.** Encuesta a los Microempresarios



**Anexo 11:** Encuesta en la Bahía “Mi Lindo Milagro”

**Figura 211.** Encuesta a los Microempresarios



Anexo 12: Encuesta en la Bahía “Mi Lindo Milagro”

Figura 22. Encuesta a los Microempresarios



**Anexo 13:** Entrevista con el Administrador de la Terminal Terrestre del Cantón Milagro y responsable de los comerciantes de la Bahía “Mi Lindo Milagro”.

**Figura 23.** Entrevista al Administrador de la Terminal Terrestre



**Anexo 14:** Entrevista con el Director de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro.

**Figura 24.** Entrevista al Director de la Cámara de Comercio del Cantón Milagro.



Anexo 15: Revisión de porcentaje de Plagio vía URKUND.

Figura 25. Revisión de Porcentaje de Plagio

The screenshot displays the URKUND interface with the following details:

- Document:** tesis terminada.docx (D15712603)
- Submitted:** 2015-10-16 07:41 (-05:00)
- Submitted by:** rminchala20@hotmail.com
- Receiver:** rminchala.unemi@analysis.orkund.com
- Message:** Show full message
- Summary:** 9% of this approx. 30 pages long document consists of text present in 4 sources.

**List of sources:**

Rank	Path/Filename
1	Ruiz K. Pilozo G. Correccion sustentacion .docx
2	TESIS DE Ruiz K. Pilozo G. plagio corregido.docx
3	correccion sustentacion.docx
4	Tesis de Grado Daniel Claros MUñoz.docx

**Comparison View:**

- Document (Left):** 55% Active. Text includes: "UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL TÍTULO DEL PROYECTO ANÁLISIS DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y SU INFLUENCIA EN LAS UTILIDADES DE LOS COMERCIANTES DE LA BAHÍA "MILINDO MILAGRO"..."
- Source (Right):** 55%. Text includes: "UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN MARKETING TÍTULO DEL PROYECTO: DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN Y ASESORAMIENTO EN MARKETING PARA LOS COMERCIANTES MINORISTAS DE LA BAHÍA "MILINDO MILAGRO"."

**Signature:** A handwritten signature in blue ink is visible on the right side of the comparison view.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN MUNICIPAL*. (Noviembre de 2012). Obtenido de <http://www.daule.gob.ec/Portals/0/Transparencia/Ley Organica.pdf>
- Aguayo, P., & Mendoza, S. (Octubre de 2006). Acción para el desarrollo local. *AL Andar M°* 2, 5-19.
- Beccaría, L. P., & Rey, P. E. (1999). *La inserción de la Informática en la Educación y sus efectos en la reconversión laboral*. Buenos Aires: SEPA.
- Bonoso, T. R., & Jarrín, M. J. (Julio de 2012). Estudio de factibilidad para analizar la implementación de un centro de asesoramiento financiero para emprender o mejorar negocios de los habitantes del Cantón Yaguachi y sus parroquias. Yaguachi, Guayas, Ecuador.
- Calencia, J. R. (1996). *Decisiones gerenciales efectivas*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Editorial Trillas.
- Cely S, N. (2007). *Propuesta para mejorar la productividad e innovación de las pequeñas y medianas empresas*. México.
- Cols, S. A. (1981). *Planeamiento del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje*. Buenos Aires: Ediciones Marymar.
- Corporation, M. (2001). Electronica. *Enciclopedia Microsoft*.
- Fiscalización, C. L. (05 de Octubre de 2015). *docs.ecuador*. Obtenido de <http://docs.ecuador.justia.com/nacionales/leyes/ley-de-empresas-publicas.pdf>
- Johanna, L. V., & Cristina, C. L. (Abril de 2013). Creación de un centro de capacitación continua para el sector empresarial de la ciudad de Milagro. Milagro, Guayas, Ecuador.
- Joyanes, L. A. (s.f.). Metodología de la Programación. En M. G. Hill, *Introducción a las Computadoras y al Procesamiento de la Información*. Joyanes Cuarta Edición.
- Ruiz, S. K., & Piloza, D. G. (Septiembre de 2013). Estudio de Estrategias de marketing y asesoramiento para los comerciantes minoristas de La bahía "Mi Lindo Milagro". Milagro, Guayas, Ecuador.