



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Carrera de Mercadotecnia

Estudio cualitativo de los aspectos clave en la toma de decisiones de las PYMES - Quito Ecuador 2023

Presentado por:

Salazar Arroyo, Melany Caroline y Torres Aguirre, Alison Melissa

NRC: UIC 11981

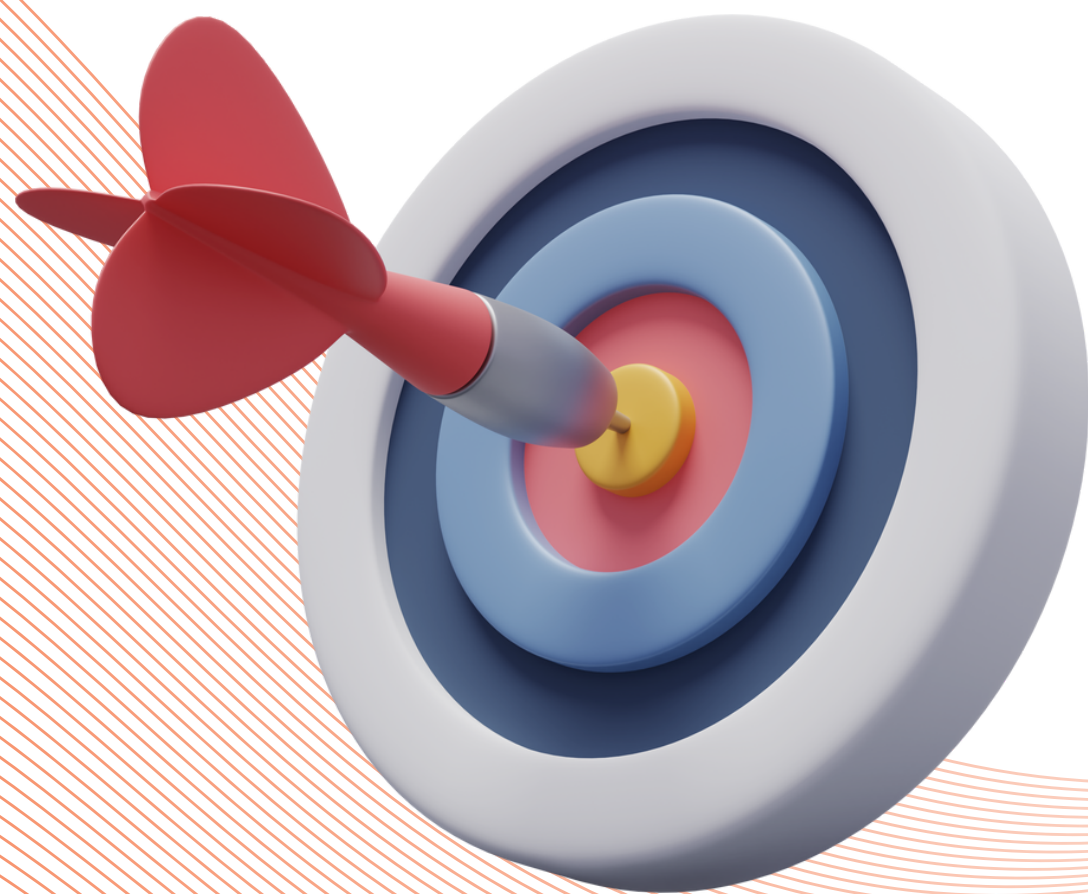
Tutor: Dr. Eddy Castillo

Justificación



Objetivo General

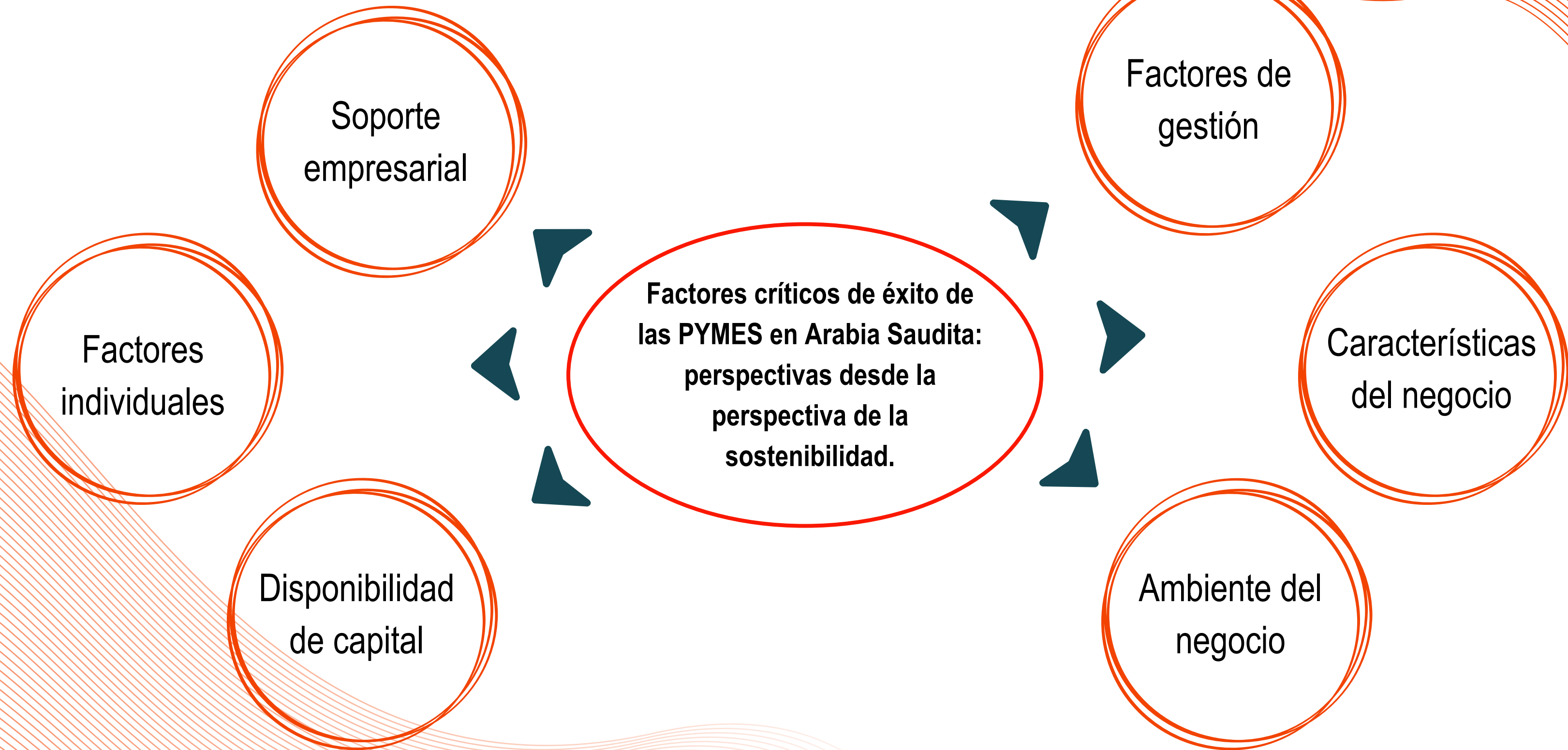
Determinar los **factores críticos de éxito** para el desarrollo de las **pequeñas y medianas empresas** del **Distrito Metropolitano de Quito** generando **entrevistas** a empresarios que, al escuchar las experiencias, motivaciones, razones y opiniones de los participantes, contribuyan a establecer soluciones que **reduzcan la tasa de fracaso** de las Pymes.



Objetivos Específicos

- ✓ Relevancia de los factores establecidos.
- ✓ Identificar nuevos factores críticos de éxito.
- ✓ Reconocer oportunidades y problemáticas en el contexto local.
- ✓ Cualidades y características de los emprendedores.

VARIABLES DE ESTUDIO



Marco Teórico

FACTORES INDIVIDUALES	CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA	FACTORES DE GESTIÓN
<ul style="list-style-type: none">• Edad• Educación• Experiencia y habilidades• Uso de Asesores• Necesidades financieras personales	<ul style="list-style-type: none">• Red de contactos: Consolidación de estrategias• Innovación empresarial: Optimización de procesos• Tamaño de la empresa: Fases de ciclo de vida• Competitividad empresarial	<ul style="list-style-type: none">• Compromiso y apoyo de la dirección• Infraestructura organizativa• Prácticas de gestión de RRHH• Cultura organizacional• Comunicación interna• Ambiente de trabajo• Responsabilidad social corporativa• Tecnologías de la información• Estrategia de Mercadeo

Marco Teórico

SOPORTE EMPRESARIAL	DIPONIBILIDAD DE CAPITAL	AMBIENTE DE NEGOCIO
<ul style="list-style-type: none">• Apoyo del gobierno• Apoyo Financiero• Apoyo de Familiares y Amigos	<ul style="list-style-type: none">• Financiero• Humano• Social	<ul style="list-style-type: none">• Económico• Político-Legal• Tecnológico• Sociocultural• Ambiental

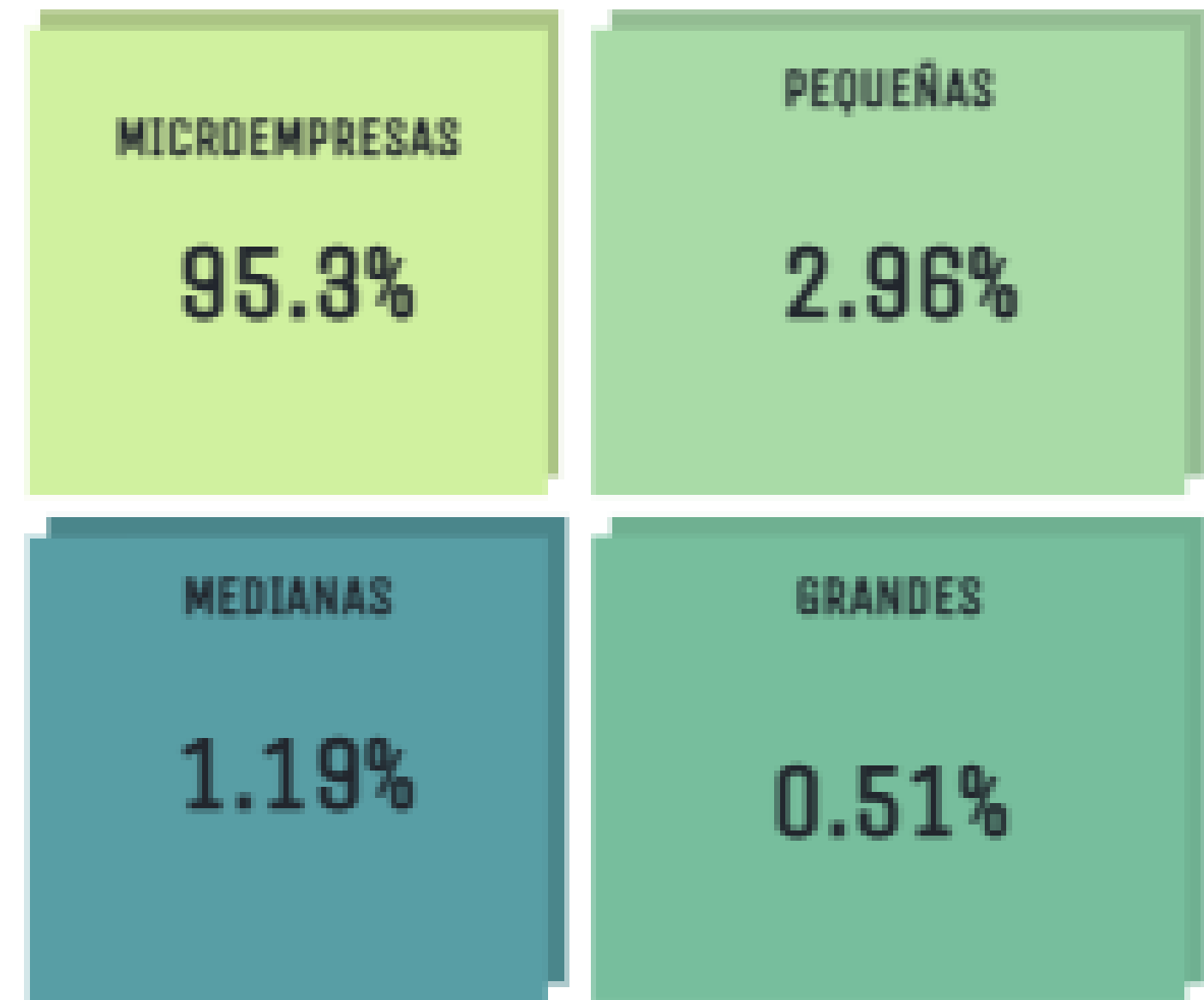
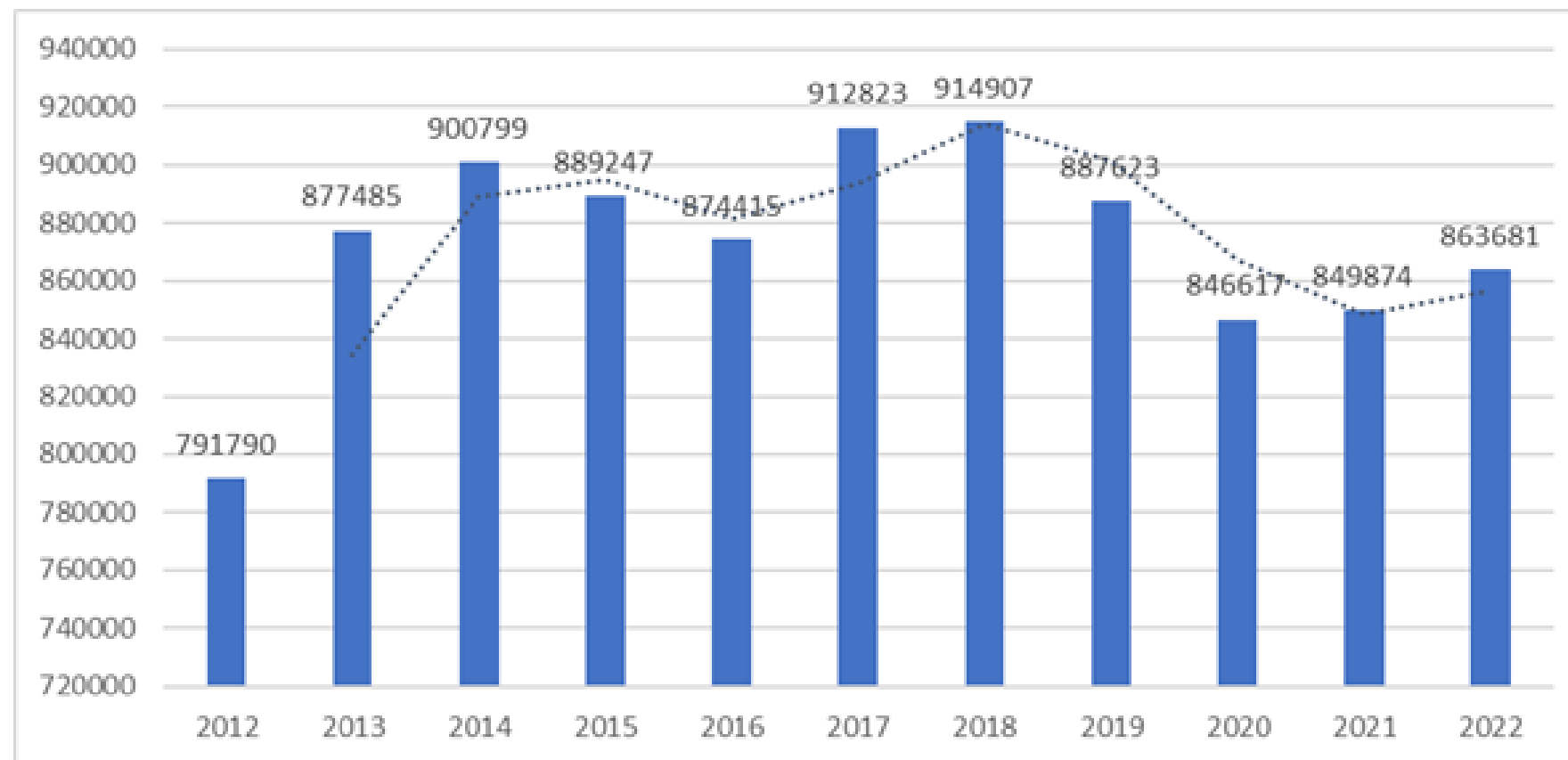
DIMENSIONES

Datos Secundarios

MACROENTORNO

ASPECTOS DEMOGRÁFICO

- Evolución de la cantidad de empresas nivel nacional



Datos Secundarios



ASPECTOS ECONÓMICOS

- PIB
- Riesgo País

ASPECTOS LEGALES

- Ley orgánica de emprendimiento e innovación
- Código orgánico de la producción, comercio e inversiones (COPCI)

ASPECTOS POLÍTICOS

- Reducción de las ventas y en la falta de circulante.
- Productividad
- Migración

ASPECTOS SOCIALES

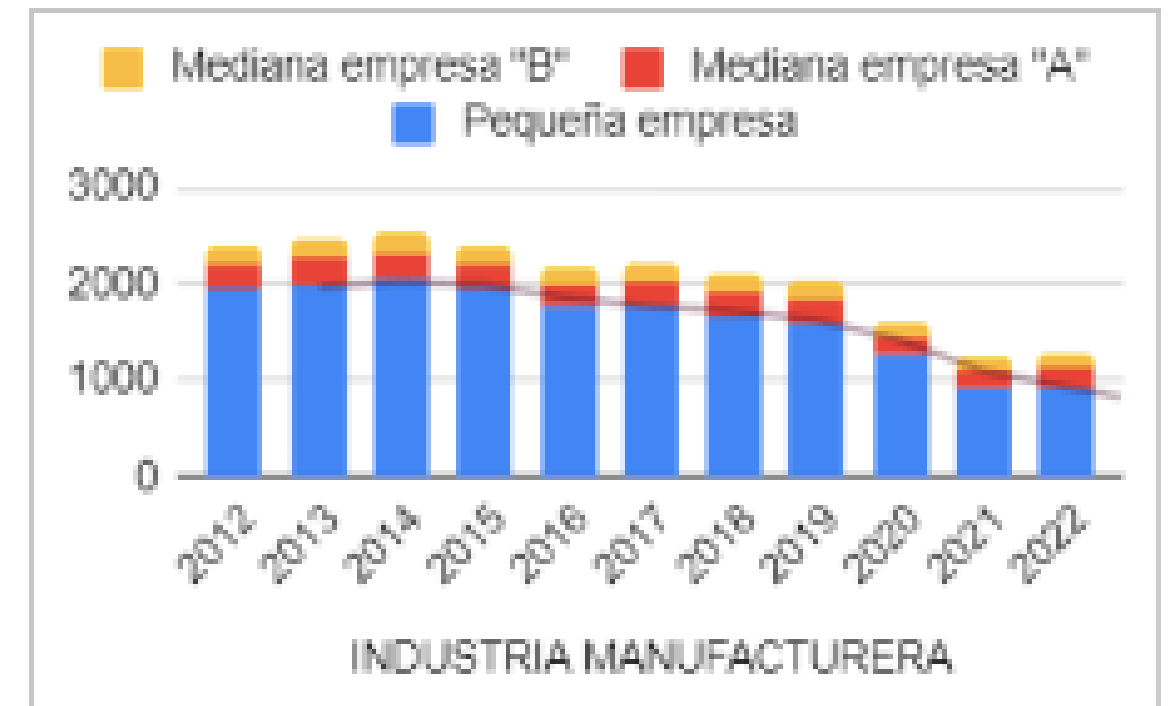
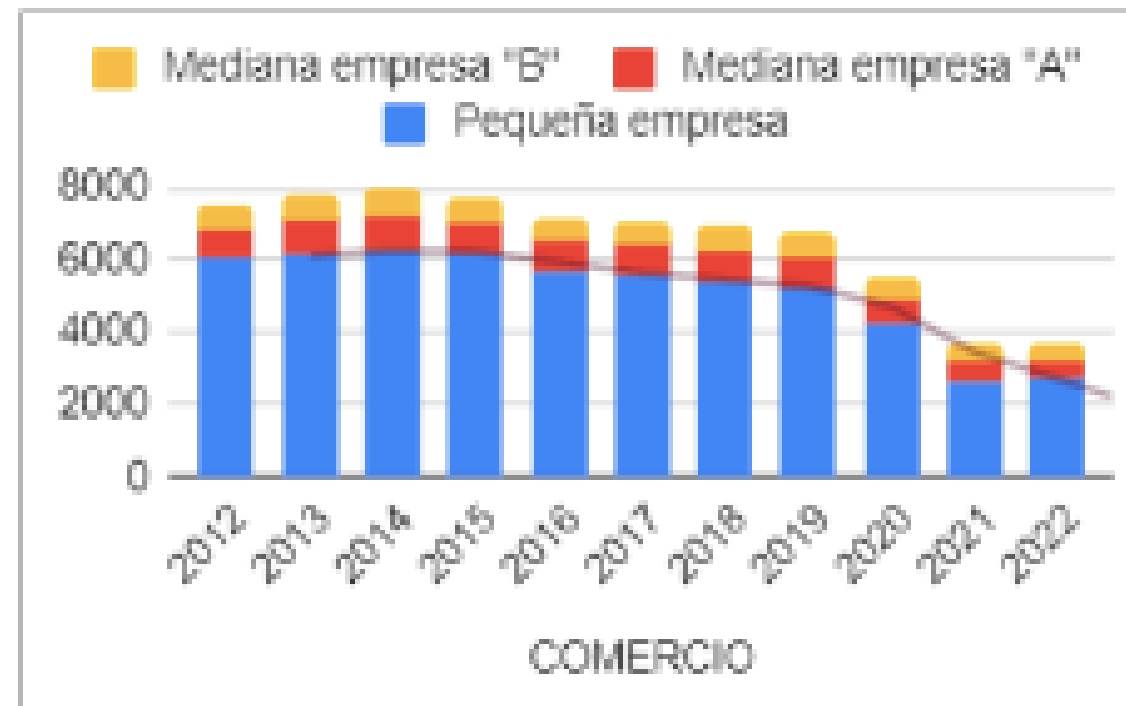
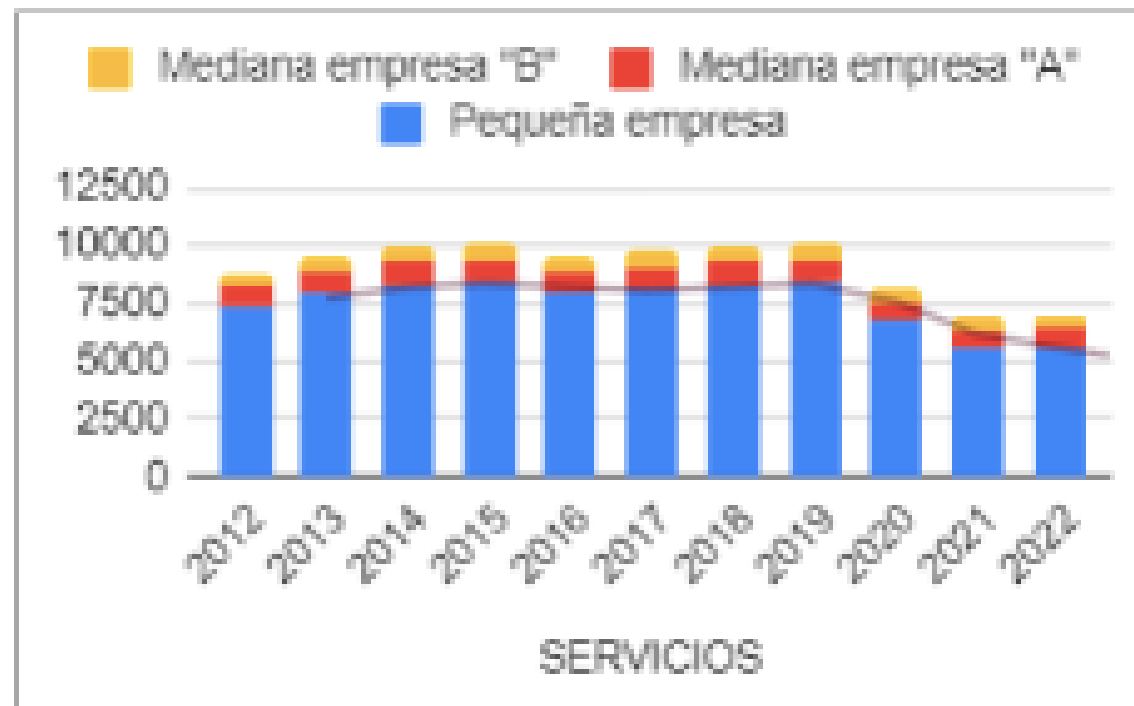
- Motivación para emprender
- Motivación para abandonarlo

Datos Secundarios

MICROENTORNO

Distrito Metropolitano de **Quito**

193.544





Análisis descriptivo cualitativo

Comprender aspectos que en algún momento
dado los estudios previos no los consideraron.

ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

SEMIESTRUCTURADA

Metodología

Determinación de la población

Objeto de estudio



PROPIETARIO DEL NEGOCIO
GENERACIONES



TAMAÑO DE EMPRESA
PEQUEÑA - MEDIANA



SECTOR DE LA EMPRESA
SERVICIOS- COMERCIO
-IND. MANUFACTURERA



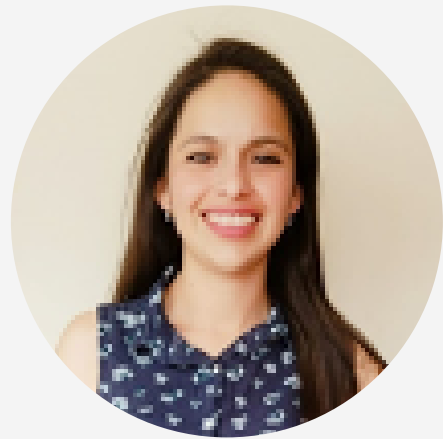
AÑOS EN EL MERCADO



**DISTRITO METROPOLITANO
DE QUITO**

Perfiles de los entrevistados

SERVICIOS



VANESSA RIVILLA
ATIIY



CARLOS AYALA
AUDITCON TSA CÍA.LTDA



JAVIER VILLACIS
MUSIANA

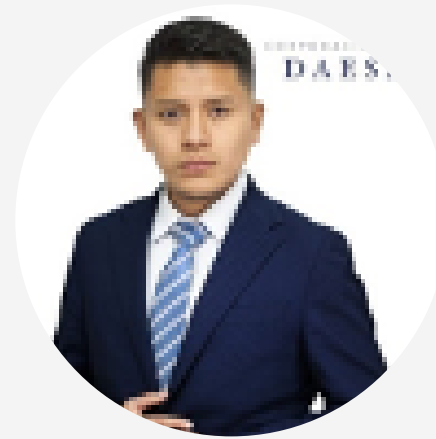


ROBERTO ÁLVAREZ
GYM THE FIT

COMERCIO



GIZELLE GREENE
SUPERFOODS



ISAAC CAÑA
CORPORACION DAESAC

INDUSTRIA MANUFACTURERA



DIANA BUESTAN
CALZADO BUESTAN



JUAN ESPÍN
ALKU PETS



LUIS MELGAR
MADERAS MELGAR



EDISON AQUINO
FACTORY IMAGEN



DANIEL MOSQUERA
IMETAM

Modelo de la entrevista

Saludo, agradecimiento y explicación del propósito de la reunión

Presentación del entrevistado

Historia del negocio (motivación y anécdota)

Pregunta: ¿Factores de éxito de una empresa?

Soporte
Empresarial



Esquema
gráfico

Factores
individuales



Esquema
gráfico

Disponibilidad
de Capital



Esquema de
proyección

Posición de Cliente
Pregunta:
¿Qué destacaría como
factor clave de éxito de la
empresa?



Esquema
gráfico

Factores de
gestión



Lista de
prioridades

Características
del negocio



Formulario

Ambiente de
Negocio



Esquema
gráfico

Revisión de todas las dimensiones 

Agradecimiento y Cierre

SopORTE Empresarial

Soporte Empresarial



GOBIERNO

APOYO

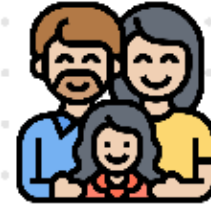
FALTA DE APOYO



INSTITUCIONES
FINANCIERAS

APOYO

FALTA DE APOYO



FAMILIARES / AMIGOS

APOYO

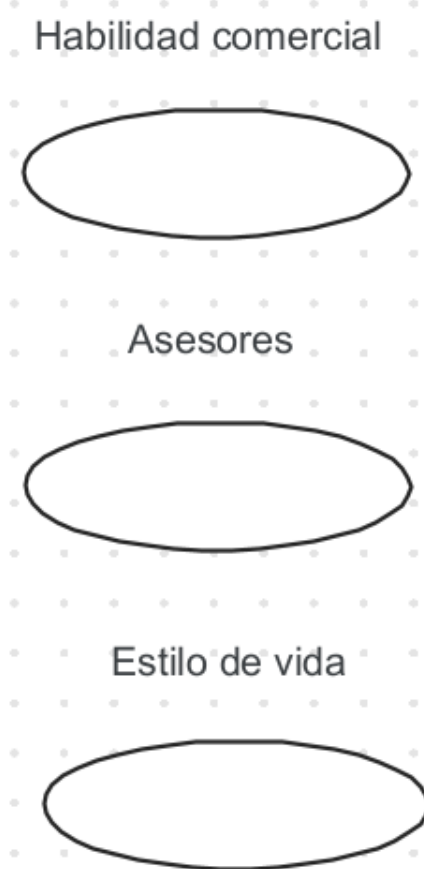
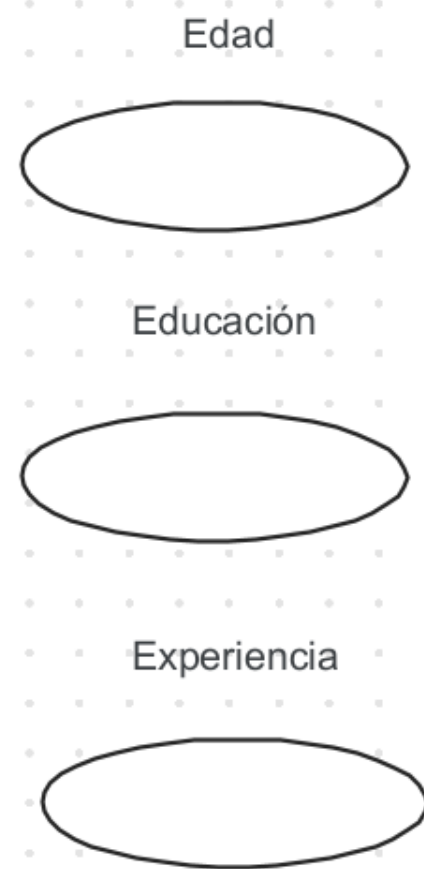
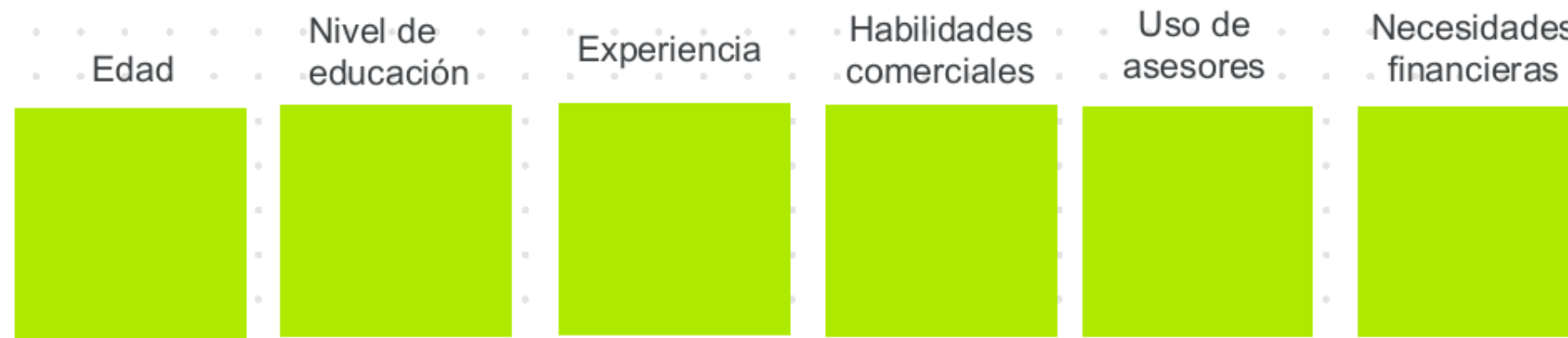
FALTA DE APOYO



APOYO

FALTA DE APOYO

Factores Individuales



¿Algo más que agregar?



Disponibilidad de Capital

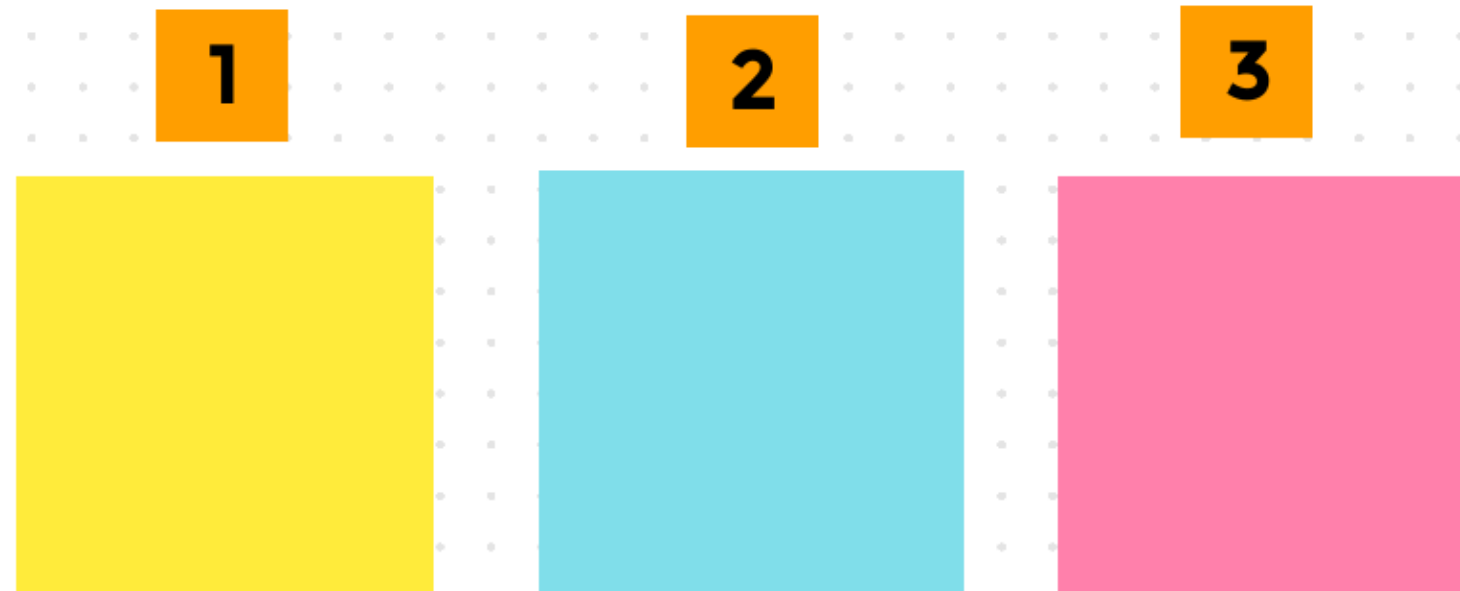
- El buen desempeño de la empresa viene dado por
- Cuando pienso en financiamiento para mi empresa, yo
- Un buen empresario prioriza el capital para el éxito de su empresa
- Considero que el capital más valioso para mi empresa es
- El capital social es importante para mi empresa porque



Factores de Éxito



¿Qué destacaría como factor clave de éxito de su empresa?



Factores de Gestión

Compromiso y apoyo de la dirección	Gerente identifica y aprovecha oportunidades, procura apoyar y motivar a sus empleados y socios, brinda ejecución y gobernanza para alcanzar la implementación o cambios deseados en la organización.	
Infraestructura organizativa	Forma en la que se encuentra asignada la responsabilidad y el poder, así como los procedimientos de trabajo que son desempeñados por los miembros de la organización.	
Prácticas de gestión de recursos humanos	Se concentra en el reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, sistemas de compensación y recompensa y evaluación del talento humano.	
Cultura organizacional	Conjunto de valores, creencias, hábitos y premisas básicas que crean identidad y que todos los miembros de la organización comparten.	
Ambiente de trabajo	Generar un espacio ideal para que los trabajadores interactúen con mayor facilidad con las herramientas y tecnologías de la información.	
Comunicación interna	Conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para relacionarse con los públicos de la organización.	
Responsabilidad social corporativa	Manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen.	
Tecnologías de la información	Conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información.	

Características del Negocio

Tamaño de la empresa

El tamaño de mi empresa es un factor que me hace sobresalir en la industria. *

(Considere que 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo)

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

Ser una pequeña o mediana empresa favorece el acceso a nuevos mercados. *

(Considere que 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo)

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

Siempre me esfuerzo para que mi empresa crezca, aunque esto implique mayores riesgos. *

(Considere que 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo)

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

Innovación empresarial

Es efectiva la implementación de innovación en mi empresa para diferenciarme de la competencia y alcanzar el éxito. *

(Considere que 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo)

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

Adapto mi empresa al mercado con nuevas estrategias y enfoques para mantener la competitividad en un entorno empresarial cambiante. *

(Considere que 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo)

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

Es importante invertir en desarrollo y mejora del tamaño de mi empresa para mantenerme competitivo en el mercado. *

(Considere que 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo)

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

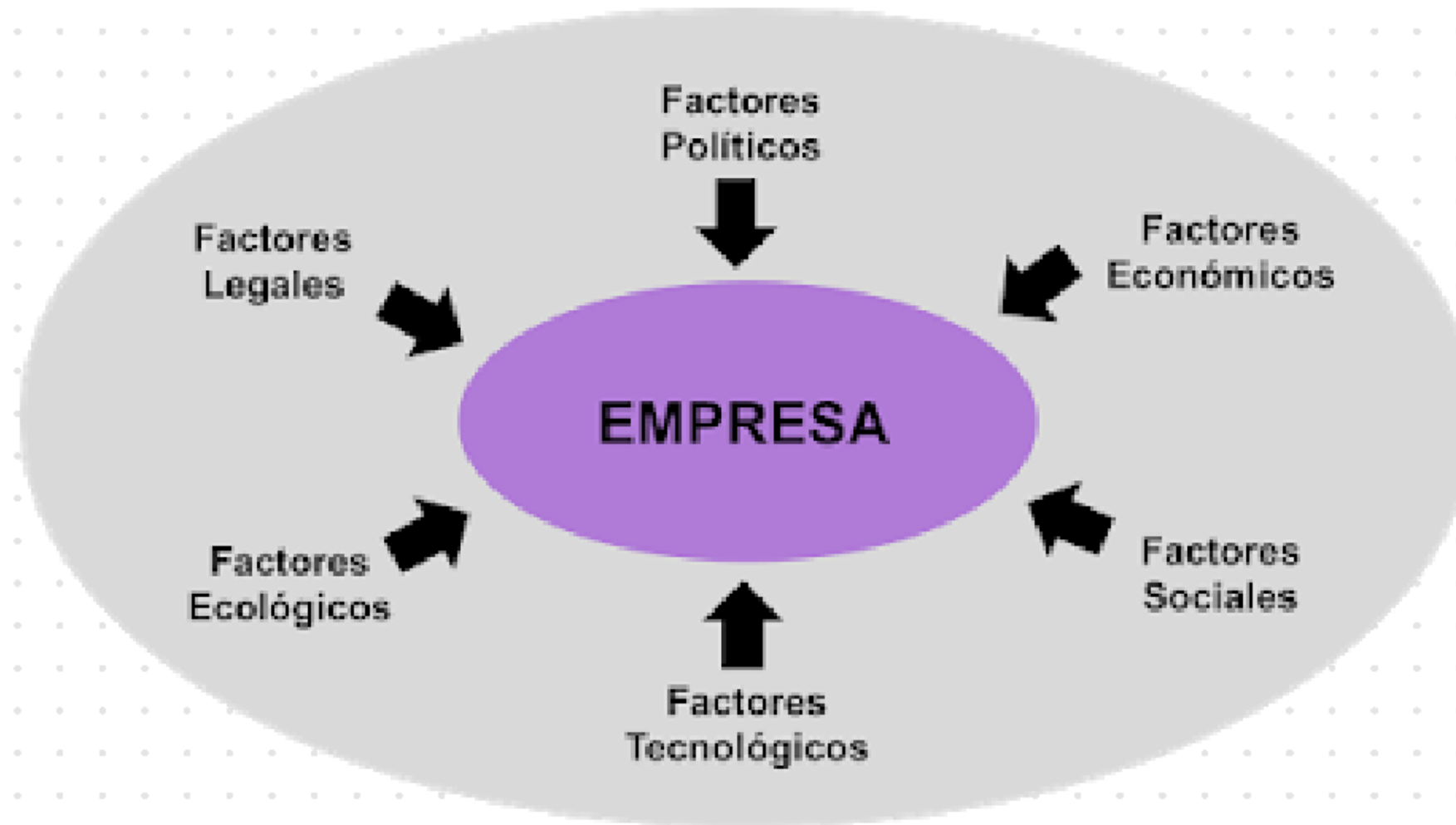
Las características de mi empresa (tamaño, habilidad para competir, redes de negocio e innovación empresarial), son parte de un factor importante para el seguir siendo una organización exitosa. *

(Considere que 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo)

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

Ambiente de Negocio



¿Usted cree que los factores del entorno externo
las operaciones en su empresa?

FAVORECEN

LIMITAN

Análisis General Negocio



1

2

3

4

5

6

Soporte Empresarial

Disponibilidad de capital

Características del negocio

Factores Individuales

Factores de gestión

Ambiente de Negocio

Procesamiento de la información

TRANSCRIPCIONES

CODIFICACIÓN



DEDUCTIVO

Grupo de códigos

Soporte Empresarial

Disponibilidad de Capital

Factores Individuales

Factores de Gestión

Caraterísticas del
Negocio

Ambiente de Negocio

40 CÓDIGOS



Procesamiento de la información



ChatGPT

Identificación de
convergencias y
divergencias



ATLAS.ti
QUALITATIVE DATA ANALYSIS

Generación de
nuevos códigos

INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Resultados

FACTORES INDIVIDUALES

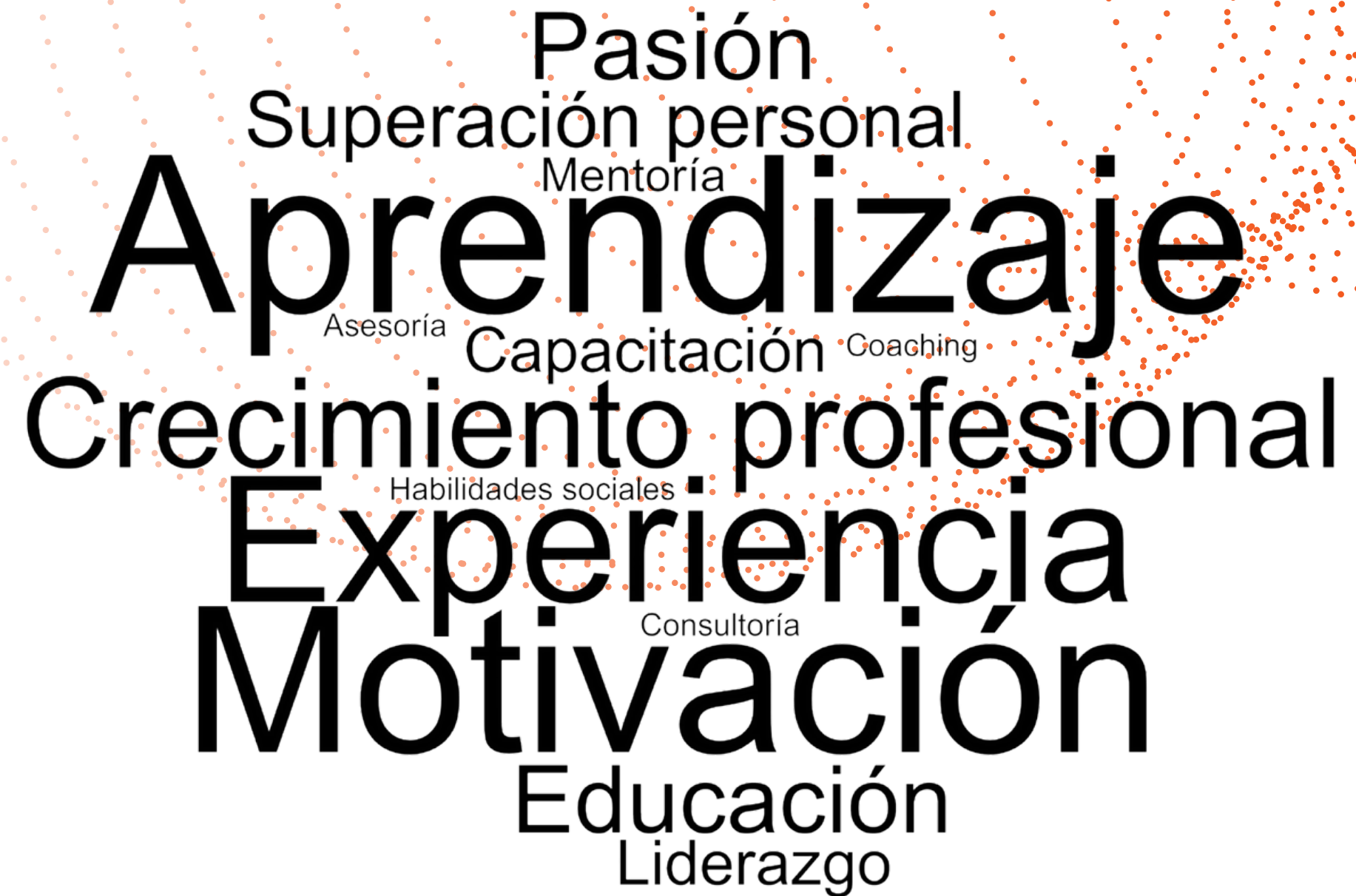
Habilidades comerciales y experiencia

Habilidades blandas

Uso de asesores

Edad y nivel de educación

Necesidades financieras



A word cloud of terms related to learning and professional growth, set against a background of orange dots. The largest word is 'Aprendizaje'. Other prominent words include 'Experiencia', 'Motivación', 'Crecimiento profesional', 'Superación personal', and 'Pasión'. Smaller words include 'Mentoría', 'Asesoría', 'Capacitación', 'Coaching', 'Habilidades sociales', 'Consultoría', 'Educación', and 'Liderazgo'.

Pasión
Superación personal
Mentoría
Aprendizaje
Asesoría Capacitación Coaching
Crecimiento profesional
Habilidades sociales
Experiencia
Consultoría
Motivación
Educación
Liderazgo

Resultados

SOPORTE EMPRESARIAL

Apoyo del Gobierno

Soporte financiero

Apoyo de familiares y amigos

A word cloud of business support terms. The words are arranged in a roughly circular pattern, with some overlapping. The colors range from light orange to dark orange. The words include: Limitaciones, Créditos, Apoyo emocional, Frustración, Apoyo financiero, Financiamiento, Falta de apoyo, Apoyo familiar, and Garantías.

Limitaciones
Créditos
Apoyo emocional
Frustración
Apoyo financiero
Financiamiento
Falta de apoyo
Apoyo familiar
Garantías

Resultados

DISPONIBILIDAD DE CAPITAL

Capital Humano

Capital Social

Capital Financiero

Bancos
Capital humano
Apoyo social
Ahorros
Capital financiero
Inversionistas

CAPITAL HUMANO
PONDERACIÓN: 13

Resultados

AMBIENTE DE NEGOCIO

Factores legales - políticos

Factores tecnológicos

Factores ambientales

Factores económicos

Factores socioculturales

A word cloud of business environment factors. The words are arranged in a roughly circular pattern, with some words being significantly larger than others. The background consists of a pattern of small orange dots.

Regulaciones
Innovación
Adaptabilidad
Sostenibilidad
Legislación
Tecnología
Inversión
Inseguridad
Limitaciones
Incertidumbre
Política
Medio Ambiente

Resultados

CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

Tamaño de la empresa

Habilidades para competir

Innovación empresarial

Redes de negocio



Diferenciación
Propuesta de valor
Innovación empresarial
Networking
Alianza estratégica
Sinergia
Competitividad
Crecimiento empresarial
Innovación tecnológica
Competencia
Mercado
Conexiones

Resultados

FACTORES DE GESTIÓN

Compromiso y apoyo de la dirección

Infraestructura organizativa

Prácticas de gestión de recursos humanos

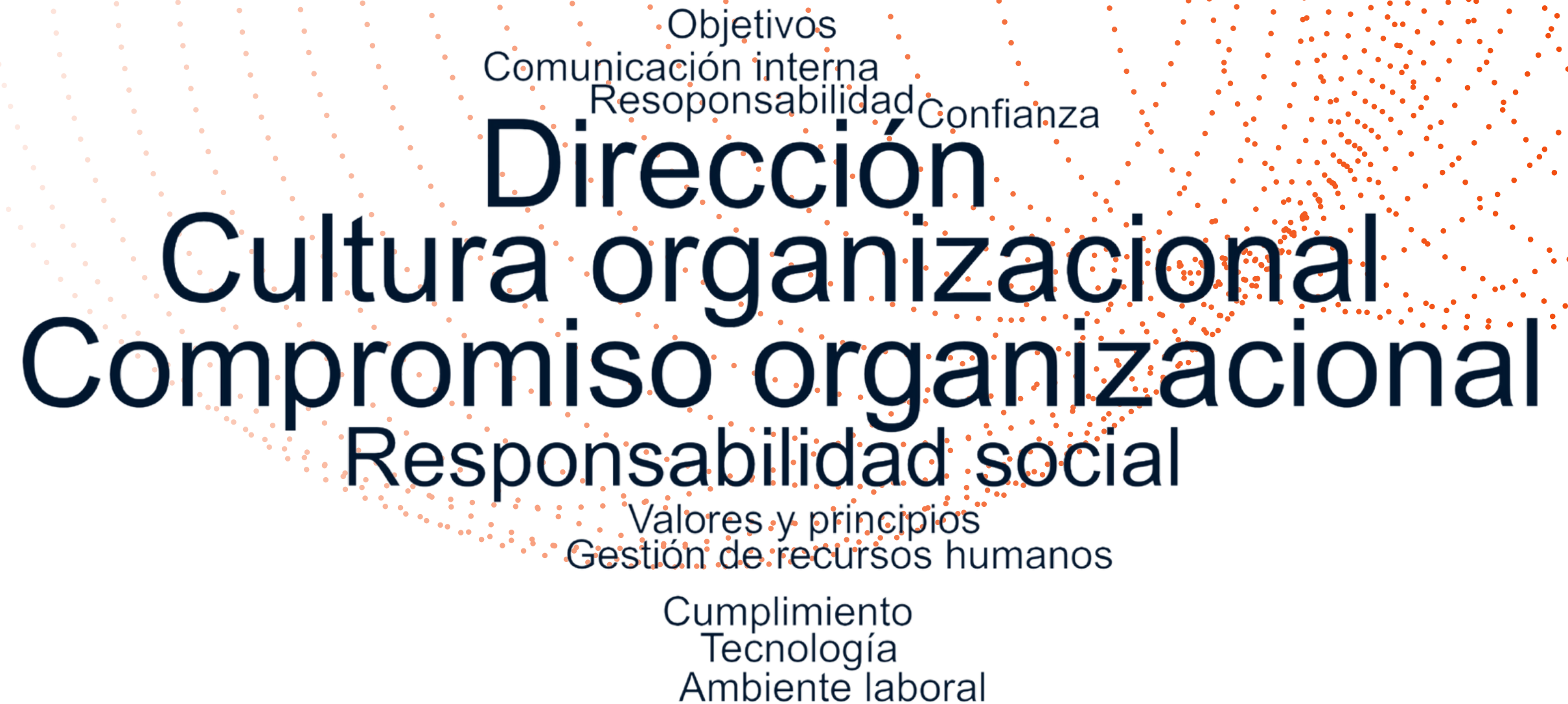
Cultura organizacional

Ambiente de trabajo

Comunicación interna

Responsabilidad social corporativa

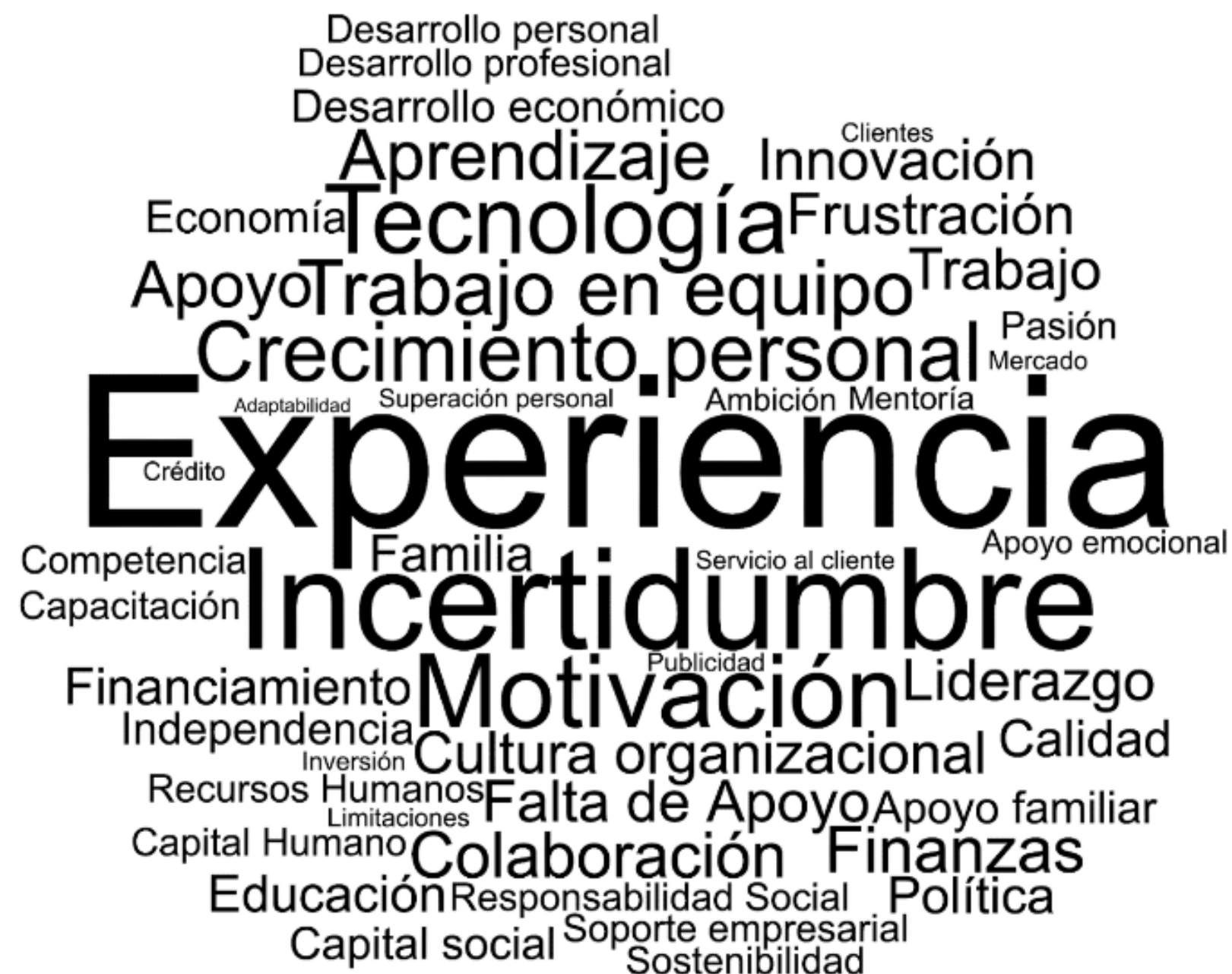
Tecnologías de la información



Objetivos
Comunicación interna
Responsabilidad
Confianza
Dirección
Cultura organizacional
Compromiso organizacional
Responsabilidad social
Valores y principios
Gestión de recursos humanos
Cumplimiento
Tecnología
Ambiente laboral

COMPROMISO Y APOYO DE LA DIRECCIÓN
PONDERACIÓN: 25

Resultados



Conclusiones

FACTORES INDIVIDUALES

Habilidades comerciales

Experiencia

DISPONIBILIDAD DE CAPITAL

Capital humano

Capital social

AMBIENTE DE NEGOCIO

Factores políticos

Factores tecnológicos

SOPORTE EMPRESARIAL

Instituciones financieras

Gobierno





Conclusiones

CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIO

Redes de negocio

FACTORES DE GESTIÓN

Compromiso y apoyo de la dirección

Cultura organizacional

NUEVOS HALLAZGOS

Características del producto

Motivación

GRACIAS

POR SU ATENCIÓN

