

INCIDENCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.

INCIDENCE OF THE ADMINISTRATIVE PROCESS IN THE SMALL BUSINESS OF THE LATACUNGA CITY.

Edwin Vásquez Erazo
edwinvasquez11@hotmail.com
Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador

Priscila Abigail Chávez
priscila.chavez0592@utc.edu.ec
Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador

Keyla Lisseth Andrade
keyla.andrade8391@utc.edu.ec
Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador

RESUMEN

Desde el punto de vista administrativo, una de las principales preocupaciones en cuanto a los emprendimientos tiene que ver con el poco tiempo de permanencia en el mercado de estos pequeños negocios, por lo que el presente estudio se orienta a buscar la forma en que estos sectores comerciales utilizan o aplican los procesos de gestión administrativa y como este puede incidir en la sostenibilidad, en la agregación de valor y orientación de mercado al sector empresarial y comercial de la ciudad de Latacunga, tomando en cuenta que no se encuentran caracterizados, lo que dificulta su cuantificación, análisis y la estructuración de modelos administrativos que contribuyan al crecimiento empresarial, para lo cual se realizó una investigación es exploratoria y diagnóstica mediante procedimientos y técnicas que aportaron en la identificación de elementos o factores administrativos que se usan o no dentro del sector comercial, debido a que ellos se encuentran en un mercado altamente competitivo y en muchos casos no cuentan con herramientas adecuadas que les ayude a desarrollar su negocio y lograr una mejor calidad de vida. Los datos obtenidos servirán para que desde la universidad se pueda brindar apoyo para que mejoren sus condiciones de comercialización los emprendimientos y puedan perdurar más en el tiempo en el mercado.

Palabras clave: Factores administrativos, emprendimiento, sostenibilidad de negocios.

Recibido: 18 de octubre de 2018 revisión aceptada: 18 de enero de 2019

Correspondiente al autor: andrearamirezdoctoradocont@gmail.com

ABSTRACT

From the administrative point of view, one of the main worries about the entrepreneurs is with the short time spent into the market of these small business, so the present study is directed to find the way of these commercial sectors use or apply the administrative management process and how this can impact on sustainability, according of the aggregation of the value and market orientation to the business and commercial sector of Latacunga city, considering they are not characterized, which makes it difficult to quantify, analyze and administrative structure models that contribute to business growth; which was carried out an exploratory and diagnostic investigation by means of procedures and techniques that contributed in the identification of elements or administrative factors that are used or not within the commercial sector, because they are in a highly competitive market and in many cases do not count with the right tools to help them develop their business and achieve a better quality of life. The data obtained will be used so that the university can provide support to improve their commercialization conditions the enterprises and can last more in time in the market.

Keywords: Administrative Factors, entrepreneurship, business sustainability..

INTRODUCCIÓN

Las barreras de creación y sostenibilidad son de índole multidimensional debido a que existen factores internos y externos que inciden directa o indirectamente en el accionar de estos negocios tales como aspectos políticos, ambientales, sociales, culturales, técnicos, tecnológicos, económicos y legales, la misma dinámica social donde se desenvuelven, el personal no capacitado, el difícil acceso a fuentes de financiamiento, la existencia de competidores en el mercado entre otros elementos.

Por ello el diagnóstico de los diferentes procesos administrativos que puedan agregar valor y orientación de mercado en el sector empresarial y comercial de la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, se ve envuelto en otro elemento fundamental para tomar en cuenta y está relacionado con el alto grado de la concentración y creación de las unidades económicas en sectores de alta rotación comercial, esto según (Littunen, 1998) se debe principalmente a un entorno especial que ofrece buenas oportunidades para la innovación y la diferenciación, y donde las barreras del mercado son bajas.

Para ello es necesario la identificación de la contribución que realizan las asignaturas, el análisis correcto que desarrollan los procesos de gestión administrativa y la crítica puntual de dichos procesos que se encuentra en el sector comercial.

La provincia de Cotopaxi, y particularmente la ciudad de Latacunga tienen sectores específicos donde existe mayor concentración de negocios por ende cantidad de oferentes y demandantes, lo que hace mucho más accesible el estudio y el análisis de estos.

Desde el punto de vista de varios Autores, (Fayol, 1948, Benjamín Franklin 1998, Ducker, 2010 et al), Lo verdaderamente importante no es la creación de empresas y de empleo, sino que las empresas que se crean perduren en el tiempo, lo cual solo es posible si tienen éxito en el desarrollo de su actividad y, por tanto, constituye una base sólida en términos de gestión, producción y empleo, que permita el mayor desarrollo de la economía.

Los cinco pilares de la conformación orgánica-funcional dentro de la empresa, es decir, en el ámbito sub sistémico, comprenden tanto mercadeo, como capacidad productiva, viabilidad o factibilidad financiera, posibilidad de apoyos en eficaces y competentes recursos humanos y procesos administrativos. Un aspecto clave aquí es que las unidades de producción sean capaces de establecer procesos de aprendizajes internos de manera permanente, sostenida.

Uno de los ejes fundamentales en este estudio es la integración de la Catedra integradora como elemento clave de investigación y aprendizaje para los estudiantes, por cuanto La Educación Superior en Latinoamérica tienen como finalidad la formación integral del individuo, lo que significa cultivar todos los aspectos de la personalidad humana: física, intelectual, moral y social.

De los puntos tratados se puede inferir que la principal pregunta que se tiene que dar respuesta es, ¿Cómo mejorar la gestión administrativa en los diferentes sectores comerciales de la ciudad de Latacunga?

Parte de considerar lo imprescindible del estudio de cada componente y procesos internos que se desarrollan en las empresas, la complejidad del

entorno en el que se desenvuelve juntamente con las interacciones entre estos dos ámbitos, se formula el presente artículo científico.

La creación de nuevas empresas y la supervivencia empresarial, entendida como el tiempo que transcurre entre el nacimiento de la empresa o el inicio de actividades de esta y su cierre, son factores que inciden en aspectos importantes como el crecimiento económico, competitividad, innovación y generación de empleo, entre otros.

En la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, existen locales comerciales que se dedican a la venta y comercialización de bienes de larga duración como son: electrodomésticos, línea blanca y línea marrón. Sin embargo, la Cámara de Comercio de Latacunga determinó, que las ventas han tenido una disminución de hasta un 50% en lo que respecta al sector comercial; es así, que la aplicación de esta medida ha tenido un impacto en las ventas, por lo tanto, la rotación de inventarios de dichos bienes no ha sido buena.

Dentro de otro orden de ideas, se observa que en el cantón Latacunga, la creación de nuevas empresas y su supervivencia empresarial dependen de diferentes estructuras económicas como se puede observar en la tabla siguiente

Tabla 1. Estructura de la Unidad Económica

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Unipersonal	251	51,22%
Microempresa	130	26,53%
Pequeña empresa	49	10,00%
Mediana Empresa	20	4,08%
Gran Empresa	8	1,63%
Otra	32	6,53%
Total	490	100,00%

Fuente: Investigación de campo, UTC Actividad Económica de Latacunga (2018).

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Incidencia del proceso administrativo en los pequeños negocios comerciales de la ciudad de Latacunga.

Mientras que las actividades económicas se le ha clasificado de la siguiente manera.

Tabla 2. Actividad Económica

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Comercio	202	41,22%
Servicios	260	53,06%
Otra	10	2,04%
No sabe /No contesta	18	3,67%
Total	490	100,00%

Fuente: Investigación de campo, UTC Actividad Económica de Latacunga (2018).

Con estos datos obtenidos se ha seccionado al sector empresarial y comercial de la ciudad de Latacunga con la finalidad de distribuir a los diferentes grupos para que realicen la investigación de campo y cada uno de ellos determine un sector:

Los factores asociados a la supervivencia empresarial pueden ser agrupados en tres conjuntos: factores propios de la empresa, factores asociados a su entorno y factores asociados a la capacidad de gestión del empresario. En el primer grupo, se puede incluir al tamaño de la empresa al inicio de actividades, rentabilidad, productividad, endeudamiento, procesos de innovación, capital humano, publicidad, inversión en investigación y desarrollo, entre otros. En el segundo grupo intervienen factores como el crecimiento del sector al que pertenece, crecimiento total de la economía, nivel de concentración de la industria, tamaño de la industria, localización geográfica, factores institucionales, entre otros. Finalmente, en el tercer grupo intervienen las características del empresario, como su aversión al riesgo, capacidad de innovación, expectativa de éxito, experiencia, edad, entre otros. (Disney, Haskel, & Heden, 2003; Arias & Quiroga, 2008; Bates, 2005; Ortega & Moreno, 2005; Kantis & Federico, 2014). Dada la disponibilidad de información, en el presente trabajo se analiza la correlación entre la supervivencia empresarial y los dos primeros grupos de factores.

Con la finalidad de visualizar de mejor manera se presenta un gráfico estadístico realizado por el INEN (2017), donde se refleja la entrada y salida de negocios al mercado.

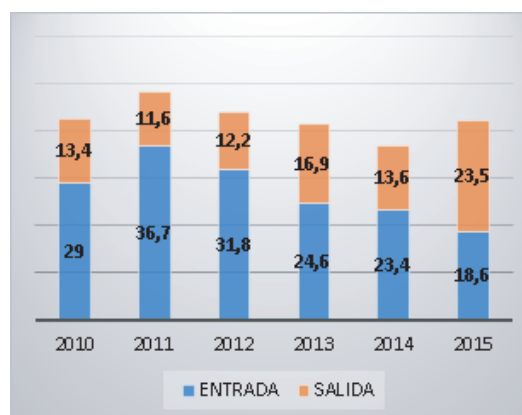


Gráfico 1. Tasa de Entradas y Salidas de Empresas. Fuente INEC (2017)

Generalmente, las empresas que más rotan en el mercado son aquellas que nacen con un tamaño menor. No obstante, aquellas que logran sobrevivir por un tiempo prolongado logran adquirir una importancia considerable en la creación neta de empleo. En el año 2010 se crearon 11.236 empresas de las cuales el 49,8% permaneció en actividad hasta el 2015.

Para la realización el proceso de investigación sobre incidencia del proceso administrativo

en los pequeños negocios comerciales de la ciudad de Latacunga se tomó como punto de partida la Identificación y Caracterización del sector comercial realizado en el año 2018 por los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Cotopaxi:

De la caracterización de unidades económicas que predominan en el centro comercial del Cantón Latacunga se pudo obtener los siguientes datos:

Internet: Los cyber internet es la actividad económica de mayor predominio en el sector teniendo un 36% dado que en sector se encuentran una gran influencia de estudios jurídicos.

Restaurante: Esta actividad económica es la siguiente que tiene un porcentaje elevado del 22%, dado que en el sector existe una gran actividad económica por el elevado índice de consumidores en el sector y la afluencia de restaurantes es de mayor predominio.

Tienda, ferretería, bisutería, farmacia, frutería y prendas de vestir son las actividades comerciales con un porcentaje bajo de 7% las cuales tienen una baja influencia en el sector, pero son sostenibles dentro del sector económico del Cantón Latacunga.

METODOLOGÍA

La administración es el eje central sobre el cual gira la empresa, por lo que resulta importante el revisar y hacer un diagnóstico de la misma, con el propósito de detectar problemas y solucionarlos.

La metodología es una de las fases determinantes de todo trabajo investigativo. Por lo tanto, es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento.

En cambio, método, es un proceso que se realiza para conseguir un fin antes establecido.

“Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla”. (RAE, 2013) Fil. -

El método principal utilizado, es el inductivo que permite analizar las características exclusivas del fenómeno que se está investigando para sacar conclusiones universales. Según Ernesto A. Rodríguez Moguel (2005) “El método inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados.” (pág. 29). Se ha utilizado este método, ya que el tema “Diagnosticar los diferentes procesos administrativos que generan valor y orientación de mercado en los sectores empresariales y comerciales de la ciudad de Latacunga”, para lo cual se procedió a caracterizar los diferentes sectores comerciales con la finalidad de estudiarlos y analizarlos.

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta; en este sentido se consideró cerca de 10 preguntas por cada asignatura y su aportación de conocimiento al campo de investigación. De estas se estructuró un cuestionario con 30 preguntas, con la finalidad de recoger la información pertinente al manejo de los procesos administrativos, la agregación de valor y la orientación de mercado del sector comercial de Latacunga.

Con relación a la población y muestra, se realizó una distribución por sectores comerciales a cada grupo de investigadores, en función a la caracterización de sectores empresariales y comerciales realizados con anterioridad, donde se tuvo una de 164 establecimientos comerciales. Se estructuró un cuestionario con 29 preguntas, que representan la integración de las asignaturas recibidas en el presente ciclo, también se utilizó algunas preguntas importantes del trabajo de campo anterior para contextualizar el objeto de estudio. Finalmente, la información fue recopilada en un instrumento, “cuestionario” y luego procesada con el estadístico SPSS.22.

RESULTADOS

Según cifras expuestas por el GEM (2013), involucran la realidad del fracaso de los emprendimientos en

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Incidencia del proceso administrativo en los pequeños negocios comerciales de la ciudad de Latacunga.

Ecuador, a los siguientes aspectos la falta óptima de administración, competencias del propietario y directivos, gestión financiera, la falta del Gobierno Corporativo en las PYMES como el factor principal del fracaso de estas empresas.

La preocupación de la Universidad Técnica de Cotopaxi se centra en realizar un diagnóstico de cómo se encuentra el sector comercial en las áreas fundamentales de la administración como son, planificación estratégica, manejo de personal, finanzas y marketing, con la finalidad de apoyar en

el fortalecimiento de la gestión para contribuir con la sostenibilidad del negocio, de esa manera aportar en bajar la tasa del desempleo, mejorar los ingresos de las familias y la calidad de vida.

Los principales resultados encontrados en la investigación realizada por los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas servirán para tener un diagnóstico de cómo se encuentran los sectores comerciales en función a la situación administrativa y de gestión son los siguientes:

Tabla 3. Planificación a Largo Plazo

Cuenta con Algún tipo de Planificación a largo plazo		
PLAN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Planificación Estratégica	15	9,15
POA	6	3,66
Plan de Negocios	19	11,59
Plan de Marketing	12	7,32
Ninguno	112	68,29
TOTAL	164	100,00

Fuente: Investigación de campo, UTC Actividad Económica de Latacunga (2019).

Como se puede ver en la tabla N.4, varios de los pequeños negocios, son incapaces de conseguir a los mejores profesionales para sus plantillas, el 56.71% contrata sus empleados por temporada y solo el 20.12% de los negocios encuestados cuenta con personal fijo. Sin embargo se puede decir que un negocio que no perciba a sus trabajadores como su más valioso capital, está en serios problemas. Se puede inferir que, la mayoría de procesos se

hacen con excesiva rapidez y movidos por criterios subjetivos más que por procesos verdaderamente lógicos y científicos.

De igual manera, planificar y mejorar de forma continua aspectos como planes de retribución, sistema de ascensos u otras recompensas que hagan que los trabajadores se sientan cómodos y a gusto dentro de una organización por más pequeña que sea va a ayudarle a mejorar sus resultados.

Tabla 4. Manejo de personal

Cómo realiza la gestión de personal		
DIMENSIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Personal fijo	33	20,12
Por temporada	93	56,71
Por hora	8	4,88
Varía según las ventas	30	18,29
TOTAL	164	100

Fuente: Investigación de campo, UTC Actividad Económica de Latacunga (2019).

Como se puede ver en la tabla N.4, varios de los pequeños negocios, son incapaces de conseguir a los mejores profesionales para sus plantillas, el 56.71% contrata sus empleados por temporada y solo el 20.12% de los negocios encuestados cuenta con personal fijo. Sin embargo se puede decir que un negocio que no perciba a sus trabajadores como su más valioso capital, está en serios problemas. Se puede inferir que, la mayoría de procesos se hacen con excesiva rapidez y movidos por criterios

subjetivos más que por procesos verdaderamente lógicos y científicos.

De igual manera, planificar y mejorar de forma continua aspectos como planes de retribución, sistema de ascensos u otras recompensas que hagan que los trabajadores se sientan cómodos y a gusto dentro de una organización por más pequeña que sea va a ayudarle a mejorar sus resultados.

Tabla 5. Control interno

Control interno		
Cuenta su negocio con políticas de control		
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	84	51,22
NO	80	48,78
TOTAL	164	100

Fuente: Investigación de campo, UTC Actividad Económica de Latacunga (2019).

El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas, como se puede observar en la tabla N.5 el 52,22% de los pequeños negocios comerciales analizados no tienen establecido políticas de control, teniendo en cuenta que el control es una función administrativa, es decir es una labor gerencial básica, que puede ser

considerada como una de las más importantes para una óptima en el manejo de los negocios.

Sin embargo se puede decir que el control de un establecimiento, es algo evidentemente importante, de ello depende dar un buen servicio y garantizar el rendimiento y la ganancia para la sobrevivencia de dicho sector comercial

Tabla 6. Organización de su negocio

Cómo se encuentra organizado su negocio		
DIMENSIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dueño del negocio	78	47,56
Empleados	9	5,76
Contador	12	7,3
Vendedor	37	22,7
Proveedores	6	3,49
Limpieza	16	9,7
Otro	6	3,49
TOTAL	164	100

Fuente: Investigación de campo, UTC Actividad Económica de Latacunga (2019).

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Incidencia del proceso administrativo en los pequeños negocios comerciales de la ciudad de Latacunga.

En los negocios las cosas y los cambios ocurren rápido, y puede que no se tenga tiempo para aprender lo suficiente sobre éste. Por eso, antes emprender se debe organizar el negocio mediante una estructura que le permita crecer, de los datos

recolectados, se puede ver que la mayor parte de negocios comerciales trabajan el dueño y el vendedor y se puede decir que también hay locales donde el dueño es la única persona que se encarga de realizar las actividades comerciales.

Tabla 5. Fijación de precios

Utiliza alguna técnica para fijar lo precios de sus productos		
DIMENSIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Empíricamente	90	55,15
Contabilidad de Costos	50	30,74
Matemática Financiera	9	4,88
Otro	15	9,23
TOTAL	164	100
Limpieza	16	9,7
Otro	6	3,49
TOTAL	164	100

Fuente: Investigación de campo, UTC Actividad Económica de Latacunga (2019).

En los negocios las cosas y los cambios ocurren rápido, y puede que no se tenga tiempo para aprender lo suficiente sobre éste. Por eso, antes emprender se debe organizar el negocio mediante una estructura que le permita crecer, de los datos recolectados, se puede ver que la mayor parte de negocios comerciales trabajan el dueño y el vendedor y se puede decir que también hay locales donde el dueño es la única persona que se encarga de realizar las actividades comerciales.

Los emprendedores suelen calcular una necesidad de financiación un poco por encima de la inversión inicial y confían en el éxito del negocio, para autofinanciarse desde el principio. Sin embargo, es frecuente que las cosas tarden meses o años en generar la tesorería suficiente, esto sucede generalmente como se puede ver en los datos resultantes la mayoría de los encuestados 55.15% lo realizan de una manera empírica la fijación de precios ocasionando un inadecuado manejo financiero en lo pequeños negocios.

Del análisis realizado se desprende que muchos pequeños emprendimientos comerciales, cometen el error de comenzar a operar sin plantearse su misión, visión, valores y estrategia. La mayoría de los locales comerciales, ignoran el impacto que tiene

para un negocio la definición clara de una gestión administrativa. Por lo que es importante se planteen su razón de existir, a dónde quieren llegar o cómo se ven dentro de determinado tiempo para así, trabajar y operar persiguiendo un objetivo claro.

Por otro lado, la falta de una cultura empresarial puede crear confusiones a futuro sobre que es o a que se dedica el negocio y hacia dónde se dirige que evidentemente, se verán reflejadas en sus resultados y su relación con clientes, proveedores, empleados, finanzas entre otros.

DISCUSIÓN

Del diagnóstico realizado, por parte de los estudiantes de Administración, se puede evidenciar claramente la necesidad que tiene el mercado y el compromiso que conlleva para los estudiantes, el aplicar correctamente los conocimientos aprendidos y saber suplir la demanda de capacitaciones para que la parte de emprendimientos y el sector comercio en general, pueda surgir de forma que puedan perdurar en el tiempo, de tal manera que sus aportaciones económicas a nivel del país sean significativas y

contribuyan con la calidad de vida de sus familias..

Actualmente es necesario construir las bases para el desarrollo y solvencia de los pequeños negocios comerciales por medio de prácticas que ayuden a evitar el colapso del negocio, entendiendo que hoy en día se está atribuyendo las falencias de la mayoría de emprendimientos a la falta de un Gobierno Corporativo que no es más que una nueva forma de concebir los negocios, definiendo un sistema donde las sociedades son dirigidas y controladas.

Mediante estas bases de estudio se puede recalcar que el fracaso empresarial de los pequeños negocios se debe principalmente a que los empresarios carecen de conocimiento acerca de lo que es la gestión empresarial, por lo tanto, no realizan varios procesos administrativos, no se desafían a sí mismos por medio de estrategias competitivas que los ayude a permanecer en el mercado y a ingresar en nuevos mercados

REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS

- Albarracín, J. G. (2014). *Influencia de las Tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas*. Colombia: Estudios Gremiales.
- Baca Urbina, G. (2004) *Evaluación de Proyectos*. Mc Graw Hill. 4a Edición.
- Beneke, & Winterboer. (1984). *Programación lineal aplicación a la agricultura*. España: Editorial AEDOS, 222.
- Brown, Monique R. (2000). "Host your own chef's table". Black Enterprise
- Campa, H. V. (15 de Agosto de 2016). *Herramientas tecnológicas para fidelizar clientes*. Obtenido de <https://medium.com/@hvelasquezcampa/5-herramientas-tecnol%C3%B3gicas-para-fidelizar-clientes-f94b3bf225e5>
- Cuomo, V. (03 de Febrero de 2016). *Docplayer*. Recuperado el 09 de Enero de 2019, de <https://docplayer.es/1828230-Software-configuration-management-scm.html>
- David, F. (2008). "Conceptos de Administración Estratégica" Decimoprimer Edición. Editorial Pearson Educación, México.
- Díaz, M. (26 de Abril de 2017). *Semrush*. Obtenido de <https://es.semrush.com/blog/fidelizar-clientes-email-marketing-efectivo/>
- EMCEBAR CD MX | PUEBLA | MONTERREY, (2014). <http://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos-tipos-de-restaurante/>
- Fernández Fernando Zapata, UNIVERSIDAD VERACRUZANA, Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. Tesis (2007).
- Fernández, K. (2017, Agosto 28). ¿Conoce el nivel de madurez tecnológica que tiene en su empresa? ITNOW, p. 2.
- Freeman, Stoner (1997). *Administración*. Gilber Editorial PHP Prentice Hall.
- GEM. (2 de Junio de 2013). *Escuela Superior Politécnica del Litoral*. Recuperado el 26 de Febrero de 2015, de www.espae.espol.edu.ec: http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/libros/reporte_gem2013.pdf
- GlobalSTD, b. (04 de Mayo de 2018). *Global STD*. Obtenido de <https://www.globalstd.com/networks/blog/7-herramientas-tecnologicas-para-aumentar-la-calidad-en-la-atencion-al-cliente>
- Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. 4a Edición.
- Hernández Hernández, A. (2005). *Formulación y evaluación de proyectos de inversión*. Thomson. 5 a Edición.
- Huerta Ríos, E. y Siu Villanueva, C. (1990) *Análisis y evaluación de proyectos de inversión para bienes de capital*. Instituto Mexicano de Contadores, A.C. 1a Edición.

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Incidencia del proceso administrativo en los pequeños negocios comerciales de la ciudad de Latacunga.

INEC (2016) Datos estadísticos, Instituto Nacional de Estadística y Censo, Ecuador
INEC. (05 de ABRIL de 2015). ECUADOR CIFRAS. Obtenido de ECUADOR CIFRAS: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Empresas_2014/Principales_Resultados_DIEE_2014.pdf
Investigación de Campo. (2018). Entorno Empresarial. Latacunga. Carrera de Administración de Empresas UTC

Littunen, H. (1998). "The survival of firms over the critical first 3 years and the. *Entrepreneurship and Regional Development* , 10(3).
Morris y Brennan. (2000). "Creating a seamless local government and small business. Brisbane, Australia,, paper presented at the.
Morrison, e. a. (2003). "Small Business growth: intention, ability, and. *Journal of Small business Management*, 41(4): 417-425.

Moya, M. (1998). *La programación lineal*. Costa Rica: EUNED, 264.
Robson, P. &. (2000). "SME growth: the relationship with business advice and. *Small Business Economics*, 15: 193.
Sánchez Aviña, J. (2006) *El proceso de la investigación de tesis, un proceso contextual*. UIP. 2s Edición.
Sudhir Andrews (2007). "1. Origins of the Food Service Industry. *Food & Beverage Management*". McGraw Hill.
Thompson, A. y Strickland, A. (2003). "Planeación Estratégica – Teoría y casos". Editorial McGraw-Hill.
Van Home, J.(1997). *Administración Financiera*. Prentice Hall. 10ma Edición.
Weber, J. (1984). *Matemática para administración y economía*. Mexico: Editorial Hala, 823.