

<https://doi.org/10.69639/arandu.v13i2.2199>

Análisis de los factores de éxito en la sostenibilidad de las microempresas del sector comercial del cantón Morona

Analysis of the success factors in the sustainability of micro-enterprises in the commercial sector of the Morona canton

Clara Patricia Campoverde Solorzano

Pachycampoverde625@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-7589-7561>

Universidad Católica de Cuenca sede Macas
Macas – Ecuador

Romel Patricio Mena Trujillo

romel.mena@ucacue.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0000-6933-1674>

Universidad Católica de Cuenca
Morona Santiago – Ecuador

Artículo recibido: 18 marzo 2026- Aceptado para publicación: 20 abril 2026
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.

RESUMEN

Las microempresas desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico local, ya que contribuyen a la generación de empleo, la dinamización del mercado y el fortalecimiento del tejido empresarial. Sin embargo, muchas de estas unidades productivas enfrentan diversas dificultades relacionadas con la gestión empresarial, el acceso al financiamiento y la competitividad en el mercado, lo que puede afectar su sostenibilidad a largo plazo. El objetivo de la presente investigación fue analizar los factores que influyen en la sostenibilidad de las microempresas del sector comercial del cantón Morona, con el fin de identificar los elementos que favorecen su permanencia y desarrollo dentro del mercado local. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo, no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 55 microempresas registradas en el cantón Morona, de las cuales se seleccionó una muestra de 35 microempresas. Para la recolección de la información se aplicó una encuesta estructurada compuesta por 16 preguntas organizadas en cinco secciones relacionadas con mercado, proveedores, innovación, financiamiento y sostenibilidad empresarial. Los datos obtenidos fueron analizados mediante el software estadístico SPSS utilizando técnicas como regresión múltiple y la prueba de Chi-cuadrado, lo que permitió identificar relaciones significativas entre las variables analizadas. Los resultados evidencian que factores como la planificación empresarial, la innovación y el acceso al financiamiento influyen de manera importante en la sostenibilidad de las microempresas. En conclusión, fortalecer las capacidades de gestión de los microempresarios y promover el acceso a recursos financieros

puede contribuir significativamente al desarrollo y permanencia de las microempresas en el mercado.

Palabras clave: microempresas, sostenibilidad empresarial, emprendimiento, competitividad, desarrollo local

ABSTRACT

Microenterprises play a fundamental role in local economic development, as they contribute to job creation, market dynamization, and the strengthening of the business sector. However, many of these productive units face various difficulties related to business management, access to financing, and market competitiveness, which may affect their long-term sustainability. The objective of this research was to analyze the factors influencing the sustainability of microenterprises in the commercial sector of Morona canton, in order to identify the elements that favor their permanence and development within the local market. The research was conducted under a quantitative approach with a descriptive, non-experimental, and cross-sectional design. The population consisted of 55 registered microenterprises in Morona canton, from which a sample of 35 microenterprises was selected. For data collection, a structured survey composed of 16 questions organized into five sections related to market, suppliers, innovation, financing, and business sustainability was applied. The obtained data were analyzed using SPSS statistical software through techniques such as multiple regression and the Chi-square test, which allowed the identification of significant relationships among the analyzed variables. The results show that factors such as business planning, innovation, and access to financing significantly influence the sustainability of microenterprises. In conclusion, strengthening the management capacities of microentrepreneurs and promoting access to financial resources can significantly contribute to the development and permanence of microenterprises in the market.

Keywords: microenterprises, business sustainability, entrepreneurship, competitiveness, local development

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

Las microempresas desempeñan un papel fundamental en el desarrollo económico y social de los países, especialmente en economías emergentes donde constituyen una de las principales fuentes de generación de empleo y dinamización del mercado. Estas unidades productivas permiten el desarrollo de iniciativas emprendedoras, facilitan la generación de ingresos familiares y contribuyen al fortalecimiento del tejido productivo local.

En América Latina, las microempresas representan un alto porcentaje del total de organizaciones empresariales. Su presencia es particularmente relevante en sectores como el comercio, los servicios y la producción artesanal, donde muchas personas encuentran una oportunidad para integrarse al sistema económico y mejorar sus condiciones de vida. Debido a su flexibilidad y capacidad de adaptación, las microempresas se han convertido en un elemento clave para el desarrollo económico regional.

En el caso del Ecuador, las microempresas constituyen aproximadamente el 93,7 % de las unidades productivas del país, lo que demuestra su gran importancia dentro de la estructura económica nacional. Estas organizaciones contribuyen significativamente a la generación de empleo y al fortalecimiento de las economías locales, especialmente en zonas donde las oportunidades laborales formales son limitadas.

Sin embargo, a pesar de su relevancia económica, muchas microempresas enfrentan diversas dificultades que afectan su sostenibilidad en el tiempo. Entre los principales desafíos se encuentran el acceso limitado al financiamiento, la escasa capacitación empresarial, la falta de estrategias de planificación y las dificultades para acceder a nuevos mercados. Estas condiciones pueden limitar su crecimiento y reducir sus posibilidades de permanencia en el mercado.

En este contexto, resulta necesario analizar los factores que influyen en el éxito y sostenibilidad de las microempresas, ya que comprender estas condiciones permite identificar estrategias que fortalezcan su competitividad y contribuyan al desarrollo económico local. Asimismo, el estudio de estos factores permite generar información útil para el diseño de políticas públicas orientadas al fortalecimiento del sector empresarial.

Por lo tanto, el objetivo de la presente investigación es analizar los factores internos y externos que inciden en la sostenibilidad de las microempresas del sector comercial del cantón Morona, con el fin de identificar las condiciones que favorecen su competitividad y permanencia en el mercado.

Para analizar estas condiciones se utilizó el **modelo del Diamante de Porter**, el cual explica la competitividad empresarial a partir de cuatro elementos: condiciones de los factores, condiciones de la demanda, industrias relacionadas y estrategia empresarial.

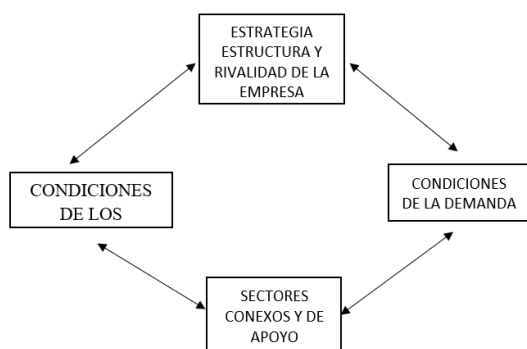
El modelo del Diamante de Porter permite comprender cómo los distintos factores del entorno influyen en la competitividad de las empresas y en su capacidad para desarrollarse dentro

de un mercado determinado. Este enfoque teórico resulta especialmente útil para analizar la dinámica de las microempresas, ya que considera tanto factores internos relacionados con la gestión empresarial como factores externos vinculados con las condiciones del mercado y el entorno económico.

La aplicación de este modelo en el análisis de las microempresas del cantón Morona permite identificar los elementos que favorecen o limitan su desarrollo, así como comprender de qué manera las condiciones del entorno influyen en su capacidad de crecimiento y permanencia en el mercado. De esta manera, el estudio busca aportar información relevante que contribuya al fortalecimiento del sector microempresarial y al diseño de estrategias orientadas a mejorar la competitividad y sostenibilidad de estos negocios en el contexto local.

Figura 1

Diamante de Porter (Porter, 1990)



Elaborado por: El autor.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que permitió analizar y medir diferentes variables relacionadas con la sostenibilidad de las microempresas mediante la recolección y el análisis de datos numéricos. Este enfoque facilitó la aplicación de técnicas estadísticas que permitieron identificar relaciones entre los factores estudiados y su influencia en el desarrollo de las microempresas.

El estudio adoptó un diseño descriptivo, no experimental y de corte transversal. El diseño descriptivo permitió caracterizar las principales variables relacionadas con la gestión empresarial de las microempresas, mientras que el diseño no experimental se aplicó debido a que las variables fueron observadas en su contexto natural sin manipulación directa por parte del investigador. Por otra parte, el estudio fue de tipo transversal, ya que la recolección de los datos se realizó en un único momento del tiempo, lo que permitió analizar la situación actual de las microempresas dentro del contexto del cantón Morona.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 55 microempresas registradas en el cantón Morona, las cuales desarrollan principalmente actividades relacionadas con el sector

comercial. Estas microempresas representan una parte importante del tejido empresarial local, ya que contribuyen significativamente a la generación de empleo y al dinamismo económico de la región.

A partir de la población identificada, se seleccionó una muestra de 35 microempresas, lo que representa el 63,6 % del total de la población. La selección de la muestra permitió obtener información representativa sobre las características y condiciones de funcionamiento de las microempresas del sector comercial en el cantón Morona. La participación de los microempresarios se realizó de manera voluntaria, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información proporcionada.

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento una encuesta estructurada dirigida a los propietarios o responsables de las microempresas. El cuestionario estuvo compuesto por un total de 16 preguntas organizadas en cinco secciones principales relacionadas con diferentes aspectos de la gestión empresarial. Estas secciones abordaron temas vinculados con el mercado, los proveedores, la innovación, el financiamiento y la sostenibilidad empresarial, con el propósito de identificar los factores que influyen en el desarrollo y permanencia de las microempresas en el mercado.

El instrumento de investigación fue diseñado considerando los objetivos del estudio y las variables previamente identificadas en la revisión teórica. Las preguntas fueron formuladas de manera clara y sencilla con el fin de facilitar la comprensión por parte de los encuestados y garantizar la calidad de la información recopilada.

Para medir la percepción de los microempresarios se utilizó una escala de Likert de cinco puntos, la cual permitió evaluar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los participantes frente a diferentes afirmaciones relacionadas con la gestión empresarial. Esta escala incluyó las siguientes categorías de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo. La utilización de esta escala permitió obtener información cuantificable que posteriormente fue analizada mediante técnicas estadísticas.

La aplicación de las encuestas se realizó de manera directa a los microempresarios del cantón Morona, lo que permitió obtener información de primera mano sobre las condiciones y características de sus negocios. Durante el proceso de recolección de datos se explicó a los participantes el objetivo de la investigación y se garantizó que la información obtenida sería utilizada únicamente con fines académicos.

Una vez recopilada la información, los datos fueron organizados y codificados para su posterior procesamiento estadístico. El análisis de los datos se llevó a cabo mediante el software estadístico SPSS, el cual permitió aplicar diferentes técnicas de análisis descriptivo e inferencial.

Entre las técnicas estadísticas utilizadas se encuentran el análisis de regresión múltiple y la prueba de Chi-cuadrado. El análisis de regresión permitió examinar la relación entre diferentes variables independientes y su influencia en la sostenibilidad de las microempresas, mientras que

la prueba de Chi-cuadrado permitió identificar la existencia de relaciones significativas entre las variables categóricas consideradas en el estudio.

La aplicación de estas técnicas estadísticas permitió interpretar los resultados obtenidos y comprender de manera más profunda los factores que influyen en el desarrollo y sostenibilidad de las microempresas del cantón Morona.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las encuestas a los microempresarios del cantón Morona permitieron identificar diversos factores que influyen en la sostenibilidad y desarrollo de las microempresas del sector comercial. El análisis de los datos se realizó mediante el software estadístico SPSS, lo que permitió examinar tanto las características sociodemográficas de los emprendedores como las variables relacionadas con la gestión empresarial, el acceso a recursos y las condiciones del mercado.

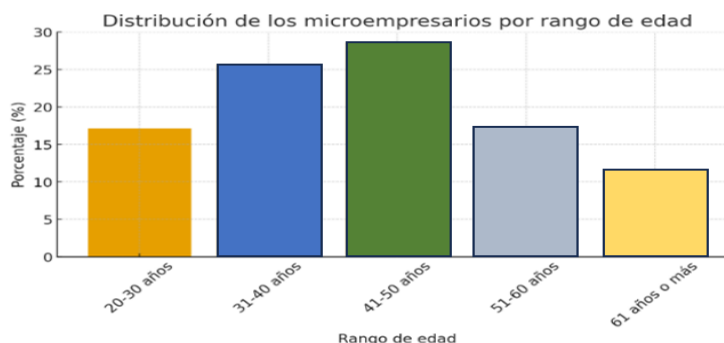
En relación con la edad de los microempresarios, los resultados muestran que la mayor parte de los participantes se encuentra en un rango de edad entre los 31 y 50 años. Este resultado evidencia una alta participación de personas en edad productiva dentro de las actividades empresariales, lo que puede influir positivamente en la experiencia, la toma de decisiones y la capacidad de gestión de los negocios. La presencia de emprendedores dentro de este rango de edad sugiere que muchos de ellos han adquirido conocimientos y habilidades a lo largo de su trayectoria laboral, lo que contribuye al desarrollo y estabilidad de sus microempresas.

Asimismo, se observó que una parte importante de los microempresarios cuenta con varios años de experiencia en la actividad comercial, lo cual representa un factor relevante para la sostenibilidad empresarial. La experiencia acumulada permite a los emprendedores comprender mejor las dinámicas del mercado, adaptarse a los cambios del entorno económico y establecer relaciones comerciales más sólidas con proveedores y clientes.

Por otro lado, los resultados también evidencian que el acceso al financiamiento constituye uno de los principales desafíos para las microempresas del cantón Morona. Muchos de los microempresarios manifestaron que las limitaciones para obtener créditos o recursos financieros dificultan la inversión en mejoras tecnológicas, la ampliación de sus negocios o la diversificación de sus productos y servicios. Esta situación puede afectar el crecimiento de las microempresas y limitar su capacidad para competir en mercados más amplios.

En cuanto a la innovación empresarial, los resultados indican que las microempresas que implementan estrategias de innovación, ya sea en sus productos, servicios o procesos de comercialización, presentan mayores posibilidades de mantenerse competitivas en el mercado. La adopción de nuevas ideas, el uso de herramientas tecnológicas y la adaptación a las demandas de los consumidores representan elementos clave para fortalecer la sostenibilidad

Figura 2
Distribución de edad de los microempresarios

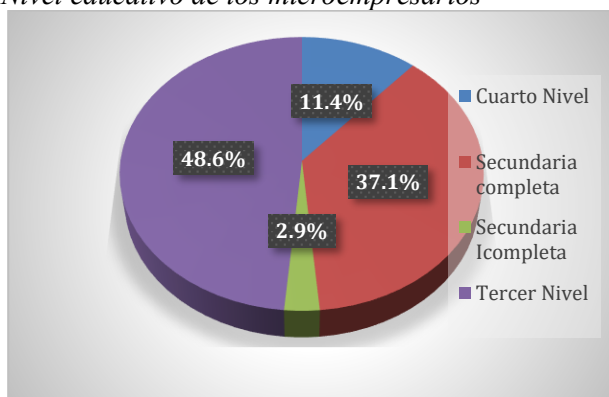


Elaborado por: El autor.

La mayoría de los microempresarios se encuentra en un rango de edad entre 31 y 50 años, lo que refleja una importante participación de personas con experiencia laboral en el desarrollo de actividades comerciales.

Por otra parte, el análisis del nivel educativo de los emprendedores evidencia que una proporción significativa posee estudios de educación superior, mientras que otro grupo importante cuenta con educación secundaria completa. Como se observa en la Figura 3, la formación académica puede contribuir al fortalecimiento de las capacidades de gestión empresarial.

Figura 3
Nivel educativo de los microempresarios



Elaborado por: El autor.

Los resultados muestran que una parte importante de los microempresarios cuenta con estudios superiores, lo que puede favorecer la aplicación de conocimientos administrativos en la gestión de sus negocios.

El análisis de regresión múltiple mostró un coeficiente de correlación $R = 0.732$, lo que indica una relación significativa entre los factores analizados y la sostenibilidad empresarial.

El valor de $R^2 = 0.536$ indica que el 53,6 % de la variabilidad de la sostenibilidad empresarial puede explicarse por variables como la inversión y el acceso a mercados.

Como se observa en la Figura 4, la inversión y el acceso a recursos financieros presentan una relación positiva con la permanencia de las microempresas en el mercado.

Figura 4*Modelo de regresión de sostenibilidad empresarial*

Modelo	R	R Cuadrado	R ajustado	Error de estándar de la estimación					
					Cambio en R ²	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
1	0.732	0.536	0.482	0.5231	0.536	9.872	3	31	0.0005

Elaborado por: El autor con SPSS.

La ecuación del modelo de regresión fue:

$$\text{Sostenibilidad} = 0.221 + 0.241 (\text{Inversión}) + 0.363 (\text{Acceso a mercados})$$

En cuanto al análisis estadístico inferencial, se aplicó una prueba de Chi-cuadrado con el objetivo de determinar la relación entre las variables analizadas. Los resultados obtenidos evidencian una relación significativa entre los factores empresariales y la sostenibilidad de las microempresas.

Figura 5*Resultados de la prueba de Chi-cuadrado*

	Valor	Grados de libertad	Significancia asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9.412	2	0.009
Razón de verosimilitud	10.035	2	0.007
Asociación lineal por lineal	6.12	1	0.013
Número de casos válidos	35		

Elaborado por: El autor con SPSS.

Los resultados muestran una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas, lo que indica que ciertos factores empresariales como la sostenibilidad, inversión y el acceso a financiamiento influyen significativamente en la sostenibilidad de las microempresas.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron analizar los factores que influyen en la sostenibilidad de las microempresas del sector comercial del cantón Morona. A partir del análisis de los datos recopilados mediante encuestas aplicadas a los microempresarios, se logró identificar diversas características relacionadas con la gestión empresarial, así como elementos que influyen en la permanencia de los negocios en el mercado.

En primer lugar, se evidenció que las microempresas representan una importante fuente de generación de empleo y dinamización económica dentro del cantón Morona. La mayoría de los emprendedores que participan en este sector se encuentran en edad productiva y poseen diferentes niveles de formación académica, lo que contribuye al desarrollo de habilidades de gestión y toma de decisiones dentro de sus negocios. Estos resultados reflejan la importancia del emprendimiento como una alternativa para mejorar las condiciones económicas de la población.

Asimismo, los resultados del estudio permitieron identificar que factores como la planificación empresarial, la innovación y la inversión en el negocio desempeñan un papel fundamental en la sostenibilidad de las microempresas. Los emprendedores que establecen metas claras, aplican estrategias de mejora en sus productos o servicios y realizan inversiones en el desarrollo de sus actividades comerciales presentan mayores posibilidades de mantener sus negocios en el mercado a largo plazo.

De igual manera, el análisis estadístico realizado evidenció la existencia de relaciones significativas entre las variables estudiadas, lo que demuestra que la sostenibilidad empresarial no depende de un único factor, sino de la interacción de múltiples elementos relacionados con la gestión interna de la empresa y las condiciones del entorno económico. En este sentido, el acceso al financiamiento, la capacidad de adaptación al mercado y el desarrollo de estrategias competitivas se convierten en aspectos clave para fortalecer el crecimiento de las microempresas.

En conclusión, los resultados de esta investigación destacan la importancia de fortalecer las capacidades empresariales de los microempresarios mediante procesos de capacitación, acceso a recursos financieros y apoyo institucional. El desarrollo de políticas públicas orientadas al fortalecimiento del emprendimiento puede contribuir significativamente a mejorar la competitividad de las microempresas y promover su crecimiento sostenible.

Finalmente, este estudio aporta información relevante para comprender los factores que influyen en el desarrollo de las microempresas en el contexto local, lo que puede servir como base para futuras investigaciones orientadas al análisis del emprendimiento y la sostenibilidad empresarial en diferentes regiones del país.

REFERENCIAS

- Anguiano, A. (2022). Factores que determinan la creación de microempresas.
- Bajdor, P., Pawełszek, I., & Fidlerova, H. (2021). Analysis and Assessment of Sustainable Entrepreneurship Practices in Polish Small and Medium Enterprises. *Sustainability*, 13(7), Article 7. <https://doi.org/10.3390/su13073595> Descargar desde <https://www.gemconsortium.org/report/51414>
- Gómez González, C. D., Silva Olvera, M. de los Á., González Adame, Y., & Parga Chiriboga Falconí, D. M., & Ureta Zambrano, M. I. (2021). Análisis de competitividad en la asociación de cacao san plácido, Portoviejo, Ecuador. *ECA Sinergia*, 12(3), 50-66. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588569107004/>
- Chirinos, Y. del V., Meriño, V. H., Martínez, C. Y., & Pérez, C. M. (2018). Emprendimiento sostenible para el desarrollo económico de las PYMES. *Revista ESPACIOS*, 39(07). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n07/18390703.html>
- Cruz Vargas, K. M. D. (2023). Factores que influyen en el emprendimiento juvenil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), Article 4. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7146EducacionEnEmprendimientoYSostenibilidadP araLaConf-9545987.pdf <https://www.researchgate.net/publication/366028530>
- Flores, M. C., Muñoz, O. G., & Romero, V. V. (2018). REFLEXIONES SOBRE DESARROLLO EMPRESARIAL. RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C.
- Global Entrepreneurship Monitor (GEM). (2024). *Informe GEM Ecuador 2023-2024*.
- Montoya, N. (2018). El perfil de los empresarios y la creación de empresas en el municipio de Villa Hidalgo, jal. *ConCiencia Tecnológica*, 55 (enero-Junio), 19-28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6839144>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Instituto Nacional de Estadísticos y Censos. (2024). Registro Estadístico de Empresas 2023. Instituto Nacional de Estadística y Censos. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Registro_Empresas_Establecimientos/2023/Semestre_I/Boletin_REEM_2023.pdf
- Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Omnia Año*, 13(2), 158-184.
- López Fernández, R., Avello Martínez, R., Palmero Urquiza, D. E., Sánchez Gálvez, S., & Quintana Álvarez, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad

- en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2(Sup)), Article 2(Sup). <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390>
- Medeiros. (2019). COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MPCEIP). (2023). Boletín de Economía Popular y Solidaria 2023. <https://www.produccion.gob.ec>
- Morales Ibarra, R. (2021). El emprendimiento y autoempleo como una alternativa al desempleo en jóvenes profesionistas. *RILCO DS: Revista de Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 3(25 (Noviembre)), 2. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8547362>
- Porter, M. E. (1990). The Competitive Advantage of Nations. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/1990/03/the-competitive-advantage-of-nations>
- Rodríguez, F. Y. S., Lira, L. A. N., & Ore, N. E. C. (2024). Factores internos y externos que inciden en la investigación científica en estudiantes de posgrado. *IGOBERNANZA*, 7(26), Article 26. <https://doi.org/10.47865/igob.vol7.n26.2024.345>
- Rodríguez Moreno, D. C. (2016). Emprendimiento sostenible, significado y dimensiones. *Katharsis*, 21, Article 21. <https://doi.org/10.25057/25005731.775>
- Romero López, R., Noriega Morales, S. A., Escobar Toledo, C. E., & Ávila Delgado, V. I. (2009). Factores críticos de éxito: Una estrategia de competitividad. *CULCyT: Cultura Científica y Tecnológica*, 6(31), 5-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3238572>
- Ronquillo, C. J. A., Bayas, C. P. J., & Tituaña, L. E. M. (2022). Propuesta de contenidos en plan de capacitación administrativa para emprendimientos en Quito. *REVISTA ERUDITUS*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.35290/re.v3n1.2022.538>
- Rueda Granda, G. V. (2019). Análisis de los factores asociados a la sostenibilidad de los emprendimientos en la zona de planificación 7 – Sur del Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 4(5), 370-397. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164258>
- Sáenz Vota, C., & Avila Arce, A. (2016). Microempresas Y Capital Humano: Un Análisis Para México. *Ra Ximhai*, 12(4), 183-195. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46146927011>
- Sastre, R. (2013). La Motivación emprendedora y los Factores que contribuyen con el éxito del emprendimiento. *Ciencias Administrativas*, 1, Article 1. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/586>
- Sumba Bustamante, R. Y., Saltos Ruiz, G. R., Rodríguez Suarez, C. A., & Tumbaco Santiana, Z. L. (2020). El desempleo en el Ecuador: Causas y consecuencias. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(10), 774-797. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7659441>

Vargas Valdiviezo, M. A., & Uttermann Gallardo, R. (2020). Emprendimiento: Factores esenciales para su constitución. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 709-720.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29063559024/html/>