



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

**SEDE MANABÍ**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

LA IMPORTANCIA DE LA INNOVACIÓN EN LAS PYMES DE SERVICIO EN EL  
CANTÓN ROCAFUERTE.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA  
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE Y LOCAL.

**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

**PREVIO AL TÍTULO DE**

**INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**AUTOR**

PISCO VÉLEZ JHON KELVIN

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

MGTR. OSCAR IVÁN CERÓN TATAC

**ABRIL 2020**

**PORTOVIEJO – MANABÍ - ECUADOR**

**CERTIFICACIÓN DE TUTOR**

Mgtr. Oscar Iván Céron Tatac

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**CERTIFICA**

En mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, certifico haber revisado el presente manuscrito de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí, cumpliendo la Normativa del Trabajo de Integración Curricular; en consecuencia, es apto para su presentación y sustentación.

---

Mgtr. Oscar Iván Céron Tatac

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

C.I. 1310821911

**APROBACIÓN TRIBUNAL**

El jurado examinador, aprueba el presente manuscrito en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí:

---

Mtr. Neil Brito Pardo  
C.I.0601889090  
**PRIMER LECTOR**

---

Mg. Ana M. Sagñay Carrillo  
C.I. 0602740672  
**SEGUNDO LECTOR**

---

PhD. Dayana Valdés Pérez  
C.I. 0960150993  
**TERCER LECTOR**

**DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Este manuscrito no contiene ningún tipo de material que ha sido aceptado para la obtención de un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de soporte que ha sido debidamente citada en mi trabajo. Este trabajo es de total responsabilidad del autor, quien declara bajo juramento que ninguna sección de este trabajo de integración curricular infringe los derechos de autor de nadie.

Portoviejo, marzo del 2020

(f): \_\_\_\_\_

**Jhon Kelvin Pisco Vélez**

C.I. 1313348326

Rocafuerte – Av. 6 de diciembre

[jkpv16@gmail.com](mailto:jkpv16@gmail.com)

+593 963116703

## **DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a distribuir este manuscrito de investigación en medios físicos y electrónicos con el fin de promover la divulgación de mis resultados a la comunidad científica y a la sociedad en general. Adicionalmente autorizo el uso de los contenidos de esta investigación como bibliografía para fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, citando como fuente de información al autor de este trabajo.

---

**Jhon Kelvin Pisco Vélez**

C.I. 1313348326

**DEDICATORIA**

Dedico todo mi esfuerzo a mis padres José y Josefa, quienes han trabajado muy duro para que yo haya seguido estudiando y que haya culminado mi carrera universitaria, los cuales siempre han estado pendiente de mi bienestar al igual que el de mis hermanos, por ello este trabajo, mi título y mi esfuerzo se los dedico totalmente a ellos.

*Jhon Kelvin Pisco Vélez*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco mucho a Dios, porque su gracia y amor me ha permitido culminar esta carrera, a mis padres quienes estuvieron y me apoyaron en todo este trayecto universitario. De la misma forma agradezco a mis amigos con quienes hemos pasados momentos de fraternidad fuera y dentro de la universidad y a varias personas que de una u otra manera me apoyaron y me motivaron a seguir adelante. Finalmente doy gracias a todos los profesores que nos compartieron sus conocimientos y así mismo un agradecimiento especial a mi tutor de tesis el Mgtr. Oscar Céron Tatac, quien fue el guía y apoyo fundamental para culminar este trabajo investigativo.

*Jhon Kelvin Pisco Vélez*

## INNOVACIÓN EN LAS PYMES DE SERVICIOS

## Resumen

El presente estudio de tipo mixto destacó la importancia de la innovación de las pymes de servicio, en el cantón Rocafuerte, Manabí. Por tanto, esta investigación se desarrolló el 17 de enero de 2020, permitiendo observar cómo se desarrolló este proceso en el 2019. Se basó en varios métodos de investigación documental, de campo y cuantitativa, priorizándose la recolección de datos mediante una encuesta acerca de la importancia de la innovación para la mejora de los servicios, aplicada a los propietarios de las 46 microempresas ubicadas en el centro del cantón. Se aplicó el tipo de investigación estratificado dividido en 7 grupos por los servicios que ofrecen, transporte público, educación, alimentación, salud, gimnasios, servicios técnicos y otros. Los resultados de las encuestas muestran que el 89% de las 46 pymes encuestadas manifiestan que su innovación en su servicio se basa con mayor frecuencia en la atención al cliente. El análisis de estos resultados indica que las innovaciones que realizan no son constantes, ya que éstas se dan en un cierto tiempo determinado porque sus niveles de ganancias no son muy altos y sus ingresos trimestrales ni varían, ni incrementan. Los factores como la falta de financiamiento y la apertura a créditos bancarios les impiden innovar frecuentemente. Pese a que las innovaciones realizadas por las pymes no son frecuentes, las pocas que se realizan son de tipo radical, porque que aunque carecen de fondos propios, éstas invierten un dinero con el que no cuentan, cuando verdaderamente lo necesitan.

*Palabras clave:* innovación, servicios, pymes, satisfacción, competitividad.

## SERVICE INNOVATION IN SMEs

## Abstract

This mixed research study emphasized the importance of service innovation in small and medium-sized enterprises (SMEs), in Rocafuerte Canton, Manabí, as it made it possible to understand how this process developed during 2019. Thus, this study was carried out in January 2020; it was based on documentary, field and quantitative research methods, prioritizing data collection through a survey on the relevance of innovation to improve services; this survey was conducted among the owners of the 46 SMEs located in downtown Rocafuerte. Stratified sampling method was applied, so that participants were divided into seven groups by services such as public transport, education, food, health, gyms, technical services and other essential services. The findings of the surveys reveal that 89% of owners of the 46 SMEs point out their service innovation is more frequently based on customer service. The analysis of these results shows that the implemented innovations are not constant as they occur for a certain period of time for the reason that their levels of profit are not very high, and their quarterly earnings neither vary nor increase. Some factors such as lack of financing and lack of ease access to bank loans prevent them from implementing innovations frequently. Regardless of the fact that the innovations carried out in these SMEs are not recurrent, the few ones that are activated are radical because even though their owners lack their own funds, they invest money they do not have, when it is absolutely necessary.

*Keywords:* innovation, services, SMEs, satisfaction, competitiveness

## TABLA DE CONTENIDO

<i>CERTIFICACIÓN DE TUTOR</i> .....	<i>ii</i>
<i>APROBACIÓN TRIBUNAL</i> .....	<i>iii</i>
<i>DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD</i> .....	<i>iv</i>
<i>DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR</i> .....	<i>v</i>
<i>DEDICATORIA</i> .....	<i>vi</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i> .....	<i>vii</i>
<i>ABSTRACT:</i> .....	<i>viii</i>
<i>INDICE DE FICHAS TÉCNICAS POR PREGUNTAS</i> .....	<i>xii</i>
<i>ÍNDICE DE FICHAS POR GRUPOS Y ACTIVIDADES DE NEGOCIOS.</i> .....	<i>xiii</i>
<i>ÍNDICE DE TABLAS DE PONDERACIONES Y DESCRIPCIONES</i> .....	<i>xiv</i>
<i>ANEXOS:</i> .....	<i>xv</i>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de las variables de la problemática</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2 Cuadro de descripción de tipos de innovación</b> .....	<b>5</b>
<b>2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 Objetivo General:</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2 Objetivos Específicos:</b> .....	<b>6</b>
<b>3. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1 Metodología de investigación</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1.1 Descripción de métodos</b> .....	<b>7</b>
<b>3.2 MUESTRA</b> .....	<b>8</b>
<b>3.2.1 Tablas de comparación de la muestra</b> .....	<b>8</b>
<b>3.3 TIPOS DE MUESTREO:</b> .....	<b>10</b>
<b>3.3.1 Método estratificado</b> .....	<b>10</b>

3.4	<i>Tipos de investigación.....</i>	<i>11</i>
3.5	<i>Descripción de los tipos de investigación.....</i>	<i>12</i>
3.6	<i>Técnicas de investigación .....</i>	<i>13</i>
4.	<b>RESULTADOS:</b> .....	<i>14</i>
5.	<i>Resultados del objetivo 1:.....</i>	<i>14</i>
6.	<i>Resultados del objetivo 2:.....</i>	<i>33</i>
7.	<i>Resultado del objetivo 3.....</i>	<i>41</i>
9.	<b>DISCUSIÓN:</b> .....	<i>64</i>
10.	<b>CONCLUSIONES:</b> .....	<i>67</i>
11.	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<i>68</i>
12.	<b>ANEXOS</b> .....	<i>71</i>

**INDICE DE FICHAS TÉCNICAS POR PREGUNTAS**

<i>Tabulación de las encuestas</i> .....	14
<i>Fichas Técnicas</i> .....	14
<i>Ficha 1</i> .....	14
<i>Ficha 2</i> .....	16
<i>Ficha 3</i> .....	17
<i>Ficha 5</i> .....	23
<i>Ficha 6</i> .....	24
<i>Ficha 7</i> .....	27
<i>Ficha 8</i> .....	29
<i>Ficha 9</i> .....	31

**ÍNDICE DE FICHAS POR GRUPOS Y ACTIVIDADES DE NEGOCIOS.**

<i>Fichas técnicas por grupos de negocios y sus actividades</i> .....	33
<i>Ficha 1</i> .....	33
<i>Ficha 2</i> .....	35
<i>Ficha 3</i> .....	36
<i>Ficha 4</i> .....	37
<i>Ficha 5</i> .....	38
<i>Ficha 6</i> .....	39
<i>Ficha 7</i> .....	40

**ÍNDICE DE TABLAS DE PONDERACIONES Y DESCRIPCIONES**

<i>Tablas de ponderación y descripciones</i> .....	42
<i>Tablas de factores</i> .....	43
<i>Tablas de actividades</i> .....	43
<i>Tablas de efectos</i> .....	44
<i>Tablas de niveles de importancia</i> .....	45
<i>Descripción de tabla de niveles de importancia</i> .....	46
<i>Descripción de factores, actividades y efectos</i> .....	47
<i>Descripción de factores</i> .....	47
<i>Descripción de las actividades</i> .....	53
<i>Descripción de los efectos</i> .....	58
<i>Tabla de evolución de los ingresos</i> .....	63
<i>Descripción de la tabla de evolución de los ingresos</i> .....	63

**ANEXOS:**

<i>Anexo 1</i> .....	71
<i>Anexo 2</i> .....	74
<i>Anexo 3</i> .....	75
<i>Anexo 4</i> .....	76
<i>Anexo 5</i> .....	77
<i>Anexo 6</i> .....	78
<i>Anexo 7</i> .....	79
<i>Anexo 8</i> .....	80
<i>Anexo 9</i> .....	81
<i>Anexo 10</i> .....	82

## 1. INTRODUCCIÓN

La innovación dentro de las empresas cuál sea su tamaño o naturaleza, es fundamental para su sostenibilidad en el mercado, por lo que su aplicación permitirá cumplir con las necesidades y cambios que presentan el mismo y así aumentar el valor de sus servicios obteniendo mejores resultados en su rentabilidad.

Orlandi (2014) manifiesta que

El elemento central de la transformación política y económica de cualquier país en transición es la creación de un importante sector privado, y de un mayor desarrollo de las PYMES y de la actividad emprendedora. Puesto que las PYMES representan una de las principales fuerzas en el desarrollo económico, especialmente en los países en vías de desarrollo.

Ya que hoy en día estas pequeñas y medianas empresas son cada vez más representativas en el mercado, debido a ser una de las fuentes de empleo y desarrollo tanto para los sectores donde se encuentran como para el país en el general. Es por ello que Zuñiga (2016) menciona que “Las PYMES en Ecuador son fundamentales en la economía, ya que se han convertido en una fuente de generación de empleo y un medio para ofrecer productos y servicios diversos en mercados de menor tamaño”. Pero cabe recalcar que “las PYMES en el nuevo contexto mundial se enfrentan a nuevos desafíos bajo un mundo más globalizado y competitivo, obligándose a la incorporación de tecnología y la innovación como mecanismos competitivos y de creación de valor para el consumidor de sus productos o servicios” (Albuquerque, 1997).

Es así que las PYMES, se han convertido en el mundo en desarrollo como organizaciones con gran importancia para la economía en general y para la sociedad en particular, debido a su gran potencial de generar empleos para los ciudadanos, por su capacidad de producir ingresos para los sectores más débiles y su aporte al producto nacional. Además de que están poseen ventajas competitivas muy favorables, ya que al ser unas empresas pequeñas, su tamaño les permite tener una respuesta rápida antes los cambios que se presentan en el mercado y su adaptación ante estos.

Arguello (2019)

Considera que el tema de política pública enfocada a PYMES tiene un largo camino por delante. Refiere que el INEC publicó recién datos 2017 respecto a la estructura del sistema productivo, y en ellos se evidenciaba que las PYMES y microempresas están en su mayoría dedicadas al comercio y los servicios, un pequeño porcentaje a la industria y las que se enfocan en la exportación son un grupo muy pequeño (Arguello, 2019). Además señala como datos clave que según las estadísticas “en Ecuador en 2017, 3 millones iniciaron un negocio, emprendieron. La cifra 2018 creo que va a ser igual. A nivel de los últimos años, en la región el Ecuador ha sido el país más emprendedor, pero lamentablemente, en los emprendimientos mueren rápido, no llegan a pasar los 3 meses de existencia según estudios de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL, 2018). Esto se debe a que la mayor parte de emprendimiento son por necesidad, no por oportunidad y porque falta el ingrediente de innovación”.

### Imagen 1:

*Variables de clasificación: Tamaño de empresas en Ecuador.*

Se definen de acuerdo con el volumen de ventas anual (V) y el número de personas ocupadas (P)

<b>Grande:</b>	• V: \$5'000.001 en adelante. P: 200 en adelante.
<b>Mediana “B”:</b>	• V: \$2'000.001 a \$5'000.000. P: 100 a 199.
<b>Mediana “A”</b>	• V: \$1'000.001 a \$2'000.000. P: 50 a 99.
<b>Pequeña:</b>	• V: \$ \$100.001 a \$1'000.000. P: 10 a 49
<b>Microempresa:</b>	• V: < a \$100.000. P: 1 a 9.

*Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos. (INEC, 2018)*

Freel (2012) expresa que

Ante el planteamiento de que la innovación no necesariamente genera un mayor beneficio, señala que si se les va a sugerir a las pequeñas empresas que innoven, se les debe aclarar cuáles son los rendimientos esperados frente a las empresas que no lo hacen. Por lo que la mayoría tienen miedo a innovar y no conocen los beneficios que le puede traer el realizarlo y los problemas al no hacerlo, ya que una empresa que no innova está propensa a desaparecer del mercado.

Para esto Carvajal (2017) expresa que “es importante que las PYMES se desarrollen en un ambiente de mejora continuo, que les permita un crecimiento sostenible en el tiempo, con el objetivo de posicionarse y mantenerse en el mercado, con adecuadas fuentes de financiamiento”. Por lo que Quiñonez (2015) establece que “La importancia de las PYMES no reside únicamente en su potencial redistributivo y su capacidad para generar empleo, sino también en su capacidad competitiva cuando es incorporada al proceso productivo en condiciones adecuadas”.

Por lo que los cambios en las empresas dependen mucho de las necesidades o exigencias que han tener los clientes antes los servicios ofertados por las PYMES, es así que su implementación dependerá netamente de los deseos de las personas antes los servicios con los que se cuentan.

En cambio Erazo (2018) considera que “la innovación conduce a la ventaja competitiva de las empresas, incluyendo nuevas tecnologías y nuevas maneras de hacer las cosas”. Por eso la innovación en la actualidad juega un papel fundamental para la sostenibilidad de cualquier empresa, ya que el mercado va cambiando y con ello salen nuevas tecnologías, herramientas, procesos y métodos que facilitan el trabajo, por ello las empresas innovadoras son las que alcanzan un mejor desarrollo.

Las empresas presentan grandes dificultades para sobrevivir en el mercado con el pasar de los años, por lo que las PYMES están en constante búsqueda de gestión e innovación en sus procesos y servicios, ya que estas les generan una ventaja competitiva y dependiendo de esto, se puede determinar si la empresa sigue en el mercado o desaparece y así mismo su posicionamiento.

Es por ello que la problemática planteada en esta investigación nace de la necesidad de conocer la situación actual de las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte con respecto a la innovación, para ello el problema se planteó de la siguiente manera: “La inadecuada inversión en la innovación de las PYMES, produce que se encarezcan el servicio actual que se brinda a sus clientes”.

### 1.1 Descripción de las variables de la problemática

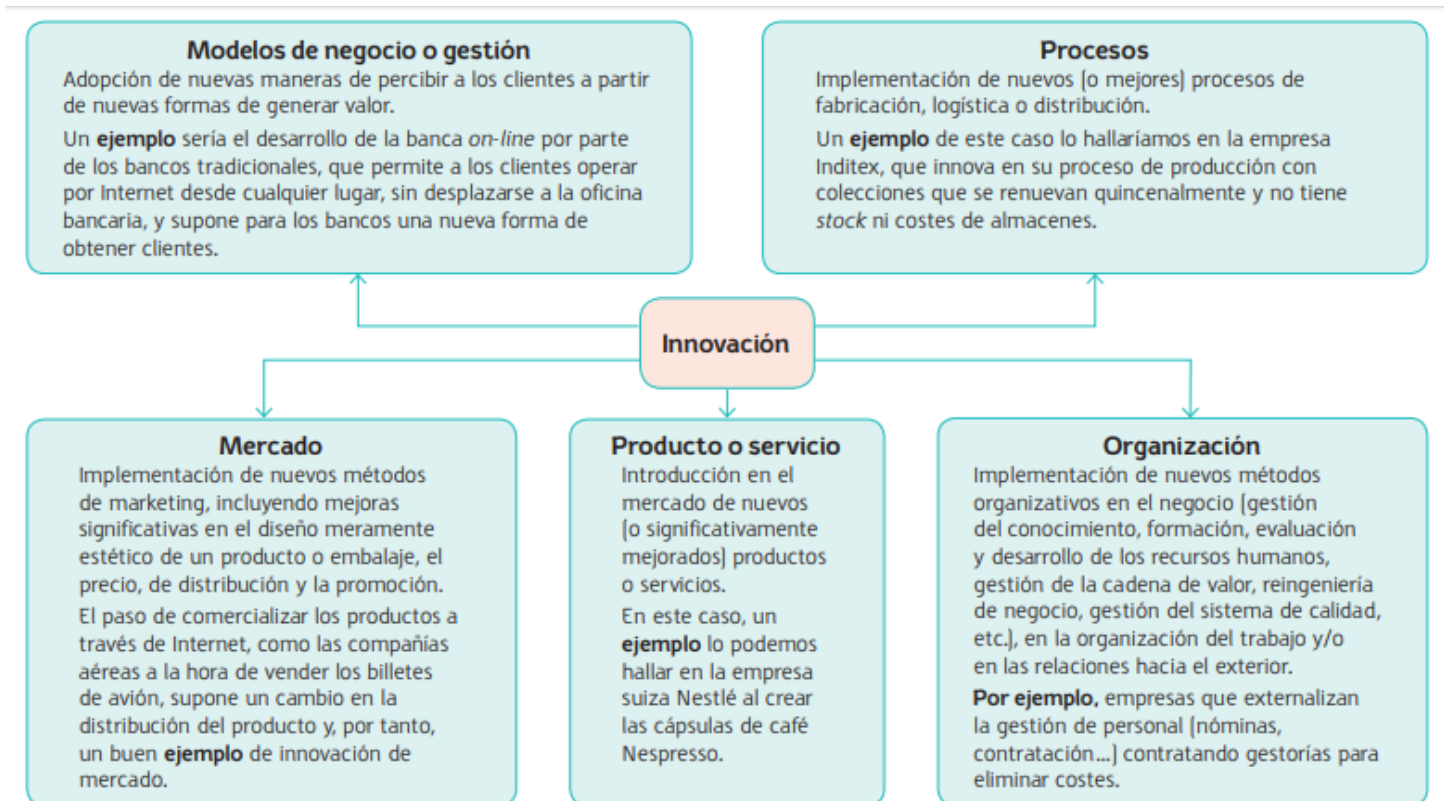
<i>INVERSIÓN</i>	<i>INNOVACIÓN</i>
El mejor lugar para invertir es en su propio emprendimiento, por lo que hoy en día las PYMES son los establecimientos con mayor índice de inversión en innovación, ya que su principal objetivo es incrementar su rentabilidad, mediante la mejoras de sus productos y servicios ( <b>Peñaloza, 2007</b> ).	En un mundo tan competitivo e internacionalizado como en el que vivimos, las empresas que prosperan son aquellas que están más dispuestas a innovar, es decir, aquellas que están atentas a los cambios del entorno y responden a ellos con mejoras en sus modelos de producción, de organización, en su forma de distribuir o de presentar sus productos y servicios (Castro, 2016).

*Fuente: Elaborado por el Autor*

## 1.2 Cuadro de descripción de tipos de innovación

### Imagen 2:

*Tipos de innovación empresarial.*



*Fuente: Cruz Levi (2017) Innovación Empresarial-Unidad 2*

Para ello Cruz (2017) manifiesta que

Las empresas saben que si innovan pueden alcanzar una ventaja competitiva, es decir, generar un hecho diferencial ante sus competidoras, cosa que les hará ganar clientes y cuota de mercado, ya que la cuantía de las ventas es uno de los indicadores básicos de que el producto, la estrategia, la organización, etc., están al día (Cruz, 2017) Cuando nos referimos a innovación no estamos focalizando los cambios solo a nivel tecnológico, sino que se puede innovar en muchos aspectos y áreas de la empresa.

## **2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Objetivo General:**

Examinar la importancia de la innovación en las PYMES de servicios en el casco urbano del cantón Rocafuerte.

### **2.2 Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar la situación actual de las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte, con respecto a las innovaciones que han tenido en el último periodo (2019).
- Analizar la importancia de la innovación en las PYMES de servicios, para su sobrevivencia dentro del mercado cambiante.
- Determinar el potencial crecimiento que han tenido las PYMES de servicios, mediante la innovación en la mejora de sus servicios.

### 3. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Metodología de investigación

La investigación se desarrolló bajo el método documental y de campo, es decir se realizó una visita a las PYMES de servicios, por lo que la investigación también fue cuantitativa, ya que se realizaron encuestas a las PYMES del centro de Cantón Rocafuerte y mediante la recolección de datos se pudo conocer la situación actual de las microempresas frente a la innovación y su importancia para su rentabilidad gracias a la mejora de sus servicios. Por lo que la investigación fue también de tipo no experimental, ya que no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes.

##### 3.1.1 Descripción de métodos

Para la descripción de estos métodos se basó en el libro “Métodos de investigación” por Moran & Alvarado (2010) donde los conceptualiza a continuación:

- **Método documental:** Se basa fundamentalmente en la información acumulada en documentos. Es así que esta investigación se caracteriza por trabajar directa o indirectamente sobre textos o documentaciones que estén asociados a la investigación (Moran & Alvarado, 2010).
- **Método de campo:** Se caracteriza porque el mismo objeto de estudio sirve de fuente de información para el investigador. Consiste en la observación directa y en vivo de las cosas y la conducta de personas, fenómenos, etcétera (Moran & Alvarado, 2010).
- **Método no experimental:** Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Moran & Alvarado, 2010).

## 3.2 MUESTRA

### 3.2.1 Tablas de comparación de la muestra

<b>TABULACIÓN DE INEC 2014</b>		<b>INVESTIGACIÓN DE CAMPO 2019</b>	
<i>Rama de actividad</i>	<i>Número de PYMES</i>	<i>Rama de actividad</i>	<i>Número de PYMES</i>
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.	1	Salas de eventos	5
Construcción	7	Servicios de entretenimiento	10
Transporte y alimentación	55	Transportes público	7
Actividades de alojamiento y de servicios de comidas	17	Servicio de comida	40
Información y comunicación	3	Internet y cyber's	8
Actividades financieras y de seguros	1	Bancos y cajeros	7
Actividades de inmobiliarias	8	Hospedaje	2
Actividades profesionales, científicas y técnicas	50	Reparación de servicios técnicos	12
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	4	Arreglos y decoraciones	2
Administración pública y defensa: planes de seguridad social de afiliación obligatoria	4	Servicios de asesoría	6
Enseñanza	14	Educación	8
Actividades de atención de salud, humana y de asistencia social	20	Seguridad comunitaria	2
Artes, entretenimiento y reparación	1	Peluquerías	12
Otras actividades de servicios	12	Servicios de actividades físicas para el cuerpo humano.	8
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>TOTAL</b>	<b>129</b>

*Fuente: INEC (2014)*

*Elaborado por: El Autor*

El Instituto Nacional de Estadística y Censo en su directorio de empresas 2014 presentó hasta un total de 197 microempresas de servicios en estado activo, ubicadas en el Cantón Rocafuerte (INEC, 2014).

Pero para la ejecución de esta muestra se realizó un estudio de campo, donde se visitó el centro del Cantón, para el conteo de las empresas de servicio que se encuentran ubicadas en dicho sector, arrojando así un total de 129 PYMES de servicios en estado activo en el centro del Cantón Rocafuerte. Permitiendo así una comparación de los datos arrojados por el INEC, para la utilización de los datos en la resolución de la fórmula de la muestra.

Herrera (2013) Propone la siguiente fórmula para calcular el tamaño de la muestra, la misma que se tomará como referencia para la obtención de los resultados:

$$N = \frac{Z^2 * PQN}{e^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

<i><b>NOMENCLATURA</b></i>	<i><b>SIGNIFICADO</b></i>
<b>Z</b>	Margen de confiabilidad (expresado en desviaciones estándar)
<b>P</b>	Probabilidad de que el evento ocurra
<b>Q</b>	Probabilidad de que el evento no ocurra
<b>E</b>	Error de estimación
<b>N</b>	Población
<b>N-1</b>	Factor de corrección por finitud

*Fuente: Cálculo de la muestra-Libro "Investigación Científica".*

El instituto nacional de estadística y censo en su catastro para el Cantón Rocafuerte catalogado "Directorio de empresas 2014" arrojó un total de 197 PYMES de servicios en estado activo ubicadas en el Cantón. Pero el estudio de campo arrojó un número de 129 PYMES en el centro del cantón Rocafuerte, el cual fue utilizado para la resolución de la muestra a continuación:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5) * 129}{1,96^2 * (0,5) * (1 - 0,5) + 129 * (0,05)^2}$$

$$n = 46$$

El criterio que se utilizará para reemplazar la variable Z que corresponde al nivel de confianza fue el 95% que equivale a 1,96 dejando un margen de error del 5% en la presente investigación.

### **3.3 TIPO DE MUESTREO:**

#### **3.3.1 Método estratificado**

Fernández & Baptista (2014) manifiesta que es el “muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento”. Ya que en ocasiones, el interés del investigador es comparar sus resultados entre segmentos, grupos o nichos de la población, porque así lo señala el planteamiento del problema (Fernández & Batista, 2014).

Por lo que este muestreo presenta características fundamentales que permitió tener una disminución del error estándar que se ha estimado, lo que a su vez ayudo a que el cálculo de confianza que se realizó haya sido más pequeño y preciso. El muestreo estratificado es un diseño de muestreo probabilístico en el que dividimos a la población en subgrupos o estratos. La estratificación puede basarse en una amplia variedad de atributos o características de la población como edad, género, nivel socioeconómico, ocupación, entre otros.

Es así que para obtener mejores resultado se estratificó la muestra de acuerdo a los tipos de servicios que ofrecen y las innovaciones aplicadas por las diferente PYMES.

### **3.4 Tipos de investigación**

Para la presente investigación se aplicó los tipos de investigación exploratorio y descriptivo, ya que con la recolección de datos se obtuvo información para de esta manera explicar de forma clara los resultados obtenidos mediante la investigación a las diferentes PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte, con respeto a la importancia de la innovación en la mejora de sus servicios y su rentabilidad. Por lo que también se implementó el tipo de investigación cuantitativa, ya que se tabuló la información obtenida para realizar las respectivas conclusiones y mejores resultados de la investigación que ayudaron a establecer las respectivas conclusiones y sugerencias que las empresas pueden seguir para un mayor rendimiento en sus servicios y una mejor rentabilidad.

### 3.5 Descripción de los tipos de investigación.

Para la descripción de los mismos se basó en dos libros llamados; “Metodología de la Investigación (Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales)” por Bernal (2010) y el libro “Metodologías de Investigación” por Fernández & Baptista (2014) los cuales describen estos métodos a continuación:

- **Exploratorio:** Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas (Fernández & Baptista, 2014).
- **Descriptivo:** Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Fernández & Baptista, 2014).
- **Cuantitativo:** Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados (Bernal, 2010).

### **3.6 Técnica de investigación**

La técnica oportuna para este tipo de investigación fueron las encuestas:

#### **Encuestas:**

La aplicación de la encuesta tuvo como propósito obtener información directa de los dueños de las PYMES de servicios que encuentran ubicadas en el centro del Cantón Rocafuerte.

Una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población (López & Fachelli, 2015).

Esta técnica nos fue de gran utilidad, ya que nos permitió obtener y elaborar datos de manera rápida y eficaz, con el fin de mostrar resultados que sirvan para proponer o implementar mejores métodos o estrategias que ayuden a potencializar el desarrollo de las PYMES de servicios del Cantón Rocafuerte, con el fin de mejorar sus servicios y por ende el aumento en su rentabilidad.

#### 4. RESULTADOS:

##### 5. Resultados del objetivo 1:

Diagnosticar la situación actual de las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte, con respecto a las innovaciones que han tenido en el último periodo (2019).

##### 5.1 Tabulación de las encuestas

###### 5.1.1 Fichas técnicas por preguntas

###### 5.1.2 Ficha de actividades analizadas por las PYMES.

<i>FICHA TÉCNICA #1</i>			
<b>POBLACIÓN:</b>	PYMES de servicio del cantón Rocafuerte.	<b>RESPONSABLE:</b>	Jhon Kelvin Pisco Vélez
<b>DIRECCIÓN:</b>	Centro del Cantón Rocafuerte		
<b>Componente 1</b>	Actividades realizadas por las PYMES		
<b>PROBLEMÁTICA DETECTADA:</b>			
Alto grado de competencia, lo que dificulta el desarrollo de las PYMES, por la baja frecuencia de compra.			
<b>ACTIVIDADES ANALIZADAS:</b>			
Se aplicó la encuesta a los dueños o encargados de las 46 PYMES de servicios donde se entregó el formulario para su respectiva contestación, con el fin de conocer el tipo de actividad que realiza cada pyme de servicio.			



#### ASPECTOS CONCLUYENTES:

---

Se realizó el diagnóstico de las PYMES de servicios que han aplicado e invertido en innovación en el 2019, donde se dividió en grupo por actividad empresarial, donde se puede apreciar que las más altas en números de encuestas aplicadas son la del sector de “Reparación de computadoras y Equipos de comunicaciones” con un número de 8 encuestas realizadas, siguiéndole así las de “Otras actividades no mencionadas anteriormente”. Con el mismo número de 8, donde se recalca que estas microempresas mayormente son peluquerías y locales de fotografías y artes digital. Por lo que fueron fundamentales para determinar el tipo de innovación realizada por las PYMES de servicios, encontrándonos con nuevos métodos e instrumentos para facilitar el servicio que ofrecen este tipo de negocio como son las peluquerías, quienes innovan constantemente debido a los diferentes cortes y formas de cortar el cabello, siendo con esta una de uno de los grupos que año tras años devenir innovando por las nuevas tendencias que se presenta.

---

*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

### 5.1.3 Ficha de innovación en el año 2019 por las PYMES.

#### FICHA TÉCNICA #2

<b>POBLACIÓN:</b>	PYMES de servicio del cantón Rocafuerte.	<b>RESPONSABLE:</b>	Jhon Kelvin
<b>DIRECCIÓN:</b>	Centro del Cantón Rocafuerte		Pisco Vélez
<b>Componentes 2</b>	Durante el año 2019, su empresa introdujo		

#### PROBLEMÁTICA DETECTADA:

Falta de recursos y conocimientos para innovar

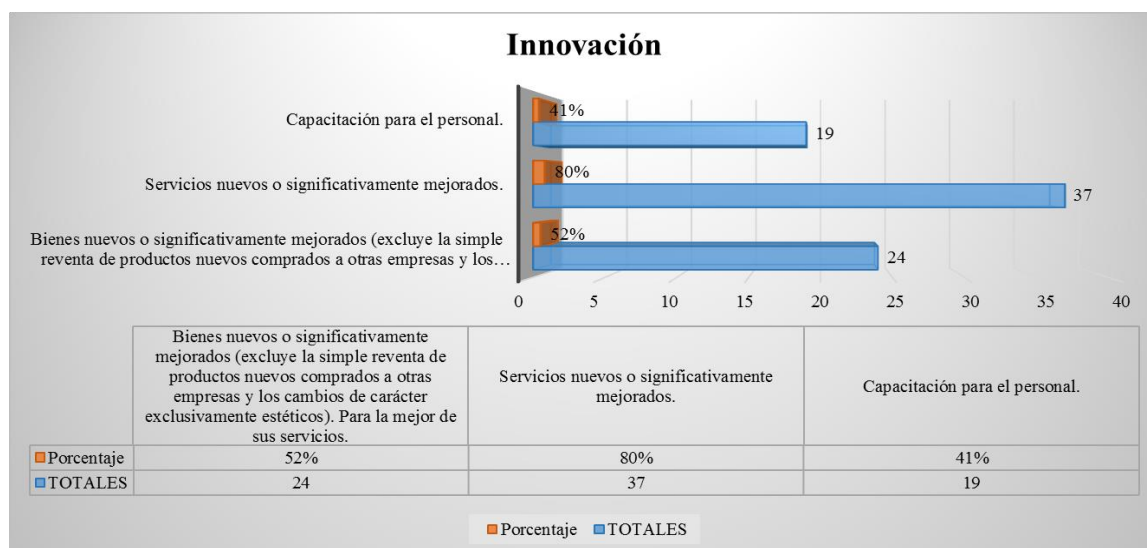
#### ACTIVIDADES ANALIZADAS:

Se aplicó la encuesta a los dueños o encargados de las 46 PYMES de servicios donde se entregó el formulario para su respectiva contestación, y así conocer tipo de innovación ha introducido a la empresa en el último año (2019).

\*Bienes nuevos o significativamente mejorados (excluye la simple reventa de productos nuevos comprados a otras empresas y los cambios de carácter exclusivamente estéticos). Para la mejor de sus servicios.

\*Servicios nuevos o significativamente mejorados.

\*Capacitación para el personal.



#### ASPECTOS CONCLUYENTES:

Los datos arrojados por la aplicación de las encuestas a las PYMES de servicios del Cantón de Rocafuerte, demuestra que las microempresas han introducido en los últimos tres años innovaciones mediante servicios nuevos o significativamente mejorados, demostrando con ello que el 80% de las 46 PYMES encuestadas, lo que representa a 37 PYMES quienes escogieron esta opción. Esto debido a que sus innovaciones se basan en la obtención de servicios nuevos implementado varios a más de los que están acostumbrados, así aumentando los servicios que ofrecen dándole un valor significativo al negocio y de esta manera seguir subsistiendo en el mercado que está saturado por la competencia. Los cambios en el mundo están pasando cada vez más rápido, es por ello que para sobrevivir una empresa hoy en día si no innova, sin falta queda atrás en el desarrollo. De hecho, quizás la innovación como tal es necesidad para sobrevivir dentro del mercado. Tener innovación como ventaja competitiva sería ir más allá. Es decir, sería superar a los demás en innovación.

*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

#### 5.1.4 Ficha de factores

---

#### *FICHA TÉCNICA #3*

---

**POBLACIÓN:** PYMES de servicio del cantón Rocafuerte. **RESPONSABLE:** Jhon Kelvin Pisco Vélez  
**DIRECCIÓN:** Centro del Cantón Rocafuerte  
**Componente 3** FACTORES

---

#### *PROBLEMÁTICA DETECTADA:*

El desconocimiento por parte de los dueños, sobre la importancia de la innovación.

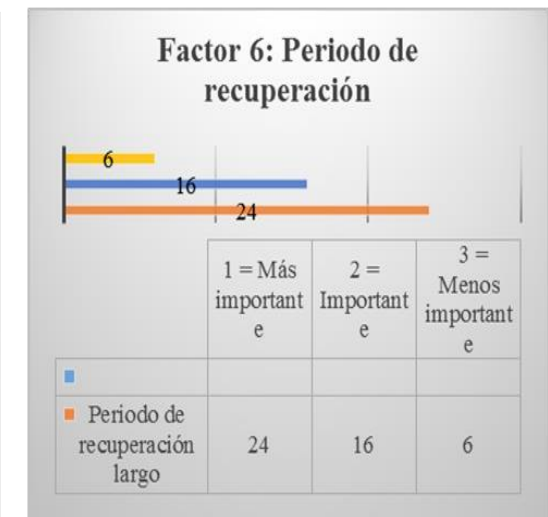
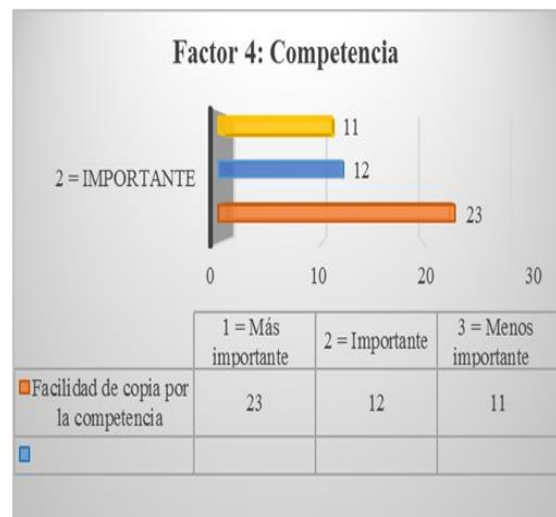
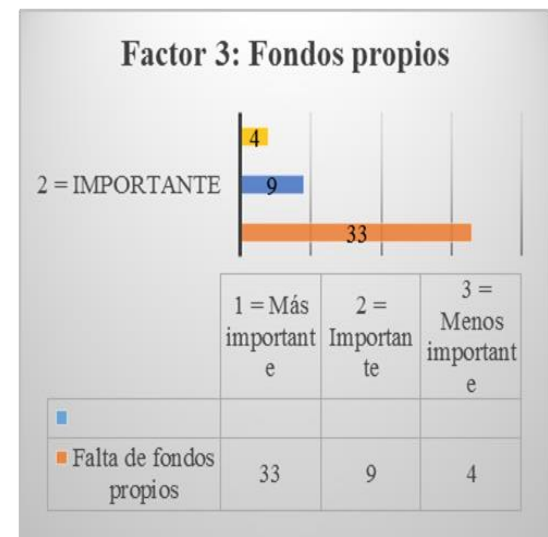
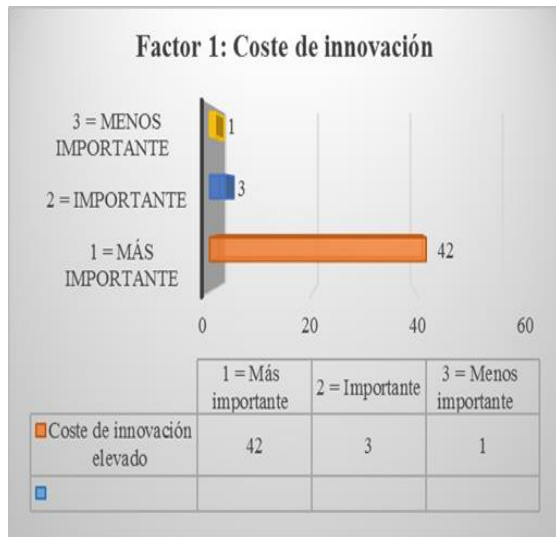
---

#### *ACTIVIDADES ANALIZADAS:*

Se aplicó la encuesta a los dueños o encargados de las 46 PYMES de servicios donde se entregó el formulario para su respectiva contestación, donde se analizaron los siguientes factores que han afectados para realizar innovación en sus negocios. Para esto se propusieron las siguientes opciones:

\*Coste de innovación elevado, Falta de fuente de financiamiento, Falta de fondos propios, Facilidad de copia por la competencia, Falta de información de tecnología, mercado e innovación y Periodo de recuperación largo.

---



---

### **ASPECTOS CONCLUYENTES:**

---

Dentro de los factores más relevantes o el que más influye en que las PYMES tomen la decisión de innovar es el Coste de Innovación Elevado, ya que 42 de las 46 microempresas encuestadas resaltaron esta opción, debido a que al no tener suficientes fuentes de financiamiento ni fondo propios que puedan respaldarlos antes algún problema presentado por la innovación que pretendan realizar es lo que ha llevado a los dueños de las PYMES de servicios al no atreverse a innovar con lo que desea. Además, entra otro factor importante como es la facilidad de copia por la competencia, ya que existen gran cantidad de microempresas con la misma actividad de servicio, por lo que la innovación que desean aplicar se ve en peligro de ser copiada por las demás microempresas de servicios que se encuentran en el mercado. Pero como mencionan los mismos dueños los ingresos no son suficientes para innovar constantemente ya que son similares al porcentaje de gasto, por lo que las innovaciones las realizan en cierto tiempo. Es por ello que el error más común que solemos cometer es asociar la innovación únicamente a empresas de alta tecnología relacionadas con las Tics o a sectores estratégicos como el de la automoción, nada más lejos de la realidad, porque podemos incorporar en nuestra organización a cualquier aspecto de nuestra cadena de valor, independientemente del negocio al que nos dediquemos, y además podemos hacerlo en cualquiera de nuestros procesos operativos, todo es susceptible de ser objeto de innovación y debemos descubrir qué aspectos tienen mayor necesidad para enfocarlos a ella.

---

*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

### 5.1.5 Ficha de actividades de innovación realizadas por las PYMES para la mejora de sus servicios.

#### *FICHA TÉCNICA #4*

<b>POBLACIÓN:</b>	PYMES de servicio del cantón Rocafuerte.	<b>RESPONSABLE:</b>	Jhon Kelvin Pisco Vélez
<b>DIRECCIÓN:</b>	Centro del Cantón Rocafuerte		
<b>Componente 4</b>	Actividades de innovación desarrolladas por las PYMES.		

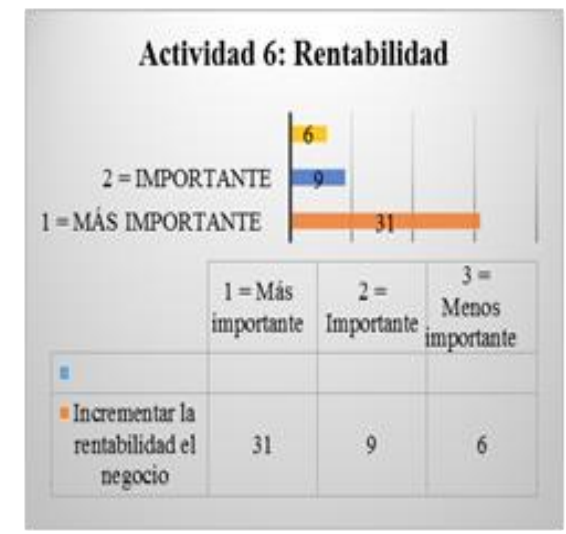
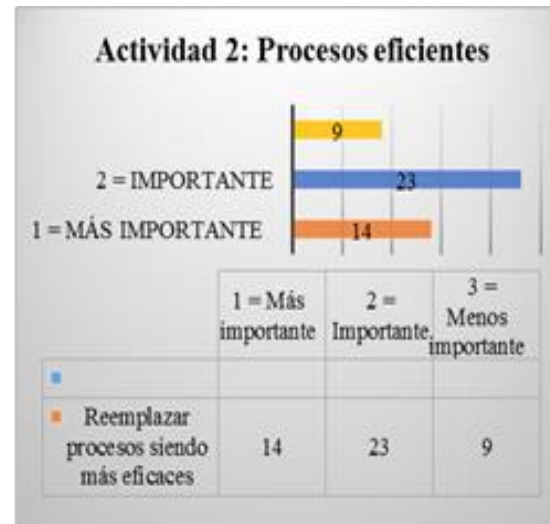
#### *PROBLEMÁTICA DETECTADA:*

El desconocimiento por parte de los dueños, sobre la importada de la innovación.

#### *ACTIVIDADES ANALIZADAS:*

Se aplicó la encuesta a los dueños o encargados de las 46 PYMES de servicios donde se entregó el formulario para su respectiva contestación, donde se analizaron las siguientes actividades que los dueños tomaron en cuenta para realizar innovación en sus negocios. Para esto se propusieron las siguientes opciones:

\*Mejorar la calidad del servicio, Reemplazar procesos siendo más eficaces, Reducir costes salariales, Diversificar los métodos del servicio, Satisfacer a los clientes e Incrementar la rentabilidad el negocio.



---

### ***ASPECTOS CONCLUYENTES:***

---

La calidad del servicio no se trata de hacer procedimientos burocráticos que “aseguren la calidad”, sino de implementar procesos que garanticen la satisfacción del cliente. Es por ello que mediante los datos arrojados por la aplicación de la encuesta a las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte, se pudo determinar que las PYMES lo que buscan es mejorar la calidad de sus servicios, ya que 44 de las 46 empresas encuestadas, optaron por esta opción, donde se puede notar que las PYMES de servicios al mejorar sus servicios están buscando con ello la satisfacción de sus clientes donde 37 de las 46 empresas es lo que busca con la mejora de sus servicios, además de aumentan así su rentabilidad para obtener el éxito esperado. Es por ello que la innovación para la mejora de sus servicios es fundamental para que el negocio siga en pie, ya que la competencia al igual que las tendencias debido al mercado cambiante es constante, por lo que las innovaciones deben ser de igual manera para que exista un equilibrio entre sostenibilidad y subsistencia dentro del mercado. Pero el principal problema mencionado por los dueños de las PYMES, es que no existe apoyo por parte de las autoridades del Municipio para impulsar el desarrollo de los negocios y por ende del Cantón, ya que la mala administración pública es lo que ha llevado al desequilibrio económico en el Cantón.

---

*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

---

### 5.1.6 Ficha de tipos de innovación implementadas por las PYMES para la mejora de sus servicios.

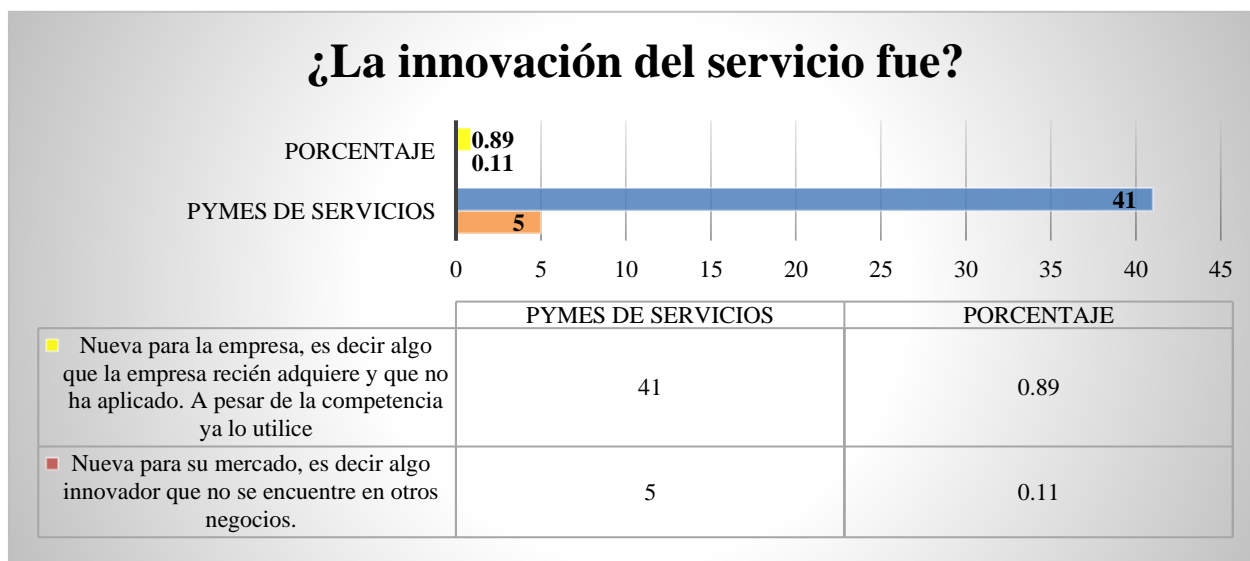
<b>FICHA TÉCNICA #5</b>			
<b>POBLACIÓN:</b>	PYMES de servicio del cantón Rocafuerte.	<b>RESPONSABLE</b>	Jhon Kelvin Pisco Vélez
<b>DIRECCIÓN:</b>	Centro del Cantón Rocafuerte		
<b>Componente 5</b>	Tipo de innovación implementada		

#### **PROBLEMÁTICA DETECTADA:**

El desconocimiento de la importancia de la innovación para la diferenciación de las PYMES con la competencia.

#### **ACTIVIDADES ANÁLIZADAS:**

Se aplicó la encuesta a los dueños o encargados de las 46 PYMES de servicios donde se entregó el formulario para su respectiva contestación, donde analizó que tipo de innovación han realizado, considerando si la innovación fue nueva para su mercado o nueva para la empresa.



#### **ASPECTOS CONCLUYENTES:**

Las innovaciones realizadas por las PYMES de servicios del Cantón Rocafuerte, mayormente son nuevas para las empresas ya que mediante los datos arrojados por la encuesta aplicada, se obtuvo como resultado que 41 microempresa de 46, representando el 89% de PYMES que han realizados innovaciones nuevas para la empresa, pero que han sido ya aplicadas por la competencia, esto debido al alto grado de este factor que son los competidores, por lo que es normal la copia o adaptación de alguna innovación ya aplicada. Es así que el porcentaje de innovaciones nuevas para el mercado es bajo ya que solo 5 de 46 PYMES, han introducido innovaciones nuevas para el mercado, representado con un 11% de microempresas que han innovado en nuevos proceso, instrumentos y maquinarias que han mejorado su servicio. Es por ello que la competencia genera innovación y produce los incentivos para crear nuevos y mejores productos y servicios, tanto de las empresas establecidas como de nuevos emprendimientos. Por lo que la constante innovación en este sector es fundamental para que estas empresas se mantengan vigentes en el mercado Rocafortense.

*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

### 5.1.7 Ficha de efectos obtenidos por las innovaciones

---

#### ***FICHA TÉCNICA #6***

---

**POBLACIÓN:** PYMES de servicio del cantón Rocafuerte. **RESPONSABLE:** Jhon Kelvin Pisco Vélez  
**DIRECCIÓN:** Centro del Cantón Rocafuerte  
**Componente 6** Efectos de las innovaciones del servicio y procesos ejecutados por grado de importancia (Año 2019)

---

#### ***PROBLEMÁTICA DETECTADA:***

---

Índice de innovación bajo, debido al bajo volumen de rentabilidad que no es suficientemente sustentable.

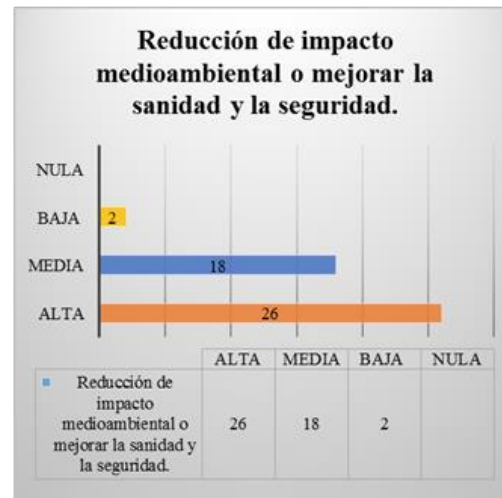
---

#### ***ACTIVIDADES ANALIZADAS:***

---

Se aplicó la encuesta a los dueños o encargados de las 46 PYMES de servicios donde se entregó el formulario para su respectiva contestación, donde se analizaron la importancia de los siguientes factores:

- \*Ampliación de la gama de bienes y servicios.
  - \*Ingreso a nuevos mercados o incrementos de la participación en el mercado actual.
  - \*Mejora en la calidad de los bienes y servicios.
  - \*Reducción de costos por unidad producida (Por ejemplo. Laboral, consumo de materiales y de energía, etc.).
  - \*Reducción de impacto medioambiental o mejorar la sanidad y la seguridad.
  - \*Satisfacción de los clientes por la mejora de los servicios.
-



---

### ***ASPECTOS CONCLUYENTES:***

---

Entre los efectos de las innovaciones del servicio y procesos realizados en el año 2019 por las PYMES, lidera el de la satisfacción de los clientes por la mejora de los servicios. Representando el 89% de las 46 empresas encuestadas, arrojando así un número de 41 empresas que utilizan este efecto como meta para la mejora de su servicio, ya que cabe recalcar que el cliente es el pilar fundamental para que las empresas tengan éxito en el mercado por lo que su satisfacción es el elemento principal para alcanzar ese éxito esperado, pero también está la ampliación de la gama de los bienes y servicios con los que cuentan las PYMES, ya que deben adaptarse al cambio continuo del mercado por lo que deben ir innovando de igual manera e incrementando más opciones de servicio para no desaparecer del mercado, considerando su alto grado de competencia existente en el Cantón Rocafuerte. Además de que los clientes de esta época suelen darle mayor importancia a los componentes o atributos intangibles de los productos que consumen, es decir, a los servicios. Esto ha contribuido a que las empresas se orienten hacia la búsqueda de la satisfacción de las expectativas de los clientes como forma de sostener su ventaja competitiva en un mercado cada vez más cambiante.

---

***Fuente:*** Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).

### 5.1.8 Ficha de evolución de los ingresos trimestrales en el 2019.

---

#### *FICHA TÉCNICA #7*

---

**POBLACIÓN:** PYMES de servicio del cantón Rocafuerte. **RESPONSABLE:** Jhon Kelvin Pisco Vélez  
**DIRECCIÓN:** Centro del Cantón Rocafuerte  
**Componente 7** Evolución de los ingresos trimestrales.

---

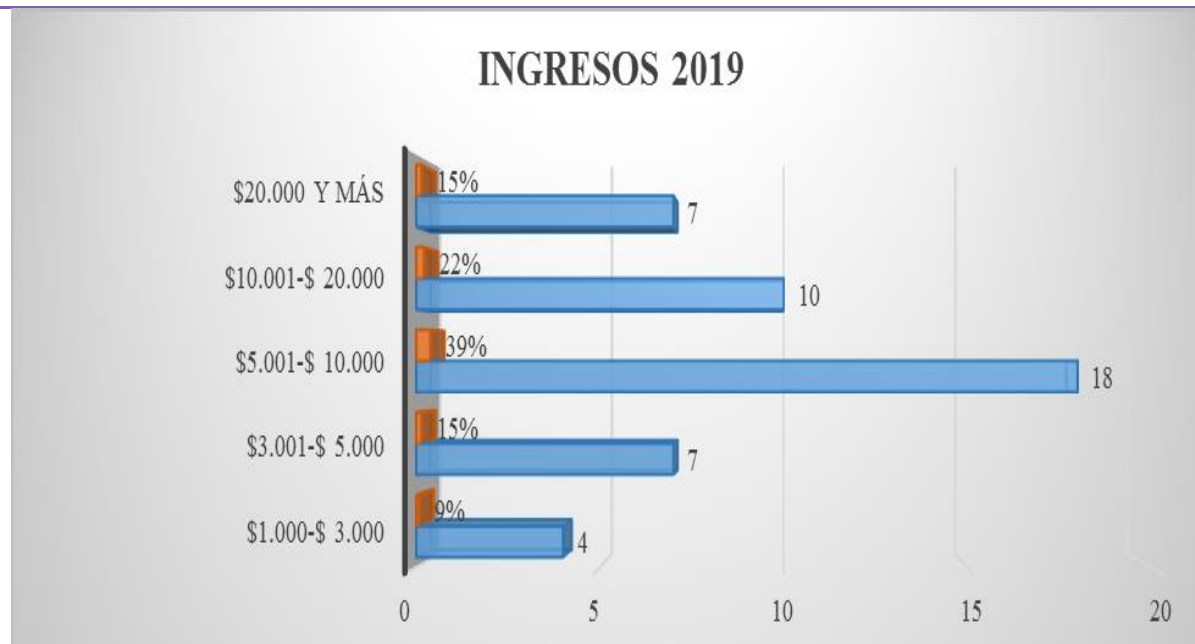
#### *PROBLEMÁTICA DETECTADA:*

---

Índice de ingresos similares a los gastos.

#### **ACTIVIDADES ANALIZADAS:**

Se aplicó la encuesta a los dueños o encargados de las 46 PYMES de servicios donde se entregó el formulario para su respectiva contestación, donde se analizaron la evolución de los ingresos trimestrales en el año 2019, obteniendo así que los Ingresos no satisfactorios.



#### **ASPECTOS CONCLUYENTES:**

Mediante los datos arrojados se puede notar que las PYMES, por lo general sus ingresos no incrementan considerablemente, sino que más bien se mantienen, ya que sus ingresos varían entre \$5.000 a \$10.000 dólares trimestrales, lo que, considerando los altos costos y cambios continuos en el mercado, las microempresas de servicios del Cantón Rocafuerte solo se mantienen actualmente y no obtienen un ingreso factible que les permita progresar como se debe. Es por ello que a pesar de obtener ciertas ganancias no es lo suficiente para costear una innovación de alto valor económico, siendo así impedimento a que los negocios innoven. Es lo que mencionan las mismas empresas al decir que los costos de innovación son elevados para el nivel de ingresos que tienen por el alto grado de competencias y costumbres de las personas al mejorar los servicios, ya que al pasar esto el costo del servicio puede elevarse lo que puede ocasionar inconformidad a los clientes que están acostumbrados al porcentaje que pagaban por ese servicio.

*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

### 5.1.9 Ficha de evolución del nivel de gastos trimestrales en el año 2019

#### FICHA TÉCNICA #8

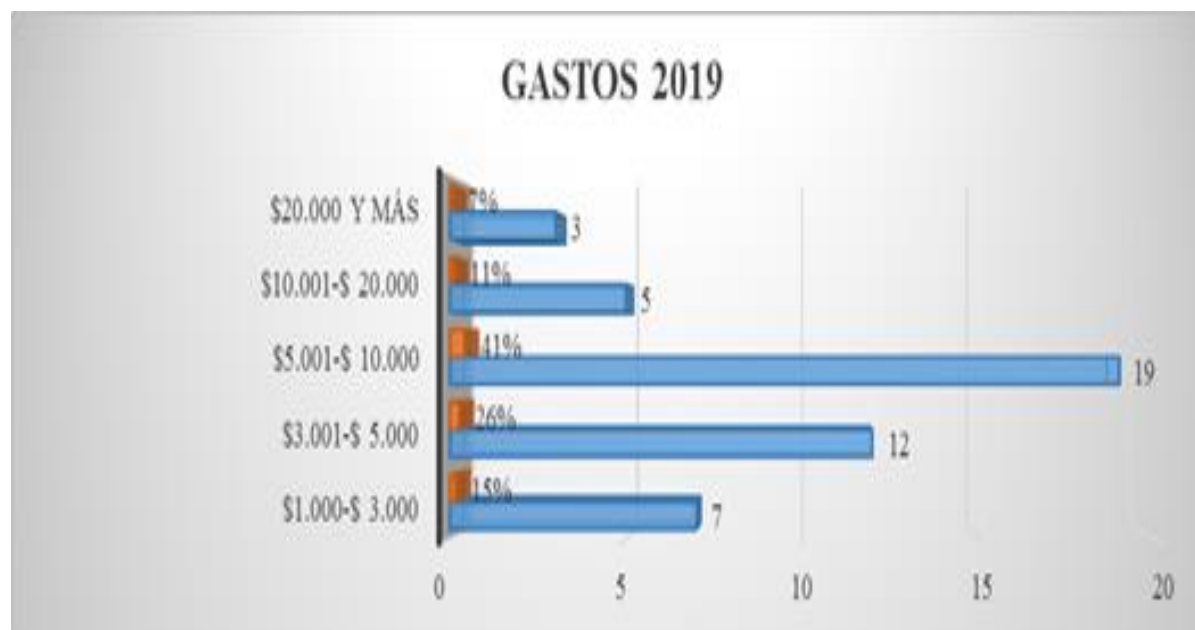
<b>POBLACIÓN:</b>	PYMES de servicio del cantón Rocafuerte.	<b>RESPONSABLE:</b>	Jhon Kelvin Pisco Vélez
<b>DIRECCIÓN:</b>	Centro del Cantón Rocafuerte		
<b>Componente 8</b>	Evolución del nivel de gastos		

#### PROBLEMÁTICA DETECTADA:

Índice de gastos similares a los ingresos.

#### ACTIVIDADES ANALIZADAS:

Se aplicó la encuesta a los dueños o encargados de las 46 PYMES de servicios donde se entregó el formulario para su respectiva contestación, donde se analizaron la evolución de los egresos trimestrales en el año 2019 y en lo que mientras más altos son los ingresos, mayores son los gastos.



---

### ***ASPECTOS CONCLUYENTES:***

---

Los gastos al igual que los ingresos no han variado en los últimos años, esto respalda la teoría de que a mayor ingreso mayor gasto, porque se demuestra que las PYMES de servicios del Cantón Rocafuerte solo se mantienen, para subsistir dentro del mercado y no desistir de su negocio como única fuente de ingreso. Es debido a que los gastos al igual que los ingresos varían entre \$5.001 a \$10.000 dólares trimestrales en la mayoría de las microempresas, demostrando así que gastan casi lo mismo de lo que ganan. Esto debido a que existen gran competencia, ya que hay varios grupos de empresas que realizan las mismas actividades por lo que los clientes tienen varias opciones del servicio que requieren teniendo como resultado que la afluencia de clientes no sea ni muy alta ni muy constante y sus ingresos no rentables.

---

*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

### 5.1.10 Ficha de actividades innovadoras realizadas por las PYMES (Año 2019).

<b>FICHA TÉCNICA #9</b>			
<b>POBLACIÓN:</b>	PYMES de servicio del cantón Rocafuerte.	<b>RESPONSABLE:</b>	Jhon Kelvin
<b>DIRECCIÓN:</b>	Centro del Cantón Rocafuerte		Pisco Vélez
<b>Componente 9</b>	Actividades innovadoras que la empresa utilizó o se basó para innovar (Año 2019)		

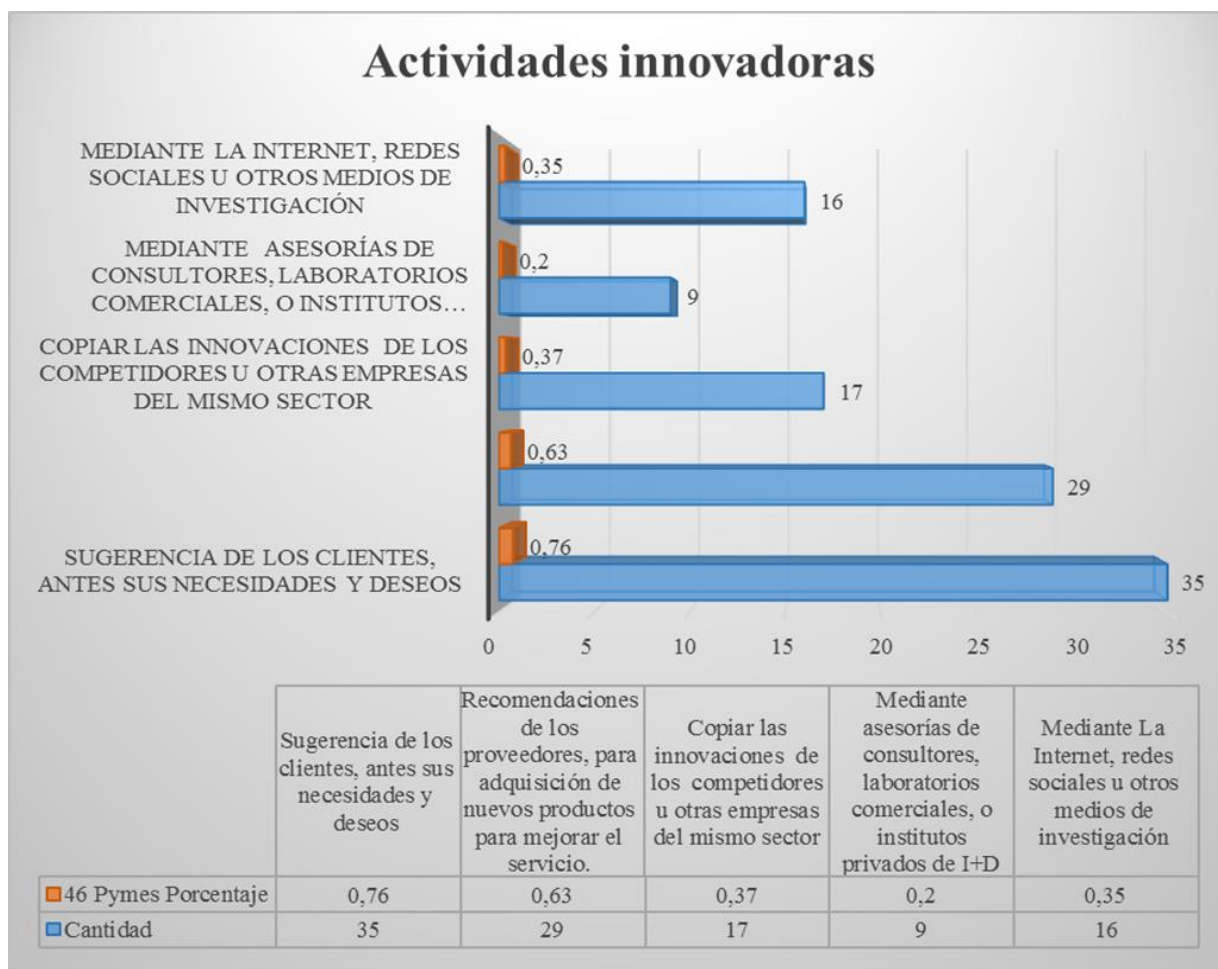
#### **PROBLEMÁTICA DETECTADA:**

Falta de conocimiento de la importancia y la manera de innovar en los pequeños negocios.

#### **ACTIVIDADES ANALIZADAS:**

Se aplicó la encuesta a los dueños o encargados de las 46 PYMES de servicios donde se entregó el formulario para su respectiva contestación, con el fin de conocer las actividades innovadoras que utilizaron para innovar. Para esto se propusieron las siguientes opciones:

\*Sugerencia de los clientes, antes sus necesidades y deseos, Recomendaciones de los proveedores, para adquisición de nuevos productos para mejorar el servicio, Copiar las innovaciones de los competidores u otras empresas del mismo sector, Mediante asesorías de consultores, laboratorios comerciales, o institutos privados de I+D y Mediante La Internet, redes sociales u otros medios de investigación



---

### **ASPECTOS CONCLUYENTES:**

---

Las PYEMS de servicios del Cantón Rocafuerte se basan en las sugerencias de los clientes, antes sus necesidades y deseos, para realizar las innovaciones que requieren las microempresas, ya que 37 de 46 PYMES representando el 76% de las PYMES encuestadas, las cuales manifestaron que esta actividad es fundamental para tomar la decisión de innovar, ya que entender al clientes y tener una relación con ellos es fundamental para una buena decisión de innovar, ya que se cumple con la necesidad que requieren que sea satisfecha. Además tomando en cuenta las opiniones de los proveedores los cuales están representado en un 63% de las empresas analizadas, donde 29 de las 46 PYMES de servicios manifiestan que estos son esenciales ya que son los encargados de traer nuevos métodos, equipos y tecnología nueva para que las microempresas innove con el fin de mejorar sus servicios y satisfacer a sus clientes, obteniendo con esto un incremento en su rentabilidad, lo que es el principal objetivo de cualquier empresa que quiere alcanzar un desarrollo económico.

---

*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

## 6. Resultados del objetivo 2:

Analizar la importancia de la innovación en las PYMES de servicios, para su sobrevivencia dentro del mercado cambiante.

### 6.1 Fichas técnicas por grupos de negocios y sus actividades.

#### 6.1.1 Ficha 1: Peluquerías.

<i>FICHA TÉCNICA DE PELUQUERÍAS</i>	
<b>POBLACIÓN:</b>	PYMES de servicio del cantón Rocafuerte. <b>RESPONSABLE:</b> Jhon Kelvin Pisco Vélez
<b>DIRECCIÓN:</b>	Centro del Cantón Rocafuerte
<b>ACTIVIDAD:</b>	Actividades de lavado, corte, recorte, peinado, teñido, coloración, ondulación y alisado del cabello y otras actividades similares para hombres y mujeres. (PELUQUERÍAS)
<b>PROBLEMÁTICA:</b>	El corte o tratamiento del cabello hoy en día es una necesidad básica para las personas, por lo que las peluquerías representan un alto grado de competencia, siendo así uno de los factores principales que se encuentran como problema fundamental en el desarrollo de estas PYMES de servicios.

#### *DESCRIPCIÓN:*

Peluquería y otros tratamientos de belleza, son locales donde ofrecen varios servicios estéticos, principalmente los relacionados con el cabello o pelo, pero también suelen realizarse otros como afeitado, depilado, manicura, pedicura, etc. Es así que estas empresas pertenecen al 17% de las 46 empresas analizadas siendo así empresas con alto grado de competencia, debido a su servicio que es necesario para las personas.

#### *SERVICIOS QUE OFRECEN:*

\*Las actividades de lavado, corte, recorte, peinado, teñido, coloración, ondulación y alisado del cabello y otras actividades similares para hombres y mujeres.

\*El afeitado y recorte de la barba.

\*Los masajes faciales, arreglo de manos y pies, maquillaje y otros tratamientos de belleza.

---

### ***ASPECTOS CONCLUYENTES:***

---

La alta demanda de peluquerías ubicadas en el centro del cantón del Rocafuerte, conlleva al alto porcentaje de competencia de estos locales con este servicio, ya que esta está representada en el 17% de las 46 PYMES de servicios seleccionadas. Por lo que la constante innovación y mejora en sus servicios es fundamental para que este tipo de negocio siga vigente. Esto debido a que debe ir a la par con las tendencias que aparecen en el mercado cambiante en la actualidad y adaptarse a ellos para su subsistencia y aceptación por parte de las personas. Además los mismos dueños de este tipo de negocio mencionan que los ingresos no son rentables por lo que en sí sólo se mantienen en el mercado, ya que la competencia dentro de este sector es muy alta debido a la gran demanda de peluquerías ubicadas en el centro del cantón Rocafuerte. Es así que la innovación jugaría como una ventaja ante la competencia, ya que una empresa que no innova es una empresa que tarde o temprano desaparece del mercado.

---

***Fuente:*** Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).

1

---

<sup>1</sup> **NOTA:** Al final del documento como Anexos están las fotografías de los locales.

Anexo N°4 la infraestructura de la peluquería “**MASTER BARBERS & ALTA PELUQUERÍA**” donde se muestra un modelo de peluquería que se encuentra en centro del Cantón Rocafuerte.

### 6.1.2 Ficha 2: Líneas de transportes públicos.

<b>FICHA TÉCNICA TRANSPORTE PÚBLICO</b>			
<b>POBLACIÓN:</b>	PYMES de servicio del cantón Rocafuerte.	<b>RESPONSABLE:</b>	Jhon Kelvin Pisco Vélez
<b>DIRECCIÓN:</b>	Centro del Cantón Rocafuerte		
<b>ACTIVIDAD:</b>	Transporte terrestre de pasajeros por sistemas de transporte suburbano, que pueden abarcar líneas de autobús provincial, parroquial etcétera. (transporte público)		
<b>PROBLEMÁTICA:</b>	La innovación en este servicio representa un alto porcentaje de gastos, por lo que no son constantes sino más bien radicales. Es decir, se hacen con tiempo analizando la situación en la que se encuentran y tomando en cuenta las sugerencias de sus clientes. Además de la competencia con respecto a las rutas con las que cuentan las demás cooperativas.		
<b>DESCRIPCIÓN:</b>			
El transporte público es un sistema integral de medios de transporte de uso generalizado, capaz de dar solución a las necesidades de desplazamientos de las personas. Y al ser un servicio básico y necesario para las personas, por lo que está representado en un 13% de las empresas encuestadas. Debido a su servicio que es una actividad básica de las personas para trasladarse de un lugar a otro y aportando al desarrollo del cantón.			
<b>SERVICIOS QUE OFRECEN:</b>			
*Transporte público a diferentes sectores del país. *Enviar de encargos y encomiendas.			
<b>ASPECTOS CONCLUYENTES:</b>			
Al ser un servicio básico es fundamental que esté presente la constante innovación y mejora en su servicio, ya que es una actividad que las personas realizan a diario y es vital para su vida social. Por lo que el cumplimiento de las exigencia y estatutos establecidos son esenciales para que estos sigan en circulación. A pesar de los gastos por este tipo de servicio son altos, son de gran importancia hacerlos, ya que la satisfacción, el bienestar y la seguridad de los ciudadanos es primordial para este tipo de servicio. Ya de 35 empresas consideradas de este tipo de servicios señalaron que se basan para innovar en base a las sugerencias de los clientes, antes sus necesidades y deseos, la cual está representado en un 76% de las 46 empresas encuestadas. Siendo así fundamental este tipo de servicios, además de incrementar las rutas que tiene como destino debido a la competencia existente ante las demás cooperativas.			
<i>Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019)</i>			

### 6.1.3 Ficha 3: Entidades de educación (Colegios).

<b>FICHA TÉCNICA DE EDUCACIÓN</b>	
<b>POBLACIÓN:</b>	PYMES de servicio del cantón Rocafuerte.
<b>RESPONSABLE:</b>	Jhon Kelvin Pisco Vélez
<b>DIRECCIÓN:</b>	Centro del Cantón Rocafuerte
<b>ACTIVIDAD:</b>	Educación secundaria (comprende seis años de educación a continuación de la educación primaria, desde octavo de básica hasta tercero de bachillerato, optando por un bachillerato en ciencias o técnico.
<b>PROBLEMÁTICA:</b>	La educación es una necesidad y derecho principal para los niños y jóvenes, por lo que su innovación y mejora debe ser constante. Pero la falta de financiamiento y apoyo del gobierno es un factor principal que no permite el desarrollo de los mismos y en la mejora de sus servicios y en la seguridad de sus estudiantes.
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	
Colegio designa a una agrupación de alumnos y docentes que se reúnen en un establecimiento con el fin de aprender y enseñar diferentes asignaturas, artes u oficios, con autoridades y reglamento propio.	
<b>SERVICIOS QUE OFRECEN:</b>	
*Educación Primaria. *Educación Secundaria Obligatoria. *Modelo Excelencia en Bachillerato.	
<b>ASPECTOS CONCLUYENTES:</b>	
La educación es fundamental para el desarrollo de las personas y del cantón, ya que estos son los encargados de preparar y motivar a los jóvenes a seguir mejorando y preparándose en un futuro. Por lo que la innovación y mejora en sus servicio y su infraestructura juega un papel fundamental para que estos se desarrollen de la mejor manera y sean las instituciones quienes lleven a sacar profesionales aptos para seguir mejorando las condiciones del cantón y del país en general. Es por ello que representan el 11% de las 46 PYMES seleccionadas es decir, se seleccionaron 5 unidades educativas en las cuales se pudo presenciar que la mayor innovación realizadas por ello era la adquisición de cámaras de seguridad para un mayor control de sus estudiantes y seguridad para el establecimiento. Ya que no cuenta con financiamiento suficiente para mejorar de forma radical su servicio para la completa satisfacción de sus clientes.	
<i>Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).<sup>2</sup></i>	

<sup>2</sup> **NOTA:** Al final del documento como Anexos están las fotografías de los locales. Anexo N° 6 centros educativos (CONARO y 30 de septiembre).

#### 6.1.4 Ficha 4: Centros de salud.

<b>FICHA TÉCNICA DE SALUD</b>			
<b>POBLACIÓN:</b>	PYMES de servicio del cantón Rocafuerte.	<b>RESPONSABLE:</b>	Jhon Kelvin Pisco Vélez
<b>DIRECCIÓN:</b>	Centro del Cantón Rocafuerte		
<b>ACTIVIDAD</b>	Actividades de atención odontológica de carácter general o especializado, por ejemplo, odontología, endodoncia y odontología pediátrica; estomatología; ortodoncia en consultorios privados		
<b>PROBLEMÁTICA:</b>	La adquisición de maquinarias e instrumentos nuevos para un servicio de calidad y para diferenciarse de los competidores es difícil, no solo por la falta de buenos proveedores sino por la facilidad de copia ante la competencia. Esto debido a la ubicación cercana de cada uno de ellos.		

#### **DESCRIPCIÓN:**

Los centros de salud son lugares que brindan cuidados para la salud. Incluyen hospitales, clínicas, centros de cuidados ambulatorios y centros de cuidados especializados, tales como las laboratorios clínicos, centro odontológicos y ópticas.

#### **SERVICIOS QUE OFRECEN:**

- \*Sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.
- \*Cuidado y tratamiento dentales.
- \*Asesoramiento técnico especializado de productos relacionados con la óptica.
- \*Examen visual avanzado.
- \*Estudio y adaptación de todo tipo de lentes de contacto.
- \*Control y seguimiento de la tensión ocular.

#### **ASPECTOS CONCLUYENTES:**

La salud de las personas es de gran importancia ya que estos lo que ofrecen son servicios para el cuidado de la salud y bienestar de los ciudadanos, por lo que la innovación en sus procesos, materiales y maquinarias para tratamientos y estudios son fundamentales para que estos subsistan en el mercado, ya que un negocio actualizado y mejorado es un negocio rentable y con grandes oportunidades de desarrollo y crecimiento económico, tanta para ellos como institución al igual que para el cantón. Es así que se analizó 3 locales que brindan este tipo de servicio representando el 7% de las 46 PYMES seleccionadas, donde la ubicación de los mismo es muy cerca por lo que muestra el grado de competencia y la gran demanda existe en el centro del cantón Rocafuerte con respecto a estos centros de salud bucal, por lo que dificulta la innovación y la diferenciación con la competencia, debido a la facilidad de copia por parte de ellos. Ya que mayormente obtiene maquinarias o instrumentos que ya están en el mercado y que solo son nueva para la empresa y no para el mercado. Debido a la falta de capital necesario para invertir en innovación.

*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

<sup>3</sup>**NOTA:** Al final del documento como Anexos están las fotografías de los locales.

Anexo N°7 laboratorios odontológicos (**CONSULTORIO ODONTOLÓGICO OD. TITA GARCÍA MUÑOZ Y CONSULTORIO DENTAL HÉCTOR MONTILLA M**).

### 6.1.5 Ficha 5: Locales de servicios técnicos.

#### FICHA TÉCNICA DE SERVICIOS TÉCNICOS

<b>POBLACIÓN:</b>	PYMES de servicio del cantón Rocafuerte.	<b>RESPONSABLE:</b>	Jhon Kelvin Pisco Vélez
<b>DIRECCIÓN:</b>	Centro del Cantón Rocafuerte		
<b>ACTIVIDAD</b>	Reparación de computadoras y Equipos de comunicaciones		
<b>PROBLEMÁTICA:</b>	La tecnología en la actualidad es esencial para las personas, por lo que un negocio de servicio técnico es fundamental en esta situación, pero la gran demanda de los mismos no permite el desarrollo deseado a ninguno de ellos, debido al ofrecimiento del mismo servicio que la competencia.		

#### **DESCRIPCIÓN:**

Es el conjunto de acciones realizadas por uno o varios especialistas para prevenir y/o solucionar problemas de una variedad de equipos. Es justamente el tipo de equipo el que define el área del servicio, y por lo tanto la especialidad de los técnicos.

#### **SERVICIOS QUE OFRECEN:**

Servicio técnico profesional en celulares, Tablet, laptops impresoras y pc, venta de accesorios, actualización de software, diagnóstico y reparación de equipos mojados, touch, display, sistemas y pin de carga, mantenimiento, root de dispositivos móviles y mucho más.

\*Servicio e instalación de internet.

#### **ASPECTOS CONCLUYENTES:**

La tecnología hoy en día es parte de la vida de las personas y es fundamental para la comodidad de las mismas, por lo que la constante innovación en la mejora de su servicio y materiales y accesorios para este tipo de servicio, ya que la mayoría de empresas no pueden permitirse un departamento de servicio técnico informático propio por los importantes gastos de personal que producen y es por lo que recurren a este tipo de negocio al igual que las personas, siendo así estos importante para los ciudadanos. Perteneciendo así al 17% de las 46 empresas analizadas siendo así empresas con alto grado de competencia, debido a su servicio que es necesario para las personas.

*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

<sup>4</sup> **NOTA:** Al final del documento como Anexos están las fotografías de los locales.

Anexo N° 8 locales de servicios técnicos e internet (**MARVIN CELL TÉCNICO Y CONCELNET**).

### 6.1.6 Ficha 6: Locales de comida.

#### **FICHA TÉCNICA DE COMEDORES**

<b>POBLACIÓN:</b>	PYMES de servicio del cantón Rocafuerte.	<b>RESPONSABLE:</b>	Jhon Kelvin Pisco Vélez
<b>DIRECCIÓN:</b>	Centro del Cantón Rocafuerte		
<b>ACTIVIDAD</b>	Restaurantes de comida rápida, puestos de refrigerio y establecimientos que ofrecen comida para llevar, reparto de pizza, etcétera; heladerías, fuentes de soda, etcétera.		
<b>PROBLEMÁTICA:</b>	El servicio de comida típica y rápida es habitual hoy en día en las personas, por lo que su alto índice de competencia es el factor principal para el desarrollo sustentable de este tipo de negocio.		

#### **DESCRIPCIÓN:**

Comercio y servicio que se caracteriza por servir distintos platos para consumo de sus clientes. También es posible consumir aperitivos o tomar bebidas de modo individual en el mismo.

#### **SERVICIOS QUE OFRECEN:**

- \*Preparación de platos con especias marinas.
- \*Preparación de platos típico.
- \*Comida rápida.

#### **ASPECTOS CONCLUYENTES:**

La alimentación es un servicio básico en las personas, por lo que un buen servicio de estos proporciona gran rentabilidad en estos tipos de negocios, que son grandes generadores de ingresos por ser algo necesario para el día a día de las personas. Su innovación en su servicio y atención es fundamental para que estos sigan vigente en el mercado y puedan seguir ofreciendo su servicio que es primordial y de gran importancia para el desarrollo local y de la comodidad de las personas. Para esto se seleccionó 5 locales de comida rápida, 2 de fondas y comedores populares y 2 picantería, es decir 9 locales que ofrecen el servicio de comida, para esto se pudo determinar que el índice de competencia es muy alta ya que se encuentran alrededor de 40 locales con este tipo de servicio, mediante la investigación de campo realizada. Donde la innovación en este tipo de Pyme radica en la adquisición de muebles y tecnología para el cobro, entretenimiento y comodidad de las personas al momento de ir a estos locales de comida.

*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

### 6.1.7 Ficha 7: Gimnasios y centros estético.

#### ***FICHA TÉCNICA DE ACTIVIDADES FÍSICA Y CUIDADO PERSONAL***

<b>POBLACIÓN:</b>	PYMES de servicio del cantón Rocafuerte.	<b>RESPONSABLE:</b>	Jhon Kelvin Pisco Vélez
<b>DIRECCIÓN:</b>	Centro del Cantón Rocafuerte		
<b>ACTIVIDAD</b>	Establecimiento de servicios relacionados con la actividad física, que favorecen la mejora y mantenimiento de la salud.		
<b>PROBLEMÁTICA:</b>	La costumbre y malos hábitos de las personas con respecto al cuidado de su salud tanto corporal como personal.		

#### ***DESCRIPCIÓN:***

Locales encargados al cuidado de la salud de las personas de manera física, es decir un local dotado de las instalaciones y de los aparatos adecuados para hacer gimnasia y practicar ciertos deportes y a la atención sanitaria de la población, es decir, centro de salud con la labor de médicos clínicos, pediatras, enfermeros y personal calificado para el cuidado y atención de las personas. Estos están representados con un 9% de las 46 empresas seleccionadas, es decir se analizó 4 locales con este tipo de actividad, donde se determinó que la mayor innovación se basa en la adquisición de maquinarias y equipos de entrenamiento y tratamiento para la salud física y personal de las personas.

#### ***SERVICIOS QUE OFRECEN:***

- \*Cuidado de la salud física.
- \*Consultas médicas.
- \*Tratamientos y formas de cuidado personal.

#### ***ASPECTOS CONCLUYENTES:***

La salud debe ser el elemento principal para las personas, ya que esta puede ofrecer la posibilidad de disfrutar de muchas cosas a lo largo de su vida, por lo que su cuidado y mantenimiento debe ser considerado como gran importancia hoy en día, por lo que estos locales debe estar en constante innovación para que las personas se motiven a tener una salud sana y con actividad física y que estén en constante revisión médica que es esencial para conocer la situación física y biológica de las personas. Para ello estos locales adquieren maquinarias y equipos para la mejora de su servicio, pero la adquisición de los mismo es un gasto fuerte por lo que el coste de innovación elevado y la falta de financiamiento ya que alrededor de las 40 empresas concuerdan con estos, en donde los 4 locales seleccionados presentan este tipo de inconveniente, ya que estos son dos factores que no permiten el adecuado desarrollo de estos locales, por lo que sus ingresos no son rentables ante la situación que presenta.

*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

<sup>7</sup> **NOTA:** Al final del documento como Anexos N°10 están las fotografías de los locales. Anexo N°9 locales de Spas y Gimnasios.

### 7. Resultado del objetivo 3.

Determinar el potencial crecimiento que han tenido las PYMES de servicios, mediante la innovación en la mejora de sus servicios.

#### 7.1 Tabla con los nombres de las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte seleccionadas para el desarrollo de la investigación.

<b>TRANSPORTE PÚBLICO</b>	<b>SALUD</b>
COOPERATIVA DE TRANSPORTE COACTUR COOPERATIVA DE TRANSPORTE TURÍSTICO MANABÍ COOPERATIVA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS ROCAFUERTE COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL REINA DEL CAMINO COOPERATIVA DE TRANSPORTE CARLOS ALBERTO ARAY COOPERATIVA DE TRANSPORTE CRUCITA	CONSULTORIO ODONTOLÓGICO OD. TITA GARCÍA MUÑOZ CONSULTORIO DENTAL HÉCTOR MONTILLA M. MEDICAL SERV OPTIVISION ROCAFUERTE LABORATORIO CLÍNICO GARCÍA CELORIO
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>GYM'S</b>
COLEGIO NACIONAL "ROCAFUERTE" (CONARO) UNIDAD EDUCATIVA GENERAL ELOY ALFARO UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL SAN JUAN BOSCO UNIDAD EDUCATIVA TREINTA DE SEPTIEMBRE UNIDAD EDUCATIVA SAN FRANCISCO DE SALES UNIDAD EDUCATIVA LEÓN DE FEBRES CORDERO	ACONDICIONAMIENTO FÍSICO VERDANT ALLIANCE ROCAFUERTE ROCK CLUB GYM
<b>ALIMENTACIÓN</b>	<b>SERVICIO TÉCNICO Y CYBER'S</b>
BATI BURGERI MILIKEY FAST FOOD PRENSADOS Y DULCES, LA ESQUINA DEL SABOR PICANTERÍA SAN GREGORIO YASSER BAR GREENFROST CAFÉ, PICANTERIA RESTAURANTE ROCAFUERTE LA GRAN BURGUER ASADERO "EL BELLACO" PICANTERÍA "BESITOS"	MARVIN CELL TÉCNICO CITY MOVIL SERVICIO PH@NET TONY SERVICIO TÉCNICO ALEMÁN PITO CELL EROVER PG. CYBER Y TIENDA DE ABASTOS NORITA CONCELNET
	<b>OTROS</b>
	FOTOS ESTUDIOS ANALEE ASESORÍA LEGAL MIGUEL MONTILLA DISEÑO GRÁFICO Y FOTOGRAFIA "INGENIO" PELUQUERÍAS PELUQUERÍA LETTY UNISEX MASTER BARBERS & ALTA PELUQUERÍA PELUQUERÍA ZONA ESTILO PELUQUERÍA TATTOS PELUQUERÍA BARBER SHOW GRINGO

## **7.2 Tablas de ponderaciones mediante el grado de importancia y los porcentajes por empresas**

Para la evaluación de los factores, actividades y efectos según su grado de importancia para las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte con respecto a la innovación, se realizó tres cuadros donde la ponderación será la siguiente: cada factor, actividad y efecto tuvieron como parámetros los 6 factores, 6 actividades y 6 efectos ubicados en la encuesta, el número de empresas que escogieron esa opción y el valor representado en porcentajes del total de las 46 empresa en cada uno de ellos.

La misma ponderación se fluctuó de la siguiente manera:

- Menos importante,
- Importante y;
- Más importante.

Los resultados ponderados se obtienen entre el número de empresas que escogieron la opción que consideran ellos y más la ponderación o grado de importancia que le asigna, sacando con el número de empresas que seleccionan el factor, utilizando el total que son las 46 PYMES, se saca el valor representado en porcentaje.

Para los resultados internos, la calificación puede ser de más importante a menos importante. Donde más importante representa lo que la empresa toma en consideración antes de innova, más importante es lo que la empresa toma en cuenta pero no es fundamental para el desarrollo de la misma y los menos importantes no son tomados en cuenta, ya que su grado de importancia es mínima y no afecta ni favorece a la economía del negocio.

**7.2.1 Tabla de ponderación de los factores que dificultan la innovación en las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte.**

<b>TABLA DE PONDERACIÓN POR FACTORES Y GRADO DE IMPORTANCIA</b>			
<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>Factores que dificultan la innovación en las PYMES</b>	<b>Número de empresas</b>	<b>% de empresas que consideran el factor importante</b>
<b>MÁS IMPORTANTE</b>	Coste de innovación elevado.	43	93
	Falta de fuente de financiamiento.	38	83
	Falta de fondos propios.	33	72
	Facilidad de copia por la competencia.	23	50
	Periodo de recuperación largo.	24	52
<b>IMPORTANTE</b>	Satisfacer a los clientes	31	67
<b>MENOS IMPORTANTE</b>	Ninguno	46	100

**Fuente;** Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).

**7.2.2 Tabla de ponderación de las actividades de innovación desarrolladas por las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte.**

<b>TABLA DE PONDERACIÓN POR ACTIVIDADES DE INNOVACIÓN Y GRADO DE IMPORTANCIA</b>			
<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>Actividades de innovación desarrolladas por las PYMES</b>	<b>Número de empresas</b>	<b>% de empresas que consideran el factor importante</b>
<b>MÁS IMPORTANTE</b>	Mejorar la calidad del servicio.	44	96
	Satisfacer a los clientes.	37	80
	Incrementar la rentabilidad del negocio.	31	67
<b>IMPORTANTE</b>	Reemplazar procesos siendo más eficaces	23	50
	Reducir costes salariales.	27	59
	Diversificar los métodos del servicio	30	65
<b>MENOS IMPORTANTE</b>	Ninguno	46	100

**Fuente;** Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).

**7.2.3 Tabla de ponderación de los efectos de las innovaciones del servicio y procesos ejecutados por las PYMES del cantón Rocafuerte, por grado de importancia.**

<b>TABLA DE PONDERACIÓN POR EFECTOS Y GRADO DE IMPORTANCIA</b>			
<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>Efectos de las innovaciones del servicio y procesos ejecutados por las PYMES por grado de importancia</b>	<b>Número de empresas</b>	<b>% de empresas que consideran el factor importante</b>
<b>MÁS IMPORTANTE</b>	Ampliación de la gama de bienes y servicios.	34	74
	Satisfacción de los clientes por la mejora de los servicios.	23	50
	Reducción de impacto medioambiental o mejorar la sanidad y la seguridad.	26	57
	Satisfacción de los clientes por la mejora de los servicios.	41	89
<b>IMPORTANTE</b>	Ingreso a nuevos mercados o incrementos de la participación en el mercado actual.	36	78
	Reducción de costos por unidad producida.	31	67
<b>MENOS IMPORTANTE</b>	Ninguno	46	100

**Fuente;** Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).

**7.3 Tabla de factores, actividades y efectos que buscan y limitan la innovación en las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte.**

<b>TABLA DE PONDERACIÓN</b>			
<b>GRADO DE IMPORTANCIA</b>	<b>Factores que dificultan la innovación en las PYMES</b>	<b>Actividades de innovación desarrolladas por las PYMES</b>	<b>Efectos de las innovaciones del servicio y procesos ejecutados por las PYMES por grado de importancia</b>
<b>MÁS IMPORTANTE</b>	1.-Coste de innovación elevado. 2.-Falta de fuente de financiamiento. 3.-Falta de fondos propios. 4.-Facilidad de copia por la competencia. 5.-Periodo de recuperación largo.	1.-Mejorar la calidad del servicio. 2.-Satisfacer a los clientes. 3.-Incrementar la rentabilidad del negocio.	1.-Ampliación de la gama de bienes y servicios. 2.-Satisfacción de los clientes por la mejora de los servicios. 3.-Reducción de impacto medioambiental o mejorar la sanidad y la seguridad. 4.-Satisfacción de los clientes por la mejora de los servicios.
<b>IMPORTANTE</b>	1.-Satisfacer a los clientes	1.-Reemplazar procesos siendo más eficaces 2.-Reducir costes salariales. 3.-Diversificar los métodos del servicio	1.-Ingreso a nuevos mercados o incrementos de la participación en el mercado actual. 2.-Reducción de costos por unidad producida.
<b>MENOS IMPORTANTE</b>	Ninguno	Ninguno	Ninguno

**Fuente;** Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).

### **7.3.1 Descripción de la tabla de factores, actividades y efectos que buscan y limitan la innovación en las PYMES de servicio del cantón Rocafuerte.**

Para el determinar el potencial crecimiento que han tenido las PYMES de servicios, mediante la innovación en la mejora de sus servicios. Se realizó un cuadro donde tiene como parámetros, los factores que dificultan la innovación en las PYMES, las actividades de innovación desarrolladas por las PYMES y los efectos de las innovaciones del servicio y procesos ejecutados por las PYMES por grado de importancia.

Donde su clasificación se basó de la siguiente manera:

- Más importante,
- Importante y;
- Menos importante.

El resultado ponderado se obtiene de la vinculación de cada uno de ellos, desde los factores que dificultan la innovación, las actividades innovadoras realizadas por las PYMES, hasta los efectos que se obtienen ante la decisión de innovar en los negocios. Tomando en cuenta los porcentajes obtenidos en la tabulación de la encuesta, donde se determinó mediante el mayor porcentaje y los que obtuvieron mayor número de empresas que seleccionaron esta opción. Permitiendo con esto realizar una matriz que nos permitió vincular estos tres parámetros para medir el grado de importancia de cada uno de ellos y así tomar decisiones que vayan a favor de las PYMES.

## **8. Descripción de factores, actividades y efectos de innovación en las PYMES de servicios.**

### **8.1 Descripción de los factores que dificultan la innovación en las PYMES**

#### **8.1.1 Coste de innovación elevado.**

El coste de innovación es uno de los factores con mayor grado de importancia para las PYMES de servicio del cantón Rocafuerte, debido a que su nivel de ingresos es similar al de sus gastos, por lo que su posibilidad de invertir se ve limitada, ya que por lo general no tiene una rentabilidad suficiente que les permitan atreverse a innovar en lo que requiere la empresa, sino que con sus ganancias solo se mantienen en el mercado para no desistir de sus negocios.

Es así que según la encuesta sobre innovación en las empresas del INE, la principal dificultad que alegan las PYMES para abordar actividades innovadoras es el coste (Cepyme, 2013). Este factor es muy importante, puesto que la intensidad de innovación (esto es, el porcentaje de gasto en innovación sobre ventas) es del 2,7% en las PYMES innovadoras, superior en un punto porcentual al de las grandes empresas.

Por lo que las PYMES de servicios Rocafortenses no presentan un nivel de ingresos considerables que les permita innovar de forma consecuente a los cambios constante del mercado, sino que las realizan cada 2 a 3 años según comentarios de los propios dueños, es así que las innovación por lo general son innovación nuevas para las empresas, es decir ya existentes en el mercado por la competencias y no son algo nuevo o innovador específicamente que los diferencien de los demás, sino que pretenden mejorar sus servicios poniéndose a la par con sus competidores. Esto teniendo en cuenta que el apoyo por la parte gubernamental no es bueno, ya que consideran que debería haber más apoyo para el desarrollo de las PYMES que favorecerá al bienestar del cantón.

#### **8.1.2 Falta de fuente de financiamiento.**

Las fuentes de financiamientos no son una opción primaria para las PYMES del cantón Rocafuerte, ya que sus niveles de ingresos no son suficientes para sobrellevar una deuda a una institución bancaria u otra fuente de financiamiento, por lo que las PYMES no se atreven a endeudarse.

Para ello Maldonado (2019) manifiesta que “el crecimiento de las PYMES depende cada vez más de la capacidad de innovar e incorporar la tecnología en todos sus procesos. En este sentido el apoyo del crédito público y privado son de vital importancia”. Además la importancia de los problemas de las PYMES para disponer de financiamiento se refleja en la variedad de programas que se implementan para subsanarlos, en todos los países y desde hace varias décadas. El racionamiento del crédito puede obstaculizar los procesos de inversión para ampliar la capacidad de producción o realizar innovaciones en la mejora de sus servicios y, en casos más extremos, incluso puede implicar el cierre de las empresas (Maldonado, 2019).

Esto a que una empresa que no innove hoy en día tiende a desistir de su negocio y por ende al cierre del mismo, ya que los mercados en la actualidad son cada vez más exigentes y buscan algo nuevo que les de valor. Esa es la razón por lo que muchas empresas toman la decisión de comenzar a innovar. Pero cabe recalcar que son muy pocas las empresas que cuentan con el capital necesario para hacerlo, mientras que las otras simplemente recurren a una fuente de financiamiento. Ya que esto no da importancia a que la empresa sea nueva o ya lleve años en el mercado, la innovación debe estar vigente en todo tipo de negocio, cual sea su tamaño o actividad, el proceso de innovación debe ser constante y recurrente a los cambios continuos del mercado.

### **8.1.3 Falta de fondos propios.**

Los fondos propios con los que cuentan las PYMES de servicio del cantón Rocafuerte, no son de alto nivel de ingresos, ya que por lo general sus ganancias son mínimas. Debido a que sus gastos son similares a sus ingresos, por lo que sus fondos no cumplen con lo que realmente esperar obtener los dueños de los negocios.

Para esto Castillo & Crespo (2011)

La existencia de problemas significativos por parte de las empresas, especialmente las más pequeñas, para acceder a la financiación necesaria con lo que afrontar las inversiones requeridas para crecer. Estas limitaciones son debidas a la carencia de garantías reales y de información por parte de inversores e instituciones financieras, a la necesidad de recorrer a los fondos propios para financiar estas inversiones, muchas veces insuficiente,

debido al elevado coste de la deuda (por el riesgo de quiebra y la carencia de garantías reales suficientes) y a la carencia de productos financieros específicos, especialmente de capital, es decir el capital riesgo y cotización en bolsa (Castillo & Crespo, 2011).

Pero al no contar con los fondos propios, la mayoría de los empresarios recurren a las fuentes de financiamiento, pero una de los problemas más frecuente es no saber que fuente de financiamiento más le conviene. Para esto (Maldonado, 2019) ofrece 5 tipos de financiamientos que las PYMES puede optar para obtener fondos para su inversión en innovación:

- 1. Ángeles inversionistas:** Los inversionistas ángeles son aquellas personas que proporcionan capital a una idea de negocio o empresa. Cumplen la misma función que la de cualquier otra fuente como un banco, un financiamiento de Venture Capital, etc. Estos tipos de inversionistas generalmente pertenecen a un club en donde se encuentran más inversionistas en busca de una nueva idea de negocio.
- 2. Financiamiento Bancario:** Un financiamiento bancario es uno de los financiamientos que puede funcionar y ser útil para cualquier situación. Cabe recalcar nuevamente que se debe de tener un poco de cuidado cuando se decida solicitar el financiamiento a una institución bancaria.
- 3. Private Equity:** Son básicamente o similar a los ángeles inversionistas. Digo que son similares por el hecho de que ambos son inversionistas. Sin embargo, no son iguales. Los ángeles inversionistas se enfocan mucho más a emprendedores y el Private Equity son aquellas instituciones que invierten capital en otras empresas.
- 4. Financiamiento FFF:** Este financiamiento es conocido como Friends, Family and Fools. En realidad, este financiamiento no es muy complicado de explicar. Como su nombre lo indica, se trata básicamente de obtener un financiamiento de aquellas personas cercanas a ti. Familiares y amigos pueden ser aquellos inversionistas que decidan invertir en tu empresa.
- 5. Fondos Gubernamentales:** El gobierno e instituciones de las mismas apoyan a los nuevos talentos y nuevas ideas de innovadoras que los jóvenes emprendedores quieren desarrollar. Se han realizado muchos eventos en donde estos mismos emprendedores muestran a inversionistas sus ideas de negocios.

Estas fuentes de financiamiento puede ser una opción para los dueños de las PYMES del cantón Rocafuerte, pero cabe recalcar que su miedo e inseguridad no le permite tomar esta decisión de manera fácil, ya que como se ha mencionado anteriormente sus ingresos son similares a sus gastos y es el miedo de ellos que no puede cumplir con el pago de algún crédito o préstamo que quieran realizar para invertir en sus negocios.

#### **8.1.4 Facilidad de copia por la competencia.**

El alto grado de competencia en el centro del cantón Rocafuerte es vidente ante el número de PYMES de servicios con el mismo estilo y actividades empresariales, por lo que la facilidad de copia ante las innovaciones que realicen las empresas no es algo nuevo, ya que mayormente las empresas realizan innovaciones nuevas para la empresa y no para el mercado, es decir realizan u adquieren algo innovador para sus negocios pero que ya existe en sus competencias, debido a la falta de conocimiento y fuentes de ingresos que le permitan realizar innovaciones nuevas que le dé un valor diferente entre su impotencia.

Constantemente oímos hablar de la importancia de ser innovador y ofrecer algo diferente al mercado como clave de éxito para los negocios. Ahora bien, no te engañes, la mayoría de empresas de éxito no surgen de la nada sino que lo hacen copiando ideas y modelos de negocio anteriores (Peñañiel, 2014).

Es así que la mayoría de los negocios optan por innovar en algo ya existente, solo por ser u obtener los mismo resultados que sus competidores, por lo que a veces termina siendo una falla, ya que no era lo que realmente necesitaba su empresa y la falta de conocimiento y de fondos económicos no le permiten realizar o adquirir algo nuevo e innovador que traiga consigo mejora en su servicios y el aumento de su rentabilidad como objetivo principal de toda organización.

#### **8.1.5 Periodo de recuperación largo.**

A pesar de no ser tan esencial el tiempo de recuperación de la inversión, es importante, ya que las PYMES al no contar con capital suficiente para cubrir sus deudas u obligaciones necesitan de ese dinero para realizar sus demás actividades, ya que es todo el dinero el cual invierten para comprar algo innovador, que necesita la empresa o que tenga la competencia, para mejorar el servicio que se está ofreciendo.

Es por ello que Altamirano & García (2017) expresan que “Un período superior implicaría que la empresa no planificó adecuadamente la producción, ventas y recuperación, provocando la falta de recursos para cancelar las obligaciones, lo que haría que los accionistas se vean en la necesidad de realizar aportes de capital”.

Es por ello que el periodo de recuperación es importante para las PYMES de servicio del cantón Rocafuerte, pero no es una opción primordial, ya que su índice de inversión en innovación es bajo, ya que temen al invertir en innovación para sus negocios, debido a la falta de conocimiento, de recursos y apoyo gubernamental que les impide arriesgarse en invertir en innovación para la mejora de los servicios que ofrece el negocio.

Esto a pesar de que en la actualidad las empresas buscan sus fuerzas a través de la inversión en innovación, pero sin embargo las inversiones en innovación se rodean de una serie de incertidumbres que dificulta la tarea de evaluación de los posibles éxitos ante esta inversión, además de la que limita la consideración por parte de los dueños de los negocios en invertir para la mejora de su negocio, ya sea en sus procesos o servicios que ofrecen a la ciudadanía Rocafortense.

#### **8.1.6 Satisfacer a los clientes.**

La satisfacción de los clientes es esencial para toda empresa, pero para las PYMES de servicio del cantón Rocafuerte, no es un factor sumamente importante que limite la innovación, ya que las costumbres y el estatus económicos de las personas no son muy altos, por lo que no son exigentes al momento de requerir un servicio, ya que saben lo que les alcanza con lo poco que tienen, así que sus necesidades y exigencias no son extravagantes, pero si es necesario seguir innovando y tener a los clientes siempre satisfechos, ya que estos son los elementos principales para que una empresa tenga éxito en un futuro y se mantenga vigente en el mercado.

Ya que como menciona Avendaño (2012)

Las empresas al innovar no solo introducen al mercado un producto, servicio, concepto, idea y/o proyecto, sino que ofrecen una alternativa llamativa e interesante para la satisfacción de las necesidades de las personas (valor), quienes encuentran en el mercado

una gran variedad de ofertas y se convierten en agentes que exigen cambios, piden transformaciones y esperan innovación (Avendaño, 2012).

Es por ello que a pesar de todo un cliente satisfecho trae consigo ingresos para la empresa, por lo que la satisfacción de los mismo tiene mucho que ver con la innovación constante en la mejora de sus servicios, ya que se debe tener siempre algo adicional o un plus que los diferencie de la competencia y que haga con esto que los clientes los elija primero a ellos antes que el resto de negocios que se encuentran ubicados en el centro de cantón Rocafuerte, y que la diferenciación ante los demás es lo que ayudará a tener una mejor rentabilidad que le permita seguir innovando sin ningún miedo.

## **8.2 Descripción de las actividades de innovación desarrolladas por las PYMES**

### **8.2.1 Mejorar la calidad del servicio.**

La calidad de los servicios es una de las actividades más importante para una empresa, ya que juega un papel importante para la sostenibilidad del negocio en el mercado. Para esto se debe contar con sinnúmeros de instrumentos, métodos y materiales que ayuden a mejorar la calidad del servicio, por ello la innovación cada día se convierte en una necesidad de gran importancia para los empresarios principalmente en las microempresas, las cuales debe innovar constantemente mejorando sus servicios,

Para esto Pozo & Dura (2013) toman los aportes de varios autores donde manifiestan que

Las ventajas de las nuevas empresas innovadoras se basan principalmente en la calidad de sus productos y servicios, su carácter innovador, su experiencia tecnológica/científica, su capacidad para atender necesidades específicas de los clientes, la calidad y habilidad de sus recursos humanos y sus esfuerzos en I + D, más que en ofrecer precios bajos (Kantis y Díaz, 2008). Así, los efectos que produce la introducción de innovaciones en la mejora de la competitividad de las empresas según Ponti y Ferrás (2008) son conquistar el liderazgo en el sector, mejorar productos o servicios más innovadores, aumentar la rentabilidad, aprovechar cambios tecnológicos, para estar cerca de los clientes y aumentar los niveles de satisfacción.

Esto mediante la mejora de sus servicios, siendo óptimo y de calidad que cumplan con las necesidades y deseos de los clientes, ya que 44 de las 46 empresas encuestadas manifiesta que esta actividad es la principal para cumplir con las exigencia de sus clientes y así mantenerse vigente en el mercado, ya que cada proceso, cada adquisición de algún material e inclusive la inversión en conocimiento, investigación y desarrollo son de gran utilidad para obtener una ventaja competitiva antes las demás PYMES.

### **8.2.2 Satisfacer a los clientes.**

La satisfacción de los clientes es el objetivo principal que debe tener toda empresa, ya que estos son el elemento más importante para que se alcance el éxito que se espera y por ende la rentabilidad que se pretende obtener.

Por lo que Scanore (2005) menciona que

El crecimiento, la obtención de rentabilidad y principalmente la estabilidad a largo plazo, son considerados como algunos de los objetivos finales que toda empresa busca en el mercado. Es por ello que, la satisfacción de las necesidades del cliente, la vigilancia de la competencia y la integración y coordinación de funciones en el seno de la organización, se presenta como los principios que rigen y determinan las acciones adecuadas para obtenerlos (Scarone, 2005).

Ya que para las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte este una de las actividades que buscan constantemente a pesar de contar con los recursos necesarios para mejorar el servicio, pero tienen presente que la satisfacción de los clientes es primordial para seguir vigentes en el mercado. Por ello realizan varias estrategias que ayuden a cumplir con las necesidades del cliente, ya sea mejorar el servicio u ofreciéndoles ofertas y descuentos en los diferentes servicios que se ofrecen, además de adquiriendo mejores instrumentos que ayude a mejorar el servicio y que esto a su vez permita cumplir con el objetivo principal que es la satisfacción de sus clientes.

### **8.2.3 Incrementar la rentabilidad del negocio.**

Uno de los objetivos principales de toda empresa es obtener una rentabilidad estable y sostenible que permita cumplir con sus obligaciones y les permita tener ganancias que ayuden a la sobrevivencia del negocio dentro del mercado, siendo este innovador y capaz de cumplir con las necesidades y deseos de sus clientes.

Para ello González (2018) toma el aporte de Geroski y Machin (1992) donde

Sugieren que la innovación en investigación y desarrollo provoca un aumento de la rentabilidad y el crecimiento de la empresa. Si la innovación implica una mejora del producto y una reducción de costes, la empresa aumentará su beneficio y su cuota de mercado. Sin embargo, otros autores sugieren que ésta (al menos en el corto plazo) puede llevar implícitos bajos beneficios. La innovación tiende a incrementar el crecimiento y la eficiencia, pero no implica un mayor beneficio de manera inmediata debido a los costes en que se incurre (González, 2018).

Es por ello que los mismos dueños de las PYMES de servicio del cantón Rocafuerte, hacían hincapié de que a mayores ganancias mayores eran los gastos. Ya que al ellos mejorar su servicio para incrementar su rentabilidad, también obtenían mayores gastos, por lo que su rentabilidad era drásticamente igualitaria a sus gastos, por lo que contaban con una rentabilidad que solo les permite seguir en el mercado. Es decir, solo se mantienen debido a que sus ganancias no son sumamente considerables para poder decir que tienen una rentabilidad buena, pero es suficiente para seguir vigente en el mercado. Pero cabe recalcar que una buena innovación que vaya acorde a la necesidad que tiene la empresa, puede que esta si mejore su situación empresarial.

#### **8.2.4 Reemplazar procesos siendo más eficaces**

La reducción de procesos permitirá a las empresas a eliminar actividades innecesarias que pueden ser realizadas por una misma persona o pueden estar ser eliminadas, ya que no afectará ni mejora el resultado final, convirtiendo así los procesos más eficientes y por ende eficaces. Es allí donde la innovación juega un papel primordial, debido a que una buena innovación en los procesos que aplican las PYMES de servicios, ya sea por la adquisición de al instrumento o maquinaria para mejorar el servicio, reduciendo el proceso de servicio y trayendo consigo menos gastos que han sido innecesarios al reemplazar al personal u otros materiales o maquinarias que no favorecen ni al proceso ni a la empresa en general.

Castellano (2003) menciona que

Hoy se acepta que la innovación es la transformación del conocimiento en nuevos productos, procesos y servicios y que va más allá de la ciencia y la tecnología: involucra la exploración y la satisfacción de las necesidades de los clientes o usuarios (Castellano, 2003). Ya que dentro de cualquiera empresa, ya sea pequeña, mediana o grande, la innovación debe estar presente como elemento principal para tener una ventaja antes la competencia. Pero cabe recalcar que para las PYMES de servicio del cantón Rocafuerte, esta actividad no es está considerada, ya que no cuentan con grandes procesos para sus servicios. Por lo que no es tan necesario aplicar en ellos la innovación constantemente, pero si son de todas formas si son considerados en cualquier momento que sea conveniente mejorarlos para la reducción de procesos

incensarios que solo retrasan el resultado final de un servicio de calidad, con un cliente satisfecho.

### **8.2.5 Reducir costes salariales.**

La reducción de costos salariales no es una de las actividades que mayormente realizan las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte, ya que por lo general la mayoría de estas son empresas familiares que por lo consiguiente no tendrían necesidad de hacerlo, pero cabe recalcar que si sería una acción a considerar ya que al reducir procesos, ya sea por la adquisición de alguna maquinaria que facilite el proceso del servicio, la mano de obra humana sería innecesaria por lo que la reducción del coste salarial sería una decisión aceptable ante esta situación.

Ginebra (2015) manifiesta que

Los datos empíricos de que se dispone confirman que las PYME son uno de los principales motores de creación de empleo. No obstante, su productividad y los salarios que ofrecen son inferiores a los de las grandes empresas. Si se promueve a las PYME por su importante contribución a la creación de empleo, sin establecer diferencias entre los diversos sub-segmentos, existe el riesgo de que se sacrifique la calidad de su servicio o productos por la cantidad de empleo (Ginebra, 2015)

Es por ello que a pesar de las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte no consideran esencial esta actividad, es importante tomarla en cuenta para no caer en la ineficiencia e ineficacia en los procesos de servicios y en una rentabilidad desfavorable para la misma empresa. Por lo que al igual que las demás actividades deben ser consideradas o tenerlas como acción de respaldo para cualquier emergencia o situación que se presente. Así no sea importante o que no sea aplicable para el negocio, ya sea debido a su naturaleza o políticas con la que se conforma o se rigen.

### **8.2.6 Diversificar los métodos del servicio.**

La diversificación de los métodos de servicios en las PYMES del cantón Rocafuerte, podría ser una alternativa para mejorar su servicios, ya que la mejora, ya sea en los métodos de pago, las diferentes formas de realizar el servicio y las diferentes ofertas que se le da a los clientes,

puede ayudar a las empresas seguir funcionando en el mercado, ya que una empresa con variedad de métodos y procesos de servicios, tendrá consigo éxito y cliente satisfechos que ayuden alcanzar la estabilidad que tanto buscan.

Para esto Medina (2017) expresa que

Diversificación también es implicarse en el desarrollo de nuevos productos o actividades de servicios que poco tengan que ver con el negocio principal. Ejemplo de ello sería una empresa de servicios que aparte de ser su principal actividad los servicios de limpieza general, amplía sus actividades a otros sectores de mercado como pueden ser la seguridad y el mantenimiento (Medina, 2017).

Ya que una empresa con diferentes métodos, actividades y procesos de servicios que le puedan ofrecer a sus clientes, es una empresa apta a seguir en el mercado y con muchas posibilidad de alcanzar el éxito. A pesar de que esta actividad tampoco sea una de las actividades con mayor importancia para las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte, es una buena acción que le permitirá alcanzar la rentabilidad esperada, ya que un servicio de calidad es una fuente de ingreso mayor que permitirá alcanzar la rentabilidad estable que tanto buscan y esperan obtener por la oferta de su servicio.

### **8.3 Descripción de los efectos de las innovaciones del servicio y procesos ejecutados por las PYMES por grado de importancia**

#### **8.3.1 Ampliación de la gama de bienes y servicios.**

La ampliación de gama y servicio es uno de los efectos más importantes que han obtenidos las PYMES mediante la innovación dentro de sus negocios, ya que pretenden incrementar sus diferentes métodos en los servicios que ofrecen, con el fin de tener un valor agregado para sus clientes y contar con varias opciones que le permitan diferenciar de sus competidores y por ende satisfacer las necesidades y deseos de las personas.

Pero Villalpando & Treviño (2013) mencionan que

Las estrategias que siguen algunas compañías es la de enfocarse a una sola pequeña gama de productos o instrumentos con el fin de disminuir sus costos concentrándose en aquellos bienes y/o servicios que mayor venta y rentabilidad tengan. Es recomendable que el empresario PYME detecte si el control que lleva para observar la satisfacción-producto/servicio que pide el cliente de acuerdo al requerimiento de sus necesidades está dando resultados positivos (Villalpando & Treviño, 2013).

Esto con el fin de llevar un control de la importancia que han tenido la innovación en las PYMES, para la mejora de sus servicios y si ha mejorado la rentabilidad de la empresa, mediante la satisfacción de los clientes con la implementación y ampliación de la gama de bienes y servicios con lo que cuenta el negocio y si esto no solo cumplen la necesidad de sus clientes, sino de los requerimiento que necesita la empresa para cumplir con sus actividades de manera eficaz y eficiente.

#### **8.3.2 Satisfacción de los clientes por la mejora de los servicios.**

Como cualquier empresa su principal objetivo se basa en la completa satisfacción de sus clientes ya sea mediante productos o servicios de calidad, es por ello que las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte, ha tenido este efecto como uno de los más importantes, ya que es esencial tener siempre a los clientes contentos y seguros con lo que se les ofrece, ya que esto permite obtener cliente leales y felices con la empresa.

Freel (2000) tomo el aporte de

Bhaskaran (2006), el cual manifiesta que, al analizar el efecto de aspectos como el origen del empresario y su experiencia en el tipo de innovaciones para satisfacer a sus clientes y adaptarse a sus necesidades (sistema abierto) y elevaron su rentabilidad y adaptabilidad (sistema racional). También encontraron que las empresas que innovaron en procesos mejoraron su eficiencia en la organización de tareas (procesos internos) y las que innovaron en sistemas de gestión, mejoraron su posición en la cuota de mercado y rentabilidad (sistema racional). Por consiguiente, el tipo de innovación que influye en un mayor número de dimensiones del rendimiento es la innovación directa en los servicios-productos (Freel, 2012).

Es por ello que innovación debe ser fundamental para obtener los objetivos planteados por toda empresa, ya que el mercado se encuentra en constante cambios y las PYMES, debe adaptarse a ellos y seguir la secuencia para no quedar atrás y no desaparecer en el mercado, ya que con un producto o servicio de calidad se obtienen por lo consiguiente clientes satisfechos.

### **8.3.3 Reducción de impacto medioambiental o mejorar la sanidad y la seguridad.**

En la actualidad las políticas medioambientales y de sanidad dentro de las empresas, son de gran importancia y fundamentales, por lo que su aplicación es esencial para que las empresas hoy en día sigan en funcionamiento dentro del mercado. Por lo que las PYMES de servicio del cantón Rocafuerte, tiene muy presente estas políticas, ya que sus principales servicio tiene que ver con el cuidado, físico y de salud de las personas.

Avendaño (2012)

La gestión ambiental preventiva es una de las herramientas que contribuyen a que las PYMES tengan un mejor desempeño y se desarrollen gracias a la inversión de recursos en temas medioambientales. Esta es una de las puertas de entrada para empresarios que deseen ingresar en mercados sustentables y tener nuevos negocios altamente competitivos. La realidad es que este enfoque mejora los procesos, los productos y servicios, aumenta la productividad de las empresas y además evita la contaminación (Avendaño, 2012).

Ser una empresa con principios, normas y estándares medioambientales será de gran ayuda para ofrecer y mostrar buena imagen a las personas como las más entidades públicas. En la actualidad el cuidado del medioambiente es esencial y primordial para todas las personas, además de una empresa que cumpla con los registros de sanidad es una empresa que puede seguir en el mercado, ya que la higiene es uno de los requisitos principales al momento de montar un negocio y su seguridad puede ser tomada gracias a todos estos factores.

#### **8.3.4 Satisfacción de los clientes por la mejora de los servicios.**

La innovación y mejora en algunos de los servicios de las diferentes PYMES del cantón Rocafuerte, ha demostrado que sus resultados son positivos, ya que a pesar de tener varios inconvenientes o trabas que les impide innovar constantemente, es así como han mencionado en la encuesta realizadas, que a mayores ingresos por innovación, mayor es el gasto de la misma por su mantenimiento. Pero las innovaciones que realizan en ciertas temporadas o tiempos largos, tienen gran aceptación y ayuda a satisfacer las necesidades de los clientes, que es lo que busca toda organización o negocio.

El comportamiento de las empresas no es homogéneo (CEPAL, 2010) y se mantienen en constantes cambios para satisfacer las necesidades cambiantes del consumidor, es así que, para medir el grado de innovación e interpretar datos de innovación de las empresas, es oportuno tener guías que han caracterizado las diferentes actividades de carácter innovador que se pueden ejecutar tanto interna como externamente. Ya que innovar es manejar el conocimiento y generarlo si es necesario, para hacer nuevos productos, servicios o procesos para la empresa, o mejorar los que existen, logrando con ello conquistar el mercado y tener éxito (Montenegro, 2019).

Es así que este efecto a través de la innovación es gratificante y de gran importancia, ya que el cliente es el elemento principal para que una empresa tenga éxito en el mercado y su satisfacción debe ser la meta u objetivo principal a alcanzar para que cualquier empresa independientemente cual sea su tamaño.

#### **8.3.5 Ingreso a nuevos mercados o incrementos de la participación en el mercado actual.**

Uno de los objetivos principales para toda empresa es aumentar su participación en el mercado para seguir vigente en el mismo y de esta manera tener la posibilidad de ingresar a nuevos mercados, abarcando la mayor cantidad de territorio. Es por ello que este efecto de una u otra manera es importante para las PYMES de servicio del cantón Rocafuerte, ya que al ser un lugar pequeño y con alto grado de competitividad, es esencial tener estándares altos de participación y buscar la expiación a nuevos mercados que permitan que los negocios sigan vigente en el mercado.

Es por ello que Saavedra (2012) manifiesta que

De acuerdo con Rubio y Aragón (2006), los recursos críticos para el éxito son aquellos que permiten alcanzar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y apropiarse de las rentas generadas. Las mismas que tienen que cubrir tres características: tiene que ser única y difícil de imitar, debe traducirse en un valor significativo para los clientes y debe facilitar la entrada a nuevos mercados (Saavedra, 2012).

Es por ello que la innovación juega un papel primordial para que las empresas puedan ingresar a nuevos mercados, pero no su aplicación debe ser realizada de forma meticulosa y bien pensada, porque no es innovar por innovar, sino realizar innovaciones que vaya acorde a las necesidades de las empresas y de los requerimientos del mercados para la satisfacción de sus clientes.

### **8.3.6 Reducción de costos por unidad producida.**

Una característica de la innovación es generar o diseñar procesos que sean más eficientes y eficaces, es decir, que se puedan alcanzar los objetivos propuestos mediante un mejor uso de los recursos. A esto se le puede llamar reducción de costos mediante la efectividad de los procesos diseñados. Son múltiples los beneficios que se pueden lograr mediante la innovación. Por lo que (Avendaño, 2012) expresa que se han nombrado los cuatro principales y a través de ellos, hay muchos que se pueden adquirir, como el aumento de la rentabilidad a partir de la disminución de costos y el aumento de volumen de ventas o el mejoramiento de la calidad y el desarrollo de la cadena de valor, entre otros.

Debido al entorno de intensa competencia que viven las empresas de servicios del cantón Rocafuerte, la mayoría de las PYMES, se ven obligadas a mantener, incluso aumentar, la

participación en el mercado, por medio de una constante innovación de productos y procesos de eficientes, así como de sistemas de producción flexible, para responder rápidamente a los cambios en el entorno, poniendo mayor énfasis en la reducción de costos y en el aumento de la productividad, la búsqueda permanente de nichos de mercado y el impulso a la mano de obra calificada, todo ello con el afán de insertarse al mercado global (Avendaño, 2012).

Ya que una empresa eficiente es una empresa que sabe administrar sus recursos y es lo que las empresas del cantón Rocafuerte, debe hacer ya que sus ingresos no son demasiados altos para darse el lujo de tener pérdidas o bajas en su rentabilidad, que afecten a la sobrevivencia de las mismas en el mercado.

#### 8.4 Tabla de evolución de los ingresos trimestrales en el año 2019 de las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte.

<i>En el año 2019, sus nivel de ingresos ha evolucionado</i>						
<b>INGRESOS 2019</b>						
Rango de ingresos semestrales	\$1.000-\$3.000	\$3.001-\$5.000	\$5.001-\$10.000	\$10.001-\$20.000	\$20.000 y más	<b>TOTALES</b>
Número de PYMES	4	7	18	10	7	46
Porcentaje	9%	15%	39%	22%	15%	100%

*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

##### 8.4.1 Descripción de la tabla de evolución de los ingresos semestrales en el año 2019 de las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte.

Para el análisis de la evolución de los ingresos que han tenido la PYMES en el último año, se tomó los datos de la encuesta aplicada a las 46 PYMES de servicio del cantón Rocafuerte. Esto con el fin de determinar sus niveles de ganancias trimestrales y si estas son considerables para realizar innovaciones constantemente. Pero se puede notar que los niveles de ingresos no han evolucionados considerablemente, es allí donde los mismos dueños recalcaron que sus ganancias no son altas, sino más bien ganan para mantenerse, ya que a mayor ganancia mayor es el gasto que tienen, debido a la nuevas adquisición que adquieren para mejorar sus servicios.

Es por ello que sus innovaciones radican en ser radicales más no incrementales, así como lo respalda Guerrero & Rodríguez (2013) en un estudio denominado: “El efecto de la innovación en las MIPYMES de Cuenca, Ecuador”. En este estudio se obtuvo como resultado que las innovaciones son más incrementales que radicales, ya que básicamente realizaban solo mejoras de sus productos, en la introducción de nuevos procesos y mecanismos de comercialización, por lo que se pudo determinar que la introducción de las innovación no reflejó aumento en la rentabilidad de las PYMES en el periodo de estudio, por lo que la implementación de innovación debe ser constante y bien estudiadas, ya que no es invertir por invertir, sino saber en qué gastar para mejor e incrementar las ganancias.

## 9. DISCUSIÓN:

El diagnóstico levantado mediante las encuestas aplicadas a las 46 PYMES de servicios del cantón Rocafuerte, permitió determinar que las pequeñas y medianas empresas ubicadas en el centro del cantón, han realizados innovaciones en los últimos años, pero no son grandes cambios, ya que sus ingresos no han sido del todo favorables para que estos apliquen de forma constante estas actividades innovadoras. Pero a pesar de que estos conocen la importancia de innovar en una empresa, ya que si no existe innovación las empresas tienden a desaparecer del mercado.

Pero la falta de financiamiento ha sido uno de los factores que más afecta al momento de querer innovar en la mejora de sus servicios y sus negocios, pero a pesar de que este factor es uno de los más importante, ya que este permite tener grandes oportunidades para mejorar la situación de la empresa, las PYMES de servicios de este cantón, no cuentan con grandes ganancias que permitan que esto sea posible, ya que se observa que en gran parte las PYMES obtienen sus ingresos trimestrales, en los cuales el 39% que representa a 18 de las 46 PYMES de servicios que tienen un ingreso trimestral de \$5.001 a \$10.000 dólares, pero cabe destacar que ha mayor ingreso es mayor sus gastos, por lo que estos no representa una gran ganancia que les permita innovar constantemente y el 22% que son 10 empresas obtienen ingresos en un rango de \$10.001 a \$20.000 dólares, pero el costo de innovación es elevado por lo que no les solventan en su gran parte el costo de inversión que quieren realizar.

Es por ello que Gonzales 2018 en su investigación denominada **“Impacto de la Innovación en el rendimiento financiero de las PYMES del sector servicios de Guayaquil”** manifiesta que

Varios estudios han demostrado que la importancia de medir el desempeño financiero de una empresa es para conocer si se aplican los procesos y estrategias adecuadas para cumplir con los objetivos planteados, tener claridad si se están haciendo las cosas de la manera correcta dentro de la empresa, y si con lo que se está haciendo basta, para generar un aumento en la utilidad de la empresa (González, 2018)

El miedo de optar por créditos bancarios les impide realizar innovaciones de manera consecutivas, sino que realizan innovación en sus negocios cada cierto tiempo a más tardar

cada 3 años según mencionaron los mismo dueños. Esto debido a que esas innovación sólo son consideradas cuando la empresas realmente la requiera y no tiene otra alternativa más que innovar.

A pesar de que tienen conocimiento que la innovación es de gran importancia para el desarrollo de sus negocios y por ende a la mejor de su rentabilidad, no son considerada fundamentales para estos negocios, ya que sus condiciones no les permiten realizarlas como ellos desean, por ello se adaptan al mercado con lo poco que cuentan y solo hacen por mantenerse dentro del mercado y no buscan cambios significativos en ellos, que traiga consigo mejores resultados en su rentabilidad y sus servicios, además de aumentar su participación en el mercado.

Por ello estas PYMES de servicios ubicadas en el centro del cantón Rocafuerte, se basan como actividad principal para innovar en la mejora de su servicio, ya que 44 de las 46 PYMES de servicios encuestadas que en porcentaje representan el 96% de las mismas, consideran que es fundamental mejorar sus servicios mediante la adquisición ya sea de materiales, instrumentos y conocimiento para mejor el proceso de servicio que ofrecen, pero esta innovación solo es nueva para la empresa, es decir algo que la empresa recién adquiere y que no ha aplicado. A pesar de la competencia ya lo utilice. Así arrojé los datos tabulados, ya que el 89% que representa a 41 PYMES de las 46 encuestadas, manifestaron que realizan innovaciones ya existentes copiando lo de la competencia ya tiene, mientras que el 11% que representa a 5 PYMES, manifestaron realizar innovaciones nuevas para su mercado, es decir algo innovador que no se encuentre en otros negocios.

Para esto (Peñañiel, 2014) en su estudio denominado **“El arte de innovar y emprender: Cuando las ideas se convierten en riqueza”** menciona que “sin embargo, hay que tener clara una cosa: copiar no es innovar. Tampoco repetir es innovar”. Ya que los nuevos productos o servicios son rápidamente reproducidos y copiados por la competencia y a las empresas no les queda otra opción que volver a innovar, debido a que tiene dos opciones las cuales son innovar o morir.

Pero este tipo de innovación las PYMES de servicios del cantón Rocafuerte la hacen en un tiempo determinado, básicamente cada 3 años según la empresa lo requiera, debido a su altos

costos y cuando realmente el negocio lo necesite, ya que no cuentan con los recursos ni fondos suficientes para adquirir instrumentos, maquinarias o insumos innovadores constantemente que les permita ir a la par con las tendencias del mercado cambiante.

Pero la introducción de innovación en las pequeñas y medianas empresas hoy en día, es un requisito esencial para que una empresa siga funcionando, ya que sin esta las empresas pierden su participación en el mercado y no tiene más que desaparecer del mismo, desistiendo de sus labores empresariales y optan por cerrar sus empresas.

## **10. CONCLUSIONES:**

- La situación actual de las PYMES de servicio del cantón Rocafuerte con respecto a la innovación, es muy notorio que estos negocios por lo general no innovan constantemente debido a varios factores que les dificultan a estas empresas tomar la decisión de innovar, como es el coste de innovación elevado, ya que sus niveles de ingresos no son muy altos, sino además son muy similares a los gastos. Pero a pesar de no contar ni con los recursos suficientes ni las fuentes de financiamiento aptas para invertir, no están cerrados a no innovar porque saben que es fundamental hacerlo debido a las tendencias y cambios que ocurren en el mercado, aparte del índice de competitividad que existe en el centro del cantón.
- La innovación hoy en día es fundamental en toda empresa, cual sea su tamaño o actividad, es necesario innovar e ir a la par con los cambios en el mercado, ya que una empresa que no innova, es una empresa que tarde o temprano dejará de existir en el mercado. Es por ello que las PYMES de servicio del cantón Rocafuerte tratan de satisfacer a sus clientes mediante innovaciones que vayan acorde a sus necesidades como empresa y las que requiere el cliente, pero de una manera radical, es decir cuando realmente sea necesario y no constantemente debido a la falta de recursos para invertir.
- El crecimiento de las PYMES de servicio del cantón Rocafuerte mediante la innovación en la mejora de sus servicios, no es totalmente satisfactorio, ya que son pequeñas las innovaciones que han realizado, debido a varios factores y elementos que no les facilitan innovar de forma constante mejorando sus servicios y por ende alcanzando una rentabilidad estable, ya que como mencionan los dueños de los mismos negocios, mayormente obtienen ingresos solo para mantenerse en el mercado, por lo que para tomar la decisión de innovar deben determinar un cierto tiempo, es decir realizan innovaciones a largo plazo, por la falta de recursos e inseguridad al tomar la decisión de innovar.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

- Alburquerque, J. (1997). ANÁLISIS DEL CONTEXTO SOCIO-ECONÓMICO, COMERCIAL, FINANCIERO E INTERNACIONAL DE LAS PYMES ECUATORIANAS. *ECOCIENCIA*, ISN EDITORIAL.
- Arguello, A. (08 de Enero de 2019). *UN ANÁLISIS DE LAS MIPYMES EN ECUADOR*. Obtenido de INEC: <https://marketingactivo.com/un-analisis-de-las-mipymes-en-ecuador/2019/01/08/>
- Avendaño, W. (2012). INNOVACIÓN: UN PROCESO NECESARIO PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS . *Redalyc*, 2002-2003.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación (Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales)*. Colombia: Pearson Educación.
- Castellano, J. (2003). PyMES INNOVADORAS. CAMBIO DE ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS. *Redalyc*, 12-13.
- Castillo, D. ", & Crespo, P. (2011). La financiación de la innovación empresarial. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 154.
- Castro, M. (2016). *Ahora o nunca, la innovación como verdadero mecanismo de tracción del desarrollo*. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448614224.pdf>
- Cepyme. (21 de Mayo de 2013). *LA INNOVACIÓN EN LA PYME*. Obtenido de <https://www.cepyme.es/wp-content/uploads/2016/02/Ponencia-Senado-Innovacion.pdf>
- Cruz, L. (2017). *Innovación Empresarial*. Obtenido de Unidad 2: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448614224.pdf>
- Fernández, C. ", & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

- Fernández, C. ", & Batista, P. (2014). Metodología de la investigación. En C. ". Fernández, & P. Batista, *Metodología de la investigación* (pág. 634). México: Mc Graw Hill Education.
- Freel. (10 de Julio de 2012). *Cultura, innovación, intraemprendimiento y rendimiento en las MIPYMES*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v28n122/v28n122a02.pdf>
- Ginebra, P. (2015). *Pequeñas y medianas empresas y creación de empleo decente y productivo* . Quito: Conferencia Internacional del Trabajo, 104.<sup>a</sup> reunión, 2015 .
- González, M. (20 de Septiembre de 2018). *Impacto de la Innovación en el rendimiento financiero de las Pymes del sector servicios de Guayaquil*. Obtenido de <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/11558/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-503.pdf>
- INEC. (2014). *DIRECTORIO DE EMPRESAS 2014*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec> > Datos\_terremoto > assets > tabulados
- López, P. "., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons.
- Maldonado, E. (2019). *Innovadora fuente de financiamiento de capital de trabajo para Pymes en Ecuador*. Guayaquil: Revista Digital EXACTO.
- Medina, N. (2017). *DIVERSIFICAR: ¡LA MEJOR OPCIÓN!* Guayaquil: Talen Search People.
- Montenegro, R. (2019). *“EFECTO DE LA INNOVACIÓN EN EL CRECIMIENTO DE LAS MIPYMES EN ECUADOR”*. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE : <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9044/1/02%20IEF%20209%20T RABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Moran, G. "., & Alvarado, D. (2010). *Métodos de Investigación*. México: Pearson Educación.

- Peñafiel, P. (2014). *El arte de innovar y emprender - UPO*. Obtenido de [https://www.upo.es/upotec/static/upload/files/INNO\\_3590\\_FTFXIV\\_El\\_arte\\_de\\_innovar\\_y\\_emprenderv2\\_.pdf](https://www.upo.es/upotec/static/upload/files/INNO_3590_FTFXIV_El_arte_de_innovar_y_emprenderv2_.pdf)
- Peñaloza, M. (2007). factores claves para la competitividad mediante la Innovación. *Redalyc*, 22-23.
- Saavedra, M. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en las pymes. *Redalyc*, 102-103.
- Scarone, C. (2005). *La innovación en la empresa: la orientación al mercado como factor de éxito en el proceso de innovación en producto y servicio*. Obtenido de <https://www.uoc.edu/in3/dt/esp/scarone0405.pdf>
- Villalpando, P. "., & Treviño, M. (2013). *La mercadotecnia en las PYMES y su influencia en el crecimiento de utilidades*. México: UANL, Impreso en México (ISSN 2007-1191).

## 12. ANEXOS

*Anexo I: Formato de encuesta aplicadas a las 46 PYMES de servicio del cantón Rocafuerte.*

Pontificia Universidad Católica del Ecuador			
<b>Trabajo de Titulación: La importancia de la innovación en las PYMES de servicio en el Cantón Rocafuerte.</b>			
<b>Objetivo general: Examinar la importancia de la innovación en las PYMES de servicios en el casco urbano del cantón Rocafuerte.</b>			
<b>Septiembre 2019 - Enero 2020</b>			
Estimado emprendedor, le agradezco sírvase a llenar los datos el siguiente cuestionario que servirá para el desarrollo de mi trabajo de investigación.			
<b>1. Datos de la empresa</b>			
<b>Razon Social</b>		<b>RUC:</b>	
<b>Nombre del Comercial o Fantasía</b>		<b>RISE:</b>	
<b>Teléfono</b>		<b>Dirección:</b>	
<b>Año de inicio de actividad</b>		<b>Correo Electrónico</b>	
<b>Propietario y/o Representante</b>			
El objetivo de la presente encuesta es detectar las necesidades de las empresas con respecto a la innovación para la mejora de sus servicios para sus clientes.			
<b>INNOVACIÓN:</b> La innovación conduce a la ventaja competitiva de las empresas, incluyendo nuevas tecnologías y nuevas maneras de hacer las cosas			
<b>Marque con "X" según corresponda</b>			
<b>Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual de la PYMES de servicios del cantón Rocafuerte, con respecto a las innovaciones que han tenido en el último periodo (2019).</b>		<b>3. ¿Durante el año 2019, su empresa introdujo (marque con una X)?:</b>	
<b>2. Caracterización de las actividades realizadas por la empresa</b>		Bienes nuevos o significativamente mejorados (excluye la simple reventa de productos nuevos comprados a otras empresas y los cambios de carácter exclusivamente estéticos). Para la mejor de sus servicios.	
TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS POR SISTEMAS DE TRANSPORTE SUBURBANO, QUE PUEDEN ABARCAR LÍNEAS DE AUTOBÚS PROVINCIAL, PARROQUIAL ETCÉTERA. (Transporte Público)		Servicios nuevos o significativamente mejorados.	
EDUCACIÓN SECUNDARIA (COMPRENDE SEIS AÑOS DE EDUCACIÓN A CONTINUACIÓN DE LA EDUCACIÓN PRIMARIA, DESDE OCTAVO DE BÁSICA HASTA TERCERO DE BACHILLERATO, OPTANDO POR UN BACHILLERATO EN CIENCIAS O TÉCNICO.		Capacitación para el personal.	
Servicios de apoyo a la elaboración de comidas y platos preparados a cambio de una retribución o por contrato.		<b>4. Cuales han sido los factores que le han dificultado tomar la decisión e innovar en su negocio.</b> Señale con una "X" los factores por la que la empresa no se atreve a innovar, en orden de importancia, dónde:	
Venta de comidas y bebidas en Restaurantes, incluso para llevar.		<b>1 = Más importante 2 = Importante 3 = Menos importante</b>	

Venta de comidas y bebidas en Picanterías, incluso para llevar.	Coste de innovación elevado	
Venta de comidas y bebidas en Fondas y comedores populares, incluso para llevar.	Falta de fuente de financiamiento	
Restaurantes de comida rápida, puestos de refrigerio y establecimientos que ofrecen comida para llevar, reparto de pizza, etcétera; heladerías, fuentes de soda, etcétera.	Falta de fondos propios	
Establecimiento de servicios relacionados con la actividad física, que favorecen la mejora y mantenimiento de la salud.	Facilidad de copia por la competencia	
Servicios de apoyo de secretaría, transcripción de documentos y otros servicios de secretaría; escritura de cartas o historiales profesionales (currículum), preparación de documentos, edición de documentos y corrección de pruebas; actividades de mecanografía, procesamiento de texto y edición electrónica.	Falta de información de tecnología, mercado e innovación	
Reparación de computadoras y Equipos de comunicaciones	Periodo de recuperación largo	
Actividades de atención odontológica de carácter general o especializado, por ejemplo, odontología, endodoncia y odontología pediátrica; estomatología; ortodoncia en consultorios privados	<b>Objetivo 3: Determinar el potencial crecimiento que han tenido las PYMES de servicios, mediante la innovación en la mejora de sus servicios.</b>	
Otra actividad no mencionada anteriormente.	<b>8. Durante el año 2019, sus nivel de ingresos trimestrales ha evolucionado</b>	

Especifique:		Indique el monto neto de los ingresos anuales entre los años 2016 y 2019, considere el cobro de su servicio a domicilio u otro adicional.	2019 (Dólares)		
<b>Objetivo 2: Analizar la importancia de la innovación en las PYMES de servicios, para su sobrevivencia dentro del mercado cambiante.</b>			\$1.000-\$ 3.000		
<b>5. La innovación realizada en su negocio busca. Señale con una "X" las actividades por la que la empresa realizó la innovación, en orden de importancia, donde:</b>			\$3.001-\$ 5.000		
<b>1 = Más importante 2 = Importante 3 = Menos importante</b>			\$5.001-\$ 10.000		
Mejorar la calidad del servicio			\$10.001-\$ 20.000		
			\$20.000 y más		
Reemplazar procesos siendo más eficaces		<b>9. Durante el año 2019, sus nivel de gastos trimestrales ha evolucionado</b>			
Reducir costes salariales		Indique el monto neto de los gastos anuales entre los años 2016 y 2019, considerando el pago de los empelados u otro gasto adicional.	2019 (Dólares)		
Diversificar los métodos del servicio			\$1.000-\$ 3.000		
Satisfacer a los clientes.			\$3.001-\$ 5.000		
Incrementar la rentabilidad el negocio			\$5.001-\$ 10.000		
<b>6. ¿La innovación del servicio fue?:</b>			\$10.001-\$ 20.000		
			\$20.000 y más		
Nueva para su mercado, es decir algo innovador que no se encuentre en otros negocios.		<b>10. Indique actividades innovadoras que la empresa utilizó o se basó para innovar, en el año 2019 para incrementar su rentabilidad.</b>			
Nueva para la empresa, es decir algo que la empresa recién adquiere y que no ha aplicado. A pesar de la competencia ya lo utilice		Sugerencia de los clientes, antes sus necesidades y deseos.			
		Recomendaciones de los proveedores, para adquisición de nuevos productos para mejorar el servicio.			
		Copiar las innovaciones de los competidores u otras empresas del mismo sector			

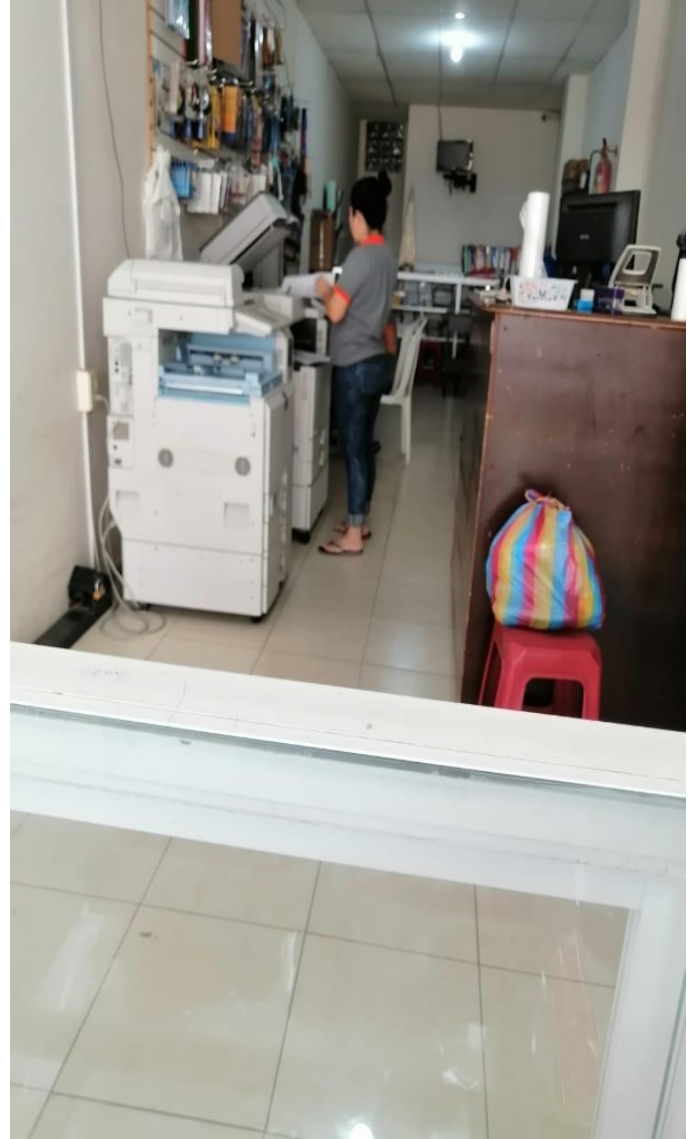
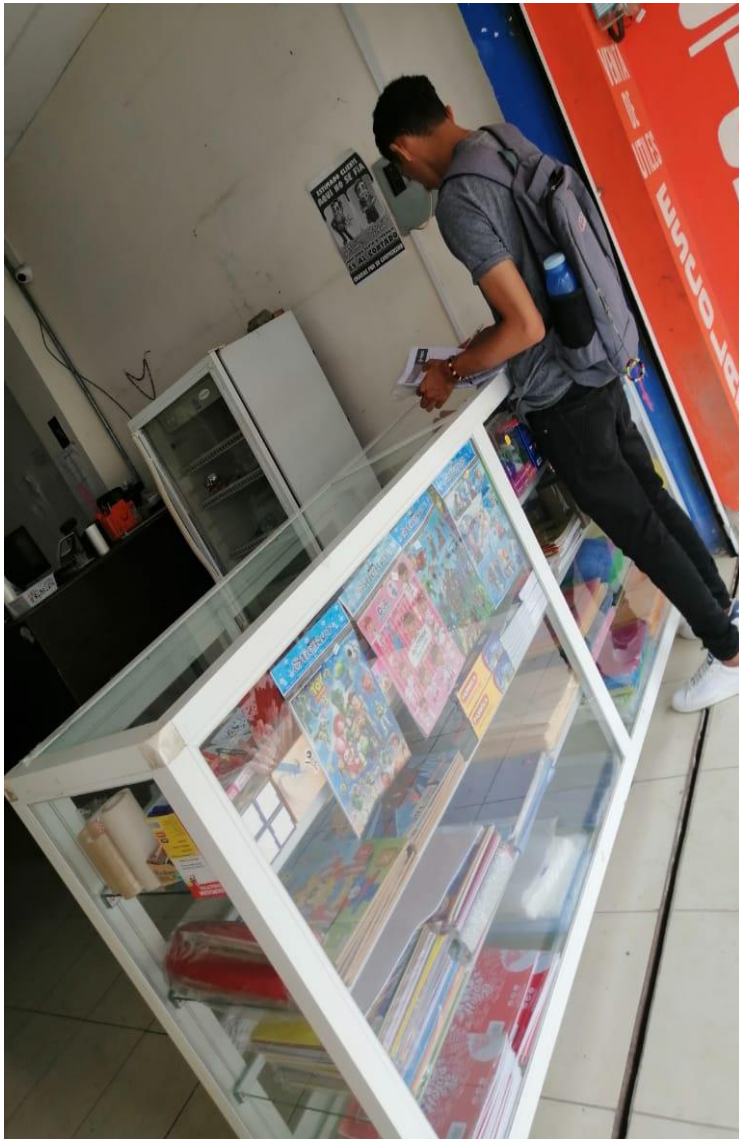
7. ¿Cuán importante fue cada uno de los siguientes efectos de las innovaciones del servicio y procesos realizadas en el año 2019? (marque con una X):	Mediante asesorías de consultores, laboratorios comerciales, o institutos privados de I+D			
	Mediante La Internet, redes sociales u otros medios de investigación			
<b>EFFECTOS</b>	<b>ALTA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>BAJA</b>	<b>NULA</b>
Ampliación de la gama de bienes y servicios				
Ingreso a nuevos mercados o incrementos de la participación en el mercado actual.				
Mejora en la calidad de los bienes y servicios				
Reducción de costos por unidad producida (Por ejemplo. Laboral, consumo de materiales y de energía, etc.)				
Reducción de impacto medioambiental o mejorar la sanidad y la seguridad.				
Satisfacción de los clientes por la mejora de los servicios.				

*Anexo 2: Aplicación de la encuesta al Sr. Freddy Chávez dueño de “OPTIVISIÓN ROCAFUERTE”*



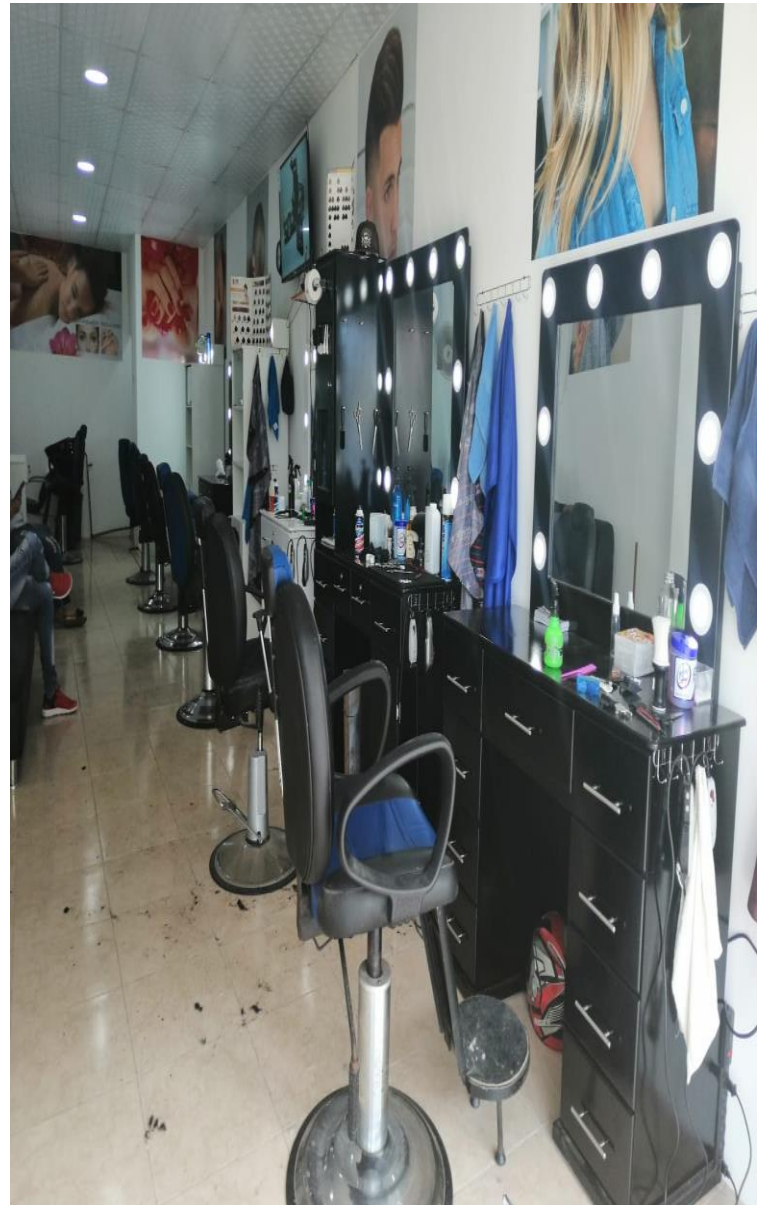
*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

*ANEXO 3: Levantamiento de información a las diferentes Cyber's y negocios de servicios técnicos*



*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

*Anexo 4: Instalaciones de la peluquería “MASTER BARBER & ALTA PELUQUERÍA”*



*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

*Anexo 5: Aplicación de encuesta al gerente de las cooperativas de transporte publico Crucita y Aray.*



*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

*Anexos 6: Unidades educativas y aplicación de la encuesta a la Licenciada Martha Carrillo docente de la Unidad educativa 30 de septiembre.*



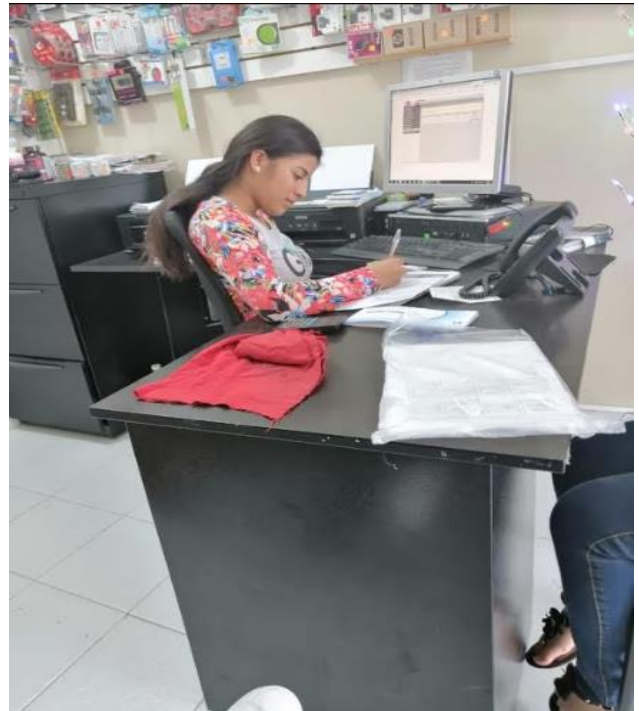
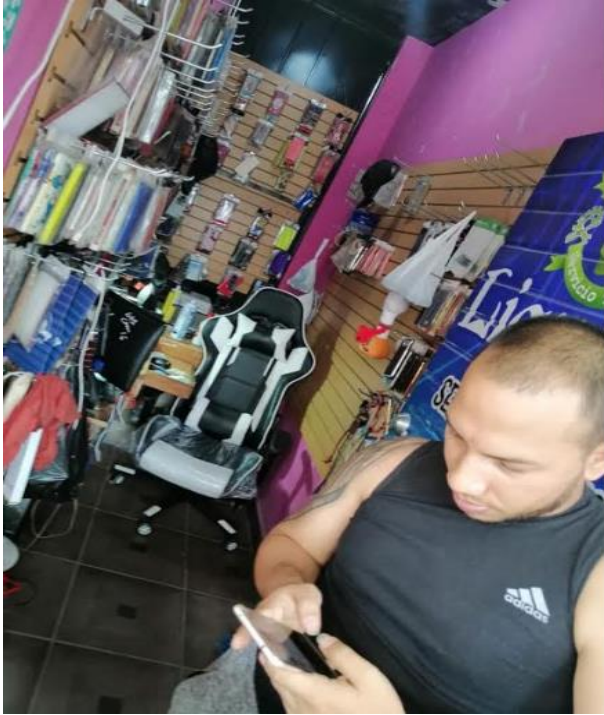
*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*

**Anexo 7: Laboratorios odontológicos con ubicación cercana (CONSULTORIO ODONTOLÓGICO OD. TITA GARCÍA MUÑOZ Y CONSULTORIO DENTAL HÉCTOR MONTILLA M.**



**Fuente:** Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).

**Anexo 8:** Aplicación de encuesta a los encargados de los locales de servicios técnicos y de internet (MARVIN CELL TÉCNICO Y CONCELNET).



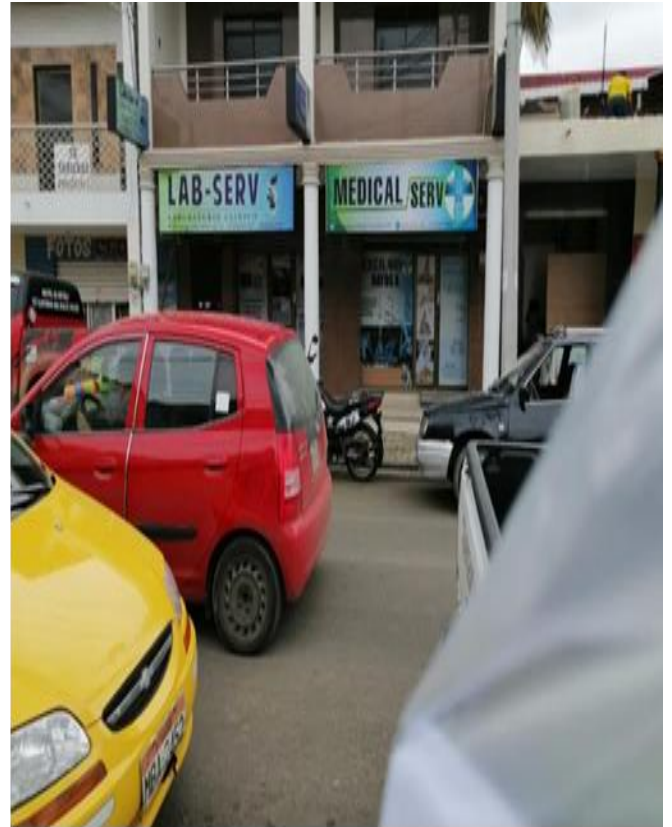
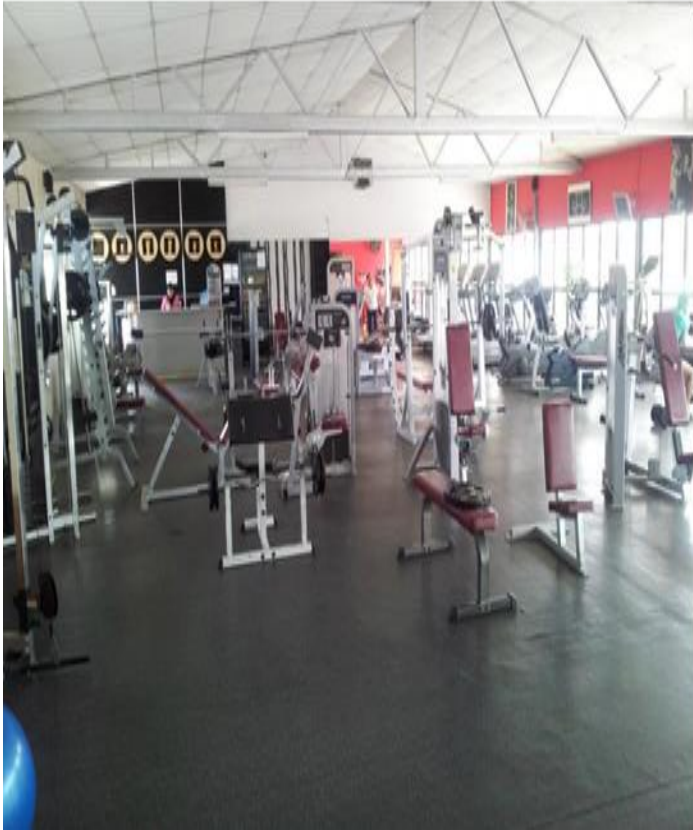
**Fuente:** Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).

**Anexo 9:** Locales de comidas PICANTERÍA "BESITOS", CAFÉ, PICANTERIA RESTAURANTE ROCAFUERTE Y EL ASADERO "EL BELLACO".



**Fuente:** Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).

*Anexo 10: Establecimiento del Gimnasio “ROCK CLUB GYM” y el centro de salud y estética “MEDICAL SERV”.*



*Fuente: Encuestas sobre la importancia de la innovación en las PYMES de servicio del Cantón Rocafuerte (2019).*