



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

ESMERALDAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EMPRENDIMIENTOS VULNERABLES EN REPARACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LÍNEA BLANCA EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS

Línea de investigación: EMPRENDIMIENTO

Autor

Dilan Elio Bustos Arequipa

Asesora

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo

Esmeraldas, Ecuador, marzo 2024

Tribunal de graduación

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas.

Mgt. Cristina Mendoza Macías
Presidente Tribunal de Graduación

Mgt. Cristina Mendoza Macías
Lector 1

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar
Lector 2

Coordinadora de carrera
Mgt. Cristina Mendoza Macías

Directora de Tesis
Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo

Esmeraldas, Ecuador, marzo 2024

Autoría

Yo, BUSTOS AREQUIPA DILAN ELIU portador de la cédula de ciudadanía N° 0804151462, constato y declaro que esta investigación es de mi autoría, respetando todas las fuentes de información, realizando sus respectivas citas pertinentes.

Siendo así que, el contenido de este trabajo de grado es de única responsabilidad legal y académica de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y del autor.

DILAN ELIU BUSTOS AREQUIPA

CC: 0804151462

Certificado del Asesor

Yo, Mgt. María de Lourdes Solís Murillo, en calidad de directora de tesis, cuyo título es “Emprendimientos vulnerables en reparación y comercialización de línea blanca en la ciudad de Esmeraldas”, certifico haber revisado que el trabajo cumple con los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Mgt. María de Lourdes Solís Murillo
DIRECTORA DE TESIS

Dedicatoria

Principalmente expreso mi profundo agradecimiento a Dios, cuya guía y fortaleza fueron fundamentales en la culminación de este trabajo académico. Su presencia constante ha sido mi inspiración a lo largo de esta travesía.

A mis padres y mis hermanos que siempre han sido mi motor de vida, por su apoyo, paciencia, y amor.

A mis amados familiares, cuyo amor incondicional y apoyo constante han sido guía durante este camino. Vuestra paciencia, aliento y sacrificio han sido la luz que ha guiado cada paso anhelado.

A mi compañera de vida, cuyo amor, comprensión y aliento incondicional han sido el motor que impulsó cada etapa de este proyecto. Gracias por tu apoyo inquebrantable.

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento a los emprendimientos de línea blanca que tuvieron dicha participación con su valioso aporte y colaboración en la realización de esta investigación. Su generosidad al proporcionar información, recursos y perspectivas especializadas en el ámbito de la línea blanca ha enriquecido significativamente este trabajo. Reconozco su compromiso con la excelencia y su disposición para compartir conocimientos, lo cual ha sido fundamental para el desarrollo de esta tesis.

INDICE DE CONTENIDO

Tribunal de graduación.....	ii
Autoría	iii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
Formulación y sistematización del problema	3
Problema general.....	3
Problemas específicos.....	3
Justificación del problema.....	3
Objetivo.....	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos.....	4
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	5
Bases teóricas conceptuales	5
Antecedentes	7
Marco Legal.....	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	13
Enfoque de la investigación	13
Alcance de la investigación	14
Diseño de investigación	14
Matriz operacionalización de variables	16
Método de la investigación.....	17
Técnicas e instrumentos a utilizar	17
Población y muestra.....	17
Análisis de datos	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS	19

Descripción de la muestra	19
Análisis e interpretación de los resultados.....	20
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN.....	29
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	33
Conclusiones	33
Recomendaciones	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	39
Anexo 1: Instrumento	39

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	16
Tabla 2 Descripción de la muestra.....	19
Tabla 3 Establecimiento comercial	20
Tabla 4 Actividad del negocio	20
Tabla 5 Nacionalidad del propietario.....	21
Tabla 6 Años de funcionamiento	21
Tabla 7 Tamaño del negocio.....	22
Tabla 8 Número de trabajadores	22
Tabla 9 Ingresos mensuales aproximados.....	23
Tabla 10 Comportamiento de los ingresos en los últimos dos años	23
Tabla 11 Facturación electrónica	24
Tabla 12 Métodos de seguridad	24
Tabla 13 Objeto de extorsión.....	25
Tabla 14 Necesidad de cerrar el negocio	25
Tabla 15 Métodos de financiamiento.....	26
Tabla 17 Estrategias	27
Tabla 18 Promoción.....	27
Tabla 19 Clientes potenciales	28
Tabla 20 Adaptabilidad para vender en redes sociales	28

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo analizar los emprendimientos vulnerables de reparación y comercialización de línea blanca en la ciudad de Esmeraldas en el año 2023, La metodología de investigación un enfoque de tipo cuantitativo, ya que se basó en datos numéricos. Su alcance fue descriptivo, detallando diversos aspectos de los emprendimientos vulnerables. El diseño adoptado fue exploratorio y transversal, recopilando información en un período específico. El método empleado fue deductivo, derivando conclusiones y recomendaciones claves a partir de los resultados obtenidos. Se utilizó la técnica de la encuesta, implementada mediante un cuestionario compuesto por 21 preguntas en donde se abordaron tres dimensiones: características, aspectos socioeconómicos y estrategias de sostenimiento; y la población objeto de estudio comprendió siete emprendimientos, pero se pudo aplicar tan solo a cinco negocios que se encontraban funcionando. Entre sus principales resultados se logró evidenciar que el comportamiento de los ingresos en los dos últimos años ha disminuido significativamente, así mismo los negocios han sido objeto de extorsión y necesitan adaptabilidad para vender en redes sociales. A pesar de ello, numerosos de estos negocios se enfrentan a desafíos significativos que los tornan vulnerables. Con cada nueva empresa que surge, se aviva la esperanza de un futuro próspero, donde la innovación y la creatividad se fusionan para remodelar el ambiente económico. Sin embargo, tras esta visión optimista se esconde una realidad sombría: la creciente ola de inseguridad que amenaza con socavar los avances del progreso.

PALABRAS CLAVE: Emprendimientos vulnerables, línea blanca, reparación, comercialización, estrategias de sostenibilidad, características, mercado, inseguridad, innovación.

ABSTRACT

This study aimed to analyze vulnerable white goods repair and marketing enterprises in the city of Esmeraldas in the year 2023. The research methodology was a quantitative approach, since it was based on numerical data. Its scope was descriptive, detailing various aspects of vulnerable ventures. The design adopted was exploratory and cross-sectional, collecting information in a specific period. The method used was deductive, deriving key conclusions and recommendations from the results obtained. The survey technique was used, implemented through a questionnaire composed of 21 questions where three dimensions were addressed: characteristics, socioeconomic aspects and support strategies; and the population under study included seven ventures, while the sample was applied to five businesses in full operation, without setbacks. Among its main results, it was possible to show that the behavior of income in the last two years has decreased significantly, likewise, businesses have been subject to extortion and need adaptability to sell on social networks. Despite this, many of these businesses face significant challenges that make them vulnerable. With each new company that emerges, hope is fueled for a prosperous future, where innovation and creativity merge to reshape the economic environment. However, behind this optimistic vision lies a grim reality: the rising wave of insecurity that threatens to undermine progress.

KEYWORDS: Vulnerable businesses, appliances, repair, marketing, sustainability strategies, characteristics, market, insecurity, innovation.

INTRODUCCIÓN

El emprendimiento es una idea de negocio que se basa en gestionar y crear nuevas oportunidades de trabajo, de tal manera que la empresa tenga beneficios internos y externos, que ayude con la innovación y desarrollo de la ciudad de Esmeraldas.

Actualmente el Ecuador está pasando por grandes cambios climáticos que de una u otra forma han afectado a los ciudadanos, el clima varía según la región, pero en general se caracteriza por tener temperaturas cálidas en ciertas áreas. Esto crea la necesidad de adquirir sistemas de refrigeración para mantener los alimentos frescos y proporcionar comodidad en hogares y oficinas.

Según Ochoa (2013) señala que:

Las elevadas temperaturas y humedad en determinadas zonas urbanas del Ecuador generan grandes oportunidades de negocio para aquellas empresas que se dedican a venta de equipos de línea blanca. Los equipos de climatización se han convertido fuente de satisfacción los usuarios debido a los cambios climáticos del país brindado confort en sus hogares. (p. 6)

De acuerdo con Romero et al. (2021) expresa que: “La creación de nuevos emprendimientos aporta significativamente al desarrollo económico de un país generando fuentes de empleo, satisfaciendo las necesidades de los clientes y consumidores, fomentando un mercado altamente competitivo” (p. 188).

El sector comercial es una de las fuentes más grandes de economía y desarrollo de la historia, ya que permiten la creación de nuevos emprendimientos y empresas que brindan diferentes tipos de servicios y productos para satisfacer las necesidades de la sociedad.

Continuando con Romero et al. (2021) mencionan:

La importancia de proyectar una idea de negocio en el mercado radica en ofertar productos y servicios novedosos e innovadores para sus posibles clientes potenciales, para que un emprendimiento sea exitoso se debe tener en cuenta los factores internos y externos que tenga la empresa, esto permitirá implementar estrategias y herramientas que faciliten los procesos y se logren los resultados esperados. (p. 187)

Esmeraldas es una provincia que carece de repuestos y equipos de refrigeración, es por eso que los negocios buscan satisfacer los requerimientos que tienen los clientes para que el mercado pueda ir extendiéndose. En la región costera del Ecuador por los cambios climáticos, la temperatura ha llegado a alcanzar los 35 grados centígrados.

En este contexto, Ochoa (2013) expresa lo siguiente:

Los equipos de climatización han evolucionado desde ser un equipo ruidoso, voluminoso, no muy estético y costoso de operar (aire de ventana) que se instalaban realizando un agujero enorme rectangular en la pared a equipos silenciosos, que han separado sus unidades (la condensación en el exterior y la evaporación en el interior) y que tienen un mejor desempeño. (p.6)

El avance tecnológico ha permitido crear nuevas opciones para disminuir las grandes olas de calor que se producen en la provincia de Esmeraldas, eso lleva a la conclusión de que la comercialización de línea blanca requerirá una gran demanda de productos eficientes para que puedan extender su durabilidad y podamos resolver la problemática ofreciendo repuestos de calidad.

En la ciudad de Esmeraldas hay aproximadamente siete locales que brindan servicios y repuestos de línea blanca, anteriormente las personas acostumbraban a viajar a diferentes ciudades y provincias para adquirir equipos y repuestos de refrigeración, de manera que se generaba mayor gasto para poder solucionar su problemática.

En la provincia de Esmeraldas referente a la reparación y comercialización de repuestos de línea blanca los emprendedores habrían identificado la oportunidad de abastecer al sector económico porque la población va en crecimiento y en lugar de reemplazar un electrodoméstico completo, muchas personas prefieren repararlos por temas económicos. Los emprendedores podrían haber reconocido esta preferencia y establecidos negocios de repuestos para satisfacer esa demanda. Los fabricantes de electrodomésticos suelen requerir servicios postventa y repuestos para sus productos. Sin embargo; aún no se tienen datos de los negocios, su forma de comercializar, las estrategias de ventas o si se están enfrentando a la inseguridad que en estos momentos está presente en el país y la provincia.

Un factor muy importante y negativo en la actualidad en la provincia de Esmeraldas es la elevada tasa de inseguridad, debido a esto, los comerciantes se ven obligados a cerrar las puertas de sus negocios o incluso a cerrar por completo su emprendimiento, para poder

precautelar su seguridad. Esto con lleva a que las actividades de productividad sean bajas y sus ventas vayan disminuyendo a tal punto de llegar a la quiebra.

Formulación y sistematización del problema

Problema general

¿Cómo son los emprendimientos vulnerables de reparación y comercialización de línea blanca en la provincia de Esmeraldas en el año 2023?

Problemas específicos

¿Cuáles son las características que tienen los emprendimientos vulnerables de reparación y comercialización de línea blanca en la provincia de Esmeraldas en el año 2023?

¿Cómo son los aspectos socioeconómicos de los emprendimientos vulnerables de reparación y comercialización de línea blanca en la provincia de Esmeraldas en el año 2023?

¿Cuáles son las estrategias de sostenibilidad que tienen los emprendimientos vulnerables de reparación y comercialización de línea blanca en la provincia de Esmeraldas en el año 2023?

Justificación del problema

El presente estudio de investigación fue importante para la obtención de beneficios, fortalezas y mejoras en el sector de reparación y comercialización de línea blanca, es novedoso porque ayudó al enfoque en la sostenibilidad ya que la reducción de residuos es un aspecto importante y contribuye al medio ambiente, así mismo aportó a la economía circular, ahorro económico, cambio de paradigma y cambio cultural.

Los beneficiarios directos en el estudio de reparación y comercialización de línea blanca fueron los dueños, técnicos de mano de obra especializada, proveedores, transportistas, empleados, comunidad local, innovación tecnológica y educación. Se consideran importantes debido a que participan activamente en los procesos relacionados a este caso de estudio y que de una u otra forma obtienen ventajas y beneficios.

Los beneficiarios indirectos en el estudio fueron los consumidores de la provincia de Esmeraldas quienes contaron con atención personalizada al cliente en cuanto a la venta

de repuestos y servicios de línea blanca, así mismo estos emprendimientos aportan al crecimiento y desarrollo de la economía del país.

El estudio desarrollado fue importante para la carrera de administración de empresas ya que da pautas para emprender y aprender del segmento, pueden tomar la investigación como referencia para segmentar el mercado y podrían tomarla como un punto de partida para otra investigación o que a partir de los resultados se aborden estrategias de sostenibilidad para este segmento productivo.

Objetivo

Objetivo general

Analizar los emprendimientos vulnerables de reparación y comercialización de línea blanca en la ciudad de Esmeraldas en el año 2023.

Objetivos específicos

- Identificar las características de los emprendimientos vulnerables de reparación y comercialización de línea blanca en la provincia de Esmeraldas en el año 2023.
- Describir los aspectos socioeconómicos de los emprendimientos vulnerables de reparación y comercialización de línea blanca en la provincia de Esmeraldas en el año 2023.
- Establecer las estrategias de sostenibilidad de los emprendimientos vulnerables de reparación y comercialización de línea blanca en la provincia de Esmeraldas en el año 2023.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

Bases teóricas conceptuales

La historia del emprendimiento se remonta a tiempos antiguos en los que ha ido evolucionando con los siglos, ya que desde la antigüedad se observa que los emprendedores comercializaban, fabricaban bienes y creaban pequeños negocios, con la finalidad de lucrarse para poder tener una vida estable.

Durante la revolución industrial en el siglo XVIII el desarrollo de la maquinaria y la industrialización promovieron la creación de fábricas y el surgimiento de empresarios que supieron aprovechar las nuevas oportunidades del mercado. En el siglo XX el emprendimiento siguió evolucionando con la era de la industria automovilística, luego llegó la era digital la cual comenzó a tener un impacto masivo en el emprendimiento.

El emprendimiento continúa evolucionando y desempeña un papel muy importante en la economía del mundo entero. El acceso a la tecnología, la globalización y el crecimiento de ecosistemas emprendedores han fomentado un entorno propio para la innovación y la creación de nuevas empresas en diversas industrias y sectores.

Según datos obtenidos de la Revista *Universia Business Review*, señala algunas características para que los emprendedores sean más innovadores en el mercado, siguiendo con Baumol (2002), citado por (Fuentelsaz & Montero, 2015, p. 14) mencionan que “La innovación juega un papel importante en los emprendimientos, y aporta en el desarrollo económico de las naciones de todo el mundo”.

El avance tecnológico ha permitido un gran crecimiento y desarrollo a un mundo digitalizado brindando oportunidades de trabajo, optimización de recursos y tiempos que se pueden aprovechar en otras actividades que generen más ventajas competitivas en el mercado.

La investigación de Lozada et al. (2021) mencionan que “en términos económicos, “emprender” es iniciar la búsqueda de generación de valor, a través de la creación o expansión de una actividad económica por medio de la identificación y explotación de nuevos productos, procesos o mercados” (p.1).

Emprender prácticamente es saber aprovechar las oportunidades que se generan dentro y fuera de la sociedad ya que se trata de encontrar soluciones a los problemas de los usuarios.

Un estudio realizado en Colombia en la Universidad del Valle, determinó nuevas perspectivas para entender el emprendimiento empresarial, según McClelland (1961), citado por (Rodríguez, 2009, p.96) señala que “Al realizar un análisis de las sociedades contemporáneas, se puede evidenciar que su desarrollo se debe a que han implementado nuevas ideas de emprendimiento con diversas características de motivaciones de afiliación, logro y poder”

Las ciudades y las personas que habitan en ellas han tenido desarrollo y crecimiento gracias a los distintos emprendimientos que apoyan a la economía. Los pequeños negocios del mundo de hoy, y particularmente los nuevos, son vistos como algo más que un vehículo para el espíritu emprendedor, pues contribuyen no solo al empleo y la estabilidad social y política, sino también a la capacidad competitiva e innovadora

Actualmente el emprendimiento forma parte de una estrategia para el desarrollo económico y social del país, del mismo modo promueve la iniciativa de las personas o grupos de segmentos con un alto deseo de autonomía económica, dando lugar a ciclo con oportunidades, prosperidad, innovación, crecimiento y desarrollo (Alvarado & Rivera, 2011).

La creación de emprendimientos es la mayor aportación de los empresarios al país ya que eso ayuda a la economía y a la circulación del flujo de dinero, por ende, es necesario que las personas tomen conciencia y no solo busquen conseguir un empleo, sino crear su propio negocio e incluso contratar al personal desempleado del país.

El emprendimiento sostenible impulsa el desarrollo económico y social de un país. Es importante conocer los factores internos y externos que intervienen para impulsar correctamente un emprendimiento sostenible, que a su vez influyen a la idea de negocio que se establecen para nuevos proyectos innovadores y novedosos que generan un impacto social como agentes del cambio y competitividad dentro del mercado. (Martínez et al., 2023)

Un emprendimiento bien estructurado tiende a desarrollarse en el mercado, a medida que va creciendo mayor son las aportaciones hacia el país y a la sociedad, por lo cual se deben tomar medidas de control para lograr tener una empresa eficiente y eficaz.

Por otro lado, la pandemia de covid-19 generó grandes cambios en el ámbito económico, social, cultural y político, incluso afectó drásticamente a la actividad comercial de los distintos países (Lasio et al., 2020).

Respecto a lo mencionado, la pandemia tuvo un fuerte impacto para los pequeños y grandes emprendimientos ubicados en la provincia de Esmeraldas, debido a que fue una emergencia sanitaria que no estaba prevista, es decir que el país no estaba preparado con un plan de contingencia para afrontar la problemática.

Continuando con Lasio et al. (2020) señala que en el reporte de GEM (Global Entrepreneurship Monitor) las principales razones de salida de negocios en el 2019 fueron problemas personales (32.7%), la falta de rentabilidad (25.2%) y la falta de financiamiento (16.6%). En el 2020 el motivo principal para el cierre de emprendimientos fue la pandemia.

Actualmente el país tiene una nueva ola de problemas por la inseguridad, Ecuador es uno de los países con mayor cantidad de emprendimientos en la región y del mundo, según datos del libro GEM Ecuador 2019-2020. Pero también tiene un alto índice de cierre de estos negocios por los costos de operación y debido a que son iniciativas de supervivencia económica ante la falta de trabajo.

Antecedentes

A continuación, se exponen algunas investigaciones que tienen relación con la investigación realizada, del mismo modo se detallan los objetivos y resultados de cada una de ellas.

La investigación de Saá (2021) tuvo como objetivo diseñar un plan de negocios para la creación de una empresa de mantenimiento y reparación de línea blanca en el sector comercial en la ciudad de Quito, por lo cual se utilizó una metodología con segmentación demográfica y geográfica, la técnica aplicada fue la encuesta en línea mediante el instrumento del cuestionario y la población utilizada fue de 373 personas que contestaron la encuesta de manera online.

Sus principales resultados fueron que si necesitaban las prestaciones de servicios ya que se concluyó que el servicio de reparación y mantenimiento en línea blanca puede ser innovador dentro del sector y las empresas contratarían una membresía de servicios para hacer el levantamiento de los mantenimientos preventivos y correctivos correspondientes.

El estudio realizado por Choque y Paredes (2020) tuvo como finalidad diseñar un plan estratégico de ventas que permita incrementar las ventas en la categoría de línea blanca de la empresa importadora y comercializadora Rosvania S.R.L. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el trabajo de campo en donde aplicó la técnica de encuesta a los actuales y futuros clientes, la población fue de 384 personas que se encuentran entre las edades de 25 a 59 años.

Entre sus principales resultados destaca que la empresa requiere fortalecer la parte de fuerza de ventas debido que a este aspecto es importante en el área de ventas por que son el primer contacto con los clientes. Se evidencia que la empresa importadora quiere incrementar sus ventas para un mejor desempeño en el área comercial ya que de esa manera se expandirá en el mercado, para esto debe de diseñar un plan estratégico de ventas e ir recopilando datos que ayuden a plasmar objetivos y mejoras en la entidad.

Como conclusión, expresaron que hay que fortalecer las capacitaciones ya que es una herramienta muy importante para empoderar a los empleados con habilidades y conocimientos de calidad, en motivaciones ya que juega un papel crucial en el rendimiento de los empleados y por último se debe fomentar en incentivos hacia el personal ya que es una clave para el desarrollo de crecimiento en ventas, así podrán disponer de un equipo con estándares de calidad, altamente eficientes y comprometidos para impulsar el éxito sostenible en el ámbito de ventas

El estudio presentado por Sanabria y Díaz (2017) tuvo como objetivo crear una propuesta para las empresas que se dedican a la comercialización y reparación de aparatos de línea blanca, brindando una opción para la implementación en el proceso de manejo de residuos generados por estos equipos. La metodología de este estudio fue cuantitativa, la técnica aplicada fue la encuesta que fue dirigida a seis establecimientos públicos de diferentes localidades de la ciudad de Bogotá.

Los principales resultados de esta investigación determinaron que la generación de residuos se presenta con mayor incidencia en la etapa de recolección, ya que actualmente no se cuenta con un proceso adecuado para clasificar estos desechos. Como conclusión

se debe priorizar la responsabilidad social corporativa, es por eso que la reparación de estos electrodomésticos ayuda al planeta, ya que le dan una segunda vida útil.

Por otro parte, el estudio de Ochoa (2013) tuvo como objetivo identificar el nivel de aceptación comercial por parte de los usuarios que tienen equipos de aire acondicionado respecto de la implementación de un nuevo servicio de instalación, mantenimiento, reparación o asesoría para su equipo. Este estudio utilizó una metodología cualitativa, la técnica aplicada fue la encuesta que fue dirigida a 350 personas residentes en la ciudad, a su vez se utilizaron entrevistas personales para conocer las opiniones y novedades de los usuarios que tienen estos equipos y que ha sucedido después de su compra.

Como principales resultados se logró evidenciar que la comercialización de estos equipos brindaba la oportunidad a otras empresas a que generen ingresos mediante servicios de mantenimiento, instalación y reparación, A su vez, se determinó que era rentable poner en marcha la empresa MÁSTER BTU el cual es una idea de negocio enfocada a brindar servicios personalizados y en horarios flexibles.

Según la investigación de Páez y García (2011) se estableció como principal objetivo identificar las cualidades y características psicológicas de tienen los usuarios de la Unidad de Emprendimiento Empresarial. Se utilizó una metodología cualitativa.

Se logró reconocer algunas cualidades que tienen las personas con espíritu emprendedor: ideas y comportamientos positivos, interés por ser líder y ayudar a los demás, visión y metas claras, ideas innovadoras y creativas. También se evidencio que es necesario tener un espacio recreativo donde se pueda convivir y relacionarse entre sí, esto ayudara a poder expresar libremente ideas y pensamientos que pueden servir para mejorar procesos y actividades en un emprendimiento.

De acuerdo con el estudio realizado por López (2014) se logró identificar las características de una persona emprendedora, se refiere a varios factores tanto personales como en el comportamiento con el entorno. La metodología utilizada fue cualitativa, utilizando la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario el cual fue dirigido a una población de estudiantes universitarios de España, Irlanda y Polonia.

En esta investigación se detalla que una persona emprendedora debe tener ideas claras para lograr beneficiarse de las oportunidades que oferta el mercado y a su vez debe

adaptarse a los constantes cambios que se pueden dar a lo largo de la actividad económica de la empresa.

Del mismo modo, en la investigación de García et al. (2007) se demostró mediante una investigación exploratoria que los emprendedores de éxito tienen aspectos claves al momento de crear una empresa, entre estos aspectos se determinaron como factores generadores y potenciadores. La metodología empleada es el Modelo de Rasch (enfoque cuantitativo) se desarrolló utilizando la técnica de la encuesta. Aplicando un instrumento de cuestionario a una población de 30 emprendedores.

Entre sus principales resultados destaca que las empresas nacen de acuerdo con la problemática que tenga la sociedad, los grandes y pequeños negocios buscan satisfacer necesidades para un ganar, ganar.

En la investigación de Samaniego et al. (2018) realizada en la provincia de Esmeraldas, se detallan algunas barreras que impiden el uso adecuado de las herramientas contables dentro de los emprendimientos vulnerables, para esta investigación fue necesario utilizar un método analítico observacional que permita reconocer con facilidad la realidad de estos negocios. Este artículo se basó en una investigación de tipo cuanti-cualitativa, documental y de campo, mediante el método empírico.

Sus principales resultados demostraron que el 62.5% eran personas con estudios de bachillerato, el 25% contaban con estudios de primaria, el 12.5% tenían títulos de tercer nivel y en muchas ocasiones la falta de conocimiento creaba barreras limitantes para implementar herramientas contables que facilitan los procesos contables, administrativos y operativos de cualquier empresa.

De acuerdo con la investigación de Benites (2017) se logró evidenciar las características que tienen los emprendimientos esmeraldeños en el periodo 2015 al 2016. El muestreo investigativo se estableció a 300 emprendimientos urbanos, donde fue necesario evaluar varios factores como el nivel de educación, género, nivel de ingreso, entre otras variables. La metodología es cualitativa ya que el enfoque es descriptivo comparativo.

Sus principales resultados demostraron que el problema que reflejan los dueños de los emprendimientos es la falta de apoyo económico e poco conocimiento en temas contables que de una u otra forman ayudan a mantener claridad en todas sus funciones.

Según la investigación de Chipantiza (2023) tuvo como objetivo analizar los emprendimientos vulnerables en la ciudad de Esmeraldas en el periodo 2021-2022, del mismo modo se logró identificar aspectos económicos y estrategias de sostenibilidad de dichos emprendimientos, la metodología utilizada fue descriptiva debido a que se buscó reconocer las acciones de los esmeraldeños para iniciar un emprendimiento, tuvo un enfoque cuantitativo ya que era necesario recopilar información haciendo uso de herramientas matemáticas. La técnica aplicada fue la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario. La población utilizada fue de 248 emprendedores Esmeraldeños.

Entre los resultados que se dieron a conocer están que los emprendimientos realizaron cambios tanto de manera interna como externa, eso conllevó la atracción de nuevos clientes potenciales. Los pequeños emprendimientos ganan menos de \$1000 dólares mensuales mientras que los grandes lo superan. Nos detalla que a pesar de implementar nuevas estrategias los negocios siguen pasando por dificultades económicas debido a la falta de comercialización.

Adicional, la provincia está pasando por temas de inseguridad con un índice muy alto, esto conlleva a la disminución de clientes, ventas y en el peor de los casos al cierre del negocio, sea temporal o definitivo.

Marco Legal

Según la investigación de Pérez (2002), citado por (Aguilera et al., 2018, p. 11) define las bases legales como: “El conjunto de reglamentos que establecen la base jurídica en la cual se sustenta un proyecto de investigación”. A continuación, se detallan las bases legales en las que se fundamentó la investigación.

En un contexto más amplio, las bases legales son la fundación sobre la cual se construye todo el sistema legal de un país o una jurisdicción. Estas bases se derivan de documentos como constituciones, leyes, decretos, regulaciones y precedentes judiciales. Establecen los principios y las reglas que rigen el comportamiento de los individuos, las empresas y el gobierno, y también definen cómo se aplicarán y se interpretarán las leyes en situaciones concretas. La normativa legal se basa en la Constitución de la República del Ecuador, Ley orgánica de emprendimiento e innovación, Ley orgánica de régimen tributario interno.

Según la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación (2020) en el art. 4 hace referencia al principio de desarrollo económico que hace énfasis en promover el crecimiento económico mediante el estímulo al emprendimiento y la innovación, de forma equitativa, participativa, productiva, cooperativa y sustentable, fundamentado en la creación de riqueza y la generación de empleos dignos.

Tiene por objeto establecer el marco normativo que incentive y fomente el emprendimiento, la innovación y el desarrollo tecnológico, promoviendo la cultura emprendedora e implementando nuevas modalidades societarias y de financiamiento para fortalecer el ecosistema emprendedor.

El RIMPE Régimen Simplificado Para Emprendedores Y Negocios Populares (2022) es un sistema tributario creado para facilitar el cumplimiento de obligaciones fiscales de personas naturales y jurídicas, emprendedores hasta \$300.000 y negocios populares hasta \$20.000, hay alrededor de 789 mil contribuyentes que deben de declarar cuentas al servicio de rentas internas.

Continuando, la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno LRTI (2004) indica que, en términos tributario estarán obligados a impuestos las partes relacionadas a individuos o empresas, independientemente de si están domiciliados en Ecuador o no ya que tendrá una influencia directa o indirecta en la dirección, administración, control o financiamiento de estas entidades. Esta ley tiene como objetivo principal establecer las bases legales para la recaudación fiscal, definir las obligaciones y derechos de los contribuyentes, así como las competencias y facultades de las autoridades tributarias.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El estudio se llevó a cabo en el cantón Esmeraldas, provincia Esmeraldas localizada en el país Ecuador. Está situada en la zona geográfica conocida como región litoral o costa. Su capital administrativa es la ciudad de Esmeraldas, la cual además es su urbe más grande y poblada. Ocupa un territorio de unos 14.893 km².

Según INEC (2010) la provincia de Esmeraldas tiene una población total de 534.092 personas que habitan en ella, de los cuales 271.312 son hombres y 262.780 son mujeres. El porcentaje de los esmeraldeños que trabajan por cuenta propia es del 25.6% y hay un total de 159.411 hogares.

El estudio englobó todos los emprendimientos de reparación y comercialización de línea blanca que se ubican desde el sector “Las Palmas” hasta la “Y de Vuelta Larga” en el año 2023. Dichos emprendimientos se especializan en el servicio de reparación, ventas de repuestos y productos de línea blanca debido a que en los hogares disponen de electrodomésticos los cuales requieren de mantenimientos preventivos y correctivos, en los peores de los casos se requerirá de un electrodoméstico nuevo, como una nevera, aire acondicionado, lavadora, entre otros.

Enfoque de la investigación

Según Del Canto y Silva (2013) expresan que “el enfoque cuantitativo es el camino para recopilar nuevos datos, teniendo como base la indagación mediante elementos cognitivos y datos numéricos, de los cuales son analizados estadísticamente para la comprobación de nuevas teorías” (p. 26).

Por otra parte, Martínez (2006) señala que:

Las metodologías cuantitativas se fundamentan en un número elevado de observaciones que pueden ser descriptivas y explicativas, por cuanto se muestran adecuadas para el uso de técnicas estadísticas de carácter descriptivo que pueden ser la tabla de frecuencia y las medidas de tendencia central. (p. 171)

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo porque se enfocó en describir las características de emprendimientos de reparación y comercialización de línea blanca

ubicado en la ciudad de Esmeraldas y sus resultados fueron presentados en porcentajes que mostrarán las diferentes características.

Alcance de la investigación

Fidias (2006) menciona que:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un acontecimiento, fenómeno, persona o grupos con el objetivo de comprender su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en lo que respecta a la amplitud de comprensión, el propósito consiste en adquirir comprensión sobre las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (p. 24)

El alcance de esta investigación fue descriptivo ya que abarcó todos los emprendimientos de reparación y comercialización de línea blanca de la ciudad de esmeraldas, centralizado desde el sector “Las Palmas” hasta la “Y de Vuelta Larga”.

Diseño de investigación

De acuerdo con el estudio de Fidias (2006) señala que:

La investigación exploratoria consiste en abordar un tema desconocido o poco estudiado, en donde sus resultados van a constituir una visión cercana de dicho tema de investigación, es decir que se obtendrá un nivel superficial de conocimiento, también se puede catalogar como exploratoria cuando su propósito es buscar o indagar acerca de una realidad insuficientemente investigada. (p. 23)

Según Sampieri et al. (2011) expresa que:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recopilan información en un único instante, en un momento específico. Su objetivo es proporcionar una descripción de las variables y analizar cómo se relacionan entre sí y como influyen mutuamente en ese momento. Esto es análogo a capturar una instantánea de una situación en particular. (p. 247)

El estudio es exploratorio porque es necesario indagar acerca de varios factores y características que poseen los emprendimientos vulnerables de reparación y comercialización de línea blanca.

Es transversal porque su finalidad es obtener información en un período determinado y así brindar la posibilidad de comparación a futuras investigaciones.

Matriz operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Emprendimientos vulnerables	Los emprendimientos se vuelven vulnerables debido a que nacen según las necesidades del mercado y en muchas ocasiones es complicado adaptarse a los cambios (González, 2012).	Identificar las características de los emprendimientos vulnerables de reparación y comercialización de línea blanca en la ciudad de Esmeraldas. Describir los aspectos socioeconómicos de los emprendimientos vulnerables de reparación y comercialización de línea blanca en la ciudad de Esmeraldas. Establecer estrategias de sostenibilidad para emprendimientos vulnerables de reparación y comercialización de línea blanca en la ciudad de Esmeraldas.	Características Aspectos socioeconómicos Estrategias de sostenibilidad	Ubicación geográfica Establecimiento Comercial Nacionalidad Tiempo de funcionamiento Seguridad Presión externa Intimidación social Financiamiento Educación Apoyo social Imagen Promoción Clientes potenciales	Cuestionario (Chipantiza, 2023)

Método de la investigación

De acuerdo con Barchini (2005) menciona que el método deductivo consiste en extraer razonamientos lógicos de aquellos enunciados ya plasmados, en síntesis, este método va de la causa al efecto, de lo general a lo particular, es prospectivo y teórico; comprueba su validez basándose en datos numéricos precisos. El método deductivo cuenta con un enfoque el cual es el cuantitativo.

Según Abreu (2014) señala que “el método deductivo permite identificar características de un tema en particular, el cual se está investigando para obtener conclusiones lógicas de acuerdo con estudios previos relacionados con el tema de investigación” (p. 200).

Con el propósito de realizar este estudio, se utilizó el método deductivo, el cual ayudó a partir de los resultados para así llegar a conclusiones más específicas, al caracterizar los diferentes emprendimientos.

Técnicas e instrumentos a utilizar

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas, que estuvieron dirigidos de manera específica hacia los negocios vulnerables que se dedican a la reparación y comercialización de línea blanca en la provincia de Esmeraldas. Cabe destacar que el cuestionario fue tomado de la investigación de Chipantiza (2023).

Población y muestra

La población estuvo conformada por siete emprendimientos vulnerables en reparación y comercialización de línea blanca, sin embargo se logró obtener información solo de cinco negocios que eran los únicos que se encontraban en funcionamiento, los otros dos habían cerrado la atención y se desconocía si volverían a atender.

Análisis de datos

En primer lugar, se generó el cuestionario utilizando la herramienta en línea “Google Forms”, como aplicativo para la encuesta. Después, se realizó una visita presencial a los dueños de los negocios vulnerables, donde se les explicó de manera clara el propósito del estudio y la forma en la cual se utilizaron los datos. Se asegura obtener su autorización para llevar a cabo la encuesta. Una vez obtenido el consentimiento, se envió el enlace del

cuestionario a través de correo electrónico y se esperó la recopilación de respuestas para poder procesarlas y analizarlas.

Se procedió a obtener información a través de una encuesta en línea, utilizando un cuestionario elaborado en la herramienta Google Forms. A medida que los encuestados fueron completando el formulario, sus respuestas quedaron registradas de manera automática en una hoja de cálculo de Google Sheets que está enlazada al cuestionario. A partir de esta hoja de cálculo, fue posible llevar a cabo el análisis y la administración de las respuestas recolectadas mediante una hoja de Excel, en donde se pudo visualizar las respuestas de cada uno de los encuestados y así poder analizar la información recabada.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Descripción de la muestra

A continuación, se presenta la Tabla 2 sobre la descripción de la muestra. Se puede apreciar que los emprendimientos de reparación y comercialización de línea blanca en su mayoría está representado por el 60% en el género masculino. En lo que edad respecta de 39 a 49 años tienen un porcentaje del 80%. Adicionalmente, el 40% pertenece a nivel de bachillerato y tercer nivel profesionalizante.

Tabla 2

Descripción de la muestra

Detalle	Porcentaje
Género	
Masculino	60%
Femenino	40%
Edad	
De 29 a 38 años	20%
De 39 a 49 años	80%
Estudios culminados	
Educación básica	20%
Nivel de bachillerato	40%
Tercer nivel profesionalizante	40%

Análisis e interpretación de los resultados

3.1 Características de los emprendimientos vulnerables

A través de la investigación realizada a cinco emprendimientos de reparación y comercialización de línea blanca, se pudo apreciar algunas variables que permitieron recabar información valiosa para determinar el motivo por el cual tienden a ser emprendimientos vulnerables.

3.1.1 Establecimiento comercial

Según los datos obtenidos en la investigación, en la Tabla 3 se observó que el 80% de los emprendimientos de reparación y comercialización de línea blanca son arrendados.

Tabla 3

Establecimiento comercial

Detalle	Número	Porcentaje
Propio	1	20%
Alquiler	4	80%
Total	5	100%

3.1.2 Actividad del negocio

De acuerdo con los resultados obtenidos, en la Tabla 4 se determinó que el 100% de los negocios se consideran emprendimientos comerciales.

Tabla 4

Actividad del negocio

Detalle	Número	Porcentaje
Artesanal	0	0%
Comercial	5	100%
Total	5	100%

3.1.3 Nacionalidad del propietario

Mediante el análisis de los datos de la investigación, en la Tabla 5 se evidenció que el 100% de los propietarios de los negocios son de nacionalidad ecuatoriana.

Tabla 5

Nacionalidad del propietario

Detalle	Número	Porcentaje
Ecuatoriano	5	100%
Colombiano	0	0%
Peruano	0	0%
Total	5	100%

3.1.4 Años de funcionamiento

Referente a los años de funcionamiento del negocio, en la tabla 6 se pudo evidenciar que el 40% de los emprendimientos de línea blanca, aproximadamente tienen de 10 a 15 años en el mercado.

Tabla 6

Años de funcionamiento

Detalle	Número	Porcentaje
1 a 5 años	1	20%
5 a 10 años	1	20%
10 a 15 años	2	40%
Más de 15 años	1	20%
Total	5	100%

3.1.5 Tamaño del negocio

Referente a la variable tamaño del negocio, en la Tabla 7 se determinó que el 60% de los emprendimientos son medianos.

Tabla 7

Tamaño del negocio

Detalle	Número	Porcentaje
Grande	1	20%
Mediano	3	60%
Pequeño	1	20%
Total	5	100%

3.1.6 Número de trabajadores

Según la variable número de trabajadores, en la Tabla 8 se identificó que el 60% de los emprendimientos tienen más de cuatro empleados.

Tabla 8

Número de trabajadores

Detalle	Número	Porcentaje
1 a 2	1	20%
2 a 4	1	20%
Más de 4	3	60%
Total	5	100%

3.1.7 Ingresos mensuales aproximados

Mediante los datos obtenidos, en la tabla 9 se observó que el 40% de los emprendedores perciben un ingreso mensual aproximadamente de \$800 a \$1000.

Tabla 9

Ingresos mensuales aproximados

Detalle	Número	Porcentaje
Menos de \$600	0	0%
\$600 a \$800	1	20%
\$800 a \$1000	2	40%
\$1000 a \$1200	1	20%
Más de \$1200	1	20%
Total	5	100%

3.1.8 Comportamiento de los ingresos en los últimos dos años

Acorde a los datos obtenidos, en la Tabla 10 se evidenció que el 100% de los emprendedores indican que los ingresos en los dos últimos años han disminuido.

Tabla 10

Comportamiento de los ingresos en los últimos dos años

Detalle	Número	Porcentaje
Han aumentado	0	0%
Han disminuido	5	100%
Se han mantenido igual	0	0%
Total	5	100%

3.1.9 Facturación electrónica

De acuerdo con los resultados, en la siguiente Tabla 11 se indicó que el 80% de los emprendedores realizan facturación electrónica y el otro 20% aún no se familiarizan con el tema.

Tabla 11

Facturación electrónica

Detalle	Número	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

3.2 Aspectos socioeconómicos de los emprendimientos de reparación y comercialización de línea blanca.

3.2.1 Métodos de seguridad

En la siguiente Tabla 12, se observó que el 80% de los emprendedores usan cámaras como método de seguridad, por otro lado, el 20% de los emprendimientos no utiliza ningún método de seguridad.

Tabla 12

Métodos de seguridad

Detalle	Número	Porcentaje
Cámaras	4	80%
Guardias	0	0%
Ninguno	1	20%
Total	5	100%

3.2.2 Objeto de extorsión

Según los datos reflejados en la encuesta, en la siguiente Tabla 13 se evidenció que el 100% ha sido víctima de extorsión en los últimos años.

Tabla 13

Objeto de extorsión

Detalle	Número	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

3.2.3 Necesidad de los propietarios de cerrar el negocio

Referente a la necesidad que tienen los propietarios de cerrar sus negocios, en la siguiente Tabla 14 se observó que el 100% si ha pensado en cerrar sus negocios.

Tabla 14

Necesidad de cerrar el negocio

Detalle	Número	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

3.2.4 Método de financiamiento

A continuación, en la Tabla 15 se logró evidenciar que el 80% de los emprendedores utilizan el crédito bancario y el 20% opta por cooperativas.

Tabla 15

Métodos de financiamiento

Detalle	Número	Porcentaje
Crédito bancario	4	80%
Cooperativas	1	20%
Prestamista informal	0	0%
Ahorros internos	0	0%
Total	5	100%

3.2.5 Apoyo de instituciones

Acorde a la información obtenida en el estudio, se les presentaron los nombres de diversas entidades como el Municipio, la Prefectura, la Cámara de Comercio y las Universidades. Los emprendedores señalaron que no tienen apoyo alguno de ninguna de estas instituciones.

3.3 Estrategias que se pueden adoptar para la sostenibilidad de los emprendimientos de línea blanca

3.3.1 Estrategias

Según los datos reflejados, en la siguiente Tabla 17 se logró observar que el 80% necesita aspectos publicitarios para poder mantenerse dentro del mercado y enganchar a sus clientes.

Tabla 16*Estrategias*

Detalle	Número	Porcentaje
Publicitario	4	80%
Infraestructuras	1	20%
Inyección económica	0	0%
Ninguno	0	0%
Total	5	100%

3.3.2 Promoción

En la siguiente Tabla 18, se observó que los emprendedores utilizan la exhibición de productos en oferta para poder acaparar nuevos clientes ya que tuvo una representatividad del 60%.

Tabla 17*Promoción*

Detalle	Número	Porcentaje
Cupones de descuento	1	20%
Precios especiales	1	20%
Exhibición de productos en oferta	3	60%
Servicios o productos gratis	0	0%
Ninguno	0	0%
Total	5	100%

3.3.3 Atracción de clientes potenciales

Según los resultados obtenidos, en la Tabla 19 que está a continuación se evidenció que el 60% pertenece a la contratación de una persona especializada sobre el tema para poder identificar nuevos clientes potenciales.

Tabla 18*Cientes potenciales*

Detalle	Número	Porcentaje
Análisis de campo	2	40%
Encuesta al público	0	0%
Contratar una persona especializada sobre el tema	3	60%
Ninguna	0	0%
Total	5	100%

3.3.4 Adaptabilidad para vender en redes sociales

Referente a la variable de adaptabilidad para vender en redes sociales, todos los negocios dieron como resultado que sí, obteniendo el 100% de representatividad en la siguiente Tabla 20.

Tabla 19*Adaptabilidad para vender en redes sociales*

Detalle	Número	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

Los datos obtenidos de esta investigación, realizada en la ciudad de Esmeraldas en el periodo 2023 permitió evidenciar varios resultados que afectan directamente a los emprendimientos de reparación y comercialización de línea blanca. Se logro evidenciar que estos emprendimientos tienden a ser vulnerables debido a que en los últimos dos años se han presentado diversos factores que impiden el crecimiento económico de los pequeños, medianos y grandes negocios.

El objetivo general de la investigación surge con el propósito de analizar las características de los emprendimientos vulnerables de reparación y comercialización de línea blanca. En uno de los hallazgos se evidenció que el 100% de los emprendimientos han sido extorsionados durante este período.

Según los datos obtenidos mediante las encuestas aplicadas en el transcurso de esta investigación, se determinó que los resultados del análisis de los emprendimientos son vulnerables, debido a que los emprendedores tienen la necesidad de cerrar los negocios porque son objeto de extorsión, ya que no tienen respaldo del sector público. Esmeraldas es una ciudad que se destaca por tener personas trabajadoras, que luchan diariamente para poder contribuir a la sociedad, sin embargo, en los dos últimos años se ha evidenciado un alto índice delincriminal que hoy en día ha formado una barrera en el comercio esmeraldeño, afectando adversamente la estabilidad y el desenvolvimiento de los emprendimientos locales.

La investigación de Saá (2021), con relación a la investigación desarrollada, obtuvo como resultado que la demanda en la provincia es alta, sin embargo; existen distintos factores que impulsan el desacuerdo de mantener o no el negocio, los emprendimientos que se dedican a esa línea, en su totalidad han sido extorsionados por bandas delictivas, es por ello que los procesos o incluso el desarrollo de estos emprendimientos se han visto afectados.

El estudio realizado por Choque y Paredes (2020), tiene relación con la presente investigación debido a que los emprendimientos de línea blanca al tener un margen de ganancia medio-alto debe aprovechar la clientela y fomentar capacitaciones para la creación de un plan estratégico en el ámbito de marketing y ventas, un aspecto muy

importante es la conexión con el público objetivo debido a que permitirá conectarse con su audiencia para así comprender y satisfacer las demandas del público. Considerando que los resultados obtenidos en la investigación tienen un índice del 80% en ingresos mensuales de \$800 a más de \$1200 mensuales. Se debe fomentar en la técnica de ventas para considerar a largo plazo dichas estrategias y que se transformen en resultados eficientes, los distintos departamentos deben tener claro que un plan estratégico de ventas es sumamente importante para dirigir eficazmente los esfuerzos de ventas, adaptarse al entorno empresarial cambiante y lograr el crecimiento sostenible de la empresa.

El estudio de Sanabria y Díaz (2017), con relación a la investigación desarrollada, presentó un índice del 40% que tiene de 10 a 15 años en el mercado, es por ello la importancia de crear e innovar soluciones contingentes para contribuir al entorno y al medio ambiente. Los residuos y productos que se utilizan en esta línea de negocios son muy dañinos para el ecosistema, debido a los gases que tienen los compresores de aires acondicionados y neveras, en la actualidad existen reemplazos de gases que son más amigables con el planeta y son aquellos productos que se necesitan potenciar en el mercado. La mayor generación de residuos se da en la etapa de recolección, por el motivo de no clasificar los desechos. Es necesario realizar eventos, capacitaciones y foros en distintos canales de comunicación para fomentar y priorizar la responsabilidad social corporativa ya que se busca reducir el impacto ambiental de los residuos generados por electrodomésticos al final de su vida útil. Esto puede incluir la creación de centros de reciclaje o la colaboración con organismos especializados en el tratamiento de desechos electrónicos.

Por otra parte, el estudio de Ochoa (2013), en relación con la investigación, los emprendimientos de línea blanca de la ciudad de Esmeraldas se enfocan a brindar servicios para un mejor desempeño del equipo, ya que al instalar, reparar y hacer mantenimiento adquieren un margen alto de rendimiento, es por ello que se buscan vender electrodomésticos cuyos repuestos tengan fácil acogida en el mercado para que así los ciudadanos adquieran servicios personalizados y en horarios flexibles. En este contexto, la fácil disponibilidad de repuestos en el mercado local se posiciona como un factor clave, facilitando tanto la oferta de servicios especializados como la satisfacción de las necesidades de los usuarios de equipos de climatización.

Según la investigación de Páez y García (2011), en relación con esta investigación, se evidenció que los emprendedores tienen diversas habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, creatividad, visionarios e innovadores. Este estudio con relación a la investigación realizada permitió conocer e identificar aspectos, cualidades y características importantes del emprendedor esmeraldeño, abarcando que el 60% de los dueños de negocios se considera de tamaño mediano por las distintas fuentes de ingresos que adquieren, motivando el desempeño del trabajo duro y eficiente para lograr resultados de calidad.

Según la investigación de Chipantiza (2023) tuvo como objetivo analizar los emprendimientos vulnerables en la ciudad de Esmeraldas en el periodo 2021-2022. En los resultados de esta investigación se identificó que los propietarios de negocios tenían el anhelo de mejorar la infraestructura y que de tal manera les permita captar la mayor atención posible de sus clientes potenciales, y a su vez brindar una mejor satisfacción. Además, los propietarios tenían la necesidad de realizar préstamos a las entidades financieras, pero no lograban el objetivo porque su capacidad de pago era muy baja para cubrir con las altas tasas de interés de los prestamistas. En relación con la investigación realizada, se observó que el 80% de los emprendedores optan por el crédito bancario como método de financiamiento, el cual es implementado para lograr una inyección financiera en todos sus procesos y así continuar con sus operaciones empresariales.

En la investigación de Samaniego et al. (2018), se evidenció que existen algunas barreras que impiden el uso adecuado de las herramientas contables dentro de los emprendimientos vulnerables. En relación con la investigación realizada, se identificó que el 80% de los propietarios de negocios si usan herramientas contables para la facturación electrónica, debido a que, en Ecuador, la emisión de facturas electrónicas es obligatoria para contribuyentes especiales y aquellos que superen ciertas cantidades de ingresos. La normativa tributaria y cambios legislativos en Ecuador juegan un papel clave en la determinación de quiénes deben adoptar la facturación electrónica, es por eso que en el último año los emprendimientos han optado por adquirir sistemas de facturación electrónica, debido a su importancia y obligatoriedad.

A pesar de los importantes resultados obtenidos en esta investigación realizada en la ciudad de Esmeraldas durante el período 2023, es importante reconocer las limitaciones del estudio y señalar áreas que quedan pendientes de explorar en base a los resultados

obtenidos. Uno de los principales hallazgos revela la vulnerabilidad de los emprendimientos dedicados a la reparación y comercialización de línea blanca, especialmente debido a factores externos como la delincuencia organizada y la extorsión, que afectan significativamente su desarrollo económico. Estos hallazgos plantean la necesidad de una mayor atención por parte de las autoridades y la sociedad en general para abordar estas problemáticas y brindar un entorno más seguro y propicio para el crecimiento empresarial. Así mismo, se identifica la alta demanda de servicios en esta área, así como la importancia de estrategias de marketing y ventas para potenciar el crecimiento de los emprendimientos. Sin embargo, queda pendiente profundizar en la implementación de soluciones innovadoras para gestionar de manera eficiente los residuos generados por estos negocios y promover prácticas más sostenibles. Además, se destaca la necesidad de seguir explorando el impacto de las herramientas contables y las políticas tributarias en la gestión financiera de estos emprendimientos, así como de identificar y superar las barreras que limitan su uso adecuado.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Tras un minucioso análisis de los resultados de la investigación, se han identificado varias conclusiones que proporcionan una visión integral del estado actual de los emprendimientos, con un enfoque particular en aquellos dedicados a la reparación y comercialización de productos de línea blanca.

- Se evidenció que los emprendimientos nacen con el principal objetivo de satisfacer las necesidades que demanda el mercado, es importante considerar varios aspectos que intervienen en la productividad y rentabilidad de los negocios. A su vez, es fundamental que los emprendimientos puedan diversificarse para incrementar sus ingresos y poder llegar a más clientes potenciales, brindando una experiencia de calidad con estándares altos en satisfacción superando sus expectativas.
- Actualmente, los emprendimientos de reparación y comercialización de línea blanca se caracterizan por llevar alrededor de diez a quince años en el mercado, se evidenció que estos emprendimientos se consideran comerciales porque se dedican netamente a la venta de servicios y productos de la categoría antes mencionada. Así mismo, se observó que los emprendimientos cuentan con más de cuatro trabajadores y se identifican como emprendimientos medianos, debido a su alto índice de vulnerabilidad impiden el desarrollo técnico, administrativo y contable de los emprendimientos, necesitan fomentar el crecimiento operativo para poder generar productividad que ayude al beneficio de estos emprendimientos.
- Referente a los aspectos socioeconómicos, se identificó que el comportamiento de los ingresos económicos en los dos últimos años ha disminuido por el alto índice delincencial que están presenciando, así como extorsiones y distintos factores externos que impiden el desarrollo productivo de la sociedad. Sin embargo, los propietarios sienten la necesidad de cerrar los emprendimientos, pero optan por mantener el negocio funcional ya que es la principal fuente de ingreso. A su vez, buscan contribuir con la sociedad brindando soluciones a sus problemas.

- Los emprendimientos buscan agilizar y desarrollar temas de marketing para poder influenciar en las personas la importancia de reparar y hacer mantenimientos a equipos de climatización para que no contribuyan al daño medio ambiental, así mismo se observó que los emprendimientos buscan publicitar y promocionar sus productos para incrementar sus ventas e invertir en sus negocios.

Recomendaciones

Para garantizar un desarrollo empresarial productivo y sostenible, es fundamental implementar ciertas estrategias claves para obtener un mejor resultado. A continuación, se presentan algunas recomendaciones clave para fortalecer tanto la estructura financiera como la operativa de un emprendimiento.

- Crear una cartera económica en donde puedan evidenciar el 15% de ingresos mensuales para poder suplir con las necesidades requeridas a corto y largo plazo. Este enfoque no solo se plantea como una medida preventiva para afrontar necesidades inmediatas, sino que también busca proporcionar una base financiera sólida que permita hacer frente a desafíos y aspiraciones a lo largo del tiempo, además de realizar un monitoreo constante de sus operaciones.
- Diseñar, gestionar y ejecutar planes de contingencia en donde se den resultados eficientes desde la protección física hasta la ciberseguridad. Para que los dueños de negocios puedan laborar de manera segura y los clientes sientan un entorno de paz y comodidad.
- Brindar capacitaciones a los clientes internos y externos de los emprendimientos para que logren identificar la importancia de la responsabilidad social corporativa, adquiriendo y vendiendo productos amigables con el medio ambiente, de tal manera que reduzcamos la contaminación en el entorno. La implementación de estas iniciativas contribuye no solo a la sensibilización y educación de los actores involucrados, sino también a la creación de un entorno empresarial más sostenible y ético.

REFERENCIAS

- Abreu, J. (2014). Método de la Investigación. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 204-200.
[http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Aguilera, D., Medina, M., Sifontes, C., Ruiz, J. (2018). *Calaméo*. Barcelona, Estado Anzoátegui, Venezuela.
<https://www.calameo.com/read/005770616a4bc1687ff55>
- Alvarado, O., Rivera, W. (2011). Universidad y emprendimiento, aportes para la formación de profesionales emprendedores. *Revista Cuadernos de Investigación*, 27(45), 74-72.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v27n45/v27n45a04.pdf>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Barchini, G. (2005). Métodos I + D de la Informática. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales*, 2(5), 24-20.
<https://docplayer.es/68295086-Metodos-i-d-de-la-informatica.html>
- Benites, R. (2017). Caracterización de los Emprendimientos en la Provincia de Esmeraldas. *Revista Científica Hallazgos2*, 2(1), 12-2.
<https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/46/55>
- Chipantiza, L (2023). *Emprendimientos vulnerables en la parroquia de Esmeraldas, 2021-2022* (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Esmeraldas.
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/3590>
- Choque, J., y Paredes, R. (2020). *Plan estratégico de ventas para las empresas importadoras y comercializadoras de línea blanca* (Tesis de grado). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25173/T-2728.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Canto, E., Silva, A. (2013). Metodología Cuantitativa: Abordaje desde la complementariedad en Ciencias Sociales. *Revista de Ciencias Sociales III*(141), 34-26.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/12479/11722>

- Fuentelsaz, L., Montero, J. (2015). ¿Qué hace que algunos emprendedores sean más innovadores?. *Revista Universia Business Review* (47), 31-14. <https://www.redalyc.org/pdf/433/43341001001.pdf>
- García, J., Álvarez, P., Reyna, R. (2007). Características del Emprendedor de Éxito en la Creación de PYMES Españolas Estudios de Economía Aplicada. *Revista de Estudios de Economía Aplicada*, 25(3), 25-2. <https://www.redalyc.org/pdf/301/30113818017.pdf>
- González, R. (2012). *Una aproximación sociológica al 'otro emprendimiento': la experiencia social de emprender en grupos vulnerables urbanos y sus implicancias en la construcción de vínculos sociales* (Tesis de grado). Universidad de Chile, Santiago, Chile. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/112333/cs39-r%20Gonz%c3%a1lez%20V_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Resultados del censo 2010 de población y vivienda en el Ecuador Fascículo Provincial Esmeraldas*. Recuperado de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/esmeraldas.pdf>
- Lasio, V., Amaya, A., Zambrano, J., Ordeñana, X. (2020). *Global Entrepreneurship Monitor Ecuador 2019/2020*. Recuperado de https://www.espae.edu.ec/wp-content/uploads/2021/02/GEM_Ecuador_2019.pdf
- Ley de Régimen Tributario Interno LRTI*. (2004). Recuperado de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>
- Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación*. (2020). Recuperado de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento_LEY-ORGANICA-EMPREDIMIENTO-INNOVACION.pdf
- López, C. (2014). *Características de emprendimiento social de los jóvenes en estudios previos a los universitarios* (Tesis de maestría). Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Madrid. <https://core.ac.uk/download/pdf/33101528.pdf>

- Lozada, F., Cedeño, J., Chinga, E., Miranda, T. (2021). Factores que motivan el emprendimiento: nuevas tecnologías para dinamizar una economía social. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales ReHuso*, 6(1), 89-82. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rehuso/v6n1/2550-6587-rehuso-6-01-00077.pdf>
- Martínez, F., Duana, D., Hernández, T. (2023). Emprendedor hacia un emprendimiento sostenible. *Revista Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 11(22), 47-41. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/9655/10174>
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Revista Pensamiento & Gestión*. (20), 193-171. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Ochoa, D. (2013). *MASTER BTU Centro de servicio post venta en equipos de aire acondicionado* (Tesis de grado). Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador. <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/30550/1/D-P11773.pdf>
- Páez, D., García, J. (2011). Acercamiento a las características del Universitario Emprendedor en la Unidad de Emprendimiento Empresarial de la Universidad Nacional de Colombia. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (71), 69-3. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20623157005.pdf>
- Régimen Simplificado Para Emprendedores Y Negocios Populares RIMPE*. (2022). Recuperado de <https://www.sri.gob.ec/rimpe>
- Rodríguez, A. (2009). *Nuevas perspectivas para entender el emprendimiento empresarial* (Tesis de maestría). Universidad del Valle, Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n26/n26a05.pdf>
- Romero, G., López, Y., Mora, N. (2021). La creación de emprendimientos y su incidencia en las personas naturales de la ciudad de Machala. *Revista 593 Digital Publisher CEIT* 6(5), 190-188. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/17607>
- Romero, G., López, Y., Mora, N. (2021). La creación de emprendimientos y su incidencia en las personas naturales de la ciudad de Machala. *Revista 593*

Digital Publisher CEIT 6(5), 190-187.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/17607>

Saá, J. (2021). *Plan de negocios para la oferta de servicios de mantenimiento y reparación de línea blanca en el D.M.Q* (Tesis de grado). Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito, Ecuador.
<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2221/1/SAA%20NOGUERA%20JORGE%20EDUARDO.pdf>

Samaniego, P., Aguilar, V., Cervantes, J. (2018). Barreras al uso de Herramientas Contables en Emprendimientos Vulnerables de Esmeraldas. *Revista Científica Hallazgos21*, 3, 10-2.
<https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/228/134>

Sampieri, R., Collado, C., Lucio, P. (2011). *Metodología de la investigación*. Recuperado de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigacion-C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Sanabria, J., y Díaz, C. (2017). *Propuesta de gestión de residuos sólidos pertenecientes a la línea blanca mediante el análisis del ciclo de vida y su caracterización* (Tesis de grado). Universidad de La Salle, Bogotá.
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1364&context=ing_ambiental_sanitaria

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

Caracterización de emprendimientos de reparación y comercialización de línea blanca

Estimado/a, soy estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la PUCE sede Esmeraldas, estoy desarrollando un proyecto previo a la titulación cuyo propósito es caracterizar los emprendimientos vulnerables en la provincia de Esmeraldas de los emprendimientos de reparación y comercialización de repuestos de línea blanca de la ciudad de Esmeraldas en el año 2023. Por ello, solicito su colaboración, proporcionándonos la información que consta en la presente encuesta. Los datos recolectados serán tratados de forma académica.

Agradecemos la colaboración brindada.

1. Género

- Masculino
- Femenino
- LGBTI

2. Edad

- De 18 a 28 años
- De 29 a 38 años
- De 39 a 49 años
- De 50 a 61 años
- Más de 62 años

3. Estudios culminados

- Educación básica
- Nivel de bachillerato
- Nivel técnico-tecnológico
- Tercer nivel profesionalizante
- Cuarto nivel (Maestría)
- Cuarto nivel (Doctorado)

4. ¿El local comercial en el que reside es?

- Propio
- Alquiler

Otro: _____

5. ¿Qué actividad usted considera que realiza?

Artesanal

Comercial

Otro: _____

6. ¿La nacionalidad del propietario es?

Ecuatoriano

Colombiano

Peruano

Otro: _____

7. ¿Cuántos años de funcionamiento posee el emprendimiento?

1 a 5 años

5 a 10 años

10 a 15 años

Más de 15 años

8. ¿Cómo se representa su emprendimiento?

Grande

Mediano

Pequeño

9. ¿Cuántos trabajadores posee su emprendimiento?

1 a 2

2 a 4

Más de 4

10. ¿Cuánto es su ingreso mensual aproximado?

Menos de \$600

\$600 a \$800

\$800 a \$1000

\$1000 a \$1200

Más de \$1200

11. ¿Cuál ha sido el comportamiento de sus ingresos en los últimos dos años?

Han aumentado

Han disminuido

Se han mantenido igual

12. ¿En su establecimiento comercial realizan facturación electrónica?

- Si
- No

13. ¿Cuáles son los métodos de seguridad que se utilizan dentro de su emprendimiento?

- Cámaras
- Guardias
- Ninguno
- Otro: _____

14. ¿Ha sido objeto de extorsión en el último año?

- Si
- No

15. ¿Ha pensado en cerrar su negocio por la violencia que vive la ciudad?

- Si
- No

16. ¿Qué método de financiamiento utiliza dentro de su emprendimiento?

- Crédito bancario
- Cooperativas
- Prestamista informal
- Ahorros internos
- Otro: _____

17. ¿Valore del 1 al 5 donde 5 es lo máximo y 1 es nada, cuánto apoyo usted cree que recibe en su emprendimiento, de las siguientes instituciones?

Institución	1	2	3	4	5
Recibe apoyo del municipio					
Recibe apoyo de la prefectura					
Recibe apoyo de la cámara de comercio					
Recibe apoyo de universidades					

18. ¿Qué tipos de cambio realizaría dentro de su emprendimiento para poder mantenerse dentro del mercado?

- Publicitario
- Infraestructura
- Ninguno
- Otro: _____

19. ¿Qué promociones de venta aplicarías dentro de su emprendimiento para poder acaparar nuevos clientes?

- Cupones
- Precios especiales
- Exhibición de productos en oferta
- Servicios o productos gratis
- Ninguno
- Otro: _____

20. ¿Qué tácticas usted adoptaría como propietario para la identificación de nuevos clientes potenciales para su negocio?

- Análisis de campo
- Encuesta al público
- Contratar una persona especializada sobre el tema
- Ninguna
- Otro: _____

21. ¿Considera que su emprendimiento se puede adaptar a la venta por redes sociales?

- Si
- No