

¿CÓMO LOS SABERES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN INFLUYEN EN EL MANEJO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS?

SABERES DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL MANEJO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS

AUTORES: Bryan Patricio Montúfar Vaca¹

Deyner Vladimir González Hernández²

Víctor Antonio Castro Espinosa³

Héctor Rolando Loor Delgado⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: montufarbryanxix@gmail.com

Fecha de recepción: 17-11-2020

Fecha de aceptación: 23-01-2020

RESUMEN

La administración es un aspecto fundamental en la gestión de los procesos de las diversas fases que integran cualquier sistema u organización social. El sector de servicios en Ecuador ha revelado inconvenientes que ralentizan su progreso e impiden que se establezca como un ente independiente de sus equivalentes industriales. El objetivo del presente artículo es identificar los factores que afectan el funcionamiento y desarrollo de las PYMES del sector terciario en la ciudad de Santo Domingo y medir la influencia de los conocimientos administrativos en la estructura organizacional de los negocios. El estudio realizado considera las diversas investigaciones y puntos de vista de varios autores, acerca de las posibles alternativas que se pueden implementar para aumentar la productividad del sector de servicios. Los datos obtenidos a base de una metodología cuantitativa, develaron el nivel de presencia de los saberes de administración en el manejo de los establecimientos encuestados con lo cual se pudo generar un juicio crítico e identificar los puntos endebles de los mismos y establecer como los saberes administrativos inciden en la empresa.

PALABRAS CLAVE: Ciencias administrativas; servicios; sector terciario; gestión de negocios; conocimientos administrativos.

HOW DOES THE KNOWLEDGE OF THE CAREER OF ADMINISTRATION INFLUENCE THE MANAGING OF A COMPANY OF SERVICES?

ABSTRACT

The administration is a fundamental aspect in the management of the processes of the diverse phases that integrate any system or social organization. The sector of services in Ecuador has revealed disadvantages that slow down his progress and prevent that it is established as an entity independent from his industrial equivalents. The aim of the present article is to identify the factors that affect the functioning and development of the SMES of the tertiary sector in

¹ Estudiante de la carrera de Administración de Empresas y Negocios de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES)-Extensión Santo Domingo. Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador.

² Estudiante de la carrera de Administración de Empresas y Negocios de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES)-Extensión Santo Domingo. Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador.

³ Estudiante de la carrera de Administración de Empresas y Negocios de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES)-Extensión Santo Domingo. Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador.

⁴ Estudiante de la carrera de Administración de Empresas y Negocios de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES)-Extensión Santo Domingo. Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador.

the city of Santo Domingo and to measure the influence of the administrative knowledge in the structure organizacional of the business. The realized study considering the diverse investigations and points of view of several authors, it brings over of the possible alternatives that can be implemented to increase the productivity of the sector of services. The information obtained based on a methodology quantitative, develaron the level of presence of the saberes of administration in the managing of the establishments polled with which it was possible to generate a critical judgment and identify the weak points of the same ones and establish as the administrative saberes affects in the company.

KEYWORDS: Administrative sciences; services; tertiary sector; business management; administrative skills.

INTRODUCCIÓN

Ecuador pese a ser un país con gran cantidad de recursos ha registrado un bajo índice en el crecimiento económico y una desaceleración en los procesos comerciales (CEPAL, 2017, p. 1)⁵, acreditan la problemática a la disminución del consumo y la mala gestión de los sectores empresariales los cuales son de producción, transformación de bienes (productos) y de servicios (actividades especializadas) siendo las dos primeras principalmente abordadas por la teoría económica a causa de su gran demanda dando menor importancia al sector terciario. Cabe mencionar que la presencia del campo de servicios es parte integral de las organizaciones, pues se ve reflejada en el talento humano encargado de llevar acabo el funcionamiento y desarrollo de los diversos aspectos que lo conforman. Por consecuencia, el área de servicios es el que más volumen de puestos de trabajo crea y el que más transacciones comerciales registra, pero no ha podido estabilizarse como un mercado independiente y competitivo en el sector privado ante los dos primeros sectores (Serrano, 2011, p. 1)⁶. En el presente artículo nos enfocaremos específicamente en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de servicios que incluye actividades tan variadas como el transporte, educación, gastronomía, entretenimiento, servicios personales, entre otros, cuya función principal se centra en la asistencia de las necesidades del cliente, y la presencia de elementos administrativos en este entorno, el cual presenta una tasa de triunfo menor al 20%, esto provoca un estancamiento en el desarrollo social (servicios públicos) y progreso económico de establecimientos privados, producido por la creencia erróneamente de que los conocimientos del aspecto técnico suplantan a los saberes administrativos (Schnarch, 2012, p. 19)⁷ esto se traduce a poca preparación teórica, pues se centran en factores superficiales y no contemplan la eficiencia y eficacia que deben alcanzar como entidades empresariales.

Sin embargo, como un medio para contraponer las dificultades que se presentan en el sector de servicios podemos encontrar conocimientos aplicables a favor del desarrollo de la empresa en las teorías administrativas que hoy más que nunca son imprescindibles para el emprendedor, conocimientos que pueden servir para solucionar problemas, evaluar los recursos, competitividad, diagnosticar situaciones, definir estrategias, planear su integración, generar innovaciones, entre otras, ya que son vitales para la existencia, la supervivencia, sostenibilidad y el éxito financiero de las industrias en el ámbito administrativo. Ahora bien, las aptitudes antes mencionadas son derivados de las disciplinas que se desprenden de la carrera de administración de empresas y negocios, por tal razón usaremos de base las

⁵ CEPAL (2017). Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe ▪ 2017. Quito: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42651/76/BPE2017_Ecuador_es.pdf.

⁶ Serrano, J.C. (2011). "El sector de servicios en la economía global: transformación y consecuencias". RedIRIS, 1-2.

⁷ Schnarch, A. (2012). ¡El emprendimiento es más que condiciones personales! Colombia : ECOE EDICIONES.

materias de la malla curricular de la Universidad Autónoma de los Andes (UNIANDES) para poder responder a la pregunta ¿Qué influencia ha tenido los saberes de la carrea de administración en el manejo de empresas en el sector de servicios?

Considerando a ciertos estudios que se han enfocado en impulsar el progreso del sector terciario, unos con una perspectiva más conforme al entorno externo como la aplicación de políticas públicas que beneficien indirectamente al sector de servicios (Giral & Navia, 2016)⁸ y otros con una visión mas interna resaltando la importancia de desviar los esfuerzos, centrandose en la logística del servicio (Bobes & Valdés, 2014)⁹ y la aplicación de métodos de valoración de los aspectos intangibles (Pareja, 2013)¹⁰ estas investigaciones no resaltan la influencia previa de la teoría administrativa. Por otro lado, algunos estudios que se han dedicado a desarrollar los conocimientos administrativos (Hernández, 2014; Musiño, 2013; Arteaga-Coello, Intriago-Manzaba & Mendoza-García, 2016)¹¹ que si bien son importantes, no se han concentrado en documentar la verdadera incidencia que tiene sobre el campo. También, hay que comentar que se han hecho estudios que se han orientado en evaluar diferentes enfoques del servicio articulados como parte de las estrategias que orientan la filosofía de las organizaciones con diferentes perspectivas teóricas acerca del servicio (Francisco, Botero, & Valencia, 2016, p. 122-126)¹². A pesar de que estos factores pueden incidir en el sector de servicios no han demostrado la aplicación de métodos administrativos. El objetivo de este artículo es resaltar la relevancia de una gestión con bases y demostrar como influye la aplicación de conocimientos administrativos en los diversos aspectos que conforman y dan funcionamiento a una PYMES de servicios.

El artículo presenta un panorama de la presencia y aplicación de los conocimientos administrativos y con esto determinar un juicio crítico que podría fluir retóricamente en un cambio significativo en los procesos de dirección del negocio, que mejoraran los aspectos donde antes mostraban inconvenientes. Lo cual, ayudará alcanzar los objetivos, que generará como consecuencia la definición de una propia identidad empresarial con resultados lucrativos. Agregando a lo anterior, contribuirá a futuras investigaciones, estableciendo parámetros de la influencia que tiene la administración y de los puntos de declive del sector de servicios y así mismo para otros emprendedores que incursionen en el mundo de los negocios.

DESARROLLO

A lo largo de la historia la administración ha existido con el único fin de lograr objetivos (Münch, 2014)¹³ ha estado presente en todos las fases que integran cualquier sistema u organización social, con esto en mente definirlo con exactitud es algo complejo al no tener un concepto único y concreto. Algunos autores han establecido distintas interpretaciones acerca de la administración tales como:

⁸ Giral, D.L. & Navia, F. M. (2016). El comercio de servicios y el desarrollo: una discusión en curso. *Revista Sociedad y Economía*, 272 - 275.

⁹ Bobes, A.R. & Valdés, P.M. (2014). Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño. *Economía y Desarrollo*, 184 -190.

¹⁰ Pareja, I.V. (2013). Métodos de valoración de intangibles. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 30-45.

¹¹ Hernández, Z.T. (2014). *Teoría general de la administración*. México: Grupo editorial Patria. Musiño, C. M. (2013). La información en la disciplina administrativa. *Revista e-Ciencias de la Información*, 5 - 7. Arteaga-Coello, I. H., Intriago-Manzaba, I. D., & Mendoza-García., M. K. (2016). *La ciencia de la administración de empresas*. Ecuador: Dominio de las ciencias.

¹² Francisco, L.R., Botero, L. M., & Valencia, C. F. (2016). Análisis de las estructuras de gestión del servicio. www.eafit.edu.co/ad-minister, 122 -126.

¹³ Münch, L. (2014). *Administración Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos* (2 ed.). México: Pearson.

La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2004, p. 10)¹⁴ otros escritores lo describen como la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas (Robbins & Coulter, 2005, p. 7-9)¹⁵ y también que es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2004, p 6-14)¹⁶. En este marco, hay un cualidad que esta presente y se puede establecer como la base del proceso administrativo que es utilizar concientemente los recursos empresariales para cumplir un propósito.

Una vez establecido qué es la administración, es importante mencionar las partes que lo integran, en que campos se aplica y las disciplinas que estudia. La estructura de los procesos administrativos está dividida en dos fases: mecánica y dinámica. La fase mecánica administrativa encargada de la parte teoría y científica donde contempla la planificación (detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea) y organización (establece una estructura y divide las funciones que los individuos deberán desempeñar). La fase dinámica administrativa se ocupa de la dirección o fase de ejecución (dirigir las acciones del equipo de trabajo de acuerdo al plan establecido) y control (evalúa que las actividades estén siendo realizadas conforme a lo planeado) de la misión y visión establecida. La administración es uno de los principios fundamentales para entender y supervisar las organizaciones y los métodos operativos en cualquier tipo de empresa, ya sean: ganaderas, de servicios, industriales, comerciales y cualquier entidad económica o que funcione con un sistema. Por último, para saber más detalladamente acerca de la administración es necesario revisar las materias que abarcan esta ciencia y sus funciones dentro de la gestión del negocio. Comenzando con “Introducción a la Administración” (Fundamentos de la administración, Interculturalidad, género y ambiente, Fundamentos filosóficos y epistemológicos de la administración de empresas, etc.) esto nos permite tener una visión de lo que va a tratar y sus posibles aplicaciones la parte filosófica de este estudio. A continuación, está “Estructura Organizacional” (Investigación de mercado, Planificación estratégica, Plan de negocios, Marketing, entre otros) enfocada en el estudio, análisis, y preparación de la empresa. Siguiendo, “Logística, Analítica y Burocrática” (Presupuestos, Contabilidad de costos y tributación, Administración financiera, Estadística inferencial, Negociación, etc.) encargada de llevar un registro sobre los aspectos intangibles del negocio y resolver conflictos. Finalmente, está la “Gestión de Recursos” (Gestión del talento humano, Gestión de la calidad, Comunicación empresarial, etc.) este último le incumbe todo lo relacionado con la supervisión de los diferentes departamentos administrativos, personal y producción.

Por consiguiente, la influencia de estos saberes sin duda han tenido impacto en el desarrollo de los negocios, para poder corroborar este hecho debemos investigar más acerca de como afecta al sector de servicios, a pesar de estar presente en varios de los departamentos que conforman muchas organizaciones, independientemente no ha llegado a su máximo nivel de productividad puesto que para este sector se presentan varias trabas entre ellas, la mala gestión de parte de los encargados de la empresa, por tal razón es recomendable implementar conocimientos administrativos en la toma de decisiones en lo que corresponde a la empresa. La administración puede ser beneficiosa y fructífero en el área de servicios y otros sectores

¹⁴ Chiavenato, I. (2004). INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL (7 ed.). México: Elsevier Editora Ltda.

¹⁵ Robbins, S., & Coulter, M. (2005). Administración, Octava edición. En S. P. Robbins, & M. Coulter, Administración (págs. 7-9). México: Pearson Educación.

¹⁶ Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2004). Administración: una perspectiva global y empresarial. En H. Koontz, H. Weihrich, & M. Cannice, Administración: una perspectiva global y empresarial (págs. 6-14). México: McGraw-Hill/Interamericana EDITORES.

económicos debido a que les permitirles explotar su mayor potencia y en el caso de las PYMES ayudarlas a tener una administración más eficiente y eficaz.

Para realizar la investigación se llevó a cabo un enfoque metodológico cuantitativo a nivel explicativo, se procedió a encuestar cinco propietarios de establecimientos especializados en distintos servicios en Santo Domingo el método utilizado fue el deductivo que ayudó a encontrar la premisa particular de las mismas. Las preguntas fueron estructuradas en base a la malla curricular de “Administración de empresas y negocios” actual de “UNIANDÉS”, la recolección de datos fue realizada a partir del 5 de Diciembre de 2018 al 13 de Enero de 2019, con el objetivo de medir el grado de presencia y aplicación de conocimientos administrativos que poseen los encuestados; la información fue procesada en el programa estadístico informático (SPSS) para obtener un registro que nos develó la situación administrativa actual de algunas PYMES.

Al analizar los resultados que se obtuvieron con ayuda de las encuestas realizadas podemos notar varios aspectos que son tanto positivos como negativos. En primera instancia se puede evidenciar que el 40% de las personas encuestadas conocían acerca del acto de administrar y lo que esto conlleva dentro de una empresa, pero no tenían un amplio conocimiento en publicidad y ventas, lo cual generaba problemas dentro de sus negocios.

Otro punto a destacar es que el 80% del grupo de personas encuestadas no habían realizado una investigación previa del mercado actual para emprender su negocio, omitieron la investigación de mercado y decidieron establecer sus lugares de trabajos e infraestructura para así poder ahorrar tiempo y generar ganancias rápidamente, una vez que dicha empresa ya estaba establecida decidieron realizar el mercadeo y una investigación aún más profunda de la competencia que tenía la empresa, el omitir la investigación de mercado previa puede generar factores negativos dentro del negocio a corto o largo plazo.

En los resultados obtenidos por la encuesta realizada se puede notar una clara ausencia de conocimiento por parte del grupo de encuestados acerca de los aspectos y factores que conforman a las empresas del sector de servicios, a su vez podemos evidenciar que el 100% del grupo de encuestados llegan a la conclusión de que sus empresas aún no han alcanzado la productividad máxima, creyendo así, que deberían maximizar los recursos que poseen las distintas organizaciones empresariales de las cuales se hacen cargo para poder aumentar los beneficios obtenidos al vender y comercializar su producto, por el contrario el 80% del grupo de encuestados si poseía una clara misión y visión de su negocio o empresa, es decir, se habían propuesto unos objetivos claros y concisos resolviendo así a varios inconvenientes que se presentan antes y durante el funcionamiento de una empresa.

Los resultados de las encuestas develaron la falta de presencia de conocimientos administrativos, y aquellos que poseían ápices de ello no mostraban cambios significativos en la dirección del establecimiento, la gran mayoría señalaba que están emprendiendo un negocio de servicios con tan solo saberes superficiales de lo que esto acarrea, pese a esto los establecimientos mostraban un funcionamiento normal, partes donde eran bastante eficientes pero descuidaban otros, cabe mencionar que no operaban a su máximo potencial; se puede deducir que trabajan sin un plan de negocios establecido y tampoco proveen estrategias claras de sus negocios, lo cual nos indica que no tenían una preparación adecuada. Algunos señalaban que simplemente eran necesarios conocimientos referentes al tema de servicios para operar. Aún así, coincidían en que declinaban en ciertos aspectos y que los conocimientos administrativos podrían ser muy útiles.

Al principio de la investigación señalamos los aspectos que dificultan el progreso del sector de servicios, también hicimos mención de posibles medidas para revertir estos hechos, se

planteó una hipótesis, inversamente, los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron el profundo análisis de la influencia que posee la malla curricular de la carrera de “Administración de empresas” en el manejo de un negocio de servicios, los datos que fueron recabados mediante las encuestas; arrojan una amplia cantidad de información acerca de los conocimientos que poseen los encuestados sobre una unidad empresarial, se puede así observar que la mayoría de los propietarios de negocios de servicios no tenían un vasto conocimiento acerca de: marketing, administración empresarial, talento humano y contabilidad, y no podían hacer prosperar sus establecimientos más allá de un funcionamiento básico. Nosotros concluimos que es necesario y vital conocer todo lo que es referente al tema de administración para emprender un negocio.

Aunque nuestros resultados imponían estas conclusiones, otros autores argumenta que el servicio no es algo que se puede contemplar de un solo punto de vista, sino que esta constituido por componentes tanto fuera de ella como internamente, es decir, lo concibe como un ente holístico (Kowalkowski, 2011, p. 484-492.)¹⁷ en este mismo marco, otros análisis han incluido al cliente dentro de los procesos de diseño para responder a sus necesidades, desarrollan el valor conjuntamente con el cliente (Grönroos, 2009, p. 351-359)¹⁸ otros afirmaron que se debe realizar un análisis mas detallado de las distintas ramas y categorías de servicios para estructurar un plan de negocios de acorde a sus características (Moreno, Gómez, & Martínez, 2016, p. 18)¹⁹.

CONCLUSIONES

La finalidad de la presente investigación es resaltar el peso que poseen los conocimientos administrativos en los diferentes procesos de gestión de empresas en el sector de servicios. Dado que este campo ha afrontado varios percances que obstaculizan su avance para poder establecerse como una organización autónoma con éxito, que pueda igualar a las demás actividades económicas, especialmente las PYMES. En este marco, los datos obtenidos demostraron que la presencia de los conocimientos administrativos es muy limitada y en ciertos puntos totalmente carente de ellos. Cabe mencionar que, aún cuando estos negocios estén en funcionamiento, su productividad es circunscrita, por esta razón dirigimos nuestros estudios en averiguar como afecta y en que manera se pueda coadyuvar en la fase administrativa en la sección de servicios esto ha denotado la relevancia que tiene adquirir cognición acerca de aspectos administrativos para una adecuada dirección de la organización puesto que con ellos se puede incrementar la eficiencia y eficacia de la empresa, dar solución a posibles problemas que se presenten, aumentar las utilidades y beneficios, entre otros. Por tal razón es indispensable si se desea obtener la máxima productividad en una empresa, aplicar métodos y técnicas administrativas para ello se debe disponer de saberes teóricos y prácticos de la misma.

Para finalizar se requiere hacer una alusión de las limitaciones de la investigación que son endeble en la recolección de datos realizadas por la encuesta a causa de que el número de encuestados fue reducida y, asimismo, no presentó la situación de otras áreas de servicios. En consecuencia, esto limitó tener una visión general de la situación de los establecimientos dedicados al prestar servicios. Además, no se utilizó el método de entrevista a cada gerente de los diferentes negocios, hecho que deja puntos vacíos en cuanto a la opinión que tienen

¹⁷ Kowalkowski. (2011). The service function as a holistic management concept. *Journal of Business & Industrial Marketing.*, 26(7), 484-492.

¹⁸ Grönroos, C. (2009). Marketing as promise management: regaining customer management for marketing. *Journal of Business & industrial Marketing*, 24(5-6), 351-359.

¹⁹ Moreno, M. G., Gómez, C. d., & Martínez, J. M. (2016). Los servicios: conceptos, clasificación y problemas de medición. *Fundación FIES-Universidad de Alcalá*, 18.

sobre los saberes administrativos y solo nos dió un criterio superficial y por la misma razón no pudimos identificar más detalladamente como estos influyen en la gestión de la empresa.

Se debe agregar que, en los futuros estudios que se realicen sobre la incidencia que tienen los conocimientos sobre administración en la coordinación de los procesos del sector de servicios o análisis relacionados con el tema, se recomienda que se profundice la examinación de las distintas ramas y categorías de servicios puesto que cada mercado presentan diversos aspectos que se deben considerar e individualmente cada uno necesita una indagación específica, así también en las disciplinas que conforman la ciencias administrativas debido a que hay que detallar cada una de ellas para tener conocimiento de sus funciones y dónde y cuándo es posible aplicarlas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arteaga-Coello, I. H., Intriago-Manzaba, I. D., & Mendoza-García., M. K. (2016). *La ciencia de la administración de empresas*. Ecuador: Dominio de las ciencias .

Bobes, A. R., & Valdés, P. M. (2014). Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño. *Economía y Desarrollo*, 184 -190.

CEPAL. (2017). *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe ▪ 2017*. Quito: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42651/76/BPE2017_Ecuador_es.pdf.

Chiavenato, I. (2004). *INTRODUCCIÓN A LA TEOEÍA GENERAL* (7 ed.). México: Eisevier Editora Ltda.

Francisco, L. R., Botero, L. M., & Valencia, C. F. (2016). Análisis de las estructuras de gestión del servicio. *www.eafit.edu.co/ad-minister* , 122 -126.

Giral, D. L., & Navia, F. M. (2016). El comercio de servicios y el desarrollo: una discusión en curso. *Revista Sociedad y Economía*, 272 - 275.

Grönroos, C. (2009). Marketing as promise management: regaining customer management for marketing. *Journal of Business & industrial Marketing*, 24(5-6), 351-359.

Hernández, Z. T. (2014). *Teoría general de la administración*. México: Grupo editorial Patria.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2004). Administración: una perspectiva global y empresarial. En H. Koontz, H. Weihrich, & M. Cannice, *Aministración: una perspectiva global y empresarial* (págs. 6-14). México: McGraw-Hill/Interamericana EDITORES.

Kowalkowski. (2011). The service function as a holistic management concept. *Journal of Business & Industrial Marketing.*, 26(7), 484-492.

Moreno, M. G., Gómez, C. d., & Martínez, J. M. (2016). Los servicios: conceptos, clasificación y problemas de medición. *Fundación FIES-Universidad de Alcalá*, 18.

Münch, L. (2014). *Administración Gestión Organizacional, enfoques y procesos administrativos* (2 ed.). México: Pearson.

Musiño, C. M. (2013). La información en la disciplina administrativa. *Revista e-Ciencias de la Información*, 5 - 7.

Pareja, I. V. (2013). Métodos de valoración de intangibles. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 30-45.

Ramírez, C. (2009). Fundamentos de la Administración. En C. Ramírez, *Fundamentos de la Administración*. (pág. (3 ed.)). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). Administración, Octava edición. En S. P. Robbins, & M. Coulter, *Administración* (págs. 7-9). México : Pearson Educación.

Schnarch, A. (2012). *¡El emprendimiento es más que condiciones personales!* Colombia : ECOE EDICIONES.

Serrano, J. C. (2011). "El sector de servicios en la economía global: transformación y consecuencias". *RedIRIS*, 1-2.

