

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ESTRATEGIAS FINANCIERAS  
PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE  
IMPLEMENTADAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DE LATINOAMERICA. UNA  
REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA  
CIENTÍFICA DE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS”.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**



**Autores:**

Karen Jocelyn Flores Herrada

**Asesor:**

Magnolia Jesús Dusek Paz

Lima - Perú

2019

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Magnolia Jesús Dusek Paz , docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del (los) estudiante(s):

- Karen Jocelyn Flores Herrada

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: Estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica. Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años, para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

---

Magnolia Jesús Dusek Paz

Asesor

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres, en especial a mi madre Virginia Herrada de Flores quien siempre me ayudo incondicionalmente. A mi familia, a mi esposo Raúl Macavilca, por su ayuda idónea para desenvolverse como madre, esposa y estudiante, a mis hijos que son mi razón y motivo para lograr mis metas. A mis profesores que con sus ayuda y esfuerzo he podido lograr avanzar en mis estudios universitarios.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a dos personas en especial, la primera, es mi esposo Raúl Macavilca, quien me ayudó a formarme como Administradora profesional e influenció y animó a seguir la carrera de Administración, incentivándome constantemente para culminarla, la segunda, es mi profesora Magnolia Jesús Dusek Paz, mi asesora por su colaboración en mi trabajo de investigación, muchas gracias.

### Tabla de contenido

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>29</b>
REFERENCIAS	32

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1	17
-----------	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N °1	13
Figura N°2	14

## RESUMEN

El informe describe las estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementada en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica en los últimos 10 años.

El propósito de la investigación es describir las diferentes estrategias financieras para el desarrollo sostenible de las micro y pequeñas empresas más eficaces, a partir de la revisión de la literatura científica de los últimos 10 años.

La revisión de la teórica con fuentes secundarias se trabajó con la metodología de buscadores de banco de datos tales como Ebsco, Proquest, Radalyc, Siencedirect y el buscador Google Académico que contiene las investigaciones científicas de nuestro país y otras partes de Latinoamérica. Se revisaron los artículos en las bases de datos dando como resultado un total de 33 artículos originales. Finalmente solo se seleccionaron los más relevantes para abordar el tema, hasta la obtención de un número final de 25 artículos para la presentación de resultados.

Los resultados muestran información relevante e importante de estrategias financieras acertadas y efectivas para el desarrollo sostenible implementada en las micro y pequeñas empresas, ya que existe un número creciente de empresas que necesitan de tales recursos para mantenerse vigentes.

**PALABRAS CLAVES:** Estrategias Financieras, Desarrollo sostenible, Microempresa, Pequeña empresas.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, las MYPES han logrado conquistar mercados con esfuerzo propio, dando muchas oportunidades a miles de personas a tener su propio empleo o autoempleo, desarrollando de esta manera niveles socioeconómicos, dando así mejores condiciones de vida. Éste desarrollo o revolución se ve reflejada no solo en Europa sino también en América latina, el crecimiento de las MYPES, ha tenido y sigue teniendo un desarrollo considerable, teniendo un importante protagonismo en el PBI de cada país.

América Latina, en las últimas décadas, el crecimiento de las micro y pequeñas empresas que se ha convertido en un aspecto de trascendental importancia, siendo una base empresarial importante en las economías de estos países. Sin embargo, cabe destacar que el mayor porcentaje de ellas se desarrollaron como estrategias de sobrevivencia y que tienen el reto de ir hacia estrategias de competitividad.

“En el Perú hay 3 millones cien mil unidades económicas (3’100,000) esto significa en 98% del total de los establecimientos, de las micro y pequeñas empresas, dan ocupación al 70% de la población económicamente activa PEA, en las microempresas trabajan menos de 10 personas y en las pequeñas empresas menos de 20 por cada unidad productiva” (Vásquez, 2012). “Estas contribuyen con el 40% del PBI. Se encuentran en todas las ramas productivas especialmente en el sector agrícola, comercio y de servicios; fundamentalmente son el resultado de nuestra estructura productiva atrasada y recesada” (Vásquez, 2012).

La eficiente gestión financiera en la actualidad es útil para el éxito de la Compañía.  
Al gestionar los flujos de fondos de efectivo a través de la organización, el responsable de

esta tarea está en el centro de lo que está sucediendo. Si las finanzas han de jugar un papel administrativo general en la organización, el gerente financiero debe ejercer un liderazgo de equipo, debe estar involucrado en forma constructiva en todas las operaciones del negocio, en la mercadotecnia y en la estrategia global de la Compañía. Mientras que antes el financiero estaba encargado solo de tareas rutinarias como el mantenimiento de los registros, la preparación de los reportes financieros, la administración de la posición en efectivo de la empresa, el pago de deudas y en ocasiones la obtención de fondos. Hoy en día además de participar como un ejecutivo muy cercano a la alta gerencia que interviene en las grandes decisiones de la Compañía, su tarea fundamental se centra en: a) la inversión en activos y nuevos productos, b) la determinación de la mejor mezcla de financiación u dividendos en relación la evaluación global de la Compañía y c) la eficiente administración del capital de trabajo de la Compañía (administración del efectivo, administración de las cuentas por cobrar y la administración de inventarios) que van íntimamente ligados con la estructura financiera de la empresa (Mayorga y Martínez, 2015).

Es de suma importancia saber lo que se investiga, al plantearse estudiar las estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementada en las micro y pequeñas empresas, surgieron interrogantes que es preciso responder, tales como cuales son las estrategias financieras, cuáles estrategias permiten el desarrollo sostenible de una micro y pequeña empresa, qué estrategias son más efectivas, con este objetivo, esta revisión busca dar cuenta del estado actual de la investigación en la materia, a través de una revisión actualizada y sistemática de las investigaciones científicas que se han realizado en Latinoamérica, que permita valorar el estado de la investigación respecto a los enfoques y estrategias financieras

para el desarrollo sostenible implementadas en las empresas. La mayoría de las PYMES no toman las decisiones acertadas en cuestión financiera y esto, junto con la falta de estrategias, las puede llevar a la quiebra. Por ello es importante llevar a cabo estrategias financieras para evitar este tipo de problemas. Con respecto a estrategias en el área de finanzas, pero específicamente en las pequeñas y medianas empresas. “Las finanzas son el arte y la ciencia de la administración del dinero, otra definición sería: Es el conjunto de las actividades que nos ayuda a manejar los recursos financieros de una empresa para optimizar sus bienes. Las finanzas son una disciplina que afecta la vida de cada persona u organización, ya que todos los individuos ganan ó perciben dinero, y lo gastan ó lo invierten. Así pues, las finanzas se ocupan de los procesos, instituciones, mercados e instrumentos mediante los cuales se rige la circulación del dinero entre las personas, las empresas y los gobiernos. Las áreas principales de las finanzas pueden dividirse en dos categorías para destacar mejor las posibilidades de desarrollo que cada una ofrece al administrador financiero: Servicios Financieros y Administración Financiera” (García, 2011).

Básicamente, la gestión financiera engloba lo concerniente al dinero, a la inversión, administración y posesión del mismo, de manera que este sea manejado adecuadamente para que sea lucrativo; por ello su objetivo se centra en la maximización del valor de la inversión de los propietarios de la empresa. Al respecto Burk y Lehman, (2009), plantea que “Uno de los componentes fundamentales del sistema de gestión empresarial es la función financiera, encargada de la obtención y asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de las operaciones del negocio, en el corto y largo plazo”.

Adicionalmente Brealey y Myers opinan: La gestión financiera como un proceso empresarial, que parte de la formulación de la estrategia organizacional, y comprende el diseño de objetivos, selección de estrategias y políticas, ejecución de acciones y aplicación de mecanismos de control relacionados con las decisiones de inversión y financiamiento, considerando sus implicaciones tanto para el corto como para el largo plazo, Brealey y Myers (2009).

La formulación del conjunto apropiado de estrategias resulta fundamental para cualquier negocio, ya que toda actividad requiere la presencia de recursos financieros. Según Galeano, V. (2011) una estrategia financiera, se define como la “elección de los caminos a seguir para el logro de los objetivos financieros y, por ende, necesita ser organizada, planeada, supervisada y dirigida para que funcione en el sentido buscado”. Los tipos de estrategias financieras son aspectos claves que responden a las estrategias o políticas que desde el punto de vista financiero deberán regir el desempeño de la organización, en las que pudieran agruparse, dependiendo del efecto que se persiga con ésta, a largo y a corto plazo.

Según Van Horne, J. (2013), la estrategia financiera comprende tres decisiones fundamentales que las organizaciones deben considerar: inversión, financiamiento y dividendos. Cada una de éstas debe relacionarse con los objetivos de la organización; la combinación óptima de las tres maximizará el valor de la organización para los accionistas.

En cuanto a las estrategias financieras para el corto plazo, las mismas deben considerar los aspectos siguientes (Gitman L, 2012) El capital de trabajo de la empresa está conformado por sus activos circulantes o corrientes, entendiéndose por administración del capital de trabajo a las decisiones que involucran la administración eficiente de éstos,

Estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica de los últimos 10 años.

conjuntamente con el financiamiento corriente o pasivo circulante. Las estrategias financieras sobre el capital de trabajo de la empresa habitualmente obedecen al criterio de selección del axioma central de las finanzas modernas, a saber, la relación riesgo – rendimiento. En tal sentido, existen tres estrategias básicas: agresiva, conservadora e intermedia.

Por su parte, De Jaime (2010) puntualizó: El objetivo financiero debe tener como finalidad última de referencia conseguir el mayor valor posible en el mercado para el patrimonio que vayan configurando los accionistas o titulares del capital de la empresa, que es el que en última instancia se mantiene permanentemente sometido a riesgo.

Figura N °1



FUENTE: Instrumentos financieros de apoyo a la financiación de las pymes.

**Figura N° 2**

**TIPOS DE ESTRATÉGIAS FINANCIERAS:**

<p><b>DE INVERSION:</b></p> <p>Mirar las inversiones que va a realizar (analizar el riesgo)</p>	<p><b>DE FINANCIACION:</b></p> <p>Proporción de recursos propios y ajenos (mirar como voy a manejar el Pasivo)</p>	<p><b>DEUDA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De Corto y largo plazo</li> <li>- Cuanto tiempo va a endeudarse</li> </ul>	<p><b>DE CAPITAL DE TRABAJO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventarios</li> <li>- Políticas de Crédito</li> <li>- Manejo de los recursos</li> </ul>
---	--	--	--

Fuente: Adaptado de A. Damodaran en su libro Finanzas corporativas (Damodaran, 1999)

Por lo tanto el objetivo de esta investigación fue conocer y describir los diferentes enfoques y estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementada en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica, a partir de la revisión sistemática de las investigaciones científicas, para que puedan ser reproducidos y/o adaptados en políticas institucionales enfocadas hacia ella misma. Adicional a los problemas económicos y de sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas, mediante esta investigación podremos identificar que muchas de las micro y pequeñas empresas no llevan a cabo estrategias

financieras, o no las correctas y esto hace que se cometan falencias que pueden determinar el éxito o fracaso de la misma. Muchas veces las empresas no le dan la importancia que se merece a las estrategias financieras y lo toman como algo secundario sin darse cuenta de que todo gira alrededor de ello. Esta investigación los va a ayudar a conocer las estrategias financieras más eficaces, y cómo el conocimiento y buen uso de ellas puede ser el factor más importante de éxito para la empresa. La buena determinación de estrategias puede ser vital para la organización.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### **Tipo de estudio:**

Se realizó una revisión sistemática de la literatura, utilizando la metodología PRISMA cuyas siglas en inglés significan “Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses”.

Se eligió como pregunta de investigación que condujera al proceso metodológico: ¿Qué estrategias financieras existen para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica en los últimos 10 años que garanticen el éxito y sostenibilidad de la misma?

### **Fundamentación de la metodología**

La búsqueda de los estudios teóricos acerca de investigación científica, basados en una recopilación de información de acuerdo al tema planteado de estrategias financieras existentes para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica, ante el cuestionamiento de conocer sobre los resultados de las investigaciones y artículos científicos. Nuestra investigación se basa en las revisiones sistemáticas: son el mejor esfuerzo por recopilar y sintetizar evidencia científica sobre un tema, a través de un método que asegure que los sesgos y limitaciones a los que hemos hecho mención en el artículo precedente de esta serie, sean los mínimos posibles (Araujo Alonso Miguel - 2011).

Así mismo, se ha desarrollado metodologías que permitan la selección de investigaciones y artículos científicos, teniendo en cuenta criterios para las estrategias financieras existentes para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica incluidos en distintos artículos científicos, de modo que hagan posible complementar la literatura, encontrar y resumir los hallazgos para dar recomendaciones respecto a la pregunta planteada.

### **Proceso de recolección de Información**

Se utilizó para el proceso de búsqueda, términos relacionados a la pregunta de investigación: “estrategias financieras” “desarrollo sostenible” “microempresa” “pequeña empresa”.

También se realizó la combinación de los términos establecidos para obtener los mejores resultados. Asimismo las base de datos y motor de búsqueda especializada que se eligieron fueron el buscador de la Universidad Privada del Norte el cual tiene acceso de información de base de datos como Scielo, Ebsco y World ebook Library. Adicionalmente se utilizó el buscador Google Académico.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Al aplicar el criterio de exclusión, se pudieron obtener los siguientes resultados:

Se incluyó artículos científicos publicados entre los años 2009 -2019, una selección de más de 30 artículos científicos de los cuales se utilizó criterios de inclusión y exclusión obteniendo como resultado la tabla anterior, son 25 los resultados que cumplen con los criterios de búsqueda aplicados, de los cuales 12 artículos científicos fueron obtenidas en el buscador de la Universidad Privada del Norte el cual se integra a Ebsco y World ebook Library y 8 artículos científicos se ubicaron en el buscador de Google Académico y 5 del buscador Scielo.

Resultados de artículos científicos relacionadas a Estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica de los últimos 10 años.

Tabla N°1

Fuente	Diseño Metodológico	País	Nombre de la investigación.	Breve Resumen
1. José Alberto García Nava, Ludgar Meling Paredes Hernández.	Revisión teórica	México	Estrategias financieras empresariales, 2014	Las estrategias Financieras son de gran importancia y son vitales para la sostenibilidad de una empresa, se presentan una serie de estrategias financieras como herramientas efectivas.
2. Velásquez Baldramina, Antonieta Ulloa.	Revisión teórica	Ecuador	Estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento de las Pymes del sector comercial, 2017	Los autores abordan temas relacionados al crecimiento de las Pymes en los últimos años y como salen a flote en un mediante estrategias financieras acertadas en el sector comercial.

Estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica de los últimos 10 años.

3.Elva Esther Vargas Martínez, Irene Liliana Bahena Álvarez, Eulogio Cordón Pozo, 2017.	Revisión Teórica	Mexico	Innovación responsable: nueva estrategia para el emprendimiento de mipymes.	Artículo relacionado con la innovación responsable se ha enfocado principalmente en grandes empresas. Sin embargo, existe evidencia de conocimiento de la innovación responsable en el contexto de las mipymes disperso entre diferentes disciplinas y comunidades de investigación.
4.Hall y Daneke, 2010.	Revisión Teórica	Mexico	Revisión de la literatura a través de una fuente completa de negocios y especial problemática.	Corriente de investigación en emprendimiento sostenible, campo de estudio relativamente joven pocas publicaciones, mayormente orientadas al desarrollo sostenible.
5.Paula Andrea Molina Parraa, Sergio Botero Botero y Alexandra Montoya Restrepo, 2016	Artículo-Revisión teórica	Colombia	Estudios de rendimiento en las empresas de familia. Una nueva perspectiva	Este artículo tiene como objetivo sistematizar y analizar los estudios empíricos existentes sobre la relación entre la participación de la familia en las empresas familiares y sus rendimientos financieros.
6.Saavedra García, María Luisa; Espíndola Armenta, Gabriela	Revisión Teórica	México	El uso de la planificación financiera en las pymes de TI en México.	La planeación financiera es un proceso de suma importancia para las empresas, dado que se constituye en la guía de acción para el buen uso de los recursos financieros. El objetivo de este trabajo consistió en determinar de qué modo las PYME dedicadas a las TI realizan planeación financiera
7.Pérez-Carballo Veiga, Juan F.	Libro	España	Estrategia y políticas financieras	El autor aborda la actuación financiera de la empresa en el marco de sus decisiones estratégicas y en su relación con el resto de las áreas funcionales.
8.Juanita García Aguilar, Sandra Galarza Torres, Aníbal Altamirano Salaza	Revista de Ciencia-Revisión Teórica	Argentina	Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las pymes.	En este trabajo se analiza la importancia de una eficiente administración del capital de trabajo, como estrategia para lograr la operatividad de las Pymes y su permanencia en el tiempo. El capital de trabajo es el efectivo mínimo que toda empresa necesita para ejecutar

Estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica de los últimos 10 años.

				con normalidad sus actividades operativas.
9.Sandra Yadira Laitón Ángel  Juanita López Lozano, 2018	Revisión Teórica	Colombia	Estado del arte sobre problemáticas financieras en pymes: estudio para América Latina.	El artículo presenta los resultados de la revisión bibliográfica realizada con el objetivo de identificar las principales problemáticas financieras que afrontan las pequeñas y medianas empresas de algunos países latinoamericanos.
10.Gregorio Calderón-Hernández Claudia Milena Álvarez-Giraldo Julia C. Naranjo-Valencia	Revista científica- Revisión Teórica	Colombia	Estrategia competitiva y desempeño organizacional en empresas industriales colombianas	A partir de planteamientos teóricos de la literatura sobre estrategia y desempeño, se formula una hipótesis para tratar de constatar que estrategias con mayor estructuración (diferenciadas) inciden más sobre el desempeño de las empresas que aquellas menos estructuradas (centradas en costos).
11.Alva Cueva, Lilia Deny Chacon Jara, Denny Enjhiber Ortiz Alvarado, Matilde Antonely Villalobos Ruiz, Miriam Marleni, 2019.	Revisión teórica	Perú	Estrategias del análisis financiero en las empresas del sector servicios. Una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años	El análisis financiero juega un papel predominante en la toma de decisiones gerenciales; el constante cambio tecnológico y la globalización en la cual se encuentran las empresas es cada vez más agresivo, por ello que el análisis financiero es considerado un eje primordial en la gestión.
12.Arias Maqui, Yelka Paulina Castillo Morales, Tania Paola Chávez Collao, Jussara Madelaine Rodríguez Roldán, Milagros Elizabeth, 2018.	Revisión teórica	Perú	Enfoques y estrategias en el control interno en las empresas privadas. una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años	RESUMEN El presente artículo es producto de una revisión sistemática cuyo objetivo fue el objetivo de esta revisión sistemática fue describir los enfoques y estrategias en el control interno en las empresas privadas, haciendo una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años, tanto a nivel internacional, como nacional y local. Las palabras clave para la búsqueda y compilación fueron “control interno” “herramienta de gestión” “sector privado” “empresa”.
13.Toribio Aguilar, Zary Lileth Varas Cruz, Dina Elizabeth, 2019	Revisión Teórica	Perú	Estrategias de fidelización al cliente en el rubro financiero”: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años	RESUMEN El presente artículo describe las estrategias de fidelización al cliente que emplean las entidades financieras que a través del tiempo experimentan cambios con las nuevas tendencias del entorno, la evolución del mercado y sobre todo la competencia, por consiguiente el objetivo de este

Estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica de los últimos 10 años.

				trabajo de investigación es describir las distintas estrategias que utilizan en el rubro financiero a partir de la revisión de la literatura científica de los últimos diez años
14. Elvira Arreiza Pasma Judith Nelida Gavidia Maman, 2019	Revisión Teórica	Perú	Gestión del capital de trabajo como estrategia financiera para el desarrollo empresarial.	El presente artículo tiene por objetivo analizar la gestión del capital de trabajo como estrategia financiera para el desarrollo empresarial, desde una revisión bibliográfica, apoyándose en la teoría de capital de trabajo. La finalidad del capital de trabajo es garantizar que las empresas tengan un flujo de caja adecuado para ejecutar operaciones regulares y así reducir la posibilidad de no poder cumplir con los pasivos u obligaciones a corto plazo.
15. Gómez, Oswaldo Antonio Flores Naranjo, Nancy Virginia, 2015	Revisión Teórica	Venezuela	Estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento de las pyme del sector comercio del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua	El presente estudio tiene como propósito principal evaluar las estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento económico de las PYME del sector comercio del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.
16. Hernández Martínez, José Andrés Huertas Álvarez, Diana Carolina, 2018	Revisión Teórica	Colombia	Estudio para modernización administrativa y financiera de la empresa la Casa del campeón en la ciudad de Girardot año 2018-2022	Facultad de Administración, Economía y Contabilidad" de El desarrollo del proyecto tiene como objetivo cumplir con los objetivos del programa interviniendo de manera significativa en el desarrollo organizacional de la región para la Universidad de Cundinamarca es muy importante desarrollar actividades que promuevan la interacción del alumno con las empresas.
17. Guerrero Garcés, Luis Leonardo 2014	Revisión Teórica	Ecuador	Las estrategias financieras y su incidencia en la competitividad de la empresa Neyresa en la ciudad de Ambato	La empresa alcanzando la competitividad, innovación, eficiencia; sin embargo la empresa presenta deficiencias relacionadas a la insuficiente aplicabilidad de estrategias financieras que dificultan el cumplimiento de normas, la empresa Neyresa, dando solución al problema considerando la información interna y externa,

Estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica de los últimos 10 años.

				sobresaliendo la fundamentación Filosófica y Legal, detallando artículos, normas, reglamentos en relación a la investigación.
18.Castillo Chamba, Jenny Mireya	Revisión Teórica	Ecuador	Análisis financiero e interpretación hacia los estados financieros de la empresa iberconsa cia ltda, periodo 2015-2014.	El análisis financiero es utilizado como herramienta de evaluación de la situación económica de las empresas a nivel de país y en el mundo, Es por ello que el presente análisis de caso esta orientado a la investigación contable con cifras presentadas en los estados financieros de la empresa Iberconsa Cia Ltda periodo 2014-2015, con la finalidad de poder brindar una alternativa de gestión en la aplicación del análisis financiero.
19.Soto Gonzalez, Carlos Omar 20.Barreto Pauta, Fabricio Leonardo, 2016	Revisión Teórica	Ecuador	Situación financiera de una empresa comercial en la ciudad de Machala en el periodo 2017: evaluación y toma de decisiones.	Con el desarrollo del caso práctico se pudo llegar a la conclusión de que la empresa COMPLEX-U se encuentra en condiciones óptimas de poder solventar sin problema alguno sus deudas a corto plazo, ya que su nivel de liquidez es bueno, cuenta con un excelente capital de trabajo neto, pero en lo que respecta rotación de inventarios no alcanza o apropiado por ende este es un indicador que no cumple como tal.
2.Pereira Ordoñez, Sebastián Alejandro Menéndez Mendoza, Jéssica Katherine, 2019	Revisión Teórica	Ecuador	Análisis de las estrategias financieras aplicadas por el sector comercial y su impacto en el desarrollo económico del cantón Portoviejo en los años 2016-2017.	El trabajo de investigación consiste en el análisis de las estrategias financieras para seguir desarrollando esta actividad. Es por ello que se realiza un diagnóstico de la situación de los comerciantes donde se puntualiza factores internos y externos que están inmersos en la actividad, así como encuestas y entrevista a cada uno de los involucrados en el desarrollo de este sector.
21.MORENO SALAZAR, RENÉ ALÁN 2010	Revisión Teórica	Mexico	Estrategias financieras para penetrar a los mercados oligopólicos.	La literatura tiene como finalidad abordar el tema Competitividad de las farmacias tradicionales contra las cadenas de farmacias, estudiado desde una perspectiva de las ciencias financieras e intentaremos hacer una aportación y argumentar que con una planeación financiera ofreceremos precios competitivos. La idea de este documento nace a partir de una inversión exhaustiva de bibliografía de la cual detectamos

Estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica de los últimos 10 años.

				que la falta de planeación financiera en empresas de farmacias.
22.Fabián Ojeda Pérez, Héctor Priego Huertas, Roberto Espíritu Olmos, 2018	Revisión Teórica	Mexico	Implementación de estrategias financieras, fiscales y administrativas en las gasolineras del municipio de Tecomán, Colima.	Hoy en día es indispensable para todas las estaciones de servicio (gasolineras) contar con estrategias financieras, fiscales y administrativas que les permitan poder optimizar el rendimiento de sus capitales invertidos, así como el poder sobrevivir a las actuales crisis económicas y competencias de mercado. En esta investigación se encontraran distintas estrategias que permitirán a los administradores de las estaciones de servicio poder emprender acciones modernas, para poder hacer frente a las políticas divergentes, que azotan a la economía mexicana.
23.María del Pilar Ramírez Salazar, Manuel García Valderrama, 2010	Revisión Teórica	Colombia	La Alianza UniversidadEmpres a-Estado: una estrategia para promover innovación	Deben seguir comprometidos, con una visión clara para apoyar las iniciativas de gestión, emprendimiento e innovación de los investigadores y empresarios que se han involucrado en los proyectos de innovación para hacer desarrollos conjuntos. Se está iniciando una etapa de reconocimiento internacional que se debe fortalecer, sorprendiendo por medio de proyectos de investigación, desarrollo e innovación útil para la empresa y por ende para la sociedad en general.
24.Salazar Montalván, Freddy Tobías Gamarra Burbano, Carlos Lautaro, 2015	Revisión Teórica	Ecuador	Implementación de estrategias financieras para la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Agencia Babahoyo, año 2015.	La presente investigación, se realizó en la cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Agencia Babahoyo, con referencia a la cartera vencida del año 2014 -2015. La implementación de nuevas estrategias financieras que especifique el desarrollo de actividades de cobranza que tiene que cumplir el personal que labora en la empresa, los pasos para ubicar al deudor y su garante, eficiencia en la entrega de escritos a los domicilios o lugares de trabajo, contactos telefónicos, refinanciamientos y reestructuraciones de deudas, son motivos por los cuales se hace

Estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica de los últimos 10 años.

				preciso adicionar un gestor de cobranzas.
25.Isidoro Romero Luna	Revisión Teórica	Mexico	Las PYME en la economía global. Hacia una estrategia de fomento empresarial	En los últimos años, los poderes públicos han fomentado a los emprendedores y apoyado a las PYME como estrategia de desarrollo por su impacto en el crecimiento económico, la creación de empleo y la reducción de la pobreza. En este trabajo se discute la justificación de esas políticas, así como su orientación más adecuada en el actual escenario de globalización. Por el contrario, se defiende un diseño de la política de fomento empresarial orientado al mantenimiento de un entorno general favorable a la empresa como factor dinamizador de la actividad empresarial.

FUENTE PROPIA.

La información financiera y la toma de decisiones en el mundo de los negocios tienen como base tres elementos esenciales: el sentido común, la experiencia profesional y la información disponible. El grado de manejo de cada elemento depende del nivel de complejidad del problema, del dinamismo y competitividad del entorno y del volumen de recursos involucrados. Así, en el mundo actual, caracterizado por la complejidad, la competitividad y el dinamismo de los diferentes sectores económicos, las estrategias financieras depende principalmente de la información disponible ¿Son considerada las estrategias financiera uno de los principales objetivos en una organización?

El objetivo financiero debe tener como finalidad última de referencia conseguir el mayor valor posible en el mercado para el patrimonio que vayan configurando los accionistas o

titulares del capital de la empresa, que es el que en última instancia se mantiene permanentemente sometido a riesgo. La eficiencia en las estrategias financieras en la actualidad es útil para el éxito de la Compañía. Al gestionar los flujos de fondos de efectivo a través de la organización, el responsable de esta tarea está en el centro de lo que está sucediendo. Si las finanzas han de jugar un papel administrativo general en la organización, el gerente financiero debe ejercer un liderazgo de equipo, debe estar involucrado en forma constructiva en todas las operaciones del negocio, en la mercadotecnia y en la estrategia global de la Compañía. Mientras que antes el financiero estaba encargado solo de tareas rutinarias como el mantenimiento de los registros, la preparación de los reportes financieros, la administración de la posición en efectivo de la empresa, el pago de deudas y en ocasiones la obtención de fondos. Hoy en día además de participar como un ejecutivo muy cercano a la alta gerencia que interviene en las grandes decisiones de la Compañía, su tarea fundamental se centra en: a) la inversión en activos y nuevos productos, b) la determinación de la mejor mezcla de financiación u dividendos en relación la evaluación global de la Compañía y c) la eficiente administración del capital de trabajo de la Compañía (administración del efectivo, administración de las cuentas por cobrar y la administración de inventarios) que van íntimamente ligados con la estructura financiera de la empresa, (Mayorga y Martínez 2015).

La gestión financiera de una empresa de familia requiere metas u objetivos. Estos pueden ser la maximización de la riqueza de los dueños y la satisfacción de las expectativas de los actores del negocio, entre ellos, lo más importante, la familia. De igual modo, indicaron: El diagnóstico a las empresas de familia de la ciudad de Bogotá concluyó que los principales problemas que afectan el comportamiento financiero de las empresas de familia de la ciudad de Bogotá son: la marcada influencia de la familia en la dirección de las empresas de, tecnología utilizada derivada de malas decisiones, de inversiones en activos fijos y mala administración del capital de trabajo para el desarrollo de las operaciones. En el área de mercadeo, es evidente la falta de planes que respondan a necesidades actuales de la empresa, estrategias de posicionamiento en el mercado, programas de difusión, políticas de precios y proyección en el mercado internacional; en materia de finanzas, las variables prioritarias son: necesidades de recursos y dificultades para acceder a las fuentes de recursos, en parte debido al tamaño de la empresa, liquidez, endeudamiento, rentabilidad, crecimiento y la falta de conocimiento debido a los bajos niveles de profesionalización del recurso humano y la falta de adecuadas herramientas de apoyo para la toma de decisiones y la solución de problemas financieros (Mayorga & Martínez, 2015).

La planeación estratégica que sirve a la toma de decisiones e involucra los fines de productividad, competitividad, supervivencia y crecimiento de cualquier clase de organización. Por lo anterior, una de las herramientas de mayor afinidad para detectar situaciones es el diagnóstico empresarial. Mediante él se logra presentar una imagen clara de lo que se está viviendo y lo que se ha de desarrollar, para, asimismo, proponer mejoramientos continuos a las estrategias y acciones a seguir, ubicando a las organizaciones con o sin ánimo de lucro en una posición más actualizada y flexible ante las posibles eventualidades del nicho de mercado en el que se desempeñan.

En nuestra economía que está en vías de desarrollo, las Mypes tienen un rol fundamental en la dinámica del mercado, produciendo y ofertando bienes, esto ayuda a la generación de empleo. En la actualidad estas unidades tienen un lugar muy importante en la estructura de la producción del país tan por su importancia numérica como por la generación de empleo. El desarrollo de la Mype (Micro y Pequeña Empresa) y del sector informal urbano en el Perú ha sido un fenómeno característico de las últimas dos décadas, debido al acelerado proceso de migración y urbanización que sufrieron muchas ciudades, la aparición del autoempleo y de una gran cantidad de unidades económicas de pequeña escala, frente a las limitadas fuentes de empleo asalariada y formal para el Conjunto de integrantes de la PEA. El sector conformado por las Mypes posee una gran importancia dentro de la estructura industrial del país, tanto en términos de su aporte a la producción nacional (42% aproximadamente según PROMPYME) como de su potencial de absorción de empleo (cerca de 88% del empleo privado según PROMPYME). Sin embargo, dados los niveles de informalidad, el nivel de empleo presenta una baja calidad ( Prompyme 2019).

Las estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento económico de las PYME en Latinoamérica, son muy variables en Latinoamérica. En tal dirección, efectuado el análisis de los datos, junto con la revisión de las fuentes documentales, las pyme objeto de estudio carecen de un proceso de planificación financiera sólido y enfoques orientados a la optimización de los recursos y capacidades internas y externas, para una buena administración y ejecución de sus estrategias financieras dirigidas a la sostenibilidad y crecimiento, lo cual las coloca en situación de riesgo frente a las condiciones de cambios políticos, sociales y económicos del país, Partiendo de esta perspectiva se recomiendan una serie de acciones para el desarrollo del proceso del plan financiero y estrategias para garantizar la sostenibilidad y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas del sector.

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

En la búsqueda realizada entre los años 2009 -2019 se seleccionaron 25 artículos de todos los que se encontraron, se procedió a la identificación de las estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica, una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años, también en este trabajo se plantea el debate sobre la necesidad de realizar un diagnóstico en la empresa, puesto que antes de aplicar las estrategias financieras debe detectarse las falencias de la misma y mejorar todas las áreas que implican cambios.

El diagnóstico financiero es una de las principales herramientas utilizadas por gerentes, administradores, directores, dueños de empresas y acreedores, en general para evaluar la gestión administrativa y financiera de las empresas. Los resultados obtenidos en los diferentes artículos científicos concluyen en aplicación de esta herramienta que favorecerá los resultados que por lo general está muy poco usada; al evaluar, optimizar y maximizar los recursos invertidos por las empresas se tomarán decisiones para alcanzar los objetivos y metas propuestas, decidir sobre la viabilidad del negocio, proyectar la empresa hacia el futuro y tomar acciones sobre la realización o no de una inversión en otros negocios.

La revisión de la literatura científica realizada nos brindó las estrategias financieras más acertadas para tener en consideración en el desarrollo sostenible e implementarlas en las micro y pequeñas empresas, ya que la amplia variedad de información en el tiempo y el espacio así lo permiten.

En la actualidad es indispensable que las micro y pequeñas empresas desarrollen adecuadas estrategias financieras, combinadas con las habilidades del gestor financiero, los servicios financieros, la maximización de los recursos de la entidad con el objetivo del crecimiento y posicionamiento en el mercado.

Es por ello que el objetivo de esta investigación de conocer y describir los diferentes enfoques y estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementada en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica, a partir de la revisión sistemática de las investigaciones científicas, para que puedan ser reproducidos y/o adaptados en políticas institucionales enfocadas hacia ella misma se ha logrado identificando las áreas claves en las que se debe enfocar el gestor financiero, tales como la competitividad, la innovación, la financiación y el riesgo financiero.

A partir de la revisión científica, que ha resultado útil para abordar el tema en trabajos de investigación con mayor amplitud, se determina que elegir a un excelente gestor financiero, con un perfil destacado, capacitado que cuente con los conocimientos y la experiencia necesaria para poder resolver las diferentes contingencias que se lleguen a presentar ante el cambiante mercado local y nacional es una de las estrategias más importantes y en la que se debe enfatizar.

Al realizar la presente revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años, se encontraron algunas limitaciones tales como el tiempo, dado que fue realizado en horas libres de trabajo y estudio en pocos meses, también el idioma fue un factor importante, puesto que el nivel básico no me permitió acceder a información valiosa de artículos

Estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica de los últimos 10 años.

científicos publicados en inglés y portugués avanzado, intenté el acceso a otros buscadores pero estaban vinculados a los que la Universidad Privada del Norte no tiene acceso.

El tema abordado es muy interesante puesto que está dentro del marco de lo que se pide investigar en la carrera de administración, se recomienda continuar ampliando los conocimientos adquiridos a través de la presente revisión sistemática de las estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica en los últimos 10 años, existe más información que se puede complementar al respecto, tomaré como base la presente revisión sistemática para realizar la tesis del tema.

## REFERENCIAS

- ÁLVAREZ, M. (2009). “Estrategias financieras en la pequeña y mediana empresa” en International Journal of Good Science, 2008, vol. 3(2) pp. 65-104.
- ANSOFF H. Igor (1965), Estrategia corporativa: un enfoque analítico a la política empresarial para el crecimiento y la expansión, Ed. McGraw-Hill.
- ANÓNIMO. (2014). Análisis de un problema en MYPES. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/241736298/ANALISIS-DEUN-PROBLEMA-EN-MYPES-docx>
- Alva Cueva, Lilia Deny Chacon Jara, Denny Enjhiber Ortiz Alvarado, Matilde Antonely Villalobos Ruiz, Miriam Marleni 2019 Estrategias del análisis financiero en las empresas del sector servicios. Una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14881>.
- Arias Maqui, Yelka Paulina, Castillo Morales, Tania Paola, Chávez Collao, Jussara Madelaine, Rodríguez Roldán, Milagros Elizabeth, 2018. Enfoques y estrategias en el control interno en las empresas privadas. una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años. Recuperado de: [http://3.210.144.179/bitstream/handle/11537/23272/Rodriguez\\_Ch%c3%a1vez\\_Castillo\\_Arias%20Maqui.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://3.210.144.179/bitstream/handle/11537/23272/Rodriguez_Ch%c3%a1vez_Castillo_Arias%20Maqui.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- BARREYRE Pierre-Yves (1978), La pequeña y mediana empresa frente al -cambio Ed. Hispano europea S.A.

- CHOVER O, María –Tesis -Instrumentos financieros de apoyo a la financiación de las pymes recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/59516/CHOVER%20-%20Instrumentos%20financieros%20de%20apoyo%20a%20la%20financiaci%C3%B3n%20de%20las%20PYMEs.pdf?sequence=1>
- GONZALEZ, O. (2004). Los sistemas de control de gestión estratégica para las organizaciones. Recuperado de: <http://www.Monografías.com>.
- GARCÍA O, (2008): El 80% de las pymes fracasa antes de los cinco años y el 90% no llega a los diez años Recuperado <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/ochentapy.htm>.
- Castillo Chamba, Jenny Mireya, 2016 Análisis financiero e interpretación hacia los estados financieros de la empresa iberconsa cia ltda, periodo 2015-2014. Recuperado de:<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9916/1/CASTILLO%20CHAMBA%20JENNY%20MIREYA.pdf>
- Juanita García Aguilar, Sandra Galarza Torres, Aníbal Altamirano Salazar Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las pymes <http://201.159.222.58/index.php/cienciaunemi/article/view/495/387>.
- Laitón Ángel, S., & López Lozano, J. (2018). Estado del arte sobre problemáticas financieras en pymes: estudio para América Latina. *Revista Escuela De Administración De Negocios*,. <https://doi.org/10.21158/01208160.n85.2018.2056>.

- Gregorio Calderón-Hernández Claudia Milena Álvarez-Giraldo Julia C. Naranjo-Valencia  
2010 Estrategia competitiva y desempeño organizacional en empresas industriales colombianas. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819024003.pdf>

-Hall, J., & Daneke, L. (2010). Sustainable development and entrepreneurship: Past contributions and future directions. *Journal of Business Venturing*, 25, 439-448. doi:10.1016/j.jbusvent.2010.01.002

- Mayorga y Martínez 2015. Conceptualización e importancia de las MYPES.

Recuperado de: marketpymes.galeon:

<http://marketpymes.galeon.com/productos561369.html>

- Mayorga & Martínez, 2015, Estudios de rendimiento en las empresas de familia. Una nueva perspectiva <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v33n142/0123-5923-eg-33-142-00076.pdf>

-MORENO SALAZAR, RENÉ ALÁN 2010 Estrategias financieras para penetrar a los mercados oligopólicos. Recuperado de:

<http://www.repositorioinstitucional.uson.mx/bitstream/handle/unison/2728/morenosalazarenealan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Saavedra García, María Luisa; Espíndola Armenta, Gabriela, 2016 El uso de la planificación financiera en las pymes de TI en México. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/51116/5111653788003/5111653788003.pdf>

-Pérez-CarballoVeiga, J, 2018 Estrategías y políticas Financieras.

[https://www.esic.edu/editorial/editorial\\_producto.php?t=Estrategia+y+pol%EDticas+financieras&isbn=9788473561549](https://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?t=Estrategia+y+pol%EDticas+financieras&isbn=9788473561549)

- Elvira Arreiza Puma, Judith Nelida Gavidia Mamani, 2019Gestión del capital de trabajo como estrategia financiera para el desarrollo empresarial. Recuperado de:

[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/863/853](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/863/853)

-Fabián Ojeda Pérez, Héctor Priego Huertas, Roberto Espíritu Olmos, 2018

Implementación de estrategias financieras, fiscales y administrativas en las gasolineras del municipio de Tecomán, Colima. Recuperado de:

<https://riico.net/index.php/riico/article/view/548/1413>

-Gómez, Oswaldo Antonio, Flores Naranjo, Nancy Virginia, 2015, Estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento de las pyme del sector comercio del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua. Recuperado de:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Instituto\\_Universitario\\_Polit%C3%A9cnico\\_Santiago\\_Mari%C3%B1o](https://es.wikipedia.org/wiki/Instituto_Universitario_Polit%C3%A9cnico_Santiago_Mari%C3%B1o)

Estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica de los últimos 10 años.

- Hernández Martínez, José Andrés, Huertas Álvarez, Diana Carolina, 2018 Estudio para modernización administrativa y financiera de la empresa la Casa del campeón en la ciudad de Girardot año 2018-2022.

-Isidoro Romero Luna Las PYME en la economía global. Hacia una estrategia de fomento empresarial. Recuperado de:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301-70362006000300003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362006000300003)

Recuperado de:

<http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/1777/Estudio%20para%20modernizaci%20administrativa%20y%20financiera%20de%20la%20empresa%20la%20Casa%20del%20campe%20en%20la%20ciudad%20de%20Girardot%20a%202018-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

-Guerrero Garcés, Luis Leonardo 2014 Las estrategias financieras y su incidencia en la competitividad de la empresa Neyresa en la ciudad de Ambato . Recuperado de:<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8026/1/TMCG005-2014.pdf>

-Pereira Ordoñez, Sebastián Alejandro, Menéndez Mendoza, Jéssica Katherine, 2019Análisis de las estrategias financieras aplicadas por el sector comercial y su impacto en el desarrollo económico del cantón Portoviejo en los años 2016-2017. Recuperado de:  
<http://uio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3235/1/JMENENDEZ%20TESIS%20MBA%20v5%20final%20281%29.pdf>

Estrategias financieras para el desarrollo sostenible implementadas en las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica de los últimos 10 años.

PROMPYME 2019. Datos de Micro y pequeña empresa. Recuperado de:

<https://mep.pe/prompyme-centro-de-promocion-de-la-pequena-y-microempresa/>

Salazar María del Pilar Ramírez, Manuel García Valderrama, 2010 La Alianza

Universidad Empresa-Estado: una estrategia para

promover innovación Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20619844010.pdf>

-Soto Gonzalez, Carlos Omar, Barreto Pauta, Fabricio Leonardo, 2016 Situación

financiera de una empresa comercial en la ciudad de Machala en el periodo 2017:

evaluación y toma de decisiones. Recuperado de:

<http://186.3.32.121/bitstream/48000/13556/1/ECUACE-2019-CA-DE00980.pdf>

-Salazar Montalván, Freddy Tobías, Gamarra Burbano, Carlos Lautaro, 2015

Implementación de estrategias financieras para la recuperación de la cartera vencida en la

Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Agencia Babahoyo, año 2015. Recuperado

de: <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/3195/1/T-UTEQ-0141.pdf>

- Toribio Aguilar, Zary Lileth Varas Cruz, Dina Elizabeth, 2019 Estrategias de fidelización

al cliente en el rubro financiero”: una revisión de la literatura científica de los últimos 10

años. Recuperado de:

[http://3.210.144.179/bitstream/handle/11537/23273/Toribio%20Aguilar%20Zary%20Lileth\\_Varas%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://3.210.144.179/bitstream/handle/11537/23273/Toribio%20Aguilar%20Zary%20Lileth_Varas%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Vargas Martínez Elva Esther, Irene Liliana Bahena Álvarez, Eulogio Cordón Pozo, 2017.recuperada <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v28n69/0121-5051-inno-28-69-00041.pdf>

-VÁSQUEZ, J. (2013) Importancia de las Mype en el Perú

Recuperado de: <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-elperu.html>