

Del Sueño a la Realidad: Estrategias de Calidad para Emprendedores Exitosos

From Dream to Reality: Quality Strategies for Successful Entrepreneurs

MBA. Ricardo Xavier Consuegra Bosquez

 <https://orcid.org/0000-0003-3875-6260>

Afiliación Institucional: Instituto Superior Tecnológico ARGOS, Ecuador

Autor para la correspondencia: r_consuegra@tecnologicoargos.edu.ec

Líneas de publicación: Administración, Turismo, Marketing, diseño, tecnología y comunicación Innovación Tecnológica

Fecha de recepción: 20 diciembre del 2024

Fecha De aceptación: 25 de enero 2025

Artículo revisado por doble pares ciego

Resumen

El camino del emprendimiento está lleno de desafíos y oportunidades, convertir una idea en un negocio exitoso necesita más que solo pasión, requiere estrategias bien definidas y una gestión de calidad que asegure la viabilidad y el crecimiento sostenido del emprendimiento. Este artículo aborda estas necesidades, proporcionando a los emprendedores las herramientas necesarias para superar obstáculos y alcanzar el éxito. El objetivo principal es equipar a los emprendedores con un conjunto de estrategias de calidad que les permitan transformar sus sueños en negocios prósperos y sostenibles; el estudio busca inspirar a los participantes a adoptar una mentalidad de mejora continua y a implementar procesos que aseguren la eficiencia y efectividad de sus operaciones. Además, se pretende conseguir que los emprendedores comprendan la importancia de la gestión de calidad como un diferenciador competitivo en el mercado. La metodología del artículo se divide en dos fases principales: bibliográfica y descriptiva.

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



Palabras clave: Emprendimiento, Calidad, Mejora Continua, Competitividad.

Abstract

The path of entrepreneurship is full of challenges and opportunities, turning an idea into a successful business needs more than just passion, it requires well-defined strategies and quality management that ensures the viability and sustained growth of the enterprise. This article addresses these needs, providing entrepreneurs with the tools they need to overcome obstacles and achieve success. The main objective is to equip entrepreneurs with a set of quality strategies that will enable them to transform their dreams into successful and sustainable businesses; the study seeks to inspire participants to adopt a continuous improvement mindset and implement processes that ensure the efficiency and effectiveness of their operations. In addition, it is intended to make entrepreneurs understand the importance of quality management as a competitive differentiator in the market. The methodology of the article is divided into two main phases: bibliographical and descriptive.

Key woks: Entrepreneurship, Quality, Continuous Improvement, Competitiveness.

Introducción

El emprendimiento ha sido, desde tiempos inmemoriales, el motor impulsor del progreso económico y social en todo el mundo. De acuerdo con Rodríguez, R. (2011) emprender es un término que tiene múltiples acepciones, según el contexto en que se le emplee será la connotación que se le adjudique. En el ámbito de los negocios el emprendedor es el propietario de una empresa comercial con fines de lucro (p. 2).



Los emprendedores son vistos como visionarios que, con determinación y creatividad, transforman ideas innovadoras en realidades concretas, contribuyendo así al crecimiento económico y a la creación de empleo. La tasa de fracaso entre los nuevos negocios es notablemente alta, “se dice que solo el 10% de los emprendimientos sobreviven a 5 años de existencia” (Rockstart, 2023), lo que subraya la importancia de identificar y aplicar estrategias de calidad que puedan incrementar las probabilidades de éxito.

Este estudio se centra en la transición crucial “del sueño a la realidad” para los emprendedores, un proceso que implica la implementación de prácticas efectivas y sostenibles. Para muchos, el iniciar un negocio propio se encuentra enraizado en la búsqueda de independencia, la pasión por una idea o el deseo de resolver un problema específico. No obstante, convertir esa aspiración en una realidad exitosa requiere más que entusiasmo y una buena idea; demanda un enfoque estructurado y estratégico, basado en la comprensión profunda del mercado, la gestión eficiente de recursos y la adaptación constante a un entorno empresarial dinámico.

Las estrategias de calidad para emprendedores exitosos no son fórmulas mágicas, sino un conjunto de prácticas probadas y ajustadas a las realidades específicas de cada negocio y sector. Estas incluyen la planificación estratégica, la gestión financiera, el marketing efectivo, la innovación constante y el desarrollo de redes y alianzas. Cada una de estas áreas juega un papel crucial en la construcción de un negocio sólido y resiliente. (Briceño, L. y Cuenca, L., 2023)

Marco teórico

Emprendimiento exitoso

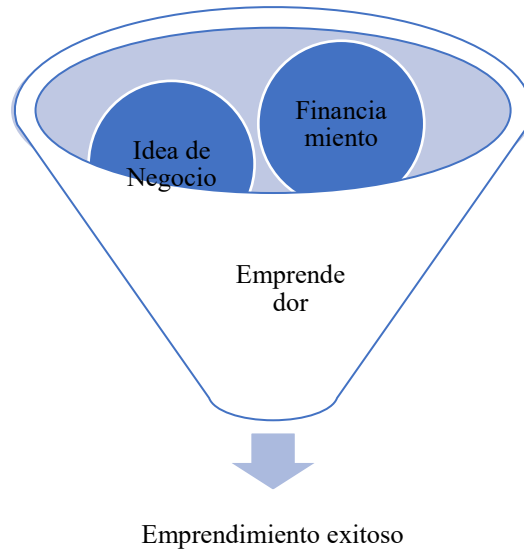
Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



Figura 1

Elementos clave para un emprendimiento exitoso.



Nota: Adaptado del Análisis del ecosistema emprendedor latinoamericano y su impacto en el desarrollo de startups por Camayo, Vásquez y Zavaleta (2017).

El emprendimiento exitoso es un concepto que trasciende la simple creación de un negocio; es la manifestación de la capacidad de transformar ideas en realidades sostenibles y rentables. Un emprendimiento próspero se mide únicamente por los ingresos generados o la expansión del mercado y también por la capacidad del emprendedor para adaptarse, innovar y crear valor a largo plazo (Vargas, M. y Utterman, R., 2020). La clave del triunfo en el emprendimiento radica en una combinación de factores interrelacionados que incluyen una visión clara, una ejecución impecable y un enfoque inquebrantable en la calidad.

En primer lugar, la visión es el motor que impulsa cualquier negocio; los emprendedores exitosos son aquellos que tienen un enfoque claro y audaz de lo que quieren lograr, y que son capaces de comunicar de manera efectiva a sus equipos, inversores y clientes (Prato, E., 2022). Esta percepción guía las decisiones estratégicas y también inspira y motiva



a todos los involucrados en el proyecto. Sin una visión rígida, es fácil perderse en el camino, especialmente cuando se enfrentan desafíos inevitables.

La ejecución es igualmente importante; tener una gran idea es solo el primer paso; lo que realmente define el éxito es la capacidad para implementar esa idea de manera efectiva. Esto implica una planificación meticulosa, la gestión eficiente de recursos y la capacidad de llevar a cabo las estrategias de manera coherente. Los emprendedores sobresalientes son aquellos que no solo se detienen en la fase de planificación, sino que también tienen la determinación y la disciplina para ejecutar sus acciones, ajustándolas según sea necesario a medida que surgen nuevas circunstancias. (Schnarch, A., 2015)

Además, un enfoque riguroso en la calidad es fundamental; en un mercado competitivo, la calidad es lo que distingue a un negocio exitoso de uno mediocre. Los emprendedores que priorizan la excelencia en cada aspecto de su negocio, desde el desarrollo del producto hasta la atención al cliente, son los que logran construir una reputación duradera. La calidad no es un atributo que se puede comprometer; es lo que garantiza la satisfacción del cliente y, en la última instancia, la lealtad a largo plazo (López, M., 2013). En este sentido, la gestión de calidad es una filosofía que debe permear toda la organización.

Asimismo, la capacidad de adaptarse al cambio es primordial en el desarrollo del emprendimiento; el entorno industrial es dinámico, y lo que funciona hoy puede no ser relevante mañana. Los emprendedores exitosos son aquellos que están constantemente aprendiendo, dispuestos a cambiar de rumbo cuando es necesario y abiertos a innovar. La adaptabilidad permite sobrevivir en tiempos difíciles y aprovechar nuevas oportunidades cuando surgen. (García, M., Grilló, A. y Morte, T., 2021)

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



Finalmente, el valor que un emprendimiento crea va más allá de los beneficios económicos. Un negocio próspero es aquel que tiene un impacto positivo en la comunidad, que contribuye al bienestar de sus empleados y que opera de manera ética y sostenible. El verdadero éxito en el emprendimiento no se mide en términos financieros, sino también por el legado que deja.

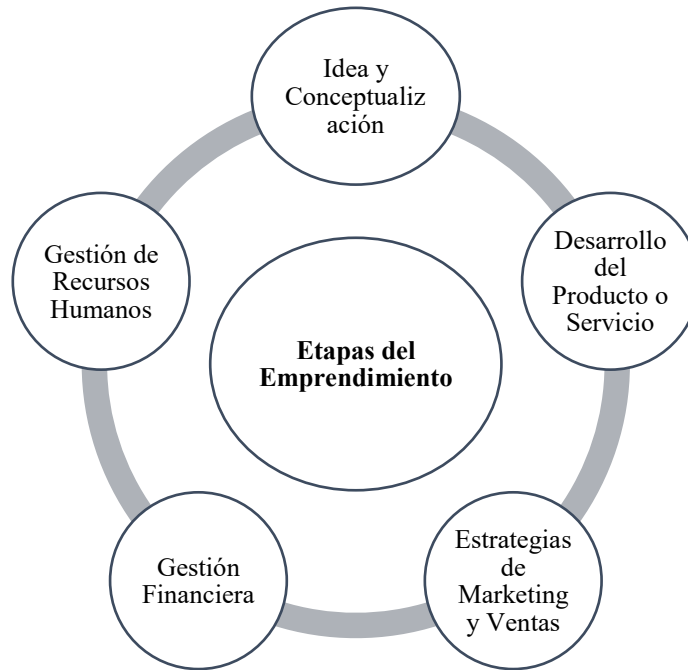
Gestión de calidad

La gestión de calidad es un enfoque sistemático y continuo que tiene como objetivo asegurar que los productos y servicios de una empresa cumplan consistentemente con los estándares y expectativas del cliente (Iruieta, J. y Villanueva, P., 2012). Es un concepto amplio que abarca todas las actividades y tareas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los procesos, productos y servicios a lo largo del tiempo. En el contexto de un emprendimiento, implementar una gestión de eficiencia efectiva desde el inicio es fundamental, ya que puede ser el factor determinante entre el éxito y el fracaso del negocio.

La gestión de calidad se puede definir como el conjunto de procedimientos y prácticas que una organización implementa para asegurar que sus productos o servicios no solo cumplan con los requisitos establecidos, sino que también excedan las expectativas del cliente (2012). Esto incluye la planificación, el control, la garantía y la mejora continua de la calidad. Integrarla desde el inicio puede ser trascendental para asegurar la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo. A continuación, se examinan diversas etapas del emprendimiento y cómo este estándar puede ser incorporado en cada una de ellas.



Figura 2
Etapas del emprendimiento.



Elaboración propia

1. **Idea y conceptualización:** La calidad comienza con la idea misma (Cubillos, M. y Rozo, D., 2008). Es esencial realizar una investigación exhaustiva para asegurarse de que la idea es viable y tiene un mercado potencial; esto implica:
 - **Investigación de mercado:** Analizar las tendencias del mercado, identificar necesidades no satisfechas y estudiar a los competidores. Esto ayuda a definir mejor la propuesta de valor y a entender el entorno en el que se va a operar.
 - **Validación de la idea:** Realizar encuestas, entrevistas y pruebas piloto para recoger *feedback* directo de potenciales clientes. Este paso es fundamental para ajustar y mejorar la idea inicial antes de invertir más recursos.



- **Planificación estratégica:** Definir claramente la misión, visión y objetivos del emprendimiento. Un plan de negocios bien estructurado puede guiar el desarrollo y ayudar a prever obstáculos.

2. **Desarrollo del producto o servicio:** La calidad en esta etapa implica crear un producto o servicio que no solo cumpla con las expectativas del cliente, sino que las exceda (González, E., 2023). Algunos aspectos clave incluyen:

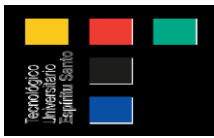
- **Diseño y prototipado:** Utilizar metodologías de diseño centradas en el usuario, para asegurar que el producto sea funcional y atractivo. Los prototipos permiten detectar y corregir fallos tempranamente.

- **Control de calidad:** Implementar procesos de control de calidad para asegurar que cada producto o servicio cumpla con los estándares establecidos. Esto puede incluir pruebas de funcionamiento, revisiones de seguridad y auditorías de calidad.

- **Innovación continua:** Estar abierto a la mejora constante y a la innovación. Escuchar activamente el *feedback* de los clientes y adaptar el producto o servicio en consecuencia.

3. **Estrategias de marketing y ventas:** Esta se traduce en una comunicación clara y efectiva con el mercado objetivo (Cardozo, V., 2007). Las estrategias deben ser éticas y centradas en el cliente.

- **Branding:** Desarrollar una marca sólida y coherente que transmita confianza y profesionalismo. La marca debe reflejar los valores y la misión del emprendimiento.



- **Estrategias digitales:** Aprovechas las herramientas digitales para llegar a un público más amplio. Eso incluye marketing de contenidos, redes sociales y campañas de email marketing.

- **Atención al cliente:** Proveer un servicio de atención al cliente excepcional. Un soporte postventa de calidad puede convertir a los clientes en embajadores de la marca.

4. **Gestión financiera:** La calidad en la gestión financiera es importante para la sostenibilidad del emprendimiento. Eso implica:

- **Presupuestación y planificación financiera:** Establecer presupuestos realistas y realizar un seguimiento riguroso de los datos. La planificación financiera debe incluir proyecciones de ingresos, análisis de flujo de caja y estrategias de financiación.

5. **Gestión de recursos humanos:** El equipo es uno de los pilares fundamentales de cualquier emprendimiento. La calidad en la gestión de recursos humanos se refleja en la contratación, capacitación y retención de talento:

- **Reclutamiento y selección:** Implementar procesos de candidato rigurosos para contratar a las personas adecuadas. Buscar candidatos que compartan los valores y la visión del emprendimiento.

- **Capacitación y desarrollo:** Invertir en la capacitación continua del equipo. Esto mejora las habilidades individuales y fortalece la cohesión y la eficiencia del equipo.



Estrategias de calidad durante el emprendimiento

1. La planificación estratégica

La planificación estratégica es el primer y más importante paso para cualquier emprendedor que desee transformar su sueño en una realidad. Este proceso implica definir una visión clara y establecer objetivos específicos y alcanzables (Martins, J., 2024). La planificación estratégica proporciona una hoja de ruta para el negocio y también ayuda anticipar posibles obstáculos y desarrollar planes de contingencia.

Elementos importantes dentro de la planificación estratégica

- **Visión y misión:** Definirla proporciona una dirección clara y motiva al equipo. La visión debe reflejar el sueño a largo plazo, mientras que la misión debe describir el propósito fundamental del negocio.
- **Análisis FODA:** El análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas permite a los emprendedores evaluar su posición actual y planificar estratégicamente sus movimientos.
- **Objetivos SMART:** Los objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo definido. Establecer metas claras facilita el seguimiento del progreso y la evaluación del éxito.

2. Gestión financiera eficiente

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



Una gestión financiera sólida es esencial para la supervivencia y el crecimiento de cualquier negocio. Los emprendedores deben ser capaces de manejar eficientemente sus recursos financieros para garantizar la sostenibilidad a largo plazo (Valle, A., 2020).

Principios de la gestión financiera

- **Presupuestación:** Crear y adherirse a una valoración ayuda a controlar los gastos y asegurar que el negocio se mantenga dentro de sus límites financieros.
- **Flujo de caja:** Es importante para cubrir los costos operativos y evitar problemas de liquidez.
- **Financiamiento:** Identificar y asegurar fuentes de recursos económicos adecuados, ya sean inversiones de capital, préstamos o financiamiento colectivo, es fundamental para el crecimiento del emprendimiento.

3. Marketing efectivo

El marketing es una herramienta poderosa para atraer y retener clientes. Un enfoque bien planificado y ejecutado puede diferenciar a un negocio de sus competidores y construir una base de clientes leales (Fuentes, P., 2010).

Estrategias de marketing

- **Investigación de mercado:** Comprender las necesidades y preferencias del mercado objetivo permite a los emprendedores adaptar sus productos y servicios para satisfacer mejor a sus clientes.



- **Marketing digital:** Utilizar plataformas digitales, como redes sociales y marketing por correo electrónico, puede aumentar significativamente la visibilidad y el alcance del negocio.

- **Marca personal y corporativa:** Desarrollar una marca fuerte y coherente crea una identidad distinta y fortalece la confianza del cliente.

4. Innovación constante

En un entorno empresarial en constante cambio, la innovación es clave para mantenerse competitivo y relevante. Los emprendedores deben fomentar una cultura de innovación que permite la mejora continua y la adaptación a nuevas oportunidades y desafíos.

Promoción de la innovación

- **Investigación y desarrollo (I+D):** Invertir en I+D puede conducir a la creación de nuevos productos y servicios que satisfagan mejor las demandas del mercado.

- **Cultura de innovación:** Fomentar un ambiente donde se valoren las nuevas ideas y se permita a los empleados experimentar y proponer mejoras.

- **Adopción de tecnología:** Integrar nuevas tecnologías puede optimizar procesos, reducir costos y mejorar la experiencia del cliente.

5. Desarrollo de redes y alianzas

Establecer y mantener redes y alianzas estratégicas puede proporcionar recursos y oportunidades adicionales que pueden ser invaluable para el éxito del negocio.

Beneficios de las redes y alianzas

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



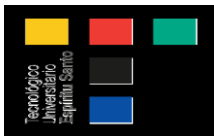
- **Colaboración:** Las alianzas estratégicas pueden abrir puertas a nuevas oportunidades de mercado y proporcionar acceso a recursos compartidos.
- **Mentoría:** Contar con guías experimentados puede ofrecer orientación y consejos valiosos basados en experiencias pasadas.
- **Redes de apoyo:** Participar en asociaciones industriales y grupos de *networking* puede ayudar a los emprendedores a mantenerse actualizados sobre las tendencias del sector y a compartir conocimientos y recursos.

Materiales y Métodos

Diseño

El presente artículo emplea el diseño de investigación basado en el estudio de casos, el cual se caracteriza por analizar en profundidad situaciones particulares con el propósito de comprender fenómenos complejos en contextos específicos. Esta perspectiva resulta particularmente pertinente para el estudio, ya que permite explorar desde una perspectiva detallada las prácticas, estrategias y decisiones adoptadas por emprendedores que han alcanzado el éxito mediante la implementación de estándares de calidad en sus negocios.

Mediante la selección de casos representativos, se investigarán las experiencias de emprendedores que operan en diversos sectores, lo que posibilita la identificación de patrones comunes, diferencias y factores que contribuyen a la sostenibilidad y crecimiento empresarial. Este diseño enriquece la comprensión de las dinámicas entre

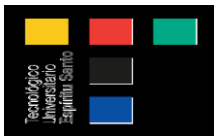


calidad y éxito empresarial y también proporciona un marco de referencia práctico para otros emprendedores interesados en aplicar estrategias similares.

La metodología del estudio de caso incluye la recopilación de datos a través de la revisión de documentación relacionada y observación indirecta, lo que asegura un análisis integral de cada caso seleccionado. Los resultados derivados de este diseño permitirán construir un conocimiento detallado, fundamentado tanto en evidencia empírica como en principios teóricos, que contribuye al campo del emprendimiento y la gestión de calidad.

Población

Determinar la cantidad exacta de emprendimientos a nivel global que implementan sistemas de gestión de calidad es un desafío, dado que estos se encuentran distribuidos en diversos sectores, con enfoques y metodologías que varían significativamente según las necesidades y objetivos de cada negocio. Sin embargo, algunos emprendimientos destacan notablemente por el éxito obtenido gracias a la aplicación estratégica de la gestión de calidad en sus operaciones. Para este estudio, se analizarán cuatro casos representativos de empresas que han logrado un crecimiento sostenido mediante la implementación de prácticas orientadas a mejorar sus estándares de calidad, optimizar procesos y satisfacer de manera consistente las expectativas de sus clientes.



Intervenciones

El presente artículo se desarrolló con base en dos tipos de investigación, bibliográfica y documental, la cual se llevó a cabo en dos fases:

- **Fase bibliográfica:** Durante esta primera etapa, se realiza una indagación profunda en la literatura existente, enfocándose en el análisis de textos académicos, investigaciones empíricas, informes sectoriales y material especializado que aborde las estrategias de calidad en el contexto del emprendimiento. Se prioriza la recopilación de información relevante y actualizada que permita construir una base teórica sólida.
- **Fase descriptiva:** La segunda etapa se centra en el análisis crítico de los datos y teorías obtenidas. En este procedimiento se desglosan las estrategias de calidad identificadas, evaluando su aplicabilidad y efectividad en el ámbito emprendedor. Información práctica que los emprendedores pueden implementar en sus negocios, asegurando así una gestión de calidad que favorezca el éxito y la sostenibilidad empresarial.

La investigación se basó en la revisión bibliográfica y en el análisis crítico exhaustivo de las estrategias, destacando su aplicabilidad y efectividad en el ámbito empresarial.



Resultados y discusión

Resultados

Trisol (México)

Este emprendimiento utiliza un modelo sostenible para reciclar llantas viejas y convertirlas en nuevas materias primas. Trisol no solo aborda un problema ambiental crítico, sino que también implementa estándares de calidad en cada etapa de la producción. Desde la recolección hasta la conversión en nuevos productos, asegura que cada material reciclado tenga la durabilidad y las características necesarias para su reutilización en diversas industrias.

Zappos (Estados Unidos)

Es una empresa de comercio electrónico de calzado y ropa, es conocida por su perspectiva en la calidad del servicio al cliente. “El personal se dedica a resolver incidencias, hacer sugerencias y atender online a los clientes como si fueran dependientes presenciales, proporcionando al usuario la sensación de proximidad y trato personalizado que normalmente se atribuye solo a las tiendas físicas” (Ordoñez, L., 2018). A través de la implementación de una gestión de calidad centrada en el cliente, Zappos ha logrado una fidelidad del cliente excepcional y una sólida reputación.

Patagonia (Estados Unidos)

La empresa de ropa para actividades al aire libre, es un ejemplo de cómo la gestión de calidad puede ir de la mano con la sostenibilidad. Patagonia se enfoca en producir ropa de alta categoría; además, se compromete con la sostenibilidad ambiental

Esta obra se comparte bajo la licencia Creative Common Atribución-No Comercial 4.0

International (CC BY-NC 4.0) Revista Trimestral del Instituto Superior Universitario Espíritu Santo



en cada paso de su proceso de producción. Implementa prácticas de gestión de calidad que incluyen el uso de materiales reciclados y orgánicos, la reducción de residuos y el control de la cadena de suministro para asegurar que sus productos cumplan con sus altos estándares de calidad y sustentables.

Kuvu (España)

Este emprendimiento social conecta a jóvenes con personas mayores para ofrecer vivienda asequible y combatir la soledad. Kuvu utiliza estándares de calidad en su plataforma digital para garantizar que las conexiones sean seguras y satisfactorias para ambas partes. Además, prioriza la sostenibilidad social, lo que ha convertido este emprendimiento en un modelo exitoso de innovación y calidad de servicio.

Discusión

En el análisis de los cuatro emprendimientos, se observa una estrategia común de gestión de calidad que enfatiza la sostenibilidad, la mejora continua y una experiencia personalizada para el cliente o usuario. A pesar de operar en sectores diversos, todos estos emprendimientos comparten la idea de integrar la calidad en sus operaciones y valores fundamentales, lo que les permite destacar en sus respectivas áreas y generar un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad. Una de las estrategias que une a estos emprendimientos es su compromiso con la sostenibilidad, este concepto abarca la preservación del medio ambiente.

Otro punto en común es la personalización de la experiencia de cliente; emprendimientos como Zappos y Kuvu destacan por ofrecer un servicio centrado en las



necesidades y preferencias de sus clientes. Zappos se ha ganado una excelente reputación por su atención al cliente, asegurando que cada interacción, aunque sea virtual, sea tan cercana y personalizada como la que se experimenta en una tienda física. Esto crea una relación de confianza con el cliente y fomenta su fidelidad a largo plazo.

De manera similar, Kuvu al conectar a jóvenes con personas mayores, se asegura que las interacciones sean seguras, satisfactorias y personalizadas, adaptadas a las necesidades emocionales y sociales de sus usuarios, lo que genera un impacto positivo en la calidad de vida de los participantes.

Conclusiones

Transformar un sueño emprendedor en una realidad exitosa requiere una combinación de planificación estratégica, gestión financiera eficiente, marketing efectivo, innovación constante y desarrollo de redes y alianzas. Cada una de estas estrategias desempeña un papel importante en la construcción de un negocio sólido y resiliente; al estudiar y aplicar estas prácticas, los emprendedores pueden aumentar sus probabilidades de éxito y alcanzar sus objetivos empresariales.

Replantear el tema de la calidad al emprender significa integrarla en cada etapa del proceso emprendedor, desde la idea inicial hasta la ejecución y más allá, esta debe ser un componente esencial. Al hacerlo, se aumenta la probabilidad de éxito y se construye una base sólida para el crecimiento sostenible.

La calidad es un proceso continuo de mejora y excelencia. Este enfoque se refleja claramente como un aspecto común en los emprendimientos estudiados, donde la



innovación y la mejora continua son pilares fundamentales de su gestión de calidad. A través de sus estrategias, estos emprendimientos implementan procesos que aseguran la evolución constante de sus productos y servicios, adaptándose a las necesidades cambiantes del mercado y manteniendo altos estándares de calidad a lo largo del tiempo.

Referencias bibliográficas

Briceño, L., & Cuenca, L. (2023). Estrategias de diferenciación en emprendimientos.

Risei.

Camayo, W., Vásquez, C., & Zavaleta, L. (2017). Análisis del ecosistema emprendedor latinoamericano y su impacto en el desarrollo de startups. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.

Cardozo, V. (2007). La comunicación en el marketing. *Visión General*, 2, 196–206.

Cubillos, M., & Rozo, D. (2008). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de la Salle*, 80–99.

Fuentes, P. (2010). La orientación al mercado: Evolución y medición de un enfoque de gestión que trasciende al marketing. *Perspectivas*, 25, 25–83.

García, M., Grilló, A., & Morte, T. (2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: Una revisión sistemática. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 55–70. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.04>

González, E. (2023, diciembre 14). La calidad de un producto: ¿Qué es y cómo mejorarla?

Recuperado de <https://tinyurl.com/2ahkm371>



- Iruieta, J., & Villanueva, P. (2012). Sistemas de gestión de la calidad [Tesis de pregrado, Universidad Pública de Navarra, Escuela Técnica Superior de Ingenieros Técnicos Industriales y de Telecomunicación].
- López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente: Un pilar en la gestión empresarial. *El Buzón de Pacioli*, 1–36.
- Martins, J. (2024, febrero 18). Planificación estratégica para empresas. Recuperado de <https://tinyurl.com/2m5dhaon>
- Ordoñez, L. (2018, febrero 21). Caso de éxito eCommerce: La historia de Zappos. Recuperado de <https://tinyurl.com/2ynzhpa6>
- Prato, E. (2022, noviembre 21). El perfil de un emprendedor exitoso. Recuperado de <https://tinyurl.com/2xlxvgam>
- Rockstart. (2023). ¿Por qué fracasan los startups en Latinoamérica? *Estudio de Fracaso*.
- Rodríguez, R. (2011). *El emprendedor de éxito*. McGraw-Hill.
- Schnarch, A. (2015). *Emprendimiento exitoso*. Ecoe Ediciones.
- Valle, A. (2020). La planificación financiera: Una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 160–166.
- Vargas, M., & Utterman, R. (2020). Emprendimiento: Factores esenciales para su constitución. *Revista Venezolana de Gerencia*, 709–720.