

Manual de consolidación de una **EMPRESA CREATIVA**
basada en el **DISEÑO GRÁFICO** para responder a las
necesidades de la **REVOLUCIÓN 4.0** en Medellín.

ÍNDICE

- 1** Resumen del proyecto
- 2** Palabras clave
- 3** Acrónimo
- 4** Introducción
- 5** Justificación
- 8** Descripción del proyecto
- 9** Planteamiento del problema
- 10** Objetivos
- 11** Alcance
- 12** Metodología propuesta
- 13** Análisis
- 14** Conocimiento de la industria
- 16** Necesidad
- 17** Utilidad en la publicidad y el diseño
- 28** ¿Cómo se vive la industria 4.0 en la ciudad de Medellín?
- 19** ¿Realmente la industria 4.0 es útil para las empresas en Medellín?
- 20** Conclusión
- 23** Marco de referencia

RESUMEN DEL PROYECTO

Algunas de las empresas que están en proceso de creación o consolidación en la ciudad de Medellín, no han dispuesto a usar la herramienta tan beneficiosa que puede ser la implementación de la Industria 4.0, esto hace que muchas de ellas no se sostengan en el medio y fracasen.

En la búsqueda de información nos hemos encontrado con la realidad por la que muchas de estas pasan y pudimos darnos una idea de la disminución en los ingresos por las cuales las empresas que están en proceso de sostenimiento pasan. El objetivo del estudio es desarrollar un manual con los elementos básicos del diseño gráfico para la consolidación de una empresa creativa dentro de la revolución 4.0 en la ciudad de Medellín.

Con este fin, la pregunta de investigación es la siguiente: **¿Cuáles son los elementos desde el diseño gráfico en la consolidación de una empresa creativa dentro de la revolución 4.0 en Medellín?** Para poder dar una respuesta a la pregunta problematizadora se realizó una investigación junto al manejo de herramientas cualitativas en donde se recopila información de varios autores que tocan en los temas base que se hablara "Industria 4.0, Empresas Creativas y Diseño Gráfico" con el fin de diseñar una metodología que permita la implementación de esta herramienta en la construcción de empresas creativas en las cuales se pueda desarrollar la industria 4.0 dentro de la ciudad de Medellín.

PALABRAS CLAVE

Empresas

Creativa

Revolución

Industria 4.0

Medellín

MIPyMES

ACRÓNIMO

Diseño Gráfico: El diseño es una disciplina intelectual, social, cultural e interdisciplinaria orientada a la comunicación. A la solución de problemas indeterminados, que apela a la funcionalidad y a las motivaciones de compra, de asistir a un concierto, de pertenecer a grupos, y más. (Sánchez, López, 2018).

Empresas Creativas: Estas industrias son responsables del más alto promedio de crecimiento y creación de empleo en los países desarrollados, son también vehículos de identidad cultural que juegan un papel importante en el fomento de la diversidad cultural (Dervojeda et al., 2013).

Revolución 4.0: La cuarta revolución industrial, no se define por un conjunto de tecnologías emergentes en sí mismas, sino por la transición hacia nuevos sistemas que están contruidos sobre la infraestructura de la revolución digital, se basa en sistemas ciber físicos, que combinan infraestructura física con software, sensores, nanotecnología, tecnología digital de comunicaciones. (Perasso, 2016).

MIPyMES: Según la Ley 590 del 2000. "Se entiende por micro, pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana que cumpla con algunos requisitos".

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se recopila información de varios autores en los temas “Industria 4.0 y empresas creativas” para diseñar una metodología que permita la creación de empresas creativas implementando la industria 4.0. Se realizó una indagación a distintos autores que han investigado sobre los temas anteriormente mencionados para poder identificar componentes que puedan ayudar a dar solución a la pregunta problematizadora

¿CUÁLES SON LOS ELEMENTOS DESDE EL DISEÑO GRÁFICO EN LA CONSOLIDACIÓN DE UNA EMPRESA CREATIVA DENTRO DE LA REVOLUCIÓN 4.0 EN MEDELLÍN?

Durante el desarrollo del marco teórico se encontró que los autores “Sánchez, López, Dervojeda, Perasso, Rodríguez, Basco, Beliz, Coatz, Carmer.” Realizaron investigaciones sobre los temas: Diseño gráfico, revolución 4.0 y Empresas creativas. Con base a estos autores pudimos realizar un trabajo de investigación científica de enfoque cualitativo descriptivo correlacional que se aplicará a la población de las empresas MiPymes de Medellín.


JUSTIFICACIÓN

Nuestro estudio acerca de los elementos para la consolidación de empresas creativas dentro de la revolución 4.0 en la ciudad de Medellín, nos permite ayudar a las empresas que están pasando por ese proceso de consolidación o de creación a adaptarse a las nuevas circunstancias y mejorar la productividad e innovación en sus servicios, además de agilizar los procesos de producción gracias a los cambios que trae consigo la Cuarta Revolución Industrial.

Así, el presente trabajo permitiría profundizar los conocimientos teóricos sobre los procesos de adaptación en esta industria. También pretendemos aportar nuevos conocimientos a la línea de investigación del programa académico Diseño Gráfico de la Universidad Católica Luis Amigó. Este proyecto le será de utilidad a empresas que están empezando su proceso de consolidación no tienen en cuenta las demandas del mercado y por eso no todas logran sobrevivir, este documento recopila conocimientos teóricos sobre los procesos de adaptación de la industria 4.0 a las empresas creativas con la finalidad de ayudarlas a innovar en la creación de productos y la prestación de sus servicios según lo demande el mercado.

Este documento reúne conocimientos de varios autores en distintos campos (Industria 4.0, Diseño Gráfico, Empresas Creativas) y los combina dando como resultado una guía para la consolidación de empresas innovadoras con la ayuda de las modernas herramientas que nos ofrece la Revolución 4.0.

Enseña la manera de ampliar las capacidades de una empresa incrementando su ritmo de producción y mejorando la calidad del servicio. Las grandes industrias están en un momento en que las nuevas prácticas dejan de ser desconocidas y las abordan como propias, en casos como el uso de drones, nano-cámaras vehículos autónomos u otras tecnologías que generan mayor productividad y a su vez fidelizan clientes por la calidad del servicio y la experiencia que producen.



Este documento reúne conocimientos de varios autores en distintos campos (Industria 4.0, Diseño Gráfico, Empresas Creativas) y los combina dando como resultado una guía para la consolidación de empresas innovadoras con la ayuda de las modernas herramientas que nos ofrece la Revolución 4.0.

Enseña la manera de ampliar las capacidades de una empresa incrementando su ritmo de producción y mejorando la calidad del servicio. Las grandes industrias están en un momento en que las nuevas prácticas dejan de ser desconocidas y las abordan como propias, en casos como el uso de drones, nano-cámaras, vehículos autónomos u otras tecnologías que generan mayor productividad y a su vez fidelizan clientes por la calidad del servicio y la experiencia que producen.

¿Cuál fue el interés para exponer el tema?

Somos estudiantes de Diseño Gráfico que aspiramos a consolidar una empresa después de graduarse de la universidad y esa motivación no llevó al punto de realizar esta investigación, ya que con el surgimiento de la industria 4.0 la mano de obra en las empresas principalmente las que son del sector creativo aumentan su producción y los tiempos de entregas se reducen considerablemente además de que la calidad del trabajo aumenta y esto hace que las empresas obtengan mejores resultados a demás de más ingresos. Por lo tanto, el interés en esta investigación es de origen personal a pesar de ser un trabajo académico.

¿Cuál es la finalidad u objetivo del tema?

La finalidad del tema es desarrollar un manual con los elementos básicos del diseño gráfico para la consolidación de una empresa creativa implementando la industria 4.0 y los beneficios que esto trae consigo.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Se realizará una investigación en la que se plasme toda la información requerida para identificar los elementos que van desde el diseño gráfico hasta los requerimientos que permitan la consolidación de una empresa orientada a dar solución al mercado de industria 4.0 y a su vez, mostrar los beneficios que trae para dichos emprendimientos la implementación de estas herramientas. Toda la investigación derivará en un manual para la creación de una agencia que dé solución a las necesidades comunicacionales con énfasis en el diseño gráfico y la industria 4.0.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Realizando la investigación identificamos que algunas de las empresas de la ciudad de Medellín no han optado por implementar la industria 4.0 a sus matices dado que no han identificado los beneficios de la misma para el desarrollo laboral, económico y empresarial, la cual logra brindar oportunidades para la empresa en cuestión y para los empleadores, quienes en la industria comunicativa se verán más beneficiados en la búsqueda de personal capacitado para las áreas de trabajo que se generan debido a esta.

Es por eso que en nuestra investigación hacemos un barrido desde la amplitud del tema para mirar los factores que han impulsado a las empresas del país a unirse a la industria 4.0, que beneficios han tenido ellas a nivel interno para luego evaluar ¿Cuáles son los elementos desde el diseño gráfico en la consolidación de una empresa creativa dentro de la revolución 4.0 en medellín?



OBJETIVOS

Desarrollar un manual para la consolidación de una empresa creativa basada en el diseño gráfico que dé respuesta a las necesidades de la revolución 4.0 en Medellín.

Objetivos específicos

Identificar los elementos necesarios del diseño gráfico para la construcción de una empresa creativa que busca satisfacer las exigencias de la industria 4.0 en Medellín. Describir la industria 4.0 y su desarrollo en la ciudad de Medellín. Conocer las necesidades de la industrias 4.0 desde el diseño gráfico para consolidar una empresa creativa. Construir un manual para una industria creativa basada en el diseño gráfico que dé respuesta a las necesidades de la industria 4.0 en Medellín.

ALCANCE

Se pretende llegar a impactar a los emprendedores que están en proceso de consolidar una empresa y aún no ha logrado implementar la industria 4.0 en sus bases de negocio, que por diversas razones no se han logrado estabilizar. Los sujetos a impactar en nuestro estudio serán las empresas MiPyMes en la ciudad de medellín, que sean parte de la industria creativa las cuales se seleccionarán de manera aleatoria pero cumplan con ciertos requisitos para ser parte del proceso; Mediante un proceso de simulación de número aleatorios, se encargará de brindar la información en las encuestas que sean aplicadas en el trabajo de campo.

METODOLOGÍA PROPUESTA

1. Identificar empresa creativa

Desk research de industrias creativas en Medellín (población) Entrevistas semi estructuradas a empresas creativas.

2. Describir la 4.0

Desk research para ver que es en Colombia y como está creciendo.

3. Conocer necesidades

Entrevista semi estructurada a empresas 4.0 para saber necesidades.

4. Construir el manual

Análisis de datos en desk research y análisis cualitativo de entrevistas para generar una guía tipo manual para la creación de industrias creativas que den respuesta a las necesidades de la industria 4.0.



ANÁLISIS

Considerar que Medellín puede entrar en la economía 4.0 es un gran desafío para la ciudad. Hace pensar en cómo lograr que la tecnología sea un espacio para todos, buscando cerrar brechas sociales y creando oportunidades de desarrollo para las ciudades, el país y las regiones enteras de Colombia. Medellín es una ciudad resiliente que ve la innovación como un motor de cambio social y quiere compartir sus buenas prácticas con el mundo.

Es por esto que a través de la metodología del Desk research encontramos empresas dedicadas e inspiradas por el proceso y el cambio que trae consigo para esta ciudad esta revolución tecnológica y económica. Por medio de la aplicación de la herramienta de recolección de información “entrevista”, con la metodología propuesta “Entrevista semi estructurada” se encontró varios puntos importantes que arrojaron un panorama más amplio respecto a la identificación de los elementos del diseño gráfico que permitirán dar solución a las necesidades del mercado 4.0.


CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA

En la primera categoría se tiene el conocimiento de la industria 4.0, gracias a la investigación realizada y a las entrevistas, se pudo comprobar que gran parte de los sujetos de estudio conocen esta industria. La primera pregunta formulada fue “**¿Cómo definiría la Industria 4.0?**” Con esta pregunta se quería saber si realmente las empresas que dicen manejar la 4.0 en la ciudad de Medellín, si lo fueran o por lo menos tuvieran un conocimiento base.

El entrevistado número uno respondió “**Es una industria que es consciente de las capacidades de la tecnología y las aprovecha al máximo**”. Evidenciando así, que el conocimiento que posee sobre la industria 4.0 le ha permitido estar a la vanguardia de la competencia creativa que tienen las empresas denominadas 4.0 en el mercado.

El entrevistado número dos respondió “**Digital, en la nube y con alta sensibilidad social y ambiental**”, dándonos a entender que su empresa aplica la industria 4.0 en un marco enfocado a servicios digitales y de feedback inmediato, esto no quiere decir que otras empresas que también fueron encuestadas no lo apliquen, pero se evidenció que en esta empresa en particular su enfoque lo tiene más arraigado dentro de esta área de servicios.

Para finalizar con el área de conocimiento el entrevistado número tres respondió: “**Es el cambio y/o actualización tecnológica, para optimizar los recursos y servicios de una compañía, aprovechando al máximo los nuevos desarrollos tecnológicos, la robótica, el análisis de datos, IA, etc**”. Evidenciando que su empresa a pesar de implementar la industria, lo hace con más enfoque hacia la optimización de recursos, la robótica y el análisis de datos de sus clientes fijos y potenciales, siendo una empresa consciente del aprovechamiento de las nuevas tecnologías y con esta misma optimizan los recursos al máximo, dándole al cliente un muy buen producto final con una reducción en la huella ambiental considerablemente alta.



Podemos concluir que de la categoría de conocimiento de la industria 4.0 el 90% de los entrevistados sabe que es, como funciona y la implementa sacando el máximo potencial, entendiendo los grandes beneficios de su implementación, esto ayuda tanto a la empresa como a sus clientes a la hora de ofertar y demandar bienes y servicios para así poder brindarle al cliente una experiencia diferente y única.

NECESIDAD

Al analizar las respuestas dadas por las empresas entrevistadas a la pregunta: “**¿Cree usted qué fue necesario hacer el cambio y pertenecer a esta industria?**” se logra evidenciar que algunas de las respuestas más comunes fueron:

Encuestado número uno: “**Si es necesario... es la única manera de sobrevivir en estos tiempos de cambios veloces, incertidumbre y complejidad**”.

Encuestado número dos: “**Sí. Los nuevos mercados y potenciales clientes en el extranjero hacen que este cambio sea obligatorio**”.

Encuestado número tres: “**es necesario y es pertinente porque es el futuro y tarde o temprano todas las empresas comenzaran a migrar**”.

Dando así como resultado que la mayor parte de las empresas encuestadas conocen la importancia y las ventajas que trae consigo la implementación de la industria 4.0 al momento de enfrentarse a un mercado en constante cambio, donde los clientes son más y más exigentes con los tiempos de entrega, con la calidad de los trabajos y los servicios prestados, esto se ratificó con un argumento que entregó uno de los encuestados; “**Generar una comunicación asertiva y directa con los clientes y los futuros clientes**”.

Gracias a la industria 4.0, muchas empresas de la ciudad de Medellín pueden decir el impacto positivo que trajo consigo el cambio y gracias a esto poder estar a la vanguardia y ser líderes en el mercado, claramente siendo eficientes y efectivos en la oferta a sus clientes teniendo una comunicación asertiva y así poder responder a sus necesidades eficientemente.

UTILIDAD EN LA PUBLICIDAD Y EL DISEÑO

Se realizará una investigación en la que se plasme toda la información requerida para identificar los elementos que van desde el diseño gráfico hasta los requerimientos que permitan la consolidación de una empresa orientada a dar solución al mercado de industria 4.0 y a su vez, mostrar los beneficios que trae para dichos emprendimientos la implementación de estas herramientas. Toda la investigación derivará en un manual para la creación de una agencia que dé solución a las necesidades comunicacionales con énfasis en el diseño gráfico y la industria 4.0.

Uno de los encuestados dio respuesta: **“Nos ha permitido realizar teletrabajo y comunicación con los clientes de manera más eficiente”**, dejando constancia de que gracias a la industria 4.0 lograron superar los problemas de comunicación que tenían antes de la implementación de esta misma y gracias a esto durante la pandemia del covid-19 les permitió seguir prestando servicio a sus clientes con normalidad. Otros encuestados vieron en la industria 4.0 una forma de fortalecerse y de visibilizarse implementando estrategias que una empresa que no es 4.0 le sería más difícil poner a funcionar.

De manera general se logra concluir diciendo que los emprendedores se han dado cuenta que la industria 4.0 es útil y necesaria para el sostenimiento, desarrollo y/o crecimiento de las empresas creativas en la ciudad de Medellín, y a pesar de que son pocas las empresas que realmente implementan esta industria, cada vez son más las que se suman al pequeño grupo que hoy goza de los beneficios y las fortalezas que trae dicha industria.

Estos resultados abren la puerta a la hora de lograr el objetivo principal del proyecto, el cual es: Desarrollar un manual para la consolidación de una empresa creativa basada en el diseño gráfico que dé respuesta a las necesidades de la revolución 4.0 en Medellín. Con toda la información recolectada se tienen bases suficientes para construir el manual donde se plasmarán los beneficios, las fortalezas y todo lo necesario para poder constituir una empresa que implemente la industria 4.0.

¿Cómo se vive la industria 4.0 en la ciudad de Medellín?

La ciudad de Medellín, ha encontrado la manera de hacerle un frente correcto en la utilidad de estas herramientas, buscando innovar dentro de sus nichos de mercado, generando experiencias enriquecedoras tanto consigo mismas como con sus clientes y finalmente realizando un buen uso en el consentimiento con la huella ambiental. Esto deja en evidencia la capacidad cognitiva y aplicativa que tienen las empresas creativas de la capital antioqueña a la hora de la implementación de dicha industria y que solo aquellas empresas que aún no se encuentran en este grupo selecto busquen migrar y adaptarse a las nuevas exigencias del mercado actual.

Juan Pablo Valois, ingeniero de sistemas y experto de Inteligencia artificial de Pragma, afirmó que “aún no somos conscientes de la magnitud de esta revolución, porque no sabemos en qué consiste, pero empezamos a apreciar el impacto y la capacidad de confluencia de las tecnologías que nos rodean”. Si bien Colombia es de los primeros países hispanohablantes en implementar la cuarta revolución dentro de sus líneas de mercados internos, este solo representa un 3,4% del (PIB), y según esto podemos decir que Medellín solo representa un 1% de la economía interna del país.

Sin embargo, este porcentaje solo es un monto que representa el inicio de un mercado que cada vez sigue en aumento dentro de las filas de la demanda interna y externa. Pero según la investigación que parte como una evidencia clara y sólida para decir con certeza que Medellín se busca consolidar dentro de la industria 4.0 como una de las ciudades líderes para poder aportar en la industria colombiana y crear un avance en el futuro económico, este 1% es solo un logro más en la economía general ya que esta industria traerá consigo muchos otros beneficios.

¿Realmente la Industria 4.0 es útil para las empresas en Medellín?

La industria 4.0 es una base muy sólida que sin duda puede ayudar a generar grandes avances dentro de los emprendimientos en los que se desee manejar e implementar, esta industria no solo permite la consolidación de nuevos estándares de tecnología que generen un desarrollo empresarial óptimo, sino también una expansión dentro del mercado en Medellín.

De este modo gracias a las encuestas realizadas se encontró que el 90% de los encuestados saben y entienden la definición de industria 4.0, dando paso al conocimiento de una herramienta que puede realizar avances óptimos dentro de las áreas requeridas. Pero si bien las personas conocen la definición, ¿entienden la herramienta? Si, los encuestados plasmaron sus opiniones desde sus realidades que se viven día a día, demostrando que las áreas en las que se puede utilizar esta herramienta son incontables, la gran cantidad de personas que se encontró con un manejo óptimo y de calidad nos arrojó un rotundo "sí" a la pregunta planteada ¿Realmente la Industria 4.0 es útil para las empresas en Medellín?.

Se realizará una investigación en la que se plasme toda la información requerida para identificar los elementos que van desde el diseño gráfico hasta los requerimientos que permitan la consolidación de una empresa orientada a dar solución al mercado de industria 4.0 y a su vez, mostrar los beneficios que trae para dichos emprendimientos la implementación de estas herramientas.

Toda la investigación derivará en un manual para la creación de una agencia que dé solución a las necesidades comunicacionales con énfasis en el diseño gráfico y la industria 4.0.


CONCLUSIÓN

Gracias a toda la información recaudada y al Desk Reserch, podemos decir que se cumplió el objetivo que se planteó al principio de la investigación el cual era crear un manual para la consolidación de una empresa creativa con herramientas del diseño gráfico que dé respuesta a las necesidades de la revolución 4.0 en Medellín.

La información recaudada nos deja claro que una empresa creativa que implementa la industria 4.0 es más eficiente que una empresa que no lo hace. Ahora bien, en cuanto a los objetivos específicos planteados, se cumplieron a cabalidad los cuatro objetivos que planteamos al comienzo de la investigación. “Conocer las necesidades de la industria 4.0 desde el diseño gráfico para consolidar una empresa creativa” fue el primer objetivo cumplido, gracias a la metodología propuesta y a la investigación realizada, pudimos encontrar la información suficiente para saber cuales son las necesidades que tiene la industria 4.0 o planteándolo de otra manera, cuales son esas necesidades que tiene una empresa que implementa la industria 4.0.

Lo siguiente fue darle cumplimiento a los otros objetivos “Describir la industria 4.0 y su desarrollo en la ciudad de Medellín” y “Construir un manual para una industria creativa basada en el diseño gráfico que dé respuesta a las necesidades de la industria 4.0 en Medellín”, a estos objetivos se les dio respuesta gracias a las empresas que amablemente nos abrieron sus puertas y respondieron a nuestra entrevista, gracias a esto podemos decir que estos objetivos se cumplieron al pie de la letra que era lo que se quería desde un principio.

En cuanto al objetivo **“Identificar los elementos necesarios del diseño gráfico para la construcción de una empresa creativa que busca satisfacer las exigencias de la industria 4.0 en Medellín”** Nos dimos cuenta que desde el diseño gráfico, las diferencias más significativas son:




El aprovechando al máximo de los nuevos desarrollos tecnológicos (robótica, el análisis de datos, información en la nube, bases de datos IA) y son estos en donde está la clave de una comunicación asertiva con los clientes.

Las Estrategia, Productos y Servicios, Talento Humano, Procesos, innovación, cultura, liderazgo, equipos de trabajo, son bases que toda empresa creativa debe tener y son las mismas cualidades que deben tener todas las empresas del sector creativo, por lo tanto, no son a tener en cuenta en el análisis de la información.

También podemos decir que el conocimiento de la industria 4.0, en el área metropolitana es muy arbitrario, muy pocas empresas conocen, saben o implementan la industria 4.0, son en realidad treinta y cinco (35) empresas encontradas que realmente saben que es, como funciona, cuales son sus beneficios entre otras cosas. Aun así, podemos decir que no sacan el mayor provecho de esta industria, encontramos falencias en algunas de estas empresas a las que decidimos llamar empresas 4.0, falencias que plasmamos en nuestro manual para que los emprendedores o los empresarios que lo lean sepan que se debe y que no se debe hacer a la hora de consolidar una empresa creativa en la ciudad de Medellín y como sacar el mayor provecho de la industria.

Porque encontramos que las necesidades a satisfacer en una empresa creativa 4.0 en el área de diseño, comunicación o publicidad van desde el tipo de comunicación, los canales de comunicación, el tipo de pieza gráfica que se va a realizar, que en eso tiene gran influencia el cliente, como le voy a llegar a ese cliente y en qué momento del día lo voy a hacer. Pero con la industria 4.0 se vuelve más una pregunta de ¿cuándo? y no de ¿Cómo? Gracias a la automatización y a las IA o inteligencia artificial.



Las empresas encuestadas nos dieron luz al final del túnel, porque hicieron posible dar respuestas a muchas preguntas que surgieron al comienzo de la investigación, varias empresas nos contaron que tuvieron que migrar o acudir a la industria 4.0 hoy día cuando empezó la pandemia del COVID-19 porque vieron la solución a un problema bastante grande que iban a tener en el tema de la prestación de servicios y a entrega de productos, gracias a la 4.0 pudieron sobre llevar esta crisis y se fortalecieron internamente y ante la vista de sus competidores.

La Industria 4.0 es una ayuda muy grande si quieres crecer de una forma más rápida en el mercado, próximamente será una prioridad y se tendrá como una herramienta de trabajo fundamental, es por este motivo que ya hay empresas que capacitan a sus empleados en estas tecnologías. Si la empresa busca transformar su nicho de mercado y ayudar a la economía e innovación dentro del área urbana, la solidificación de esta propuesta tecnológica en las dependencias de dicho negocio es una decisión que para las capacidades de emprendimiento hará que se encuentre con la herramienta perfecta para caracterizarse como líder dentro de los mercados en medianas y pequeñas empresas.

MARCO DE REFERENCIA

Deobold B. Dalen, Van y Meyer, William. (2006). Manual de técnica de la investigación educacional Estrategia de la investigación descriptiva. XXXXXX. Recuperado de:
<https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-ndescriptiva.php>.

Godet, Michel. (1996). Manuel de Prospective Strategique. Dunod. Paris.

Landeta, Jon. (1999). El método Delphi. Una Técnica de previsión para la incertidumbre. Ariel. Barcelona. Recuperado de: http://prospectiva.eu/zaharra/Metodo_delphi.pdf.

Mella, Orlando. (2000). Grupos Focales: "Focus Groups". Santiago de Chile. Recuperado de:
<http://files.palenque-de-egoya.webnode.es/20000028501b8502a79/Grupos%20Focales%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf>

Scheaffer, Richar y Mendenhall, Willian. (2006). Elementos de muestreo. Madrid.