



Ecuador – Junio 2017 - ISSN: 1696-8352

DISEÑO DE UN PLAN DE EXPORTACIÓN DE CONSERVAS DE BANANO ORITO CON GUAYABA PARA LOS PRODUCTORES ARTESANALES DEL CANTÓN RÍO VERDE, PROVINCIA DE ESMERALDAS

Srta. Mayra Alejandra Cortez Medina

Egresada de la Carrera de Comercio Exterior

Universidad Laica “Vicente Rocafuerte” de Guayaquil

mayracortezmedina92@outlook.com

Mgs. Mónica Margot Villamar Mendoza Lic.

Magister en Docencia Superior

Carrera de Comercio Exterior

Universidad Laica “Vicente Rocafuerte” de Guayaquil

mwillamarm@ulvr.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Mayra Alejandra Cortez Medina y Mónica Margot Villamar Mendoza (2017): “Diseño de un plan de exportación de conservas de banano orito con guayaba para los productores artesanales del Cantón Río Verde, provincia de Esmeraldas”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (junio 2017). En línea:

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/exportacion-banano-guayaba.html>

RESUMEN

El siguiente proyecto de investigación es un estudio para el diseño de un plan de exportación de conservas de banano orito con guayaba para los productores artesanales del cantón Río Verde, provincia de Esmeraldas donde la labor principal es la elaboración del producto antes mencionado, para ser internacionalizado hacia grandes empresas de abastecimiento de Estados Unidos, para conocer la viabilidad de crear plan para exportar las conservas, se elaboró un análisis teórico, metodológico y práctico, donde se estableció la oferta y demanda, las rutas comerciales, técnicas de la distribución física internacional, normativas de exportación en Ecuador y análisis de los costos de exportación; después de haber definido el mercado meta mediante técnicas de recolección de datos o bien referencias estadísticas, donde señala que este producto es nuevo en varios mercados pero hay una gran variedad de productos sustitutos. Se puede elaborar una promoción para dar a conocer el producto en diversos mercados, dentro de una cultura que va hacia lo natural y el consumo de alimentos nutritivos. Para finalizar la rentabilidad del proyecto se presentó un análisis de los costos que influyen en la exportación del producto que van desde la producción hasta la venta final tomando en consideración que el término de negociación que puede ser empleado es FOB, en donde la responsabilidad como

vendedor de los productores será colocar la mercadería en la borda del buque sin tener entre sus obligaciones que contratar el flete principal y el aseguramiento de la mercadería as ser exportada.

Palabras claves:

Plan de exportación, desarrollo económico, buen vivir, matriz productiva, comercio justo, internacionalización.

ABSTRACT

The following research project is a study for the design of an export plan for canned banana orito with guava for the artisan producers of the canton Rio Verde, province of Esmeraldas where the main work is the elaboration of the aforementioned product, to be internationalized To large companies of the United States, in order to know the feasibility of creating a plan to export canned goods, a theoretical, methodological and practical analysis was elaborated, establishing supply and demand, trade routes, international physical distribution techniques, Export regulations in Ecuador and analysis of export costs; After having defined the target market through data collection techniques or statistical references, where it points out that this product is new in several markets but there is a great variety of substitute products. A promotion can be developed to make the product known in different markets, within a culture that goes towards the natural and the consumption of nutritious foods. To finalize the profitability of the project, an analysis of the costs that influence the export of the product that went from the production to the final sale was presented taking into consideration that the term of negotiation that can be employed is FOB, where the responsibility as seller Of the producers will be to place the merchandise on the ship's edge without having among its obligations to contract the main freight and the securing of the merchandise to be exported.

Keywords:

Export plan, economic development, good living, productive matrix, fair trade, internationalization.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto recopila la información necesaria para el cumplimiento del diseño de un plan de exportación, los productores artesanales del cantón Río verde de la provincia de Esmeraldas forman parte del recinto El Alto, en este sitio se ofrece una gran variedad de productos a base de coco, caña de azúcar, guayaba, miel de abeja entre otras materias primas que cultivan en la zona siendo las conservas de banano orito con guayaba las más apetecidas por los consumidores , con la finalidad de motivar a sus habitantes a impulsar la exportación de sus productos hacia mercados internacionales en busca del desarrollo económico para el cantón.

1. Planteamiento del problema

El Ecuador estos últimos años se ha caracterizado por alcanzar transformaciones rápidas y profundas en el desarrollo económico y social de los productores, con el propósito de mejorar la economía del país a través de la internacionalización de sus productos, por ende está embarcado en un tren histórico de desarrollo e innovación, hacia el Cambio de la Matriz Productiva planteada a través de los objetivos custodiados por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.

El cantón Río Verde ubicado en la provincia de Esmeraldas cuenta con una gama de productores artesanales que ofrecen una gran variedad de productos realizados a base de

banano, coco, panela, guayaba, verde, maíz, miel de abeja entre otras materias primas que se produce en la zona, los mismos que desean ofertar sus productos al mercado internacional.

El limitado conocimiento e información que poseen los productores artesanales sobre los procesos que deben seguir para ofertar sus productos en el mercado internacional ocasiona que haya un bajo nivel de oferentes y una baja exportación de productos no tradicionales. La capacidad de producción que poseen es alentadora para tomar como iniciativa las exportaciones al mercado internacional, para ello necesitan especializarse y conocer los procesos y procedimientos tanto a nivel nacional e internacional que implica una exportación, ya que los mismos no cuentan con el acceso a esa información por ende no han decidido internacionalizar sus productos.

1.1.Objetivo general

- Desarrollar un plan de exportación de conservas de banano orito con guayaba mediante un estudio de los principales factores que influyen en el comercio internacional contribuyendo al desarrollo económico de los productores artesanales del cantón Río Verde.

1.1.1. Objetivos específicos

- Analizar la demanda y las rutas comerciales existentes para la exportación de conservas hacia el mercado extranjero a través de un estudio de los aspectos técnicos de exportación obteniendo como resultado el país de destino y los distintos matices que conforman el sector exportador.
- Establecer la cadena logística adecuada para la exportación mediante la aplicación de las técnicas en la distribución física internacional vigente estableciendo los canales más sencillos y rentables para la comercialización.
- Diseñar los procesos de exportación basada en la normativa vigente de exportación ecuatoriana permitiendo una fácil aplicación e interpretación para la comercialización del producto.

1.2.Justificación de la investigación

Actualmente el gobierno ecuatoriano se encuentra promoviendo e incentivando las exportaciones de productos no tradicionales a través de Proecuador con la finalidad de incentivar las exportaciones y el cambio de la matriz productiva pasando de ser exportadores agrícolas a ser exportadores de productos industrializados. Por este antecedente es necesario proponer a los productores artesanales que se encuentran ubicados en el Cantón Río Verde de la Provincia de Esmeraldas procesos que faciliten la internacionalización de sus manufacturas.

Los productores del cantón Río Verde cuentan con una capacidad de producción considerable para ofertar sus productos en el mercado internacional y que por factores como financiamiento no han logrado llevar sus productos a otros mercados. Las conservas que estos fabrican son muy apetecidas a nivel local y según datos de Proecuador los europeos son los mayores consumidores en el mundo de conservas, mermeladas, jaleas a base de frutas como son el banano, piña, mora, guayaba entre otras por lo tanto el desarrollo de un plan de exportación será efectivo al momento de buscar la internacionalización de su producción.

Para los productores conocer el proceso para la exportación servirá de mucha ayuda para ofrecer sus productos a nivel internacional, ya que los mismos cuentan y están dispuestos a

acogerse a todas regulaciones existentes para alcanzar su meta a futuro de exportar sus conservas.

1.3. Alcance de la investigación

La investigación será realizada para los productores artesanales del recinto El Alto, Cantón Río Verde perteneciente a la Provincia de Esmeraldas.

1.4. Limitación

Sera decisión del interesado llevar a cabo el plan de exportación. Se propone el mercado de Estados Unidos como sugerencia para la exportación.

1.5. Delimitación

Área: Comercio Exterior

Sector: Miami, Florida

1.6. Hipótesis de la investigación

Si se desarrolla un plan exportación de conservas de banano orito con guayaba, entonces se contribuirá al desarrollo económico de los productores del cantón Río Verde.

2. Metodología de la Investigación

2.1. Tipo de estudio

El tipo de investigación que se realizó fue descriptiva mediante un estudio de campo que constituye un proceso sistemático, riguroso y legítimo de recolección, análisis y presentación de datos, basándose en una estrategia de interpretación directa de información fundamental para la investigación. Para validar la investigación de campo, se dirigió a los productores de conservas de banano orito con guayaba del sitio "El Alto", cantón Río verde, provincia de Esmeraldas y a los habitantes de Miami, Florida.

2.2. Método de investigación

La metodología de la investigación que se utilizó en el presente estudio, es de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, ya que por la complejidad del proceso, se enfocó en la técnica de encuestas a los importadores de conservas de frutas localizados en la ciudad de Miami- Estados Unidos con el fin de identificar el nivel de aceptación que puede tener el producto a ser exportado.

2.3. Técnicas e instrumentos

2.3.1. Encuesta

La encuesta es una herramienta que permitirá mediante la tabulación de datos de la muestra establecida; el análisis profundo de las tablas de frecuencias de las respuestas otorgadas por los encuestados, con el objetivo de generar interpretaciones reales a la realidad socioeconómica ecuatoriana. (Sampieri 2010)

2.3.2. Ficha de Encuesta

Se diseñó un cuestionario estandarizado con preguntas abiertas y cerradas diseñados para aplicarlas en una encuesta cara a cara y online entre el encuestador y el encuestado.

3. Población y Muestra

La población demuestra un promedio de 90 importadores de conservas en el mercado de Estados Unidos según datos estadísticos del Trade Map en el año 2015, los cuales son consideradas para sacar el tamaño de la muestra y así llevar a cabo la investigación y que sirvió para determinar con mayor autenticidad la viabilidad del presente trabajo investigativo.

Se aplicó la siguiente

fórmula:

Fórmula empleada	
$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$	donde: $n_0 = p^*(1-p)^* \left(\frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$

Simbología:

- n: tamaño de la muestra
- N: tamaño de la población
- p: posibilidad de que ocurra un evento, p=0.5
- a: posibilidad de no ocurrencia de un evento, a= 0.5
- d: error, se considera el 7%; d= 0.07
- Z: nivel de confianza, que para el 95%, Z= 2.10

3.1. Análisis de los resultados

Esta parte del presente trabajo fue hecha en base a una encuesta internacional online aplicada a 62 empresas importadoras de productos alimenticios de la ciudad de Miami- Estados Unidos.

Cada pregunta de la encuesta fue desarrollada con el objetivo de conocer el nivel de aceptación que tendrá el producto a ser exportado y a su vez tener en cuenta varios aspectos para ingresar a este mercado entre ellos la competencia, precios de venta, puntos de ventas del producto.

De la encuesta se pudo obtener la siguiente información: posibles lugares de venta del producto, precios de referencias para la venta, nivel de consumo de conservas de frutas entre otros.

El total de encuestados consideran que si están dispuestos a importar la conserva de banano orito con guayaba ya que actualmente se encuentran importando conservas de frutas desde Ecuador y necesitan diversificar la variedad de conservas que importan desde nuestro país.

A través de la encuesta se pudo observar el nivel de aceptación que tiene la producción nacional ecuatoriana ante el mercado de Estados Unidos aunque el ingreso a este mercado es complicado para los productores y exportadores ecuatorianos han sabido manejar estas barreras cumpliendo con los requisitos establecidos por el país de destino de sus exportaciones

Como conclusión tenemos que las conservas de banano orito con guaya tendrán una gran acogida en el mercado sugerido para la exportación.

4. PROPUESTA

“Diseño de un plan de exportación de conservas de banano orito guayaba para los productores artesanales del cantón Río Verde, provincia de Esmeraldas”

4.1. Justificación de la propuesta

Para el actual trabajo de investigación se planteó diseñar un plan de exportación de conservas de banano orito con guayaba del sitio “El Alto”, cantón Río verde, Provincia de Esmeraldas. Debido a que después de realizar la investigación se pudo verificar que desconocen los procesos de exportación y los beneficios que otorga la internacionalización de su producción.

La capacidad de producción que poseen los productores es rentable para la exportación del producto y los costos de producción son relativamente bajos siendo esto un factor muy importante al momento de tomar la decisión de lanzarse al mercado exterior ya que el éxito de la exportación es obtener la rentabilidad de la misma minimizando los costos.

4.2. Objetivos de la propuesta

4.2.1. Objetivo general

- Describir los procesos de exportación de conservas de banano orito con guayaba de manera sencilla y sistemática facilitando la aplicación de los mismos al momento de la exportación.

4.2.2. Objetivos específicos

- Identificar las exigencias tanto nacionales como internacionales del producto basadas en la normativa vigente facilitando así la internacionalización del producto de exportación.
- Determinar el proceso logístico adecuado para la exportación de conservas a través del uso de las técnicas empleadas en la distribución física internacional vigente estableciendo la cadena logística para la comercialización del producto.
- Establecer los costos que incurren en la exportación de las conservas hacia el mercado sugerido mediante uso de herramientas financieras indicando el precio justo para la exportación del producto

4.3. Aspectos para la exportación.

4.3.1. Descripción del producto

El producto constituye el elemento primordial y por el cual las empresas son cada vez más competitivas en el mercado nacional e internacional, ya que buscan obtener una mejor calidad, entendiendo que esta variable comprende la capacidad y funcionalidad que cumple para la persona que lo adquiere. El producto de la presente investigación es la conserva de banano orito con guayaba, que se compone de varios atributos o características con el cual la organización identifica sus productos como realizados en el Ecuador; específicamente en el sitio “El Alto”, cantón Río Verde, provincia de Esmeraldas.

La conserva de banano orito con guayaba, es un alimento que se vende de manera recurrente en sitio “El Alto”, cantón Río verde, provincia de Esmeraldas; goza de gran popularidad por su excelente sabor y textura. Esta es elaborada en condiciones óptimas para el consumo por un largo periodo de tiempo, por lo general por un lapso de un año en un lugar fresco y seco.

Figura 1. Producto terminado



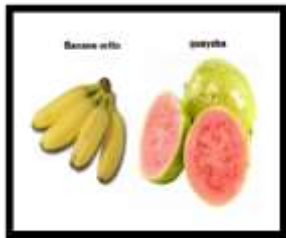
Fuente: Cortez, Mayra

Elaborado por: Cortez, Mayra

4.3.2. Ingredientes del producto

El orito es una variante más pequeña del banano, de aproximadamente 12 cm y con un sabor más dulce; también se lo denomina en inglés "finger banana" por sus dimensiones parecidas a un dedo. Por otro lado la guayaba es una fruta tropical de 8 cm, que contiene una gran riqueza en antioxidantes, superior a cualquier cítrico. Las frutas anteriormente mencionadas poseen un sabor exquisito y son degustadas en todo el continente americano.

Figura 2. Banano orito y guayaba



Fuente: Cortez, Mayra

Elaborado por: Cortez, Mayra

4.3.3. Mercado Internacional

4.3.3.1. Aspectos generales de Miami

Tabla 1. Datos de Miami

Población	408.568 habitantes
Superficie	143.148.642 km²
Idioma oficial	Inglés
Gentilicio	Miamense

Fuente: (Official Website of the City of Miami 2016)

Elaborado por: Cortez, Mayra

Miami es una ciudad-puerto ubicada al sureste de Florida, Estados Unidos, alrededor del río Miami, entre los Everglades y el océano Atlántico. Es considerada una ciudad globalizada, que tiene una parte representativa en las finanzas, los medios de comunicación, entretenimiento, artes y comercio internacional.

4.3.3.2. Clasificación arancelaria en Estados Unidos

Figura 3. Sistema arancelario de Estados Unidos

Heading	Subheading	Article Description	Unit of Quantity	General	Special
2008	99	Other	6%	Free (A, AU, BK, CA, CL, CO, D, E, IL, JD, NR, MA, MX, OM, P, PA, PE, SG)	35%

Fuente: (Harmonized Tariff Schedule 2017)

Elaborado por: Cortez, Mayra

El producto a ser exportado está clasificado en la subpartida arancelaria 2008.99.91 pagando un arancel del 35%.

4.4. Término de negociación (Incoterms)

El término de negociación que se manejará en el contrato de compra-venta para la exportación de la conserva de banano orito con guayaba será FOB (Free- on- Board – Franco a Bordo).

FOB: El vendedor no tiene responsabilidad alguna ante el comprador por la contratación del seguro, sin embargo si el comprador va a contratar el mismo, el vendedor debe entregar toda la información necesaria para que el comprador contrate el seguro. (Camara de Comercio Internacional 2010)

4.5. Forma de pago

La forma de pago será al contado a través de una transferencia bancaria una vez la mercancía haya llegado al puerto de destino en Miami. Esta disposición debe ser mencionada en el contrato de compra venta internacional pactada entre vendedor y comprador.

4.6. Comercialización del producto

La comercialización del producto será de manera directa a las empresas distribuidoras en la ciudad de Miami los mismos que abastecerán del producto a los diferentes hiper y supermercados. (Camara de Comercio de Bogotá 2010)

Figura 4. Canal de comercialización directo



Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Cortez, Mayra

4.7. Logística

Estados Unidos cuenta con puertos y aeropuertos modernos que facilitan las actividades de importaciones y exportaciones. Uno de los principales puertos marítimos en Estados Unidos está ubicado en la ciudad de Miami, el Port Everglades se considera uno de los principales puertos de este país. Estados Unidos cuenta con una de las mejores infraestructuras portuarias del mundo con más de 50 puertos entre principales y auxiliares, siendo los principales para las exportaciones ecuatorianas Miami o Port Everglades y Charleston. (Ramírez 2015)

Figura 5. Ubicación geográfica Port Everglades



Fuente: (Official Website of the City of Miami 2016)

Elaborador por: Cortez, Mayra

4.7.1. Envase, empaque y embalaje

El envase adecuado para la exportación es en frasco de vidrio con tapa de aluminio que permitirá conservar el producto en buen estado hasta su destino final. El embalaje adecuado para la exportación será en cajas de cartón con separadores de cartón corrugado con las siguientes dimensiones: 40*30*24cm con peso de 7,2 kilogramos cada una, la cuales serán unitarizadas en paletas de 120*100*15cm que pesan 15 kilogramos cada una. Las cajas contienen pictogramas que faciliten su manipulación en la cadena logística.

4.7.2. Unitarización de la Carga

Tabla 2. Condiciones de la carga

Tipo de Transporte	Marítimo
--------------------	----------

Tipo de Contenedor	1* 40Hc reefer
Peso bruto	8,387 kg / 8 toneladas
Volumen	9,10m3
Dimensiones de los pallets	A: 120 * L: 100 * Al: 135cm
Dimensiones de las cajas	A: 40 * L: 30 * Al: 24 cm
Cantidad de pallets	18 pallets
Cantidad de cajas	810 cajas

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Cortez, Mayra

Las condiciones de la carga serán las siguientes:

La mercadería será transportada en un contenedor de 40 pies High cube reefer el cual tendrá un peso bruto de 8,387 kg que corresponde a 8 toneladas, el volumen será de 9,10 metros cúbicos en el cual ingresaran 18 paletas con las siguientes dimensiones: 120cm de ancho, 100cm de largo, 135cm de alto, en cada paleta ingresarán 45 cajas con 5 niveles de apilamiento soportando un peso de 324 kilos cada paleta dando un total de 810 cajas que serán transportadas en un contenedor de 40 Hc reefer.

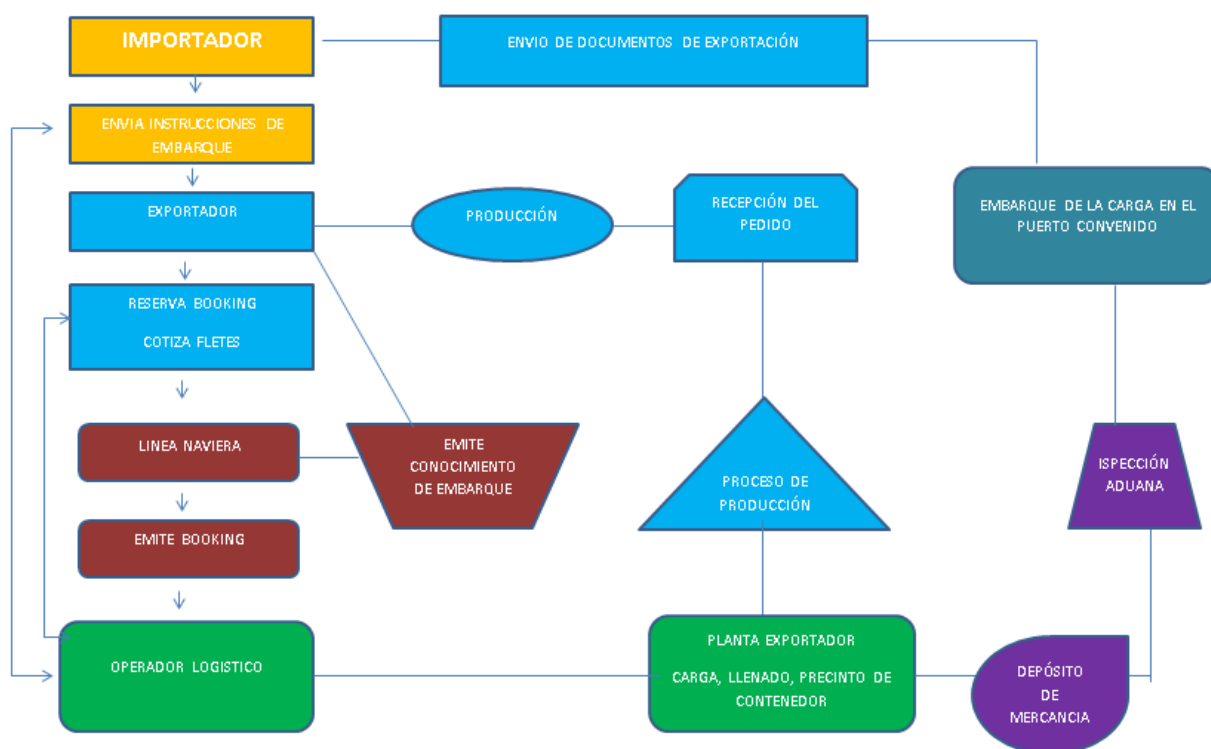
4.7.3. Tiempo de tránsito desde el puerto de Guayaquil

El tiempo estimado del transporte vía marítima saliendo desde el puerto de la ciudad de Guayaquil dirigido hacia la ciudad de Miami arribando por el Port Everglades es de 10 días aproximadamente.

4.8. Operación de Exportación

De acuerdo a lo desarrollado, este estudio pretende llevar la conserva de banano orito con guayaba al mercado de Estados Unidos - Miami y para esta operación existen varios actores involucrados.

Figura 6. Flujograma para la exportación de conservas de banano orito con guayaba.



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Cortez, Mayra

Cuando el importador envía las instrucciones de embarque inicia el proceso de exportación. La empresa encargada del proceso de exportación será Logística Global Logisbal S.A, es necesario contar con todos los permisos necesarios para la exportación, el proceso se detalla a continuación:

- ✓ Recepción de los productos solicitados por el cliente.
- ✓ Se realiza una cotización de gastos implícitos en la exportación.
- ✓ Cliente acepta o rechaza la ejecución del proceso de exportación.
- ✓ Se despacha la mercadería lista para el transporte hacia el mercado de destino.
- ✓ Se realiza la declaración de exportación.
- ✓ Aduana acepta la declaración de exportación
- ✓ Asignación de canal de aforo.
- ✓ Ingreso de la mercadería al depósito aduanero temporal
- ✓ Inspección de la mercadería en la aduana
- ✓ Aprobación e ingreso de la carga al sistema Ecuapass.
- ✓ Salida de la mercancía del depósito aduanero temporal.
- ✓ Colocación de la carga en el buque.
- ✓ Zarpe del buque hacia el puerto de destino.
- ✓ Se notifica al cliente la salida de la mercadería desde el puerto de origen.
- ✓ Se monitorea la mercadería durante el viaje.
- ✓ Arribo del buque en el puerto de destino.
- ✓ Recepción de la carga por parte del cliente (importador).

El embarque se lo realizará en el puerto de Guayaquil previamente con la carga despachada desde las bodegas de los productores ubicados en el norte de esmeraldas y será enviado hasta Estados Unidos como mercado de sugerencia para la exportación por medio de la compañía

Maersk Sealand S.A que será encargada del transporte internacional esta disposición depende de quién de las instrucciones de embarque estas condiciones son pactadas entre vendedor y comprador en el contrato de compra venta internacional de acuerdo al término de negociación empleado.

En cumplimiento del objetivo dos de la propuesta se determinó el proceso logístico adecuado para la exportación de conservas de banano orito con guayaba utilizando herramientas técnicas de la distribución física internacional como son: análisis de la carga, preparación del empaque, envase y embalaje, selección del medio de transporte, costos y por último la documentación.

Conclusiones

- ✓ A través de la presente investigación se analizó la demanda de conservas en el mercado internacional a través del estudio de mercado obteniendo como resultado los posibles países de destino. Sugiriendo como punto de partida para la internacionalización del producto la ciudad de Miami, quedando a libre disposición del interesado la búsqueda de nuevos mercados para la exportación.
- ✓ El banano orito y la guayaba es un recurso natural propio del Ecuador, lo cual hace y facilita la disponibilidad de la materia prima para la elaboración de la conserva, además del empeño que demuestran los productores del recinto “El Alto”, cantón Río Verde de la provincia de Esmeraldas, para que su producto esté en el mercado internacional, lo cual demuestra que hay una gran probabilidad que el actual trabajo investigativo se ponga en marcha.
- ✓ Se estableció la cadena logística adecuada para la exportación mediante la aplicación de las técnicas de la normativa vigente de la distribución física internacional obteniendo como resultado el canal de distribución factible para la comercialización del producto.
- ✓ Se diseñó el proceso de exportación para la venta del producto, basándose en la normativa ecuatoriana vigente obteniendo como resultado un conjunto de pasos fáciles y coherentes que faciliten a los productores artesanales del cantón Río Verde provincia de Esmeraldas poner en marcha el objetivo de internacionalizar su producción nacional.
- ✓ Referente al objetivo de establecer los costos que incurrirán en la exportación del producto se indicó los gastos a ser efectuados que van desde el costo del producto a nivel local como el precio de venta para la exportación determinando un precio de \$ 33,60 por una caja de 24 unidades.

Bibliografía

- Camara de Comercio de Bogotá. *Logística Camara de Comercio de Bogotá*. 2010.
<http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/11675/100000048.pdf>
(accessed Enero 1, 2017).
- Camara de Comercio Internacional. *Spain International Chamber of Commerce*. 2010.
<http://www.iccspain.org/> (accessed Junio 1, 2016).
- City of Miami*. 2016. <http://www.miamigov.com/home/>.

Harmonized Tariff Schedule. <https://hts.usitc.gov/>. 2017. <https://hts.usitc.gov/?query=2008.99.91> (accessed Junio 01, 2017).

Official Website of the City of Miami. *Maps*. 2016. <http://www.miamigov.com/home/> (accessed Agosto 2016).

Ramírez, Andrés Castellanos. *Logística Comercial Internacional* . Colombia: ECOE Ediciones , 2015.

Sampieri, Fernandez, Baptista. *Metodología de la Investigación*. Santa Fe: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., 2010.