



**UNIVERSIDAD CASA GRANDE**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**MODELO DE NEGOCIO**

**“EMPRESAS CON-SENTIDO”:**

**GERENCIA DE PLAN DE MARKETING**

**Elaborado por:**

**MÓNICA CRISTINA BARZALLO RONQUILLO**

**Tutoría por: Manuel Antonio Murrieta Vásquez**

**GRADO**

**Trabajo previo a la obtención del Título de:**

**Licenciado en Administración de Empresas**

**Guayaquil, Ecuador**

**Agosto, 2022**

## 2. Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación

Yo, **Barzallo Ronquillo Mónica Cristina** declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy la autora del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio EMPRESAS CON – SENTIDO: Gerencia de Plan de Marketing**”, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio “**EMPRESAS CON – SENTIDO**”
2. Que el trabajo de titulación contenido en el documento de titulación es una creación de mi autoría por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas.
3. Que el trabajo de titulación fue realizado bajo modalidad de aprendizaje colaborativo junto con los estudiantes:
  - **MARÍA JOSÉ CALDERÓN MORALES**
  - **MÓNICA CRISTINA BARZALLO RONQUILLO**
  - **GINA MARIUXI Crespín ROMERO**
  - **GEOVANNA CECILIA SOTO PERALTA**
  - **CHRISTIAN FABRICIO ARCENTALES TRUJILLO**
  - **LUIS GUSTAVO MARRIOTT VIVAR.**

En virtud de lo antes declarado, asumo de forma exclusiva la responsabilidad por los contenidos del trabajo de titulación, su originalidad y pertinencia y exonero a la Universidad Casa Grande de toda responsabilidad civil, penal o de cualquier otro carácter por los contenidos desarrollados en dicho trabajo.

Mónica C. Barzallo Ronquillo

Barzallo Ronquillo Mónica Cristina

091095917-0

## 2.1. Declaro que:

**Yo, Barzallo Ronquillo Mónica Cristina** en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “**Modelo de Negocio EMPRESAS CON-SENTIDO: Gerencia de Plan de Marketing**” de la modalidad Modelos de Negocio, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.

Mónica Barzallo Ronquillo

**Barzallo Ronquillo Mónica Cristina**

**091095917-0**

### 3. Resumen Ejecutivo

El presente modelo de negocios, denominado “Empresas Con-Sentido”, tiene como principal objetivo, la correcta implementación de las distintas modalidades de trabajo en las empresas medianas del Guayas, contribuyendo así a la mejora de sus procesos y un mejor rendimiento y sentimiento de bienestar de los colaboradores. La propuesta va acorde a la problemática originada a raíz de la pandemia, en la que muchas empresas se vieron obligadas a cesar sus actividades de manera temporal o definitiva, mientras que otras tuvieron que adaptar sus procesos a otras modalidades, para evitar cerrar.

Cabe mencionar que hoy, con más de 2 años desde el inicio de la pandemia, muchas empresas siguen sin definir correctamente los parámetros entre una modalidad y otra, haciendo que sus colaboradores sean menos productivos, por este motivo se quiere realizar una valoración completa con la cual se puede entender mejor, tanto a la empresa como a sus colaboradores, logrando maximizar el rendimiento en cada modalidad y que esto represente una mayor rentabilidad. Con la asesoría que se implementará, se busca impactar directamente en una mayor rentabilidad para las empresas y elevar el nivel de productividad y compromiso de los colaboradores.

El presente documento es el resultado del trabajo colaborativo de los estudiantes: María José Calderón Morales, Mónica Cristina Barzallo Ronquillo, Gina Mariuxi Crespín Romero, Geovanna Cecilia Soto Peralta, Christian Fabricio Arcentales Trujillo, Luis Gustavo Marriott Vivar; y explica el plan de negocios del proyecto denominado “Empresas Con-Sentido”; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

#### **4. Palabras Clave**

Modalidades de trabajo, productividad, asesoría, consultoría, correcta implementación.

## **5. Consideraciones Éticas**

Empresas Con-Sentido es un modelo de negocio basado en la integridad y búsqueda de generación de buenas prácticas; durante todo el desarrollo de este proyecto, se puede destacar que siempre se estuvo comprometido con seguir fieles a los valores en cada paso: transparencia en nuestros procesos, responsabilidad y honestidad; y lo más importante, siempre prevaleció el respeto, la participación de todos los integrantes, la escucha activa y permanente, pensando en la comunicación como elemento fundamental, todo dentro de nuestro marco ético y moral como investigadores de este modelo de negocio; desde encuestas, hasta la ejecución del mismo, la información recopilada es producto del trabajo de campo y se asegura que los datos obtenidos son el resultado del trabajo en equipo y dentro de cláusulas de confidencialidad.

## 6. Índice De Contenido

1.	Caratula.....	1
2.	Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación .....	2
2.1.	Declaro que: .....	3
3.	Resumen Ejecutivo .....	4
4.	Palabras Clave .....	5
5.	Consideraciones Éticas .....	6
6.	Índice De Contenido .....	7
6.1	Índice de Figuras.....	8
7.	Antecedentes y Justificación .....	9
8.	Objetivo General Y Específicos Del Proyecto .....	11
8.1.	Objetivos .....	11
8.1.1.	Objetivo General.....	11
8.1.2.	Objetivos Específicos .....	11
9.	Descripción Del Modelo De Negocio .....	12
9.1.	La posición estratégica.....	13
9.1.1.	Estrategia competitiva .....	13
9.1.2.	Diferenciales .....	13
9.1.3.	Posicionamiento.....	14
9.2.	Servicio .....	14
9.3.	Precio .....	14

9.4. Promoción (comunicación).....	15
9.4.2. Nombre de la Empresa .....	16
9.4.3. Slogan y logotipo.....	16
9.4.4. Plan de medios y presupuesto.....	17
10. Conclusiones y Recomendaciones.....	21
10.1 Conclusiones .....	21
10.2 Recomendaciones .....	22
11. Bibliografía.....	23

### **6.1 Índice de Figuras**

<b>Figura 1</b> .....	16
<b>Figura 2</b> .....	18
<b>Figura 3</b> .....	19
<b>Figura 4</b> .....	20
<b>Figura 5</b> .....	20



## **7. Antecedentes y Justificación**

Nuestro enfoque de negocio nace de la necesidad originada a inicios de la pandemia; en la que muchas empresas para no ver afectada su operatividad y cesar temporal o indefinidamente sus actividades, se vieron en la obligación de re-diseñar las operaciones a la modalidad de teletrabajo, pero de una manera emergente, no imaginada, ni esperada y por supuesto sin el análisis de impacto y demás estudios que garanticen el éxito de su implementación.

Después de 2 años, y con un modelo experimental, aún se encuentra con empresas que siguen sin definir correctamente los parámetros entre una modalidad y otra. Es por esto, que este modelo de negocio busca darle un sentido a la actividad que realizan los colaboradores, maximizando el rendimiento en cada modalidad de trabajo, impactando directamente en una mayor rentabilidad para la empresa y en el compromiso de su gente.

Se tiene mucho por contribuir al desarrollo de los negocios y la sociedad en el país, Se respeta a todas las personas, expandiendo nuestras capacidades a través de la inclusión y la diversidad cultural. Se promueve los niveles más altos de comportamiento ético, desarrollo cultural y educacional y el respeto por el medio ambiente.

Empresa Con-Sentido proporciona un servicio integral para determinar en qué modalidad de trabajo son más productivos los colaboradores, mediante una valoración completa de las estructuras y procesos dentro de la empresa.

Se cuenta con consultores con más de 10 años de experiencia en el área de Recursos Humanos, los cuales brindarán un servicio personalizado de outsourcing, basados en las necesidades identificadas en cada empresa e implementando la metodología de trabajo adecuada de acuerdo a cada cliente.

Dentro del análisis de las 5C's se puede hacer referencia al incremento en el PIB en el Ecuador en un 4,2% respecto al año anterior. La tasa de desempleo ha disminuido en el Ecuador, lo cual evidencia una mejora en el mercado. En el año 2020, a consecuencia de la pandemia por la Covid 19, las tendencias de consumo, de trabajo y de modalidad de vida cambiaron a nivel mundial. Refiriéndonos al Ecuador, la modalidad de trabajo tuvo un giro inesperado en el cual las empresas no tenían planes de contingencia para laborar bajo modalidades virtuales. Durante el primer año, las empresas se adaptaron a esta nueva modalidad e implementaron mejoras en sus procesos, automatizaciones e inversión en tecnología para que sus procesos tengan mayor sinergia y eficacia. En el Ecuador se implementaron modelos de trabajo con sustento legal avalado por el Ministerio de Trabajo, el cual facilita la contratación, los beneficios, deberes y obligaciones de los empleados y empleadores en el Ecuador, esto con la finalidad de crear y mantener nuevas plazas de trabajo.

Dentro de los aspectos más relevantes del análisis FODA, se considera las fortalezas radican, primero, en la experiencia de los consultores, ya que tienen más de 10 años de experiencia. Así mismo, no hay competidor directo, ya que no hay empresas de consultoría especializadas en modelos de trabajo, por lo cual sé es pionero en el estudio de las distintas modalidades en el Ecuador. Dentro de las debilidades presentadas se tiene altos costos de los sueldos en el mercado para los consultores y el riesgo de la rotación de empleados lo cual puede filtrar el core del negocio. Adicional se considera, que la amenaza más relevante para el modelo de negocio es que la modalidad de teletrabajo no sea respaldada por el gobierno y carezca de beneficios sociales, lo cual haga que las empresas busquen o se vean obligadas a mantener a los empleados bajo modalidad presencial únicamente.

Basado en nuestro estudio de mercado y el análisis de la clientela se determinó que nuestro target son las empresas medianas en la provincia del Guayas. Nuestros socios o aliados estratégicos serán Kudert, Deloitte y centros de coworking con los cuales se mantiene contratos a largo plazo.

## **8. Objetivo General Y Específicos Del Proyecto**

### **8.1.Objetivos**

#### **8.1.1. *Objetivo General***

Brindar un servicio integral para determinar en qué modalidad de trabajo son más productivos los colaboradores, mediante una valoración completa de las estructuras y procesos dentro de las empresas medianas en la provincia del Guayas.

#### **8.1.2. *Objetivos Específicos***

Las empresas medianas que estén dispuestas a utilizar las distintas modalidades de trabajo como un aliado para mejorar su productividad y competitividad, contarán con el acompañamiento en los diversos procesos:

- Realizar una encuesta Happiness para conocer el clima organizacional inicial de cada una de las empresas.
- Realizar una valoración completa sobre las estructuras y procesos de las compañías medianas, identificando las áreas donde puede ser aplicable cada modalidad de trabajo.
- Evaluar los avances de forma: quincenal, mensual y trimestral en cada una de las áreas involucradas, para validar el funcionamiento del proyecto.
- Optimizar los recursos del personal según cada modalidad.

## **9. Descripción Del Modelo De Negocio**

Empresa Con-Sentido proporciona un servicio integral para determinar en qué modalidad de trabajo son más productivos los colaboradores, mediante una valoración completa de las estructuras y procesos dentro de la empresa. Contamos con consultores con más de 10 años de experiencia en el área de Recursos Humanos, los cuales brindarán un servicio personalizado in-house ajustado a los requerimientos de cada empresa y analizando las brechas de acción según las necesidades de cada área.

Entre nuestros aliados estratégicos, contaremos con el respaldo de una empresa líder en la elaboración de pruebas psicométricas para la identificación técnica del perfil de cada colaborador y su modelo de aprendizaje, lo que nos permitirá diseñar un plan de acción concreto asegurando el nivel de calidad ofrecido.

Dentro del presente proyecto se documenta la parte del Plan de Marketing del Modelo de Negocio: Empresas Con-Sentido, en donde el servicio que ofreceremos es el de identificar la modalidad de trabajo en la que sean más productivos los colaboradores, mediante una valoración completa.

El precio será de \$5500, 00 dólares americanos con 1 consultor, porque bajo las entrevistas de profundidad y estudio de mercado este fue un valor menor que el promedio debido a que es una empresa nueva y nos estamos dando a conocer por lo tanto necesitamos tener precios competitivos para ganar mercado.

La promoción va directamente a los Directivos de Talento Humano o Gerentes de empresas medianas y la plaza: visitas a empresas, redes sociales, foros de profesionales de TTHH, podcast, recomendaciones.

## **9.1.La posición estratégica**

“Para que una organización logre alcanzar sus objetivos con una mayor efectividad, es necesario establecer un plan de marketing, a partir del cual se desarrollen los aspectos estratégicos y operativos” (Vidal Fernández, 2016)

Kotler & Keller (2012) afirmaron que la parte estratégica permitirá conocer dónde se encuentra la organización, a través de la definición de su misión, visión y valores; y hacia dónde quiere ir, mediante distintos análisis y estudios de mercado. La parte operativa se encargará de ejecutar las acciones necesarias para asegurar el éxito de las estrategias planteadas y alcanzar los objetivos fijados en el plan.

### **9.1.1. Estrategia competitiva**

La experiencia de los consultores cumpliría un papel un muy importante en la gestión de procesos, la apropiación del diagnóstico de las compañías a las que acompañamos con un levantamiento objetivo en el sitio y de la mano de cada colaborador y sus líderes; el proyecto tiene como objetivo evitar sesgos, generando confianza en los procesos así como en la herramienta de medición de productividad pero sin dejar de lado el compromiso con los colaboradores, concientizando en el personal la diferencia entre sus responsabilidades laborales y su vida personal.

### **9.1.2. Diferenciales**

Uno de los principales atributos que tiene el presente proyecto, es el compromiso asegurado de estudiar, analizar y efectuar una asesoría profunda de cada una de las empresas con las que trabajamos. Los gerentes y colaboradores palpan la ejecución del asesoramiento a través de la implementación que se proyecta ejecutar.

Experiencia comprobada, que el servicio que me va a ofrecer lo hayan aplicado a otras empresas y hayan obtenido éxito.

### **9.1.3. Posicionamiento**

Empresas Con-Sentido brinda consultorías integrales en temas de bienestar organizacional a empresas medianas de la ciudad de Guayaquil, buscando generar (oportunidades, calidad en el servicio, etc...) con un personal altamente calificado.

### **9.2. Servicio**

Sánchez Galán (2016) indica que Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

Empresas Con-Sentido proporciona un servicio para determinar en qué modalidad de trabajo son más productivos los colaboradores, mediante una valoración completa de las estructuras y procesos dentro de la empresa.

- Servicio personalizado y acompañamiento constante.
- Análisis de brechas de acción según necesidades de las áreas.
- Medición de productividad de áreas que no cuenten con indicadores.
- Reportes mensuales, trimestrales y semestrales a los líderes de cada área.
- Implementación de un planificador de tareas.

### **9.3. Precio**

- Diagnóstico de la empresa
- Recomendaciones de implementación de jornadas
- Termómetro de clima con colaboradores
- Herramienta de productividad
- \$5500 con 1 consultor
- Herramienta de productividad

#### **9.4. Promoción (comunicación)**

La promoción del servicio se dará de manera directa entre la propuesta del proyecto y los prospectos de clientes (B2B), que en este caso serán directivos de talento humano o gerentes de empresas medianas de la ciudad de Guayaquil.

##### **9.4.1.1. Plaza**

Los canales que se utilizarán para captar a los clientes serán los siguientes:

- Visitas a empresas.
- Redes sociales.
- Foros de profesionales de TTHH.
- Podcast.
- Recomendaciones.

##### **9.4.1.2. Diseño de la comunicación (Plaza)**

Guijarro Valentín (2020) indica que un diseño de comunicación es una hoja de ruta donde se plasma la forma en la que una empresa va a comunicarse con su público y cuándo. En él se establecen de forma clara los objetivos de comunicación que se quieren alcanzar. Además, facilita un orden de las tareas y acciones que se realizarán.

**Mercado:** Gestores de TTHH, Gerentes de empresas medianas de la ciudad de Guayaquil, Dueños de empresas interesados en optimizar sus recursos.

**Misión:** Conocer si las empresas medianas de la ciudad de Guayaquil, cuentan con un sistema de medición de productividad, según su modalidad de trabajo.

**Mensaje:** Somos una empresa enfocada en ser un acompañante en la rentabilización de las empresas medianas a través de la correcta implementación de los modelos de trabajo.

**Medición:** Número de visitas a nuestra página web y redes sociales, interacciones con nuestras publicaciones.

**Monto:** \$5.500 más 1 consultor

**Medio:** Redes Sociales, Marketing Digital, Podcast, Foros.

#### **9.4.1.3. Aplicaciones marketing digital**

- Página web on line
- SEO
- SEM - CPM
- Blogs
- Redes Sociales - LinkedIn, Instagram
- Email marketing

#### **9.4.2. Nombre de la Empresa**

Empresas Con-Sentido.

#### **9.4.3. Slogan y logotipo**

##### **Figura 1**

*Logotipo*



Slogan: “Haciendo que las cosas funcionen”



##### **9.4.3.1.1. Historia**

La idea nace de una problemática originada a inicios de la pandemia, en la que muchas empresas, para no verse afectadas mayormente y cesar temporal o



indefinidamente sus actividades, se vieron en la obligación de adaptar sus funciones a una modalidad de teletrabajo, pero de una manera emergente y no con el análisis de impacto y demás estudios correspondientes. Hoy después de 2 años, siguen sin definir correctamente ciertos parámetros entre una modalidad y otra, haciendo que sus colaboradores sean menos productivos, por lo cual queremos darle un sentido a la actividad que realizan, maximizando el rendimiento en cada modalidad, con una asesoría completa y así impactar directamente en una mayor rentabilidad para la empresa.

#### **9.4.3.1.2. Colores (*Identidad Cromática*)**

El negro  con el blanco  es una combinación que transmite sobriedad, riqueza y reputación, lo cual va acorde a lo que queremos mostrarles a los clientes, al saber que están tratando con una empresa seria.

#### **9.4.4. Plan de medios y presupuesto**

“La planificación de medios es el proceso de elaboración de estrategias y compra de emplazamientos publicitarios mediante la determinación de la mejor combinación de medios para alcanzar los objetivos de la campaña de marketing”  
(Galiana, 2021)

Servicio de consultoría integral, que proporciona a sus clientes una valoración completa de las estructuras y procesos dentro de la empresa, para así determinar en qué modalidad de trabajo, son más productivos los colaboradores.

Empresas Con-Sentido parte de la necesidad de conocer las oportunidades que tiene una correcta implementación de las distintas modalidades de trabajo para empresas medianas del sector privado, por lo tanto, desarrollamos como prototipo del servicio que ofrecemos, un mapa de procesos de acuerdo al orden y actividades de consultoría que

realizaremos como negocio. Este tiene varias etapas, que empiezan desde la valoración inicial de la empresa y culmina con la evaluación de las expectativas y resultados del proyecto.

**Figura 2**

*Plan de medios*



Entre nuestros aliados estratégicos, contaremos con el respaldo de una empresa líder en la elaboración de pruebas psicométricas para la identificación técnica del perfil de cada colaborador y su modelo de aprendizaje, lo que nos permitirá diseñar un plan de acción concreto asegurando el nivel de calidad ofrecido.

Posterior al análisis de los KPI's de cada área, identificaremos los que no cumplen con los objetivos esperados y que deberán ser reemplazados por un planificador de tareas (Planner), el cual se obtiene de nuestras alianzas estratégicas con empresas como Business IT, y en las que sí cuentan, reinduiremos a los colaboradores para cumplir con los objetivos propuestos. Adicional se hará un acompañamiento al líder de cada área para la correcta formación e implementación de nuestra asesoría.

Para garantizar que los procesos se estén efectuando correctamente y que nuestro servicio está maximizando el rendimiento de los colaboradores, en compañía de los líderes se harán auditorías y evaluaciones de efectividad de manera quincenal,

mensual y trimestral para darle continuidad a la implementación posterior al término de nuestro acompañamiento.

#### **9.4.4.1. Presupuesto:**

Inversión Inicial \$15.477,04

#### **Figura 3**

*Activos fijos*

<b>ACTIVOS FIJOS</b>	
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	5.600,00
<b>TOTAL DE ACTIVOS FIJOS</b>	<b>5.600,00</b>

**Figura 4***Activos diferidos*

<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	350,00
REGISTRO DE MARCA	400,00
DESARROLLO DE PÁGINA WEB/APP	700,00
HOSTING/DOMINIO	72,00
GASTOS FINANCIEROS PREOPERATIVOS	1.216,07
<b>TOTAL ACTIVO DIFERIDO</b>	<b>2.738,07</b>

**Figura 5***Capital de trabajo*

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	
FACTOR CAJA	15,50
MANO DE OBRA DIRECTA	4.470,40
GASTOS ADM	1.734,30
GASTOS DE VENTAS	654,24
IMPREVISTOS (5%)	280,00
<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>7.138,98</b>

La duración del proyecto es de 5 años, lo cual será reflejado en el Estado de resultados, flujo de caja, viabilidad del proyecto y el análisis de sensibilidad que son analizados en Financiero.

## **10. Conclusiones y Recomendaciones**

### **10.1 Conclusiones**

A finales del año 2019 el mundo inicio una nueva forma de vida originada por la pandemia del COVID 19, teniendo que adaptarse a medidas de bioseguridad como requisito para continuar con la vida cotidiana, es aquí donde Empresas Con- Sentido se origina con una nueva metodología a aplicar en las empresas con la finalidad de que continúen con sus actividades a través de las nuevas modalidades de trabajo que estas podían implementar para permanecer en el mercado.

Nuestro Modelo de Negocio en base a la gerencia de Plan de Marketing logró permitir conocer las organizaciones, su misión, visión, valores hacia donde querían ir y todo esto a través de distintos análisis y estudios de mercado, la experiencia de nuestros consultores generó confianza en los Directivos de Recursos Humanos y gerentes con lo que pudimos trabajar.

Concluyendo que la modalidad de teletrabajo es en la que los colaboradores son más productivos ya que se obtuvo un máximo rendimiento de esto en las evaluaciones de efectividad realizadas de manera quincenal, mensual y trimestral.

A esto le debemos agregar que el precio de \$5.500,00 dólares americanos que incluye un consultor la promoción que se dio del servicio a través de los diferentes canales para captar a los clientes fueron los mas apropiados para llegar a estas empresas.

## **10.2 Recomendaciones**

La empresa Con-Sentido con la finalidad de continuar y crecer en el mercado debe realizar de maneras periódicas actualizaciones de las empresas que surgen y de las que crecen, así como capacitar constantemente su personal en las áreas legal, tributaria y tecnológica, todo ello conllevará a mejorar el servicio que presta a las empresas.

Otra recomendación, en base a los trabajos realizados con las diferentes empresas que optaron por nuestros servicios puede incluir en su página web videos de los gerentes y directivos los mismos que indiquen su experiencia a laborar con nosotros y que ellos recomiendan a nuestra empresa para ser contratada en este tipo de servicio.

## 11. Bibliografía

- Galiana, P. (Marzo de 2021). *Iebschool.com*. Recuperado el 2022, de <https://www.iebschool.com/blog/que-es-la-planificacion-de-medios-y-como-elaborarla-comunicacion-digital/>
- Guijarro Valentín, M. (2020). *Iebschool*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/elaborar-plan-comunicacion-9-pasos-comunicacion-digital/>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Obtenido de <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Sánchez Galán, J. (13 de Febrero de 2016). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Vidal Fernández, P. (Mayo de 2016). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5503957.pdf>