

## Emprendedor hacia un emprendimiento sostenible Entrepreneurship towards sustainable entrepreneurship

Fabiola Martínez-Vargas<sup>a</sup>, Danae Duana-Ávila<sup>b</sup> Tirso Javier Hernández-Gracia<sup>c</sup>

---

### Abstract:

The social and environment have generated that the solving ability being provided by government. However, the budget and plans are not enough to fight them. That's why that the society must; directly or indirectly, add to fight against these problems. A way of solution could be Private initiative; through sustainable enterprises, to develop and innovate products and services that cause an social, environmental and economic impact. The proposal of this work is to describe the relevant aspects that an entrepreneur must have, to carry out its project with a sustainable approach. The sustainable a entrepreneurship promotes the economic and social development of the country. It is important to know the what components influence to approach the sustainable entrepreneurship. In one hand we have the internal structure of the organization; this means; the human talent, the product, the organizational structure itself; the policies, procedures and processes that the business model is reflecting on; and in the other hand we have the external factors, which englobes the politics, the society, the economy and education, that in some way influence to execute its idea about innovative projects that produce an social impact as changing agents.

### Keywords:

Entrepreneur, sustainable entrepreneurship, innovation, business model

---

### Resumen:

Los problemas sociales y ambientales han generado que la capacidad de solución sea resuelta por el gobierno, sin embargo los planes y presupuesto no son suficiente para combatirlo, por ello que la sociedad se debe sumar de manera directa o indirecta para combatir estos problemas, una forma de solución como iniciativa privada es por medio del emprendimiento sostenible al desarrollar, innovar productos y servicios que generen un impacto social, ambiental y económico. El propósito del presente trabajo es describir aspectos relevantes para que un emprendedor pueda llevar al éxito su proyecto con un enfoque sostenible. El emprendimiento sostenible impulsa el desarrollo económico y social del país. Es importante conocer los factores que influyen para impulsar el emprendimiento sostenible, por un lado está la manera interna de la organización, que es el talento humano, producto, estructura organizacional, políticas, procesos y procedimientos que se refleja en el modelo de negocio y por otro lado está la influencia externa que engloba la política, sociedad, economía, escuela, que de cierta manera influyen para ejecutar su idea de negocio de proyectos innovadores que generan un impacto social como agentes del cambio.

### Palabras Clave:

Emprendedor, emprendimiento sostenible, innovación, modelo de negocios

### Introducción

El emprendimiento sostenible ha tomado auge en la última década, hoy en día el emprender en acciones creativas, que no solo se enfocan en lo económico, más bien se

orientan en innovar en productos que contribuyan a la contingencia sanitaria que se vive en el país, económico, social y ambiental, con ideas estratégicas incluyendo un valor agregado que se ve reflejado en la transformación

---

a, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, estudiante de la Maestría en Administración, <https://orcid.org/0000-0003-2488-7120>, Email: ma467861@uaeh.edu.mx

b Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, <https://orcid.org/0000-0003-2286-2843>, Email: duana@uaeh.edu.mx

c Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, <https://orcid.org/0000-0003-0425-0800>, Email: thernan@uaeh.edu.m

Fecha de recepción: 18/08/2022, Fecha de aceptación: 17/04/2023, Fecha de publicación: 05/06/2023

DOI: <https://doi.org/10.29057/icea.v11i22.9655>



de situaciones que impactan en la iniciativa de las ideas de negocio.

No todos los emprendedores llegan a ser empresarios, y no todos los empresarios tienen esa iniciativa de mejorar o innovar su idea de negocio, con la presente investigación se retoman puntos importantes que debería tomar en cuenta al desarrollar, crear, mejorar un producto, servicio o proceso como: capacidad emprendedora, el emprendedor como innovación, valor agregado, identificar oportunidades, investigación de mercado, nociones financieras y visualización de plan de negocios

### Capítulo 1. El perfil del emprendedor

*Cada empresa adopta su personalidad, de ahí surgen las preguntas ¿A quiénes se parecen?, ¿Quiénes son?, ¿Cómo? y ¿cuándo tuvieron la idea?, así como ¿Sus mayores dificultades? El término emprendedor proviene de las locuciones latinas in y prendere cuyo significado es llevar a cabo. Los emprendedores se consideran los agentes principales de cambio de la sociedad, en nuestro entorno en cualquier ciudad o población se puede apreciar la cantidad de emprendedores que generan oportunidad de trabajo e inspiración para nuevas generaciones que promueven el desarrollo local y global.*

*Todos los seres humanos deberían tener espíritu emprendedor, para así lograr una sociedad que estimule la libre iniciativa, los emprendedores una vez que se consolidan y afianzan sus características que no todos los emprendedores pueden llegar a ser empresarios, así como no todos los empresarios poseen espíritu emprendedor. Todo esfuerzo colectivo por emprender acciones se traduce a mayor tasa de creación de empresas innovadoras y llegar a un punto de maduración de las ya creadas.*

*Diversas fuerzas internas y externas relacionadas con el talento sirven como guía para dirigir, orientar, afianzar el desarrollo potencial con la finalidad de crear y mantener empresas. El emprendedor puede materializarse en diversas formas: emprendedor empresario, emprendedor mixto y por necesidad.*

El emprendedor surge por alguna circunstancia que lo motiva y obliga a tomar esta decisión de implementar una idea e innovar en algún producto o servicio, son los principales agentes del cambio, al generar empleo mejorar la economía e inspiración para otras personas o negocios.

Los emprendedores están limitados en diversos factores como financiamiento, gestión del conocimiento para desarrollar su idea de negocios, investigación venta y hasta la propia administración, de inicio hacen de todo y no delegan actividades por falta de conocimiento, capital humano y ventas, cuando logran superar estos obstáculos y perseverancia los resultados son satisfactorio llegando a convertirse en empresarios.

Por otro lado, existen instituciones públicas y privadas que orientan a los emprendedores a formalizar y planear su idea de negocio, facilitar la gestión de financiamiento a tasas competitivas, introducción al mercado por medio de alianzas estratégicas.

### Capítulo 2. Componentes de la iniciativa emprendedora

*Existen aspectos que indican una ruta de la iniciativa emprendedora de factores externos e internos, estas reflejan la personalidad, características humanas y posee actitudes emprendedoras como: necesidades de realización personal, vocación innovadora, integración, responsabilidad social, orientación al reconocimiento, las recompensas, visión optimista, armonía organizacional y autonomía.*

*Cada organización la define la personalidad del gestor que lo llevó a su éxito y la permanencia, esto se concluye a tres elementos constitutivos de la personalidad: el carácter del individuo, las cosas que lo motivan y atributos intelectuales. La motivación que incide a la personalidad es realización en sí mismo, independencia, prestigio social, logro y concretar una idea.*

*El entorno y medio ambiente influyen en la acción emprendedora, estos factores dependen de la coherencia y mentalidad empresarial, las principales fuerzas externas que se consideran son:*

1. *El papel de lo político y económico.*
2. *La influencia del contexto sociocultural.*
3. *Los determinantes del contexto tecnológico.*
4. *La cultura laboral.*
5. *El contexto organizacional.*
6. *El rol de la familia.*
7. *El contexto educacional.*

La motivación es lo que lleva a un empresario a crear una empresa, desarrollar una idea o mejorarla, aspectos del entorno son los que marcan la pauta para que los emprendedores puedan conseguir ese apoyo que de alguna manera influye; de manera personal la familiar, formación profesional, y por otra parte lo laboral que

influye la política, cultura y economía para impulsar a lograr sus objetivos.

Retomando la pirámide de Maslow como claro ejemplo de necesidades humanas que de manera personal una persona necesita en su vida, para sentirse realizada, con este tipo de apoyo se llega a resultados satisfactorios impulsando a nuevos sectores o generaciones a concertar e implementar sus ideas de negocios para cubrir necesidades o crear nuevas.

### Capítulo 3. Capacidad emprendedora y empresariado

*El empresario se distingue por el tiempo que dedica a ejercer roles como emprendedor; administrador, técnico de un oficio o arte y hasta político, a partir de su visualización como emprendedor desarrollan innovación de productos o servicios. En medida que se da esa convergencia se le llama empresario, al formar equipos de trabajo para alcanzar objetivos propuestos, de aquí se deriva el consolidar las pequeñas y medianas empresas que han surgido del conocimiento técnico de su gestor o creador.*

*El espíritu emprendedor desencadena el enrolarse con la actividad empresarial como una aventura de iniciativa emprendedora, una de las principales razones es la retribución económica, al incursionar en la actividad emprendedora se debe aceptar el riesgo de dirigirse a lo desconocido, conquista y aventura.*

*Con la decisión emprendedora se derivan obstáculos por superar como: pertenencia a la idea de negocio, claridad sobre capital relacional, intelectual y estructural, desconocimiento técnico que implica el proyecto. Otro factor es lo difícil de financiar un proyecto al cien por ciento con recursos de terceros, los prestamistas no otorgan en estas condiciones créditos.*

*La mayoría de las ideas que pudieran ser un éxito de negocio se diluyen con el tiempo porque el potencial emprendedor que ronda la falta de capital financiero. Los tres capitales que se requieren para desarrollar emprendimiento son: capital estructural, capital intelectual y capital relacional.*

El emprendedor al iniciar su negocio es multifuncional, cuando empieza a crecer, delegar funciones, formar equipos de trabajo eficientes que llegan a un punto de madurez y formalizar su idea de negocios para convertirse en empresario, en mi opinión es la falta de

visión e iniciativa lo que llega a generar este tipo de incertidumbre en una empresa.

En cuanto a innovar un producto o servicio no siempre se cuenta con los conocimientos o claridad de cómo llevar a cabo, aunado de la situación económica que se enfrentan. El adaptarse al cambio es una tendencia que todo emprendedor debería tener en cuenta a la hora de emprender, existen alternativas que facilitan cada día para hacer de lo ordinario a lo extraordinario, por medio de alianzas estratégicas, outsourcing, leasing, pueden de alguna manera generar esa sinergia para impulsar tu idea de negocio y poder llegar a los objetivos planteados.

Por otro lado, la falta de financiamiento es sin duda una de los obstáculos principales, los inversionistas ocasionalmente apuestan por este tipo de ideas, es por ello que los emprendedores deben generar con claridad lo que pretenden hacer con su idea de negocios para convencer que realmente puede llegar a ser competitiva, aterrizar e ir paso a paso con el proceso como lo menciona \_\_ es necesario conocer el capital estructural, intelectual y relacional como elementos centrales para crear tu modelo de negocios.

### Capítulo 4. Métodos para identificar oportunidades

*Las personas suelen preguntarse qué negocio hay que crear, el cual puede ser el principal obstáculo de iniciación, la mayoría de las personas tienen idea de negocios, pero hay una gran diferencia a convertirla en una verdadera oportunidad, para identificar nichos de mercado se requiere de una etapa exploratoria que emane de una necesidad o necesidades de la clientela, visualizando un mercado expansible, competitivo, asequible y económicamente viable.*

*Para convertir una idea en oportunidad de negocio debe cumplir con ciertas condiciones exploratorias como se describen en los siguientes apartados:*

- *Situaciones que impulsan la oportunidad.*
- *Criterio de selección y evaluación de oportunidades.*
- *Ventana de oportunidad.*
- *La integración económica.*
- *Factores económicos atrayentes.*
- *Expectativas, necesidades, y deseos latentes en el cliente.*
- *Tendencias del mercado.*
- *Debilidades de competencia.*
- *Cambios tecnológicos y nuevas oportunidades.*
- *Localización física y clientela.*
- *Ciberespacio y economía.*

- *Oportunidades de la economía ciberespacial: menor costo económico, psicológico y social.*
- *Nuevos emprendimientos a partir de menores costos transaccionales.*
- *Oportunidades para emprender a partir de los cambios socioculturales en la modernidad.*

En cuanto a los emprendedores piensan en una idea de negocio para innovar o crear algo nuevo, deben generar esa seguridad que es de utilidad para cubrir una necesidad o crear una, no solo pensar como la mayoría lo hace porque no hay en el mercado, esa no siempre es la solución, debe visualizar en múltiples facetas lo que podría llegar a generar en el cliente tanto alegrías y frustraciones al adquirir este producto o servicio, de esta manera surgen ideas de no solo vender un producto sino de complementarlo con un servicio que a veces este puede llegar a ser su principal fuente de ingresos.

### **Capítulo 5. La innovación soporté de la nueva empresa**

*El hablar de innovación no necesariamente debe estar ligado a la tecnología, también a renovar e introducción a una novedad, en consecuencia se genera por productos, procesos o situaciones, diversas empresas aplican estos términos, sin embargo, es el impacto en la satisfacción del cliente, otras en vez de lograr fidelidad de los clientes se han distanciado. La razón es que para que se considere innovadora debe generar un valor agregado para el cliente.*

*Los costos no son contradictorios al generar una estrategia donde la diferenciación y el bajo costo se complementen, respecto a la creación de nuevos negocios, según Kim y Mauborgne (2005) representan una herramienta en el ámbito de los océanos azules; una nueva curva de valor: reducir, crear, incrementar y eliminar.*

*Los emprendedores tienen pensamiento innovador, una actitud abierta, aprendizaje continuo, establecen analogías, metáforas convertidas en realidad. Una persona puede desarrollar el hábito y actitud de elegir entre procesos de pensamiento divergente o convergente.*

*Los creativos utilizan una técnica para generar analogías a partir de situaciones, procesos o elementos, es decir, si se desarrolla como hábito para idear o innovar, respecto al punto de vista; aceptación o rechazo.*

En concreto, la innovación es un elemento que debe tener presente el emprendedor al desarrollar su idea de negocios, el cual debe tener una visión de lo que puede llegar a lograr con este producto, servicio o proceso, debe ir más allá de lo que el cliente necesita y pensar en cómo puedes ayudar a solucionar este problema, gusto o necesidad, cuando logras entender a tu cliente generas un valor agregado y el costo pasa a un segundo término cuando la atención, servicio cubren las expectativas.

### **Capítulo 6. Competitividad e iniciativa emprendedora**

*Un competidor ofrece productos y servicios similares a los de otra empresa, los consumidores no demandan en sí los productos o servicios, más bien es por el nivel de satisfacción que estos representan, esto da origen a la ventaja competitiva que es el proceso de estrategias creadas por la sociedad u organización relacionado con la sustentabilidad y cumplimiento del objetivo, a diferencia de la ventaja comparativa que se da por condiciones dadas y aseguradas por el entorno.*

*La competitividad emana de las decisiones tangibles que una empresa generó al mercado, las cuales son productos integrales que cubren una necesidad, expectativa o deseo del cliente, el cual es el elemento clave para conseguir que elijan estos productos o servicios, generando fidelidad en la clientela y creación de valor. Otro término que se genera por los atributos o valores añadidos para lograr un valor agregado en el cual cada etapa hace que el objeto sea mejor, llegando a una cadena de valor como una forma simplificada de aplicar a negocios concretos o recientes para investigar y evaluar sus características de las diferentes etapas, estos elementos tienen la finalidad de crear empresas que se complementen en vez de competir.*

Entre tanto, podemos decir que cuando los emprendedores logran entender las necesidades o deseos de los clientes se genera una ventaja competitiva que genera fidelidad, la ventaja comparativa pasa a un segundo término al lograr que los clientes elijan y no busquen otras alternativas logrando ahorros económicos, tiempo y esfuerzo que son elementos valiosos para el ser humano. La sinergia que pueden llegar a generar entre empresas es elemento fundamental como aliados para complementarse llegando alianza estratégica.

### **Capítulo 7. Exploración de un sector empresarial.**

*Al aplicar algunas formas de innovación se desarrollan nuevas ideas de negocio, se debe relacionar una actividad específica con el medioambiente, en cada sector se relacionan*

elementos de análisis externos como; posibles competidores, proveedores, clientes y productos sustitutos, con la finalidad de generar debilidades competitivas al crear nuevas empresas.

Al identificar necesidades se comprende las aspiraciones del consumidor, los seres humanos experimentan necesidades básicas como: físicas, de seguridad, de pertenencia, de aprecio, de realización personal, que se convierten en beneficios que son buscados por los consumidores, con esto se llega a interrogarse y analizar ¿Dónde están comprando las personas?, ¿Por qué compran este producto?, ¿Cuándo compran las personas?

Las tendencias de la sociedad generan necesidades como oportunidad para crear nuevas empresas, es por ello que se debe percibir como se está comportando el entorno para identificar nuevas oportunidades, para mejorar el ingreso familiar, infiere en la movilidad social de las personas, educación y competencias laborales.

El segmento de mercado al que se dirige el producto o servicio es fundamental identificarlo desde un inicio como brecha para introducirlo al mercado y analizar el comportamiento de la oferta y demanda con mayor claridad. De esta manera se identifican las necesidades o deseos que tienen los competidores para orientar el producto o servicio a satisfacerlas o crear nuevas es una forma de analizar cómo puedes abarcar o generar ideas innovadoras de negocios.

Se concluye, que una forma de impulsar la economía del país al autoemplearse o generar empleos, de esta manera los emprendedores que con perseverancia y constancia llegan a consolidar empresas competitivas, las decisiones buenas o malas serán siempre el reflejo de los logros obtenidos.

### **Capítulo 8. Iniciar un emprendimiento.**

Cuando se identifica la idea de negocio es necesario evaluar para ejecutar la nueva empresa mediante cuatro formas; adquisición de un negocio en operación, franquicias, comenzar desde cero y producir sin fabricar. El outsourcing es una alternativa para tercerizar el desempeño organizacional, entre ellas eficiencia, eficacia y efectividad, cuando se evalúa que es más rentable subcontratar, de esta manera se generarán ideas de nuevos negocios.

Los trabajadores que prestan sus servicios deberían tener espíritu e iniciativa para

emprender, la cultura de las organizaciones no está alineadas a impulsar el trabajo de los emprendedores. Para crear una cultura y procesos de innovación no se tienen que buscar ideas brillantes, más bien oportunidades que puedan resolver problemas existentes.

El emprendedor puede desarrollar una innovación en el proceso comercial para que los productos actuales o nuevos segmentos de mercado se vea reflejado en el incremento de ventas, esto impulsa a que se desarrolle emprendimiento corporativo por medio de las incubadoras, el emprendimiento social es otra manera de generar ideas o proyectos que impulsen la calidad de vida e inclusión social, el emprendimiento con organizaciones sostenibles son empresas que funcionan como agente vital para generar crecimiento y bienestar en una sociedad.

La gerencia estratégica para el emprendimiento es la manera de pensar y actuar de las organizaciones que se refleja en su ventaja competitiva que es apreciada por el cliente y retroalimentada por la gerencia, llegando a un círculo virtuoso, mejorando aspectos como; el pensamiento estratégico, alineamiento estratégico, como construir el futuro y donde estamos para definir el rumbo que tienen los emprendedores.

Cuando se decide emprender se puede innovar en un proceso, servicio, producto o crear algo nuevo, hoy en día existen alternativas que benefician a los emprendedores al no generar inversión inicial por las opciones que hoy en día de subcontratar servicios, manufacturar, leasing y servicio online.

Por otro lado, el espíritu emprendedor debería impulsar desde la formación educativa y en las organizaciones crear sinergia para que de alguna manera pueda el capital humano generar ideas de nuevos negocios. El emprendimiento social es una alternativa que busca un beneficio a la sociedad más que económico y de manera directa o indirecta generan impactos ambientales.

Al definir la ventaja competitiva en tu idea de negocio se logra diferenciar de la competencia y los clientes valoran el que se cubran necesidades o deseo generando fidelidad y el precio pasa a un segundo término cuando se logra cubrir.

### **Capítulo 9. Investigación de mercado**

Para un proyecto nuevo de la empresa es indispensable identificar el segmento de mercado o público al que se le ofrecerá los productos o servicios, esto tiene relación con

elementos que le permiten tomar decisiones relacionadas con el mercado selecto, se analiza lo siguiente:

- Investigación de actitudes.
- Búsqueda de necesidades.
- Hábitos y usos.
- Test de concepto.
- Mercado de prueba.
- Mapas de marcas.

*El ciclo de vida de un producto se refiere a que en su mayoría al nacer, crecen y en cierto tiempo llega a declinar, las etapas por las que trasciende son las siguientes: introducción, crecimiento, madurez y declive. Otro reto que se enfrentan al emprender es la competitividad empresarial, estos deben ser analizados no solo de lo regional sino global, para saber el comportamiento mundial en las distintas etapas, sector en el que se encuentran y cómo unos países pierden competitividad. Cuando el producto alcanza la madurez, estos suelen adaptarse en países industrializados que cuentan con ventaja competitiva en costos, tecnología y evitar barreras de entrada en el negocio.*

Los emprendedores siempre enfrentan dificultades en la parte financiera, sin embargo deben tener noción de todos los aspectos que involucran la operatividad de la empresa, para tomar decisiones adecuadas, el saber evaluar su inversión inicial, conocer sus costos, gastos y flujo de efectivo le dará el panorama para saber cuánto tiene que vender o si requiere de financiamiento para temas específicos que le beneficiaran en algún proceso. El conocer sus costos y gastos le dará la pauta para definir el precio competitivo de venta.

### Capítulo 10. Nociones financieras

*Es indispensable tener noción de conceptos financieros, así como herramientas y técnicas avaladas por expertos, estas técnicas son adaptadas a la empresa según sus necesidades como:*

- El precio del producto.
- El punto de equilibrio.
- La estructura financiera.
- Rentabilidad y ventas.
- Liquidez.
- Solvencia.
- Manejo de tesorería.
- Presupuesto de caja.
- Comportamiento de costos y precios.

*Cuando un precio de introducción al mercado es alto puede ser un elemento peligroso para atraer a competidores, los cuales pueden aprovechar las ventajas para ser más competitivos y generar costos menores.*

Por otro lado, si una organización define su filosofía y los valores organizacionales que lo identifica y la transmite a sus colaboradores logra crear esa sinergia para que todo el equipo trabaje sobre la misma línea. Cuando el emprendedor logra crear valor ese mismo se refleja en el entorno interno y externo que marca la diferencia del resto de competidores.

### Capítulo 11. Los valores que sustentan al emprendedor

*Hoy en día predomina la crisis de valores derivados de dilemas éticos y morales, relacionado principalmente con la corrupción, las empresas que logran sobresalir alinean sus estrategias con su cultura organizacional, valores institucionales y personales, resaltando la integridad. El emprendimiento debe ser totalmente útil que refleje una creación de valor y no una apariencia de impredecible u obligatorio.*

*Existen efectos en el desarrollo humano de una organización; direccionamiento estratégico, arquitectura organizacional, cultura organizacional y talento humano. El emprendedor debe generar en su equipo de trabajo relaciones conscientes y armónicas para promover el compromiso de cada uno con la organización.*

La correcta gestión del capital humano es el elemento indispensable para que las organizaciones puedan cumplir su objetivo es tan importante o más como los resultados financieros, cuando logras generar una cultura organizacional y transmitir los valores organizacionales, cuando se logra generar esa sinergia los resultados son excelentes, se nota el compromiso que se tiene mutuamente.

### Capítulo 12. El concepto de modelo de negocio

*El modelo de negocio es el resultado de lo que se diseña y experimenta, explica como un emprendimiento se quiere implementar, desarrollar y crear valor, esto expresado en los 9 lienzos del modelo de negocio por sus diversas acciones que harán posible visualizar el proyecto para explicar y convencer el éxito que pudiera tener. La planeación de negocios no trata de adivinar cuál será el futuro sino como construirlo, es*

*decir, es el reflejo de lo que una empresa o persona es hoy, se refiere al resultado de lo que hizo o dejó, de hacer hasta ahora y lo que sea mañana, será el resultado de las decisiones tomadas.*

El modelo de negocios integra elementos fundamentales que ayudan a implementar con éxito la empresa, se puede decir que es el camino que marca el empresario al ejecutar su idea y definir los nueve lienzos clave para plasmar, visualizar y prever su empresa, parte de algo fundamental que toda organización debería realizar para ejecutar con éxito su idea de negocio.

## **Conclusión**

En conclusión hoy en día al emprender se deben tomar en cuenta factores como economía, social, político y cultural, esto permitirá que todos vayan sobre el mismo eje, por los beneficios que puede llegar aportar. El promover el emprendimiento sostenible es una labor en conjunto para el desarrollo económico que aportan las PYMES, los emprendedores deben analizar las condiciones que lo rodean y necesidades no basta con tener un talento, vocación o pasión para desarrollar la idea de negocio, más bien se trata de asegurar que la sociedad tiene una necesidad o crearle una prevaleciendo la ética para asegurar la operatividad de oferta y demanda en el mercado, de esta manera contribuyen a incrementar la calidad de vida y economía de la sociedad.

## **Referencias**

[1] Silva, J. (2013). Emprendedor hacia un emprendimiento sostenible (2da Ed). Alfaomega Grupo Editor, S.S. de C.V.