UIDE
Powered by
Arizona State University

MEMORIAS

CONFERENCIA VIRTUAL

CIIM 2021

VI CONFERENCIA INTERNACIONAL
DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA

27 - 29 DE JULIO







Memorias de la VI Conferencia Internacional de Investigación Multidisciplinaria CIIM-2021

Editado y publicado por la Universidad Internacional del Ecuador
Primera edición
Fecha de publicación: diciembre de 2021

Comité editorial
Departamento de Investigación y Postgrados
Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil – Ecuador

Diseño, diagramación y portada:
María Grazzia Guerrero Bejarano

Obra sometida a revisión por pares académicos
Enviado: 30-09-2021
Recibido: 30-10-2021

Revisado por:
Andrea Ocaña Ocaña, Ph.D.
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador

Gabriela Gracia Reyes, Ph. D.
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador

Se autoriza la reproducción total o parcial de su contenido siempre y cuando se cite la fuente. Los conceptos expresados son de responsabilidad exclusiva de sus autores.

MEMORIAS

VI CONFERENCIA INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA

CIIM 2021

EDUCACIÓN, NEGOCIOS, INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

27, 28 y 29 de julio de 2021

Guayaquil – Ecuador

Memorias de la VI Conferencia Internacional de Investigación Multidisciplinaria
CIIM-2021

Editado y publicado por la Universidad Internacional del Ecuador
Primera edición
Fecha de publicación: diciembre de 2021

Comité editorial
Departamento de Investigación y Postgrados
Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil – Ecuador

Diseño, diagramación y portada:
María Grazzia Guerrero Bejarano

Obra sometida a revisión por pares académicos
Enviado: 30-09-2021
Recibido: 30-10-2021

Revisado por:
Andrea Ocaña Ocaña, Ph.D.
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador

Gabriela Gracia Reyes, Ph. D.
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador

Se autoriza la reproducción total o parcial de su contenido siempre y cuando se cite la fuente. Los conceptos expresados son de responsabilidad exclusiva de sus autores.

COMITÉ CIENTÍFICO

Presidente
Aldo Maino Isaías, Ed.D.
Pro-Rector de la Universidad Internacional del Ecuador

María Auxiliadora Guerrero, DBA
Universidad Internacional del Ecuador

Edgar Larco Camacho, PhD.
Universidad Internacional del Ecuador

Irma Carhuancho Mendoza, PhD.
Universidad Nortbert Wiener, Perú

Santiago Nájera Acuña, PhD.
Universidad Internacional del Ecuador

Carlos Manosalvas Vaca, PhD.
Universidad Estatal Amazónica, Ecuador

COMITÉ ORGANIZADOR

Perla León López, Mgs.
Sara Correa Soto, Mgs.
Dennys Jordán Correa, Mgs.
María Rosa Wright Garzón, Mgs.
Tania Palacios Sarmiento, Mgs.
Viviana Medina Vergara, Mgs.
Cristina Plúa Muñoz, Mgs.
Jorge Izaguirre Olmedo, Mgs.
Fabricio Vasco Mora, Mgs.
Ángeles Solis Tazán, Mgs.
Jaime Avilés Saltos, Mgs.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN 8

CAPÍTULO I: EDUCACIÓN 10

1. Dotación intelectual: conocimiento y aplicación de modelos de intervención y estrategias metodológicas de enseñanza en el contexto ecuatoriano 11
2. Estrategias en la dirección de la formación de profesores desde la virtualidad. Una experiencia en acción 39
3. El vínculo universidad-sociedad como estrategia para valorar los proyectos de investigación 63
4. Influencia de la Formación de Docentes Promotores en la Conciencia Ambiental 82
5. Uso del método de Polya para la resolución de problemas matemáticos 114
6. Impacto del COVID-19 en el uso de las TIC como herramienta del proceso enseñanza aprendizaje en la educación superior 145
7. Indicadores significativos que fortalecen la educación inclusiva en las Universidades Ecuatorianas 163
8. La evaluación como parte del aprendizaje en carreras técnicas 178
9. Humanización y la Práctica docente universitaria desde la percepción de los alumnos de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2021 197
10. Infraestructura escolar y calidad educativa en el Ecuador 231
11. Proceso administrativo y capacidad de respuesta según los docentes de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019 262

CAPÍTULO II: NEGOCIOS 284

1. El inadecuado registro de los gastos operacionales y su Incidencia en los Estados Financieros de la empresa Quarzo S.A. 285
2. Emprendimiento femenino: una forma de combatir la violencia de género 302
3. Estudio del proceso administrativo de tiendas barriales en la ciudad de Salinas – Santa Elena – Ecuador 322
4. Análisis e importancia de la motivación laboral en la productividad de los agronegocios 344

344

5. Administración estratégica, la integración social y la competitividad: de una empresa educativa de Lima Norte, una exigencia del mercado latinoamericano en tiempos de Covid-19 377
6. Propuesta de mejora en los gastos laborales en una empresa de servicio, Lima 395
7. Incidencia del uso de las herramientas estratégicas de marketing en las ventas del desarrollo microempresarial del sector comercio de la ciudad de Guayaquil.....422
8. El clima organizacional y su correlación con el desempeño del personal en las empresas 440
9. Viabilidad financiera de una alternativa de almuerzos nutritivos basados en un sistema de franquicias. Una aplicación para el centro de la ciudad de Guayaquil.....459
10. Empleo de rubros financieros por parte de los beneficiarios de las remesas durante marzo a diciembre del 2020.....474
11. Incidencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de conducción “Tesdrive Sur” 488
12. Modelos de comunicación y su adaptación a un contexto empresarial ...504
13. Ética en el liderazgo en el ámbito empresarial para PYMES 525
14. Desafíos de las empresas ecuatorianas de cara al 2021 551
15. Ciberseguridad: Retos y Oportunidades en Ecuador en la era post-covid como factor crucial en el desarrollo del comercio electrónico 576
16. Organizadores de bodas y Mercado LGBTIQ+ pos aprobación del matrimonio igualitario en Ecuador. Caso: la ciudad de Guayaquil 593
17. Proyección comercial de los productores arroceros del recinto la Barranca del cantón Samborondón.....614
18. Relación entre el management y el gobierno corporativo con el rol de los administradores de empresas en el Ecuador 630
19. Las reservas internacionales netas y su aporte con el desarrollo económico peruano.....651
20. Estrategias del Control del gasto para el mejoramiento de la rentabilidad de una empresa comercial Lima 662
21. Análisis de la calidad de servicio en una empresa automotriz, Lima Perú 681
22. Estrategias financieras para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora 709
23. Los aplicativos móviles y la mejora de la gestión de ventas en empresas de autoservicio 737

24. Estrategia de Marketing para el desarrollo microempresarial: Coolhunting . 759

CAPÍTULO III: INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA 776

1. Diseño e incorporación de un sistema biométrico al encendido de un automóvil marca nissan sentra b15 año 2002 en aras de prevenir la ignición del automotor por parte de terceras personas.....777
2. Caracterización mecánica a tensión y tracción de un material compuesto con material tipo maleza leonotis nepetifolia 797
3. Diseño y construcción de un conversor de energía eléctrica a base de energía solar 812
4. Evaluación del impacto de las herramientas tecnológicas sobre el proceso de distribución del pan en la empresa BIMBO Colombia, Ecuador y Costa Rica ... 831
5. Propuesta para optimizar el desarrollo de software con enfoque ágil y cultura DevOps 855
6. Mejoramiento del servicio de atención al cliente aplicando herramientas de inteligencia de negocios.....870

CAPÍTULO IV: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....903

1. Principales test de evaluación física, técnico – táctico del futbolista categoría 12 años de la Unidad Educativa Bilingüe Torremar 904
2. Propuesta de mejora para la gestión de los inventarios de una empresa comercial.....931

3. Análisis del uso de Instagram desde el rol del Community Manager y su influencia en los estudiantes de comunicación – UG.....964
4. Análisis de la comunicación interpersonal y la influencia del uso de medios digitales en estudiantes de la carrera de diseño gráfico – UG.....980
5. Análisis de sentimientos y su influencia comunicacional en los estudiantes de la carrera de Comunicación Social, Universidad de Guayaquil.....995

6. La interacción en twitter de diario el universo y su incidencia en la aceptación de información por los usuarios.....1005
7. Resistencia sobre Fasciola hepática a Triclabendazol en bovinos y humanos.

1019
8. Comunicación y educación en prácticas ancestrales: el resurgimiento del temazcal y los enteógenos en Ecuador.....1037
9. La revalorización del Complejo Arqueológico de Mangomarca de San Juan de Lurigancho en Lima - Perú 1054
10. Aportes de experiencias de ensayos de inducción de autodefensa en plantas cultivadas 1073
11. Importancia de la salud oral en preescolares: Revisión bibliográfica....1093
12. Un aporte a la sociedad desde el programa de vinculación de la ULVR con la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física FENEDIF .....
1113
13. Comunicación digital de emprendimientos gastronómicos rurales vs COVID-19.....1140
14. Falencias de la administración de justicia ecuatoriana en relación a la necesidad de una ley especial contra los delitos informáticos en el Ecuador.....
1167
15. Conferencias académicas: eje fundamental para la innovación educativa ....
1176
16. La formación de competencias para el desarrollo de la cultura científica en el docente investigador 1186

PRESENTACIÓN

La Universidad Internacional del Ecuador, Sede Guayaquil, presenta por sexto año consecutivo la Conferencia Internacional de Investigación Multidisciplinaria - CIIM 2021. La finalidad de este evento es promover la divulgación científica entre las instituciones de Educación Superior; en un mismo espacio académico se realiza la exposición de trabajos de diferentes disciplinas en torno al emprendimiento desde cuatro áreas del conocimiento: educación, negocios, gestión del conocimiento e innovación y tecnología.

Al igual que la edición anterior, debido al contexto actual, el evento se realizó de manera virtual mediante una plataforma online con transmisión vía streaming el 27, 28 y 29 de julio de 2021. Contó con la participación de siete conferencistas internacionales de diferentes universidadeas.

Las conferencias fueron dictadas por Emma Aguila, PhD, Doctora en Economía en University College London y Profesora asociada en la Escuela de Políticas Públicas Sol Price de la University of Southern California; José Luis Ruiz Vergara, PhD, Miembro del Comité Académico del Doctorado en Administración de Negocios de la Universidad de Chile; Ana María Tamarit Rodríguez, PhD., Doctora en Comunicación por la Universidad de Salamanca, profesora e investigadora en el Instituto de Posgrado y Educación Continua en UNEMI; Marlene Anchante Rulle, Ph.D., Directora Centro de Análisis y Resolución de Conflictos PUCP, Especialista técnica en proyectos con organismos multilaterales (Banco Mundial, GIZ, BID, PNUD); Guillermo Bosovsky, Ph.D., Miembro del Comité Consultivo de la Red Dircom Iberoamericana y Director de Estudios de Joan Costa Institute; Rosana Meleán Romero, PhD, Doctora en Ciencias Sociales en la Universidad del Zulia e Investigadora de Centros de Estudios de la Empresa FCES-LUZ; Irma Carhuancho, PhD, Profesora Investigadora de los cursos de Investigación y Finanzas, Especialista en áreas relacionadas con los negocios, el emprendimiento y comportamiento humano.

La CIIM es un aporte de la UIDE para contribuir a la Sociedad del Conocimiento, objetivo común de todas la Instituciones de Educación Superior. Para ello, se realizó un Call for Papers de manera abierta, es decir, se invitó a participar a académicos de todo el país, así como de países vecinos. Es así como se logró la participación de 370 autores exponiendo 134 trabajos. Se

presentaron 5 conferencias magistrales y 2 talleres internacionales que tuvo 204 participantes. 44 universidades estuvieron representadas, 9 países: Ecuador, Perú, España, Colombia, Chile, Venezuela, Portugal, México y Estados Unidos. 6 ciudades del Ecuador: Quito, Guayaquil, Loja, Machala, Cuenca y Milagro.

Las ponencias enviadas son revisadas por el Comité Científico de la CIIM, quienes certifican su participación en los paneles de discusión.

CAPÍTULO I: EDUCACIÓN

1. Dotación intelectual: conocimiento y aplicación de modelos de intervención y estrategias metodológicas de enseñanza en el contexto ecuatoriano

Intellectual endowment: knowledge and application of intervention models and teaching methodological strategies in the ecuadorian context

Johanna Patricia Bustamante Torres
Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-5816-8856
jpbustamante@uce.edu.ec

Resumen

Existen personas que evidencian aptitudes intelectuales por encima de la media en un ámbito específico o en todos los ámbitos. En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de conocimiento y aplicación de los modelos de intervención y estrategias metodológicas de enseñanza por parte de los y las docentes de la asignatura de matemática, en estudiantes con dotación intelectual en las instituciones educativas de la provincia de Pichincha durante el período lectivo 2017 – 2018. Es así que, la investigación se basó en el paradigma post positivista y el enfoque cuantitativo, el mismo que permitió establecer los niveles de conocimiento y aplicación, así como la relación entre las variables investigadas. Además de la revisión bibliográfica y con la finalidad de recolectar información sobre las variables, se elaboró y valido un instrumento que obtuvo un índice de confiabilidad de (α= 0.984) equivalente a un nivel alto. Dicho instrumento fue aplicado a 1135 docentes de la asignatura de matemática, distribuidos en 214 instituciones públicas, privadas, municipales y fisco misionales. Se concluye que la variable modelos de intervención presenta relación significativa con la variable estrategias metodológicas de enseñanza. Además, la mayoría de los y las docentes de matemática que participaron en la investigación se ubican en un nivel medio y bajo de conocimiento y aplicación de los modelos de intervención y de estrategias metodológicas de enseñanza para trabajar con estudiantes con dotación intelectual.

Palabras claves: dotación intelectual; estrategias metodológicas de enseñanza; rendimiento académico.

Abstract

There are people who show intellectual aptitudes above the average in a specific area or in all areas. In this context, this study aimed to determine the level of knowledge and application of intervention models and teaching methodological strategies by mathematics teachers, in students with intellectual endowment in educational institutions from the province of Pichincha during the 2017-2018 school period. Thus, the research was based on the post-positivist paradigm and the quantitative approach, which will establish the levels of knowledge and application, as well as the relationship between the variables investigated. In addition to the bibliographic review and in order to collect information on the variables, an instrument was developed and validated that obtained a reliability index of ($\alpha = 0.984$) equivalent to a high level. This instrument was applied to 1,135 mathematics teachers, distributed in 214 publics, private, municipal and fiscal institutions. It is concluded that the variable intervention models present a significant relationship with the variable teaching methodological strategies. In addition, most of the mathematics teachers who participated in the research are located at a medium and low knowledge levels and application of intervention models and teaching methodological strategies to work with gifted students.**Keywords:** genius; methodological teaching strategies; academic performance.

Introducción

La diversidad es parte esencial del ser humano, lo cual conlleva a que existan diferencias individuales que permiten a los individuos poseer características similares y obviamente características que permiten esa pluralidad, dentro del contexto social y escolar. Ahora bien, la inteligencia está concebida como un proceso cognitivo que permite al ser humano dar soluciones a los problemas de la vida diaria, así como desarrollar habilidades conceptuales, prácticas y sociales, para que dentro de su contexto pueda desenvolverse con eficacia y eficiencia, este proceso cognitivo sin duda alguna, permite confrontar esas diferencias entre todos los individuos.

En este sentido, (Sánchez, 2014, p.20), quien cita a Mainstream Science on Intelligence (1994) explica que la inteligencia es "una capacidad mental muy general que, entre otras cosas, involucra la habilidad de razonar, planificar, resolver problemas, pensar de forma abstracta, comprender ideas

complejas, aprender rápidamente y aprender de la experiencia". Entonces, la inteligencia es un término abstracto que describe una propiedad del funcionamiento cerebral, conformada por una serie de habilidades y capacidades que permiten llegar a la comprensión, la planificación, la toma de decisiones, la resolución de problemas e incluso el aprendizaje.

En la misma línea, (Sánchez, 2014, pp.20-21) quien cita la definición que la American Psychological Association (APA) ofrece sobre inteligencia, explicando que:

(…) los individuos difieren los unos de los otros en la habilidad de comprender ideas complejas, de adaptarse eficazmente al entorno, así como en el de aprender de la experiencia, en encontrar varias formas de razonar, de superar obstáculos mediante la reflexión (…) las características intelectuales de una persona variarán en diferentes ocasiones, en diferentes dominios, y juzgarán en diferentes criterios.

La importancia de este tema radica en que la inteligencia ha sido y es considerada como uno de los procesos cognitivos más complejos en el ser humano, la cual permite al individuo resolver problemas y adaptarse al contexto social, por medio de habilidades como el razonamiento, planificación, abstracción, comprensión de ideas complejas y aprendizaje. Sin embargo, desde que Howard Gardner planteó la teoría de las inteligencias múltiples esas aproximaciones se han ido acercando unas a otras al considerar a la inteligencia como un fenómeno multifuncional; y con los avances de la neurociencia se ha comprobado que se distribuye en múltiples áreas de la corteza cerebral implicadas en las diferentes capacidades cognitivas. Además, se conoce que es innata, pero al mismo tiempo se desarrolla durante toda la vida gracias a la cantidad y calidad de estímulos del contexto. En base a ello, existen personas con altas capacidades cognitivas, las cuales evidencian aptitudes por encima de la media en un ámbito específico o en todos los ámbitos, quienes son diagnosticadas como personas con dotación intelectual.

Dotación Intelectual

Los estudios realizados por la comunidad científica internacional sobre dotación intelectual manifiestan por un lado, lo complicado de alcanzar un consenso sobre una conceptualización a nivel mundial, debido a las particularidades personales que disponen a los/as estudiantes con dotación intelectual; como lo explican (Gómez y Mir, 2011, p.14) explican que "estos alumnos no

constituyen un grupo homogéneo, sino que tienen características muy diversas, semejantes a las que podemos encontrar entre los alumnos con grandes dificultades de aprendizaje". En esta línea, esto obliga a los y las docentes a conocer las competencias curriculares, contexto familiar - educativo, estilos y ritmos de aprendizaje de los/as estudiantes con estas características, a fin conseguir un ambiente de aprendizaje que proporcione las oportunidades necesarias de formación académica y personal.

Por otro lado, a lo largo de los años el concepto ha ido progresando en correspondencia a los modelos de inteligencia, de funcionamiento cognitivo y respecto a los instrumentos de evaluación que se han ido producido. Es así que, (Gómez y Mir, 2011, p31) definen a la dotación intelectual como:

Aquellos alumnos que poseen un nivel elevado de recursos en las capacidades cognitivas y aptitudes intelectuales tales como: razonamiento lógico, gestión de la percepción, memoria, razonamiento verbal, matemático y aptitud espacial. Su característica básica es la flexibilidad, es decir, excelente actitud para tratar y procesar cualquier tipo de información (verbal, matemática, figurativa). Además, son creativos, tienen un alto grado de dedicación a la tarea, son perseverantes, observadores, abiertos y sensibles.

Considerando estos antecedentes, se podría decir que una aproximación al concepto de dotación intelectual es que el estudiante tiene la disposición de un nivel elevado de recursos en capacidades cognitivas y aptitudes intelectuales como razonamiento lógico, gestión perceptiva, gestión de memoria, razonamiento verbal, razonamiento matemático, aptitud espacial y alta creatividad; además, de otras características en cuanto a motivación para el trabajo, las cuales se manifiestan de manera precoz en relación a sus pares.

Así mismo, para (Gagné, 1995) la dotación intelectual "revela la posesión de altas habilidades naturales, parcialmente innatas, y que desarrollan de forma bastante natural mediante procesos madurativos, así como por el uso diario y/o la práctica formal." Siendo imperante para este autor el aspecto genético, como instrumento indispensable dentro de las altas capacidades. Es así, que un individuo evidenciará sus aptitudes, cabe recalcar que estas son innatas, a temprana edad en todos los escenarios donde se desenvuelve, de manera significativa.

En la misma línea para (Iglesias,

2001, pp. 510-511) los individuos con Dotación Intelectual o dotación intelectual son aquellos que: Aprenden a mayor ritmo, con mayor profundidad y mayor amplitud que sus iguales, sobre todo si trabajan en temas que atraen su interés y si encuentran en padres y en escuelas el apoyo y la guía adecuados. En términos generales su estilo de aprendizaje puede caracterizarse de autónomo, motivado, persistente y creativo. Disfrutan con las tareas que les suponen retos adecuados y se benefician notablemente con las observaciones y correcciones del profesor.

Ya en el ámbito escolar los niños y niñas con altas capacidades intelectuales evidencian diferencias con sus pares, debido a las características precoces que presentan a muy temprana edad, en el área intelectual y social. Como lo manifiesta Iglesias, este grupo de estudiantes presentan un adecuado nivel de independencia, motivándoles las tareas complejas y la utilización de recursos fuera de lo común; además, presentan un excelente nivel del pensamiento divergente, lo que supone una potenciada creatividad para la elaboración de herramientas o solamente dar solución a las dificultades que presentan a diario. En el mismo sentido, su nivel de razonamiento abstracto es visiblemente fortalecido a temprana edad en relación a los niños y niñas de su edad, lo cual les permite aprender de manera eficaz y poder relacionarse con personas mayores.

En el mismo contexto, (Renzulli, 1978) quien hasta el momento se desempeña como director del Centro Nacional de Investigación de Dotados y Talentosos en la Universidad de Connecticut – Estados Unidos de Norteamérica, define a una persona con dotación intelectual como:

(…) un sujeto, para ser considerado con dotación intelectual, debe poseer la combinación de un buen sistema de procesamiento de la información (inteligencia elevada), con una alta originalidad y un pensamiento divergente (creatividad), y la motivación suficiente para garantizar la materialización de su potencial (implicación en la tarea).

Al mismo tiempo estableció el modelo de los tres anillos de Renzulli, el cual pretende describir las cualidades que precisa el potencial que tiene un individuo para llevar a cabo **creaciones originales**. Su nombre proviene del marco conceptual de la teoría compuesto de tres rasgos: a) alto rendimiento académico o capacidad intelectual, b) compromiso o implicación en la tarea, como lo explica (Benito, 1994, pp-9-10) “Perseverancia, la

resistencia, el trabajo duro, la práctica dedicada, la confianza en uno mismo y una creencia en uno mismo para realizar trabajos importantes"; y c) alta capacidad creativa y productiva, obteniendo directa implicación en los diferentes ámbitos de desempeño del ser humano.

Así mismo, es importante considerar que toda dotación intelectual debe ser productiva en la práctica; es decir, aunque tenga un coeficiente intelectual elevado y poco compromiso con la tarea o nulas características de creatividad, no se lo considerará un estudiante con dotación intelectual o altas capacidades cognitivas, como lo explica el mismo (Renzulli, 1986, p. 59) "La historia no recuerda a las personas que únicamente tuvieron puntuaciones altas en CI o que aprendieron bien sus lecciones". Estas características no pueden presentarse de la misma manera con los/as estudiantes de dotación intelectual, sino que dependerá de las circunstancias del ambiente familiar y escolar. Cada individuo es diferente en su manera de responder al ambiente, en su estilo y ritmo de aprendizaje, por lo que la respuesta educativa debe estar de acuerdo con las necesidades educativas específicas de los/as estudiantes. Cabe señalar que la valoración cualitativa está determinada por el estudio de las aptitudes de los/as estudiantes y la valoración cuantitativa lo determinan los percentiles sobre 99 de las pruebas estandarizadas de inteligencia, las dos valoraciones deben ser complementadas para la definición de la detección y diagnóstico.

Modelos de intervención en Dotación Intelectual

En el caso de los y las estudiantes con dotación intelectual, para Heacox, citada por (Delisle y Lewis, 2003, p.74) "Los estudiantes dotados tienen diferencias de aprendizaje específicas que requieren técnicas de diferenciación específicas. Simplemente aumentar el desafío y la variedad puede no ser suficiente". En este sentido, es imperante conocer y comprender la "diferenciación", para tener una idea de qué estrategias metodológicas de enseñanza requiere esta población. Es así, que la diferenciación implica que cada estudiante aprenda lo que necesita aprender para lograr un progreso continuo de aprendizaje, basándose en la afirmación de que todos los estudiantes de la misma edad no están listos para aprender el mismo contenido, de la misma manera y en el mismo horario académico. En otros países, donde se han implementado escuelas o programas especiales para atención a la dotación intelectual, y donde se manejan estrategias de enseñanza efectivas para esta

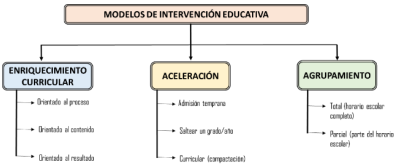
población, creen que la equidad para los y las estudiantes procede de la oportunidad de aprender lo que están listos para aprender, incluso si están listos para un contenido más avanzado y pueden aprender a un ritmo más rápido que sus pares.

Así mismo, para (Link, 2012, p.4) "Las estrategias de diferenciación permiten a los profesores adaptar las experiencias de aprendizaje a los estudiantes a medida que manipulan el contenido de lo básico a complejo, alternan el proceso de saber a crear y ofrecen la opción de productos para demostrar lo aprendido". La utilización en las instituciones educativas ordinarias de un currículo en espiral, en el que los docentes y estudiantes pueden abordar en clase los mismos contenidos con diferentes niveles de complejidad, favorecen la comprensión. Siendo que, en el caso de los/as estudiantes con genialidad o dotación intelectual, una adaptación de mejora cognitiva requerirá suponer un aprendizaje individualizado, en el que se considerará el desarrollo amparado de habilidades de aprendizaje cognitivas, creativas, psicosociales y emocionales; ejecución de tareas en grupos pequeños; fácil acceso a recursos didácticos y tecnológicos; y una práctica mediada que permita la potenciación de procesos cognitivos superiores.

Cuando los entes rectores de la educación adoptan los modelos para atender a la población con dotación intelectual, deben establecer los procesos de detección, evaluación, diagnóstico, intervención e inclusión que se utilizarán de manera individualizada. Es así que, con la finalidad de responder a las necesidades escolares de estas personas y fortalecer su potencial, se han planteado tres modelos de intervención educativa. En síntesis, lo que explica (Benito, 1999) las intervenciones centran su objetivo en: brindar una educación acorde a las necesidades del estudiante, desarrollando sus capacidades y potencialidades, revalorizando las actividades y tareas académicas, además de, ofrecer un contexto escolar lo más normalizado posible.

Figura 1

Modelos de intervención educativa en dotación intelectual



Nota: Se detallan los 3 modelos de intervención educativa, así como los tipos de enriquecimiento curricular, de aceleración y de agrupamiento.

El Modelo de Enriquecimiento Escolar (Schoolwide Enrichment Model – SEM), diseñado por (Renzulli, 2008, p.29) mismo que destaca su relevancia explicando que:

Es un conjunto sistémico de estrategias específicas para incrementar el esfuerzo del estudiante, el gozo o disfrute por el aprendizaje y su desempeño, integrando un amplio rango de experiencias de aprendizaje de nivel avanzado y de destrezas de pensamiento superiores en cualquier área curricular de estudio o patrón de organización escolar.

Hace referencia a experiencias educativas transformadoras, dinámicas y variadas en relación al currículo tradicional, planteando como meta, ofrecer un plan de estudios donde se profundicen los contenidos, así como fortalecer las estrategias de enseñanza por parte del docente. Este modelo de intervención presenta como objetivo, enseñar con mayor profundidad contenidos, procedimientos, destrezas y actitudes inherentes a un campo de la ciencia, apoyándose en la motivación y la estructura cognitiva, y tomando como referencia el fortalecimiento intelectual de cada estudiante.

Por otro lado, el aceleramiento es para algunos autores la estrategia más efectiva que permitirá a estos estudiantes desenvolverse evidenciando un mejor desarrollo cognitivo y desempeño en todas las áreas. Según (Tourón y Reyero, 2000, p.4) explican que el nivel de reto o de dificultad para los y las estudiantes con dotación intelectual supone dos posibles consecuencias:

Que los alumnos se acomoden a un nivel de trabajo que les supone un esfuerzo mínimo, con lo cual estarán trabajando muy por debajo de sus posibilidades, o bien que pos aburrimiento y tedio desplieguen todo un conjunto de pautas de comportamiento desadaptativas respecto a la escuela y el aprendizaje.

En ese sentido, y considerando que existen diferencias significativas a nivel psicológico, cognitivo y académico entre estudiantes con genialidad o dotación intelectual y estudiantes sin esta condición, aun teniendo la misma edad cronológica, se justifica y exige un procedimiento educativo diferenciado para los/as estudiantes con esta condición. Ya que la aceleración involucra el ajuste del tiempo de aprendizaje para cubrir las capacidades del estudiante, y este ajuste acarreará a niveles de abstracción más elevados, un pensamiento más divergente o creativo y el dominio de contenido más difícil.

En otro contexto, el modelo de agrupamiento permite reunir a estudiantes con similares capacidades, habilidades o destrezas, ofreciendo programas educativos adecuados a su nivel cognitivo, alcanzando con ello brindar una enseñanza especializada de acuerdo a las características cognitivas, madurativas. Logrando con ello mayor interés y motivación por parte de los y las estudiantes. Existen dos tipos de agrupamiento para realizarlo dentro del establecimiento educativo o de manera externa: a) Agrupamiento total, para ello se debe contar con escuelas extraordinarias, como escuelas que ofrecen programas especiales para estudiantes con dotación intelectual de manera extracurricular. b) Agrupamiento parcial, para ello la escuela debe tener una adecuada organización y un horario flexible que permita a los/as estudiantes agruparse de manera homogénea.

Estrategias Metodológicas de Enseñanza en Dotación Intelectual

Para (Trudeau, 2004, p. 94) "La matemática pura es el mejor juego del mundo. Es más absorbente que el ajedrez, más que una apuesta en el póker, y dura más que el Monopolio. Es gratis. Se puede jugar en cualquier parte, Arquímedes lo hizo en una bañera". Es decir, los y las docentes de matemática tienen la oportunidad de involucrar a sus estudiantes en un mundo de diversión y retos, siempre que se cuente con el conocimiento de las estrategias metodológicas que pueden utilizar en beneficio del aprendizaje de sus discentes, y mucho más si se tratan de estudiantes con dotación intelectual. Es así que, los y las estudiantes tienen la oportunidad de conocer y usar números; investigando y resolviendo problemas; utilizando habilidades prácticas de estimación, medición y precisión; usando aplicaciones tecnológicas; demostrando variables y patrones; usando tablas y gráficos; usando álgebra; demostrando comprensión geométrica; construyendo pruebas; haciendo predicciones y formulando preguntas; y recolectar datos para analizar y comunicar los resultados. Es decir, se potencia el aprendizaje significativo y no la memorización, por medio de estrategias que posibiliten trabajar en actividades prácticas e intelectuales para profundizar el aprendizaje.

Entre las estrategias más utilizadas a nivel mundial en estudiantes con dotación intelectual tenemos: a) La Taxonomía del pensamiento de Benjamín Bloom, es un modelo de diferenciación, ideal para crear y utilizar actividades desafiantes para estos estudiantes. Se describe de manera jerárquica seis niveles de aprendizaje, siendo

que los niveles superiores dependen de la adquisición del conocimiento y habilidades de los niveles inferiores, tales como: conocimiento, comprensión, aplicación, análisis, síntesis, evaluación y creación. b) Diferenciación Curricular, es una forma de planificar el currículo para todos los estudiantes al mismo tiempo, en el mismo espacio y contexto. Incluye descripciones de diferentes tareas de aprendizaje para estudiantes auditivos, visuales y táctiles-kinestésicos, además de sus actividades de extensión para estudiantes con dotación intelectual. c) Experiencias de aprendizaje escalonadas, esta estrategia permite diferenciar simultáneamente a todos los y las estudiantes, en su experiencia de aprendizaje escalonado, que utiliza Taxonomía o Matriz de Pensamiento, la cual permite planificar actividades de aprendizaje debidamente desafiantes para los y las discentes en todos los niveles de pensamiento. d) Matriz de pensamiento, es una taxonomía de pensamiento que consta de siete tipos básicos de pensamiento o «acciones cognitivas». Estos son de lo más simple a lo más complejo: recuerdo, similitud, diferencia, causa y efecto, idea a ejemplo, ejemplo a idea y evaluación. Los docentes y los estudiantes, al comprender y utilizar por completo las siete acciones cognitivas, pueden lograr una metacognición compartida. e) Modelo de Kaplan, utiliza la profundidad, complejidad y novedad como procesos del pensamiento, el cual permite diversificar las tareas de aprendizaje mediante la aplicación de categorías de pensamiento. f) Seminarios Socráticos, el docente desempeña un rol de examinador o interrogador sobre las opiniones o argumentos de los y las estudiantes, participando de diálogos académicos con ellos y desafiando el pensamiento de sus estudiantes, con el objetivo de revelar lo apropiado o errado de sus ponencias. Es así que, el docente debe vigilar la eficacia de la información, haciendo a los y las estudiantes preguntas certeras y motivándoles a analizar la información de manera crítica. g) Método Heurístico, proviene del griego que significa hallar o inventar. En tal sentido, la heurística propone estrategias para resolver problemas, por medio de la comprensión de las operaciones cognitivas que son útiles en el proceso de construcción del aprendizaje. h) Método científico, tiene relación con la cadena de etapas que el estudiante debe recorrer para alcanzar un conocimiento científico, usando para esto instrumentos que sean fiables. Lo que hace este método es disminuir la influencia de la subjetividad en la ejecución del proceso de aprendizaje. No toma importancia a las certezas absolutas, sino, se desarrolla y funciona a partir de lo observable. i) Representación

mediante modelos matemáticos, esta estrategia trabaja sobre el factor de inteligencia que permite expresar la relación entre datos o información acerca de un objeto, concepto o situación en forma de representación matemática o simbólica, requiere de la creatividad para establecer esas relaciones y realizar las inferencias necesarias para plantear problemas en términos simbólicos, hacer las relaciones entre los valores, su representación y formular un modelo matemático que conduzca a la solución o conclusión de un problema, en este factor se conjugan la búsqueda exhaustiva y de información implícita entre otro procesos que incluyen la representación abstracta entre variables. j) Razonamiento lógico y aritmético, esta estrategia trabaja sobre el factor de inteligencia que consiste en la sustitución y resolución de situaciones novedosas o cotidianas a partir de su representación gráfica o numérica propia de lenguajes simbólicos. k) Proyecto de Estudio de Interés Personal, permite que el o la estudiante profundice las destrezas o contenidos de su interés, pero de manera guiada, difiriendo del aprendizaje independiente. Para lo cual, es necesario brindar tiempo a los y las estudiantes que trabajan en proyectos de estudio de interés personal para que en equipo comparen, compartan recursos y piensen en varias maneras de resolver los problemas de su investigación. l) Planificador de navegación de temas, brinda oportunidades para que los y las estudiantes averigüen sobre contenidos o temas que les interesen, e incluso descubrir temáticas que no eran de su conocimiento, estableciendo que puedan convertirse en el foco de una investigación a profundidad.

Metodología

La presenten investigación se enmarcó en el paradigma post positivista, el mismo que asume el realismo crítico de la realidad, pero aprehensible solo imperfecta y probabilísticamente. En la misma lógica, se basó en el enfoque cuantitativo, con la finalidad de poner énfasis en las teorías sustantivas. Lo cual, permitió medir el grado de relación que existe entre las variables, en el contexto educativo de la provincia de Pichincha. En el maro de los objetivos propuestos que guiaron la investigación a) Identificar el nivel de conocimiento y aplicación de modelos de intervención por parte de los/as docentes de la asignatura de matemática, para la atención de estudiantes con diagnóstico de Dotación Intelectual en las Instituciones Educativas de la provincia de Pichincha; y, b) Analizar el nivel de conocimiento y aplicación de estrategias metodológicas de enseñanza por parte de los docentes

de la asignatura de matemática, para estudiantes con Dotación Intelectual en las Instituciones Educativas de la provincia de Pichincha.

En la misma línea, para obtener el índice de confiabilidad del instrumento se utilizó como medida el coeficiente Alpha de Cronbach; misma que arrojó una fiabilidad total de la prueba de 0.984, que equivale a un nivel de confiabilidad alta o marcada. En cada uno de los indicadores se encontró que en modelos de intervención se presenta un alfa de (α= .942); en conocimiento de estrategias metodológicas, el índice fue de (α= .965); para aplicación de estrategias metodológicas, el índice fue de (α= .965). Como puede observarse, se establece un excelente nivel de fiabilidad en los tres indicadores.

Tabla 1
Resultado del análisis de fiabilidad del instrumento 1 y por cada componente del instrumento

Componentes analizados	**Alfa de Cronbach**	**N° de elementos**
Instrumento Total	.984	35
Modelos de intervención	,942	7
Conocimiento de estrategias metodológicas	,965	14
Aplicación de estrategias metodológicas	.976	14

En cuanto a la población, es necesario recalcar que según estadísticas del MinEduc en el Ecuador se encontraban laborando al 2017, 206.988 docentes a nivel nacional distribuidos en Instituciones Educativas activas escolarizadas según sostenimiento Fiscal o Pública, Fiscomisional, Particular o Privada y Municipal, no existen estadísticas de docentes distribuidos por área del conocimiento. En ese sentido, se aplicó la encuesta a 1135 docentes de la asignatura de matemática, distribuidos en las 214 Instituciones Educativas mencionadas, arrojando la siguiente información.

Tabla 2

Instituciones por sostenimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pública	662	58,3	58,3	58,3
	Privada	290	25,6	25,6	83,9
	Municipal	180	15,9	15,9	99,7
	Fiscomisional	3	,3	,3	100,0
	Total	1135	100,0	100,0	

De los 1135 profesionales encuestados, 662 profesionales que corresponden al (58,3%) laboran en instituciones públicas; 290 profesionales que representan el (25.6%) laboran en Instituciones Privadas; 180 profesionales que corresponden al (15,9%) laboran en instituciones municipales y 3 profesionales que representan el (0,3%) laboran en instituciones fiscomisionales. Se evidencia que una gran mayoría de profesionales en la asignatura de matemática investigados desempeñan sus funciones académicas en el ámbito público o fiscal.

En el mismo sentido, el (19,7%) laboran en Nivel Elemental; 164 profesionales que representan el (14.5%) laboran en nivel medio; 281 profesionales que corresponden al (24,8%) laboran en nivel superior y 466 profesionales que representan el (41,0%) laboran en Bachillerato. Se evidencia que una gran mayoría de profesionales en la asignatura de matemática investigados desempeñan sus funciones académicas en el Nivel de Bachillerato.

Así mismo, 555 se identifican con el género masculino y que corresponde el (48.9%); 580 profesionales se identifican con el género femenino y representan (51.1%). Se evidencia que existe una paridad en cuanto al número de profesionales que se identifican con el género masculino como con el femenino.

Tabla 3

Profesión de los y las docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Docente	987	87,0	87,0	87,0
	Ingeniero	93	8,2	8,2	95,2
	Arquitecto	4	,4	,4	95,5
	Otros	51	4,5	4,5	100,0
	Total	1135	100,0	100,0	

De los 1135 profesionales encuestados, 987 que corresponden al 87,0% son docentes de profesión; 93 que representan al 8.2% tienen el título universitario de Ingenieros; 4 profesionales que corresponden al (0,4%) tienen el título de Arquitectos y 51 que representan el (4,5%) tienen otras profesionales no relacionadas con la docencia. Lo cual permite identificar que la gran mayoría de profesionales que dictan clases en la asignatura de matemática son pedagogos con título universitario.

Además, la edad cronológica alcanza una media de 41 años; en cuanto a los años de graduación de la Universidad presentan una media 14.71 años; en cuanto a los años de experiencia laboral dentro del sistema educativo alcanzan una media de 14.56 años, lo que puede significar que, al presentar una edad madura y con un cúmulo de experticia en el campo docente, su nivel de conocimiento y aplicación dentro de su labor diaria es adecuada y eficiente.

Resultados

Los datos obtenidos se analizaron siguiendo un diseño ex post facto, para ello y de acuerdo con los objetivos de la investigación se emplearon técnicas descriptivas de análisis de datos, de comparación de diferencias de medias, la prueba *t* de diferencia de medias para dos grupos independientes, según se asuman varianzas iguales o desiguales, técnicas correlaciónales tales como el coeficiente de correlación lineal de Pearson.

Tabla 4

Estadísticos descriptivos

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	% de logro
Modelos de intervención para atención de la dotación intelectual	7	28	12,8	5,3	46
Conocimiento de estrategias metodológicas	12	56	28,3	10,6	51
Aplicación de estrategias metodológicas	12	56	29,5	12,0	53

De la población investigada, se observa que en el indicador Modelos de Intervención para la atención de la dotación Intelectual, los/as docentes alcanzan una media de 12.8, con un porcentaje de logro de 46%, lo cual significa que es bajo el nivel de conocimiento de los modelos de intervención, lo cual va a dificultar al abordaje o adaptación curricular que se realice a los/as estudiantes con dotación intelectual dentro del aula. En el caso del conocimiento de estrategias metodológicas para atención de dotación intelectual, la población investigada alcanza una media de 28.3 con un porcentaje de logro de 51%, lo cual representa que el nivel de conocimiento es aceptable, aunque no adecuado. Con respecto a la aplicación de estrategias metodológicas para atención de dotación Intelectual, alcanza una media de 29.5 con un porcentaje de logro de 53% lo cual evidencia que el nivel de aplicación es aceptable pero no adecuado. En todos los indicadores la población se muestra heterogénea en su nivel de respuestas. Por lo tanto, es imprescindible generar espacios de reflexión desde la academia y el MinEduc sobre la importancia de formar y capacitar a los y las docentes noveles y antiguos en el quehacer pedagógico, en especial en modelos de intervención y estrategias metodológicas para lograr una sociedad equitativa y justa con las necesidades cognitivas, emocionales y sociales, intereses, motivaciones de los y las estudiantes con dotación intelectual, como parte de la diversidad social en la que nos desenvolvemos.

Tabla 5

Correlaciones

		Modelos	Conocestrategias	Aplicacion estrategias
Modelos de intervención	Correlación de Pearson	1	,742**	,721**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	1135	1135	1135
Conocimiento de estrategias metodológicas de aprendizaje	Correlación de Pearson	,742**	1	,896**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	1135	1135	1135
Aplicación de estrategias metodológicas de aprendizaje	Correlación de Pearson	,721**	,896**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	1135	1135	1135

Fuente: Elaboración propia

Entre la modelos de intervención y el indicador de conocimiento de estrategias metodológicas existe una correlación significativa, la correlación de Pearson (r=0.742") señala un nivel medio, lo cual significa que mientras conocimiento de modelos de intervención tengan los y las docentes, mayor será el conocimiento de estrategias metodológicas para atender a la población con dotación intelectual**;** entre modelos de intervención y el indicador de aplicación de estrategias metodológicas existe una correlación significativa, la correlación de Pearson (r=0.721") señala a un nivel medio, lo que significa que mientras más conocimiento tengan de Modelos de intervención los y las docentes de matemática, mayor será su nivel de Aplicación de Estrategias Metodológicas para atender a la población con dotación intelectual.

Entre conocimiento de estrategias metodológicas y el

indicador de aplicación de estrategias metodológicas existe una correlación significativa, la correlación de Pearson (r=0.896") señala un nivel fuerte, lo que significa que entre mayor conocimiento de estrategias metodológicas tenga el o la docente de matemática, mayor será el nivel de aplicación de estas estrategias.

Prueba T

Tabla 6

Población de instituciones públicas y privadas

		Prueba t para la igualdad de medias		
Gl		**Sig. (bilateral)**	**Diferencia de medias**	
Modelos de intervención	Se asumen varianzas iguales	950	,004	-1,120
	No se asumen varianzas iguales	547,278	,004	-1,120
Conocimiento de estrategias	Se asumen varianzas iguales	950	,006	-2,088
	No se asumen varianzas iguales	560,912	,006	-2,088
Aplicación de estrategias	Se asumen varianzas iguales	950	,010	-2,229
	No se asumen varianzas iguales	559,464	,010	-2,229

Fuente: Elaboración propia

En el indicador modelos de intervención el P- valor es de (.004), lo cual indica que existe una diferencia significativa entre la media de conocimiento de modelos de intervención por parte de los y las docentes de las instituciones públicas y la media de conocimiento de modelos de intervención por parte de los docentes de matemática de las instituciones privadas.

En el indicador conocimiento de estrategias metodológicas el P-valor es de (.006), lo cual indica que existe una diferencia significativa

entre la media de conocimiento de estrategias metodológicas por parte de los docentes de las instituciones públicas y la media de conocimiento de estrategias metodológicas por parte de los docentes de matemática de las instituciones privadas.

En el indicador aplicación de estrategias metodológicas el P-valor es de (.010), lo cual indica que existe una diferencia significativa entre la media de aplicación de estrategias metodológicas por parte de los docentes de las instituciones públicas y la media de aplicación de estrategias metodológicas por parte de los docentes de matemática las instituciones privadas.

Tabla 7

Población de instituciones públicas y municipales

		Prueba t para la igualdad de medias		
		Gl	**Sig. (bilateral)**	**Diferencia de medias**
Modelos de intervención	Se asumen varianzas iguales	840	,504	,294
	No se asumen varianzas iguales	335,721	,456	,294
Conocimiento de estrategias	Se asumen varianzas iguales	840	,498	,598
	No se asumen varianzas iguales	341,480	,446	,598
Aplicación de estrategias	Se asumen varianzas iguales	840	,059	1,891
	No se asumen varianzas iguales	335,565	,036	1,891

Fuente: Elaboración propia

En el indicador modelos de intervención el P- valor es de (.456), lo cual indica que No existe una diferencia significativa entre la media de conocimiento de modelos de intervención por parte de los docentes de las instituciones públicas y la media de conocimiento de modelos de intervención por parte de los docentes de matemática de las instituciones municipales.

En el indicador conocimiento de estrategias metodológicas el P-valor es de (.446), lo cual indica que No existe una diferencia significativa entre la media de conocimiento de estrategias metodológicas por parte de los docentes de las instituciones públicas y la media de conocimiento de modelos de intervención por parte de los docentes de matemática de las instituciones municipales.

En el indicador aplicación de estrategias metodológicas el P-valor es de (.036), lo cual indica que existe una diferencia significativa entre la media de aplicación de estrategias metodológicas por parte de los docentes de las instituciones públicas y la media de aplicación de estrategias metodológicas por parte de los docentes de matemática las instituciones municipales.

Tabla 8

Población de instituciones privadas y municipales

		Prueba t para la igualdad de medias		
		Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
Modelos de intervención	Se asumen varianzas iguales	468	,004	1,414
	No se asumen varianzas iguales	433,576	,002	1,414
Conocimiento de estrategias	Se asumen varianzas iguales	468	,005	2,686
	No se asumen varianzas iguales	431,294	,003	2,686
Aplicación de estrategias	Se asumen varianzas iguales	468	,000	4,120
	No se asumen varianzas iguales	427,675	,000	4,120

*Fuente***:** Elaboración propia

En el indicador Modelos de Intervención el P- valor es de (.002), lo cual indica que existe una diferencia significativa entre la media de conocimiento de Modelos de Intervención por parte de los docentes de las Instituciones Privadas y la media de conocimiento de Modelos de Intervención por parte de los docentes de matemática de las Instituciones Municipales.

En el indicador Conocimiento de Estrategias Metodológicas el P-valor es de (.003), lo cual indica que existe una diferencia significativa entre la media de Conocimiento de Estrategias Metodológicas por parte de los docentes de las Instituciones Privadas y la media de Conocimiento de Estrategias Metodológicas por parte de los docentes de matemática de las Instituciones Municipales.

En el indicador Aplicación de Estrategias Metodológicas el P-valor es de (.000), lo cual indica que existe una diferencia significativa entre la media de Aplicación de Estrategias Metodológicas por parte de los docentes de las Instituciones Privadas y la media de Aplicación de Estrategias Metodológicas por parte de los docentes de matemática las Instituciones Municipales.

Tabla 9

Población de instituciones públicas y fiscomisional

		Prueba t para la igualdad de medias		
		Gl	**Sig. (bilateral)**	**Diferencia de medias**
Modelos de intervención	Se asumen varianzas iguales	663	,274	-3,434
	No se asumen varianzas iguales	2,025	,324	-3,434
Conocimiento de estrategias	Se asumen varianzas iguales	663	,097	-10,480
	No se asumen varianzas iguales	2,018	,239	-10,480
Aplicación de estrategias	Se asumen varianzas iguales	663	,082	-12,448
	No se asumen varianzas iguales	2,012	,287	-12,448

Fuente: Elaboración propia

En el indicador Modelos de Intervención el P- valor es de (.274, lo cual indica que No existe una diferencia significativa entre la media de Identificación de Genialidad de los docentes de las Instituciones Públicas y la media de Identificación de Genialidad de los docentes de matemática de las Instituciones Fiscomisionales.

En el indicador Conocimiento de Estrategias Metodológicas el P- valor es de (.097), cual indica que No existe una diferencia significativa entre la media de Identificación de Genialidad

de los docentes de las Instituciones Públicas y la media de Identificación de Genialidad de los docentes de matemática de las Instituciones Fiscomisionales.

En el indicador Aplicación de Estrategias Metodológicas el P- valor es de (.082), lo cual, indica que, No existe una diferencia significativaentre la media de Aplicación de Estrategias Metodológicas por parte de los docentes de las Instituciones Públicas y la media de Aplicación de Estrategias Metodológicas por parte de los docentes de matemática las Instituciones Fiscomisionales.

Discusión

La mayoría de los y las docentes de matemática investigados se ubican en un nivel medio y bajo de conocimiento de los modelos de intervención, lo cual puede deberse a la falencia en su formación inicial, lo que convoca a las Facultades de Educación del país a revisar, analizar y ajustar sus mallas curriculares, unidades didácticas y contenidos, con la finalidad de reflexionar sobre lo que se ha hecho y se hará en favor de los y las estudiantes con rasgos de dotación intelectual. Por otro lado, se evidenció en el estudio, un porcentaje de la población investigada no tiene formación pedagógica, incidiendo de manera no adecuada en su labor docente. En cuanto, a su nivel de conocimiento y aplicación del modelo de enriquecimiento curricular, la mayoría de los y las docentes se ubican en un nivel medio y bajo de conocimiento, lo cual puede deberse a que, al ser una respuesta para estudiantes con dotación intelectual, y hasta el momento no se ha establecido una campaña para identificar a estos estudiantes, no ha sido relevante implementar este modelo dentro del sistema educativo ecuatoriano. Es necesario considerar que el modelo de enriquecimiento es la mejor respuesta que las instituciones educativas le pueden brindar al estudiante con dotación intelectual, ya que permite potenciar el aprendizaje por medio de retos académicos, teniendo en cuenta que a estas personas les mueve el deseo de aprender. En cuanto al modelo de agrupación se evidencia un resultado similar al anterior, la mayoría de los y las docentes se ubican en un nivel medio y bajo de conocimiento y aplicación. Es cierto que el modelo como tal, no es factible dentro del sistema educativo ecuatoriano por sus características de sobrepoblación y poca flexibilidad de los horarios. En tal sentido, su implementación se la puede realizar en fundaciones o centros extracurriculares que brinden a los y las estudiantes con dotación intelectual la posibilidad de compartir sus intereses y capacidades. Por otro lado, el modelo de aceleración

curricular también presenta un nivel de conocimiento y utilización media y baja por parte de las y los docentes investigados, ya que evidencian a pesar que hasta el 2012, la aceleración era la única adaptación curricular para la población con dotación intelectual en el Ecuador y apenas en el 2016 con el acuerdo 080 se reincorporó como una de las modificaciones curriculares que las instituciones educativas pueden utilizar como respuesta a las altas capacidades cognitivas, entonces es preocupante que los y las docentes de las instituciones públicas, privadas, municipales y fiscomisionales desconozcan la normativa legal y no se capaciten en estos temas para mejorar su labor en el aula.

En cuanto a conocimiento de las estrategias metodológicas de enseñanza por parte de los y las docentes de la asignatura de matemática, se concluye que la mayoría de la población investigada se ubica entre un nivel medio y bajo de conocimiento. En este contexto, cuando se analizan a cada estrategia metodológica se presentan los siguientes resultados, la población investigada presenta un nivel medio y bajo en cuanto a conocimiento en: Taxonomía del Pensamiento, Diferenciación del plan de estudios, Experiencias escalonadas, Matriz de pensamiento, Modelo de Kaplan, Seminarios socráticos, Método Hermenéutico, Método Científico, Representación mediante modelos matemáticos, Razonamiento lógico y aritmético, Proyecto de estudio de interés personal, Planificador de navegación de temas, Planificador experto y Método de tarjetas de notas.

Del mismo modo, en cuanto a la aplicación de estrategias metodológicas de enseñanza en general por parte de los y las docentes de la asignatura de matemática, se concluye que la mayoría de la población investigada se ubica entre un nivel medio y bajo de conocimiento. En este contexto, cuando se analizan a cada estrategia metodológica se presentan los siguientes resultados, la población investigada presenta un nivel medio y bajo en cuanto a la aplicación en: Taxonomía del Pensamiento, Diferenciación del plan de estudios, Experiencias escalonadas, Matriz de pensamiento, Modelo de Kaplan, Seminarios socráticos, método Hermenéutico, Método Científico, Representación mediante modelos matemáticos, Razonamiento lógico y aritmético, Proyecto de estudio de interés personal, Planificador de navegación de temas, Planificador experto y Método de tarjetas de notas. Es coherente que exista una marcada correlación entre el nivel de conocimiento y el nivel de aplicación, ya que lo que se conoce, se utiliza; en el caso de los/as docentes de la

asignatura de matemática demuestran mediante análisis estadístico que, al desconocer las estrategias, no las pueden aplicar en las aulas.

Ahora bien, los resultados responden a un sistema educativo rígido, que no permite establecer estrategias que privilegien las capacidades de los y las estudiantes, ya que dentro de la enseñanza se considera el desarrollo de destrezas, pero no se logra un adecuado nivel de desarrollo de procesos cognitivos que le permitan al dicente poder comprender, aplicar, sintetizar, analizar, evaluar y hasta crear; llegando solo al mero conocimiento y aplicación para demostrar que aprendió y sea promovido al inmediato superior. Se toma como parte de la discusión la siguiente reflexión de Gladwell (2009):

Los biólogos suelen hablar de la "ecología" de un organismo: el roble más alto del bosque es el más alto no sólo por haber nacido de la bellota más resistente, sino también porque ningún otro árbol le bloqueó la luz del sol, porque el subsuelo que rodeaba sus raíces era profundo y rico, porque ningún conejo le mordisqueó la corteza cuando era un tallo joven, ni un leñador lo taló antes de que madurara. (p.27)

En relación a la analogía anterior, es necesario entenderla desde el ámbito de la educación, la cual ha sido concebida en el Ecuador como un proceso de formación y transmisión de conocimientos por parte de los/as profesores hacia los/as estudiantes, siendo calificados todos como iguales, sin considerar sus características o necesidades educativas. Esto quiere decir que el mismo ambiente de aprendizaje se vuelve tedioso y hasta confuso para muchos niños, niñas o adolescentes que se sienten atados a un sistema poco flexible, donde la misma formación inicial de los/as docentes no permite que cada persona pueda fortalecer o potenciar sus habilidades, capacidades y destrezas.

En tal sentido, cobra importancia la preocupación por parte del estado tanto a nivel de MinEduc como de la Academia, en capacitar a todos los y las docentes sobre los modelos y estrategias metodológicas para atención de estudiantes con necesidades educativas especiales, y con especial atención a los y las discentes con rasgos de dotación intelectual. Así mismo, es importante considerar que la asignatura de matemática es compleja, ya que requiere de altos niveles de atención para comprender, analizar, comparar, evaluar y crear; por lo que se convierte en un reto para los/as estudiantes con dotación intelectual.

Conclusiones

En el estudio realizado en 214 instituciones educativas de la provincia de Pichincha, con una población de 1135 docentes de la asignatura de matemática, distribuidos en los niveles de básica elemental, básica media, básica superior y bachillerato; estadísticamente se determinó que los modelos de intervención presentan relación significativa con las estrategias metodológicas de enseñanza, esto quiere decir que entre mejor sea el conocimiento de modelos de intervención mejor será el conocimiento y utilización de estrategias metodológicas de enseñanza.

Por otro lado, la mayoría de las y los docentes de matemática investigados se ubican en un nivel medio y bajo de conocimiento de los modelos de intervención tanto en enriquecimiento curricular, modelo de agrupación y de aceleración curricular. En cuanto a conocimiento de las estrategias metodológicas de enseñanza en general por parte de los y las docentes de la asignatura de matemática, se concluye que la mayoría de la población investigada se ubica entre un nivel medio y bajo de conocimiento.

Así mismo, en cuanto al conocimiento de modelos de intervención educativa entre instituciones públicas y privadas existe una diferencia significativa; entre instituciones públicas y municipales no existe una diferencia significativa; entre instituciones privadas y municipales existe una diferencia significativa; y entre instituciones públicas y fisco misionales no existe una diferencia significativa.

En el mismo contexto, en cuanto al conocimiento de estrategias metodológicas de enseñanza entre instituciones públicas y privadas existe una diferencia significativa; entre instituciones privadas y municipales existe una diferencia significativa; entre instituciones públicas y municipales no existe una diferencia significativa; y entre instituciones públicas y fisco misionales no existe una diferencia significativa.

En cuanto a la aplicación de estrategias metodológicas, entre instituciones públicas y privadas existe una diferencia significativa; entre instituciones públicas y municipales existe una diferencia significativa; entre instituciones privadas y municipales existe una diferencia significativa; y entre instituciones públicas y fiscomisionales no existe una diferencia significativa.

Referencias Bibliográficas

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Venezuela: Episteme

Camacho B. (2016). Formación, conocimientos y evaluación personal del profesorado ante los alumnos de altas capacidades en el aula. España: Universidad Complutense de Madrid

Camilloni A. (2007). El saber didáctico. *Didáctica General y Didáctica.* Argentina: Aldos

Deslile, J. & Lewis, B. (2003). The survival guide for Teacher of gifted kids. Estados Unidos: Free Spirit Publishing

Esparza G. y Garnat M. (1998). Estrategias metodológicas para mejorar la enseñanza de la historia mundial del módulo de ciencias sociales de preparatoria. México: UANL.

Feldhusen J. (2005). Educating Gifted and Talented Youth for High-Level Expertise and Creative Achievement. Estados Unidos: Educacional Research Journal

Fernández, M. y Sánchez, M. (2011). Cómo favorecer el Desarrollo Social, Creativo y Emocional del Niño con Altas Capacidades Intelectuales. España: Publidisa

Fonseca C. (2016). Emotional Intensity in giften students. Estados Unidos: Prufrock Press

Fonseca, M. (2007). Las inteligencias múltiples en la enseñanza del español: Los estilos cognitivos de aprendizaje. En Pastor Villalba, C. (ed.)

Galbraith, J. (2013). The Survival al guide for Gifted kids. Estados Unidos: Free Spirit Publishing Inc.

García, J. y Abaurrea, V. (1997). Alumnado con sobredotación intelectual / altas capacidades. Orientaciones para la respuesta educativa. España: Gobierno de Navarra. Departamento de Educación y Cultura.

Gardner, H. (2000). La educación de la mente y el conocimiento de las disciplinas: Lo que todo estudiante debería aprender. Barcelona: Paidós.

Goleman, D. (2007). La Inteligencia Emocional en la empresa. Argentina: Bolsillo Zeta

Goleman, D. (2007). La Inteligencia Emocional. *Por qué es más importante que el cociente intelectual.* Argentina: Printing Books

González (2003). Factores determinantes del bajo rendimiento académico en educación secundaria. Madrid: UCM.

Gómez M. y Mir V. (2011). *Altas capacidades en niños y niñas*. Detección, Identificación e Integración en la Escuela y en la Familia. España: Narcea.

Gross, M. (2004). Exceptionally

Gifted Children. 2ed. Estados Unidos: Routledge

Hernández, R. (2004). Metodología de la Investigación. Cuba: Felix Varela.

Holt, B. & Triska, D. (2013). Differentiated Projects for gifted students. Estados Unidos: Prufrock Press Inc.

Journal of Neuroscience 31 January (2007). Anatomical Traces of Vocabulary Acquisition in the Adolescent Brain. HweeLing Lee, Joseph T. Devlin, Clare Shakeshaft, Lauren H. Stewart, Amanda Brennan, Jen Glensman, Katherine Pitcher, Jenny Crinion, Andrea Mechelli, Richard S. J. Frackowiak, David W. Green and Cathy J. Price. 27 (5) 1184-1189; https://doi.org/10.1523/JNEUROSCI.4442-06.2007

Lastra (2005). Propuesta metodológica de enseñanza y aprendizaje de la Geometría, aplicada en escuelas críticas. Chile: UCH.

Lewis A. (2003). Tests Psicológicos y Evaluación. Undécima edición. México: Pearson

Link J. & Roberts J. (2012). *Differentiating Instruction with centers in the gifted classroom.* Estados Unidos: Prufrock Press Inc.

Macías, M. (2002). Las múltiples inteligencias. *Psicología desde el Caribe.*

Matamala, R. (2005). Las estrategias metodológicas utilizadas por el profesor de matemática en la enseñanza media y su relación con el desarrollo de habilidades intelectuales de orden superior en sus alumnos y alumnas. Chile: UCH (p.97)

Montero, J. (2010). Enseñar Matemáticas a alumnos con necesidades educativas especiales. España: Graficas Muriel

Morales F. (2015). *Análisis de la efectividad de las técnicas metodológicas de enseñanza – aprendizaje que utilizan los docentes de estudios sociales, específicamente en el área de Geografía en la sección 9-5 el Colegio Técnico profesional de San Isidro de El General, circuito escolar 03 de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledon*. Costa Rica: UISIL. (p. 76)

Navarro R. (2003). El rendimiento académico: Concepto, Investigación y Desarrollo. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Vol. I, No. 2.

Perkins D. (2001). La escuela inteligente. España: Gedisa

Ricart D. y Bourse P. (2014). Hijos brillantes, alumnos

sobresalientes. Argentina: Bonum

Rivas M. (2008). Procesos cognitivos y aprendizaje significativo. España: Comunidad de Madrid.

Ruf, D. (2009). 5 Levels of gifted. Estados Unidos: Great Potential Press

Sánchez, A. (2014). Altas capacidades intelectuales: sobredotación y talentos–Detección, evaluación, diagnóstico e intervención educativa familiar. Alcalá – España. Editorial Formación Alcalá - 2da. Ed.

Sánchez, M. (1997). Identificación, Evaluación y Atención a la Diversidad del Superdotado. España: Aljibe

Sánchez, L. (2010). Habilidades Intelectuales- Una guía para su potenciación. México. Editorial Alfa Omega - primera edición.

Silverman, L. (2013). Giftedness 101. Estados Unidos: Springer Publishing Company

Stenberg (1987). Inteligencia II. Atención, memoria e inteligencia. España:

Torrego J. (2011). Alumnos con altas capacidades y aprendizaje cooperativo. Un modelo de respuesta educativa. España: Fundación SM.

Tourón, J.; Peralta, F. Repáraz, Ch. (1996). "La aceleración como estrategia educativa para alumnos de alta capacidad académica: concepto, modalidades y evaluación de resultados"". España: Revista Española de Pedagogía – Universidad de Navarra.

Tourón J. y Reyero M. (2000). La identificación de alumnos con alta capacidad: un reto pendiente para el sistema educativo. Madrid: Revista Española de Pedagogía – Universidad de Navarra.

Winebrenner´s S. (2012). Teaching Gifted Kids in today´s classroom. Estados Unidos:

Free Spirit Publishing.

2. Estrategias en la dirección de la formación de profesores desde la virtualidad. Una experiencia en acción

Strategies in the direction of teacher training from virtuality. An experience in action

Pedro Luis González Rivera
Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-3634-7690
pgonzalezr@ups.edu.ec

Angélica Susana Pombo Bermeo
Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-3637-7024
apombo@ups.edu.ec

Resumen

En el marco de la emergencia sanitaria provocado por la covid 19 se jerarquiza la importancia de la dirección en las instituciones educativas, incluidas las universidades. Un problema cardinal se expresa en ¿cómo estructurar una estrategia para la dirección científica de la formación de profesores en el contexto de la virtualidad? El objetivo del presente trabajo se dirige a valorar experiencias en las estrategias para la dirección educativa en la universidad en las condiciones de la virtualidad. En ese sentido, resulta de interés profundizar en las principales acciones estratégicas sobre la gobernanza universitaria, el liderazgo pedagógico y la capacitación, entre otros aspectos. Desde los preceptos generales de la investigación con enfoque mixto, los métodos y técnicas de la investigación facilitaron el acercamiento al objeto de estudio, en este caso el proceso de dirección educativa. La combinación de métodos teóricos como el análisis y la síntesis en el proceso directivo en las instituciones de Educación, se combinó con lo histórico lógico y otros procederes empíricos como la observación y la revisión bibliográfica de documentos y fuentes relacionados con la información de las carreras de Educación. La aplicación de las estrategias en la dirección del proceso de formación de profesores en tres direcciones principales: gobernanza, liderazgo y capacitación, hizo posible obtener determinados resultados positivos en diversos campos de la actividad docente educativa. Se concluye que las

acciones desarrolladas en las carreras de Educación en cumplimiento de las estrategias planteadas evidencian saltos cualitativos en el proceso de formación profesional de los futuros docentes.
Palabras clave: estrategias de dirección; formación de profesores; gobernanza universitaria; liderazgo pedagógico; capacitación.

Abstract

In the context of the covid-19 health emergency, the importance of leadership in educational institutions, including universities, is being ranked. A cardinal problem is expressed in how to structure a strategy for the scientific direction of teacher training in the context of virtuality? The objective of this paper is to assess experiences in the strategies for educational direction in the university in the conditions of virtuality. In this sense, it is of interest to delve into the main strategic actions on university governance, pedagogical leadership and training, among other aspects. From the general precepts of the research with mixed approach, the methods and techniques of the research facilitated the approach to the object of study, in this case the process of educational direction. The combination of theoretical methods such as analysis and synthesis in the management process in education institutions, was combined with the logical historical and other empirical procedures such as observation and bibliographic review of documents and sources related to the information of education careers. The application of the strategies in the direction of the teacher training process in three main directions: governance, leadership and training, made it possible to obtain certain positive results in various fields of educational teaching activity. It is concluded that the actions developed in the careers of Education in compliance with the strategies proposed evidence qualitative leaps in the process of professional training of future teachers.
Keywords: management strategies; teacher training; university governance; pedagogical leadership; training.

Introducción

En las condiciones del mundo actual se debate ampliamente la significación de la labor educativa en la transformación de la sociedad contemporánea. En particular, se discute sobre la eficacia educativa en el contexto de la emergencia sanitaria provocado por la covid 19, con el tránsito a la docencia virtual o híbrida. En ese marco se jerarquiza la importancia de la dirección de los procesos que transcurren en las instituciones escolares en todos los niveles, incluidas las universidades.

Desde un enfoque sociológico se discute el reconocimiento de la dirección como un tipo específico de actividad social. De igual modo, se problematiza el contenido esencial de la actividad de dirección científica o gobernanza, al incluir elementos que la relacionan con un sistema de influencias que se ejerce sobre un colectivo humano, a partir de determinados objetivos, propósitos o metas. De esa manera, la influencia ejercida se realiza de modo consciente, premeditada y en forma de sistema, lo que sugiere precisiones respecto al objeto de dirección.

Algunas interrogantes en la problematización de la dirección educativa se encaminan hacia los rasgos de la conducción de los procesos formativos en la actual coyuntura, en el sentido de la instrumentación de estrategias en la universidad. Un problema cardinal se expresa en ¿Cómo estructurar una estrategia para la dirección científica de la formación de profesores en el contexto de la virtualidad? Tal problema induce a repensar los componentes de la conducción de los diversos tipos de actividades que se desarrollan en el contexto educativo, concentrando la atención en la dirección de la formación de docentes, desde un enfoque que ubicar al ser humano como el sujeto principal del proceso de dirección educativa.

Precisamente, el objetivo del presente trabajo se dirige a valorar algunas experiencias en las estrategias para la dirección educativa en la universidad en las condiciones de la virtualidad, sobre la base teórica de los aportes de la revisión bibliográfica de publicaciones en revistas y otras bases de datos. Se parte de la idea de que, si se ejecuta un conjunto de acciones estratégicas en el proceso de dirección educativa, entonces se producirán transformaciones de calidad en la formación profesional de los estudiantes de las carreras de Educación.

Desde los preceptos generales de la investigación con enfoque mixto, los métodos y técnicas de la investigación cuantitativa y cualitativa facilitaron el acercamiento al objeto de estudio, en este caso el proceso de dirección educativa. La combinación de métodos teóricos como el análisis y la síntesis en el proceso directivo en las instituciones de Educación, se combinó con lo histórico lógico y otros procederes empíricos como la observación y la revisión bibliográfica de documentos y fuentes relacionados con la información de las carreras de Educación. Se desarrolló un intenso proceso de acción y reflexión entre los directivos y docentes de las carreras sobre los derroteros a seguir en las proyecciones integradoras de la

carrera durante un semestre.

A partir de lo anterior, pueden proyectarse determinadas estrategias en la dirección educativa en las instituciones de educación superior. En ese sentido, resulta de interés profundizar en las principales acciones estratégicas sobre la gobernanza universitaria, el liderazgo pedagógico y la capacitación, entre otros aspectos.

De igual modo, las transformaciones en la calidad de la formación profesional de los estudiantes pueden incluir elementos que se relacionan con el sistema de influencias que se ejerce sobre el colectivo de estudiantes y docentes, a partir de determinados objetivos, propósitos o metas. De esa manera, la influencia ejercida se realiza de modo consciente, premeditada y en forma de sistema, lo que sugiere precisiones respecto al objeto de dirección.

El proceso de indagación se planificó desde los preceptos de la investigación descriptiva y documental, con el apoyo de una variedad de métodos y técnicas, que incluyeron el análisis deductivo- inductivo desde lo general de la dirección educativa hasta las particularidades de ese proceso en la realidad del caso de estudio. Igualmente, se concibió la combinación de elementos de lo analítico en la descomposición de las características de dirección en las carreras de Educación, hasta la necesaria síntesis de esa realidad. También se consideró el análisis e interpretación de diversas fuentes bibliográficas sobre la dirección educativa, así como la exposición y valoración participativa de las acciones realizadas en función de la dirección de la formación de los estudiantes.

En ese sentido, los enfoques desde diversas ciencias, incluidas la Sociología de la Educación, la Pedagogía y la Didáctica desde su estrecha relación, exigen el desarrollo del pensamiento pedagógico innovador que se debe reflejar en las diversas estrategias a asumir en el marco del proceso de enseñanza aprendizaje.

El debate en torno a las estrategias en el marco docente abarca un amplio espectro de puntos de vista desde hace varias décadas. De esa manera, los criterios sobre las estrategias en la formación de profesionales adquieren dimensiones extraordinarias, pues según de la Torre y Violant (2001) se deben jerarquizar las estrategias creativas en la enseñanza donde resulta decisivo el papel del docente innovador, visto principalmente desde su rol como agentes sociales encargados de la educación del talento humano. En

ese marco las estrategias, concebidas como un conjunto de acciones para lograr un objetivo determinado, requieren de un enfoque innovador, a tono con las nuevas realidades sociales.

Al mismo tiempo en la evolución del tema en discusión se aprecia la influencia de determinados paradigmas científicos de las ciencias sociales, la Psicología y la Pedagogía. En ese sentido la concepción del aprendizaje escolar y la intervención educativa aporta importantes elementos en el basamento teórico de las estrategias educativas. Es por ello que, abundando en los sustentos constructivistas, se ha considerado que tanto el aprendizaje como la intervención educativa "constituyen la convergencia de diversas aproximaciones psicológicas a problemas" (Díaz Barriga 2002), como la interacción entre el docente, los alumnos, otros alumnos y el grupo, así como la utilización de diversas estrategias de aprendizaje cooperativo.

Según Díaz Barriga (2002), existe una gran variedad de definiciones, pero todas tienen en común que son procedimientos y pueden incluir varias técnicas, operaciones o actividades específicas. Estas persiguen como propósito el aprendizaje y la solución de problemas académicos. Igualmente se considera que las estrategias incluyen hábitos de estudio que se realizan flexiblemente, a la vez que pueden ser abiertas o encubiertas.

A su vez, en el caso de la docencia universitaria de nivel superior en sentido general, se considera que las estrategias didácticas deben tener su centro en los procesos de la motivación y compresión (Míguez 2005). Ello exige análisis integradores desde los procesos educativos en la formación inicial hasta el desarrollo de la capacitación permanente de profesores (González Rivera, 2016). Otras experiencias se han encaminado hacia el perfeccionamiento del proceso didáctico teniendo en cuenta el uso de estrategias innovadoras en los procesos de enseñanza y aprendizaje en el desarrollo de los cursos que conforman el área pedagógica del plan de estudio (Gonzaga 2011).

Diversos espacios han sido valorados en el proceso de formación de los individuos. Así, junto a la institución escolar, como la entidad que la sociedad ha creado para la formación de sus ciudadanos, se ha puesto énfasis en el rol de la familia como la primera institución social que contribuye a la preparación de los individuos para la vida sobre todo en la infancia y adolescencia (Bernal, Rivas, Urpi, 2012)

En torno a la conceptualización de las estrategias didácticas se ha

señalado que pueden considerarse como las "Acciones planificadas por el docente con el objetivo de que el estudiante logre la construcción del aprendizaje y se alcancen los objetivos planteados. Una estrategia didáctica es, en un sentido estricto, un procedimiento organizado, formalizado y orientado a la obtención de una meta claramente establecida. Su aplicación en la práctica diaria requiere del perfeccionamiento de procedimientos y de técnicas cuya elección detallada y diseño son responsabilidad del docente" (UNED, 2013). A su vez se agrega que la estrategia docente requiere de la planificación adecuada, la toma de decisiones conscientes por el profesor y la reflexión sobre las técnicas y actividades que se utilizarán con el propósito de cumplir los objetivos de aprendizaje.

De igual manera se identifica a las estrategias de aprendizaje desde diferentes visiones y a partir de diversos aspectos, lo que ha conducido a variadas definiciones en el área educativa. En ese sentido se han aportado ideas para considerar a las estrategias de aprendizaje como secuencias de procedimientos de nivel superior o planes orientados hacia la consecución de metas de que incluirían diferentes tácticas o técnicas de aprendizaje. Igualmente se ha considerado a las estrategias de aprendizaje como "una guía flexible y consciente para alcanzar el logro de objetivos, propuestos en para el proceso de aprendizaje. Como guía debe contar con unos pasos definidos teniendo en cuenta la naturaleza de la estrategia. De manera particular las estrategias de aprendizaje en la Educación a Distancia deben tener en cuenta las características de la persona adulta" (UNED, 2013).

De igual manera, se ha señalado que las estrategias son herramientas de corte sociocultural e interactivo. Se apunta que los propósitos de las estrategias se expresan mediante objetivos particulares de aprendizaje que tienen en cuenta la forma de seleccionar, adquirir, organizar e integrar los nuevos contenidos, e incluyen así mismo los cambios que pueden preverse en el estado afectivo o motivacional del quien aprende, en función de lograr mayor eficacia en la aprehensión de los contenidos curriculares o extracurriculares. Se ha explicado la necesaria coherencia de la estrategia didáctica, tanto desde el ángulo de la concepción pedagógica en que se sustenta la institución, como desde la vertiente de los diversos componentes de la planificación curricular, en primer lugar, los objetivos de aprendizaje y los contenidos. Esos aspectos manifiestan rasgos particulares en el marco de modalidades de instrucción

de significativa exigencia como la educación a distancia y en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, pues los estudiantes deberán evidenciar valores como la autonomía, la autodirección y la autorregulación en su proceso de aprender.

Lo anterior reviste características particulares en los distintos niveles educativos y áreas de conocimiento. Así, por ejemplo, en la Educación Superior organismos internacionales como la UNESCO han reiterado el enfoque de la educación inclusiva y de calidad, así como el papel significativo de la formación de los docentes. Las metas de la Educación 2030 expresadas en la Declaración de Incheon se proyectaron hacia una educación inclusiva, equitativa y de calidad y un aprendizaje a lo largo de la vida para todos (UNESCO, 2016). Es indudable que, en la capacitación profesoral, tanto en la etapa inicial como de modo permanente, las estrategias para la preparación en temas de Didáctica Universitaria, debe ser jerarquizada desde criterios de desarrollo institucional. (González Rivera, 2016).

La diversidad de tipos de estrategias en el ejercicio docente evidencia el creciente interés por desarrollar acciones educativas para favorecer el aprendizaje de los alumnos en variadas direcciones. Ese asunto ha provocado el debate entre las tendencias didácticas innovadoras y tradicionales en el discutido campo de la enseñanza de ciencias sociales. (Díaz Pérez, 2019).

Para autores como Álvarez-Álvarez, C., y Pascual-Díez, J. (2019), las estrategias didácticas en torno a la lectura en la formación de profesores en la fase inicial pueden repercutir favorablemente en las prácticas docentes de los futuros maestros en las aulas. De igual manera se ha reforzado la idea acerca del rol de la inclusión de las estrategias didácticas en los procesos de enseñanza y aprendizaje universitarios (Casasola 2020), así como acciones estratégicas dirigidas a la relación entre el emprendimiento y el desarrollo del pensamiento lógico en los estudiantes universitarios (González Rivera, Hernández y Sabino, 2020).

En el vocabulario más actual se percibe que se ha introducido el término gobernanza como un concepto que remite a un contenido más amplio que acepción recurrente de gobierno, al referirse a los aspectos de la dirección social desde las relaciones de poder. Precisamente al analizar la nueva gobernanza de los sistemas universitarios, Kehm (2012) se refiere principalmente al enfoque europeo y comparativo de las

reformas desde la denominada nueva gestión pública, teniendo en cuenta la visión de un grupo de reconocidos especialistas. Para ese estudio se tuvo en cuenta determinados presupuestos teóricos y conceptualizaciones de las ciencias políticas, las aproximaciones a la teoría de las organizaciones y otros constructos teóricos que posibiliten actualizar las relaciones entre universidad, Estado y mercado con el fin de modernizar el liderazgo y la gestión institucional, en función de los retos y demandas actualizadas.

De esa manera, según el autor citado, la aplicación de la gobernanza en las instituciones de Educación Superior ha sumido diversos significados, desde la innovación en la gestión universitaria. Al mismo tiempo se realiza una aproximación a interrogantes relacionadas con la naturaleza de la denominada "revolución de la gestión" en la enseñanza superior, las características básicas de las nuevas estructuras y prácticas de gestión introducidas en la enseñanza superior y otros aspectos relevantes. Por su parte, Carrasco (2017) analiza la incidencia de la Unión Europea como institución supranacional, en la configuración de los nuevos modelos de gobernanza del sistema de Educación Superior. Ello ha incidido en la supuesta eliminación del nivel de decisión de los Estados en la conformación de sus políticas universitarias, en beneficio de la puesta en práctica de políticas globales del organismo regional. Igualmente examina algunas de las reformas puestas en práctica en el espacio español.

El desarrollo del concepto de la gobernanza se ha valorado desde las necesidades del sistema de Educación Superior, en consonancia con los vínculos con la comunidad, según expresan Schmal y Cabrales (2018). Para ellos, los retos de la gobernanza en el caso chileno en el último cuarto del siglo XX se expresaron desde la concepción de bienes privados de la docencia, investigación y dirección dentro del sistema de instituciones universitarias. Las proposiciones que se plantean deben contribuir a desarrollar un modelo relacionado con la convivencia en el contexto social.

La gestión del directivo ha sido objeto de discusión entre los estudiosos de los temas de la calidad en los centros educativos. Algunos autores se han propuesto analizar en casos de estudio particulares, los vínculos entre la gestión institucional, administrativa y pedagógica y la calidad educativa de la institución educativa. Las recomendaciones que se han derivado de dicho examen se han encaminado a reforzar la gestión educativa teniendo como aspecto fundamental la convivencia entre los

sujetos participantes. Ello redunda en la consiguiente elevación del nivel de formación integral de los educandos.

Según Santin (2019), las transformaciones en la gobernanza universitaria se han reflejado en las prácticas de gestión institucional en las universidades nacionales en diversos países, incluida el caso de Argentina en el periodo 2003-2015. Los cambios en la gestión han sido el resultado de la influencia de la puesta en práctica de determinados programas de financiamiento específico desde los años 1990, que a su vez se reflejaron en los modelos de gobernanza universitaria. Ello condujo a la aplicación de políticas de descentralización en el uso del presupuesto, con la puesta en marcha de instrumentos como los contratos programa, que han impactado sobre el nivel de la política pública, que se ha reflejado directamente sobre los modelos de gobernanza.

El llamado a repensar la gobernanza en la universidad y otras instituciones del sistema educativo desde la investigación científica se ha asumido como parte de la crisis global (Elizalde 2019, 7-12). Al mismo tiempo se ha planteado la necesidad de estudiar la contribución de la gobernanza en la necesaria transformación de las instituciones de Educación Superior en la actualidad.

Por su parte, Mora contextualiza el complejo escenario en que se desarrolla la gobernanza en la educación superior, a partir del descenso creciente del número de estudiantes en modalidad presencial en las universidades por diversos factores. Para el autor citado, se incluye "…la llegada de nuevos actores educativos, entre los cuales se destacan las empresas y corporaciones, así como las universidades virtuales; la disminución demográfica; el costo del acceso y de la permanencia en la educación superior; la cada vez más limitada absorción laboral de profesiones otrora emblemáticas; y el desencanto de las nuevas generaciones con respecto a la formación profesional, por mencionar algunos factores…" (Mora y Andrés 2019, 59-73).

Las indagaciones más recientes han abordado las nuevas características de la gobernanza en las condiciones derivadas de la pandemia global desatada desde principios del año 2020 en determinados escenarios universitarios (Véliz, Dörner, A, Soto, y Toledo, 2021) y su relación con la integración de estrategias en la Educación Superior (Pérez y Rodríguez, 2020)

De igual manera, se ha señalado que existen fuertes vínculos entre

la gobernanza y el liderazgo, como factores claves de la cultura organizacional (Aguilar, Durán y Charria, 2020). El tema del liderazgo pedagógico en la dirección escolar ha suscitado un marcado interés en los estudios realizados desde hace varias décadas.

Las cualidades y características de los directivos han ocupado la atención de quienes han investigado sobre la dirección educacional, haciendo énfasis en el liderazgo para el cambio. Abogaba Torrecilla "por un liderazgo desde el interior de la escuela que inicie, impulse, facilite, gestione y coordine el proceso de transformación. Personas con una preparación técnica adecuada, sobre todo, con una actitud y un compromiso con la escuela, la educación y la sociedad capaces de ponerse al frente del proceso de cambio" (2006, 11-24).

De igual manera, el análisis del rol fundamental del liderazgo pedagógico como tendencia creciente en el desempeño de la dirección escolar, se ha sumido desde el vínculo entre la dirección y eficacia escolar, para lograr la eficacia necesaria en la labor formativa en las instituciones educativas (Cabrera, 2006). Desde la necesidad de potenciar el liderazgo pedagógico dentro de las investigaciones y políticas educativas, Bolívar (2010) considera la significación de la gestión directiva en las instituciones escolares para incrementar los resultados de aprendizaje en los estudiantes. Igualmente, desde una visión crítica reconoce la urgencia de lograr el liderazgo en el aprendizaje, con el concurso del liderazgo de los docentes y de la comunidad de profesionales.

Por su parte, Uribe (2010) valoró la posibilidad de profesionalizar la dirección escolar potenciando el liderazgo como una clave ineludible en la mejora escolar, teniendo en cuenta el rol decisivo del directivo en la creación de las condiciones que favorezcan el cumplimiento de las misiones educativas. Para el autor, el directivo debe liderar y no solo administrar los recursos de las instituciones a partir de una misión institucional consensuada en el colectivo pedagógico, el compromiso con el logro de altos objetivos institucionales y la conformación de un ambiente escolar que propicie la obtención de las metas propuestas.

De interés investigativo también ha resultado el estudio de las competencias necesarias en el perfil de un director académico de una institución superior (Montemayor, 2011). En ese sentido se ha tenido en cuenta la descripción de las funciones, responsabilidades, áreas de dominio, habilidades y hábitos. Se ha propuesto

un modelo tri circular, que abarca 3 áreas de competencias. Siguiendo a Montemayor (2011), pudieran desglosarse de la siguiente forma:

"Primera área, 5 competencias intelectuales y técnicas:

1. Conocimiento de la institución;
2. Conocimiento de fortalezas y oportunidades;
3. Conocimiento de modelos educativos;
4. Desarrollo de profesores y asuntos estudiantiles;
5. Preparación administrativa.
6. Segunda área, 3 competencias intelectuales, emocionales, analíticas y creativas:
7. Entender los principios;
8. Liderazgo y comunicación efectiva;
9. Habilidades razonamiento y toma de decisiones.
10. Tercera área, 2 competencias personales:
11. Papel del director académico en la institución;
12. Ética y Desarrollo Personal". (Montemayor, 2011, 205-218)

El liderazgo pedagógico de la dirección escolar y los enfoques e instrumentos para su evaluación, según Botía (2015), implican el reconocimiento del liderazgo pedagógico del directivo educacional. Ello se refleja en la valoración de determinadas acciones prácticas que deben resultar exitosas desde diversas dimensiones, incluidas el funcionamiento de la institución escolar, la labor docente y el aprendizaje de los estudiantes.

La estrecha relación entre la dirección escolar y el liderazgo pedagógico se considera un factor esencial para el logro de los objetivos formativos en las instituciones educativas. Ritacco y Amores (2018) destacan que, en el análisis de contenido del discurso de los directores de centros educativos, se hace perceptible la necesidad de desarrollar ampliamente la dimensión pedagógica en la gestión directiva. Según los autores, ello posibilita superar la complejidad y la inercia tradicional de la cultura escolar.

La necesidad de desarrollar acciones formativas de los individuos que ejercen cargos de dirección o aspiran a ocupar funciones de dirección, han sido estudiadas por diversos autores. Silva, Arco y Flores (2018) consideran que es una actividad que requiere de un conjunto conocimientos, habilidades y actitudes que no se adquieren solo a través de la experiencia, sino que se necesitan procesos de formación y actualización

especializados. La función directiva demanda cada vez más el desarrollo de competencias profesionales que respondan a los retos de la sociedad actual. Se valora que un directivo conozca y abarque mucho más sobre la organización y gestión de los centros escolares, pero también sobre la resolución de conflictos, la gestión de los recursos humanos o la gestión emocional. Según Rivera-Ruiz (2020) el liderazgo en la universidad está vinculado a la participación de los alumnos universitarios y sus aportes en los procesos de gobernanza.

El tema de la capacitación ocupa un lugar significativo en el debate sobre la labor de los directivos universitarios. En ese sentido, Moynelo, Peña, Fernández y Batista (2018**,** 141-154) plantean una estrategia de superación con el fin de perfeccionar la labor directiva de los funcionarios en instituciones de Educación Superior, sobre la base la actualización de forma permanente utilizando la superación de posgrado. Para ello se utilizaron vías de superación institucionales y la auto superación continua. El diseño de la estrategia integró cuatro etapas desde el diseño de las funciones de dirección, el diagnóstico del estado actual de la labor de dirección a través de la identificación de las necesidades de aprendizaje, el diseño de un programa de superación en dirección y la evaluación por especialistas de la estrategia propuesta. Finalmente, se logró concluir que la dirección debe ser concebirla como parte consustancial de la capacitación de los directivos y los demás sujetos involucrados, para cumplir los propósitos de la formación del profesional.

Consideraciones metodológicas sobre las estrategias en la dirección de las carreras de Educación de la sede de Guayaquil de la Universidad Politécnica Salesiana (UPS)

Teniendo en cuenta los presupuestos teóricos anteriores, los documentos normativos y metodológicos de la Educación Superior, los lineamientos de trabajo de la universidad y las directrices de la sede universitaria, se desarrolló un intenso proceso de acción y reflexión entre los directivos, docentes y estudiantes de las carreras de Educación sobre los derroteros a seguir en las proyecciones integradoras de la carrera durante un semestre. En un intenso y permanente proceso de formulación de ideas generadoras, aproximación paulatina a los propósitos y metas a alcanzar y debate participativo en el colectivo, se fueron perfilando los puntos coincidentes en las aspiraciones formativas a lograr con los docentes en formación.

En general, las estrategias a poner en práctica se concibieron como

un conjunto de acciones encaminadas al cumplimiento de las altas metas y propósitos a lograr en función de la formación integral de los futuros docentes. Para ello, se consideró como objetivo general contribuir a la dirección científica de los procesos sustantivos de la formación profesional de los estudiantes, mientras que en el plano de los objetivos específicos se proyectó la idea de planificar acciones participativas con los docentes y estudiantes, para influir en la actividad académica, de vinculación con la sociedad y la investigación de los docentes en formación inicial.

De esa manera, las acciones generales se concibieron asociadas a la virtualidad en los procesos académicos, junto con el reforzamiento del compromiso docente y el acompañamiento permanente a los estudiantes. Para ello, se seleccionaron determinados ejes transversales que permitieran aglutinar los esfuerzos del colectivo de docentes y alumnos, en función de los objetivos generales de la formación integral de los estudiantes, como futuros docentes en la Educación Inicial y la Educación Básica. Los ejes generales propuestos fueron:

1. La gobernanza universitaria y la virtualidad: teniendo en cuenta la puesta en práctica de las políticas para la Educación Superior expresadas en los documentos y declaraciones de las conferencias y otras reuniones internacionales auspiciadas por la UNESCO y otras instituciones de Educación. También se jerarquizó la aplicación de los preceptos de la Constitución, las leyes específicas y sus documentos de instrumentación, así como las políticas internas de la universidad, reglamentos y disposiciones, uso de las tecnologías de la información y la comunicación, entre otros aspectos.

2. El liderazgo pedagógico con la mediación de los docentes en el acompañamiento a los estudiantes en las aulas virtuales y en espacios extra docentes, desde las perspectivas teóricas actualizadas dentro de las corrientes pedagógicas contemporáneas. En ello, por supuesto, se tuvieron en cuenta las derivaciones actuales de los paradigmas del constructivismo y el Enfoque histórico cultural, aceptados por la comunidad científica.

3. La formación y capacitación en temas asociados a la dirección del proceso docente educativo, la tecnología de la dirección para desarrollar reuniones, uso de los medios tecnológicos, redes sociales, webinars y otras formas.

Se consideró que la aplicación de métodos y técnicas participativos

en las acciones estratégicas de dirección del proceso de formación de los futuros profesores haría posible obtener determinados resultados en diversos campos de la actividad docente educativa. Lo anterior, se manifestaría en las actividades de diverso tipo para lograr la permanencia de los estudiantes, como aspecto clave para favorecer la creación del potencial humano necesario para la Educación del país. Igualmente, los medios y recursos a utilizar estarían condicionados en gran medida, por el uso de zoom y otras plataformas digitales. Desde la virtualidad, el proceso se dimensionaría con enfoque innovador. Finalmente, la evaluación se obtendría a partir de los resultados prácticos obtenidos, como consecuencia de la sistematización de las acciones.

Algunos resultados y discusión de las estrategias directivas en las carreras de Educación

La aplicación de las estrategias en la dirección del proceso de formación de los futuros profesores hizo posible obtener determinados resultados en diversos campos de la actividad docente educativa. Lo anterior se manifestó en las acciones para lograr el incremento de estudiantes, como aspecto clave para contribuir a crear el potencial humano necesario para la Educación. En particular, luego de una gestión personalizada y de la asignación de becas especiales, se abrió un nuevo curso superando el 100% de incremento. El impacto logrado se reflejó en un crecimiento de los estudiantes de la carrera en un 140%. (UPS Guayaquil. Informe de las carreras de Educación, 2021)

A su vez, el plan de apoyo y acompañamiento a los estudiantes y la labor en conjunto de docentes ha sido de gran importancia para el sostenimiento de los estudiantes. Su objetivo fue la generación de estrategias para disminuir las causas de deserción, reprobación y repitencia y se logró que todos los estudiantes aprobaran y se matricularan en el periodo académico siguiente. Además, se creó un espacio de diálogo entre docentes para compartir las estrategias utilizadas en la virtualidad, con la intención de retroalimentarse y mejorar la práctica docente.

Otra área con importantes resultados fueron las prácticas preprofesionales virtuales. Los cambios realizados partieron de la idea de que, dentro de la malla curricular, los estudiantes iniciaban sus prácticas preprofesionales en el segundo semestre en el marco de la pandemia. Tal problemática se resolvió mediante la aplicación de las técnicas del estudio de casos, que permitió que los estudiantes pudieran

cumplir con esa actividad tan relevante en su formación profesional. Se realizó un acercamiento a los colegios salesianos y se llegaron a acuerdos para que los estudiantes pudieran ingresar a las aulas virtuales a realizar sus prácticas de observación. Ello permitió que los estudiantes pudieran tener una experiencia más vivencial y significativa.

Desde el punto de vista científico metodológico se elaboró una ponencia sobre el desarrollo del pensamiento lógico en los estudiantes universitarios, que tuvo en cuenta que las tendencias actuales en la Educación plantean la urgencia de desarrollar aptitudes en los estudiantes para el emprendimiento, a partir del desarrollo del pensamiento lógico. En esas condiciones diversos desafíos se presentan en la realidad cotidiana y en el ámbito académico, por lo que la necesidad de desarrollar determinadas herramientas de pensamiento se ha convertido en un imperativo educativo.

En ese contexto el desarrollo del pensamiento lógico se constituye en factor principal para lograr la Educación de calidad que se persigue. El desarrollo del pensamiento lógico se ha integrado como un componente básico de la docencia actual en los distintos niveles educativos. Determinadas asignaturas asociadas a los procesos lógicos desempeñan un rol fundamental en la formación integral de los profesionales de nivel superior, jerarquizando la importancia de los conocimientos lógicos en la estructuración de los currículos. El objetivo se concentró en valorar las posibilidades existentes en la docencia para desarrollar el pensamiento lógico. Los resultados evidenciaron la evolución del pensamiento lógico de los estudiantes. (González, Hernández, Sabino 2020, pp. 8- 20)

De igual manera, la labor directiva se concentró en la estrategia para el retorno de estudiantes retirados. En ese sentido, se percibió que, en el período académico durante la pandemia, no se matricularon varios estudiantes que después de realizada la gestión personalizada se logró el retorno a la universidad en el periodo siguiente. El impacto se expresó en el sostenimiento de la carrera.

Las estrategias de dirección tuvieron en cuenta la difusión de las actividades de la carrera en redes sociales, el contacto con colegios de la ciudad vía correo-teléfono, prácticas preprofesionales de los estudiantes en colegios salesianos y vinculación entre instituciones salesianas. El impacto logrado se reflejó en mayor presencialidad de las carreras de Educación en la sociedad.

En cuanto a las estrategias

de dirección relacionadas con las actividades y tareas del plan operativo central, se ejecutaron acciones como la identificación de los estudiantes en riesgo académico por carrera. Para ello se elaboró un plan de apoyo y acompañamiento por asignatura en el que se incluyó diagnóstico inicial, descripción de estrategias metodológicas para favorecer el aprendizaje y tutorías. Dichas estrategias se socializaron en claustro docente, con un impacto logrado de 100% de aprobación. De igual manera, se logró diseñar los cursos de educación continua por carrera. Para ello se elaboró un plan con el tema "Una educación que emociona", basado en los principios de Neuroeducación.

Un rubro significativo en las estrategias de dirección se expresó a través de los eventos organizados por la carrera, que incluyeron conferencias relativas a criterios para la educación en línea en tiempos de pandemia, con la participación de estudiantes de las carreras y público en general. También se realizó el simposio científico metodológico del Grupo de Investigación de Educación e Información Científica (GIEDIC), conformado por docentes investigadores de las carreras de Educación y otras de la sede.

La ejecución del foro sobre la educación y sus retos en época de pandemia contó con la asistencia de los estudiantes de las carreras de Educación de las sedes, así como docentes de la comunidad salesiana y educadores externos. A su vez, la casa abierta virtual, permitió conectarse con estudiantes de Tercer año de Bachillerato de varios colegios de la ciudad. Por su parte, los webinar realizados trataron temas asociados a las habilidades de comunicación en el contexto educativo, con la presencia de cuatro decenas de estudiantes, docentes de la comunidad salesiana y educadores externos.

Los elementos principales de los cursos se planificaron y se desarrollaron dentro de la estrategia de dirección. En el curso virtual, titulado "Criterios para la Educación en línea en tiempos de pandemia", partió de antecedentes que tuvieron en cuenta que el perfil del estudiante sugiere la necesidad de reflexionar sobre la educación en línea en tiempos de pandemia. Ello repercute significativamente en la formación de los estudiantes de las carreras de Educación, con vistas a su futura labor en las instituciones educativas.

De esa manera, el proyecto estuvo orientado a la actualización teórica y práctica con respecto a la dinámica de la Educación en línea, en el contexto de la inusitada coyuntura

actual, provocada por la irrupción de la pandemia del coronavirus y el establecimiento de las medidas de aislamiento establecidas por el gobierno nacional. De esa manera, ese evento que se desarrollaría de forma virtual, se propuso el objetivo general de desarrollar competencias básicas en temas filosóficos, sociales y pedagógicos para la educación en línea en tiempos de pandemia en profesores, maestros, estudiantes y público en general. Los objetivos específicos se encaminarían a valorar determinados criterios filosóficos, sociales y pedagógicos para la educación virtual de pandemia; analizar importantes criterios psicopedagógicos para la educación en los tiempos actuales, así como analizar criterios sociales y pedagógicos actuales a tener en cuenta para la educación en línea desde la Sociología de la Educación.

Igualmente, el curso se planificó siguiendo la metodología de carácter teórica-practica, que implicaría la exigencia a los participantes de revisar los conceptos teóricos relacionados, para poder insertarse en la respectiva práctica de acuerdo con el contenido planteado en el curso. De igual modo, los tiempos de formación previeron espacios de trabajo docente a través de zoom y períodos de trabajo autónomo. Tales procesos de capacitación y las actividades previstas se desarrollarían en una sala de clases virtual. En los modos de abordaje de los conocimientos se combinarían aspectos teóricos y prácticos, la reflexión y la acción.

De esa manera, las 20 horas serían distribuidas en 10 horas en clases virtuales y otras 10 horas en trabajo autónomo. Los resultados y conclusiones de ese curso permitieron afirmar que se logró desarrollar competencias básicas para favorecer la práctica de la educación on line en la complejidad que supone la virtualidad actual, en aspectos claves desde los puntos de vista filosóficos, psicopedagógicos, sociales y pedagógicos en profesores, maestros, estudiantes y público en general.

El evento contribuyó notablemente a perfeccionar los conocimientos y habilidades de estudiantes, profesores y profesionales en general, en temas en temas filosóficos, sociales y pedagógicos asociados a la educación on line en tiempos de pandemia. Los beneficiarios directos fueron fundamentalmente los estudiantes de las carreras de Educación Inicial y Educación Básica. También se favoreció el intercambio con docentes que participaron desde la sede matriz y otros profesores de la institución. Los resultados del curso permitieron sistematizar criterios relativos a la educación en línea en tiempos de

pandemia, con la participación de 80 estudiantes de las carreras y otros participantes de la universidad en general.

El curso **"**Replanteando el rol del docente en la actualidad**",** tuvo en cuenta en sus antecedentes que era un proyecto orientado hacia la actualización teórica y práctica, con respecto al replanteo del papel del docente en el complejo contexto de la coyuntura actual. Ello ha sido provocado por la permanencia de la emergencia sanitaria y el establecimiento de las medidas de aislamiento establecidas. Mientras que el objetivo general del curso se encaminó a valorar el replanteamiento del rol del docente en la actualidad, el objetivo específico se encaminó a explicar las peculiaridades del replanteamiento del papel del docente en el momento actual. La metodología previó el uso de recursos teórico-prácticos, para lo cual el profesional tuvo que revisar conceptos teóricos esenciales. Las actividades se desarrollarían en una sala de clases virtual, a través de zoom. Finalmente, con este curso se logró desarrollar competencias básicas para favorecer el replanteamiento del rol del docente en la actualidad en los estudiantes y público en general, así como permitieron perfeccionar los conocimientos y habilidades en temas relacionados con la actualidad del papel del profesor. También se favoreció el intercambio con otros docentes.

Igualmente, el curso titulado "Maestros con mucho cerebro", se proyectó desde la orientación hacia la actualización teórica y práctica, con respecto a la educación del niño desde el conocimiento científico sobre el Neurodesarrollo y el funcionamiento del cerebro, en el contexto complejo de emergencia sanitaria. El objetivo general se encaminó a inspirar nuevos modelos y actuaciones educativas eficientes y de base neurocientífica, y el objetivo específico se concentró en mostrar la necesidad de educar desde el conocimiento del cerebro y de las relaciones mente/cerebro. Se previó el uso de una metodología que combinara elementos teórico-prácticos de significación. Las actividades se desarrollarían en una sala de clases virtual.

Se pudo concluir que se logró desarrollar competencias básicas para inspirar nuevos modelos y actuaciones educativas eficientes y de base neurocientífica en los estudiantes. Se habló sin tecnicismos y desde una mirada divulgativa, de la educación del niño desde el conocimiento científico que se posee sobre el Neurodesarrollo y el funcionamiento del cerebro y se mostró que conocer el cerebro permite innovar en el aula y diseñar la práctica

docente con fundamento científico y garantía de éxito. El evento contribuyó notablemente a perfeccionar los conocimientos y mostrar la necesidad de educar desde el conocimiento del cerebro y de las relaciones mente/ cerebro.

Por su parte, el curso virtual sobre la **"**Importancia de la multisensorialidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje", consideró en sus antecedentes la necesaria actualización teórica y práctica con respecto a la significación de la multisensorialidad en el proceso docente en el contexto complejo actual de la crisis sanitaria. El objetivo general se concentró en valorar la importancia de la multisensorialidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje, a la vez que el objetivo específico se propuso explicar la multisensorialidad y su importancia en el proceso de enseñanza-aprendizaje. La metodología teórico- práctica a emplear permitiría la adecuada base teórica en interacción con los componentes empíricos para el estudio del tema. Los resultados evidenciaron que se ha logrado desarrollar competencias básicas para favorecer la multisensorialidad y su importancia en el proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes.

A su vez, en el curso virtual sobre **"**Habilidades de comunicación en el contexto educativo", el proyecto se orientó hacia aspectos teóricos y prácticos de la actualización con respecto a las habilidades de comunicación en el contexto educativo actual. En el objetivo general se propuso valorar el desarrollo de las habilidades de comunicación en el contexto educativo, mientras que el objetivo específico era explicar las peculiaridades de las habilidades propias de la comunicación en Educación. La metodología teórico-práctica favorecería el encuentro con aspectos fundamentales del contenido. Las actividades se desarrollaron en una sala de clases por zoom. El evento contribuyó a perfeccionar los conocimientos y habilidades de los estudiantes en temas en temas de la comunicación asociados a la educación. Se puede concluir que se ha logrado desarrollar competencias básicas para favorecer la comunicación educativa en los estudiantes

Conclusiones

Las estrategias exigen su concepción como un proceso que integra las funciones de planificación, organización, ejecución y control de las acciones para lograr los objetivos propuestos. A su vez, las estrategias suponen la reflexión consciente de los sujetos para tomar decisiones acertadas sobre las actividades con el fin de obtener el éxito.

Las estrategias de dirección educativa en el contexto de la emergencia sanitaria provocado por la covid 19, con el tránsito a la docencia virtual, implica considerar aspectos tales como los objetivos de las acciones a realizar, contenidos a tener en cuenta en las actividades, métodos y formas a utilizar teniendo presenta la participación de los sujetos, así como la evaluación de los resultados. La proyección de las estrategias en la dirección educativa incluye al menos, los enfoques acerca la gobernanza, el liderazgo pedagógico y la capacitación.

Las acciones desarrolladas en las carreras de Educación en cumplimiento de las estrategias contribuyeron significativamente al proceso de formación profesional de los futuros docentes. Se pudo lograr el incremento del ingreso de estudiantes en las carreras, la concreción de las prácticas preprofesionales virtuales, la valoración científico metodológico del desarrollo del pensamiento lógico en los estudiantes universitarios, la socialización de conocimientos a través de eventos, que incluyeron conferencias y cursos relacionados con aspectos generales de la educación en línea en tiempos de pandemia, entre otros elementos.

Referencias Bibliográficas

Aguilar Bustamante, M. C., Durán Gamba, M. G.y Charria Isaacs, J. (2020). "Liderazgo, cultura organizacional y gobernanza". VIII Congreso Iberoamericano de Investigación sobre Gobernanza Universitaria. "Liderazgo, cultura organizacional y gobernanza". VIII Congreso Iberoamericano de Investigación sobre Gobernanza Universitaria (usta.edu.co)

Álvarez-Álvarez, C., y Pascual-Díez, J. (2019). Estrategias didácticas en torno a la lectura empleadas en la formación inicial del profesorado en España. *Ocnos: Revista De Estudios Sobre Lectura*, *18*(3), 38-47. https://doi.org/10.18239/ocnos_2019.18.3.2108.

Aparicio-Gómez, Oscar-Yecid y Ostos-Ortiz, Olga-Lucía (2020). Pedagogías emergentes. Universidad Santo Tomás. Working Paper No. 197507. 1. Pedagogías emergentes | "Pedagogías emergentes en ambientes virtuales de aprendizaje" (cursoseditic.blogspot.com)

Bernal, Aurora; Sonia Rivas, Carme Urpi. (2012) *Educación familiar: infancia y adolescencia*. Madrid: Pirámide https://bit.ly/337uZEw

Bernal Guerrero, Antonio; et al; coordinado por José Vicente Pena Calvo, Carmen Ma.

Fernández García (2009). *La escuela en crisis*. Barcelona: Octaedro. La escuela en crisis | Editorial Octaedro

Bolívar, A. (2010). El liderazgo educativo y su papel en la mejora: una revisión actual de sus posibilidades y limitaciones. *Psicoperspectivas*, *9*(2), 9-33. Microsoft Word - 01bolivarf.doc (conicyt.cl)

Botía, A. B. (2015). Evaluar el liderazgo pedagógico de la dirección escolar. Revisión de enfoques e instrumentos. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, *8*(2), 15-39. https://revistas.uam.es/index.php/riee/article/view/2740

Cabrera, O. M. (2006). Dirección y eficacia escolar, una relación fundamental. *REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, *4*(4), 1-10. https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/10089

Cando Almeida, Diana (2020). Estrategias de trabajo colaborativo mediante entorno virtual para redacción científica del programa de nivelación de la Universidad Israel. "ESPOG", Ecuador. https://bit.ly/3oF2p5I

Carrasco González, A. (2017). Los nuevos modelos de gobernanza universitaria: El caso de la Unión Europea como organismo supranacional que configura el sistema universitario español. *Journal of Supranational Policies of Education*. https://revistas.uam.es/index.php/jospoe/article/view/8084

Casasola Rivera, Wilmer. (2020). El papel de la didáctica en los procesos de enseñanza y aprendizaje universitarios. Comunicación, 29(1). https://doi.org/10.18845/rc.v29i1-2020.5258.

Castro Santander, Alejandro (2012). Conflictos en la escuela de la era digital: tecnología y violencia. Buenos Aires: Editorial Bonum. Castillo Romero, Jorge Rodrigo (2012). Sociología de la educación. RED TERCER MILENIO S.C. México. https://bit.ly/3oGa18d

de la Torre Saturnino y Verónica Violant (2001). Estrategias creativas en la enseñanza universitaria. Creatividad y sociedad. https://bit.ly/3yaQzmY

de Vincenzi, Ariana (2020). Del aula presencial al aula virtual universitaria en contexto de pandemia de COVID-19. Avances de una experiencia universitaria en carreras presenciales adaptadas a la modalidad virtual. Debate Universitario, [S.l.], v. 8, n. 16, p. 67-71, jun. 2020. ISSN 2314-

1530.

Díaz Barriga, F. y G. Rojas (2002). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. https://bit.ly/3IErl5u

Díaz Pérez, A. (2019). Estudio experimental sobre estrategias didácticas innovadoras y tradicionales en la enseñanza de Estudios Sociales. Revista Electrónica De Conocimientos, Saberes Y Prácticas, 2(1), 21-35. https://doi.org/10.5377/recsp.v2i1.8164.

Elizalde Prada, Óscar Augusto. (2019). Gobernanza universitaria con perspectiva lasallista: cuatro miradas desde América Latina. Revista de la Universidad de La Salle, Bogotá, N° 81, 7-12. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2279&context=ruls

Gonzaga Martínez, Wilfredo (2011). Las estrategias didácticas en la formación de docentes de educación primaria. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", Universidad de Costa Rica, VoL. 5 NÚM. 1: (ENERO - JUNIO) https://doi.org/10.15517/aie.v5i1.9115

González Rivera, P. L. (2016). Capacitación profesoral y didáctica universitaria. Innova Research Journal, 1(11), 30-41. https://doi.org/10.33890/innova.v1.n11.2016.60.

González Rivera, Pedro L.; Hernández, Deogracia; Sabino, Rafael (2020). El emprendimiento y el desarrollo del pensamiento lógico de los estudiantes. Memorias de la IV Conferencia Internacional de Investigación Multidisciplinaria CIIM-2019. Universidad Internacional del Ecuador ISBN: 978-9942-38-081-4. https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4149 pp. 8- 20

Kehm, Barbara M. (2012). La nueva gobernanza de los sistemas universitarios. Editorial Octaedro. Universitat de Barcelona. Institut de Ciències de l'Educación https://bit.ly/3lUace6

Míguez, M. (julio-diciembre, 2005). El núcleo de una estrategia didáctica universitaria: Motivación y comprensión. ieRed: Revista Electrónica e la Red de Investigación Educativa, 1(3), 1-11. http://revista.iered.org/v1n3/pdf/mmiguez.pdf.

Montemayor, L. E. (2011). Competencias que debe tener un director académico universitario para la educación superior basada en competencias. Revista de investigación educativa, 29(1), 205-218. Competencias que debe tener un Director Académico Universitario para la

Educación Superior Basada en Competencias (mecd.gob.es)

Mora Arenas, F. S. C., y Andrés, H. D. (2019). Horizontes para una gobernanza universitaria. Revista de la Universidad de La Salle, 2019(81), 59-73. Horizontes para una gobernanza universitaria (lasalle.edu.co)

Moynelo Rodríguez, H., Peña Vázquez, D., Fernández Oliva, B., & Batista Gutiérrez, T. (2018). Estrategia de superación para perfeccionar la labor de dirección de los jefes de departamento docente de la Facultad de Ciencias Médicas" General Calixto García". Educación Médica Superior, 32(1), 141-154. http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v32n1/14_1205.pdf

Pérez Martínez, A. y Rodríguez Fernández, A. (2020) Gobernanza Universitaria y Alineamiento Estratégico: criterios para su Integración. VIII Congreso Iberoamericano de Investigación sobre Gobernanza Universitaria. http://hdl.handle.net/11634/30694

Ritacco Real, M. y Amores Fernández, F. J. (2018). Dirección escolar y liderazgo pedagógico: un análisis de contenido del discurso de los directores de centros educativos en la Comunidad Autónoma de Andalucía (España). Educação e Pesquisa, 44. https://www.scielo.br/j/ep/a/p4sCCwQHvYb-pHpP Tw74YtYk/?lang=es

Rivera-Ruiz, S. J. (2020). La participación estudiantil en la educación superior y sus aportaciones a la gobernanza universitaria: implicaciones para el liderazgo educativo. University of Puerto Rico, Rio Piedras (Puerto Rico). http://hdl.handle.net/11634/31223

Santin, S. (2019). Cambios en la gobernanza universitaria: Análisis de las prácticas de gestión institucional en las universidades nacionales argentinas en el periodo 2003-2015. https://bit.ly/3rQC2fh

Schmal, R., y Cabrales, F. (2018). El desafío de la gobernanza universitaria: el caso chileno. Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação, 26(100), 822-848. https://www.scielo.br/j/ensaio/a/7MYDdYP6PVw3765kPxQN9JK/?lang=es

Silva, P., Arco Bravo, I. D. y Flores i Alarcia, Ò. (2018). La formación de directores escolares en Cataluña. Lecciones aprendidas a cinco años del decreto de dirección. Bordon. Revista de Pedagogia, 2018, vol. 70, núm. 1, p. 109-124. https://core.ac.uk/display/220677316

Torrecilla, F. J. M. (2006). Dirección

escolar para el cambio: Del liderazgo transformacional al liderazgo distribuido. REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 4(4), 11-24. http://www.ub.edu/obipd/docs/murillo.pdf

Universidad Estatal a Distancia (2013). ¿Qué son las estrategias didácticas? Costa Rica. https://bit.ly/3INYBaD

UNESCO (2016). Educación 2030. Declaración de Incheon. Hacia una educación inclusiva, equitativa y de calidad y un aprendizaje a lo largo de la vida para todos. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245656_spa

Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador (UPS). Informe de actividades, carrera: Educación Básica, sede: Guayaquil, año 2020, 13 de enero de 2021. Manuscrito digital

Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador (UPS). Informe de actividades, carrera: Educación Inicial, sede: Guayaquil, año 2020, 13 de enero de 2021. Manuscrito digital

Uribe, M. (2010). Profesionalizar la dirección escolar potenciando el liderazgo: Una clave ineludible en la mejora escolar. Desarrollo de perfiles de competencias directivas en el sistema educativo chileno. Revista Iberoamericana de evaluación educativa, 3(1), 303-322. https://revistas.uam.es/index.php/riee/article/view/4547

Véliz Burgos, A., Dörner Paris, A, Soto Salcedo, A. y Toledo, A. (2021). Gobernanza universitaria en tiempos de crisis sociosanitaria: experiencias de directivos chilenos. Hallazgos: Revista de Investigaciones, 18(35). https://bit.ly/3yfgNVn

3. El vínculo universidad-sociedad como estrategia para valorar los proyectos de investigación

The university-society link as a strategy to assess research projects

Aurita Geovania Gonzaga Figueroa
Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador
aurita.gonzaga@unl.edu.ec

Resumen

Para valorar los vínculos entre una institución universitaria y la sociedad es primordial conocer, de qué manera la institución universitaria se relaciona consigo mismo y con el medio y por otro lodo determinar cuál es el nivel e intensidad de esos vínculos. Es por ello que resulta de suma importancia, considerar el tema del presente artículo. El objetivo planteado fue participar en trabajos de investigación enfocados a problemas particulares relacionados con la sociedad Lojana, en concreto en el barrio Shushuayco a fin de mejorar la pertinencia social y calidad de la formación profesional. En la investigación se aplicó la metodología del autodesarrollo comunitario (MAC) propuesta por Pérez (2011) el mismo que menciona que por su esencia participativa, desarrolladora y emancipadora logra que en la ciudadanía se desarrolle una conciencia crítica y aumento del fomento de una cultura ambiental de la población, así mismo se aplicó métodos de investigación de apoyo como la observación participante, encuestas, entrevistas, análisis de documentos y dinámicas grupales. Los resultados que se pretendió con la investigación fue la toma de conciencia de los habitantes de este barrio sobre problemas ambientales de su entorno, específicamente la problemática de la contaminación de las quebradas Las Pavas y Shushuayco y que desde la perspectiva del autodesarrollo comunitario se pueda evidenciar cambios en los pobladores en cuanto a conciencia crítica en el deterioro del cauce de las quebradas y la cultura ambiental para solucionar este deterioro. La participación se sustenta en procesos de reflexión y acción hacia la conservación.

Palabras claves: vínculo; sociedad; gestión ambiental; estrategia.

Abstract

In order to assess the links between a university institution and society, it is essential to know how the university institution relates to itself and to the environment and to determine the level and intensity of these links. It is therefore of the utmost importance to consider the subject of this article. The objective was to participate in research focused on particular problems related to Lojan society, specifically in the Shushuayco neighborhood in order to improve the social relevance and quality of vocational training. In the research, the methodology of community self-development (MAC) proposed by Pérez (2011) was applied, which mentions that due to its participatory, developmental and emancipatory essence, it manages to develop a critical awareness among citizens and increase the promotion of an environmental culture of the population, as well as supporting research methods such as participant observation, surveys, interviews, document analysis and group dynamics. The results that in the case of the research, it was the awareness of the residents of this neighborhood about environmental problems in their environment, specifically the problem of the pollution of the streams Peahens and Shushuayco and that from the perspective of the self-development community can be evidenced changes in the residents in terms of critical consciousness in the deterioration of the channel of the gorges and the surrounding culture to address this impairment. Participation is based on processes of reflection and action towards conservation.
Keywords: link; society; environmental management; strategy.

Introducción

Saldaña (2017) sostiene que desde el punto de vista teórico el objetivo principal de la relación entre universidad y sociedad es entender y afrontar la complejidad de los desafíos mundiales, presentes y futuros. De la misma manera González (2018) manifiesta que la educación superior tiene la responsabilidad social de hacer avanzar nuestra comprensión de problemas polifacéticos con dimensiones sociales, económicas, científicas y culturales, así como nuestra capacidad de hacerles frente. La educación superior debería asumir el liderazgo social en materia de creación de conocimientos de alcance mundial para abordar retos mundiales, entre los que figuran la seguridad alimentaria, el cambio climático, la gestión del agua, el diálogo intercultural, las energías renovables y la salud pública.

Pero enfocado en la situación real de la situación actual del vínculo de la universidad con la sociedad en el contexto internacional se evidencia dos formas de reaccionar ante los

problemas y desafíos de la misma, por un lado, un fuerte compromiso de algunos sectores, especialmente los vinculados a ella directa o indirectamente, y, por otro lado, una sombra, desinterés o indiferencia por parte de un grupo mayoritario de la sociedad. La relación universidad-sociedad está jugando un papel preponderante en el conocimiento de las acciones de la universidad. Formoso et al (2018) arguye que en la universidad ecuatoriana se realizan esfuerzos por vincular sus procesos con varios sectores de la sociedad de manera tal que posibilite una apropiada alianza que favorezca la formación académica de los estudiantes, como también, la mejora de las condiciones de vida esencialmente de sectores vulnerables a través de prácticas de extensión universitaria. No obstante, aún se requiere trabajar por concretar y llevar a efecto, los procesos que permiten alcanzar los objetivos y resultados de interés mutuo declarados por las partes intervinientes.

Es por ello, que resulta de suma importancia, considerar el tema de la «pertinencia social de la universidad». Cabría preguntarnos qué significa este concepto tan trabajado y discutido en los últimos tiempos y porque aparece como significativo establecer el grado de pertinencia de una institución universitaria al abordar lo relacionado con el vínculo universidad-sociedad. Al respecto se podría considerar la definición de pertinencia que hace la conferencia regional sobre políticas y estrategias para la transformación de la educación superior en América Latina y El Caribe, cuando dice: «una definición de pertinencia radica en el papel que cumple y el lugar que ocupa la educación superior en función de las necesidades y demandas de los diversos sectores sociales. Las acciones que se formulen carecerán de real sentido social si no son anticipatorias de escenarios futuros y no manifiesten su intención de modificar la realidad vigente (Martí y Sanz 2008).

La conceptualización anterior nos da la pauta de porqué interesa valorar si una universidad es pertinente. En primer lugar, para confirmar si está cumpliendo con el rol en que le sitúa la sociedad, seguidamente para saber si realmente le interesa conocer que necesita, espera y demanda la sociedad de ella y por último para verificar si realmente está cumpliendo con esos requerimientos y exigencias necesarias para modificar la calidad de vida de esa comunidad. Si consideramos exclusivamente la demanda de la sociedad en términos de formar profesionales de calidad y requeridos por el medio y la preparación de aquellos que si bien no se reciben se benefician con una formación universitaria, podríamos

decir que la universidad responde a las expectativas de la comunidad. Sin embargo, la universidad no es solamente formadora de profesionales, sino que es el ámbito donde se producen, transmiten y difunden conocimientos que apuntan a la transformación, de calidad y de gran contenido y significación social.

Es decir, la pertinencia social de una universidad tiene que ver con la vinculación de todo su accionar universitario: acciones y proyectos de gestión, de investigación, de extensión, etc. con la comunidad, a fin de que sean realmente conocidos por la misma, que tengan verdadero impacto en ella y que al hacerlo se generen lazos de solidaridad, de apoyo y de compromiso hacia lo realizado. (Gonzaga, et al. 2019.)

Al respecto puede suceder que la sociedad no sepa lo que está haciendo la universidad, debido a que esta se encierra en sus muros y no socializa sus acciones. Pero también puede ocurrir que lo que se realiza no responda a la necesidad de contar con acciones comprometidas, relevantes y oportunas destinadas a los actores sociales externos a la propia universidad. Follari dice al respecto si las universidades no cambian, mueren (Follari, 1994). Si la universidad no encuentra el modo de implicarse en el devenir de la actual realidad nacional, al mismo tiempo que se distancia para comprender lo que allí sucede, contribuirá a desarrollar un doble vínculo tal, que las amenazas que se ciernen desde el Estado sólo sirvan para ser transformadas en una auto justificación pasiva (Buele, 2016)

Parece evidente que si queremos que la sociedad apoye y valore a la universidad, que la considere necesaria para mejorar su calidad de vida, hay que saber de qué manera El accionar universitario es comprendido y apoyado por la sociedad y a su vez comprobar cómo esta universidad se inserta en el contexto que la contiene, y responde a las expectativas y exigencias sociales con acciones comprometidas, relevantes y oportunas. Para hacerlo la universidad tiene que cambiar, salir de esa torre de marfil que la aleja de las situaciones y de las soluciones, y que la aparta de la socialización de sus acciones (Navarro de Gottifredi, 1996).

Considerando la presente realidad de las universidades, parece hasta paradójico que las preocupaciones actuales sólo ronden la evaluación de calidad y no se considere también la valoración del nivel de pertinencia, si esta última es parte constitutiva de la primera y ambos aspectos son interdependientes. Parecería que en la actualidad se reconoce y se valora la formación que la universidad da a sus

alumnos y el nivel de sus egresados, pero no se alcanza a comprender la importancia social del conocimiento que se produce en ella, ni la función social que debe cumplir la universidad. ¿Acciones de calidad? Sí. ¿Para quién? Para todos, no solo para los actores de la propia universidad sino también para los externos a ella.

Acorde con esta postura, Brovetto (1999) sostiene que la Universidad es una institución que pertenece a la sociedad, a cuyas demandas y necesidades debe responder y que no solo actúa en forma pertinente la universidad cuando responde eficazmente a las demandas externas, sino cuando se plantea como objeto de investigación a ese entorno, entendido en el sentido más amplio posible, e incluso revierte sobre sí mismo y se toma como motivo de estudio y reflexión (Brovetto, 1994).

Irarrázaval (2020) dice que, si bien la mayoría de las iniciativas de vinculación con la colectividad surgen desde las propias Instituciones de educación superior, es creciente el papel que otros sectores juegan un papel importante en la definición de las acciones y de los modelos de vinculación. Por otro lado, los gobiernos promueven programas que buscan aprovechar el servicio para llevar a cabo acciones contra la pobreza, o para utilizar a los estudiantes en su etapa terminal para cumplir funciones de atención a poblaciones marginadas. Las organizaciones de la sociedad civil llevan a cabo una diversidad de iniciativas apoyándose en el servicio universitario para promover acciones como la equidad, de género, la producción sustentable o el mercado justo, entre otras. En los últimos años un número creciente de instituciones de educación se han asociado con empresas para promover la realización de algunas actividades de vinculación en el marco de la denominada responsabilidad social de las empresas o para promover pequeñas empresas familiares. Briones y Torres (2018).

Rojas y Guzmán (2005) argumenta que, ante las nuevas demandas de sectores amplios de la sociedad, ante la dimensión de la crisis social, se plantea la urgencia de gestar formas de trabajo diferentes, que redefinan la relación de la Universidad con la sociedad, esto implica que es posible tener una perspectiva distinta de la Universidad que se evidencie en formas de trabajo, en proyectos que definen nuestra identidad. El gran reto futuro está en la posibilidad de que la vinculación con la sociedad parta de una agenda orientada a enfrentar los problemas más serios de nuestra sociedad, acentuados ahora por la globalización, entre los que destacan: la desigualdad y la exclusión; el deterioro ambiental y la pérdida

acelerada de recursos naturales; la restricción de los derechos ciudadanos y políticos así como el incumplimiento de los derechos sociales, económicos y culturales para amplios sectores de la población, o la desigual distribución de los recursos, el poder y el conocimiento.

El modelo de vinculación a seguir significa la posibilidad de colaborar en la solución de los problemas de nuestra sociedad. El desarrollo futuro de este modelo dependerá por una parte de la capacidad para establecer programas de vinculación en colaboración con los sectores excluidos, pero también de las características del contexto social y político más general en que estas experiencias se ubican; así como de la influencia de las políticas gubernamentales tengan sobre el carácter del servicio social (Gonzaga,2019).

Suárez y Mosquera (2017) sostienen que actualmente, la relación entre sociedad es un aspecto importante de debate en los diferentes escenarios tanto políticos, académicos y cotidianos, entre otros, originado por múltiples problemáticas resultantes hoy en día entre el ser humano y las interacciones que este desarrolló en el entorno. Así Peinado y De Los Santo (2009) dicen que, para poder comprender la realidad social, se debe reflexionar sobre la relación entre la sociedad y la naturaleza a través del trabajo colectivo, la sociedad se apropia de la naturaleza y la modifica, transformándola en una naturaleza humanizada; el espacio geográfico es el producto de esa apropiación social e histórica de la naturaleza. Corzo (2004) menciona que desde que surgió la especie humana ésta ha interactuado con el medio natural, pues existe una unidad entre el hombre que vive en sociedad y su entorno. El hombre mismo, en cuanto a su naturaleza, es un ser bio-psico-social, y está sometido como cualquier otro ser vivo a las leyes naturales, aunque su esencia social le permita diferenciarse cualitativamente del resto de los animales superiores. Méndez y Orellana (2018) sostienen que las relaciones hombre-naturaleza aparecen como independientes unas de otras, constituyen elementos que se relacionan entre sí, configurando una realidad diferente a la simple acumulación de todos ellos. Por lo que, hoy en día se debe hablar de algo más que de los simples problemas ambientales, la sociedad se enfrenta a una auténtica crisis ambiental y la gravedad de la crisis se manifiesta en su carácter global.

Gutiérrez (2014) formula una propuesta para mitigar este efecto "Desarrollo comunitario" que es una aclaración conceptual, pues existe una notable ambigüedad en su significado, al analizar el recorrido histórico

y el significado distinto que se ha dado a ambos términos (desarrollo y comunidad). Esas precisiones permiten definir el desarrollo comunitario como un método de intervención que incorpora a todos que forman la comunidad, estableciendo procesos de participación y articulación entre la población y las instituciones que, potenciando un proceso pedagógico y las capacidades participativas de los actores y de las estructuras mediadoras, permita alcanzar unos objetivos comunes y predeterminados para mejorar las condiciones económicas, sociales y culturales de las comunidades, y cuyos resultados puedan ser evaluados de forma continuada. Por lo anterior cabe señalar que según Vela (2000) el sistema educativo nacional en general y las universidades públicas en particular, tienen una gran responsabilidad en colaborar con la sociedad para enfrentar los retos del desarrollo humano sustentable a través de sus funciones sustantivas. Por consiguiente, en el proceso formativo de los profesionales de la educación superior en el Ecuador y en particular en la Universidad Nacional de Loja, permite integrar los procesos sustantivos de la educación superior es decir la formación académica, la investigativa, la gestión y la de vinculación con la sociedad. En tal sentido el presente artículo pretende integrar estas funciones desde la dimensión ambiental en el proceso formativo de los estudiantes de carrera de Manejo y Conservación del Medio Ambiente y la sociedad lojana bajo el enfoque de autodesarrollo comunitario.

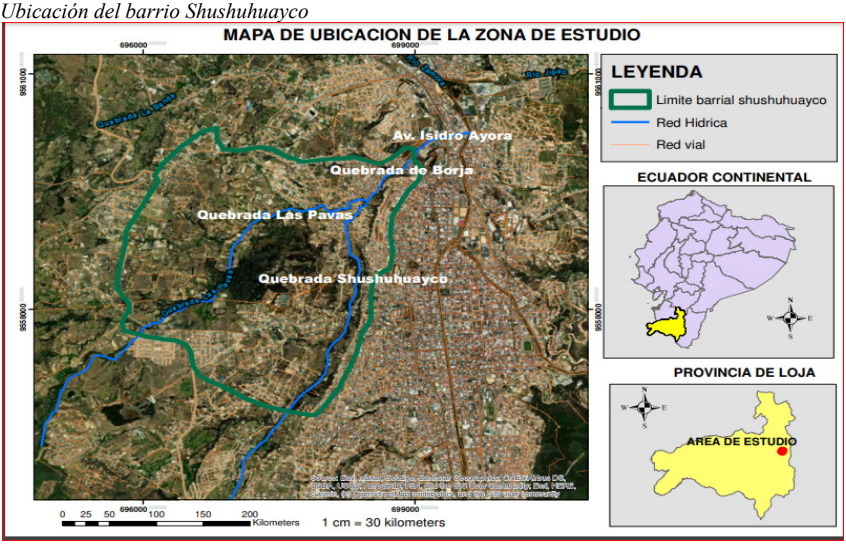
Metodología

Ubicación del barrio Shushuhuayco

El barrio se ubica en la parroquia urbana Sucre del cantón y provincia de Loja al noroccidente cerca del terminal terrestre Reina del cisne, Este barrio está ubicado en las coordenadas (697773.66E - 9556964.51N) con una altitud promedio de 2100 msnm, posee dos quebradas, “Las pavas” y Shushuhuayco”, las cuales sirven de límite con barrios colindantes como: La Alborada, Vicente Rocafuerte y Obrapía (Díaz, 2016). El clima del sector es temperado ecuatorial subhúmedo, caracterizado por una temperatura media del aire de 16 ºC y una lluvia anual de 900 mm (900 litros por metro cuadrado) (GEOLOJA, 2007).

Figura 1

Ubicación del barrio Shushuhuayco



Fuente: (Elaboración propia)

Esta es una zona estratégica, puesto que, se puede evidenciar que el barrio ha realizado algunos avances en su desarrollo con el fin de mejorar la calidad de vida de las casi de 200 familias que habitan el sector.

La metodología que se aplicó fue el autodesarrollo comunitario (MAC), propuesta por Pérez (2011), y desarrollada por investigadores del Centro de Estudios Comunitarios (CEC), Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, en Santa Clara, Cuba, y comprende 5 etapas. El autodesarrollo comunitario es una plataforma científica que aboga profundamente por los procesos participativos y democratizadores, pues hace devenir a los actores sociales en entes protagónicos y responsables de modos alternativos de participación comunitaria, colmada de compromiso ideológico. La participación es la base fundamental de democratización de la sociedad, al crear espacios de igualdad en los planos civiles, económicos, políticos, culturales y al despertar la creación de los sentidos personales, de las resistencias, de los reencuentros y

de los juicios críticos

Primera etapa: hubo un intercambio inicial con el sujeto demandante o necesitado de la acción profesional, cuyo propósito fue formular hipotéticamente el sistema de contradicciones subyacentes a la problemática planteada por el demandante es decir la comunidad y se acordó el plan inicial para la acción profesional.

Segunda etapa: se realizó la exploración del escenario y formulación del pre diagnóstico, cuyo propósito fue recopilar datos empíricos concernientes a la problemática del demandante y confrontarlos con la demanda formulada para organizar y planificar las etapas posteriores de la intervención. Las técnicas que se usan preferencialmente para la obtención de datos empíricos son: la observación participante, el análisis de documentos, y las entrevistas individuales y grupales, aunque éstas no son las únicas, pues las técnicas se utilizan según el nivel de intervención y las características particulares del objeto de investigación.

Tercera etapa: La tercera etapa consiste en el proceso de diagnóstico en sí y la búsqueda de soluciones. Esta tiene como objetivos fundamentales realizar el diagnóstico de la problemática y facilitar el proceso corrector.

Cuarta etapa: Aquí se evalúa el impacto transformador de la realidad objeto de intervención (evaluación de impacto) y el cumplimiento de los objetivos propuestos en los programas e intervención.

Quinta etapa: en esta etapa se realiza la sistematización que son las que organizan la lógica del proceso investigativo y el cumplimiento de los objetivos propuestos en los programas e intervención. Así mismo se presentaron dentro de cada una de las etapas los métodos y técnicas de investigación los cuales orientaron el proceso investigativo; ellos permitieron: analizar, sintetizar y descubrir llevando a cabo un estudio minucioso y claro de la problemática existente que se utilizaron para la recopilación, procesamiento de la información y análisis de los resultados que se obtuvieron.

Resultados y discusión

Aplicada la metodología se determinó que existe un bajo nivel de una cultura ambiental en la ciudadanía por mitigar los impactos ambientales. Debido al mal manejo de los residuos sólidos y baja conciencia de que las causas esenciales del mal manejo de las quebradas acción humana, así como de las instituciones insertadas

en ella; la problemática más relevante fue la contaminación de las aguas debido a un conjunto de factores subjetivos que denotan falta de cultura ambiental.

Una de los resultados que se obtuvo fue el reconocimiento del grupo social como el elemento esencial para su definición y solución de los propios problemas, así mismo se trabajó bajo el contexto de que la comunidad como grupo que comparte un espacio, a través de la participación y cooperación de sus miembros, posibilitan la elección consciente de proyectos de transformación dirigidos a la solución gradual y progresiva de las contradicciones, potenciando así su autodesarrollo.

Figura 2

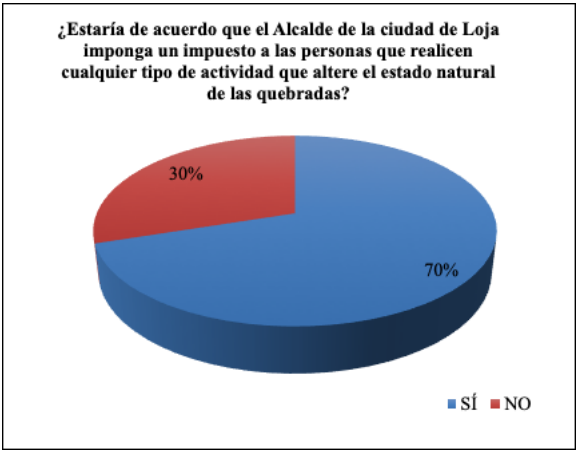
Porcentaje de representación de que actividades deterioran la calidad del agua de las quebradas Las Pavas y Shushuayco



Las respuestas obtenidas por los encuestados, un 50% considera que la contaminación a las quebradas las Pavas y Shushuayco del barrio del mismo nombre, son una consecuencia del vertido directo de aguas residuales a los cuerpos de agua, mientras que un 20% considera que se da por la quema de la basura cerca de las quebradas; y un 20% considera que es debido a la disposición de la basura a orillas de las dos quebradas; y por último un 10% considera que la contaminación es debido a la presencia de actividades agrícolas y ganaderas aledañas a las dos quebradas.

Figura 3

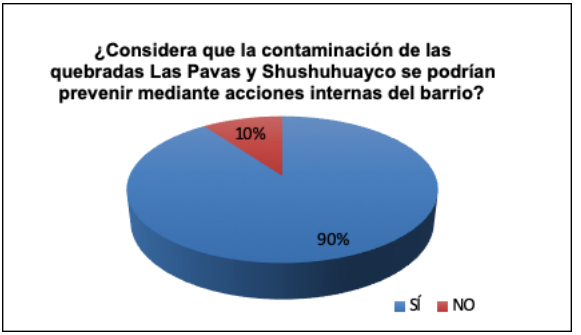
Porcentaje de representación de opinión de las personas acerca de sanciones para malas prácticas ambientales



La mayoría de las personas encuestadas es decir un 70% consideraron que sí sería una buena manera de evitar las malas prácticas ambientales, como lo son la eliminación de la basura de manera inadecuada o el vertido de agua residuales a los cuerpos de agua, además las personas encuestadas consideraron que de esta forma los demás habitantes se comprometerían a realizar adecuadas prácticas de disposición de desechos para mitigar la contaminación de las quebradas. El restante 30% de las personas encuestadas considera que no se debería implementar un impuesto, y consideran que estas actividades podrían ser evitadas si el municipio les ayuda con implementos básicos como contenedores de basura o un sistema de alcantarillado eficiente.

Figura 4

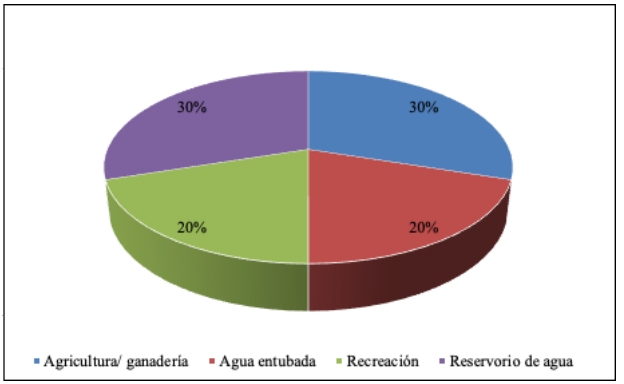
Porcentaje de representación de opinión de las personas acerca de implementación de medidas de prevención de contaminación



La mayor parte de los encuestados un 90% consideran que los problemas de contaminación de las quebradas se podrían mitigar de forma interna, es decir, cambiando las prácticas cotidianas de los habitantes del barrio, creando una conciencia ambiental e implementando algunas alternativas mediante proyectos de enseñanza, que les permitan mantener una relación amigable con el medio ambiente y, por ende, ayudar a la recuperación de las quebradas. El (10%) considera que no habría cambios, debido a la dificultad de cambiar sus prácticas, por lo tanto, consideró que sería mejor poseer ciertos tipos de implementos de saneamiento, por ejemplo, los contenedores de basura para evitar el desecho de la basura a las riveras de las quebradas.

Figura 5

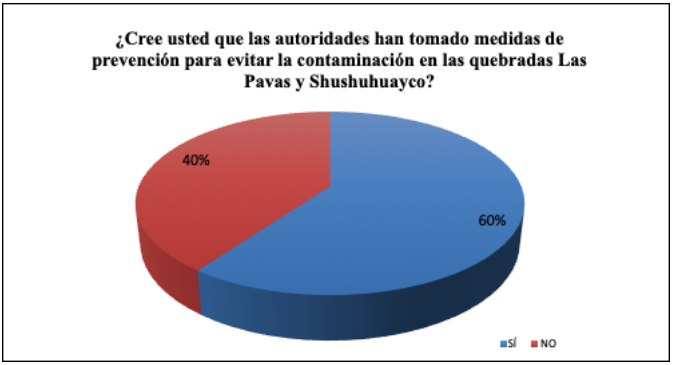
Porcentaje de representación de opinión de las personas acerca de cuáles serias las mejores opciones de actividades para mantener el cauce de las quebradas



El 30% de las personas encuestadas consideraron que el agua de las quebradas puede usarse para la agricultura y la ganadería, es decir, se podría usar este cuerpo de agua debido a su proximidad y accesibilidad; el otro 30% por el contrario considera que se lo debería mantener para usarlo como un reservorio de agua, de tal manera que tendría disponibilidad del recurso agua en épocas secas y lluviosas. El 20% de las personas encuestadas opina que se podría aprovechar como agua entubada, para cierto tipo de necesidades de los mismos habitantes del barrio, y por último el 20% restante considera que podría usarse como paisaje escénico y un medio de recreación, pero teniendo en cuenta que aún se debería realizar una limpieza profunda de las riveras de las quebradas, y tomar a consideración esta idea.

Figura 6

Porcentaje de representación de opinión de las personas acerca de qué medidas de mitigación ambiental han tomado las autoridades ambientales

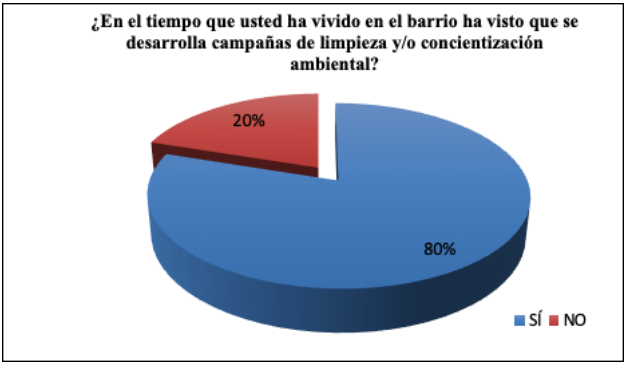


El 60% de las personas encuestadas considera que se han tomado las medidas pertinentes de prevención de la contaminación de las quebradas, porque consideran que los servicios de vertimiento de aguas residuales trabajan de manera eficiente, por el contrario el 40% restante considera que, si bien tienen un correcto sistema de drenaje, parte de las aguas residuales de los otros barrios son los que también contaminan a las quebradas, por lo tanto dejan en evidencia la falencia de la gestión con respecto a la red de drenaje por parte de las autoridades.

Figura 7

Porcentaje de representación de opinión de los moradores acerca de concienciación ambientales.

El 80% de las personas encuestadas recuerdan que si llegaron a recibir cierto



tipo de campañas de limpieza. Cada dos meses realizan una pequeña minga de tal manera que se mejore la parte paisajística del barrio. Por otro lado, un 20% manifestó que no han recibido campañas como tal, aunque esta respuesta puede ser debido a que las personas encuestadas son nuevas en el barrio.

Discusión

Desde la perspectiva de los procesos civilizatorios, en origen la relación que existió entre el hombre y la naturaleza fue recíproca y de mutua transformación en las diversas culturas, representada en una concepción integradora (Martínez, 2001, p. 4) "y unificadora del contenedor y del contenido que en lugar de establecer jerarquías, instaura lazos de continuidad y reciprocidad entre lo viviente y lo inerte, como elementos conformadores de una cultura, donde todo se re-crea y se renueva (Grillo, 1993, p. 15)" (Flórez y Mosquera, 2013, p. 86). Desde la aparición de la especie humana, el hombre está transformando la naturaleza como cualquier otro viviente, el hombre toma recursos para asegurarse su supervivencia y devuelve la materia empleada.

En la Ley Orgánica de Educación

Superior del 2018 (LOES) Artículo 13. Funciones del Sistema de Educación Superior, se expresa que "se debe garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia". (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010, p. 5)

En este orden en el Reglamento de Régimen Académico se recoge en el Artículo 82, "la vinculación con la sociedad hace referencia a los programas de educación continua, gestión de redes, cooperación y desarrollo, relaciones internacionales, difusión y distribución del saber que permitan la democratización del conocimiento y el desarrollo de la innovación social. (Ecuador, Consejo de Educación Superior, 2017, p. 33)

Malagón (2006), concibe que "la visión social de la vinculación de la universidad con el entorno parte de un supuesto fundamental y es la naturaleza histórica y social de la universidad". (Malagón, 2006, p. 90) en Ecuador este vínculo requiere del cumplimiento de los requerimientos del entorno por parte de las universidades que están llamadas a formar profesionales competentes y con un alto sentido de responsabilidad social, que incluya entre sus competencias el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente, por esa razón es necesario contar con los mecanismos necesarios, que favorezcan los procesos de vinculación para la generación de los beneficios de todos los participantes. Al respecto Hermida (2015), expresa que "la vinculación con la sociedad, junto con la docencia y la investigación, constituyen los pilares de la academia. Este vínculo reside en el conjunto de acciones y procesos académicos ejecutados por los departamentos en colaboración con sectores externos a la Universidad, como el Estado, los gobiernos locales, los sectores productivos y la sociedad civil, conducentes a resolver problemas y ejecutar programas y proyectos que tengan impactos positivos en el país y el mundo". Es así que la vinculación juega un papel fundamental dado que permite establecer la correspondencia entre las necesidades de la sociedad y los perfiles académicos de la formación de los profesionales. En el caso concreto del Ecuador, estos deben estar orientados con el desarrollo del país y aportar al cumplimiento de los objetivos, políticas estratégicas y metas descritos en el Plan Nacional del Buen Vivir y en el Plan Nacional de Desarrollo del Ecuador Toda una Vida.

En resumen, en los últimos años, la naturaleza y el ambiente han sido elevados a un alto nivel de valor y su conservación ha sido considerada

dentro de los derechos fundamentales en las constituciones de cada Estado, en las que se discuten los conceptos jurídicos fundamentales que deben ser establecidos para garantizar que la naturaleza sea sujeto de derechos en lugar de objeto de derechos. En este sentido, se logra incluso demostrar, bajo el supuesto de que la excepción confirma la regla, que la naturaleza puede ser considerada digna, sujeto de derechos y con capacidades como ser vivo, sustentando el derecho en cuatro grandes principios: racionalidad, correspondencia, complementariedad y reciprocidad (Ávila, 2010).

Conclusiones

La alineación de una cultura ambiental en los profesionales cobra gran importancia en los momentos actuales, debido a que serán estos los que estarán vinculados a la toma de decisiones, la proyección de políticas sociales, al uso de los recursos naturales, y a la transformación de la sociedad.

La formación de la cultura ambiental desde lo comunitario es un proceso que en su génesis puede contribuir a los procesos emancipatorios de la sociedad. Solo trabajando el desarrollo de la conciencia crítica de los ciudadanos en la determinación de los principales problemas ambientales que los aquejan, y en la búsqueda participativa de las posibles soluciones a los mismos, es que podemos garantizar el desarrollo de una cultura ambiental dignificadora del hombre.

Mediante el uso de las herramientas participativas principalmente el diálogo se pudo contribuir con los habitantes del barrio Shushuhuayco para que se genere un manejo integral de residuos sólidos mediante el autodesarrollo comunitario.

Se pudo dar a conocer a la ciudadana sobre la relación entre sociedad y la universidad esto a través de los medios de comunicación masiva sobre la importancia de la calidad del agua de las quebradas.

Realizar investigaciones para la caracterización de sedimentos (lodos) y otros residuos sólidos en los principales afluentes.

Referencias Bibliográficas

Ávila, R. (2010). El derecho de la naturaleza: fundamentos. Repositorio UASB.

Brovetto, J. (1999). Título: La educación superior en Iberoamérica: crisis, debates, realidades y transformaciones en la última década del siglo XX. Revista Iberoamericana de

Educación, (21), 41-53.
Castillo Sarmiento, A. Y., Suárez Gélvez, J. H., y Mosquera Téllez, J. (2017). Naturaleza y sociedad: relaciones y tendencias desde un enfoque eurocéntrico. Revista Luna Azul, (44).
Irarrázaval, I. (2020). La vinculación universitaria con el medio y los mecanismos de reconocimiento académico. Calidad en la Educación, (52), 296-323.
Corzo, J. R. F. (2004). Los valores y sus desafíos actuales. Libros en Red.
Flollari, R (1994) en Puiggros y Krotsch: Universidad y Evaluación. Estado del debate. Buenos Aires. Aique.
Flórez, C. G., y Mosquera, J. (2013). La relación ser humano-naturaleza frente a los derechos fundamentales en el territorio. *Alimentos Hoy*, *21*(28), 79-96. ISSN 2027-291X.
Briones, G. S., Guitart, S. O., y Torres, M. O. (2018). La vinculación universidad-empresa-gobierno: una visión histórica y conceptual. ECA Sinergia, 9(2), 121-139.
Gonzaga, A. G. (2014). "Intervención comunitaria para desarrollar estrategias de mitigación de impactos contaminantes ambientales de las microcuencas de los ríos Malacatos y Zamora de la hoya de Loja". Tesis de Doctorado en Ciencias Ambientales en la Universidad Nacional Piura (Perú).
Gonzaga, A. et al. (2019). La formación de gestores ambientales comunitarios para fomentar la cultura ambiental en los estudiantes de la comunidad universitaria. Libro de memorias: Primer simposio de investigación científica. Dirección de Investigaciones. Universidad Nacional de Loja.
Ecuador. Asamblea Nacional. (2010). Ley Orgánica de Educación Superior. Quito: Registro oficial No.298.
Gonzaga, A. G. (2019). El vínculo universidad-sociedad en función de la calidad educativa de la formación del profesional. Una experiencia en AEIRNNR de la Universidad Nacional de Loja. Ecuador.
Gutiérrez, J. C. (2014). Desarrollo comunitario. EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad, 206-212.
Grillo, F. E. (1993). La cosmovisión andina de siempre y la cosmología occidental moderna. En ¿Desarrollo o descolonización en los Andes? Lima: PRATEC.
Martínez, E. H. (2001). La relación cultura-naturaleza en la arquitectura occidental. Cali: Artes Gráficas del Valle - Universidad del Valle.
Méndez Quiñonez, M. A., y

Orellana Parrales, C. J. (2018). Importancia de la conciencia ambiental en el aprendizaje de ciencias naturales (Bachelor›s thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación).

Naturaleza y Cultura (2007). Perspectivas del medio ambiente urbano: GEO LOJA. Ecuador, Loja.

Navarro de Gottifredi (1996). Una mirada a la práctica de la evaluación de la pertenencia social en la universidad. Conferencia Regional sobre políticas y estrategias para la transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. La Habana. UNESCO. CRESALC.

Pérez Alonso, A. (2011). Propuesta de acciones para proyectar la educación ambiental de Naturarte en el Consejo Popular "Abel Santamaría" desde el principio del autodesarrollo comunitario (Doctoral dissertation, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas).

Vela Valdés, J. (2000). Educación superior: inversión para el futuro. Educación Médica Superior, 14(2), 171-183.

Saldaña Campos, L. (2017). La Universidad como institución pertinente en el avance de la sociedad. Educación Médica Superior, 31(3), 222-231.

Ecuador. Consejo de Educación Superior. (2017). Reglamento de Régimen Académico. Quito: CES.

Malagón, L. (2006). La vinculación Universidad - Sociedad desde una perspectiva social. *Educación y Educadores, 9*(2), 79-93. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2288200.pdf

4. Influencia de la Formación de Docentes Promotores en la Conciencia Ambiental

Influence of Promoter Teacher Training on Environmental Awareness

Nicéforo Ladislao Trinidad Loli
Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle", Perú
https://orcid.org/0000-0002-0630-6348
ntrinidad@une.edu.pe

Guillermo Pastor Morales Romero
Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle", Perú
https://orcid.org/0000-0002-5686-7661
gmorales@une.edu.pe

Lolo José Caballero Cifuentes
Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle", Perú
https://orcid.org/0000-0002-9764-1327
lcaballero@une.edu.pe

Adrián Quispe Andía
Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle", Perú
https://orcid.org/0000-0001-6894-2799
aquispe@une.edu.pe

Resumen

En el presente artículo presentamos la investigación con el objetivo de determinar la influencia del programa para docentes promotores en la conciencia ambiental de los estudiantes de las Instituciones Educativas Públicas de nivel secundaria del distrito de Independencia, provincia de Lima, tipo tecnológico, enfoque cuantitativo, método experimental y diseño cuasi experimental. Para determinar la muestra se utilizó el probabilístico siendo la muestra para grupo experimental de 192 y control 192 a quienes se le aplicó los instrumentos validados por juicio de expertos y confiabilidad con la técnica de dos mitades spearman Brown. Para la prueba de hipótesis utilizó la prueba Z de diferencias

de medias con un nivel de confianza al 95% y nivel de significancia al 5% logrando obtener promedios superiores al nivel $\alpha = 0,01$; frente al grupo de control, el análisis estadístico muestra una diferencia entre el grupo experimental y el grupo de control altamente significativa, superando el nivel de significación de 1%, tanto en conocimientos como en habilidades y actitudes, concluyendo que la aplicación del programa para docentes promotores permite mejorar la conciencia ambiental de los alumnos de nivel secundaria en las Instituciones Educativas Públicas del distrito de Independencia, provincia de Lima.
Palabras clave: formación de docentes promotores; conciencia ambiental; conocimientos; habilidades; actitudes.

Abstract

In this article we present the research with the objective of determining the influence of the Program for Promoter Teachers on the environmental awareness of students of public secondary educational institutions of the district of Independence, province of Lima. technological type, quantitative approach, experimental method and quasi-experimental design. To determine the sample, the probabilistic was used, being the sample for the experimental group of 192 and control 192 to whom the instruments validated by expert judgment and reliability with the Spearman Brown technique of two halves were applied. For the hypothesis test, he used the Z test of mean differences with a confidence level of 95% and a significance level of 5%, achieving averages higher than the $\alpha = 0,01$ level; Compared to the control group, the statistical analysis shows a highly significant difference between the experimental group and the control group, exceeding the significance level of 1%, both in knowledge and skills and attitudes, concluding that the application of the Program for teachers promoters allows improving the environmental awareness of secondary school students in Public Educational Institutions of the district of Independence, province of Lima.
Keywords: training of promoter teachers; environmental awareness; knowledge; skills; attitudes.

Introducción

Uno de los aspectos importantes del proceso educativo lo constituyen las actitudes ambientales, que son las predisposiciones, inclinaciones, sentimientos o reacciones afectivas positivas o negativas hacia un objeto, persona o idea y permiten su valoración de forma favorable o desfavorable. En el tema ambiental, tales predisposiciones están referidas al ambiente natural y social. La Ley General de Educación N° 28044 indica que la conciencia ambiental, motiva el respeto, cuidado y conservación del entorno natural como garantía para el desenvolvimiento de la vida (Ley 28044, 2003: artículo 8°, inciso g). La misma Ley indica que la educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida. En tal sentido, la conciencia ambiental empieza desde los primeros años de vida de las personas, especialmente en las instituciones educativas públicas, para que posteriormente podamos asumir nuestra responsabilidad y participar activamente en el logro de soluciones que permitan la protección de nuestro ambiente.

Para la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales de México (SEMARNAT, 2009) la Conciencia Ambiental significa conocer nuestro entorno para cuidarlo y que nuestros hijos también puedan disfrutarlo. Esta definición incorpora la noción de sostenibilidad, por la preocupación demostrada por las generaciones futuras. No obstante, en las instituciones educativas públicas del distrito de Independencia, en la provincia de Lima, descuidan la conservación y mantenimiento de su ornato, observándose que los educandos, padres de familia e incluso profesores carecen de un comportamiento ambiental para el cuidado de su entorno, especialmente en su propia Institución Educativa.

Este artículo científico es el resultado del trabajo de investigación donde se menciona el aporte en la formación de los docentes del nivel secundaria de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Independencia, de la provincia de Lima, ubicadas en los Centros poblados: Payet, Tahuantinsuyo, El Ermitaño, Pampa de Cueva, José Gálvez, El Milagro y Mesa Redonda. El propósito es lograr como meta principal la conservación de nuestro ambiente. Con tal propósito, en la investigación presentamos como objetivo determinar la influencia del Programa para docentes promotores en la conciencia ambiental de los estudiantes de las Instituciones Educativas públicas de nivel secundaria del distrito de Independencia, provincia de Lima.

Para la determinar de la muestra se utilizó el probabilístico siendo la muestra para el grupo experimental de 192 y de control 192 a quienes se le aplicó los instrumentos validados por juicio de expertos y confiabilidad con la técnica de dos mitades spearman Brown. Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba Z de diferencias de medias con un nivel de confianza al 95% y nivel de significancia al 5% logrando obtener promedios superiores al nivel $\alpha = 0{,}01$; frente al grupo de control. El análisis estadístico muestra una diferencia entre el grupo experimental y el grupo de control altamente significativa, superando el nivel de significación de 1%, tanto en conocimientos como en habilidades y actitudes, concluyendo que la aplicación del Programa para docentes promotores permite mejorar la conciencia ambiental de los alumnos de nivel secundaria en las Instituciones Educativas Públicas del distrito de Independencia, provincia de Lima.

Marco Teórico

El presente estudio se basó en los siguientes antecedentes.

El trabajo de Gonzáles (1998) titulado *La Educación Ambiental y formación del profesorado,* guarda relación con nuestra propuesta en cuanto al planteamiento y su formulación cuando advierte que en la formación y capacitación de docentes para la Educación Ambiental (EA) es objetivo reconocido e incluso prioritario de muchas administraciones educativas, así como de nuevas Instituciones y organismos, oficiales o no, sensibles a esta necesidad. Afirmó que se trataba de una tarea compleja que no puede abordarse sin contextualizarla en los problemas generales del sistema educativo en las políticas de Diseño de Currículos y en las específicas características de la Educación Ambiental, consideró además la necesidad de la formación permanente de docentes como un fenómeno relativamente recientes, relacionado con el logro de un Status Educativo y muy ligado con el énfasis puesto en la llamada calidad de la enseñanza; máxime si la concepción sobre el papel del profesorado ha cambiado de profesor transmisor a profesar facilitador e investigador. Para reforzar sus puntos de vista hizo referencia al trabajo de Imbernon *La formación permanente del profesorado*. También existió claridad cuando refirió el objetivo de su trabajo sosteniendo que la formación permanente es básicamente el cambio del rol del profesor a

las nuevas realidades, dotándola de conceptos y procedimientos. González (1998) señaló el perfil que debería ser del modelo del profesor de Educación Ambiental, como un docente competente en conocimientos pedagógicos, capaz de relacionar los objetivos educativos con los de la Educación Ambiental, un profesor competente en metodología, en planificación y evaluación.

A todo ello, podríamos añadir ser un profesor sensible hacia la problemática del medio ambiente, capaz de asumir una educación. Asimismo, la Agenda 21 trata sobre la metodología en la formación docente que guarda estrecha relación con lo que se propone en el presente trabajo de investigación, siendo la tendencia en el contexto latinoamericano considerar la estrategia metodológica de la EA: La multidisciplinariedad que caracteriza un proceso docente de investigación o de gestión, en el que intervienen diversas disciplinas o áreas curriculares de conocimiento para la interpretación de un fenómeno o solución de un problema, cada uno participa desde la perspectiva de su propio marco teórico metodológico, todavía no se logra procesos de articulación de conocimientos; la Interdisciplinariedad que caracteriza a un proceso docente, investigativo o de gestión en el que se establece una interrelación de coordinación y cooperación efectiva entre disciplinas, pero manteniendo esencialmente sus marcos teóricos, metodológicos, no obstante, identificándose un proceso de construcción de marcos conceptuales y metodológicos consensuados que propicia la articulación de los conocimientos en torno al problema y para su identificación o solución; la Transdisciplinariedad, que es un conocimiento emergente de un proceso interdisciplinario, característico de un proceso docente investigativo o de gestión, en el que alcanza un alto grado de coordinación y cooperación, pero además en el que se logra determinar la unidad de marcos conceptuales entre las disciplinas o áreas del conocimiento.

Acebal (2010) en la investigación titulada *Conciencia Ambiental y Formación de Maestras y Maestros*, llegó a las siguientes conclusiones:

Con respecto a la dimensión afectiva de la Conciencia Ambiental, del mismo modo que una pequeña demostración de afecto pone en evidencia la carga afectiva hacia determinados individuos, hemos valorado las pequeñas acciones positivas a favor del ambiente como indicadores de la posesión de esta dimensión. También estamos convencidos de que la valoración que los individuos hacen de la posesión o no de Conciencia Ambiental que

demuestra la importancia que tiene la misma en la escala de valores y sensibilidad ambiental de las personas. El reconocer la necesidad de la Educación Ambiental para alcanzar los aspectos anteriores también manifiesta el compromiso y responsabilidad que los individuos asumen con respecto al cuidado del medio y el desarrollo sostenible.

En definitiva hemos obtenido dos indicadores relacionados con la dimensión afectiva de la Conciencia Ambiental, Valoración de situaciones ambientalmente preocupantes, que nos pone en evidencia que la sensibilidad ambiental de los encuestados se caracteriza por dar valor a los intereses ambientales sobre los económicos pero con una aparente contradicción ya que destaca la creencia acerca de la inocuidad de sus acciones y, afinidad con distintas medidas para proteger al medio ambiente, que nos manifiesta una valoración positiva de los mensajes políticos como movilizadores de conciencia e idéntica afinidad con las campañas ambientales a las que consideran concienciadoras y sensibilizadoras.

Con respecto a la dimensión cognitiva de la Conciencia Ambiental, consideramos determinante que cada futuro formador sea capaz de identificar la formación que posee, como la ha adquirido, qué carencias padece, y qué sugiere para su completa formación como futuro formador ambiental. Es decir, la capacidad para, identificar fuentes de obtención de conocimiento, diversidad de conceptualización de contenidos y facultad para reconocer organismos o actores favorables al medio. Aquí, una conclusión impactante y relevante ha sido la caída de la valoración familiar como transmisor de una cultura socialmente válida para cada comunidad. Parece tener relación con la mayor identificación de Conciencia Ambiental en niños en edad escolar, que en otros grupos progresivamente mayores.

En cuanto al análisis de la dimensión conativa de la Conciencia Ambiental, entendemos ésta como la decisión para conseguir y promover Conciencia Ambiental, nos ha manifestado que los futuros maestros poseen cierta predisposición hacia la Educación Ambiental como generadora de Conciencia Ambiental, puesto que la consideran movilizadora de sensibilidad y respeto. Al mismo tiempo, consideran la escuela como el lugar donde se genera más fácilmente. Por otra parte, se manifiesta en ellos la determinación hacía que su propia formación sea permanente a lo largo de su vida profesional, como necesaria para transmitir desde el maestro modelo, la responsabilidad y compromiso ambiental como un

aspecto necesario a cada cultura.

Estrategias para promocionar la Educación Ambiental

Guevara (2000) plantea la necesidad de estrategias de un Docente Promotor en Educación Ambiental para promocionar la Educación Ambiental para una vida más saludable; menciona que un Docente Promotor de Educación Ambiental requiere para promover y ejecutar acciones de mejoramiento ambiental, que puedan ser desarrolladas por maestros o líderes comunitarios que aspiren el bienestar de su centro educativo y de su entorno; de este modo, se contribuye a solucionar, aunque parcialmente, las deficiencias del sistema educativo formal en relación con formación e información dirigida a docentes en lo que se refiere al medio ambiente y salud ambiental.

Cada docente promotor se capacita mediante talleres y a este nivel está en condiciones de diseñar un proyecto de mejoramiento ambiental para ser ejecutado en su respectivo centro educativo. La promoción de la protección del ambiente es una labor fundamental en la Educación Ambiental, por lo que, toda acción a desarrollar debe ser precedida de una o más acciones de formación e información, dirigidas a diferentes públicos objetivos. Dentro de la variada temática ambiental, todo docente que proyecte acciones de mejoramiento o protección ambiental debe definir y priorizar el proyecto más adecuado para su Centro Educativo.

Los proyectos se desarrollan normalmente en un proceso de tres fases: a) Fase inicial o de organización del proyecto; b) Fase intermedia o de desarrollo del proyecto; y c) Fase final o de monitoreo del proyecto, con una serie de subprocesos, como lo indica INAPMAS (1997).

Formación de docentes formadores en Educación Ambiental

En la propuesta de Penteado (2000), respecto a la formación de docentes formadores en Educación Ambiental, se señala con mucha seguridad y claridad sobre el tema manifestando: Una cosa es leer sobre medio ambiente y quedar informado sobre él y otra es observar directamente un medio ambiente, estar en contacto directo con los diferentes grupos sociales que lo componen, observar cómo las relaciones sociales promueven el medio ambiente y lo reflotan, recopilar en diálogo con las personas informaciones acerca de las relaciones que sostienen con el medio ambiente dentro del que viven; en fin aprender como lidia con él la sociedad. Es decir que al participar se aprende participando. La escuela

es un lugar donde los profesores y alumnos ejercen ciudadanía, es decir, se comportan de alguna manera en relación con sus deberes y derechos.

Por consiguiente, el desarrollo de la ciudadanía y la formación de la conciencia ambiental encuentran en la escuela el lugar adecuado para su realización por medio de una enseñanza activa y participativa, capaz de superar los escollos. Entre los objetivos que propone está:

- Desarrollar la conciencia ambiental de los docentes aspirantes a profesores formadores;
- Sensibilizarlos acerca de la importancia de la formación de la conciencia ambiental desde la educación básica;
- Propiciar vivencias pedagógicas sensibilizadoras y estimuladoras de acciones didácticas realizables en los grados menores, en las que actuarán orientados hacia la formación de la conciencia ambiental y hacia el desarrollo de la ciudadanía.

Metodología

El enfoque de la investigación es cuantitativo, método experimental y diseño cuasi experimental, de tipo tecnológico (Sánchez y Reyes, 2006, p. 37), Para determinar la muestra se utilizó el probabilístico siendo la muestra para el grupo experimental de 192 y de control 192 a quienes se le aplicó los instrumentos validados por juicio de expertos y confiabilidad con la técnica de dos mitades spearman Brown.

La recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.4).

El diseño de la investigación es cuasi experimental, con pre prueba, post prueba y grupo de control (Hernández et al., 2010, pp. 137-138) en el que se sigue el siguiente esquema:

G_E	0_1	X	0_2
G_C	0_3	-	0_4

Dónde:

GE	: Grupo experimental.
GC	: Grupo de control.
O1	: Pre prueba – Grupo experimental.
O2	: Post prueba – Grupo experimental.
O_3	: Pre prueba – Grupo de control.
O_4	: Post prueba – Grupo de control.
X	: Programa para docentes promotores.
--	: Sin Programa para docentes promotores.

La población de estudio está representada por 8964 alumnos de las Instituciones Educativas públicas de nivel secundario del distrito de Independencia, de la provincia de Lima, ubicadas en los Centros poblados: Pampa de Cueva, Túpac Amaru, José Gálvez, El Ermitaño, Tahuantinsuyo, El Milagro y Víctor Raúl Haya de la Torre.

La muestra es de 384 estudiantes de las Instituciones Educativas públicas de nivel secundario del distrito de Independencia, de la provincia de Lima; mediante la fórmula propuesta por Sierra (Chávez, 2001), se ha determinado el tamaño mínimo de la muestra:

$$n = \frac{N}{E^2 (N-1) + 1}$$

Dónde:

n : Tamaño de la muestra

N : 8964

E : 0,05 (Nivel de significación estadística = 5%)

$$n = \frac{8964}{0{,}05^2 (8964 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{8964}{0{,}0025 (8963) + 1}$$

$$n = \frac{8964}{22{,}4 + 1}$$

$$n = 383{,}1 \sim 384$$

Sobre la base de esta determinación se tomó como muestra 384 estudiantes, que conformaron los grupos experimental y el de control;

el grupo experimental estuvo conformado por 192 estudiantes de la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo y el grupo de control por 192 estudiantes de la Institución Educativa Independencia. El grupo experimental lo conforman 69 estudiantes de 3° grado, 61 estudiantes de 4° grado y 62 estudiantes de 5° grado; mientras que en el grupo de control tenemos 63 estudiantes de 3° grado, 61 estudiantes de 4° grado y 68 estudiantes de 5° grado, como se muestra en las Tablas 1 y 2.

Tabla 1

Integrantes del grupo experimental

Grado y Sección	Alumnos	Grado y Sección	Alumnos	Grado y Sección	Alumnos
3° B	24	**4° A**	17	**5° A**	19
3° C	23	**4° B**	20	**5° B**	20
3° D	22	**4° D**	24	**5° D**	23
Totales	69	--	61	--	62

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Integrantes del grupo de control

Grado y Sección	Alumnos	Grado y Sección	Alumnos	Grado y Sección	Alumnos
3° A	21	**4° A**	21	**5° A**	21
3° C	21	**4° B**	21	**5° B**	25
3° D	21	**4° C**	19	**5° D**	22
Totales	63	--	61	--	68

Fuente: Elaboración propia

Validación de instrumentos

Para la validación del instrumento denominado Programa para docentes promotores, se aplicó el método de opinión de expertos.

Experto 1: Dr. Florencio Espinoza Badajoz

Experto 2: MSc. José Luis Álvarez campos

Experto 3: Mg. Wilfredo Dionisio Cieza

Tabla 3

Calificación de validadores para el programa para docentes promotores

Expertos	1	2	3	Promedio
Promedio	85 %	75 %	91 %	83.7 %

Fuente: Elaboración propia

Las calificaciones de los expertos presentan un valor promedio de 83,7 % que, para algunos autores, como Sierra (1996), es una magnitud alta.

Tabla 4

Calificación de validadores para los instrumentos de evaluación (cuestionario de conocimientos, cuestionario de actitudes y test observacional de habilidades)

Expertos	1	2	3	Promedio
Promedio	75 %	90 %	92 %	85.7 %

Fuente: Elaboración propia

Las calificaciones de los expertos presentan un valor promedio de 85,7 % que, para algunos autores, como Sierra (1996), es una magnitud alta.

Confiabilidad del cuestionario de conocimientos

La evaluación de la confiabilidad

del cuestionario de conocimientos alcanzó un valor de rnn = 0.776**, altamente significativo, y demuestra que el instrumento es muy confiable.

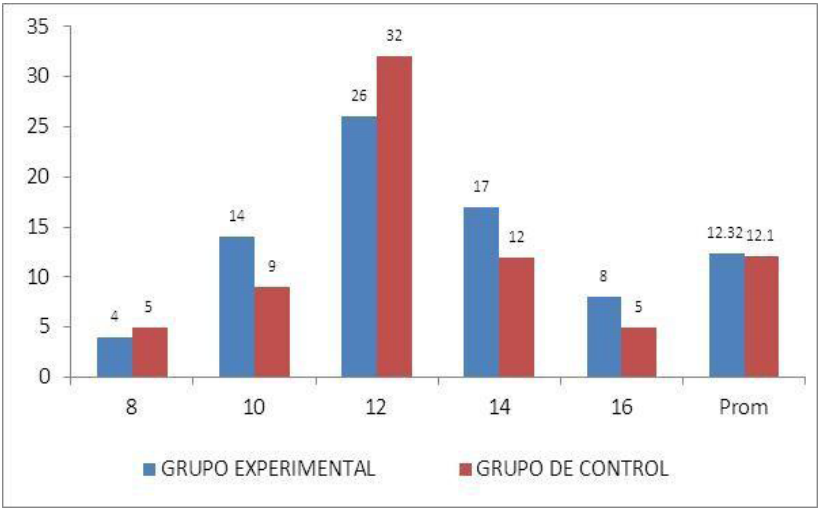
Confiabilidad del test observacional de habilidades

La evaluación de la confiabilidad del test observacional de habilidades alcanzó un valor de rnn = 0.794**, altamente significativo, y demuestra que el instrumento es muy confiable Confiabilidad del cuestionario de actitudes

El cuestionario de evaluación de actitudes alcanzó un valor de r11 = 0.783**, altamente significativo y demuestra que el instrumento es muy confiable.

Figura 1

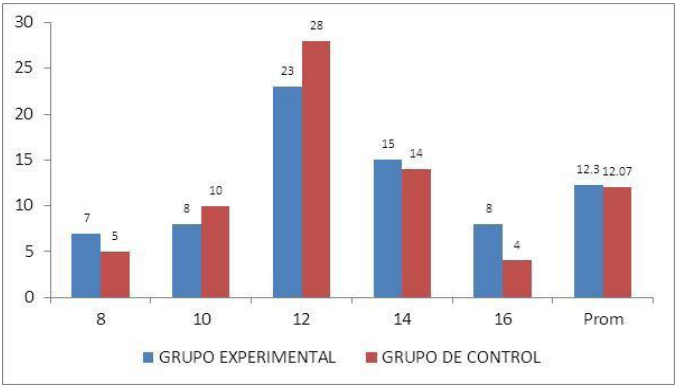
Los conocimientos ambientales en el pretest de 3° grado



En la Figura 1 se muestra los resultados de la aplicación de la prueba de pretest entre los grupos experimental y de control, en el 3° grado; el primero alcanzó el promedio de 12,32 y el segundo 12,10.

Figura 2

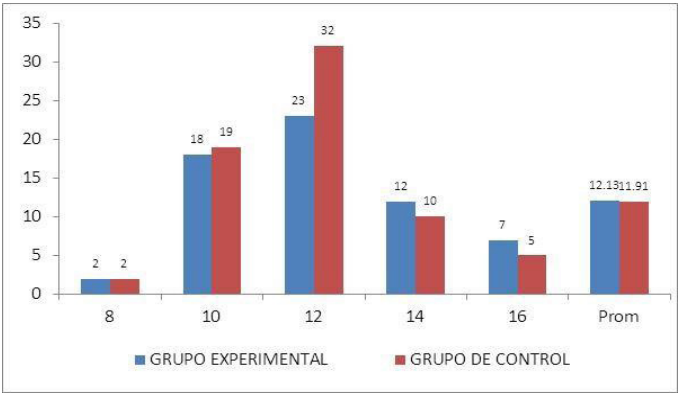
Los conocimientos ambientales en el pretest de 4° grado



En la Figura 2 se muestra los resultados de la aplicación de la prueba de pretest entre los grupos experimental y de control en el 4° grado. El grupo experimental alcanzó un promedio de 12,30 y el de control llegó a 12,07.

Figura 3

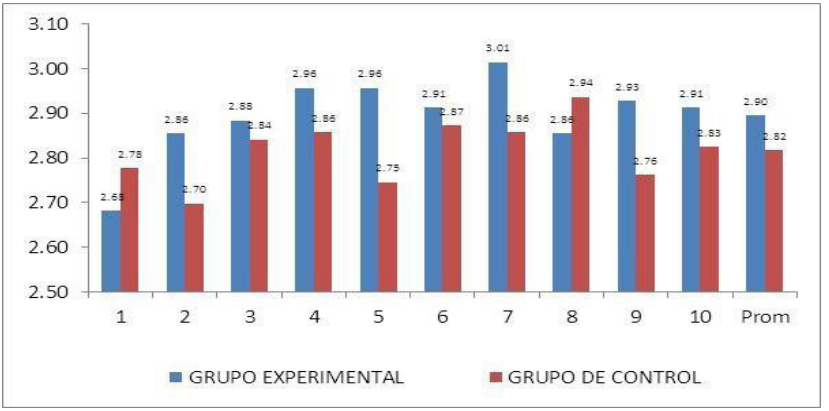
Los conocimientos ambientales en el pretest de 5° grado



En la Figura 3 se muestra los resultados de la aplicación de la prueba de pretest entre los grupos experimental y de control en el 5° grado. El grupo experimental alcanzó un promedio de 12,13 y el de control llegó a 11,91.

Figura 4

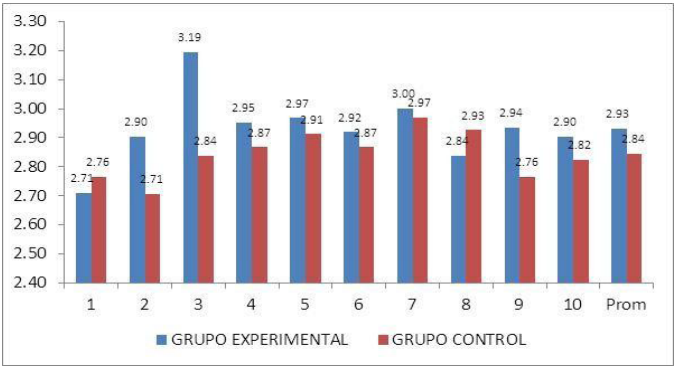
Las habilidades ambientales en el pretest de 3° grado



La Figura 4 nos permite apreciar los resultados obtenidos entre los grupos experimental y de control, en el 3° grado, alcanzan una gran semejanza entre ambos grupos con 2,90 y 2,82 para los grupos experimental y de control, respectivamente

Figura 5

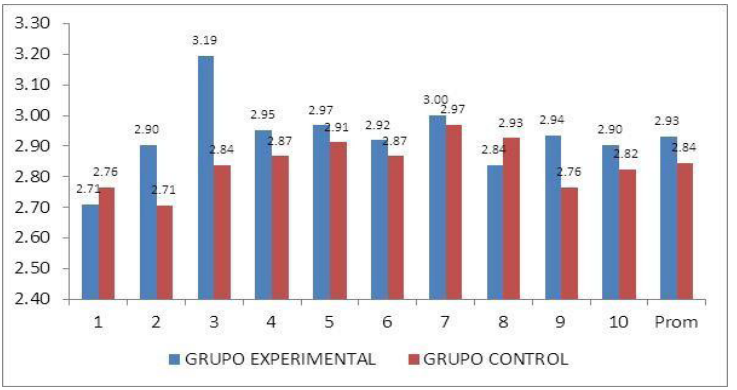
Las habilidades ambientales en el pretest de 4° grado



La Figura 5 nos muestra que los resultados obtenidos entre los grupos experimental y de control, en el 4° grado, alcanzan una gran semejanza entre ambos grupos, habiendo alcanzado el grupo experimental un promedio de 2,89 y el grupo de control 2,80.

Figura 6

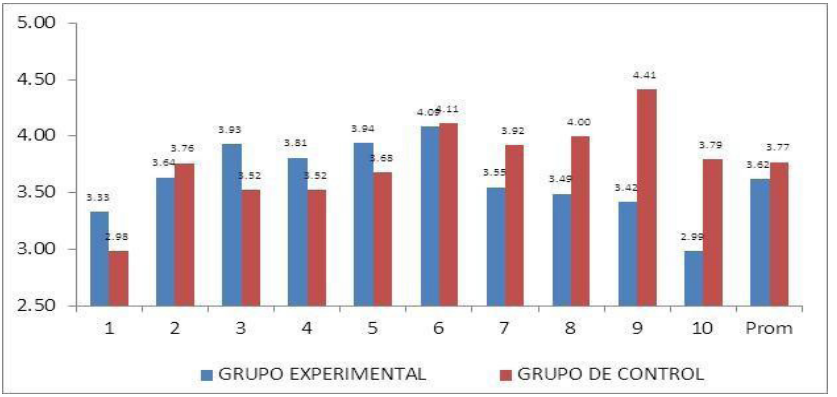
Las habilidades ambientales en el pretest de 5° grado



La Figura 6 nos muestra que los resultados obtenidos entre los grupos experimental y de control, en el 5° grado, alcanzan una gran semejanza entre ambos grupos, habiendo alcanzado el grupo experimental un promedio de 2,93 y el grupo de control 2,84.

Figura 7

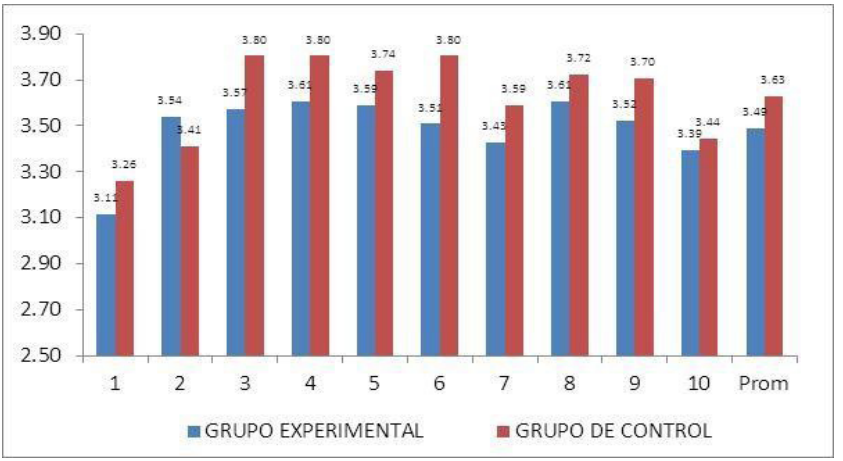
Las actitudes ambientales en el pretest de 3° grado



En la Figura 7 se aprecian los resultados correspondientes a los grupos experimental y de control, en el 3° grado, habiendo logrado el primero un valor promedio de 3,62 mientras que el promedio del grupo de control alcanzó a 3,77; estos niveles son muy similares.

Figura 8

Las actitudes ambientales en el pretest de 4° grado



En la Figura 8 se puede apreciar los resultados correspondientes a los grupos experimental y de control, en el 4° grado, habiendo logrado el primer grupo un valor promedio de 3,49 mientras que el grupo de control alcanzó 3,63 mostrando gran semejanza ambos grupos.

Diferencia de medias en el pretest

Los resultados del test de conocimientos que se aplicó a los grupos experimental y de control, han sido evaluados mediante una prueba de diferencia de medias de Z, formulándose las siguientes hipótesis:

$$Ho: \mu 1 = \mu 2$$
$$Ha: \mu 1 > \mu 2$$

Siendo $\mu 1$ la media de calificaciones del grupo experimental y $\mu 2$ la media de calificaciones del grupo de control.

Tabla 5

Prueba de Z en la evaluación de conocimientos ambientales en el pretest en 3º grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05 α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	69	12,319	1,960	0,6246	n.s.
Control	63	12,095	2,576		

n.s.: No significativo.

En la Tabla 5 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 3° grado, habiéndose determinado que el valor de Z calculado es inferior al nivel α = 0,05; en consecuencia, las diferencias entre ambos grupos no son estadísticamente significativas y se rechaza la hipótesis alternativa de la diferencia.

Tabla 6

Prueba de Z en la evaluación de conocimientos ambientales en el pretest en 4º grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05 α = 0,01		Z calculada	Significación
Experimental	61	12,295		1,960	0,5834	n.s.
Control	61	12,066	2,576			

n.s.: No significativo.

En la Tabla 6 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 4° grado habiéndose determinado que el valor de Z calculado es inferior al nivel α = 0,05; en consecuencia, las diferencias entre ambos grupos no son estadísticamente significativas y se rechaza la hipótesis alternativa de la diferencia.

Tabla 7

Prueba de Z en la evaluación de conocimientos ambientales en el pretest en 5º grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05	α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	62	12,129	1,960		0,6286	n.s.
Control	68	11,912	2,576			

n.s.: No significativo.

En la Tabla 7 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 5° grado, habiéndose determinado que el valor de Z calculado es inferior al nivel α = 0,05; en consecuencia, las diferencias entre ambos grupos no son estadísticamente significativas y se rechaza la hipótesis alternativa de la diferencia.

Tabla 8

Prueba de Z para la evaluación de habilidades ambientales en el pretest en 3º grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05	α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	69	2,896	1,960		0,9311	n.s.
Control	63	2,817	2,576			

n.s.: No significativo.

En la Tabla 8 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 3° grado, habiéndose determinado que el valor de Z calculado es inferior al nivel α = 0,05; luego, las diferencias entre ambos grupos no son estadísticamente significativas y por tanto que se rechaza la hipótesis alternativa que plantea que existen diferencia entre las medias de los grupos experimental y de control para la prueba de actitudes en el pretest. El análisis estadístico indica que las diferencias no alcanzan el nivel de 5% y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 9

Prueba de Z para la evaluación de habilidades ambientales en el pretest en 4º grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05 α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	61	2,890	1,960	1,0493	n.s.
Control	61	2,795	2,576		

n.s.: No significativo.

En la Tabla 9 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 4° grado, habiéndose determinado que el valor de Z calculado es inferior al nivel α = 0,05; luego, las diferencias entre ambos grupos no son estadísticamente significativas y por tanto que se rechaza la hipótesis alternativa que plantea que existen diferencia entre las medias de los grupos experimental y de control para la prueba de actitudes en el pretest. El análisis estadístico nos indica que las diferencias no alcanzan un nivel satisfactorio, en este caso de 5%, y no pueden ser consideradas diferentes.

Tabla 10

Prueba de Z para la evaluación de habilidades ambientales en el pretest en 5º grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05 α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	62	2,932	1,960	0,9686	n.s.
Control	68	2,844	2,576		

n.s.: No significativo.

En la Tabla 10 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 5° grado, habiéndose determinado que el valor de Z calculado es inferior al nivel α = 0,05; luego, las diferencias entre ambos grupos no son estadísticamente significativas y por tanto que se rechaza la hipótesis alternativa que plantea que existen diferencia entre las medias de los grupos experimental y de control para la prueba de actitudes en el pretest. El análisis estadístico nos indica que las diferencias no alcanzan un nivel satisfactorio, en este caso de 5%, y no pueden ser consideradas diferentes.

Tabla 11

Prueba de Z para la evaluación de actitudes ambientales en el pretest en 3º grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05	α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	69	3,619	1,960		- 1,0770	n.s.
Control	63	3,771	2,576			

n.s.: No significativo.

En la Tabla 11 se presentan los resultados de la prueba de Z, en el 3° grado, habiéndose determinado que el valor de Z calculado es inferior al nivel α = 0,05; luego, las diferencias entre ambos grupos no son estadísticamente significativas y por tanto que se rechaza la hipótesis alternativa que plantea que existen diferencia entre las medias de los grupos experimental y de control para la prueba de actitudes en el pretest. El análisis estadístico nos indica que las diferencias no alcanzan un nivel satisfactorio, en este caso de 5%, y no pueden ser consideradas diferentes.

Tabla 12

Prueba de Z para la evaluación de actitudes ambientales en el pretest en 4º grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05	α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	61	3,489	1,960		-	n.s.
Control	61	3,628	2,576		0,8646	

n.s.: No significativo.

En la Tabla 12 se presentan los resultados de la prueba de Z, en el 4° grado, habiéndose determinado que el valor de Z calculado es inferior al nivel α = 0,05; luego, las diferencias entre ambos grupos no son estadísticamente significativas y por tanto que se rechaza la hipótesis alternativa que plantea que existen diferencia entre las medias de los grupos experimental y de control para la prueba de actitudes en el pretest. El análisis estadístico nos

indica que las diferencias no alcanzan un nivel satisfactorio, en este caso de 5%, y no pueden ser consideradas diferentes. Estos resultados nos permiten aceptar que los grupos en evaluación eran similares y por tanto estaban en condiciones adecuadas para iniciar con ellos el trabajo de investigación propuesto.

Tabla 13

Prueba de Z para la evaluación de actitudes ambientales en el pretest en 5° grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05 α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	62	3,632	1,960	- 0,7056	n.s.
Control	68	3,734	2,576		

n.s.: No significativo.

En la Tabla 13 se presentan los resultados de la prueba de Z, en el 5° grado, habiéndose determinado que el valor de Z calculado es inferior al nivel α = 0,05; luego, las diferencias entre ambos grupos no son estadísticamente significativas y por tanto que se rechaza la hipótesis alternativa que plantea que existen diferencia entre las medias de los grupos experimental y de control para la prueba de actitudes en el pretest. El análisis estadístico nos indica que las diferencias no alcanzan un nivel satisfactorio, en este caso de 5%, y no pueden ser consideradas diferentes. Estos resultados nos permiten aceptar que los grupos en evaluación eran similares y por tanto estaban en condiciones adecuadas para iniciar con ellos el trabajo de investigación propuesto.

Diferencia de medias en el postest

Los resultados del test de conocimientos aplicado a los grupos de control y experimental, fueron evaluados a través de la prueba de diferencia de medias, para lo cual se formuló la siguiente hipótesis:

$$Ho: \mu 1 = \mu 2$$
$$Ha: \mu 1 > \mu 2$$

Siendo μ1 la media de calificaciones del grupo experimental y μ2 la media de calificaciones del grupo de control. La prueba aplicada fue la de Z, debido a que los participantes en la prueba superan el número de 30.

Tabla 14

Prueba de Z en la evaluación de conocimientos ambientales en el postest en 3º grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05	α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	69	14,174	1,960	2,576	2,8654	**
Control	63	13,048				

**: Altamente significativo.

En la Tabla 14 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 3° grado, habiéndose determinado que el valor de Z calculado supera al nivel α = 0,01.

Con esto, las diferencias entre ambos grupos son estadísticamente altamente significativas y se acepta la hipótesis alternativa de que la media del grupo experimental es superior a la media del grupo de control para la prueba de conocimientos en el postest.

Tabla 15

Prueba de Z en la evaluación de conocimientos ambientales en el postest en 4º grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05	α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	61	14,230	1,960	2,576	3,0288	**
Control	61	13,082				

**: Altamente significativo.

En la Tabla 15 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 4° grado, habiéndose determinado que el valor de Z calculado supera al nivel α = 0,01.

Por tanto, las diferencias entre ambos grupos son altamente significativas y se acepta la hipótesis alternativa de que el promedio del grupo experimental es superior al promedio del grupo de control para la prueba de conocimientos en el postest.

Tabla 16

Prueba de Z en la evaluación de conocimientos ambientales en el postest en 5º grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05	α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	62	14,258	1,960	2,576	2,9501	**
Control	68	13,118				

**: Altamente significativo.

En la Tabla 16 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 5° grado, habiéndose determinado que el valor de Z calculado supera al nivel α = 0,01.

Por tanto, las diferencias entre ambos grupos son altamente significativas y se acepta la hipótesis alternativa de que el promedio del grupo experimental es superior al promedio del grupo de control para la prueba de conocimientos en el postest.

Tabla 17

Prueba de Z para la evaluación de habilidades ambientales en el postest en 3º grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05 α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	69	3,557	1,960 2,576	3,5979	**
Control	63	3,144			

**: Altamente significativo.

En la Tabla 17 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 5° grado, donde se determina que el valor de Z calculado supera al nivel α = 0,01 con lo que se acepta que la diferencia entre ambos grupos es altamente significativa y se acepta la hipótesis alternativa de que la media del grupo experimental supera la media del grupo de control para la prueba de actitudes en el postest.

Tabla 18

Prueba de Z para la evaluación de habilidades ambientales en el postest en 4° grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05	α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	61	3,497	1,960	2,576	2,9162	**
Control	61	3,136				

**: Altamente significativo.

En la Tabla 18 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 4° grado, que determina que el valor de Z calculado supera al nivel α = 0,01.

Por tanto, la diferencia entre ambos grupos es altamente significativa y se acepta la hipótesis alternativa de que el promedio del grupo experimental supera al promedio del grupo de control para la prueba de actitudes en el postest.

Tabla 19

Prueba de Z para la evaluación de habilidades ambientales en el postest en 5° grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05	α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	62	3,524		1,960	3,4110	**
Control	68	3,129	2,576			

**: Altamente significativo.

En la Tabla 19 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 5° grado, que determina que el valor de Z calculado supera al nivel α = 0,01.

Por tanto, la diferencia entre ambos grupos es altamente significativa y se acepta la hipótesis alternativa de que el promedio del grupo experimental supera al promedio del grupo de control para la prueba de actitudes en el postest.

Tabla 20

Prueba de Z para la evaluación de actitudes ambientales en el postest en 3º grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05 α = 0,01		Z calculada	Significación
Experimental	69	4,413	1,960	2,576	3,2001	**
Control	63	3,992				

**: Altamente significativo.

En la Tabla 20 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 3° grado, que determina que el valor de Z calculado supera al nivel α = 0,01.

Por tanto, la diferencia entre ambos grupos es altamente significativa y se acepta la hipótesis alternativa de que el promedio del grupo experimental supera al promedio del grupo de control para la prueba de actitudes en el postest para los alumnos de 2° grado.

Tabla 21

Prueba de Z para la evaluación de actitudes ambientales en el postest en 4º grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05	α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	61	4,298	1,960	2,576	3,2009	**
Control	61	3,846				

**: Altamente significativo.

En la Tabla 21 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 4° grado, que determina que el valor de Z calculado supera al nivel α = 0,01.

Por tanto, la diferencia entre ambos grupos es altamente significativa y se acepta la hipótesis alternativa de que el promedio del grupo experimental supera al promedio del grupo de control para la prueba de actitudes en el postest para los alumnos del 4° grado.

Tabla 22

Prueba de Z para la evaluación de actitudes ambientales en el postest en 5° grado

Grupo	n	Media	Z tabular α = 0,05	α = 0,01	Z calculada	Significación
Experimental	62	4,395	1,960	2,576	3,2903	**
Control	68	3,968				

**: Altamente significativo.

En la Tabla 22 se presenta los resultados de la prueba de Z, en el 5° grado, que determina que el valor de Z calculado supera al nivel α = 0,01. Por tanto, la diferencia entre ambos grupos es altamente significativa y se acepta la hipótesis alternativa de que el promedio del grupo experimental supera al promedio del grupo de control para la prueba de actitudes en el postest para los alumnos del 4° grado.

La diferencia entre ambos grupos, para conocimientos, habilidades y actitudes, en el postest, puede ser explicada por efecto de las actividades planificadas en biohuertos, que fueron realizadas con el grupo experimental mientras que el grupo de control careció de dichas actividades.

Discusión

Los resultados de las respuestas del pretest, muestra una gran semejanza entre los grupos experimental y de control, tanto en conocimientos, como en habilidades y actitudes ambientales. En el postest, el análisis de los conocimientos, habilidades y actitudes de los estudiantes de la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo, se concluye que el Programa para docentes promotores permite mejorar la conciencia ambiental de los alumnos de nivel secundaria en las Instituciones Educativas Públicas del distrito de Independencia, provincia de Lima.

Estos resultados son similares a los que encontró Mamani (2012) en el postest cuando determinó que la diferencia entre el grupo experimental y el grupo de control es altamente significativa, superando el nivel de significación de 1%, tanto en conocimientos como en habilidades y actitudes, como resultado de la

aplicación del programa de biohuertos al grupo experimental, demostrando que el programa de biohuertos permite mejorar la concienciación ambiental de los alumnos de nivel secundaria en las instituciones públicas en la urbanización proyectos especiales del distrito de San Juan de Lurigancho.

Finalmente, podemos concluir que mediante la presente investigación se ha logrado demostrar la hipótesis general de que el Programa para docentes promotores influye significativamente en la conciencia ambiental de los estudiantes de las Instituciones Educativas públicas de nivel secundaria, del distrito de Independencia, en la provincia de Lima.

Conclusiones

Primera: De los resultados del postest, donde el grupo experimental logró promedios superiores al nivel $\alpha = 0{,}01$; frente al grupo de control, en conocimientos, habilidades y actitudes ambientales, se concluye que se ha logrado demostrar la hipótesis general de que el Programa para docentes promotores influye significativamente en la conciencia ambiental de los estudiantes de las Instituciones Educativas públicas de nivel secundaria, del distrito de Independencia, provincia de Lima.

Segunda: De los resultados del postest, para conocimientos ambientales, donde el grupo experimental logró promedios superiores al nivel $\alpha = 0{,}01$; frente al grupo de control, se demuestra la hipótesis específica de que el Programa para docentes promotores influye significativamente en los conocimientos ambientales de los estudiantes de las Instituciones Educativas públicas de nivel secundaria, del distrito de Independencia, provincia de Lima.

Tercera: De los resultados de habilidades ambientales en el postest, donde el grupo experimental logró promedios superiores al nivel $\alpha = 0{,}01$; frente al grupo de control, se concluye que se acepta la hipótesis específica de que el Programa para docentes promotores influye significativamente en las habilidades ambientales de los estudiantes de las Instituciones Educativas públicas de nivel secundaria, del distrito de Independencia, provincia de Lima.

Cuarta: De los resultados del postest actitudes ambientales, donde el grupo experimental logró promedios superiores al nivel $\alpha = 0{,}01$; frente al grupo de control, se concluye que se acepta la hipótesis específica de que el Programa para docentes promotores influye significativamente en las actitudes

ambientales de los estudiantes de las Instituciones Educativas públicas de nivel secundaria, del distrito de Independencia, provincia de Lima.

Referencias Bibliográficas

Albareda, S., Fernández, M., Mallarach, J. y Vidal, R. (2017). *Barreras para la sostenibilidad integral en la Universidad*. Revista Iberoamericana de Educación, vol.73, enero – abril 2017, pp. 253 – 272. Centro de Altos Estudios Universitarios (CAEU). Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). Madrid, España

Alba, D. (2017). *Hacia una fundamentación de la sostenibilidad en la educación superior*. Revista Iberoamericana de Educación, vol. 73, pp. 15-34 - OEI/CAEU, España.

Arriola, C. (2017). *Aplicación de un Programa de Educación Ambiental y el desarrollo de la conciencia ambiental en estudiantes de la Facultad de Enfermería, Universidad Inca Garcilaso de la Vega* [Tesis doctoral, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú].

Asociación Española para la Salud (2018). *Problemas ambientales Globales.* En revista QAEC: España. Dora, C. Toda la planificación urbana del mundo es para los coches; la gente no importa. El país. https://elpais.com/elpais/2017/06/28/ciencia/1498671610_603384.html.

Avendaño, O. (2017). *Formación de la conciencia y la conservación ambiental en los estudiantes del cuarto grado de primaria de la RED N° 19 los Olivos UGEL 02-2014.* https://hdl.handle.net/20.500.12692/8242

Autoridad Regional Ambiental. *Buenas Prácticas de Gestión Ambiental para la pequeña minería y minería artesanal que trabajan con Mercurio*. Perú: Arequipa, 2014 [fecha de consulta: 20 de setiembre de 2018] Recuperado de www.en:siar.minam.gob.pe/Arequipa/download/file/fid/52289

Berzosa, A., Bernaldo, M.O. y Fernández-Sánchez, G. (2017), *Sustainability assessment tools for higher education: An empirical comparative analysis*, Journal of Cleaner Production, 161, pp.812-820.

Cech, E.A. y Sherick, H.M. (2015). *Depoliticization and the Structure of Engineering Education*. En Christensen et al. (Ed.) International Perspective on.

Corrales, A. (2016). *Fortalecimiento*

de potencialidades ambientales mediante la aplicación de educación ambiental No formal para la conservación de la Microcuenca Huamachuco en Marona, 2012. Trabajo de titulación (Tesis para título profesional). Moyobamba, Universidad Nacional de San Martin-Tarapoto, 2016.

Collazo, L. M. y Geli de Curiana, A. M. (2017). Avanzar en la educación para la sostenibilidad. Combinación de metodologías para trabajar el pensamiento crítico y autónomo, la reflexión y la capacidad de transformación del sistema. *Revista Iberoamericana de Educación, vol.73*, enero – abril 2017, pp. 131 – 153. Centro de Altos Estudios Universitarios (CAEU).

Dirección de Educación Ambiental. (2018). *Educación Ambiental*. Recuperado de: https://bit.ly/3EHHPal

Estrada, R. y Yndigoyen, M. (2017). *Educación ambiental y conservación del medio ambiente en los alumnos del cuarto grado de primaria de la I.E. 6069 UGEL01 de Villa el Salvador. Lima. 2016*. https://hdl.handle.net/20.500.12692/5658

Francisco, A. (2015). *Laudato si – alabado seas, sobre el cuidado de la casa común*. Primera edición. Editorial Paulinas. Lima-Perú. 191 pp.

Fischer, D., Jenssen, S. y Tappeser, V. (2015). *Getting an empirical hold of the sustainable university: a comparative analysis of evaluation frameworks across 12 contemporary sustainability assessment tools*. Assess. Eval. High. Educ. 40 (6), pp.785-800.

Hesi, A. (2017). R*eport from the Sulitest Tangible Implementation: Mapping awareness of the global goals*. UN – NYC USA.

Hidalgo, D. A. (2017). *Hacia una fundamentación de la sostenibilidad en la educación superior*. Revista Iberoamericana de Educación, vol.73, enero – abril 2017, pp. 15 – 34. Centro de Altos Estudios Universitarios (CAEU). Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). Madrid, España.

López, P., Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa.* Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Martínez, M. (2016). *El conocimiento y la ciencia el siglo XXI y sus dificultades estereognósicas.* Segunda edición. Editorial trilla. Caracas. 286 pp.

Matos, B. y Flores, M. (2016). *Educación Ambiental para el desarrollo sostenible del presente milenio*. Segunda edición. Ecoe Ediciones. Bogotá- Colombia. 255 pp.

Michelsen, G., Rieckmann y Thomas, I. (2016). *Routledge Handbook of Higher Education for Sustainable Developmen*t. London: Routledge. Pp. 223-237.

Ministerio de Educación. (2016). Plan Nacional de Educación Ambiental 2017 – 2022 (PLANEA). Decreto Supremo Nº 016-2016- MINEDU.

Minam. Notas de Prensa: *MINAM aprobó Estándares de Calidad Ambiental para Agua, Lima, 2015*. [Fecha de consulta: 6 de octubre de 2018] disponible en: http://www.minam.gob.pe/notas-de-prensa/lima-30-de-diciembre-de-2015

Ministerio del Ambiente. (2015). *Lineamientos para la incorporación de la adaptación al cambio climático en la universidad peruana. Dirección General de Cambio Climático*, Dirección General de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental. Lima, Perú. Recuperado de: www.minam.gob.pe/cambioclimatico/wp.../11/.../LINEAMIENTOS-FINAL03.07.pdf

Ministerio del Ambiente. Ministerio de Educación. (2015). *Plan Nacional de Educación Ambiental. (PLANEA) 2015-2021. PLANEA / Documento de trabajo para diálogo y validación*. Recuperado de: www.minedu.gob.pe/educacion-ambiental/pdf/propuesta-planea.pdf

Ocud-Crue (2016). Conclusiones de los diálogos Universidad y Desarrollo. Consultado el 28 de noviembre de 2016. http://www.ocud.es/files/doc870/conclusiones-universidadyods-22.pdf

O'Donoghue, R. (2016). *Evaluation & education for sustainable development. Navigating a shifting landscape in regional centres of expertise*. En Barth.

Sánchez, F., García, J., López, D., Alier, M., Cabré, J., García, H. y Vidal, E. (2015). *El método socrático como guía del Trabajo de Fin de Grado*. Revisión, 8(1), pp.53-62.

Sánchez, F., Cabré, J., Alier, M., Vidal, V., López, D., Martín, C. y García, J. (2016). *A Learning Tool to Develop Sustainable Projects*. Frontiers in Education Conference FIE 2016. Erie, USA.

Sánchez, F., García, J., López, D., Alier, M., Cabré, J., García, H., Vidal, E. y Martín, C. (2015).

¿Es sostenible la Estrella de la Muerte? Revisión, 8(3), pp. 81-103.

Sarango Rodríguez, J. A., Sánchez Gálvez, S., y Landívar, J. (2016). Educación ambiental. ¿Por qué la Historia? Revista Universidad y Sociedad [seriada en línea], 8 (3). pp. 184 -187. Recuperado de http://rus.ucf.edu.cu/

UE4SD (2016): *Online Platform of the University Educators for Sustainable Development*. Consultar en: http://platform.ue4sd.eu/

UN, F. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Recuperado de http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/70/1. Consultado. Noviembre 2020.

5. Uso del método de Polya para la resolución de problemas matemáticos

Using the Polya method for solving mathematical problems

Gleny Secibel Jara Llanos
Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle", Perú
https://orcid.org/0000-0002-9284-7545
glenyjara@gmail.com

Yta Zunilda Olórtegui Cristóbal
Universidad César Vallejo, Perú
https://orcid.org/0000-0003-2904-8502
ytaolorteguic@gmail.com

Irene Roxana Abad Lezama
Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle", Perú
https://orcid.org/0000-0002-3721-1990
Ireneabadle2000@gmail.com

Colbert Martin Carlos Soto Rivera
Universidad Científica del Sur, Perú
https://orcid.org/0000-0003-0743-7072
colbertsotorivera@gmail.com

Resumen

El presente artículo tiene por objetivo demostrar que el uso del método de Polya influye en la resolución de problemas matemáticos de los estudiantes del segundo grado de primaria de la Institución Educativa Particular. La investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo de diseño cuasi experimental. La muestra de estudio fue no probabilística y se trabajó con 42 estudiantes de la Institución Educativa Santa Teresa de la Cruz distribuidos de la siguiente manera: 21 estudiantes para el grupo control y 21 estudiantes para el grupo experimental. Se utilizó el instrumento de cuestionario de resolución de problemas matemáticos cuya adaptación fue realizada por los investigadores. Para la validación del instrumento se consideró el juicio de expertos formado por cuatro profesionales en educación; para determinar el coeficiente de

confiabilidad se utilizó la prueba Kuder Richardson, cuyo resultado fue 0.72. Para la prueba de hipótesis se trabajó con el estadístico t – Student para muestras independientes, con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%. Después del experimento los estudiantes del grupo experimental obtuvieron un promedio de 18 a diferencia del grupo control que solo obtuvo un puntaje de 12.95. Luego del análisis de los resultados se concluyó que el uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas matemáticos de los estudiantes del segundo grado de primaria de una la Institución Educativa Particular.
Palabras clave: educación; resolución de problemas; método de Polya; enseñanza y aprendizaje de matemáticas

Abstract

The present article aims to demonstrate that the use of the Polya method influences the resolution of mathematical problems in second grade students of the Private Educational Institution. The research was of an applied type, with a quantitative approach of quasi-experimental design. The study sample was non-probabilistic and we worked with 42 students from the Santa Teresa de la Cruz Educational Institution, distributed as follows: 21 students for the control group and 21 students for the experimental group. The mathematical problem-solving questionnaire instrument was used, the adaptation of which was carried out by the researchers. For the validation of the instrument, the judgment of experts formed by four professionals in education was considered; The Kuder Richardson test was used to determine the reliability coefficient, the result of which was 0.72. For the hypothesis test, the t-Student statistic was used for independent samples, with a confidence level of 95% and a significance level of 5%. After the experiment, the students in the experimental group obtained an average of 18, unlike the control group, which only obtained a score of 12.95. After the analysis of the results, it was concluded that the use of the Polya method significantly influences the resolution of mathematical problems of the students of the second grade of primary school of a Private Educational Institution.
Keywords: education; problem resolution; polya method; teaching and learning of mathematics.

Introducción

La enseñanza del área de matemática en un salón de clases se imparte desde el nivel inicial hasta el quinto año de educación secundaria de acuerdo con el Diseño Curricular Básico Nacional (MINEDU, 2019). La tarea del docente en muchos casos significa un reto, considerando que la matemática repercute de manera significativa en la vida del educando y que, la percepción de la importancia y motivación de este para con la materia son fundamentales para un buen aprendizaje. El docente enfrenta el desafío de facilitar la información mediada a través de su experiencia, siendo esta la mejor herramienta para enriquecer y generar conocimiento en el educando. Considerando que la resolución de problemas sea el principal objetivo de la enseñanza en las escuelas, recomendación dada en los años 80 por el consejo nacional de profesores de matemática, debemos entender que la enseñanza de esta ciencia debe dar respuesta a problemas provenientes de diferentes orígenes y contextos, tanto problemas de orden práctico, como problemas vinculados a otras ciencias, facilitando el desarrollo de capacidades básicas, conceptos fundamentales, y la relación existente entre ellos; y no convertirse en una mera resolución de ejercicios.

Autores como Meneses y Peñaloza (2019); Quadros-Flores et al. (2020) concuerdan que, al aplicar la estructura de cuatro pasos de Polya los estudiantes desarrollaron habilidades que les permitió hacer un trabajo estructurado y organizado, pero sobre todo, les permitió desarrollar autonomía además de encontrarle sentido y utilidad a las diversas actividades propuestas en el aula. Así mismo Pontes (2019) afirma que, el método de Polya facilita al docente (facilitador) y al alumno (aprendiz) a desarrollar nuevas habilidades para fortalecer el pensamiento crítico y el razonamiento lógico. Otro de los hallazgos vinculado a esto es el trabajo de Sánchez-Cuastumal y Valverde-Riascos (2020) en el que comentan que los estudiantes no comprenden lo que leen y tampoco tienen las herramientas para dar solución adecuada a los problemas matemáticos presentados, pero que sin embargo al poner en práctica el método de Polya los estudiante mostraron gran avance para llegar a comprender los problemas generando así el desarrollo de la autonomía y la regulación de las actividades de aprendizaje.

Por otro lado, Gualdrón et al. (2020) menciona que la implementación del método de Polya permitió que los docentes y estudiantes tengan control del progreso de sus actividades, esto además evidenció un cambio de actitud hacia el área

de matemáticas por parte de los estudiantes ya que se mostraban más dispuestos y motivados al momento de buscar estrategias de resolución de problemas matemáticos. Del mismo, modo Sánchez (2019) desarrolla el programa llamado Eureka en la que planifica un conjunto actividades utilizando el método Polya para resolver problemas matemáticos, finaliza el estudio concluyendo que dicho programa influyó de manera significativa en la resolución de problemas matemáticos. Es así que en este estudio se plantea la siguiente interrogante ¿En qué medida el uso del método de Polya influye en la resolución de problemas matemáticos en los estudiantes del segundo grado de primaria de una Institución Educativa Particular en Lima?

La necesidad de implementar una metodología quizá no muy nueva, pero funcional en el campo de la matemática permitió el estudio a profundidad del método de Polya y su posterior aplicación para resolver problemas matemáticos. El método Polya ha demostrado en múltiples casos su efectividad, y al considerar su simplicidad y fácil aplicación, se considera que este método favorecerá significativamente a la comprensión y el aprendizaje de las matemáticas de los educandos. Es por ello que el objetivo del estudio es demostrar que el método de Polya influye de manera significativa le resolución de problemas matemáticos.

Marco Teórico

Aproximación teórica a la resolución de problemas matemáticos

Los problemas matemáticos son situaciones que necesitan una solución a través de un conjunto de procesos mentales (Montero y Mahecha, 2020), en este sentido, los problemas matemáticos no disponen de una solución rápida y directa debido a que requiere de una construcción lógica y coherente. Para Rodríguez et al. (2017), la resolución de problemas es un proceso mental que requiere de desarrollo, por lo tanto, el hecho de resolver problemas matemáticos implica todo el trabajo mental que realiza una o un grupo de personas para poder resolver esta situación problemática, es por ello que una de las actividades más importantes dentro del aprendizaje de la matemática es la actividad de resolver problemas (Elizondo, 2020).

Según Polya (1989, p.7), "el problema que se plantea puede ser modesto; pero si pone a prueba la curiosidad (…) se puede experimentar el encanto del descubrimiento". Por lo tanto, el resolver problemas matemáticos implica un proceso

de razonamiento que ayuda a pensar mejor y si estos son guiados estratégicamente se llevaría a cabo todo un proceso de formación de conocimientos, destrezas, creatividad, entre otros. Por lo tanto, la persona tiene que estar consciente de la dificultad del problema y debe tener un interés de por medio para querer resolverla. Existen numerosas clasificaciones de las posibles estructuras de los problemas, tanto en función del área al que pertenecen y del contenido de los mismos, como del tipo de operaciones y procesos necesarios para resolverlos o de otras características. Así se diferenciaría entre problemas de carácter deductivo o de carácter inductivo según los razonamientos que tendría que realizar un sujeto (Kunchikui y Sejekam, 2019). Realizar la demostración de una fórmula matemática podría ser un ejemplo de problema deductivo, mientras que extraer la raíz cuadrada de un número real de cuatro cifras, un problema de tipo inductivo. De acuerdo con Montalvo (2017, p.24), "un vínculo conceptual entre lectura y matemática se expresa en la clasificación semántica de los problemas aritméticos verbales (PAEV) pone énfasis en la capacidad de razonamiento a partir del enunciado del problema".

De acuerdo con Espinoza et al. (2017), los problemas aritméticos deben contener información cuantitativa que se relacione con los datos y la pregunta que contenga la incógnita, en otras palabras, los problemas aritméticos presentan datos en forma de cantidades y establecen entre ellos relaciones de tipo cuantitativo. Además, necesitan la realización de operaciones aritméticas para su resolución. Polo (2019) menciona que los PAEV se clasifican de la siguiente forma: problemas de cambio, combinación, comparación e igualación; los mismos que deben ser trabajados en los primeros grados de la educación primaria.

Problemas de combinación: Son problemas aritméticos en donde se describe una relación: parte - parte-todo. La pregunta del problema puede versar acerca del conjunto total o de alguna de las partes (Del Rosal et al., 2018). Estos problemas son de dos tipos y buscan establecer una relación entre un conjunto y sus subconjuntos, es decir un todo y sus partes. En la pregunta es decir en la incógnita, puede hacer referencia acerca del todo o acerca de alguna de las partes. En conclusión, son todos aquellos problemas en las que hay cantidades parciales de un total (Parte - Todo). En este tipo de problemas se trabajan simultáneamente la adición (acción de juntar) y la sustracción (acción de separar); **Problemas de cambio:** Los problemas de cambio se dan cuando en

el problema existe una cantidad inicial y esta es sometida a una acción que la modifica (Villalobos et al., 2020). Estos tipos de problemas establecen relaciones de secuencias lógicas, es decir establecen relación inicial, factor cambio o transformación que se da en un determinado tiempo, y habrá una situación final. Además, se tratan situaciones en las que hay aumento o disminución de una cantidad en una secuencia de tiempo. La incógnita puede estar en cualquiera de estos tres estados. Resultado desconocido, cambio desconocido y principio desconocido. Por lo tanto, se presenta en aquellas situaciones en que hay aumento o disminución de una cantidad en una secuencia de tiempo. En estas situaciones también se trabajan las adiciones y sustracciones en forma simultánea en acciones de agregar o quitar; **Problemas de comparación:** En este tipo de problemas se presenta una relación de comparación entre" tres cantidades el referente (R), el comparado (C) y la diferencia (D)" (Rodríguez-Nieto et al., 2019, p.81). En este sentido la comparación puede darse en más o en menos, y que se puede preguntar por cualquiera de las tres cantidades, el número de tipos posibles de problemas de comparación es seis. Nos dan la idea de comparación las expresiones como: más que, menos que, o mayor que; **Problemas de igualación:** En este caso existe una comparación de igualdad (tantos como) entre las cantidades establecidas. La igualación puede ser a más o a menos (Limache, 2020). En los problemas de tipo igualación se presenta una cantidad que sirve de referencia a la cual se quiere empatar, la cantidad confrontada y la diferencia son las cantidades que igualaría a ambas cantidades iniciales y solo hay Igualación de dos tipos. Finalmente, es importante insistir que los problemas matemáticos a trabajar deben partir desde situaciones sencillas a más complejas, dependiendo de la edad y grado de los niños. Pero haciendo referencias a cuestiones del contexto social, cultural como gastos diarios, de servicios básicos, noticias, historia, economía, geografía, sucesos importantes del momento, etc. Y de ninguna manera quedarse en sacar solamente resultados de cantidad de manzanas y caramelos.

Polya y su método Heurístico

A través de los años, los docentes e investigadores han buscado la vía para llegar a la solución de problemas. Sin embargo, llegar a la respuesta de un problema no proporciona una idea completa del proceso de resolución ya que siempre hay un paso pendiente a partir del cual se generan muchas interrogantes (J. A. Díaz y Díaz, 2018). Polya pone en juego todas las capacidades y habilidades que tiene un estudiante para inventar o crear al

momento de resolver un problema. Para ello se basa en el llamado método heurístico que presenta un nuevo aspecto de la matemática, como un proceso de invención como ciencia experimental e inductiva, proporcionando los procedimientos o caminos para resolver los problemas matemáticos y dispone los elementos del pensamiento lógico de tal manera que intuitivamente actúen cuando se presente un problema sin resolver (López-Jiménez y Vergara, 2017). Los estudiantes carecen de herramientas para comprender problemas matemáticos, en este problema un docente de matemática juega un papel fundamental porque pondrá a prueba la curiosidad de sus estudiantes y será más que un guía en el camino de resolver un problema matemático basándose en experiencias previas con problemas similares y finalmente alcanzar la solución (Meneses y Peñaloza, 2019). A continuación, se exponen los cuatro pasos que Polya estudio.

Comprensión del problema: Si un docente quiere desarrollar en sus estudiantes habilidades y destrezas para que puedan solucionar problemas matemáticos, una de las facetas en la que debe insistir es en el análisis de enjunciados. Saucedo et al. (2019) indican que para ello es obvio que se tiene que poner un problema en la que haya un estudio profundo del enunciado más no en la búsqueda de la solución ni la estrategia a utilizar. De forma que el estudiante se explore y se familiarice con el problema lo cual lo llevara a las siguientes interrogantes: ¿Qué pide el problema?, ¿Qué datos están presentes en el problema?, ¿de qué trata el problema?; etc. Un problema se conforma por una o varias preguntas, unos datos que expresan información relevante y otros no. Por eso lo primero que hay que analizar es la pregunta que nos da el enunciado. Algunas preguntas como ¿entiende todo lo que dice? ¿Distingue cuáles son los datos? ¿Hay suficiente información?, entre otras, son fundamentales en el proceso (Saenz et al., 2017).

Concebir un plan: Trazar un plan de ejecución del problema, significa como es que se va a hacer para ello nos basaremos en las experiencias previas y en los conocimientos adquiridos. En este punto el papel del docente es fundamental porque va a acercar al estudiante a una situación en la que el mismo trace un plan de resolución al problema, haciéndole interrogantes como: ¿conoces algún problema relacionado con este? Ante esta pregunte el docente planteara un problema similar que tenga la misma incógnita para que su estudiante pueda hacer uso de este modelo, ¿puede enunciarse el problema de forma diferente? Si el problema no se

puede resolver se tratará de resolver alguno que tenga relación con él. Estas orientaciones por parte del docente ayudaran a que el resolutor elija un plan de trabajo o plantee una estrategia de resolución. Una estrategia de resolución pude ser: ensayo y error; usar una variable; hallar un patrón; elaborar una lista; resolver un problema similar pero más simple; hacer gráficos, diagramas; razonamiento inductivo – deductivo; usar casos; buscar una fórmula; entre otros (Díaz et al., 2017).

Ejecución del plan: Una vez que trazamos un plan ejecutarlo es lo más sencillo para lo cual debemos evitar el hacer por hacer. Para aquellas personas que entienden un problema como un enigma a resolver; el ejecutar el plan le dará tanta satisfacción que le resultará apasionante y divertido. Siempre estas personas estarán en una encrucijada pero tendrán que tomar una decisión algunas certeras y otras equivocas; en ocasiones el camino que elijamos se verá tan claro y supuestamente nos dirá la forma más sencilla de resolver un problema y es posible que nos conlleve a soluciones erróneas pero otros serán tan atractivos porque el paisaje que se intuye en el transcurso sea mucho más espectacular y por ende nos llevara a los resultados esperados cabe resaltar que si un camino no lleva a ninguna salida habrá que dejarlo e iniciar otro. En este paso se deberá implementar la estrategia escogida hasta solucionar por completo el problema o tomar otra estrategia y enrumbarnos en un nuevo curso. Para esto debemos conceder un tiempo razonable en la resolución de un problema porque no podemos pasarnos la vida resolviéndolo podemos tomar otro camino o simplemente dejarlo un momento e intentarlo de nuevo (Ticllacuri y Torres, 2018).

Visión retrospectiva: En este paso el problema ya está resuelto y será tanta la satisfacción que podríamos caer en un error craso de creer que ¡ya hemos terminado! Esto no es así, resulta muy útil revisar nuevamente paso a paso empezando por leer el enunciado y considera si se ha encontrado lo que se pedía esto ayudara para decidir si la respuesta es la correcta o no. Entonces surgen las siguientes preguntas: ¿es esta la solución correcta? ¿Hay otra solución más sencilla? ¿Cuál era la información importante?, ¿se puede verificar el resultado? ¿se puede generalizar los resultados hacia otros casos?, etc. al realizar una visión retrospectiva nos daremos cuenta que el tal vez el problema tiene un mismo patrón de resolución o se pueden relacionar con otras cuestiones de la realidad (Barbagelata, s.f.)

Metodología

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), indica que el enfoque cuantitativo consiste en un conjunto de procesos secuenciales y probatorios. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos "brincar o eludir" pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica (Soto y Inga, 2019). De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis. En este estudio se midió las variables de estudio contenidos en las hipótesis, esta recolección se llevó acabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.

El estudio correspondió al tipo de investigación aplicada, porque nos permitió aplicar el módulo de aprendizaje y los instrumentos, correlacionar y describir el comportamiento de las variables de estudio (método de Polya y resolución de problemas matemáticos). Por su parte Rodríguez (2018) menciona que este tipo de investigación se centra en la resolución práctica de problemas, por ende se podría decir que es más utilitaria o empírica debido a que se aplica el conocimiento de modo más práctico en la solución de un problema determinado. Este tipo de investigación busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el diseño de investigación utilizado fue el cuasi experimental porque nos permitió manipular la variable dependiente y luego relacionarla con la variable independiente. En este diseño los sujetos no se asignan al azar a los grupos ni se emparejan, sino que dichos grupos ya están formados antes del experimento: son grupos intactos (la razón por la que surgen y la manera como se formaron es independiente o aparte del experimento). La diagramación del estudio es:

$$\begin{array}{llll} G_E & 0_1 & X & 0_2 \\ G_C & 0_3 & - & 0_4 \end{array}$$

En donde:

G_E =	Grupo experimental, aplicación del método de Polya.
G_C =	Grupo de control, aplicación del método tradicional.
O_1 y O_3 =	Observación del grupo experimental antes del experimento
O_2 y O_4 =	observación del grupo de control después del experimento
X =	Tratamiento experimental(Programa de mejoramiento)
-	Sin tratamiento (Ausencia de estímulo)

Resultados y discusión

La hipótesis general que se puso a prueba fue: El uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas matemáticos de los estudiantes del segundo grado de primaria de una Institución Educativa Particular en Lima. La prueba de hipótesis se realizó en dos momentos: Primero se realizó la contrastación de hipótesis de la prueba de entrada del grupo experimental (GE) y del grupo control (GC) y finalmente la contrastación de hipótesis de la prueba de salida del grupo experimental (GE) y del grupo control (GC). Las hipótesis estadísticas planteadas son las siguientes:

Ho: Los puntajes alcanzados en la prueba de entrada y salida de los problemas matemáticos en el grupo experimental son iguales.

Ha: El puntaje en la prueba de salida de los problemas matemáticos es mayor al puntaje de entrada en el grupo experimental.

El método estadístico para comprobar la hipótesis fue la comparación de medias y la t-student, por ser una prueba que permitió medir aspectos cuantitativos de las respuestas que se obtuvieron del instrumento administrado y medir la influencia que existe de una de las variables de estudio con respecto a la otra.

Tabla 1

Comparación de medias de la prueba de entrada para la hipótesis general

Grupos	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Grupo experimental	21	11,71	2,171	0,474
grupo control	21	11,10	2,322	0,507

La diferencia de medias GE – GC = 11,71 – 11,10 = 0,61

A un nivel de confianza del 95%, un nivel de de significancia: $a = 0.05 =$ 5% y considerando que las varianzas son desconocidas y desiguales; además la muestra de estudio (n) es menor que 30, entonces aplicamos la prueba de t de Student.

Tabla 2

Prueba estadística de la prueba de entrada para la hipótesis general

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
								95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	0,031	0,861	0,892	40	0,378	0,619	0,694	-0,783	2,021
No se asumen varianzas iguales			0,892	39,822	,378	0,619	0,694	-0,783	2,021

Por lo tanto, el tc = 0,892

Como el valor de la t-calculada (0,892) es menor que el valor de la t-critica (2,093) entonces, tomamos la decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Con un nivel de significancia del 5% se concluye que los puntajes obtenidos en la prueba de entrada de la resolución de problemas matemáticos por los estudiantes del grupo experimental son estadísticamente iguales.

Las hipótesis estadísticas planteadas para la contratación de hipótesis de la prueba de salida del grupo experimental (GE) y del grupo control (GC) fueron las siguientes:

Ho: El puntaje alcanzado en la prueba de salida de los problemas matemáticos por el grupo experimental es igual grupo control.

Ha: El puntaje alcanzado en la prueba de salida de los problemas matemáticos por el grupo experimental es mayor al puntaje del grupo control.

El método estadístico para comprobar la hipótesis fue la comparación de medias y la t-student, por ser una prueba que permitió medir aspectos cuantitativos de las respuestas que se obtuvieron del instrumento administrado y medir la influencia que existe de una de las variables de estudio con respecto a la otra.

Tabla 3

Comparación de medias de la prueba de salida para la hipótesis general

Grupos	**N**	**Media**	**Desviación estándar**	**Media de error estándar**
Grupo experimental	21	18,10	1,729	0,377
Grupo control	21	12,95	2,376	0,519

La diferencia de medias GE – GC = 18,10 – 12,95 = 5,15

A un nivel de confianza del 95%, un nivel de de significancia: $a = 0.05 =$ 5% y considerando que las varianzas son desconocidas y desiguales; además n<30, aplicamos la fórmula de t – student.

Tabla 4

Prueba estadística de la prueba de salida para la hipótesis general

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
								95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	3,892	0,055	8,019	40	0,000	5,143	0,641	3,847	6,439
No se asumen varianzas iguales			8,019	36,54	0,000	5,143	0,641	3,843	6,443

Por lo tanto, el tc = 8,019

Como el valor de la t-calculada (8,019) es mayor que el valor de la t-critica (2,093) entonces, tomamos la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Con un nivel de significancia del 5% se concluye que los puntajes obtenidos en la prueba de salida de la resolución

de problemas matemáticos por los estudiantes del grupo experimental son mayores al puntaje del grupo control. Los resultados del análisis descriptivo, nos permitió apreciar que en la prueba de entrada los promedios del grupo experimental y los promedios del grupo control no presentaron mayor diferencia, sin embargo, en la prueba de salida el grupo experimental obtuvo mejores puntajes que el grupo control tanto en los problemas aditivos tipo cambio, problemas aditivos tipo combinación, problemas aditivos tipo comparación y los problemas aditivos tipo igualación. En tanto el análisis inferencial al aplicar la t – student me permitió demostrar que los puntajes más altos en la prueba de salida tanto del grupo experimental como el grupo de control fueron obtenidos por el grupo experimental con una diferencia significativa del 5%, de esta manera quedan demostradas las hipótesis específicas y la hipótesis general.

La hipótesis específica 1: El uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas aditivos de cambio de los estudiantes del segundo grado de primaria de una Institución Educativa Particular en Lima. Las hipótesis estadísticas planteadas para la contratación de hipótesis de la prueba de entrada del grupo experimental (GE) y del grupo control (GC) fueron las siguientes

Ho: Los puntajes alcanzados en la prueba de entrada de los problemas matemáticos tipo cambio por el grupo experimental y el grupo control son iguales.

Ha: El puntaje alcanzado en la prueba de entrada de los problemas matemáticos tipo cambio por el grupo experimental y el grupo control son diferentes.

El método estadístico para comprobar la hipótesis fue la comparación de medias y la t-student, por ser una prueba que permitió medir aspectos cuantitativos de las respuestas que se obtuvieron del instrumento administrado y medir la influencia que existe de una de las variables de estudio con respecto a la otra.

Tabla 5

Comparación de medidas de la prueba de entrada de la hipótesis específica 1

Grupos	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Grupo experimental	21	12,76	3,714	00,810
grupo control	21	10,86	3,610	0,788

La diferencia de medias GE – GC = 12,76 – 10,86 = 1,19

Tabla 6

Prueba estadística de la prueba de entrada para la hipótesis específica 1

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
								95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	0,058	0,811	1,685	40	0,100	1,905	1,130	-0,379	4,189
No se asumen varianzas iguales			1,685	39,968	0,100	1,905	1,130	-0,379	4,189

Por lo tanto, el tc = 1,685

Como el valor de la t-calculada (1,685) es menor que el valor de la t-critica (2,093) entonces, tomamos la decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Con un nivel de significancia del 5% se concluye que los puntajes obtenidos en la prueba de entrada de la resolución de problemas matemáticos tipo cambio por los estudiantes del grupo experimental son estadísticamente iguales.

Para la prueba de hipótesis específica 1, con relación a la prueba de salida, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

Ho: Los puntajes alcanzados en la prueba de entrada de los problemas matemáticos tipo cambio por el grupo experimental y el grupo control son iguales.

Ha: El puntaje alcanzado en la prueba de entrada de los problemas matemáticos tipo cambio por el grupo experimental y el grupo control son diferentes.

El método estadístico para comprobar la hipótesis fue la comparación de medias y la t-student, por ser una prueba que permitió medir aspectos cuantitativos de las respuestas que se obtuvieron del instrumento administrado y medir la influencia que existe de una de las variables de estudio con respecto a la otra.

Tabla 7

Comparación de medias de la prueba de salida de la hipótesis específica 1

Grupos	**N**	**Media**	**Desviación estándar**	**Media de error estándar**
Grupo experimental	21	18,29	2,704	0,590
Grupo control	21	14,86	2,242	0,489

La diferencia de medias GE – GC = 18,29 – 14,86 = 3.43

Tabla 8

Prueba estadística de la prueba de salida para la hipótesis específica 1

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
								95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	1,000	0,323	4,472	40	0,000	3,429	0,767	1,879	4,978
No se asumen varianzas iguales			4,472	38,674	0,000	3,429	0,767	1,877	4,980

Por lo tanto, el tc = 4,472

Como el valor de la t-calculada (4,472) es mayor que el valor de la t-crítico (2,093) entonces, tomamos la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Con un nivel de significancia del 5% se concluye que los puntajes obtenidos en la prueba de salida de la resolución de problemas matemáticos tipo cambio por los estudiantes del grupo experimental son mayores al puntaje del grupo control, por los resultados obtenidos en las cuatro contrastaciones anteriores, queda demostrada la hipótesis especifica 1. El uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas aditivos de cambio en los estudiantes del segundo grado de primaria de una Institución Educativa Particular, Lima.

La hipótesis específica 2: El uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas aditivos de combinación de los estudiantes del segundo grado de primaria de una Institución Educativa Particular, Lima. Las hipótesis estadísticas planteadas para la contratación de hipótesis de la prueba de entrada del grupo experimental (GE) y del grupo control (GC) fueron las siguientes:

Ho: Los puntajes alcanzados en la prueba de entrada de los problemas matemáticos tipo combinación por el grupo experimental y el grupo control son iguales.

Ha: El puntaje alcanzado en la prueba de entrada de los problemas matemáticos tipo combinación por el

grupo experimental y el grupo control son diferentes.

El método estadístico para comprobar la hipótesis fue la comparación de medias y la t-student, por ser una prueba que permitió medir aspectos cuantitativos de las respuestas que se obtuvieron del instrumento administrado y medir la influencia que existe de una de las variables de estudio con respecto a la otra.

Tabla 9

Comparación de medias de la prueba de entrada de la hipótesis específica 2

Pretest	**N**	**Media**	**Desviación estándar**	**Media de error estándar**
Grupo experimental	21	14,10	2,998	0,654
Grupo control	21	12,95	3,981	0,869

La diferencia de medias X1 – X2 = 14,10 – 12,95 = 1,15

Tabla 10

Prueba estadística de la prueba de entrada para la hipótesis específica 2

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
								95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	0,058	0,811	1,051	40	0,100	1,905	1,130	-0,379	4,189
No se asumen varianzas iguales			1,051	39,968	0,100	1,905	1,130	-0,379	4,189

Por lo tanto, el t_c = 1,051

Como el valor de la t-calculada (1,051) es menor que el valor de la t-critico (2,093) entonces, tomamos la decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Con un nivel de significancia del 5% se concluye que los puntajes obtenidos en la prueba de entrada de la resolución de problemas matemáticos tipo combinación por los estudiantes del grupo experimental son estadísticamente iguales.

Para la prueba de hipótesis específica 2, con relación a la prueba de salida, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

Ho: El puntaje alcanzado en la prueba de salida de los problemas matemáticos tipo combinación por el grupo experimental es igual grupo control.

Ha: El puntaje alcanzado en la prueba de salida de los problemas matemáticos tipo combinación por el grupo experimental es mayor al puntaje del grupo control.

El método estadístico para comprobar la hipótesis fue la comparación de medias y la t-student, por ser una prueba que permitió medir aspectos cuantitativos de las respuestas que se obtuvieron del instrumento administrado y medir la influencia que existe de una de las variables de estudio con respecto a la otra.

Tabla 11

Comparación de medias de la prueba de salida de la hipótesis específica 2

Grupos	**N**	**Media**	**Desviación estándar**	**Media de error estándar**
Grupo experimental	21	18,10	2,047	0,447
Grupo control	21	13,71	3,913	0,854

La diferencia de medias GE – GC = 18,10 – 13,71 = 4.39

Tabla 12

Prueba estadística de la prueba de salida para la hipótesis específica 2

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
								95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	11,846	0,001	4,546	40	0,000	4,381	0,964	2,433	6,329
No se asumen varianzas iguales			4,546	30,183	0,000	4,381	0,964	2,413	6,349

Por lo tanto, el tc = 4,546

Como el valor de la t-calculada (4,546) es mayor que el valor de la t-critico (2,093) entonces, tomamos la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Con un nivel de significancia del 5% se concluye que los puntajes obtenidos en la prueba de salida de la resolución de problemas matemáticos tipo combinación por los estudiantes del grupo experimental son mayores al puntaje del grupo control. Por los resultados obtenidos en las cuatro contrastaciones anteriores, queda demostrada la hipótesis específica 2. El uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas aditivos de cambio en los estudiantes del segundo grado de primaria de la Institución Educativa Particular en Lima.

La hipótesis específica 3: El uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas aditivos de comparación en los estudiantes del segundo grado de primaria de la Institución Educativa Particular en Lima. Las hipótesis estadísticas planteadas para la contratación de hipótesis de la prueba de entrada del grupo experimental (GE) y del grupo control (GC) fueron las siguientes:

Ho: Los puntajes alcanzados en la prueba de entrada de los problemas matemáticos tipo comparación por el grupo experimental y el grupo control son iguales.

Ha: El puntaje alcanzado en la prueba de entrada de los problemas matemáticos tipo comparación por el grupo experimental y el grupo control

son diferentes.

El método estadístico para comprobar la hipótesis fue la comparación de medias y la t-student, por ser una prueba que permitió medir aspectos cuantitativos de las respuestas que se obtuvieron del instrumento administrado y medir la influencia que existe de una de las variables de estudio con respecto a la otra.

Tabla 13

Comparación de medias de la prueba de entrada de la hipótesis específica 3

Grupos	**N**	**Media**	**Desviación estándar**	**Media de error estándar**
Grupo experimental	21	9,90	5,309	1,159
Grupo control	21	11,43	4,057	0,885

La diferencia de medias GE – GC = 11.43 – 9.90= 1,53

Tabla 14

Prueba estadística de la prueba de entrada para la hipótesis específica 3

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
								95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	2,124	0,153	-1,045	40	0,302	-1,524	1,458	-4,471	1,423
No se asumen varianzas iguales			-1,045	37,416	0,303	-1,524	1,458	-4,477	1,429

Por lo tanto, el tc = -1,045

Como el valor de la t-calculada (-1,045) es menor que el valor de la t-critico (2,093) entonces, tomamos la decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Con un nivel de significancia del 5% se concluye que los puntajes obtenidos en la prueba de entrada de la resolución de problemas matemáticos tipo comparación por los estudiantes del grupo experimental son estadísticamente iguales.

Para la prueba de hipótesis específica 3, con relación a la prueba de salida, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

Ho: El puntaje alcanzado en la prueba de salida de los problemas matemáticos tipo combinación por el grupo experimental es igual grupo control.

Ha: El puntaje alcanzado en la prueba de salida de los problemas matemáticos tipo combinación por el grupo experimental es mayor al puntaje del grupo control.

El método estadístico para comprobar la hipótesis fue la comparación de medias y la t-student, por ser una prueba que permitió medir aspectos cuantitativos de las respuestas que se obtuvieron del instrumento administrado y medir la influencia que existe de una de las variables de estudio con respecto a la otra.

Tabla 15

Comparación de medias de la prueba de salida de la hipótesis específica 3

Grupos	**N**	**Media**	**Desviación estándar**	**Media de error estándar**
Grupo experimental	21	18,10	2,047	0,447
grupo control	21	12,00	4,733	1,033

La diferencia de medias GE – GC = 18,10 – 13,71 = 4.39

Tabla 16

Prueba estadística de la prueba de salida para la hipótesis específica 3

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
								95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	4,284	0,045	5,417	40	0,000	6,095	1,125	3,821	8,369
No se asumen varianzas iguales			5,417	27,230	0,000	6,095	1,125	3,787	8,403

Por lo tanto, el tc = 5,417

Como el valor de la t-calculada (5,417) es mayor que el valor de la t-critico (2,093) entonces, tomamos la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Con un nivel de significancia del 5% se concluye que los puntajes obtenidos en la prueba de salida de la resolución de problemas matemáticos tipo combinación por los estudiantes del grupo experimental son mayores al puntaje del grupo control. Por los resultados obtenidos en las cuatro contrastaciones anteriores, queda demostrada la hipótesis específica 3, el uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas aditivos de comparación en los estudiantes del segundo grado de primaria de la Institución Educativa Particular en Lima.

La hipótesis específica 4: El uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas aditivos de igualación en los estudiantes del segundo grado de primaria de la Institución Educativa Particular en Lima. Las hipótesis estadísticas planteadas para la contratación de hipótesis de la prueba de entrada del grupo experimental (GE) y del grupo control (GC) fueron las siguientes:

Ho: Los puntajes alcanzados en la prueba de entrada de los problemas matemáticos tipo igualación por el grupo experimental y el grupo control son iguales.

Ha: El puntaje alcanzado en la prueba de entrada de los problemas matemáticos tipo igualación por el grupo experimental y el grupo control son diferentes.

El método estadístico para comprobar la hipótesis fue la comparación de medias y la t-student, por ser una prueba que permitió medir aspectos cuantitativos de las respuestas que se obtuvieron del instrumento administrado y medir la influencia que existe de una de las variables de estudio con respecto a la otra.

Tabla 17

Comparación de medias de la prueba de entrada de la hipótesis específica 4

Grupos	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Grupo experimental	21	10,10	3,714	0,810
Grupo control	21	9,05	3,201	0,699

La diferencia de medias GE – GC = 10,10 – 9,05 = 1,05

Tabla 18

Prueba estadística de la prueba de entrada para la hipótesis específica 4

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
								95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	F	Sig.	T	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	0,259	0,613	0,979	40	0,333	1,048	1,070	-1,115	3,210
No se asumen varianzas iguales			0,979	39,150	0,334	1,048	1,070	-1,116	3,211

Por lo tanto, el tc = 0,979

Como el valor de la t-calculada (0,979) es menor que el valor de la t-critico (2,093) entonces, tomamos la decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Con un nivel de significancia del 5% se concluye que los puntajes obtenidos en la prueba de entrada de la resolución de problemas matemáticos tipo igualación por los estudiantes del grupo experimental son estadísticamente iguales. Para la prueba de hipótesis específica 4, con relación a la prueba de salida, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas:

Ho: El puntaje alcanzado en la prueba de salida de los problemas matemáticos tipo igualación por el grupo experimental es igual grupo control.

Ha: El puntaje alcanzado en la prueba de salida de los problemas matemáticos tipo igualación por el grupo experimental es mayor al puntaje del grupo control.

El método estadístico para comprobar la hipótesis fue la comparación de medias y la t-student, por ser una prueba que permitió medir aspectos cuantitativos de las respuestas que se obtuvieron del instrumento administrado y medir la influencia que existe de una de las variables de estudio con respecto a la otra.

Tabla 19

Comparación de medias de la prueba de salida de la hipótesis específica 5

Grupos	**N**	**Media**	**Desviación estándar**	**Media de error estándar**
Grupo experimental	21	17,90	2,406	0,525
grupo control	21	11,24	3,923	0,856

La diferencia de medias GE – GC = 17,90 – 11,24 = 6,66

Tabla 20

Prueba estadística de la prueba de salida para la hipótesis específica 4

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
								95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	3,429	0,071	6,638	40	0,000	6,667	1,004	4,637	8,696
No se asumen varianzas iguales			6,638	33,183	0,000	6,667	1,004	4,624	8,709

Por lo tanto, el tc = 6,638

Como el valor de la t-calculada (4,546) es mayor que el valor de la t-critico (2,093) entonces, tomamos la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Con un nivel de significancia del 5% se concluye que los puntajes obtenidos en la prueba de salida de la resolución de problemas matemáticos tipo igualación por los estudiantes del grupo experimental son mayores al puntaje del grupo control. Por los resultados obtenidos en las cuatro contrastaciones anteriores, queda demostrada la hipótesis específica 4. El uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas aditivos de igualación en los estudiantes del segundo grado de primaria de la Institución Educativa Particular en Lima.

Discusión

Dentro de los resultados significativos con relación al objeto de estudio encontramos investigaciones que evidencian el uso del método de Polya, tal es el caso de Meneses y Peñaloza (2019); Quadros-Flores et al. (2020) **,** evidencian que los estudiantes presentaban serias dificultades al momento de leer, comprender y resolver un problema matemático, pero que sin embargo, al aplicar el método de Polya, les permitió mejorar en la comprensión del problema ya que requiere de estructura y orden al

momento de resolver un problema, sumado a ello generó un grado de autonomía en los estudiantes. De acuerdo al análisis estadístico realizado el método heurístico produjo diferencia significativa en el proceso de resolución de problemas, a pesar de que la mayoría no llego explícitamente a la fase de la comprobación. Por tal razón el método heurístico es eficiente en el aprendizaje de la matemática en los estudiantes mencionados, la diagramación en el análisis del problema son las mayores dificultades por que exigen la comprensión de los conceptos. El uso del método de Polya es muy importante en el aprendizaje de la matemática debido a que desarrolla capacidades de razonamiento, demostración, comunicación matemática y resolución de problemas, considerando que en la institución educativa en donde se llevó a cabo este trabajo, también se comprobó la eficacia del método de Polya y que también permitió plantear una generalidad, ya que permito mejorar la comprensión al momento de resolver problemas matemáticos.

De igual modo en la investigacion realizada por Pontes (2019), menciona que la aplicación del método de Polya es fundamental porque desarrolla el pensamiento lógico y crítico en el estudiante , convirtiéndose en una herramienta muy potente para el docente. Muchos de los docentes carecen de estrategias didácticas o activas para desarrollar pensamiento crítico, pues siguen ligados a metodologías repetitivas sin espacio para el razonamiento lógico ni crítico. Al respecto la presente investigación permitió demostrar que método de Polya al ser un método secuencial, ordenado y reflexivo, permite al estudiante desarrollar el pensamiento crítico, porque les permite realizar cuestionamientos sobre su propio método de resolución de problemas, al volver la vista atrás y reflexionar sobre si el método aplicado es o no el más adecuado para resolver problemas matemáticos.

De la misma forma, los resultados a los que llegaron Sánchez-Cuastumal y Valverde-Riascos (2020) corresponden a que al poner en práctica el método de Polya, los estudiantes mostraron un gran avance en la comprensión del problema, es así que dichos estudiantes desarrollaron autonomía y por ende la regulación de su propio aprendizaje. Podemos inferir entonces, que un estudiante perteneciente al grupo experimental desarrolla mejor el pensamiento lógico matemático al desarrollar problemas matemáticos, porque logra la comprensión total del problema, muy por el contrario, en el grupo control, no se vio mejor desempeño ya que los estudiantes seguían leyendo los problemas, pero sin llegar a la

comprensión.

De acuerdo con Gualdrón et al. (2020), la implementación del método de Polya en su unidad e aprendizaje permitió que tanto los docentes como los estudiantes, controlen el progreso de sus aprendizajes, de este modo se logró un cambio de actitud hacia el área de matemática por parte de los estudiantes ya que estaban más dispuestos y motivados al resolver un problema matemático, al respecto en la investigación los estudiantes pertenecientes al grupo control, mostraban actitud positiva hacia las matemáticas argumentando que era un curso más fácil y más entendible.

Por lo tanto, en la prueba de hipótesis general y específicas se comprobó que el método de Polya influye significativamente en la resolución de problema matemáticos, tal como lo manifiesta Sánchez (2019), quien también llegó a la conclusión que el programa Eureka influyó de manera significativa en la resolución de problemas matemáticos. Es por ello que los resultados obtenidos de la presente investigación nos abren un camino en la elaboración de módulos de autoaprendizaje para la resolución de problemas matemáticos haciendo uso del método de Polya.

Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados en la siguiente investigación, se presenta los siguientes resultados.

Primero, durante la aplicación del módulo de aprendizaje se demostró que el uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas matemáticos de los estudiantes del segundo grado de primaria de una Institución Educativa Particular en Lima, obteniendo una nota promedio de 18 en el grupo experimental, posteriormente estos resultados fueron reforzados y demostrados estadísticamente gracias a la prueba de hipótesis aplicada tanto al grupo experimental como al grupo de control. Segundo, el uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas aditivos de cambio de los estudiantes del segundo grado de primaria de una Institución Educativa Particular, Lima, obteniendo una nota promedio de 18,3 en el grupo experimental, posteriormente estos resultados fueron reforzados y demostrados estadísticamente gracias a la prueba de hipótesis aplicada tanto al grupo experimental como al grupo de control. Tercero, el uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas aditivos de combinación de los estudiantes del segundo grado de primaria de una Institución Educativa Particular, Lima, obteniendo una nota promedio

de 18,1 en el grupo experimental, posteriormente estos resultados fueron reforzados y demostrados estadísticamente gracias a la prueba de hipótesis aplicada tanto al grupo experimental como al grupo de control. Cuarto, el uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas aditivos de comparación de los estudiantes del segundo grado de primaria de una Institución Educativa Particular, Lima, obteniendo una nota promedio de 18,1 en el grupo experimental, posteriormente estos resultados fueron reforzados y demostrados estadísticamente gracias a la prueba de hipótesis aplicada tanto al grupo experimental como al grupo de control. Y finalmente, el uso del método de Polya influye significativamente en la resolución de problemas aditivos de igualación de los estudiantes del segundo grado de primaria de una Institución Educativa Particular, Lima, obteniendo una nota promedio de 17,9 en el grupo experimental, posteriormente estos resultados fueron reforzados y demostrados estadísticamente gracias a la prueba de hipótesis aplicada tanto al grupo experimental como al grupo de control.

Referencias Bibliográficas

Barbagelata, M. (n.d.). *Método De Polya Para La Resolución De Problemas*.

Del Rosal, A., Gutierrez, M. P., y Maz-Machado, A. (2018). Errores en la resolución de problemas aritméticos de cambio y combinación en alumnos de 2ª primaria. *Matemáticas, Educación y Sociedad*, *1*(1).

Díaz, J. A., y Díaz, R. (2018). Los Métodos de Resolución de Problemas y el Desarrollo del Pensamiento Matemático. *Bolema: Boletim de Educação Matemática*, *32*(60), 57–74. https://doi.org/10.1590/1980-4415V32N60A03

Díaz, P., Natera, L., y Pérez, L. (2017). *Uso del método de Polya como estrategia metodológica para la resolución de problemas con estructuras multiplicativas en 5° y solución de triángulos rectángulos en 10*.

Elizondo, M. del S. (2020). Los estilos de aprendizaje en la resolución de problemas matemáticos. *Presencia Universitaria*, *6*(11). https://doi.org/10.29105/pu6.11-9

Espinoza, J., Lupiáñez, J. L., y Isidoro, A. (2017). La invención de problemas aritméticos por estudiantes con talento matemático. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, *14*(39). https://doi.org/10.25115/ejrep.39.15067

Gualdrón, E., Pinzón, L., y Ávila, A. (2020). Las operaciones básicas y el método heurístico de Pólya como pretexto para fortalecer la competencia matemática resolución de problemas. *Espacios*, *41*(48), 106–116. https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n48p08

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* (Vol. 38, Issue 2). http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292

Kunchikui, A., y Sejekam, E. (2019). *El método Pólya y su influencia en la resolución de problemas matemáticos en la institución educativs 16721, San Rafael, Imaza, 2019*. 75. https://bit.ly/31OD7cG

Limache, E. (2020). Aplicación del programa "jugando con problemas" y su eficacia en la resolución de problemas aditivos en los estudiantes del 6° grado. *Revista Muro de La Investigación*, *4*(2). https://doi.org/10.17162/rmi.v4i2.1295

López-Jiménez, D. F., y Vergara, P. (2017). El enfoque heurístico aplicado a la resolución de problemas en la empresa: entre el método y la estrategia. *Razón y Palabra [Internet]*. http://revistas.comunicacionudlh.edu.ec/index.php/ryp

Meneses, M. L., y Peñaloza, D. Y. (2019). Método de Pólya como estrategia pedagógica para fortalecer la competencia resolución de problemas matemáticos con operaciones básicas. *Zona Próxima*, *31*.

MINEDU. (2019). *Diseño Curricular Básico Nacional de la Formación Inicial Docente – Programa de Estudios de Educación Primaria*. 1–128. http://www.minedu.gob.pe/superiorpedagogica/producto/dcbn-educacion-primaria-2019/

Montalvo, J. (2017). Modelo de interfaz narrativa para facilitar el razonamiento matemático infantil. *Digital Education Review*, *0*(32). https://doi.org/10.1344/der.2017.32.22-34

Montero, L. V., y Mahecha, J. A. (2020). Comprensión y resolución de problemas matemáticos desde la macroestructura del texto. *Praxis & Saber*, *11*(26). https://doi.org/10.19053/22160159.v11.n26.2020.9862

Polo, H. de J. (2019). Resolución de problemas aritméticos con enunciado verbal (PAEV) mediante el uso de mangus classroom en estudiantes de básica primaria de barranquilla. *1*(1), 41–57.

Polya, G. (1989). *Cómo plantear y resolver problemas*. https://bit.

ly/3DBoXbW

Quadros-Flores, P. M., Mascarenhas, D., y Machado, M. (2020). O método de Polya e a Gamificação como estratégias na resolução de problemas. *REVISTA PRACTICUM*, *5*(2). https://doi.org/10.24310/revpracticumrep.v5i2.10227

Rodríguez-Nieto, C. A., Navarro, C., Castro, A. N., y García, M. del S. (2019). Estructuras semánticas de problemas aditivos de enunciado verbal en libros de texto mexicanos. *Educación Matemática*, *31*(2). https://doi.org/10.24844/em3102.04

Rodríguez, D. (2018). *Investigación aplicada: características, definición, ejemplos*. Lifeder. Com. https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/

Rodríguez, M., Gregori, P., Riveros, A., y Aceituno, D. (2017). Análisis de las estrategias de resolución de problemas en matemática utilizadas por estudiantes talentosos de 12 a 14 años. *Educacion Matematica*, *29*(2), 159–186. https://doi.org/10.24844/em2902.06

Saenz, E., Garcés, M., y González, J. (2017). Desarrollo de las competencias matemáticas en el pensamiento geométrico, a través del método heurístico de polya. *Panorama*, *11*(21), 52–67. https://doi.org/10.15765/PNRM.V11I21.1055

Sánchez-Cuastumal, L. N., y Valverde-Riascos, Y. del S. (2020). Método heurístico de George Pólya en la resolución de problemas matemáticos en estudiantes de grado sexto. *Revista UNIMAR*. https://doi.org/10.31948/rev.unimar/unimar38-2-art5

Sánchez, S. V. (2019). Programa Eureka en la resolución de problemas matemáticos en estudiantes de tercer grado de primaria. *Revista Educación y Desarrollo Social*, *12*(2). https://doi.org/10.18359/reds.4356

Saucedo, M., Espinosa, M. E., y Herrera, S. del C. (2019). Método de Pólya aplicado al lenguaje algebraico en primer año de licenciatura. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, *9*(18), 512–538. https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.434

Silva, E. A. (2019). Método de polya para resolução de problemas matemáticos: uma proposta metodológica para o ensino e aprendizagem de matemática na educação básica. *Holos*, *3*. https://doi.org/10.15628/holos.2019.6703

Soto, C., y Inga, K. (2019). *Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en lima y callao systematic review of cli-*

mate and organizational performance in lima and callao. https://doi.org/10.17993/3cemp.2019.080440.95-117

Ticllacuri, P., y Torres, A. (2018). Método polya en la resolución de problemas de funciones algebraicas en estudiantes de tercer grado de la institución educativa "miguel grau seminario" de anccapa - huancavelica. *Repositorio Institucional -UNH*. http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2257

Villalobos, H., Hurtado, D. R., y Manrique, J. A. (2020). La resolución de problemas de regularidad, equivalencia, cambio y aprendizaje de la matemática en estudiantes de segundo grado de secundaria lima. *Repositorio de revistas de la universidad privada de pucallpa*, *5*(1). https://doi.org/10.37292/riccva.v5i1.178

6. Impacto del COVID-19 en el uso de las TIC como herramienta del proceso enseñanza aprendizaje en la educación superior

Impact of COVID-19 on the use of ICT as a tool of the teaching-learning process in higher education

Karla Maribel Ortiz Chimbo
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0001-7054-5741

karla.ortizch@ug.edu.ec

Karla Soledad Ortiz Chimbo
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-7432-8848

karla.ortizc@ug.edu.ec

Carlos Rigoberto Ortiz Novillo
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0001-9513-4957

carlos.ortizn@ug.edu.ec

Roberto Andrés García Viteri
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-6096-9628

roberto.garciav@ug.edu.ec

Resumen

El presente trabajo trata sobre el imparto del Covid-19 como impulsor de las TICs en la educación superior, en el cual se mostrará todo lo relacionado con el uso de las TICs y de qué manera en la actualidad están siendo las protagonistas de todo las actividades en la educación superior para que esta pueda seguir su curso en medio de la pandemia, en este se mostrara las medidas tomadas para salvaguardar la seguridad de toda la comunidad universitaria por sus autoridades

una de ellas es el confinamiento o cuarentana para evitar que su comunidad sea expuesta a contagio del Covid-19 y para que las actividades académicas puedan seguir, se optó por hacer uso de las TICs de forma muy significativa ya que es la vía más factible actualmente, tendremos conceptos, datos tanto del Covid-19, TICs, Educación Superior, como también del uso de las TICs. En este trabajo también podemos encontrar encuestas realizadas tanto a estudiantes como docentes sobre las TICs en la educación superior en cuarentena, indicaremos nuestra apreciación sobre los procesos académicos y los beneficios que tienen el uso de las tecnologías.
Palabras clave: tecnología; educación superior; seguridad.

Abstract

This paper deals with the imparting of Covid-19 as a promoter of ICTs in higher education, in which everything related to the use of ICTs will be shown and in what way they are currently being the protagonists of all activities in higher education so that it can continue its course in the middle of the pandemic, this will show the measures taken to safeguard the security of the entire university community by its authorities one of them is confinement or forty to prevent their community from being exposed to contagion from Covid-19 and so that academic activities can continue, it was decided to make use of ICTs in a very significant way since it is the most feasible way currently, we will have concepts, data from both Covid-19, ICTs, Education Superior, as well as the use of ICTs. In this work we can also find surveys of both students and teachers about ICTs in higher education in quarantine, we will indicate our appreciation of the academic processes and the benefits of the use of technologies.
Keywords: technology; higher education; security.

Introducción

El impacto que ha tenido el COVID desde su aparición ha generado una gran repercusión a nivel global en muchas áreas, siendo una de las más afectadas la educativa. En la educación en todos sus niveles siempre se ha visto muchas obstrucciones externas a las instituciones educativas en la cual nos vamos a centrar en el nivel superior, pero siempre se ha encontrado una vía por donde se pueda surgir la enseñanza que es el principal factor involucrado.

Por lo tanto, existen los motivos suficientes para poder recurrir a las Tecnologías de información y comunicación ya que se han

presentado varias obstrucciones para darse correctamente las respectivas cátedras, la unánime comunicación del estudiante al profesor, y una de las más importantes son las clases presenciales.

Por lo tanto, las TICs han generado un increíble impacto en todos los ámbitos de desarrollo viendo como uno de los más destacados a nivel estudiantil, ya que posee la capacidad de volver a reconectar esas interacciones de clases que actualmente de forma personal no pueden darse, es por eso que las tecnologías están siendo el principal y único canal de comunicación logrando así captar la atención por indagar más en el ámbito tecnológico.

La adaptación a la circunstancia actual lleva de por si ciertos pasos para lograr un acoplamiento total a la manera de cómo se llevaba las clases conservando siempre los principios, valores, ética y moral que hemos venido aprendiendo a lo largo del desarrollo educativo, darle el interés del caso y a su vez entender que todo está girando en torno a las tecnologías de la información y comunicación.

Existen también a lo que podemos ver como una demanda o una oportunidad por el COVID para que las TICs logren explotar a un mayor nivel, evolucionando y logrando afianzar sus esquemas, ya que nos encontramos con nuevos lanzamientos de plataformas tecnológicas que sirven mucho, tanto para el estudiante como para el docente dando las facilidades correspondientes, siendo de uso accesible y practico de manipular.

Actualmente se ha podido reflejar a nivel mundial el cierre de establecimientos universitarios en la mayoría de países, afectando a millones de estudiantes y profesores por causa de la pandemia del COVID-19, todo esto se debe para salvaguardar el bienestar de ambas partes involucradas así también como todas las áreas que estén inmersas en este ámbito, y no tener el riesgo grave de obtener este virus que ya millones de personas son portadoras del mismo, evitando expandir esta enfermedad.

Sin embargo, las TICs son las herramientas fundamentales las cuales pueden lidiar de manera tecnológica con todo tipo de problemas que se puedan presentar y este no sería la excepción, ya que involucra la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de la información. Por lo tanto, se está llevando a cabo varios desenlaces y avances de tecnologías para poder combatir con seguridad personal y bienestar de la integridad personal y así dar luz verde a nuevos proyectos y procesos en donde el principal protagonista son las TICs.

De todos modos, siempre van a ver limitaciones que se puedan atravesar en este tipo de avances en la educación teniendo en cuenta del principal problema actual que tenemos en el mundo llamado pandemia.

Planteamiento de las hipótesis de investigación

¿Las TIC'S es el único medio por el cual actualmente se puede llevar a cabo el desarrollo académico en la educación superior?

Las TIC´S siempre ha sido un aliado de la educación y siempre ha ido de la mano con el desarrollo estudiantil por lo tanto en estos tiempos de pandemia si ha ayudado de manera masiva a millones de estudiantes y docentes siendo el intermediario para lograr el enlace, más allá que siempre las tecnologías de la información y comunicación conforme a su crecimiento viene sumando más aun en tiempos donde los problemas son de esta magnitud, en esta ocasión viene siendo el COVID 19 esto da paso a las adaptaciones de las variables ya mencionadas y generar ciertos ajustes que en mayor porcentaje las TIC´S es la línea por la cual se debe seguir para encaminarse al avance en el sistema educativo no viéndolo como una amenaza, más bien permutar los hechos actuales y generar una gran oportunidad para combatir toda clase de eventos futuros en los que una enfermedad pueda ser la aparente obstrucción de todo un progreso institucional y educativo.

Ciertamente verificamos que a lo que queremos llegar es a la dinastía del concepto normalidad o un punto de equilibrio en las instituciones, a su vez la seguridad física y tecnológica para poder adquirir conocimientos en un nivel superior por lo tanto existen ciertas variables que debemos tomar en cuenta que impiden el correcto desenvolvimiento del mismo como por ejemplo la seguridad informática mucho más allá del causante principal llamado COVID , las TIC´S pueden dar la facilidad para lograr la meta principal que es poder tener las imparticiones de cátedras de parte de los docentes y la equilibrada transición de archivos y/o documentos pero a su vez debemos percatarnos de cuan inseguro puede lograr a ser este método por lo tanto debemos tener una puesta a punto de ciertas regulaciones que nos facilitan las mismas TIC´S para poderlo hacer de manera segura sin correr riesgos de malware, virus, troyanos, gusanos etc.

¿Luego que el Covid-19 sea controlado, las TICs seguirán siendo incluidas de manera relevante en la educación superior?

En un futuro las TICs junto con sus avances incluidos generan gran importancia ya que darán paso a la manera más sencilla, didáctica y dinámica; La cual será una salida a cualquier tipo de crisis logrando entregar calidad y equidad en todos los aspectos pero sobre todo alineamientos para quienes se mantenían desvinculados totalmente con las tecnologías, este es el momento para que todos en el entorno educativo puedan moldear conceptos básicos y avanzados referentes a los sistemas que están incluidos desde el punto de origen en la evolución de las TIC´S.

Frente a esta pandemia las TIC´S combatirá aspectos primarios y secundarios, en primer plano está las clases presenciales y secuencialmente siguen la vulnerabilidad del incorrecto manejo de las tecnologías abriendo paso a interferencias sistemáticas que impedirán la marcha transcendental que las TIC´S quiere generar, por lo que la seguridad de material que está siendo expuesto se pueda salvaguardar y no generar algún tipo de daño psicológico, social y económico.

Surge mucho la incertidumbre de que si en algún momento llega la vacuna del COVID 19 las TICS podrían bajar su importancia, pues es evidente que no, porque estas tecnologías son las que subirán escalones en temas de calidad, flexibilidad y facilidad en instituciones educativas de nivel superior ya que existen múltiples beneficios que las TICS vienen dándose a lo largo de sus inicios ,que están dando las herramientas necesarias actualmente para poder lograr un recurso óptimo de avances estudiantil y que seguirán aportando a la educación superior a tener los más altos niveles.

Beneficios de las TICS en la educación superior antes de la pandemia, pandemia, pos pandemia:

Contribuir en la metodología de enseñanza; así se obtendrá una atracción para el estudiante que el docente pueda utilizar ciertos métodos e iniciativas de nuevas tecnologías que aportan al desenvolvimiento estudiantil.

Planificación académica; las diferentes plataformas permiten la accesibilidad e impulso para que el estudiante pueda lograr tener niveles imprescindibles en el campo profesional.

Reducción de costos; con los diferentes programas tecnológicos nos podemos olvidar de los materiales físicos que generan gastos.

Facilidad de información recepción de documentos; en el

ámbito administrativo es muy factible y manejable el hecho de acceder a tramites digitales evitando los físicos.

Mejora en la relación estudiante y profesor; obtendrán una mayor comunicación que ayudara a afianzar la conexión de los involucrados.

Seguridad informática; de suma importancia para evitar daños, gastos e invasión de privacidad.

Simplificación de materiales de apoyo; con solo tener una herramienta tecnológica como un teléfono inteligente que tenga la capacidad para lograr todas las funciones no será necesario de libros, cuadernos, borrador, plumas, carpetas entre otros recursos que usualmente se usaban.

Objetivo general

Informar y concienciar sobre el nivel de impacto del Covid-19 como impulsor al desarrollo de las TICs en la Educación Superior siendo una de las vías más factibles para continuar con el desenvolvimiento de las actividades académicas.

Objetivos específicos

1. Proporcionar información específica sobre las herramientas tecnológicas que servirán para las actividades académicas con relación a las TICs, tanto su uso, importancia y sus beneficios.
2. Desarrollar actividades de divulgación sobre el manejo de las TICs con material audio visual en el cual se enseñe de forma práctica y sencilla el uso de las aplicaciones que más se utilizan para la interacción académica actual.
3. Demostrar cómo han cambiado los modelos de trabajo en la educación superior, creando nuevas necesidades en el uso de las TICs como ruta de continuidad para las actividades educativas en todas sus áreas.
4. Concientizar los beneficios ambientales que se obtienen por el uso de las TICs antes y después de la pandemia.

Marco teórico

Las tecnologías de la información y comunicación en la actualidad son parte fundamental de la mayoría de las actividades que se realizan por los seres humanos, y haciendo un paralelismo de su importancia y uso antes de la pandemia surgida por el Covid-19 y ahora el cual es completamente significativo la participación que tienen.

El mundo está viviendo momentos de cambios en este 2020

más que en cualquier otra época de la historia ya que nos hemos visto forzados a luchar una de las más grandes batalles sanitarias conocidas haciendo frente a una de las pandemias agravada por la globalización que amenaza con invisibilidad a los más vulnerables, la crisis del Covid-19 está sacudiendo estructuras no solo socio económicas sino también humanitarias en todo el mundo su imparto en la vida en el empleo en equidades sociales son incalculables e improyectable todos los países del mundo están siendo impactados y es por esto que se han tomado medidas para poder salvaguardar la seguridad de la humanidad.

Impacto del Covid-19

El impacto del Covid-19 en primero instancia fue algo que a la humanidad nos tomó por sorpresa, ya que no estábamos preparados para afrontar una de las crisis de salud global más grandes conocidas en las últimas décadas y uno de los más grandes desafíos a enfrentar desde la segunda guerra mundial. Desde su aparición en Wuhan, China a finales de diciembre del 2019 el virus se ha propagado a casi todos los continentes con excepción de la Antártida, las personas contagiadas aumentan diariamente en África, Las América y Europa.

La pandemia ocasionada por el coronavirus denominado Covid-19 ha tenido un impacto gigantesco a nivel mundial y es algo innegable, áreas como el turismo, económico, político, laboral, Etc., reflejan el impacto de esta pandemia y el área de la educación no es la excepción, es por ello que nosotros como estudiantes del nivel superior hemos evidenciado este impacto ya que nos hemos visto en la necesidad de adaptarnos a las reformas para que las actividades académicas puedan tener su continuidad. “El ministerio ecuatoriano de Salud declaró el 29 de febrero la presencia del coronavirus en la nación” (AFP, 2020, p. 1).

La educación superior en tiempos de Covid-19

La educación superior se vio en la necesidad de adoptar las medidas de seguridad asignadas por las autoridades competentes para poder salvaguardar la seguridad sanitaria de toda su comunidad a nivel mundial.

Como medida precautelaría las autoridades determinaron que se debe realizar cuarentena por la pandemia originada por el Covid-19, y es por ello que en la educación se cancelaron las clases presenciales y en su defecto también la educación superior tomo esta medida precautelaría, ya que todas las instituciones educativas

cerraron sus puertas con el afán de evitar la propagación de los contagios de Covid-19.

Las primeras universidades en acatar la disposición del cierre de sus instalaciones fueron en el epicentro de la pandemia Wuhan, China le siguió Mongolia luego Irán y posteriormente toda Asia, Europa, Las Américas y África.

Según la UNESCO se llegó a tener un alrededor de 1,596,842,024 estudiantes afectados a nivel mundial en el cual están inmerso los estudiantes de nivel superior, en Ecuador se estima que un aproximado de 669,437 universitarios son los afectados.

En nuestro país se declaró estado de emergencia sanitaria el miércoles 11 de marzo del 2020 y al día siguiente se anuncia el cierre de todas las instituciones educativas a nivel nacional que entró en vigencia el 13 de marzo del 2020.

Metodología

Tipo de investigación

Dado el tema que estamos analizando y desarrollando el cual es "El impacto del covid-19 como impulsor de las TICs en la educación superior" y esto nos da la pauta para evidenciar que es un tipo de investigación exploratoria ya que nos estamos acercando a todo el desenvolvimiento de la educación superior usando las TICs como la vía más factible para la continuidad de sus actividades en general en medio de esta pandemia.

A raíz de la profundidad de este proyecto que estamos llevando a cabo, el cual permanecemos inmersos en el manejo y desarrollo estructural que vienen a darnos las TICs en mecanismo digital sobre temas de facilidad y viabilidad y reducción de materiales, por lo tanto hemos dado por concreto que tratamos de lograr expandir los nuevos modelos de hábitos que envuelven la Educación Superior y hacer concienciar a la comunidad de la misma en general, que con el pasar de los años la educación está en la necesidad de escalar nuevos niveles de calidad y aprendizaje para formar profesionales correctamente ilustrados, además de desenvolverse en sus respectivas áreas con las últimas actualizaciones en sus significativos campos y lograr ser una potencial competencia en la educación y la profesión que lleguen a ejercer .

La plataforma que se utilizó para realizar las encuestas es Microsoft Form, mecanismo por el cual se realizaron las encuestas a las cuales nos dirigimos a estudiantes y docentes quienes están principalmente

involucrado en el área específica del proceso académico que concierne cada institución superior y que por ende ante esta eventualidad del COVID 19 se vieron afectados.

Tabla 1

Población y tamaño de la muestra

Estado	Población	Muestra	Instrumento
Estudiante	15926		Encuesta
Profesor	506		Encuesta
TOTAL	16432	267	

Fuente: Encuesta
Elaboración: Investigadores

De las 60 universidades existen operando 19 dentro de Guayaquil, de las cuales vamos a enfocarnos para sacar la muestra, habiendo dicho esto abarcando Guayaquil que posee el 31,67% del total de Universidades en Ecuador siendo el de mayor porcentaje, tenemos un total de 16432.

Realizando la fórmula de la muestra para el total de población seleccionada y justificada que es de 16432 damos como resultado una muestra de 267 a los que vamos a Encuestar para poder basarnos en esa información a la hora de dar nuestro argumento con respecto a las TICs.

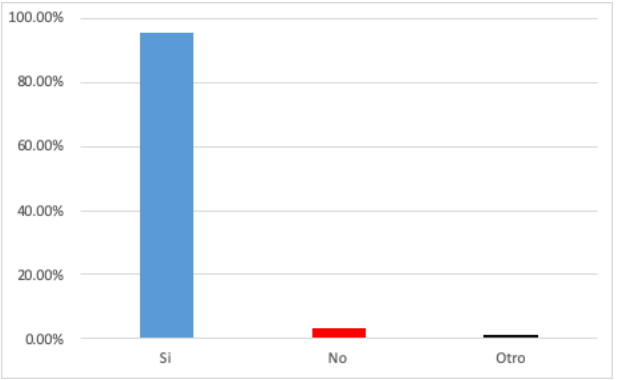
Tabla 2

¿Posee una herramienta tecnológica para la conexión de aulas virtuales?

Opciones	Categorías	frecuencia absoluta relativa	frecuencia relativa	frecuencia absoluta acumulada	frecuencia relativa acumulada
1	Si	255	95,51%	255	95,51%
2	No	9	3,37%	264	98,88%
3	Otro	3	1,12%	267	100%
Total		267	100%		

Fuente: Encuesta
Elaboración: Investigadores

Figura 1
Gráfico de estadísticas 1



Fuente: Encuesta
Elaboración: Investigadores

Interpretación

La herramienta tecnología es fundamental para la conexión de aulas virtuales tanto de estudiantes como docentes es por eso que el mayor porcentaje posee una, ya que es indispensable, no obstante, podemos ver que por otro lado que el menor porcentaje o no tiene la comodidad de lo demás y tiene que prestar un aparato tecnológico o la misma institución viendo la situación socio económica del estudiante proporciona una herramienta para así poder acceder a sus clases virtuales.

Tabla 3

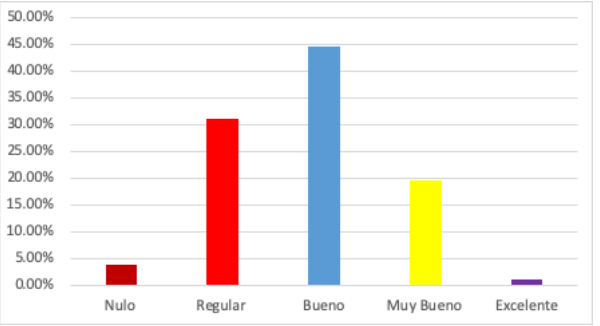
El dominio de habilidades que tiene en el manejo de las TICs es:

Opciones	Categorías	frecuencia absoluta relativa	frecuencia relativa	frecuencia absoluta acumulada	frecuencia relativa acumulada
1	Nulo	10	3,75%	1	3,75%
2	Regular	83	31,09%	84	34,83%
3	Bueno	119	44,57%	203	79,40%
4	Muy Bueno	52	19,48%	255	98,88%
5	Excelente	3	1,12%	258	100%
Total		**267**	**100%**		

Fuente: Encuesta
Elaboración: Investigadores

Figura 2

Gráfico de estadísticas 2



Fuente: Encuesta
Elaboración: Investigadores

Interpretación

Casi nadie posee un nivel de excelencia sino más bien vemos reflejado la falta de información y adaptación a las TICs ya que hay estudiantes y profesores que en realidad no poseen el dominio pero que saben que son indispensable para la accesibilidad de información, gestiones educativas y el logro del avance en la planificación académica por lo tanto muchos tratan de optar a lo presencial con protocolos y no pueden visualizar que las tecnologías llegaron para revolucionar el mundo educativo con el trayecto de los años.

Tabla 4

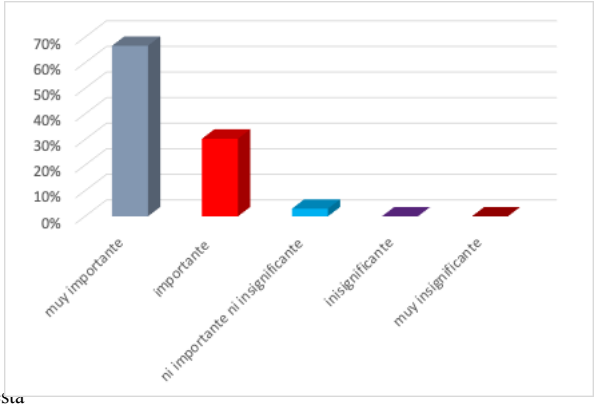
¿Qué tan importante considera que son las TICs para usted?

Opciones	Categorías	frecuencia absoluta relativa	frecuencia relativa	frecuencia absoluta acumulada	frecuencia relativa acumulada
1	Muy importante	178	67%	178	67%
2	Importante	81	30,34%	259	97,00%
3	Ni importante ni insignificante	8	3,00%	267	100%
4	Insignificante	0	0%	267	100%
5	Muy insignificante	0	0%	267	100%
Total		267	100%		

Fuente: Encuesta
Elaboración: Investigadores

Figura 3

Gráfico de estadísticas 3



Fuente: Encuesta

Elaboración: Investigadores

Interpretación

Las TICs son muy importante para el avance académico más aún en esta época de pandemia que por lo cual viene a ser indispensable tanto así que los estudiantes buscan la manera y un lugar sin interrupciones para poder conectarse a sus clases en línea y tener la concentración de adquisición de conocimientos para obtener las mayores puntuaciones, además de las diferentes plataformas que se utilizan tanto para los deberes como para las clase y también para el lado autónomo del estudiante del cual se viene implementando desde el inicio de las TICs en la educación superior , por lo tanto vemos cuan factible e importante son las TICs en la educación superior que siguen siendo impulsadas hacia nuevas recreaciones para los estudiantes.

Tabla 5

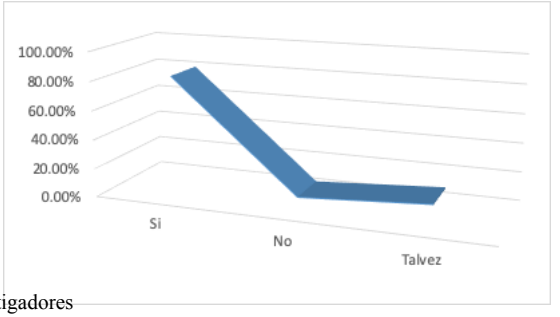
Cree usted que en esta época de pandemia a nivel mundial las TICs son la única vía para el avance académico superior

Opciones	Categorías	frecuencia absoluta relativa	frecuencia relativa	frecuencia absoluta acumulada	frecuencia relativa acumulada
1	Si	218	81,65%	138	81,65%
2	No	17	6,37%	155	88,01%
3	Talvez	32	11,99%	187	100%
Total		267	100%		

Fuente: Encuesta
Elaboración: Investigadores

Figura 4

Gráfico de estadísticas 4



Fuente: Encuesta
Elaboración: Investigadores

Interpretación

Efectivamente así decidió la gran mayoría que las TICs son la única vía directa en este tiempo para poder acceder a las aulas virtuales ya que con las universidades cerradas la única opción que se tiene es la tecnología ,en cambio los que seleccionaron la opción talvez es porque también existen protocolos que permiten al estudiante de manera presencial recurrir a sus clases pero el virus no se ha ido y realmente se pueden exponer a daños propios y familiares en temas de salud, también podemos observar en referencia a esta misma opción es que ese menor porcentaje que es la contra parte del sí, es que tienen dificultades para poder manejar estas tecnologías y eso hace más prioritario esta investigación acerca de las TICs.

Tabla 6

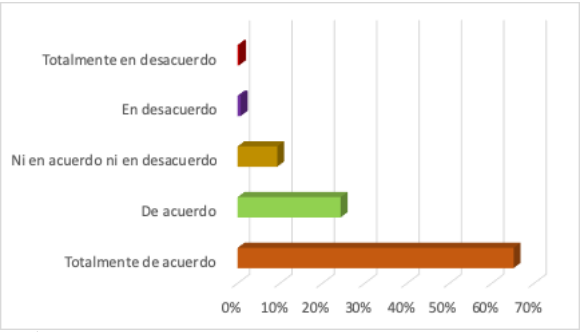
¿Cuándo se culmine la pandemia, cree usted que las TICs continuarán siendo los impulsores en la educación superior?

Opciones	Categorías	Frecuencia absoluta relativa	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa acumulada
1	Totalmente de acuerdo	174	65%	174	65%
2	De acuerdo	65	24%	239	90%
3	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	25	9%	264	99%
4	En desacuerdo	2	1%	266	100%
5	Totalmente en desacuerdo	1	0%	267	100%
Total		267	100%		

Fuente: Encuesta
Elaboración: Investigadores

Figura 5

Gráfico de estadísticas 5



Fuente: Encuesta
Elaboración: Investigadores

Interpretación

Rotundamente la mayoría apuesta con la propuesta de que las TICs son el arma fundamental para lograr próximos niveles de estándares en la educación superior cambiando el modelo de maneja en todas las áreas de desarrollo, por lo tanto debemos priorizar desde ya las TICs para que mientras vayan avanzando las propuestas tecnológicas no estemos desactualizados sino todo lo contrario que estemos conectados y al tanto en lo que pasa en el mundo de las TICs que con el término de esta pregunta impulsaran efectivamente la educación superior.

Bajo el sometimiento del método sintético podemos evidenciar que diferentes variables se relacionan bajo un encuentro que involucra el enlace de información para solucionar incontables problemas como lo podemos notar con el COVID 19 y la Educación Superior, que si llegamos a relacionarlos por sentido común observamos solo inconvenientes y problemas en las respectivas instituciones académicas, pero sintéticamente analizamos la oportunidad que impulsa a la TICs logrando así que el COVID 19 sea el menor de los problemas y que la Educación Superior sigan mejorando sus niveles de estándares.

Por otro lado, dentro del método analítico podemos indagar cada elemento involucrado:

COVID 19: este virus causo el confinamiento a nivel mundial logrando cerrar las instituciones superiores, evitando las clases presenciales que era relativamente la forma tradicional de recibir clases, y todo proceso administrativo se detuvo ante dicha pandemia.

TICs: desde sus inicios han brindado múltiples beneficios en la Educación superior, tanto estudiantes y profesores dan por optimo el uso fijo y poniendo atención en cada uno de sus avances porque actualmente es la única vía de desarrollo académico, y se ha podido visualizar antes de la pandemia, en esta actualidad impulsado mucho más por la pandemia y a futuro luego de la desaparición de este virus, se frecuentara mucho más el uso de las TICs posicionándose como prioridad en la Educación Superior.

Educación Superior: Ante nuevas leyes y estatutos se mantiene la permanencia de cientos de establecimientos cerrados, así también como el cambio de normas, procesos administrativos, calendarios académicos entre otros procedimientos reformados en la actualidad por causa de la pandemia.

Exponiendo cada elemento implicamos en una sola relación a que sin el COVID 19 no pasarían las TICs a ser la única vía de avance académico y a su vez las Educación Superior solo tomaría parcialmente en cuenta el uso de las TICs siguiendo su rumbo habitual.

Conclusiones

Como conclusión este trabajo de investigación acerca del COVID 19 como impulsor de las TICs en la educación superior se ha logrado visualizar que el contenido que nos brinda es netamente colaborativo y que sus funciones llegan desde optimizar a simplificar procesos educativos que habitualmente se llevaban a cabo, el propósito de la investigación es que las instituciones educativas en general opten por nuevos mecanismos digitales que ayuden con el soporte educativo que están dando las facilidades que en base a la pandemia pueden notar actualmente el gran potencial y valoración de las TICs, a largo plazo seguirán avanzando y estarán presente ante cualquier eventualidad que impidan el desarrollo académico superior es por eso que debemos tomar como precaución y prioridad a las TICs en todos los establecimientos educativos superiores.

Evidentemente podemos verificar que sin las TICs no tuviéramos acceso a la información que pueda detallar instituciones educativas en sus procesos académicos, además de la conexión de estudiantes y profesores que son los implicados en el asunto, siempre va a ver una evolución en el campo educativo esta vez abarca mucho la conveniencia de poder entender el manejo de las TICs y concienciar que se puede llegar a ser un profesional cuando posees actualizaciones de desarrollo logrando ser una competencia en el inmenso campo educativo y a su vez a futuro en el campo profesional logrando ser más práctico.

Referencias Bibliográficas

CES Consejo de Educación Superior. (31 de Marzo de 2020). *CES aprueba normativa transitoria por emergencia sanitaria*. https://bit.ly/33hzRHo

Garzas, J. (2 de Junio de 2015). *Normas ISO TICs según el modelo AENOR*. Obtenido de javiergarzas.com: https://www.javiergarzas.com/2014/06/normas-iso-para-tecnologia.html

ISOTOOLS. (25 de Noviembre de 2015). *ISO 27001: Las TIC, más seguras que nunca*. Obtenido de ISOTOOLS EXCELLENCE: https://bit.ly/3oFja0x

OMS. (28 de diciembre de 2019). *Covid-19*. Obtenido de

Organización Mundial de la Salud: https://bit.ly/3EKEhUT

Sánchez, M. d. (23 de Diciembre de 2017). *Las Tic en la educación superior*. Obtenido de Dialnet: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6255413

Statista en Español. (2 de Abril de 2020). *Casi el 90% de los estudiantes del mundo, sin clase por el COVID-19*. https://bit.ly/3DIjbVK

UNESCO. (2006). *Las TICs*. Obtenido de UNESCO: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000150785

UnirRevista. (11 de Diciembre de 2019). *Certificación ISO 27001*. https://www.unir.net/ingenieria/revista/noticias/iso-27001/549204720236/

7. Indicadores significativos que fortalecen la educación inclusiva en las Universidades Ecuatorianas

Significant indicators that strengthen the inclusive education in the Ecuadorian Universities

Shirley Yadira Huerta Cruz
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
Universidad Metropolitana, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-1591-3641

shirleyhuerta75@gmail.com

Miguel Mauricio Cueva Estrada
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-4145-3159

miguel.cuevae@ug.edu.ec

Karla Maribel Ortiz Chimbo
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0001-7054-5741

karla.ortizch@ug.edu.ec

Narda Gisella Navarro Mosquera
Universidad Metropolitana, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-9038-8920

navarrosmena@gmail.com

Resumen

Actualmente la sociedad exige que la educación en todos sus niveles inserte a aquellas personas vulnerables y con algún tipo de discapacidad en la sociedad de manera general. Así mismo valorando la opinión de estudiantes que se encuentran insertados en la educación superior con limitaciones físicas, motrices o con afectaciones en algún tipo de cromosoma, señalan que las limitaciones para seguir educándose, está en el temperamento y en la oportunidad que cada núcleo familiar les proporcione. El presente trabajo

tiene como propósito analizar los indicadores que influyen sobre la formación académica de estudiantes con capacidades diferentes; aplicando para el efecto entrevistas sobre estudiantes que se encuentran insertados en dos universidades ubicadas en la ciudad de Guayaquil, así como del criterio que dispone el claustro docente y el aporte que un grupo de cinco microempresarios señalan sobre la inserción de este grupo de estudiantes guerreros.

Para el logro de los resultados se establecen estrategias que pueden establecer las universidades y brindarle a este grupo vulnerable una educación de calidad universitaria en todos sus escenarios, aptas para las generaciones con condiciones particulares.
Palabras claves: tutorías; discapacidad; estrategia inclusiva; sociedad.

Abstract

At present, society requires that education at all levels should introduce those who are vulnerable and have some type of disability in society in a general way. Likewise valuing the opinion of students who are inserted in the higher education with physical limitations, motor or with affections in some type of chromosome, point out that the limitations to continue educating, is in the temperament and in the Opportunity for each family to provide. The purpose of this paper is to analyse the indicators that influence the academic formation of students with different capacities; Applying for the effect interviews on students who are inserted in two universities located in the city of Guayaquil, as well as the criterion of the teaching faculty and the contribution that a group of 5 micro-entrepreneurs indicate on the insertion of This group of warrior students. For the achievement established and with this they propose strategies that can establish the universities to give to this vulnerable group a university quality education in all its scenarios
Keywords: mentoring; disability; inclusive strategy; society

Introducción

A juicio de muchos autores las razones de tipo social que justifican cambiar la orientación cada vez más excluyente de nuestra sociedad es concientizar, para luego intentar mostrar que hoy en día muchos proyectos confluyen en iniciativas y proyectos procedentes de ámbitos educativos muy dispares, los cuales, aunque mantienen elementos diferenciales muy importantes entre sí, comparten, no obstante, una serie de -denominadores comunes-, relativos tanto a valores como a prácticas educativas, que nos permiten hablar de inclusión como un concepto que

en buena medida podría englobarlos (Sarrionancía y Mena, 2002).

Según estudios presentados por Ainscowa, 2006, que defiende una tipología de cinco concepciones de la inclusión (Ainscowa, Booth, y Dyson, 2006) y que aterrizada a la realidad educativa ecuatoriana, detalla: a) la inclusión en relación con la discapacidad y las necesidades educativas especiales; b) la inclusión como respuesta a las exclusiones disciplinarias; c) la inclusión referida a todos los grupos vulnerables a la exclusión; d) la inclusión como promoción de una escuela para todos; y e) la inclusión como Educación para Todos.

La educación inclusiva ha ganado interés en el campo educativo y muchos investigadores han escrito sobre su definición, características, barreras y facilitadores. Sin embargo, pocos son los que ponen énfasis en las buenas prácticas y el papel que juegan los profesores en su materialización. Por ello, un análisis bibliométrico de la producción científica registrados en la base de datos Scopus sobre trabajos de investigación sobre el papel de los docentes en la educación inclusiva durante la década comprendida entre Se lleva a cabo 2010 y 2020, cuyo resultado arrojó 499 documentos publicados que serán sujetos a análisis cuantitativo conocer su evolución histórica y cualitativa con el fin de determinar las distintas posiciones de los autores que han escrito sobre el tema de estudio realizado (Romero, Alcedo, Asprilla, y Turriago, 2021)

En el presente siglo la educación inclusiva está concientizada en los docentes de los centros educativos, a pesar de que no se considera el criterio del psicólogo, psicopedagogo que atienda las necesidades de los estudiantes y que sobre todo no se cuenta con este tipo de orientaciones que debe recibir el docente del plantel. Los docentes necesitan implementar diferentes actividades para que puedan desarrollar el proceso de enseñanza - aprendizaje basado en el uso de la tecnología y diferentes dispositivos que puedan ayudar a los estudiantes en su aprendizaje de manera interactiva. Por ello integrar las TIC en los diferentes establecimientos educativos es una tarea urgente a implementar, tales como el uso tecnológico en los espacios educativos, que a pesar de las condiciones especiales de un porcentaje de alumnos se reconocen hoy en día a los estudiantes como nativos digitales, los educadores deben centrarse en la elaboración de recursos didácticos con las aplicaciones de web 2.0.como blog, gamificación, entre otros países, no es un caso

aislado para considerar que se lo debe aprender en cualquier lugar (ciudad/ provincia/ país), los educadores son los formadores o transformadores del aprendizaje de los estudiantes sin olvidar que es un derecho para la sociedad (Játiva, 2021).

Con esta proyección y tipología expuesta, las leyes y organismos de control en Ecuador consideran como, actividades de aprendizaje dentro del componente de docente denominado "tutorías" como mecanismos de apoyo a los estudiantes; y, el Consejo de Educación Superior del Ecuador (CES) en su última actualización legal, fortalece y clarifica el concepto de tutorías, mismas que ayudan a promover la inclusión de personas con discapacidad en la Educación Superior, exigiendo a las Universidades y Escuelas Politécnicas, a implementar un sistema de seguimiento y apoyo al desarrollo académico, mediante un sistema de tutorías y acompañamiento a los estudiantes (CES, 2019).

Desde la Declaración de Salamanca de 1994 y según lo señalado en el documento de discusión preparado para el Foro Internacional sobre Inclusión y Equidad para la Educación "Todos y todas las estudiantes cuentan" (Unesco, 2021), el Marco de Acción de Dakar (2000) y la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad (2006) en sus políticas estatales y recientes programas, entre ellos la Ley de Educación Finlandesa (1998) y el Currículo Nacional Común para la Educación Básica (2004) reafirman el concepto de inclusión "Por inclusión entendemos no sólo iguales oportunidades educativas para todos, sino también las estrategias, las estructuras y los procedimientos operativos que garanticen un aprendizaje exitoso para todos los alumnos."; y la UNESCO tiene como objetivo principal construir una educación con sociedades más justas y equitativas a través del desarrollo de sistemas educativos de calidad que sean más inclusivos y sensibles a la enorme diversidad de las necesidades de aprendizaje de las personas a lo largo de toda la vida (UNESCO, 2008).

El país dentro de su política pública enfatiza las iniciativas (Bartolomé, Martinez, y García, 2021) y el fortalecimiento de una cultura inclusiva así como la promoción de nuevas actitudes en pro del respeto, la solidaridad, la valoración y tolerancia frente a la discapacidad (Borja, Fernanda, y Maza, 2019), fomentando la convivencia a desarrollar la empatía y a favorecer la aceptación de las personas con discapacidad, garantizando su acceso a una educación en igualdad de condiciones

que los demás (Ministerio de Gobierno del Ecuador, 2011), induciendo a las instituciones de educación básica, media y superior a implementar estrategias y políticas específicas que afiancen en el tiempo una sociedad integrada.

El fundamento legal ecuatoriano y por consiguiente el presente documento tiene por propósito a examinar los indicadores significativos que establecen los modelos de evaluación que mide el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) y la relación directa e indirecta que dichos indicadores aportan a la sociedad, permitiendo la participación, interacción e integración de aquel grupo vulnerable en el entorno empresarial, laboral y social, partiendo de un diagnóstico situacional de dos universidades que sirvan de referente para la implementación de estrategias que aporten a la competitividad e inclusión laboral del profesional (CEPAL, 2021) con capacidades especiales.

Marco teórico

En los últimos años se le ha prestado interés a las condiciones que deben existir para atender a las personas con discapacidad, tal el caso que en Ecuador se han analizado posturas desde la educación básica, media, media técnica y tecnológica así como desde la educación superior, entendiéndose por educación inclusiva, el enseñar en igualdad, donde el objetivo principal es que todos participen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, no solo los educadores y los alumnos, sino también los padres y la comunidad; tratando de integrar a todos, con igualdad de derechos, al proceso educativo (RUPTURA y Revista de Investigación, 2021).

Desde una reflexión y aporte demostrado por las políticas públicas nacionales e internacionales, Ecuador a través del Sistema de Educación Superior en Ecuador y del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social maneja bajo los principios de universidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funciona bajo los criterios de calidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad y participación. Estos principios rigen de manera integral a las instituciones, actores, procesos, normas, recursos y demás componentes del sistema en los términos que establece la Ley (Registro Oficial 297, 2018).

Los docentes desempeñan un papel importante en el éxito de las prácticas inclusivas para alumnos diversos en aulas regulares, lo que conllevo a examinar las creencias y preparación para enseñar en aulas inclusivas y desde un estudio realizado por San Martin, Ramírez, Calvo and Umesh Sharma en el año 2021 dio como resultado que una relación

positiva y significativa entre la actitud de los profesores y los estudiantes se encontró auto eficiencia. Dicho estudio determino que es necesario discutir la formación de profesores y el servicio para mejorar las actitudes y la autoeficacia de los educadores (Martin, Ramirez, Rubén, Muñoz-Martínez, y Sharma, 2021)

Tal es que la participación de los docentes es prioritaria y que éstos direccionen sus estrategias pedagógicas hacia la inclusión, en su alta competencia profesional, en la educación previa al servicio de gran calidad y en las oportunidades de continuar su desarrollo profesional a través de la formación en servicio y el contacto directo y personalizado, comparando la educación plasmada a estudiantes con capacidades especiales, particularmente entre los modelos analizados a nivel de América Latina.

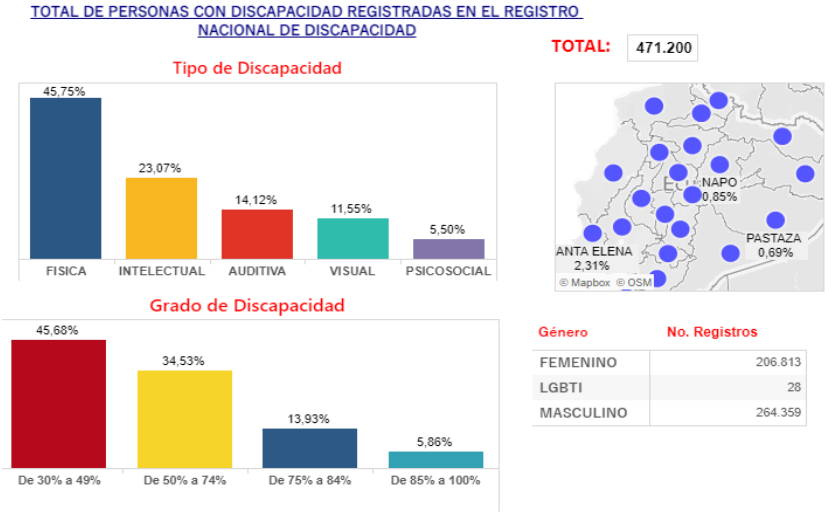
La inclusión, considerada como un principio de la educación en Ecuador, forma parte esencial del proceso de enseñanza – aprendizaje; y analizado desde el currículo se prioriza la flexibilidad y modificación continúa dirigida al desarrollo de habilidades, destrezas y criterios de cada estudiante. Por ello que interrogantes del ¿Cómo afecta la calidad educativa en la inclusión desde la realidad ecuatoriana?; y respaldado por los derechos humanos se promulga la inclusión en el sector educativo de una manera justa y equitativa promoviendo el principio de igualdad de oportunidades, adaptando una pedagogía trascendental a sus propias necesidades evidenciaron la aplicación de la normativa, pedagogía y calidad de una educación inclusiva para todos. Sugiriendo a los docentes desarrollar fortalezas en el manejo de herramientas y estrategias necesarias para abordar las diferentes NEE, concluyendo que es urgente cambiar pensamientos y actitudes para lograr un cambio radical (Lima-Ribas y Tobar-Naranjo, 2021).

Metodología

Para el sustento de este documento, se tomaron estadísticas proporcionadas por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades del Ecuador, que reconoce a las personas con discapacidad y el grado de discapacidad, visualizando que en el país se registra un porcentaje alto de discapacidad física y donde mayormente se registra un porcentaje de discapacidad que oscila del 30 al 49%, dando oportunidad a revisar las estadísticas que presenta el Consejo de Discapacidad de los estudiantes inmersos en la educación superior y en la educación técnica y tecnológica tanto en instituciones públicas como privadas.

Figura 1

Personas con discapacidad registradas en el Registro Nacional de Discapacidad

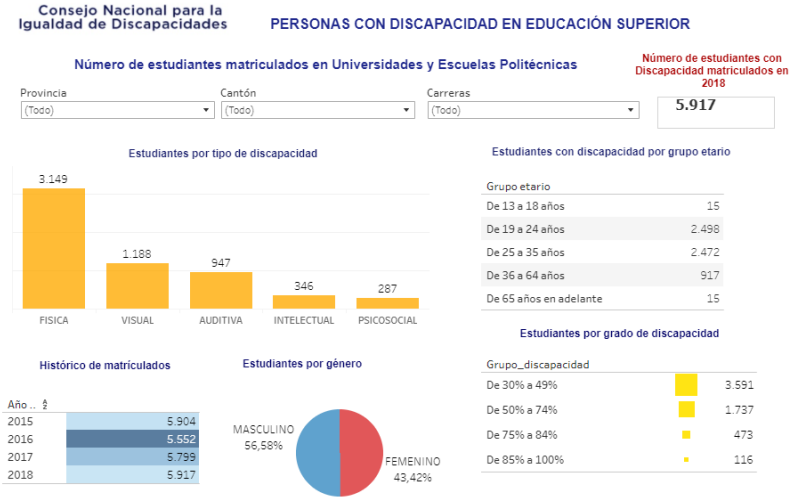


Fuente: Consejo de discapacidad.gob.ec

Mientras que la figura 2, reconoce el total de estudiantes con discapacidad registradas en el Consejo de Discapacidad y que se encuentran inmersos en la educación técnica y tecnológica, así como en la educación superior a nivel nacional, detallado por tipo y grado de discapacidad.

Figura 2

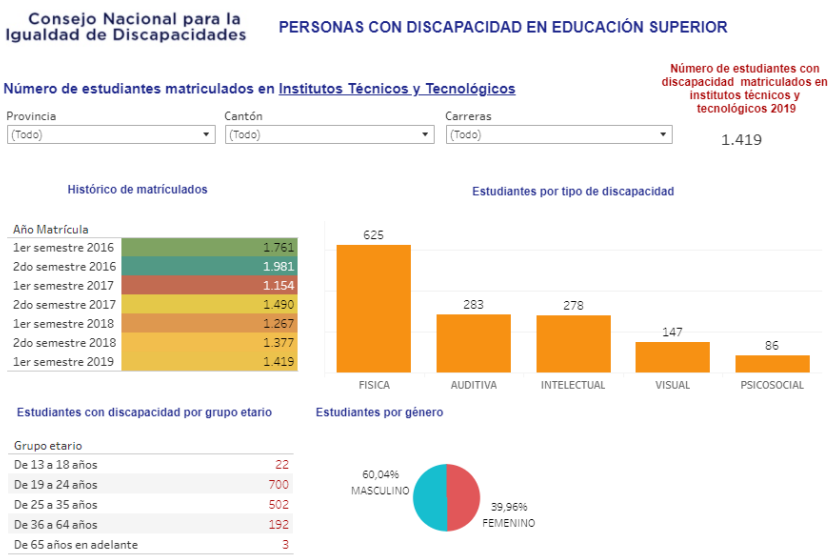
Personas con discapacidad, matriculadas en universidades y escuelas politécnicas



Fuente: consejo de discapacidad.gob.ec

Figura 3

Personas con discapacidad, matriculadas en Institutos Técnicos y Tecnológicos en Ecuador



Fuente: consejo de discapacidad.gob.ec

Dichas estadísticas permite segmentar que del total de 7336 estudiantes inmersos en la educación media técnica y tecnología como en la educación superior, se considera como punto de análisis un total de 1629 estudiantes para la ciudad de Guayaquil , donde los diversos centros educativos abordan de manera general procesos de enseñanza-aprendizaje definida por los apoyos especiales y necesarios, para alcanzar el máximo desarrollo personal y social de las personas con necesidades educativas especiales; mientras que la educación regular tiene por propósito brindar al estudiante la confianza de alcanzar metas profesionales con acompañamiento continuo del docente tutor o de un grupo de docentes, dependiendo de las debilidades que presenta el estudiante; como se muestra en la figura 1 el porcentaje de la educación especializada y regular (CONADIS, 2019).

Y es aquí donde las Universidades y Escuelas

Politécnicas, en el país han reestructurado o fortalecido procesos que permitan alcanzar la calidad académica e inclusiva dentro de su comunidad universitaria; argumento que se fortalece tomando en cuenta el Reglamento General a la Ley de Discapacidades en su título II, articulo 5 literal 5 donde "dispone organizar programas educativos basados en una evaluación integral, que permita identificar las potencialidades, aptitudes vocacionales y limitaciones para planificar la respuesta educativa" y más adelante precisa que la educación debe "Diseñar y capacitar a las instituciones educativas de todo el país sobre las adaptaciones curriculares, métodos, técnicas y sistemas de evaluación para aplicarse en la educación integrada en los diferentes niveles del sistema educativo y especial de los niños, jóvenes con necesidades especiales y facilitar la utilización de recursos tecnológicos y ayudas técnica".

Ante estos parámetros tanto las universidades como los organismos relacionados tienen por propósito preparar y capacitar adecuadamente a aquellas personas vulnerables que les permita asegurar un futuro deseable tanto personal como laboral; presionando a las universidades y escuelas politécnicas el fortalecimiento académico, social y psicológico y extiendan la serie de indicadores a aquellas personas interesadas por alcanzar sus metas.

El nuevo modelo de evaluación institucional (CACES, 2019) proporcionado por los organismos de control que induce al aseguramiento de la calidad, evidencia una serie de componentes a favor de este grupo vulnerable; como el componente estudiantado que certifica que la institución cuenta y ejecuta políticas, normativas y/o procedimientos institucionalizados, aprobados y vigentes que estén relacionadas con leyes y políticas públicas nacionales e internacionales, e instancias responsables para la planificación y gestión de los procesos de admisión y/o nivelación, tutoría, titulación y participación estudiantil, donde no solo garanticen su formación académica, sino que alcancen la cúspide de su meta académica en el marco del modelo educativo; es aquí donde autoridades y grupos estudiantiles deben establecer estrategias que fortalezcan los indicadores de nivelación, tutorías académicas, tutorías individuales, tutorías de acompañamiento, que validen su proceso académico y defiendan el perfil de egreso que logren sus aspiraciones profesionales, teniendo como formas de evidenciar: a) el desarrollo de un trabajo de titulación,

b) la aportación de un examen de grado de carácter complexivo, mismo que se relaciona con su tasa de graduación y de titulación. Desde la participación estudiantil se fortalezca el acompañamiento dirigido al grupo de discapacidades que se presentan, esperando que éstas, asiente igual condición y competencia con toda la comunidad estudiantil.

Desde el componente infraestructura y equipamiento, señala el modelo que la institución debe contar con infraestructura y equipamiento físico y tecnológico, funcional y suficiente, gestionadas por las instancias responsables, para el desarrollo de las actividades académicas y administrativas, atendiendo, además, las necesidades de personas con movilidad reducida y con avance pausado de enseñanza-aprendizaje, así como la accesibilidad y señaléticas que se requiere. Adicional a ello las universidades y escuelas politécnicas deben ofrecer equipamiento tecnológico adecuado para personas con discapacidad visual, física, auditiva y cognitivas.

Así mismo, desde el componente bienestar estudiantil universitario, las universidades y escuelas politécnicas garantizan condiciones materiales básicas y ambientes apropiados para el desarrollo integral de los estudiantes, caracterizados por relaciones sociales respetuosas y libres de violencia de cualquier tipo. Los proyectos y servicios son difundidos y conocidos por el estudiantado; donde mejoren las condiciones de becas de estudio, apoyos económicos, velar por la participación de este grupo vulnerable en proyectos de representatividad académica, social e inclusiva, que garantice las facilidades y condiciones necesarias para que puedan ejercer el derecho a desarrollar actividades, potencializar sus habilidades y destrezas en la academia. (LOES, 2019).

Resultados y Discusión

Para el desarrollo de este documental se estableció un modelo de entrevista dirigido a un grupo aleatorio de estudiantes y docentes de ambas instituciones, así como a un grupo de estudiantes con algún tipo de discapacidad que actualmente se encuentran insertados en el sistema educativo superior, analizando las siguientes premisas de un cuestionario de 12 preguntas:

a) Es aceptado el estudiante con discapacidad dentro de la comunidad universitaria.

b) Conoce de las políticas, normativas y procedimientos vigentes que fortalezcan la

formación académica del estudiante con algún tipo de discapacidad. Creería que se deben mejorar o reajustar las actuales.

c) Existen indicios de bulling o acoso por parte de estudiantes, docentes o personal administrativo hacia el grupo de discapacitados dentro de la universidad. Que recomienda en pro de su inserción

d) La universidad presta ayuda para que los discapacitados sean insertados dentro del entorno laboral. Según su apreciación de quien depende su inclusión.

e) La universidad brinda las condiciones físicas necesarias para incluir al grupo de discapacitados, cuáles serían las mejoras que sugiere.

f) Según su apreciación, a que le atribuye que sea mínimo el número de discapacitados que deseen alcanzar un tercer nivel.

Al consolidar la información de 158 encuestas para ambas universidades, siendo la muestra de 5 docentes en cada institución, 17 personas con algún tipo de discapacidad y 57 estudiantes que quisieron participar oportunamente, se tabularon los siguientes resultados con variables dicotómicas para mantener la confidencialidad de los encuestados.

Figura 4

Universidad ¨A¨ / Universidad ¨B¨

UNIVERSIDAD "A" / UNIVERSIDAD "B"

INDICADOR ASOCIADO	PREGUNTAS									
	A		B		C		D		E	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Academia/ Docencia	x		x			x		x	x	
Tutoría académica	x		x			x		x	x	
Tutoriía individuales	x		x			x		x	x	
Tutoría psicológica	x		x			x	x		x	
Acceso a nivelatorios	x		x			x			x	
Bienestar estudiantil y universitario		x		x		x		x	x	
Beca estudiantil	x		x			x	x			
Apoyo académico	x		x			x		x	x	
Apoyo social-familiar		x			x			x	x	
Espacios de recreación propios		x	x		x			x		x
Participación estudiantil		x		x						x
Inserción en el campo laboral	x			x	x			x		x
Inserción en actividades extraacadémicas		x	x			x		x		x
Proyectos de inserción educativos		x		x	x			x		x

Fuente: Datos recogidos de Universidad A y B

Esta matriz de estrategias nos permite definir que ambas universidades desde sus estudiantes, docentes y personal de apoyo señalan que el bullying y el acoso por parte de compañeros y docentes aún se evidencian dentro de la universidad. En muchas circunstancias indicaba el grupo de discapacitados se debe al temor de conocer las limitaciones o habilidades extrapoladas que este grupo dispongan; en otras ocasiones es desconocimiento sobre cómo actuar o definir sistemas de estudios y en ciertas ocasiones el docente y estudiante no tiene la capacidad de actuar con grupos vulnerables.

Al preguntar al grupo de discapacitados, que le atribuye que sea mínimo el número de discapacitados que deseen alcanzar un tercer nivel, muchos de ellos señalaron que influye el apoyo familiar y la formación que haya recibido desde la educación básica y media, puesto que reconocen que muchas instituciones de este tipo no cuentan con la capacitación y destrezas suficientes para formar estudiantes que deseen pasar al siguiente nivel, también influye la persistencia y la madurez que el estudiante con discapacidad disponga.

Competitivamente las universidades deben ser capaces de capacitar a su comunidad universitaria y plantear políticas y propuestas alcanzables para grupos vulnerables, que demuestren el interés de este grupo vulnerable de alcanzar incluirse en espacios públicos y profesionales, competentes y activos, disponer de infraestructura, equipos tecnológicos, materiales y herramientas acorde a las necesidades presentadas por los discapacitados, mecanismos de adecuación y/o actuación ante problemas endógenos y exógenos.

Es importante elogiar las actitudes, logros y comportamientos adecuados del estudiante frente a sí mismo y al grupo, emplear actividades, dinámicas grupales y material de apoyo acorde a la edad del estudiante, promover valores de respeto, tolerancia, cooperación y solidaridad en el grupo a través de actividades grupales académicas o familiares e individuales para fortalecer lo proyectado por el estudiante (Educación, 2019).

Conclusiones

Considerando lo analizado en el documento es urgente que desde los organismos de control se debe inducir a las universidades y escuelas politécnicas a establecer proyectos y programas interactivos donde involucre a empleadores, sociedad, organismos de apoyo y de control.

Por parte de las Instituciones

de Educación Superior e Institutos Técnico y Tecnológicos a través de sus diferentes unidades y/o departamentos fortalezcan y desarrollen nuevos proyectos y programas que favorezcan la inserción de estudiantes con capacidades diferentes y que estas instituciones educativas estén preparadas con su espacio de estudio, asistencia académica, social, psicológica que integren y sean parte de su formación sin menospreciar su condición; afianzando y robusteciendo planes tutoriales específicos que se desprende desde la academia y desde su valoración emocional.

El núcleo familiar de donde provienen este grupo de estudiantes con capacidades diferentes es clave, ya que de ellos depende el interés y la superación del estudiante interesado y que a pesar de limitaciones físicas y/o intelectuales se les brinde una oportunidad de superación y apostar por un futuro profesional.

Los empresarios y el gobierno a través de las diferentes políticas públicas de manera general estar dispuestos a generar proyectos laborales, sociales, económicos y competitivos para que este grupo de profesionales se desarrolle en un medio competitivo con un ambiente propio sano y proyectista.

Referencias Bibliográficas

Ainscowa, M., Booth, T., & Dyson, A. (2006). Inclusion and the standards agenda:negotiating policy pressures in England. *International Journal of Inclusive Education*, 10(4–5) 295–308.

Bartolomé, D., Martinez, J., y García, V. (2021). La inclusión en la educación superior ecuatoriana: algunas iniciativas. *Revista Espacios*, Vol. 42 (09) .

Borja, L., Fernanda, T., y Maza, J. (2019). La universidad ecuatoriana como entorno inclusivo. El derecho a una educación integral. *Revista Espacios*, Vol. 40 (Nº 8) Año 2019. Pág. 9.

CACES. (20 de 03 de 2019). *Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, segundo borrador*. Obtenido de www.ces.gob.ec

CEPAL, O. P. (01 de 07 de 2021). *Observatorioplanificacioncepal.org*. Obtenido de https://bit.ly/3Gt6mkb

CES, C. d. (15 de 03 de 2019). *Reglamento de Régimen Académico.*

CONADIS. (18 de 03 de 2019). *Consejo Naconal de Discacidades*. https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/

CONADIS. (18 de 03 de 2019). *Consejo Naconal de Discacidades*. https://www.consejodis-

capacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/

Ecuador, V. d. (2011). *Estrategias Pedagógicas para atender las necesidades educativas especiales en la educación regular.* Quito: Editorial Ecuador.

Educación, M. d. (20 de 03 de 2019). *Vicepresidencia de la República del Ecuador.* www.vicepresidencia.gob.ec

Játiva, E. Á. (2021). a educación inclusiva y su eficacia a través de las tecnologías de la información y la comunicación TIC´s. *Revista Clake Education*, *2*(1) Año2021. Página 3.

Lima-Ribas, I., y Tobar-Naranjo, M. (2021). Calidad educativa desde la inclusión y su realidad en Ecuador. *Dialnet*, Localización: 593 Digital Publisher CEIT, ISSN-e 2588-0705, Vol. 6, Nº. Extra 1, 2021 (Ejemplar dedicado a: Monográfico de Educación), págs. 175-186.

LOES, L. O. (20 de 03 de 2019). *Consejo de Educación Superior.* Obtenido de www.ces.gob.ec

Martin, C. S., Ramirez, C., R. C., Muñoz-Martínez, Y., & Sharma, U. (2021). Chilean Teachers' Attitudes towards Inclusive Education, Intention, and Self-Efficacy to Implement Inclusive Practices. *Sustainability 2021, 13, 2300.* , https://doi.org/10.3390/su13042300.

Ministerio de Gobierno del Ecuador, V. d. (2011). *Estrategias Pedagógicas para atender las necesidades educativas especiales en la educación regular.* Quito: Editorial Ecuador.

Registro Oficial 297, A. I.-N. (17 de 03 de 2018). *www.ces.gob.ec.* Obtenido de http://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf

Romero, L. d., Alcedo, J. M., Asprilla, J. Y., & Turriago, J. R. (2021). Good practices in Inclusive Education: Review of the role of the teacher during the decade 2010-2020. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(13), 3071-3081.

RUPTURA, y Revista de Investigación, A. y. (10 de 01 de 2021). Obtenido de https://bit.ly/3r-PeGqp

Sarrionancía, G. E., y Mena, M. S. (2002). Educación inclusiva o educación sin exclusiones. *Revista de Educación, núm. 327 (2002)*, p. 31-48.

Unesco. (01 de 07 de 2021). Obtenido de https://bit.ly/3rRH4rP

UNESCO, O. d. (2008). Perspectivas. *Revista trimestral de educación comparada*, 2-198.

8. La evaluación como parte del aprendizaje en carreras técnicas

Assessment as part of learning in technical careers

Guillermo Gorky Reyes Campaña
Universidad Internacional del Ecuador, Quito, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-7133-9509

gureyesca@uide.edu.ec

Resumen

El Aprendizaje parte de diversas teorías que hablan del comportamiento humano, explica los procesos internos cuando aprendemos, por ejemplo, la adquisición de habilidades intelectuales, la adquisición de información o conceptos, las estrategias cognoscitivas, destrezas motoras o actitudes. Al hablar de las carreras técnicas el proceso de evaluación viene en tres fases diagnóstica formativa y sumativa, en el que inicialmente se enseña el componente conceptual para luego ser analizado este conocimiento en un componente práctico avalado de un modelo matemático según la materia en ingeniería a estudiar. En la presente investigación se analizó materias técnicas en el que toman en cuenta un método tradicional y un método actual, se valoró cuál de estas propuestas genera una mejor apreciación y evaluación de la teoría enfocada en la parte práctica, para ello se evaluó dos cursos del mismo nivel tomando en cuenta que se dictarán la misma materia técnica. Luego de realizar las respectivas pruebas de campo se analizan los resultados y se determina que la propuesta actual tiene respuestas favorables por parte de los estudiantes enfocado en la evaluación ya que se tiene una mejor comprensión de la parte teórica y matemática cuando se trabaja paralelamente con el componente práctico.
Palabras Clave: evaluación del estudiante; enseñanza superior; aprendizaje.

Abstract

Learning starts from various theories that speak of human behavior, explains the internal processes when we learn, for example, the acquisition of intellectual skills, the acquisition of information or concepts, cognitive strategies, motor skills or attitudes. When talking about technical careers, the evaluation process comes in three formative and summative diagnostic phases,

in which initially the conceptual component is taught and then this knowledge is analyzed in a practical component endorsed by a mathematical model according to the engineering subject to be studied. In this research, technical subjects that take into account a traditional method and a current method were analyzed, it was valued which of these proposals generates a better appreciation and evaluation of the theory focused on the practical part, for this, two courses of the same level taking into account that the same technical subject will be taught. After carrying out the respective field tests, the results are analyzed and it is determined that the current proposal has favorable responses from the students focused on the evaluation since there is a better understanding of the theoretical and mathematical part when working in parallel with the practical component
Key Words: student assessment; higher education; learning.

Introducción

A nivel nacional existen diferentes instituciones educativas universitarias, donde cada una de ellas apuntan a un criterio de calidad según su misión o visión propuesta por parte de la institución, pero la calidad viene transmitida desde el docente, y el cómo saber impartir y hacer llegar el conocimiento a los alumnos. El concepto de enseñanza de calidad o de una buena enseñanza en el sentido moral equivale a preguntar qué acciones docentes pueden justificarse basándose en principios morales y son capaces de provocar acciones de principio por parte de los estudiante (*Fenstermaher, 1989*)[1], esto determina que el docente debe alcanzar las metas propuestas y que los alumnos tengan un pensamiento crítico, y puedan desarrollar habilidades cognitivas complejas, el alcance de éstas habilidades luego son medidas al finalizar el semestre con ayuda de evaluaciones paulatinas a lo largo del periodo académico.

La docencia es considerada como un acto activo de forma dinámica, reflexiva, de interacción entre profesor y los estudiantes. No está limitado únicamente a la enseñanza, o a los llamados procesos educativos que tienen lugar en el salón de clases, es importante el análisis de la intervención pedagógica realizada al inicio, entre y al final de los procesos interactivos en el aula de clase. Para conseguir que el proceso educativo sea el adecuado, es transcendental que el profesor o docente de hoy, asuma una condición creativa, responsable y

1 Fenstermacher, Gary. (1989). Tres aspectos de la filosofía de la investigación sobre la enseñanza. En Merlin Wittrock (ed), La investigación de la Enseñanza, I. Enfoques, teorías y métodos (pp. 149-179). Barcelona: Paidós.

emprendedora, dispuesto a superar las limitaciones que se puede presentar en situaciones actuales, generando refutaciones inmediatas que siembren en el estudiante el desarrollo del discernimiento y la comprensión con sentido crítico, interdisciplinario, y reflexivo. Es justo revelar los principios y valores que posee el docente, el sentido de pertenencia y el grado de compromiso moral y ético necesario para proyectar su visión hacia una práctica favorable.

Marco Teórico

El docente, siendo el moderador principal tiene que buscar muchas propuestas y formas de ensañar para conseguir que todos y cada uno de los alumnos alcancen los objetivos y metas deseadas o propuestas al inicio del nivel. Es transcendental revisar las cualidades que posea el docente que imparte la clase, de igual manera el dominio de la materia, para que los alumnos e sientan conectados y motivados con la clase impartida, rehaciendo preguntas de cómo estoy impartiendo la clase, retroalimentándose y actualizándose con información y capacitación vigente, estar conscientes si conocemos la materia extremadamente bien, si estamos al día del desarrollo de sus campos, poniendo mucho interés en la historia, controversias y discusiones epistemológicas de nuestra área de conocimiento (K. Bain, 2007).[2]

En el siglo XXI el trabajo del profesor no se define solamente por sus competencias o sus saberes, sino fundamentalmente por aportar modelos de reflexión para pensar y actuar las relaciones entre el sujeto y el entorno social. La enseñanza para compresión es un trabajo paralelo con el liderazgo, tiene como objetivo principal en que los estudiantes comprendan lo que se les está enseñando y lo pueda adaptar, utilizar y poner en práctica en el aula y fuera de ella, que les permita ser crítico y reflexivo ante los hechos y sucesos del acontecer diario.

Un aprendizaje exitoso puede lograr permitir a los docentes y directivos de la Universidad a que puedan enfocarse en una mejor educación de calidad y logren reflexionar todos los procesos de enseñanza del aprendizaje, de tal manera su práctica está relacionada con la didáctica, y pueda favorecer la comprensión y aplicación de lo aprendido en los estudiantes.

El impacto de los disímiles niveles de formación de los maestros en sus clases y evitar que los

2 BAIN, K. (2007). Lo que hacen los mejores profesores universitarios. València: Universitat de Valencia.

estudiantes siguen recibiendo clases aburridas, descontextualizadas, convirtiéndose en unos saberes y unas prácticas cada día más cuestionadas. Entendemos que estos procesos de formación permanente no tienen la suficiente fuerza de transformación porque en su mayoría son entendidos como instancias puntuales de capacitación y no logran romper con los supuestos del modelo pedagógico tradicional en los que los maestros fueron formados anteriormente. De este modo, los maestros sienten que tienen que "capacitarse", la Universidad considera que a los maestros les falta "capacitación" y así continúa un círculo cerrado en el que se evidencia la reproducción de modelos pedagógicos que consideran a los saberes como simples productos acabados, que ubican al educador como un simple transmisor de saberes, cuando tendría que producirlo y recrearlo, teniendo como resultado alumnos investigativos, críticos y autónomos. David Perkins remarca la relación entre el pensamiento y el conocimiento del contenido diciendo que "aprender es una consecuencia del pensar"; es así que la enseñanza para el pensamiento enfatiza la autonomía del alumno y la investigación independiente (Eggen P, 1999)[3]

Regulaciones por parte del Estado, en la formación de docentes universitarios

Es importante que el docente esté en continua capacitación, formación y actualización de sus conocimientos. En el país es lamentable el costo excesivo de un programa de doctorado, o llamado de 4to nivel, por lo que el docente necesariamente requiere apoyo de su institución o entidad educativa para poder ingresar a una unidad educativa, sea local o internacional.

En la nueva legislación universitaria ecuatoriana para el ejercicio de la mayor parte de funciones docentes se exige la posesión de un título de maestría o doctorado, pero no se considera ninguna formación de carácter pedagógico; si la mayor parte de maestrías son profesionalizantes en las diferentes ramas del saber, estas no necesariamente ofrecen una formación específica para el ejercicio de la docencia (Eduardo Garzón, 2016)[4]. Al revisar la oferta académica de todas las universidades ecuatorianas, se encuentra que de las 54 instituciones que funcionaban en el año 2015, solamente 15, es decir

3 Eggen P.,Kauchak P., (1999)Estrategias docentes; Edit. Prentice-Hall, p.56,57

4 Eduardo Garzón (2016*). La formación y el ejercicio de la docencia universitaria en Ecuador. Desafíos.* Universidad Politécnica Salesiana. DOI: http//doi.org/ 10.17163/alt. v11n2.2016.03

algo más de la cuarta parte, ofrecían alguna especialización o maestría en educación y que en el país ninguna universidad ofrece un doctorado en pedagogía (Eduardo Garzón, 2016)[5]

La única norma relativa a en relación a la capacitación del docente, en este caso obligatorio, es la Disposición Transitoria Décimo Cuarta constante en el Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor que determina: "El Consejo de Educación Superior priorizará el tratamiento de las solicitudes de creación de programas de maestría, o su equivalente, y doctorado que presenten las universidades y escuelas politécnicas observando la normativa vigente y la calidad científica y profesional de los programas, que permita al actual personal académico de las instituciones de educación superior cumplir con los requisitos establecidos en este Reglamento(CES, 2012, p. 53)[6]". Lo cual significaría que las universidades están obligadas a promover la formación de sus docentes en ejercicio y además prever la atención de personal que se requeriría para el futuro.

El contenido de la didáctica con el tiempo evoluciona según las necesidades del entorno educacional, de modo similar a que cada contenido puede tener su propia didáctica específica, a nivel universitario, reconoce los posibles "estilos disciplinares" diferenciales (Huber y Moreale. 2002)[7]. Los profesores de Universidad deben estar informados de las perspectivas teóricas de la enseñanza y el aprendizaje de su propia disciplina y capacitados para recoger evidencias rigurosas de su práctica de enseñanza. Esto implica reflexión, indagación, evaluación, documentación y comunicación. La integración de resultados de investigación en la enseñanza mediante proyectos de innovación es otro componente de este objetivo (*Antonio Bolívar, 2005*)[8]. Por lo que el docente fortalecerá sus conocimientos específicos en las diferentes áreas de conocimiento, según las necesidades y la especialidad, en pro mejora de obtener resultados favorables en la trasmisión de sus conocimientos a sus

5 Eduardo Garzón (2016*). La formación y el ejercicio de la docencia universitaria en Ecuador. Desafíos.* Universidad Politécnica Salesiana. DOI: http//doi.org/ 10.17163/alt. v11n2.2016.03

6 Consejo De Educación Superior CES (2013). *Reglamento de Régimen Académico*. Fuente: https://bit.ly/3Gx24br

7 Huber, Mary Taylor, Ed.; Morreale, Sherwyn P., Ed, 2002, Disciplinary Styles in the Scholarship of Teaching and Learning: Exploring Common Ground

8 Antonio Bolívar (2005). *Conocimiento Didáctico del Contenido y Didácticas Específicas*. Universidad de Granada

alumnos.

Formación de profesionales reflexivos

La formación en la elaboración de conceptos, juicios, definiciones, en la detección de contradicciones, en la búsqueda de la validez de inferencias, en la ejemplificación en la generalización, la identificación de semejanzas y diferencias, el reconocimiento de la relación parte-todo, grado-tipo, la construcción de analogías, la realización de comparaciones, son procedimientos intelectuales en los que debe constantemente formarse a los alumnos y para lo cual el docente tiene que estar sólidamente preparado(Sanjurjo, 2009)[9]

Considerado a la reflexividad en los últimos 20 años como el centro de la didáctica por donde entrecruzan la formación del docente. Los docentes ya como sujetos reflexivos, consideran a la pedagogía universitaria como la ciencia de la educación y no como la simple aplicación de conocimientos generados en otras disciplinas. Los docentes reflexivos son profesionales críticos, practicantes permanentes de la reflexión intencional sobre su propia práctica como método de perfeccionamiento del ejercicio profesional (Elliot, 1990).[10]

Para obtener resultados favorables de la pedagogía universitaria es importante que el docente se comprometa con el desarrollo en situaciones naturales, propias de la complejidad de la enseñanza, crear apoyos pedagógicos durante las prácticas, tener disponibilidad de materiales de apoyo, un trabajo reflexivo y critico por parte del profesorado y el establecimiento con nuevas tecnologías, implica nuevos accesos de conocimiento, y que el docente pueda manejar adecuadamente las herramientas en beneficio de una comprensión teórico/ practica hacia los alumnos (Tejedor, 1996)[11].

La docencia es una profesión de carácter ético orientada por fines y valores, que dan las pautas para la

9 Liliana Sanjurjo (2009). *Volver a Pensar la Clase*. Rosario. Editorial Homosapiens

10 Elliot. J (1990). La investigación en Educación. Madrid. Edición Morata

11 Javier Tejedor. (1996). *Perspectivas de las Nuevas Tecnologías en la Educación*. Madrid. Editorial NARCEA

selección de los medios más idóneos, no puede haber incongruencia, y menos, contradicción entre fines y valores con los procedimientos para lograrlos. La formación de ciudadanos para la democracia solo puede lograrse mediante la práctica de la democracia, por ello las acciones pedagógicas son primordiales. Un docente reflexivo ejerce una vigilancia permanente sobre los procesos diseñados y ejecutados, también sobre los resultados, pero siempre para mejorar los procesos.

Teorías del aprendizaje: su impacto en la enseñanza integración investigación-enseñanza

En la mayoría de las situaciones de la vida, el aprendizaje no constituye un gran problema. Las personas aprenden a partir de la experiencia, sin preocuparse de la naturaleza del proceso de aprendizaje. Los padres enseñaban a sus hijos y los artesanos a los aprendices. Los estudiantes de varias edades adquirían conocimientos, y los que enseñaban sentía poca necesidad de comprender la teoría del aprendizaje, la enseñanza se efectuaba indicando y mostrando cómo se hacían las cosas, felicitando a los aprendices cuando lo hacían bien y llamándoles la atención o sancionando cuando sus trabajos eran poco satisfactorios.

Cuando se crearon las escuelas como ambientes especiales para facilitar el aprendizaje, la enseñanza dejó de ser una actividad simple, "La educación es un proceso que tiene por objeto desarrollar cualidades latentes" (Jesús Palacios, 1978)[12], ya que los contenidos que se enseña en ellas, son diferentes de aquellos que se aprenden en la vida cotidiana; tales como la lectura, la escritura, la aritmética, los idiomas extranjeros, la geometría, la historia o cualquier otra asignatura.

Desde que se formalizó la educación en las escuelas, los maestros se han dado cuenta de que el aprendizaje escolar resulta a veces ineficiente, sin obtener resultados apreciables, muchos estudiantes parecen no tener interés alguno en el aprendizaje; este estado de cosas ha hecho que a los estudiantes les desagrade la escuela, o universidad y se resistan al aprendizaje.

Más tarde surgieron escuelas psicológicas que dieron lugar a múltiples teorías del aprendizaje. A su vez, una teoría dada de aprendizaje lleva implícito un conjunto de prácticas escolares. Así, el modo en que un educador elabora su plan de estudios, selecciona sus materiales y escoge sus técnicas de instrucción,

12 Palacios Jesús, (1982), La tradición renovadora, en la cuestión escolar, Barcelona Lila, p 34

depende, en gran parte, de cómo define el "aprendizaje". Por ende, una teoría del aprendizaje puede funcionar como guía en el proceso enseñanza-aprendizaje, por lo que se tomando como ejemplo la teoría asociacionista y la teoría de reestructuración.

Teoría asociacionista

El modelo pedagógico tradicional se caracteriza por la marcada diferencia de roles entre el alumno y el profesor. En este tipo de sistema educativo el alumno es un receptor pasivo de la información, mientras que todo el peso del proceso educativo recae en el profesor, el cual debe ser un experto en la materia. A pesar la antigüedad de este, llegó a la cima en la época de la Revolución Industrial, donde el modelo pedagógico tradicional destacó por su fácil aplicación y por permitir la posibilidad de estandarizar los conocimientos, por lo que un solo profesor podía encargarse de la educación de una gran cantidad de alumnos, fundamentándose sobre unas bases de transmisión y recepción de la información y los conocimientos.

El peso de la transmisión de la educación recae principalmente en la figura del profesor, el cual debe generar sus propias estrategias de enseñanza y exponer ante el alumno sus conocimientos, teniendo como consideraciones primordiales:

- El profesor no debe ser solamente un experto en su campo, sino que también tiene que ser capaz de transmitir la información de manera eficaz.
- La función de los alumnos es intentar comprender y memorizar la información.
- La principal herramienta de aprendizaje del alumno es la memoria.
- La forma en la que los alumnos asientan los conocimientos es mediante la práctica y la repetición.
- La autodisciplina se constituye como el principal requisito para los alumnos.
- Los exámenes y las pruebas evaluativas permiten al profesor saber si los alumnos han adquirido los conocimientos.

Teorías de la reestructuración

La perspectiva constructivista del aprendizaje puede situarse en oposición a la instrucción del aprendizaje. Desde la postura constructivista, el aprendizaje puede facilitarse, pero cada persona reconstruye su propia experiencia interna, con lo cual puede decirse que

el conocimiento no puede medirse, ya que es único en cada persona, en su propia reconstrucción interna y subjetiva de la realidad.

La instrucción del aprendizaje postula que la enseñanza o los conocimientos pueden programarse, de modo que pueden fijarse contenidos, método y objetivos en el proceso de enseñanza. Por ejemplo, aplicado a un aula con alumnos, desde el constructivismo puede crearse un contexto favorable al aprendizaje, con un clima motivacional de cooperación, donde cada alumno reconstruye su aprendizaje con el resto del grupo. Así, el proceso del aprendizaje prima sobre el objetivo curricular, no habría notas, sino cooperación. Por el otro lado y también en ejemplo, desde la instrucción se elegiría un contenido a impartir y se optimizaría el aprendizaje de ese contenido mediante un método y objetivos fijados previamente, optimizando dicho proceso.

En realidad, hoy en día ambos enfoques se mezclan, si bien la instrucción del aprendizaje toma más presencia en el sistema educativo. Como figuras claves del construccionismo podemos citar a Jean Piaget y a Lev Vygostky. Piaget se centra en cómo se construye el conocimiento partiendo desde la interacción con el medio. Por el contrario, Vigostky se centra en cómo el medio social permite una reconstrucción interna. La instrucción del aprendizaje surge de las aplicaciones de la psicología conductual, donde se especifican los mecanismos conductuales para programar la enseñanza de conocimiento.

La Gestalt rechaza los principios del asociacionismo, en la medida que éste considera el conocimiento como una suma de partes pre-existentes. Por el contrario, concibe que la unidad mínima de análisis es la estructura o globalidad. «Nadie puede comprender una partida de ajedrez si únicamente observa los movimientos que se verifican en una esquina del tablero» Kohler.

El pensamiento productivo implica el descubrimiento de una nueva organización perceptiva o conceptual con respecto a un problema, reflejando una comprensión real del mismo, mientras que el reproductivo, consiste en aplicar destrezas o conocimientos adquiridos con anterioridad a situaciones nuevas.

La Gestalt determina que se aprende por INSIGHT, donde el sujeto de aprendizaje es activo y reconstruye a partir de experiencias anteriores, siempre y cuando tenga organizado el contenido como estructura, como totalidades, dicho contenido no está dentro del sujeto, no es un método

socrático percibiendo totalidades significativas.

La clase: una construcción teórico – práctica

Las sociedades históricamente han tenido la necesidad de transmitir sus saberes a las nuevas generaciones mediante la vía oral o escrita, o de manera vivencial, como forma de reproducción de los saberes alcanzados. En la actualidad, en la facultad de ingeniería automotriz existen docentes de mucha experiencia que todavía trasmiten sus conocimientos de tal forma como ellos han aprendido, esto es pidiendo a los estudiantes que copien por largos ratos al pie de la letra, de manera mecánica y sin analizar, escuchando y copiando la información como algo preestablecido y no objetable, y que es necesario reproducirlo; mientras que las didácticas experienciales como las actividades de laboratorio, son realizadas al final de un periodo perdiendo totalmente la conexión de los conocimientos trasmitidos.

En este sentido, se pretende con este trabajo, reconocer y resaltar los beneficios pedagógicos para el estudiante del aprendizaje sustentado en la acción-vivencia-reflexión, en un ambiente interesante, llamativo y ameno. Esto significa brindarles una alternativa hacia el conocimiento científico diferente de la educación convencional y rutinaria, donde el estudiante pueda verificar, deducir, analizar y argumentar desde la experiencia y la vivencia hacia la comprensión conceptual; esto implica un cambio de paradigma del modo de aprender. Incluso, un cambio de paradigma de la educación, tendiente a formar jóvenes investigadores con autonomía y formación de la conciencia crítica.

Aprender a partir de la teoría para luego desarrollar respectivas prácticas. - Aprender partiendo de la práctica para conducir a la comprensión conceptual. - Realizar trabajos prácticos frecuentemente. - Mantener una relación interactuante y permanente entre las actividades de laboratorio y la reflexión de los conceptos científicos en el aula de clase.

Método

Al ser una carrera técnica la Facultad de ingeniería automotriz propone una didáctica de la materia mediante fases de comprensión y explicación a los estudiantes llamados fases de: conceptualización, científico/matemático, práctico y evaluativo, donde el estudiante, según las áreas conocidas, van generando conocimiento de la materia impartida, teniendo varias disertaciones al final

en la evaluación como:

- Al momento de la parte práctica los estudiantes en ese momento recién asimilan el funcionamiento, conceptos, nombres de las partes de los mecanismos explicados.
- Comprenden el modelo matemático en el instante que los estudiantes manipulan los mecanismos de vehículo (fase práctica).
- Sería importante que la evaluación sea tomada solo de modelos matemáticos, pero luego de conocer físicamente el elemento a estudiar, ya que es comprensible el diseño luego de la observación de elementos reales.

Al revisar los elementos internos del cierto mecanismo del vehículo, los estudiantes explican el deseo de haber conocido en primera instancia el elemento y luego estudiarlo de manera conceptual y matemático, y así ellos puedan comprender de mejor manera el funcionamiento del mecanismo a diseñar.

Por tal motivo, la presente investigación pretende analizar los diferentes parámetros, enfocados en el mejoramiento de captación de los estudiantes en las clases en las que interviene el docente, tomando en cuenta que al ser una materia técnica posee parámetros a enseñar como:

a. Conceptual
b. Científico/Matemático
c. Práctico
d. Evaluación

La propuesta para determinar una mejor captación de la materia está determinada en los 3 primeros parámetros, donde se tomará una muestra de 30 alumnos en una materia en particular "Trasmisiones Automáticas" que al final del semestre se evaluará si al cambiar la estructura de las fases genera una mejora en el conocimiento de los estudiantes:

a. Conceptual
b. Práctico
c. Científico/Matemático
d. Practico
e. Evaluación

Fases de enseñanza

El proceso de enseñanza está enfocado en formar ingenieros que puedan desenvolverse en el mundo laborar, enfrentándose a continuos

cambios tecnológicos en las diferentes áreas de la ingeniería automotriz, obligándolo a los educandos a proponer clases actualizadas asimilando a las nuevas tecnologías, obteniendo profesionales competentes que se puedan insertan fácilmente en el mundo laboral.

El contenido que debe estar alineado con la realidad nacional, por tal motivo las líneas de investigación serán relacionadas paralelamente con las clases dictadas en la Facultad de ingeniería Automotriz, por tal motivo los contenidos de la Facultad está relacionado en fases de formaciones técnico/profesional, ofreciendo soluciones a necesidades laborales, donde los estudiantes aprenden fundamentos técnicos relacionados con la realidad, cambiante y productiva de las empresas automotrices del país y de la región.

Como la carrera es de ingeniería, es importante que los docentes enseñen varios componentes importantes de la materia, establecidos en diferentes fases o contenidos, específicamente en 4, que están establecidos según el cronograma de trabajo de la Facultad (*Syllabus, Transmisiones Automáticas, 2017*)

Fase conceptual

Es la sociabilización inicial en la que el docente explica el funcionamiento general del elemento o equipo a estudiar, utilizando la bibliografía guía que ha expuesto en su Syllabus, y que el estudiante pueda profundizar aún más en los conceptos explicados por el docente a cargo de la materia.

Fase científica/matemático

Al ser considerada una carrera de Ingeniería, es imperioso que se explique los modelos matemáticos del funcionamiento de los diferente elemento y mecanismos del sistema automotriz, para que los estudiantes puedan comprender de otra perspectiva el funcionamiento y el diseño aplicado a modelos matemáticos y físicos, y ellos puedan resolver problemas ingenieriles en sus diferentes áreas de trabajo profesional.

Fase práctica

El docente explicará las dos fases ya descritas, para que los estudiantes comprendan de mejor manera el funcionamiento real de los mecanismos del automotor. En esta fase los estudiantes puedan generar prácticas internas y manipulación de piezas para un correcto acople de las piezas fijas y móviles.

Fase evaluativa

El docente luego de generar la fase conceptual, científica y práctica, genera un examen evaluativo de las fases explicadas, donde el docente evaluara los conocimientos adquiridos por el estudiante. Estas fases han sido generadas en la descripción y evaluación a los estudiantes por parte de la facultad, por lo que se ha propuesto generar un cambio en la estructura inicial del syllabus, y ver si existen cabios proactivos en el favorecimiento de una educación de calidad por parte del cuerpo docente.

Materia

La materia que se tomó a consideración en el presente estudio fue la de Transmisiones Automáticas, en el periodo Marzo – Julio del 2018, que es una materia que posee 4 unidades, cuyo objetivo de la catedra es el estudiar y conocer los componentes que constituyen una trasmisión automática, además de sus diagramas de funcionamiento, cuerpo hidráulico, mecánico y electrónico, permitiendo realizar el diseño de los elementos móviles y varios sistemas que permiten el perfecto funcionamiento.

Alumnos

Serán estudiados 51 alumnos de la Facultad de Ingeniería Automotriz de 5to Nivel, cuyas ciencias de las materias duras ya han sido adquiridos en niveles anteriores, igualmente del funcionamiento de varios mecanismos generarles primordiales para el funcionamiento de los elementos internos de las trasmisiones, donde aplicarán sus conocimientos en el funcionamiento de la Transmisión Automática.

Resultados

Análisis de la problemática en el aula

En primera instancia la materia se dictará a los alumnos del mismo nivel, divido en 2 paralelos, donde el primer curso se realizará la clase de la forma tradicional, y el segundo curso se aplicará el modelo propuesto por el docente a cargo, cambiando las fases de enseñanza.

Tabla 1

Datos de entrada

Paralelo	Alumnos	Edad	Sexo		Método
			varones	mujeres	
A	25	21-23	25		Tradicional
B	27	21-24	26	1	Propuesto

Propuesta

La materia de Trasmisiones Automáticas, tiene por contenido 4 unidades a estudiar: conceptos generales (introducción), parte mecánica, parte hidráulica, parte electrónica, lo que se propone es cambiar las unidades en base a lo que se ha conversado con los estudiantes en niveles anteriores.

Tabla 2

Unidades de enseñanza

Unidades	Tradicional	Propuesta
I Conceptos Generales		Conceptos Generales
	Conceptos	**PRÁCTICA**
	Evaluación	Evaluación
II Elementos hidráulicos		**PRÁCTICA**
	Conceptos	Conceptos
	Fundamentación matemática	**PRÁCTICA**
	PRÁCTICA	Fundamentación matemática
	Evaluación	**PRÁCTICA**
III Elementos mecánicos	Conceptos	Evaluación
	Fundamentación matemática	Conceptos
	PRÁCTICA	**PRÁCTICA**
	Evaluación	Fundamentación matemática
		PRÁCTICA
IV Elementos eléctricos		Evaluación
	Fundamentación matemática	Conceptos
	PRÁCTICA	**PRÁCTICA**
	Evaluación	Fundamentación matemática
		Evaluación

Fuente: Autor

Muchos de los estudiantes no han realizado trabajos similares a la materia dictada, por lo que, al ser una materia nueva para ellos, desconocen totalmente el funcionamiento de los elementos internos, su estructura, su diseño, materiales. Por lo que el docente deberá buscar la manera más idónea para que los estudiantes puedan alcanzar el conocimiento apropiado de una materia nueva. Por tal motivo la propuesta de cambiar la temática de la clase en función de una fase práctica en cada unidad, ha ayudado a que el estudiante ya conozca físicamente los elementos internos para luego con previo conocimiento generar el modelo matemático beneficiando a la comprensión del funcionamiento global de la trasmisión automática., cambiando a la propuesta de:

1. Concepto
2. Practica (revisión de elemento explicados en el concepto)
3. Fundamentación matemática
4. Practica
5. evaluación

Los resultados obtenidos se basan en las mediciones a los alumnos, llamadas evaluaciones, cutos datos se puede apreciar en la taba, estructurados en grupos de calificaciones de 0 a 3, de 3 a 6 y notas mayores a 7.

Tabla 3

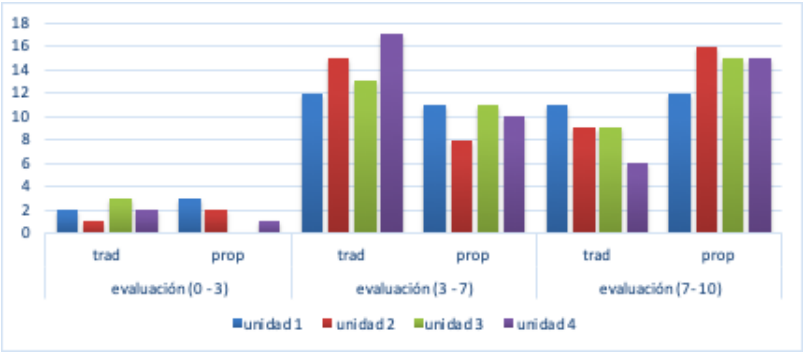
Evaluaciones alumnos

	evaluación (0 - 3)		**evaluación (3 - 7)**		**evaluación (7- 10)**	
	tradicional	**propuesto**	**tradicional**	**propuesto**	**tradicional**	**propuesto**
Unidad 1	2	3	12	11	11	12
Unidad 2	1	2	15	8	9	16
Unidad 3	3	0	13	11	9	15
Unidad 4	2	1	17	10	6	15

Fuente: Autor

Como se observa en la figura 1, la propuesta del cambio de la temática de la clase posee resultados favorables en beneficio del aprendizaje de los alumnos, teniendo un mayor incremento en notas mayores a 7, lo que garantiza un buen aprendizaje y un adecuado discurso de la temática propuesta por el docente.

Figura 1
Resultados de la propuesta



Fuente: Autor

Se observa en la gráfica 1, según las unidades de enseñanza que el método tradicional en la unidad 1 no tiene cambios significativos, ya que no posee un componente que implique la fundamentación matemática. En las unidades siguientes se observa ya cierto cambio en la evaluación en beneficio del método tradicional, pero con resultados medios, entre 3 y 7 puntos sobre una calificación de 10. Y los cambios más significativos son en las evaluaciones mayores a 7 en las unidades 2,3, y 4, obteniendo resultados favorables sobre el 50% en notas mayores a 7 sobre 10, garantizando que el docente ha entregado adecuadamente el conocimiento a los estudiantes.

Conclusiones

El desarrollo de actividades que involucran la acción directa del estudiante como el modelado, la observación directa de los diferentes sistemas y subsistemas de la caja de cambios automática, puede propender en el mejoramiento del interés, la atención y la participación de los estudiantes en su proceso formativo y en la construcción de su conocimiento. El estudiante además fortaleció la construcción de los conceptos relacionados con los modelos matemáticos de una mejor manera.

Al ser un docente de formación técnica, la actualización adquirida

en el programa de doctorado, ha mejorado exponencialmente mi DIDÁCTICA EDUCATIVA, teniendo a consideración varias propuestas para garantizar la trasmisión de conocimiento del yo docente a los estudiantes.

La propuesta impartida a un curso ha dado buenos resultados, por lo que en los siguientes cursos a dictar valoraré en gran medida, lo que los estudiantes puedan aportar en beneficio de una clase magistral, tomando los comentarios como una autoevaluación "*No de lo que estoy enseñando sino de lo que ellos están aprendiendo*".

Luego de obtener los resultados de las pruebas en las unidades de cocimiento, la media de los valores cuantitativos obtenidos en la evaluación se ha incrementado en un 17,64%, con promedios de la forma tradicional de 6,3 a 7,65 con la propuesta sobre 10, lo que sería importante que los docentes generen propuestas proactivas en beneficio de los estudiantes.

Referencias Bibliográficas

Matriculación en Universidades. Tomado de: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/estudios-e-investigaciones/

El Cierre de Catorce Universidades en Ecuador. Tomado de: https://bit.ly/3dB3Vzw

Ley Orgánica DE Educación Superior – LOES, https://bit.ly/3oE3LxK

Alicia R. W. de Camilloni, (2013). El Saber Didáctico. Editorial Paidos.

Antonio Bolívar (2005). Conocimiento Didáctico del Contenido y Didácticas Específicas. Universidad de Granada

Editado - Francisco Ríos (1996). Teacher Thinking in Cultural Contexts

Antonio Bolívar (2001). "Conocimiento Didáctico del Contenido" y Formación del Profesorado: El Programa de L. Shulman.

Eduardo Garzón (2016). La formación y el ejercicio de la docencia universitaria en Ecuador. Desafíos. Universidad Politécnica Salesiana. https://doi.org/10.17163/alt.v11n2.2016.03

Consejo De Educación Superior CES (2013). Reglamento de Régimen Académico. Fuente: https://bit.ly/3dIcUig

Eduardo Garzón (2016). La formación y el ejercicio de la docencia universitaria en Ecuador. Desafíos. Universidad Politécnica Salesiana. https://doi.org/10.17163/alt.v11n2.2016.03

Antonio Bolívar (2005). Conocimiento Didáctico del Contenido y Didácticas Específicas. Universidad de Granada

Liliana Sanjurjo (2014). Volver a Pensar la Clase. Rosario. Editorial Homosapiens

Elliot. J (1990). La investigación en Educación. Madrid. Edición Morata

Javier Tejedor. (1996). Perspectivas de las Nuevas Tecnologías en la Educación. Madrid. Editorial NARCEA

Nacarid Rodríguez (2007). Prácticas docentes y mejora de la escuela. https://bit.ly/30bPzm3

Paulo Freire (1999). Pedagogía a la autonomía: saberes necesarios para la práctica educativa, Buenos Aires. Editorial Siglo XXI editores.

Olga Sanjurjo. (). Aprendizaje Significativo y Enseñanza en los Niveles medio y Superior. Rosario, Argentina. Editorial Homosapiens

Syllabus de la materia “Transmisiones Automáticas” UIDE

9. Humanización y la Práctica docente universitaria desde la percepción de los alumnos de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2021

Humanization and the university teaching practice from the perception of the students of the Faculty of Pharmacy and Biochemistry of the Norbert Wiener Private University, 2021

Rita Haydeé Salazar Tuanama
Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0003-2746-9231

warmi_rst@hotmail.com

Abraham Josué Horna Rubio
Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú
https://orcid.org/0000-0002-7846-3377

ahornar@ucv.edu.pe

Kriss Melody Calla Vásquez
Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0003-4976-2332

callavasquezkriss@gmail.com

Julia Lizet Torres Rivera
Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0003-2848-49

julia.torres@autonoma.pe

Resumen

El objetivo de este trabajo de investigación fue conocer si la "*Humanización" está presente dentro de la práctica docente universitaria desde la percepción de los alumnos de la Facultad de Farmacia y bioquímica de la Universidad Norbert Wiener, 2021¨.* La metodología fue de enfoque cualitativa de diseño no experimental transversal donde la población total fue 1350 y la

muestra no probabilística por conveniencia de seis estudiantes entrevistados, previo consentimiento informado. El instrumento para la recolección de datos se utilizó una guía de entrevista virtual vía Zoom. Se determinó la validez y confiabilidad de los instrumentos en base al juicio de expertos. El procesamiento y análisis de los datos recolectados se tabularon en base a las coincidentes de las respuestas, respecto a la *Humanización* en la *práctica docente* fueron: empatía, vocación, flexibilidad, sensibilidad, humanidad, valores, capacidad de fidelizar, comunicación, paciencia, respetuoso, solidario, comprensivo ser guía y líder. Sin embargo, los alumnos pidieron respeto, mayor comunicación, cero hostigamientos, cordialidad, acompañamiento, retroalimentación, comprensión, flexibilidad, sensibilización. En conclusión, se pudo comprobar que la humanización y la práctica docente está presente, sin embargo, debe reforzarse en los docentes las habilidades sociales, mayor sensibilidad y flexibilidad con los alumnos, ya que muchos de ellos han perdido a familiares debido a esta pandemia que nos aqueja a nivel nacional y mundial, por lo que es menester ser empático, tolerante, solidario, para un buen desarrollo humano y humanístico.
Palabras claves: humanización; práctica docente; empatía.

Abstract

The objective of this research work was to know if ¨Humanization¨ is present within the university teaching practice from the perception of the students of the Faculty of Pharmacy and Biochemistry of the Norbert Wiener University, 2021´. The methodology was of a qualitative approach with a non-experimental cross-sectional design where the total population was 1350 and the non-probabilistic sample by convenience of six interviewed students, with prior informed consent. The instrument for data collection was used a virtual interview guide via Zoom. The validity and reliability of the instruments were determined based on expert judgment. The processing and analysis of the collected data were tabulated based on the coincidence of the answers, regarding Humanization in teaching practice were: empathy, vocation, flexibility, sensitivity, Humanity, values and capable of loyalty, communication, patience, respectful, supportive, understanding to be a guide and leader. However, the students asked for respect, greater communication, zero harassment, cordiality, support, feedback, understanding, flexibility, and awareness. In conclusion, it was found that humanization and teaching practice is present, however social skills, greater sensitivity and flexibility with students must be reinforced in teachers since many of them have lost relatives due to this pandemic that afflicts us. national and global level, so it is necessary to be empathetic, tolerant,

supportive, for a good human and humanistic development.
Keywords: humanization; teaching practice; empathic.

Introducción

En pleno siglo XXI se sigue hablando de un mundo con desigualdad la no inclusión de las personas en los diferentes ámbitos de este mundo globalizado donde solo se califica lo que puedes producir olvidando el trato humano que toda persona debe recibir. Al abordar sobre la humanización y la práctica docente universitaria desde la percepción de los alumnos en su claustro de estudios nos guiamos dentro de un panorama donde el aprendizaje a nivel mundial, los docentes y otros educadores en su práctica universitaria dentro de sus funciones es ser facilitadores en la enseñanza aprendizaje con el objetivo primordial de un desarrollo sostenible para todos, donde generen y desarrollen capacidades, habilidades, con valores y les permita vivir responsablemente, dentro de una buena convivencia y afrontar los desafíos que nos tocó vivir a inicios del 2020 esta pandemia producida por COVID-19 a nivel nacional y mundial, la cual nos ha hecho cambiar paradigmas, Figallo y Col, (2020), que definitivamente ha cambiado nuestra forma de ver la vida como el cambio de las clases presenciales a las clases virtuales y el uso de las plataformas virtuales tanto para los alumnos como para los docentes que tendrán que esforzarse más para que el aprendizaje sea más significativo y más humanizante, sostiene Pizan (2020).

El informe final de esta investigación busca saber si en esta casa de estudio se está impartiendo la práctica docente universitaria humanizada desde la percepción de los alumnos en la facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener 2021 por lo que el propósito fue conocer si la práctica docente universitaria de la facultad de Farmacia y Bioquímica de dicha universidad hay una educación con formación humanizadora con los alumnos, además de saber si estamos no solo formando profesionales muy exitosos sino también personas con alto valores humanos y con esta intención la investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se planteó la pregunta para saber si la humanización está presente desde la percepción de los alumnos, en la práctica docente con un enfoque a nivel mundial, nacional y local. Se formuló el problema general y los problemas específicos. De igual forma, fueron planteados el objetivo

general, los objetivos específicos y la relevancia que tiene en esta investigación. En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, con los estudios previos a la presente tesis y las bases teóricas de la literatura general y especializada que se ocupa del problema. En el tercer capítulo, se presenta la metodología, en ella se anuncia el método, el enfoque, el tipo de investigación, el diseño, escenario de estudio y participantes, estrategia de producción de datos, los análisis de datos, criterios de rigor y los aspectos éticos.

En el cuarto capítulo, se presenta los resultados y triangulación de la investigación, estos resultados muestran el comportamiento de las variables y reconocer las coincidencias con los resultados de otras investigaciones, en el contexto mismo de la investigación, se presenta la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presenta las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones indican a donde se llegó con la presente investigación de tesis, en el cual cada conclusión responde a los objetivos de la investigación. Las recomendaciones se muestran de manera general. Por último, se presenta los referencias bibliográficas y anexos que contienen información sintetizada.

Marco teórico

Humanización

Al hablar de humanización, Arias (2015) sostiene que es reconocer a Carl Rogers y Abrahám Maslow psicólogos que hicieron posible que los planteamientos de la psicología humanista sean aplicados en otros ámbitos como en la educación, la dignidad personal de todo ser humano y los derechos que de ella provienen. “principio de humanidad”. Dice así: “Obra como si la máxima de tu acción debiera convertirse, por tu voluntad, en ley universal de la naturaleza”. La inquietud por el otro frágil constituye la fuerza motora de la humanización. Gabriel Marcel diría que “lo humano no es verdaderamente humano más que allí donde está sostenido por la armadura incorruptible de lo sagrado. Si falta esta armadura se descompone y perece”, lo nombra (Bermejo, 2014, p.27). Acerca del mundo del trabajo social y la salud, encontramos que la dignidad humana es endeble y efímera, la humanización debiera iniciarse al máximo el compromiso en los procesos de integración y de salud (Bermejo, 2011).

Hablar de humanización es hablar de derechos, sin duda, es una tarea fundamental del hombre. El derecho se refiere a ser realmente una persona con capacidad de ayudar a los demás en situaciones como hoy que

estamos viviendo en esta pandemia por COVID19 que está afectando no solo el cuerpo sino la parte psicológica del ser humano ante lo desconocido, el miedo, ansiedad, temor y es allí donde debemos respaldarlos en medio de la "estación oscura de la vida", como lo indica (Bermejo, 2011, p.3).

Interrelaciones Personales

Vienen a ser las relaciones entre dos o más personas que se vinculan, a través de la comunicación de forma recíproca, pero cuando hablamos a nivel educativo existen diversos factores que se necesitan para alcanzar las metas previstas de aprendizaje y uno de estos aspectos de importancia relevante son las relaciones interpersonales que contribuyen de manera constante para una convivencia positiva en el área pedagógico. Para que los alumnos incrementen sus conocimientos, habilidades y actitudes tienen que estar dentro de un clima escolar propicia, acogedor y que genere el entusiasmo, el ánimo de aprender y experimentar para obtener el rendimiento educativo óptimo, evitando un ambiente de temor, angustia, desánimo, tensión, desorden, etc., según Raffino (2020).

Los resultados óptimos de aprendizaje de los alumnos dependerán de la forma que tenga el docente de trato a los estudiantes estableciendo un ambiente apropiado para el logro del aprendizaje significativo de acuerdo con las expectativas que tenga el docente de sus estudiantes. Muchos estudios se han realizado para identificar y validar un perfil de competencias del docente universitario, donde desarrollaron modelos para evaluarlos como lo indicaron Villaroel y Brunia (2017). Se distinguieron cuatro competencias del docente universitario, las: intelectuales, intrapersonales, sociales y profesionales, donde las competencias intrapersonales se relacionan con el ''ser'', como son, la apertura hacia las nuevas experiencias, la responsabilidad de sus acciones, la habilidad de adaptarse a los cambios, y de mostrar consistencia. Las competencias sociales están asociadas con la habilidad de ''convivir con otros'', lo que implica practicar la tolerancia, establecer relaciones de diálogo a nivel interpersonal e institucional, y respetar el pensamiento divergente. Finalmente, están las competencias profesionales que se relacionan con el ''hacer'', como son, el planificar y evaluar situaciones de aprendizaje significativo, manejar técnicas de trabajo grupal, y aplicar metodologías de evaluación activas que promuevan el aprendizaje, según (Abadía, 2015; Zabalza, 2009).

Postareff y Lindblom-Ylanne (2008), conceptualizan la enseñanza

centrada en el aprendizaje, en la educación superior, a través de cuatro dimensiones: a) proceso de enseñanza (planificación de la enseñanza, prácticas de enseñanza y estrategias de evaluación), b) ambiente de aprendizaje (rol del docente, rol del estudiante, interacción y atmósfera), c) concepto de aprendizaje; finalmente, d) desarrollo pedagógico (desarrollo de la propia forma de enseñar y conciencia reflexiva sobre la pedagogía).

Molina y Pérez (2006), indican que a los futuros docentes en el pregrado no se le da importancia al desarrollo de competencias y habilidades sociales y emocionales para evitar las dificultades en el proceso de convivencia en el aula entre docentes y estudiantes. Lo que hace necesario que el docente en ejercicio sea capacitado para el fortalecimiento de sus habilidades interpersonales y que sea capaz de ser afectivo y emocional en el aula, fortaleciendo estas relaciones interpersonales entre profesores y alumnos, a la vez sensibilizar a los docentes y hacer uso de estrategias a fin de mejorar y fortalecer de forma positivas, realizando monitoreo y acompañamiento de la práctica docente Villaroel (2017).

Las comunicaciones

Robalino (2018) nombra a Drucker 1994, Bastardas 1995 y De la Cruz, 2014, donde ellos refieren que las comunicaciones que sirven para trasmitir mensajes, donde pueden incidir cuestionamientos, decisiones, estimulaciones en los trabajos en equipos o consiguen transferir datos a otras compañías, compartir una misma colección esto permiten interactuar, imaginar en otros escenarios involucrando no solo una transmisión de datos, sino de ser percibida de forma afectiva con la finalidad de comunicar o inducir expresiones.

Los componentes de afectividad están implícitos no solo el que transmite sino el que recepciona los mensajes. Además, pudiendo originar indicadores afectuosos, en la contestación al principal mensaje. Podría no utilizar el modo oral para hacerlo, una acción, gestos, observar, reconociendo y expresando los sucesos. En conclusión, la comunicación son procedimientos de interacciones entre, dos o más seres humanos con la finalidad de transmitir información, que debe ser procesada y comprendida por el receptor para ser efectiva, pero ello a la vez debe manifestar el afecto, beneficiando en las relaciones laborales los maestros, estudiantes y padres de familia.

Comunicación afectiva

Debemos tener en cuenta que la comunicación a nivel educacional es un componente natural e ineludible que pone a cada uno de ellos que integran a crear maneras y formas de llevarla a realizar. Por ende, la comunicación afectiva es muy importante para un correcto funcionamiento de las instituciones educativas universitarias; sin embargo, existen otros factores que pueden llevar a deficiencias de esta, comunicación afectiva que son las relaciones interpersonales en las que podemos encontrar entre otros el dialogo reflexivo, para que se desarrolle una comunicación afectiva se debe de superar ciertos obstáculos o barreras que afecta la capacidad comunicacional entre los interlocutores, esto generaría ambientes de confianza, claridad en el dialogo, asertividad y compatibilidad en la comunicación.

Debemos tener en cuenta también el buen trato que se entiende como la construcción de relaciones interpersonales e institucionales basadas en el reconocimiento del otro como una persona única, irremplazable y valiosa en su constitución humana, capaz de aportar al bien común a partir de sus conocimientos y vivencias particulares. García (2017) en educación tiene que ver con estrategias del docente en la formación y de apoyo estudiantil. De esta forma, se requiere mejorar las condiciones laborales para una vida saludable y una cultura de cuidado humanizado, precisamente, para fortalecerla y elevar su nivel de excelencia académica. Sabiendo que la universidad es un espacio abierto y plural donde convergen ideas, conocimientos y saberes que se comparten en un ámbito basado en la libertad de enseñanza y en la educación como un derecho social e individual inalienable, según El Nacional (2013).

La práctica docente universitaria

García (2008), indica que la práctica docente como actividad dinámica, reflexiva y de relacionar el pensamiento pedagógico del profesor y la reflexión sobre la misma práctica, como ejercicio constante de su identidad y las formas de su accionar diario, en los cuales se establecen sus habilidades particulares de enseñar. Una buena práctica docente dependerá de ser objetivo de la capacidad de recapacitar antes de tomar una decisión, es decir son los que identifican que la práctica reflexiva, es un componente trascendental en la enseñanza universitaria.

Lo sustancial de esta reflexión en los docentes de su trabajo, sus estrategias didácticas, como parte de la pedagogía en educación superior. Lo que se registra como una primicia educativa, reflexión crítica

y la creatividad del docente, ayuda a afrontar los desafíos de la universidad del siglo XXI. La preocupación sobre la práctica es clave para la formación docente, como indica Prieto (2005) para poder mejorar y dar respuesta al reto didáctico que desafiara. Entonces la posibilidad de la práctica reflexiva constituye en una posibilidad, como medio intencionado de capacitación para docentes, que toma a la reflexión como principio primordial desde sus tres momentos: la acción, sobre la acción y sobre el sistema de acción (Perrenoud, 2007).

Según Freire (citado por Martínez y Rondón, 2018), indica que la educación "es un proceso de conocimiento, formación política, manifestación ética, búsqueda de belleza, capacitación científica y técnica". "La práctica docente educacional es todo esto: asertividad, alegría, capacidad científica, dominio técnico al servicio del cambio y señalar algunas frases como: 1.- "Enseñar exige seguridad, capacidad profesional y generosidad", 2.- "Nadie educa a nadie —nadie se educa a sí mismo— los hombres se educan entre sí con la mediación del mundo". (pp. 112-114).

Formación docente: El docente como un personaje importante dentro de la educación es una pieza principal para la sociedad, como transmisor de la cultura que le ha antecedido y propiciador del aprendizaje mediante el proceso educativo, el que, a decir de Vigotsky, debe ser "planificado, organizado y anticipado del desarrollo de los sujetos". Vigotsky (citado por Martínez, 2002). Asimismo, la importancia de la formación docente para la educación y la sociedad se confirma por la Unesco (2014), al referir que "si el docente no cambia, no podrán hacerse cambios relevantes en los procesos educativos para que estos sean conforme a la necesidad que se genera de las demandas sociales. ¨ Es decir, se requiere del proceso de formación del docente.

Para ello, se realiza desde una coyuntura social y cultural que coloca al carácter, integridad y desarrollo dentro de su capacidad humana dándose de forma dinámica las interrelaciones entre individuos en la sociedad, la que está en constante relación, de incrementar sus saberes, hacer, ser y convivir. Permitiendo al sujeto profundizar ahondar en lo sociocultural, transformándose en forma positiva como causa del desarrollo humano, en su totalidad o individual, a partir de la cultura. Entonces la función del docente no se reduce a reproducir la cultura y sus componentes, sino que implica procesos de asimilación, construcción, reconstrucción y mejora de la actividad, fruto de las interacciones de

las personas, la sociedad y la historia (Nieva, 2016).

Escuela Humanizadora: Según Ranciére (2010), ninguna persona está en el error sino es por maldad, es decir, por pereza, por deseo de no oír hablar más de lo que un ser sensato que se debe a sí mismo. Será como colocar alternativas para no continuar con generaciones de docentes desfasados, en instituciones educativas, que no solo educa sino humaniza y relaciona la historia y el futuro. Las instituciones educativas tienen una gran responsabilidad para un desarrollo integral sostenible, siempre pensando como humanizar desde donde estemos debemos entender empezar a cuestionar el orden establecido en una escuela distinta que busca un profesor distinto con pensamiento crítico-reflexivo.

La educación humanizante en el papel docente reduce a ser un técnico experto y especializado en la aplicación de reglas para orientar la conducta de los estudiantes, donde se trata de dar importancia a la práctica reflexiva, métodos y técnicas de investigación y las prácticas educativas que se fundamentan en el "condicionamiento" con la aplicación de los principios de la teoría conductista y neo conductista de carácter instrumental por medio del refuerzo, sin la participación consciente y crítica del sujeto involucrado (Carmona, 2008).

Educación humanizadora

Se basa en dimensiones: ético-afectiva, reflexiva-crítica donde García (2016), nombra a (Lipma, 1998. p.132), donde indica que el profesor y el estudiante y viceversa pasan de ser mediadores pasivos a activos desde la práctica participando en el aprendizaje del conocimiento. Al hablar de una educación humanizante, decimos una educación emancipadora alejados del tecnicismo que trunca al hombre dividido de su actividad humana. Se habla de este tema sobre todo los críticos coinciden que estamos en una tendencia de deshumanización. Se evidenciará la necesidad de una formación innovadora para el docente para que logre de una educación más humana, participativa, crítica y reflexiva.

Humanización de la Práctica Docente

La humanización de las prácticas educativas es valorar así mismo y a los demás, del mundo y del conocimiento, y tener las competencias, para hacer pensar, repensar y reflexionar al estudiante, hacerlo crítico-reflexivo de su entorno, implica enseñarles valores para decidir que va hacer con su vida. El principal objetivo

de la práctica docente no es solo dar conocimientos, formar estudiantes para una labor específico, sino es que puedan luchar, prepararlos para la vida, pero a la vez buscando dentro del aula la humanización progresiva de profesores y alumnos, nos indica dos principios básicos que debe tener la docencia universitaria: a) el docente universitario no transmite conocimientos: contribuye al proceso de socialización en una cultura especializada, b) la docencia universitaria debe propiciar un dominio de los lenguajes propios de la disciplina. Entonces la Pedagogía debe acompañarse de la Humanización, de acuerdo con Ibáñez (2011).

Percepción de los alumnos

Aspectos relevantes de la participación de los estudiantes es cuando involucra activamente al alumno el docente durante las clases y estar pendiente de sus inquietudes o dudas. Según Fombona (2014), para que la participación del alumno funcione realmente y pueda ser tenida en cuenta como parte evaluable de la nota final, es necesario tener muy presente una serie de factores en la programación puesta en marcha. Además, un buen diseño y desarrollo de la participación activa en el aula va a resultar más atractivo para un número mayor de alumnos, lo que mejorara en el proceso de enseñanza – aprendizaje y una mayor motivación en la preparación de la asignatura.

"El problema diferente es que esa participación programada por el profesor sea espontanea o inducida, es decir, que sean los propios estudiantes los que formulen preguntas o plateen dudas libremente o que sea el profesor quien formule las preguntas que previamente se ha preparado sobre un tema y que pregunte directamente a los alumnos". Los estudiantes dirigen su atención lejos del aprendizaje cuando experimentan emociones negativas, la ansiedad frente al desempeño es la emoción negativa más conocida en lo que se refiere al aprendizaje, pero otras son la vergüenza, el aburrimiento, la cólera, la decepción y la desesperación. "Las emociones negativas dan lugar a pensamientos que inhiben el desempeño" (OECD, 2017, p. 93). Realmente, la participación del alumnado es una fórmula que se puede emplear en cualquier actividad que se desarrolla en el aula.

La participación de los estudiantes

Es estar presente no solo significa estar en el salón de clase físicamente, sino también mentalmente. Es decir, es necesario que el docente todos los días esté atento a las interacciones e intervenciones de cada estudiante. Además, siempre hay que tener en cuenta comportamientos no verbales

que transmiten confianza y comodidad, como una sonrisa, un comentario sobre el tiempo o un evento actual. Todas las acciones positivas, así como ver que el docente está comprometido con el contenido del curso y el aprendizaje de los estudiantes, ayudarán a promover la participación de los alumnos en el salón de clases. (Noticias Universia, 2017, párr. 4)

Acompañamiento y retroalimentación al estudiante

El acompañamiento es un conjunto de acciones coordinadas -remota o presencialmente- por un docente o un grupo de docentes de manera colegiada. La retroalimentación, en cambio, consiste en devolver al estudiante información que describa sus logros o progresos en relación con los criterios de evaluación, por ello, la relevancia como un aspecto imprescindible que contribuya a optimizar el desempeño del profesor, teniendo en cuenta las dificultades en la práctica de enseñanza y asistencia técnica en la institución educativa.

Yunga-Godoy (2016), manifiesta que este método común de evaluación de la calidad de instrucción educativa es la retroalimentación de los docentes acerca de sus propios enfoques de enseñanza como lo indican (Wong y Hamzah, 2014). Cuando se aborda problemas donde a los estudiantes no se promueve la creatividad, el razonamiento y el pensamiento crítico, además de su avance progresivo de los aprendizajes para la retroalimentación, sin propiciar un ambiente de proximidad, respeto; no regulan el comportamiento de los estudiantes positivamente; esto se puede deber a la ausencia de un plan de Acompañamiento y Monitoreo Pedagógico integral.

El acompañamiento y la observación de aula se prevé como una estrategia que permita complementar el diagnóstico general con evidencia específica de cada profesor del establecimiento y así detectar sus dificultades, debilidades y necesidades de apoyo y, por su parte, consecuentemente propiciar y dirigir, tanto el trabajo en equipo en comunidades de aprendizaje, así como, la implementación de un plan de apoyo que se constituya en un espacio de reflexión acerca de las prácticas pedagógicas.

Retroalimentar es acortar las distancias entre la situación actual en la que se encuentra el estudiante y la situación ideal a la que debe llegar. De esta manera, esta información permite al estudiante cerrar la brecha entre el desempeño actual y el deseado, según Ramaprasad, 1983, citado en Roos, (2004). Durante el proceso de

retroalimentación, la intervención del docente es fundamental. Dependiendo de la manera como interactúe con el estudiante, y la forma como aborde el tratamiento de sus errores y dificultades, hará que este se involucre y reflexione sobre sus propuestas y edifique así sus propias habilidades o caminos de solución adecuados ante un problema.

Acuerdos de convivencia

A nivel educativo es la relación que se produce entre los miembros de la comunidad educativa, es de constante aprendizaje porque: se enseña y se aprende. La armonía que pueda existir en las relaciones interpersonales es la responsabilidad comprometida de cada uno de los actores de la comunidad educativa. Una de las funciones del directivo con liderazgo pedagógico promover el clima escolar favorable para el logro del aprendizaje significativo. Para tal efecto se debe fortalecer la convivencia escolar en un contexto de tranquilidad y democrática para que los estudiantes desarrollen las habilidades de relaciones interpersonales.

La convivencia es un proceso de interacción comunitaria sobre la base de necesidades y acciones comunes, que se da en una agrupación de personas que comparte una actividad o un conjunto de actividades, en espacios comunes, considerando habilidades sociales como la comunicación, el manejo de los conflictos y la participación. Es el hecho de compartir o vivir con otras personas. La convivencia se desprende de la esencia del ser humano, que es la sociabilidad, es decir, la facultad de vivir en sociedad, de compartir con otros sujetos y estructurar la vida social, de modo que la socialización y la convivencia sean armónicas.

El desarrollo de la convivencia en una organización educativa debe considerar el progreso de dichas habilidades, reconociendo, además, la naturaleza de los diferentes estamentos que componen a la comunidad educativa (académicos, funcionarios y estudiantes). Se considerará la convivencia en la Facultad de Educación y Humanidades como un proceso dinámico, compuesto por tres dimensiones: Buen trato, Participación, y Manejo de Conflictos. Se destaca como importante el trato respetuoso, las relaciones horizontales y la voluntad de los docentes y administrativos para atender las consultas de los estudiantes, así como disposición a resolver sus problemas.

Debe haber una adecuada convivencia entre los actores cuando esta se da en un marco de respeto. En el caso de la relación estudiante docente, manifiestan que estas

deberían darse en un trato cercano por parte de los profesores al momento de resolver inquietudes y problemas presentados durante el desarrollo de las asignaturas. En el caso de los docentes, las relaciones son percibidas, en general, como distantes, siendo identificadas como mejores cuando estas se dan en un contexto informal. Al explorar la convivencia entre miembros de distintos estados, se observaron opiniones destacables en la relación estudiantes y administrativos en donde existe una interacción que emula las relaciones familiares.

Metodología

Tipo de investigación

El estudio de investigación tuvo un método de análisis de datos hermenéutico, ya que según Árraes, *et al.* (2006), cuando se estudia una información o se averigua algún tema, el contenido obtenido no solo es un texto simple sino es parte de una persona, la cual vivió experiencias para poder obtener ese conocimiento; por lo tanto, el conocimiento es propio del autor.

Esta investigación fue de enfoque cualitativo, la cual se define, según Denzin y Lincoln citado por Vasilachis (2006), como una indagación en contextos espontáneos, analizando y explicando coherentemente la problemática según el investigador.

Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), no se manipula intencionalmente las respuestas para modificar los resultados de las otras por lo que se requiere sólo analizar los fenómenos según cómo actúan en su entorno libre de cualquier estímulo.

Además, fue transversal, porque según Hernández, *et al*. (2014), se recogen datos una sola vez y en un momento determinado, su finalidad es explicar y examinar los hechos sucedidos en el tiempo.

Escenario de estudio y participantes

Para Chaudhuri, 2018 y Lepkowski, 2008 (citado por Hernández y Mendoza, 2018), una población es el conjunto de todos los casos que coinciden con una señalar que es de suma importancia delimitar claramente la población teniendo como eje central el planteamiento del problema, debido a que este hecho está íntimamente vinculado con la calidad del trabajo investigativo. Las poblaciones deben de elegirse teniendo en cuenta sus características de contenido, tiempo, lugar y accesibilidad.

La población total fue 1350 y la muestra no probabilística por conveniencia fueron seis estudiantes que se entrevistaron de pregrado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener 2021 I. Según Hernández y Mendoza (2018), una muestra es un subconjunto del universo o población, en base al cual se recolectarán los datos pertinentes y esta deberá de ser característica y representativa de dicha población. Considerando que en la presente investigación la población objetivo es pequeña, que la unidad de muestreo es accesible, se decidió trabajar con seis estudiantes.

Estrategias de producción de datos

Análisis de datos

Se utilizará la guía de entrevista a manera de complemento para su desarrollo, consistente en un esquema, que permita listar la forma de abordar el tema central a más de los temas secundarios, por ende, implica preguntas de amplio espectro, para la etapa inicial, a más de argumentos y cuestiones que puedan utilizarse para pasar de un tema a otro o incluso motivar al entrevistado. (Valles, 1997).

La recolección de datos y plan de análisis se realizará mediante entrevista vía virtual las cuales luego serán traducidas literalmente y redactado en una matriz, para lo cual se realizarán la identificación mediante categorías que sobresalen de las entrevistas. Se aplicará luego la triangulación (Plan de análisis).

Straus y Corbin (1990, citado por Martínez), denominan codificación axial – a este punto se podría usar una matriz, listar y agrupar los contenidos de las categorías semejantes, no obstante, releer hasta encontrar la similitud que puede ser más demandante y traer consigo un sesgo, es por eso que utilizar un programa informático resulta más idóneo y en nuestro caso recurriremos a Atlas. Ti.

Criterios de rigor

Esta investigación de tipo cualitativa contará con una validez que dará cuenta del grado de fiabilidad principios éticos de Ezekiel y para asegurar el rigor metodológico se seguirán los principios de credibilidad, confiabilidad, conformabilidad y transferibilidad, según Emanuel (2018), los cuales se obtendrán a través de diferentes métodos uno de ellos es la triangulación además de ser fiable, relevante y tiene credibilidad porque se hará uso de un instrumento validado por los expertos con toda rigurosidad.

Criterios de inclusión:

a) Que acepten y firmen el consentimiento informado que estará vía Zoom.

b) Que completen la entrevista de manera virtual y en su totalidad.

c) Que sean alumnos de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener 2021.

Criterios de exclusión:

a) Que acepten y/o no firmen el consentimiento informado.

b) Que no completen en su totalidad y de manera personal los formularios

c) Que no sean alumnos de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener 2021.

Aspectos éticos

Considerado lo estipulado por el Código de Ética en sus artículos seis y siete se emplea el consentimiento informado previo a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Asimismo, se tendrá en cuenta la aplicación del estilo de APA 7ma versión para las citas y referencias bibliográficas respetando el derecho de autoría, por consiguiente, se hará uso del software Turnitin para la verificación del porcentaje de similitud, considerando un porcentaje global menos del 20% y subporcentaje menos del 4%.

Presentación y discusión de los resultados

Resultados y triangulación

Figura 1

Consolidado de población y muestra, Entrevistas aplicadas a estudiantes universitarios en edades comprendidas entre 24 y 40 años. Fecha de aplicación: 11 al 25 de abril 2021.

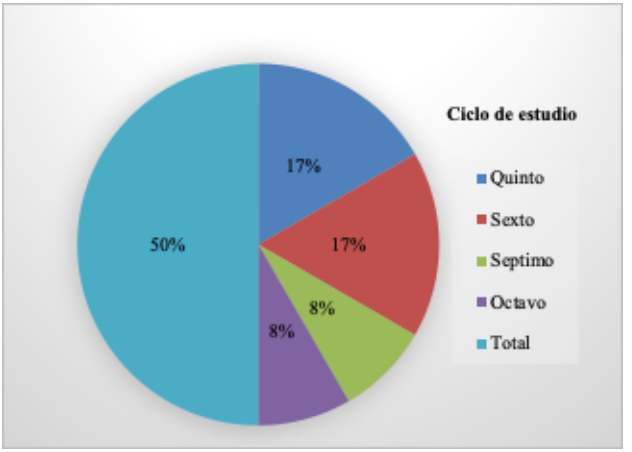


Figura 2

Pregunta 1. ¿Qué le sugiere el término humanizar en la Universidad?



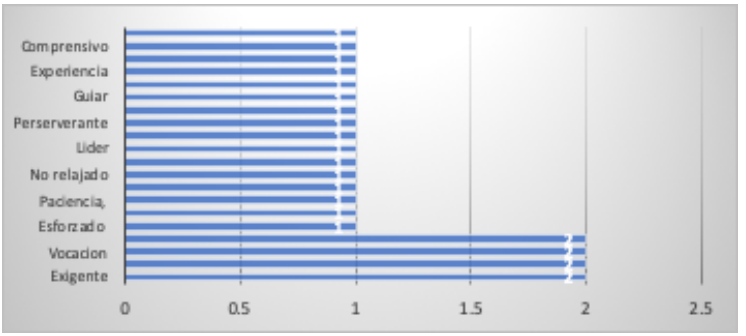
Los datos obtenidos en la entrevista realizada a los estudiantes a esta pregunta mostraron una mayor coincidencia con el término humanizar en la universidad que está relacionado con la empatía, la parte humana y donde sobresale los valores como un elemento importante para el proceso de humanización. Los de menor coincidencia fueron: responsabilidad, capacidad de fidelizar con los alumnos por parte de la universidad, por último, la comunicación como parte importante entre el docente alumno dentro de la universidad. Se puede ver entonces que, para los alumnos, el compromiso de la universidad no es solo estrictamente académico.

Análisis e interpretación de las respuestas

Desde la Percepción de los alumnos, el término humanizar lo relacionaron más con ser empáticos, con valores, más humanos, sensibles, flexible, ligado a la responsabilidad, respeto mutuo, en la práctica docente universitaria llevándonos a formar individuos con una mentalidad humanista. Hay otro término que rescatar como la fidelización que los estudiantes se sientan contentos en su casa de estudios la universidad con un trato más familiar y humana, donde la enseñanza aprendizaje sea más significativa, ir más allá de lo académico, capaces de actuar con responsabilidad, con valores y mayor sensibilidad. Es evidente que los estudiantes universitarios necesitan que la Universidad cumpla con su rol de lograr una práctica docente más humanística.

Figura 3

Pregunta 2. ¿Qué cualidades considera que debe poseer un docente en términos de interrelaciones personales y calidad humana?



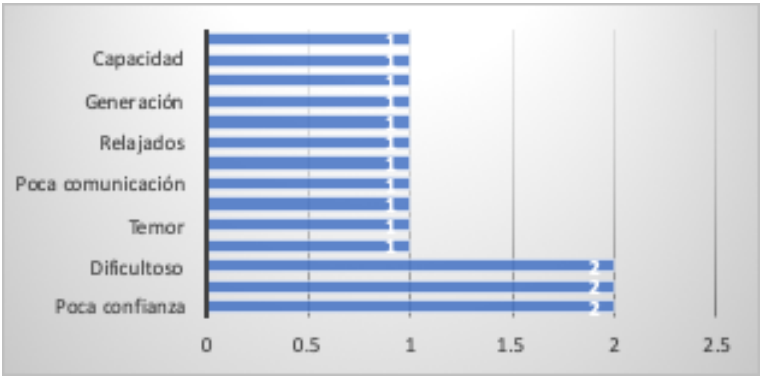
Respuestas que más coincidencia tuvieron en la pregunta dos. Fueron: ser exigente, vocación, empatía y cero hostigamientos. Las respuestas de menor coincidencia fueron: que sea esforzado, mayor comunicación, paciencia, estricto, no relajado, responsable, líder, guía, solidario que tenga criterio, respetuoso, compresivo y amable entre otras.

Análisis e interpretación de las respuestas

Los datos obtenidos en la entrevista realizada a los estudiantes en relación a esta pregunta, mostraron una mayor coincidencia con respecto al docente, debe ser más exigente, tener empatía, vocación y cero hostigamientos a los estudiantes son las cualidades en términos de interrelaciones personales y calidad humana. El docente debe poseer en esta pandemia que nos aqueja a nivel nacional y mundial, tolerancia, paciencia, mayor comunicación, menos estricto, solidario, ser guía, líder, amable y comprensivo.

Figura 4

Pregunta 3. ¿Qué consideras es la mayor dificultad que encuentran los alumnos para comunicarse de manera afectiva en la práctica docente universitaria?



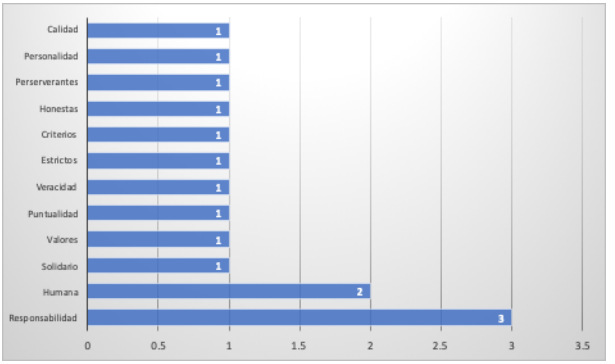
Repuestas de mayor coincidencia en esta pregunta tres: Fueron: confianza, fiabilidad y dificultad. Y los que menos se repiten fueron: miedo al rechazo, temor, poca comunicación, estresan, inmadurez, son de otra generación y poco solidarios.

Análisis e interpretación de las respuestas

Los datos obtenidos en la entrevista realizada a los estudiantes a esta pregunta mostraron una mayor coincidencia a tener poca confianza con el docente a confiarle su problema ya sea familiar o de trabajo, no sienten la fidelidad por miedo al rechazo, les es dificultoso comunicarse, y muchos de ellos se sienten solos, son algunas de las trabas que hoy enfrentan la mayoría de los alumnos, a un futuro incierto, debido a la emergencia sanitaria que aqueja a nuestro país por ello la importancia de que los docentes manejen las otras habilidades sociales y humanísticas.

Figura 5

Pregunta 4. ¿En el desarrollo de cada una de la asignatura que ha recibido, siente que también se le forma como persona?



De las repuestas de mayor coincidencia para esta pregunta fueron: la responsabilidad, calidad humana y los menos coincidentes fueron. Los valores, ser solidarios, honestidad, puntualidad, veracidad, además de perseverantes, tener criterio, estrictos y tener personalidad.

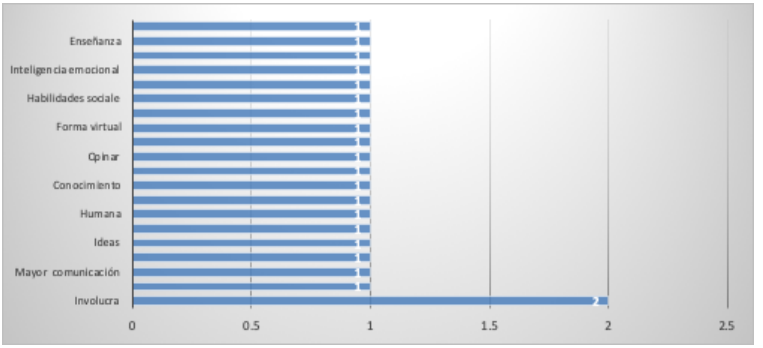
Análisis e interpretación de las respuestas

Desde la percepción de los alumnos indicaron que los docentes les inculcan la puntualidad, ser solidario, honestos, estrictos, perseverante con criterio responsabilidad como parte importante en su práctica docente en

cada uno de las asignaturas que han llevado para su profesión generando una actitud humanizante, con calidad humana, impartiendo valores ante la situación que estamos viviendo, a ser más solidarios, asumiendo una actitud de responsabilidad en el trato humanizado dentro y fuera del aula y universidad.

Figura 6

Pregunta 5. ¿Ud. considera que la práctica docente se involucra activamente al estudiante?



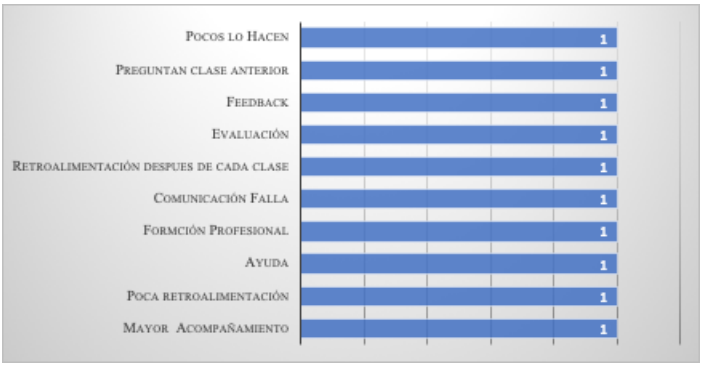
De las repuestas que más coincidieron fueron: Si se involucra al estudiante activamente. Los que menos coincidieron fueron: habilidades sociales, inteligencia emocional, motivación, líder, enseñanza virtual, madurez, ideas, opinar, conocimientos, mayor comunicación.

Análisis e interpretación de las respuestas

Desde la práctica docente los alumnos si sienten que los involucran de forma activa dentro del aula, les permiten opinar, poniendo en prueba las habilidades sociales, presentar sus ideas, mayor comunicación, haciendo uso de la inteligencia emocional para que consoliden sus conocimientos, emociones, generando una actitud humanizadora en ellos, creando un mayor compromiso con los docentes y alumnos reforzando su enseñanza aprendizaje desde una óptica más humanizadora a nivel universitaria.

Figura 7

Pregunta 6. ¿Considera Ud. que en la práctica docente hay acompañamiento y retroalimentación por parte de los profesores?



Las respuestas a esta pregunta seis todos opinaron indistintamente como: Mayor acompañamiento. Poca retroalimentación, poca comunicación, poca ayuda por parte del docente.

Análisis e interpretación de las respuestas

Con respecto a esta pregunta los alumnos indicaron que hay mayor acompañamiento que retroalimentación, porque es parte del desarrollo de la clase y ahora por la coyuntura que es de forma virtual, ha disminuido el acompañamiento, y es debido a la señal del internet que es un problema latente en los alumnos. Y se pierde muchas veces la conexión provocando en los alumnos impotencia y desgano.

Figura 8

Pregunta 7. ¿Considera que los profesores propician un ambiente de respeto y proximidad durante su práctica docente?



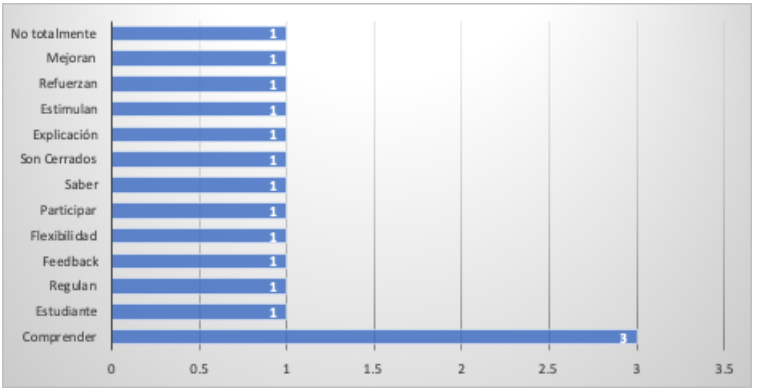
Las respuestas en esta pregunta no se repitieron. Desde la percepción de los alumnos opinaron que muchos profesores son muy respetuosos, con capacidad de llegada, mucho profesionalismo, tienen tino, comprensibles y propician un ambiente agradable positivo, en cambio otros son cerrados, imperativos explotan de colera, inalcanzables, poca proximidad, poco estrictos.

Análisis e interpretación de las respuestas

Las respuestas vertidas fueron diversas de acuerdo a la percepción de los alumnos donde hablan de los valores como el respeto la capacidad de llegada, tener tino, ser comprensibles que genere un ambiente agradable de confianza en el dicente y docente pero cuando los docentes son cerrados, imperativos, no controlan su ira y explotan, o se muestran inalcanzables, esto generara que el alumno incomodidad, o muestre poco interés por la clase, se relajen, por lo tanto se deberá evaluar estos puntos para mejor la práctica docente y se brinde un ambiente agradable, donde el alumno se sienta cercano al profesor y haya un clima de cordialidad y acercamiento con su profesor cuando lo necesite.

Figura 9

Pregunta 8. ¿Cree Ud. que los docentes regulan positivamente el actuar del estudiante durante su práctica docente?



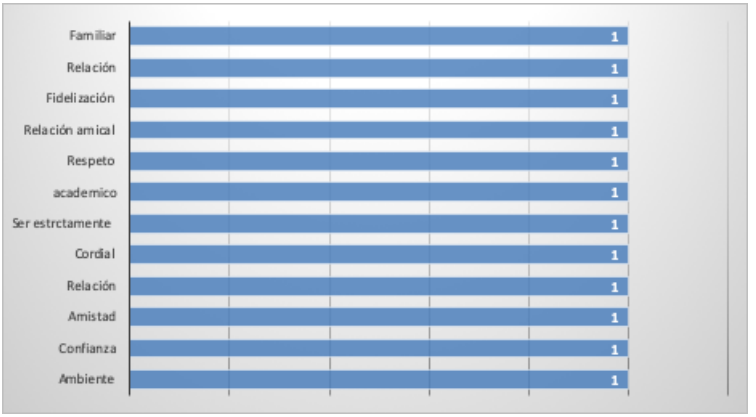
Las respuestas que más coinciden fueron que los docentes sean compresivos, y los que menos se repiten, son: la flexibilidad, participar, estimulen, refuercen, mejoren y feedback.

Análisis e interpretación de las respuestas

Según las opiniones de los alumnos, necesitan muchas veces ser comprensibles en el aula de clase, debido a la emergencia sanitaria que se está viviendo con esta pandemia, sabiendo que nuestra población estudiantil la mayoría trabajan en Salud y en hospitales, vienen con un grado de stress, el docente debe mediar de manera positiva las dificultades que puedan presentarse en el aula, mayor flexibilidad y reforzar los valores, la fiabilidad y ver la parte humana. fomentar la comunicación y la relación afectiva que mejoren. Desde la percepción de los alumnos la mayoría opinaron que si es importante la presencia del docente representa respeto y adicionalmente esperan su comprensión dentro del aula de clase.

Figura 10

Pregunta 9. ¿Cree Ud. que la relación con sus docentes debe ser estrictamente académico?



Las respuestas en esta pregunta no se repitieron, La mayoría opino de manera distinta los que creyeron no solo debe ser académica sino también de amistad, confianza, cordialidad, respeto amical, fiabilidad, familiar y otros consideraron que solo debe ser estrictamente académico.

Análisis e interpretación de las respuestas

Desde la percepción de los alumnos la mayoría opino que debería ser también una buena relación amical guardando distancia con respeto del alumno al docente y viceversa, esto para la buena convivencia dentro de las aulas de la universidad. Una relación más personal con el docente no entorpece la formación académica si no por el contrario desde la percepción del alumno para ellos es importante que exista dicho vínculo, una relación fuera de lo académico que les ayude para reforzar su parte humana como parte primordial en su proceso de formación.

Discusión de resultados

En este acápite, se analizará e interpretará el objetivo general de esta investigación donde se pretendió conocer si la Humanización está presente dentro de la práctica docente universitaria desde la percepción de los alumnos en la facultad de farmacia

y bioquímicas de la Universidad Privada Norber Wiener 2021, donde se encontraron coincidencias en las respuestas como ser empáticos, tener valores como parte importante de ser humano aunado a la sensibilidad, flexibilidad, ligado a la responsabilidad y respeto mutuo. Llevando a formar al estudiante como persona, un nuevo hombre con una mentalidad humanista. Además de fidelizar con los alumnos es que se sientan cómodos en su casa de estudios la universidad con un trato familiar y humano como lo refieren estos autores Castillo-Parra (2020) y Gualdron y Col (2019), en ambos trabajos se ven reflejados la preocupación de brindar una formación y trato más humanizante a los estudiantes de enfermería donde emplearon estrategias de formación de apoyo estudiantil y al docente mejorar las condiciones de la práctica docente, a los alumnos de enfermería brindando un cuidado más humanizado que reflejara a nivel profesional a un mejor trato al paciente.

Con respecto a las interrelaciones personales y la calidad humana están presentes en la práctica docente universitaria en la mayoría de los docentes desde la percepción de los alumnos de la facultad de farmacia y bioquímica, pero por el poco tiempo que tienen los docentes no llegan a interrelacionar totalmente con ellos, respecto a las cualidades de los docentes que sean exigentes, tengan vocación, paciencia y calidad humana. Además de ser guías y líder. Lo que reclaman es que el docente debe saber llegar al alumno, sin hostigarlo, más compresible ante sus problemas a la vez amable y respetuoso de sus falencias, solidario y que aprendan de su experiencia de vida, a diferencia del estudio realizado por Soncco (2018) ellos tuvieron que resolver el problema de la deficiencia de las relaciones interpersonales entre docentes y alumnos donde plantearon alternativas para solucionar este problema consiguiendo fortalecer estas deficiencias a través de monitoreo y acompañamiento pedagógico. Además de la convivencia escolar, logrando un aprendizaje significativo en estrecha relación con el fortalecimiento de las buenas relaciones interpersonales positivas entre docentes y estudiantes en el contexto del trabajo pedagógico y el desempeño docente. Respecto a conocer si las comunicaciones afectivas están presentes en la práctica docente universitaria, se pudo observar que las respuestas de los alumnos estaba dirigido más a lo que como se sienten ellos al no tener la confianza suficiente para comunicarse con su docente, no sienten la fidelidad por parte de la universidad y les es dificultoso tener confianza de preguntar o contar algún evento que le sucedió, el temor al rechazo, por ser de otra generación son algunas de

las trabas que tienen que enfrentar la mayoría de los alumnos, por ello la importancia que los docentes manejen este tipo de comunicación afectivas y ver la parte humana de los alumnos que muchas veces se sienten solos más aun con esta pandemia que ha puesto a toda la humanidad en peligro y en constante zozobra, y como dice Dueñas (2018) en su investigación centrada en una transformación de humanización en la práctica docente donde indica lo importante de la educación es una responsabilidad social, moral, espiritual y ética, además de la relación académica que está fundamentada en la libertad, respeto, confianza, dialogo y la comunicación para un aprendizaje mutuo.

En nuestro estudio, con respecto a si involucran activamente a los estudiantes, acompañan y retroalimentan durante la práctica docente en su mayoría respondieron que si, además de que propician un ambiente de respeto y proximidad durante la práctica docente, a diferencia del estudio presentado por Quispe (2020), en un I.E., donde los docentes no involucran activamente a los estudiantes, no acompañan, no retroalimentan ni propician un ambiente de respeto y proximidad durante la práctica docente, a pesar de que propusieron un plan de acompañamiento y monitoreo pedagógico en sus resultados no hubo mejoras. De igual forma al comparar el trabajo de Juárez (2019), sobre el involucramiento de forma activa de los estudiantes durante la práctica docente percibieron que cuando impartían las clases no les importaba si el alumno atienda o no siendo también un modelo ineficiente.

En nuestra investigación, con respecto a conocer desde la percepción de los alumnos de la facultad de farmacia y bioquímica, si hay una formación como persona en la práctica docente universitaria, la mayoría respondieron que si sienten que son formados como persona por sus docentes les inculcan mucha responsabilidad en cada uno de los curso que llevan para su profesión generando una actitud humanizante, con calidad humana, impartiendo valores ante situaciones de sus compañeros deben ser solidarios, siempre hablar con la verdad, honestos, que los llevara a tener una personalidad definida con criterios propios conociendo la realidad dentro del contexto social de los estudiantes; asumiendo una actitud de responsabilidad en el trato humanizado dentro y fuera del aula y universidad, a diferencia de estos dos estudios realizados por Juárez (2019) donde los alumnos no están siendo formados como persona debido a que no hay un interés por parte de los docentes si sus alumnos

aprendan o estén involucrados dentro de las clases, pues tuvieron un modelo ineficiente, por otra parte en el estudios realizado por Quispe (2020) donde no demostraron interés para que sus alumnos estén formándose como persona ni su ejercicio de su práctica pedagógica.

Hoy más que nunca que se está atravesando, por una difícil situación de salud nuestro país, y que seamos empáticos y manejar nuestras habilidades blandas. En los estudios realizados por Castillo-Parra (2020) y Guadrón y col. (2019). Sobre la formación como persona en los estudiantes de enfermería, con un trato más humano como también lo indica en su estudio. Según Juárez (2019), sobre el involucramiento de forma activa de los estudiantes durante la práctica docente se comprobó que no se realizaba ya que no les daban importancia si el alumno estaba atendiendo la clase o no esto demuestra que no hay tampoco formación como persona.

Desde su percepción, los docentes y los alumnos tuvieron conocimiento del término humanizar, frente a la práctica docente, pero eran pocos los que manejan la teoría y los que tenían un poco de conocimiento olvidaban aplicarlo tanto dentro de las aulas como fuera de ellas, los estudiantes de hoy, piden mayor compromiso en torno al cumplimiento de su rol como docentes, una vocación real y que la práctica docente humanizadora tenga como objetivos lograr aprendizajes significativos, permitir el desarrollo humano con valores, empáticos estableciendo interrelaciones personales con una buena comunicación, haciéndola lo más inclusiva posible, con humildad, respeto, confianza, responsabilidad, tolerancia, autocontrol, proactividad, creatividad, emancipación, solidaridad, sentido común, equidad, escucha activa, amabilidad, conciencia, justicia y responsabilidad social.

Conclusiones

A partir de este estudio de investigación de tipo cualitativa sobre la "Humanización y la práctica docente desde la percepción de los alumnos de la facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad privada Norbert Wiener 2021" se concluye que:

El término humanizar y la práctica docente en la universidad desde la percepción de los estudiantes tienen una idea clara de su significado donde todos coincidieron en que hay que ser empático, tener valores como parte importante de los seres humanos aunado a tener sensibilidad, flexibilidad, ligado a

la responsabilidad, respeto mutuo. Fiabilidad y esto nos llevará a formar un individuo con una mentalidad humanista. Hay otro término que rescatar como la fidelización que los estudiantes se sientan contentos en su casa de estudios la universidad con un trato familiar y humano. Es evidente que los estudiantes universitarios, le están pidiendo a la Universidad que cumpla con su rol de lograr que la humanización parta desde las áreas administrativas hasta las académicas.

En relación a las interrelaciones personales en la práctica docente universitaria desde la percepción de los alumnos respecto a las cualidades que debe poseer el docente es: debe ser exigente, tener vocación, paciencia, comprensivo entre otras cualidades de ser guía, líder. Esto nos lleva a reflexionar que los alumnos nos están exigiendo que quieren tener un docente que no solo les exija, sino que comprenda sus problemas y aprendan de su experiencia de vida.

Respecto a las comunicaciones afectivas si están presentes o no en la práctica docente universitaria desde la percepción de los alumnos de la facultad de farmacia y bioquímica de la universidad Norbert Wiener, donde no hay una buena comunicación abierta, por muchos factores como las clases virtuales y a la pandemia lo que provoca tener poca comunicación, poca confianza, no sienten la fidelidad por parte de la universidad y les es dificultoso entablar una conversación abierta, por miedo, temor al rechazo son trabas que tienen que enfrentar la mayoría de los alumnos, también debido a la pandemia los docentes deben saber utilizar sus habilidades blandas.

Desde la percepción de los alumnos de la facultad de Farmacia y bioquímica de la universidad Norbert Wiener si hay una formación como persona la mayoría de los docentes lo hacen con el ejemplo les inculcan, lo importante que es la puntualidad, ser solidario, honestos, hablar con la verdad, estrictos, perseverante con criterio responsabilidad como parte importante en su práctica docente generando una actitud humanizante, con calidad humana, impartiendo valores ante situaciones de sus compañeros deben ser solidarios, siempre hablar con la verdad , honestos. Todas estas características los llevará a tener una personalidad definida con criterios propios conociendo la realidad dentro del contexto social de los estudiantes; asumiendo una actitud de responsabilidad en el trato humanizado dentro y fuera del aula y universidad, por lo que es importante implementar actividades de autoformación y sensibilización que cree conciencia en la necesidad, de los docentes humanistas.

Recomendaciones

Las recomendaciones que se sugieren están orientadas a realizar acciones en base a los resultados, que en la práctica docente universitaria utilicen otras metodologías, que contribuyan a la mejora de una práctica más humanizante que valore el punto de vista de los estudiantes en estos tiempos de cambios, debido a la pandemia producida por Covid -19.

Se debería realizar encuestas para conocer las cualidades de los docentes en las relaciones interpersonales con los docentes y alumnos.

Se recomienda hacer talleres a los docentes para fortalecer sus capacidades de comunicación enfocándose siempre en una comunicación asertiva con sus alumnos.

Investigar si la Humanización de la práctica docente universitaria es la más adecuada en las universidades del país.

Investigar si a través de las prácticas docentes humanizantes se puede lograr el desarrollo humano y que causas pueden influir para que no se cumplan las metas.

Investigar si la Antropología Pedagógica está formando pedagogos capaces de humanizar y si forma parte significativa en la acción formativa.

Realizar un estudio con los alumnos de diferentes universidades para tener un panorama más amplio de como conceptualizan ellos el trato humano en sus universidades y analizar que nos está faltando como docentes en nuestra práctica diaria, para mejorarla.

Referencias Bibliográficas

Álvarez-Díaz, A. (2019). Una Guía para lograr un Servicio de Farmacia Hospitalaria mau humanizado. *Revista OFIL·ILAPHAR*, 29 (2), 85-86. www.revistadelaofil.org

Arias, G. (2015). Carl Rogers y terapia centrada en el cliente. Avances en Psicología. *Revista de la Facultad de Psicología y Humanidades*, 23(2).

Armando, L. (2004). La hermenéutica filosófica de Gadamer. *Revista Puertos*, 1(1), 61 – 64.

Árraes, M., Calle, J. y Moreno de Tovar, L. (2006). La Hermenéutica: Una actividad interpretativa. *Revista Universitaria de Investigación*, 7(2), 171 – 181.

Bautista, J. (2019). *Desarrollo del desempeño docente de matemática a través del monitoreo acompañamiento e interaprendizaje.* [Tesis

Doctoral, Universidad Nacional del Antiplano de Puno]. http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12150

Bermejo, J. (2021). Humanismo ética y sociedad. *Revista Chil. endocrinol. Diabetes*, *1*(4), 95-96.

http://revistasoched.cl/2_2021/7.pdf

Bermejo, J., (2011). Ética, Humanismo y sociedad. *Revista Chil. endocrinol. Diabetes*,4, 160-161. https://www.josecarlosbermejo.es/humanizacion-y-relacion/

Cáceres, M. (2019). La formación pedagógica de los profesores universitarios. Una propuesta en el proceso de profesionalización del docente. *Revista Ibero Americana de Educación,* ISSN: 1681-5653.

Carmona, G. (2008). Hacia una formación docente reflexiva y crítica: fundamentos filosóficos Carmona G., María Centro de Filosofía para niños del estado Trujillo. *Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales.* https://www.redalyc.org/pdf/652/65216719007.pdf

Carrillo, N. (2013). *Influencia de las prácticas preprofesionales y la calidad de formación profesional de estudiantes de la especialidad de Educación inicial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de Lima]. https://bit.ly/3lXsH1f

Castillo-P., Bacigalupo, A., García, V., Lorca N., Lepe, P., Gortari M., Paola. (2020). Necesidades de docentes y estudiantes para humanizar la formación de enfermería. *Revista Ciencia y enfermería*, 26, (2). https://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532020000100202

Chaves, A. y Martínez, O. (2016). Una mirada nueva sobre la formación docente. *Revista Universidad y Sociedad,* 8(4), 14-21. https://bit.ly/3dG33d1

Chiarella, B., Montalvo, V. y Tanillama, J. (2019). *Percepción sobre habilidades blandas en representante de dirección académica, estudiantes de último y uno de los grupos de interés de la Facultad de Gestión de una Universidad Privada.* [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2743

Claves pedagógicas en J. Ranciére: del disenso al pensamiento crítico, la interdisciplinariedad y el maestro ignorante Karla Castillo Villapudua Universidad Autónoma de Baja California, México

Coello, S. (2019). *Incidencia del*

factor socio afectivo en la calidad del desempeño escolar. http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40791

Definición.de (2021). Definición de práctica docente. https://definicion.de/practica-docente/

De Jesús, P. (2007). Pedagogía de la Humanización en la Educación Superior. Universidad de San Buenaventura. Facultad de Educación. http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/40843.pdf

Díaz, D. (2015). *Formación docente en el Perú. Realidad y tendencias*. Editorial Santillana.

Dueñas, A. (2018). *La práctica docente una experiencia de transformación humanista.* [Tesis de Maestría, Universidad Santo Tomás de Bogotá]. https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12046/due%C3%B1asiliana2018.pdf?sequence=1

El Nacional. (marzo de 2013). La comunicación afectiva en la educación. https://bit.ly/3rVfaLv

Emanuel, E. (2018). La propuesta de Ezequiel como marco ético más allá de los Códigos. XI Conferências Josep Egozcue de la Fundación Víctor Grífols i Lucas, Barcelona. https://bit.ly/3pSCZBg

Espinoza, C. (2017) Características del Docente del siglo XXI. *Revista de la Facultad de Cultura Física de la Universidad de Granma,* 14, (43). ISSN: 1817-9088. RNPS: 2067.

Estratégia de Competências de la OCDE Reporte Diagnostico Perú. (2016) [Formato PDF] https://bit.ly/3pLX7Vp

Figallo, F., Gonzáles M. y Diestra, V. (2020). Perú: Educación superior en el contexto de la pandemia por el Covid-19. *Revista en Educación Superior en América Latina.* http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/esal/article/view/13404/214421444832

Fombona, J., (2014). La evaluación de la participación activa en los estudiantes de primer curso del Grado en Derecho. La experiencia de la asignatura Introducción al Derecho Civil y Derecho de la Persona. http://www.seeci.net/cuiciid2014/PDFs/Docencia%201.pdf

García, E. (2016). Programa de capacitación docente crítico, reflexivo y democrático para mejorar la formación contínua de las profesoras, en la institución educativa estatal N° 1600 de la provincia de Pacasmayo -Libertad - Perú. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de Lima].

Gordillo, M. (2015). *Educar es mucho*

más que enseñar: es humanizar. https://webdelmaestrocmf.com/portal/mariano-martin-gordillo-educar-es-mucho-mas-que-ensenar-es-humanizar/

Gualdrón, K., Barrera-Ortega, N. y Parra-González, (2019). Percepción de la enseñanza en cuidado humanizado vs la práctica formativa por estudiantes de enfermería. *Revista nvestig.adm. ing.,* 7, (S1), 7-12.

Hernández, R. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación.* McGrawHill. http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta.* Revista McGraw-Hill.

Juárez, L. (2019). *La influencia del docente para involucrar activamente a los estudiantes en el proceso de aprendizaje.* [Tesis de Maestria, Universidad Nacional de Tumbes de Perú] http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/1393

Leiva, M., Montecinos, C. y Aravena, F. (2016). Liderazgo pedagógico en directores nóveles en Chile: Prácticas de Observación de Clases y Retroalimentación a Profesores. *Revista Relieve,* 22, (2), 1 - 17. http://dx.doi.org/10.7203/relieve.22.2.9459.

Lozada, O., Pérez, B., Vargas, F., Beltrán, O., Hincapié, B., Martin, D. y Herrera, M. (2013). *Humanización de la práctica docente universitaria*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Buenaventura de Bogotá]. http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/77682.pdf

Martínez, M. (2016). Ciencia y arte en la metodología cualitativa. [Formato PDF]. https://bit.ly/31NiygL

Masías, A., Pantoja, C. y Yupanqui, L (2018). *Estratégias socio afectivas identificadas en los docentes de los cursos de la especialidad de la escuela de Arquitectura de una Universidad Privada de Lima período 2018 II.* https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2126

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2014). Conferencia Mundial de la UNESCO sobre Educación para el Desarrollo Sostenible. https://en.unesco.org/

Perrenoud, P. (2004). Desarrollar la práctica reflexiva en el oficio de enseñar. [Artículo PDF] https://coleccion.siaeducacion.org/sites/default/files/files/6_perrenoud_

philippe_2007desarrollar_la_practica_reflexiva.pdf

Pizan, E., Barros, S. y Yupari, I. (2020). Impacto del COVID-19 en la educación de los estudiantes de medicina del Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana,* 20(3), 534-535. https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.2959

Política de convivencia (2014). Triestamental de la Facultad de Educación y Humanidades. [Archivo PDF]. Política de convivencia.pdf

Postareff, L. y Lindblom-Ylänne, S. (2008). Variación en las descripciones de la enseñanza por parte de los profesores: ampliar la comprensión de la enseñanza en la educación superior. *Revista Learning and Instruction.*

Martínez, R. y Rondón, G. (2018). *Formación docente y pensamiento crítico en Paulo Freire.* CLACSO. https://bit.ly/31G1k5d

Quispe, M. (2020). *Monitoreo y acompañamiento pedagógico en el desempeño docente de la Institución educativa Simón Bolívar Cercado de Lima 2018.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal de Lima]. https://bit.ly/31R0xhc

Raffino, M. (agosto de 2020). Relaciones interpersonales. En *Concepto.de*. https://concepto.de/relaciones-interpersonales/#ixzz6ykKWCY4q

Ramaprasad, A. y Roos, B. (2006). La importancia de la retroalimentación en el proceso de evaluación. https://bit.ly/3Gv8s2U

Robalino, M. (2018). *Comunicación afectiva en los docentes de la unidad educativa fiscal Pedro Vicente Maldonado, Guayaquil, 2018.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo de Lima]. https://bit.ly/3oLCmdn

Sánchez, M. (2017). El humanismo y la enseñanza de las humanidades médicas. *Revista de Educación Médica de la Facultad de Medicina, Universidad Compútense de Madrid,*18, (3), 212- 218. http://dx.doi.org/10.1016/J.edu.med.2017.03.001

Santos, B. (2018). Percepción de estudiantes de enfermería sobre el cuidado humanizado: una revisión integradora. *Revista Brasileira de Enfermagem,* 71, (6), 2800- 2807. https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0845

Satir, V. (2002). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. (2ª. Ed.). Editorial PAX. https://bit.ly/3rWt0xq

Soncco, R. (2018). *Relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes de segundo*

grado y su implicancia en el aprendizaje significativo en IES TUPAC AMARU – COASA. [Tesis de segunda especialidad, Universidad San Ignacio de Loyola de Lima]. https://bit.ly/3DF4tPn

Tovar, J. y García, G. (2012). *Investigación en la práctica docente universitaria: obstáculos epistemológicos y alternativas desde la Didáctica General Constructivista*. [Tesis de Maestría, Universidad Antonio Nariño de Colombia]. www.scielo.br/pdf/ep/v38n4/07.pdf

Vasilachis, I. (2006). Estrategias de investigación cualitativa. Editorial Gedisa.

Villarroel, A. y Bruna, V. (2017). Competencias pedagógicas que Caracterizan a un Docente Universitario de Excelencia: Un Estudio de Caso que Incorpora la Perspectiva de Docentes y Estudiantes. *Formación Universitaria,* 10(4), 75-96. https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000400008

Yevenes, G. (2017). *Acompañamiento y retroalimentación mejorando las prácticas docentes.* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile]. https://repositorio.uc.cl/handle/11534/21598

Yunga-Godoy, D., Loaiza, M., Ramón-Jaramillo, J. y Puertas, L. (2016). *Enfoques de la Enseñanza en Educación Universitaria: Una exploración desde la perspectiva Latinoamericana.* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Particular de Loja].

Zamora C. (2018). Percepción de internos de enfermería sobre el cuidado humanizado del docente. ISSN 2519-0652. https://www.redalyc.org/articulo.oa?d=1153516370

10. Infraestructura escolar y calidad educativa en el Ecuador

School infrastructure and educational quality in Ecuador

Jorge Daniel Ortiz-Herrera
Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador
http://orcid.org/0000-0003-4355-8971
jdortiz@uce.edu.ec

Luis Humberto Buitrón-Aguas
Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador
http://orcid.org/0000-0002-1939-6741
hbuitron@uce.edu.ec

Fernando Córdova-Canela
Universidad de Guadalajara, Guadalajara, México
https://orcid.org/0000-0002-3590-1621
fernando.cordova@cuaad.udg.mx

Resumen

Existen numerosas definiciones de calidad educativa, tantas como puedan definir las instituciones, gobiernos o docentes; estas definiciones convergen en un punto común y es el hecho de que la calidad se consigue con el diseño e implementación de políticas públicas encaminadas a mejorar el aprendizaje de los estudiantes a través de un currículo apropiado y en contexto con la realidad nacional, dotación de infraestructura, pero sobre todo con docentes capacitados. Desde esta perspectiva, se analizan los resultados del segundo y el tercer estudio regional comparativo y explicativo, sobre el aprendizaje alcanzado por los estudiantes del Ecuador y que sirvieron para la toma de decisiones en política educativa. Se analiza la inversión en los rubros de infraestructura y capacitación en los años 2015 y 2016, llegando a la conclusión que para el gobierno la percepción de calidad educativa estuvo en la obra civil construida. En este sentido, se considera que los planteamientos de la pedagogía crítica del lugar constituyen un sólido referente para analizar la actitud del docente

y su relación con el entorno inmediato: el lugar donde fueron construidas las Unidades Educativas del Milenio, asimismo, se hace un análisis teórico de los principios de la producción social del hábitat.
Palabras claves: Política educativa; infraestructura escolar; producción social del hábitat; pedagogía crítica del lugar; calidad educativa.

Abstract

There are numerous definitions of educational quality, as many as institutions, governments or teachers can define; These definitions converge on a common point and that is the fact that quality is achieved with the design and implementation of public policies, aimed at improving student learning through an appropriate curriculum, in an objective context with social reality, in the provision of adequate infrastructure for the apprentice and the surrounding geography, but above all with teachers trained in the field of education and in relevant knowledge for teaching. From this perspective, in the research, the results of the second and third regional comparative and explanatory study (SERCE and TERCE) are analyzed, on the learning achievements achieved by the students of Ecuador and that served the Ministry of Education for taking decision-making in educational policy. Public investment in infrastructure items is analyzed, directed in a special way to new constructions and investment in teacher training in 2014, 2015 and 2016, reaching the conclusion, for the budget allocated, that for the government of that So the perception of educational quality was in the civil works built on the training; It is argued that although the infrastructure favors learning, other elements have the most influence, the curriculum, quality teaching, among others. In this sense, it is considered that the approaches of the critical pedagogy of the place constitute a solid reference to analyze the attitude of the teacher and their relationship with the immediate environment: the place where the Millennium Educational Units were built, likewise, a Theoretical analysis of the principles of the social production of habitat. It is emphasized that the environment is taken as an element of learning, something that even serves the city, with the so-called urban pedagogy, and supports formal and non-formal learning.
Keywords: Educational policy; school infrastructure; social production of the habitat; critical pedagogy of the place; educational quality.

Introducción

Las pruebas estandarizadas como indicador de calidad

Mejorar la calidad educativa es la meta y un reto para los países de América Latina y el Caribe. Los gobiernos aúnan esfuerzos para diseñar e implementar políticas educativas que ofrezcan y mantengan una educación de calidad para todos. Contar con información sobre el rendimiento académico de niños, niñas y jóvenes, así como de sus contextos familiares, permite tomar decisiones sobre cómo llevar los procesos de aprendizaje. De allí que, una estrategia de medición de calidad, acertada o no, es evaluar el logro de aprendizajes a través de pruebas estandarizadas.

En este contexto, se estructuraron instituciones especializadas en evaluación tanto a nivel nacional como internacional. En la región, desde los años noventa se inició con la idea de que calidad está asociada a la medición de logros de aprendizaje evidenciados a través de mecanismos de evaluación que paulatinamente fueron implementados por los distintos gobiernos. En el año 2012, en Ecuador se creó el Instituto Nacional de Evaluación Educativa (INEVAL) con la finalidad de promover la calidad de la educación mediante la evaluación integral del sistema nacional de educación. (Pedró y Puig, 1998) citado por (Menozzi y Gómez, 2014, pág. 10), afirman que, en algunos países, la creación de las unidades de evaluación se centró en las pruebas objetivas estandarizadas y han tenido tanta importancia que se han convertido "en el eje central del sistema de evaluación ejerciendo una total influencia que va desde el presupuesto hasta los contenidos y métodos de enseñanza en aras de una mayor eficacia".

Con el fin de evaluar la calidad de la educación, varios países latinoamericanos y del Caribe, han participado en pruebas para medir los logros de aprendizaje tanto a nivel de la región como fuera de ella, están, por ejemplo, las pruebas SERCE y TERCE (Segundo y Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo, respectivamente), organizado por el Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación (LLECE), OREALC-UNESCO.

La prueba SERCE proporcionó información comparativa regional del desempeño académico de los estudiantes del nivel de primaria, su funcionalidad radicó en el uso que se dieron a los resultados a través de políticas para fortalecer y mejorar la calidad de la educación de los países que participaron, si bien estas pruebas

proporcionaron información sobre lo que han aprendido los estudiantes, también sirvieron, según el LLECE, para "tener más datos que ayuden a identificar los elementos propios de la escuela, del aula y del contexto que contribuyen a la apropiación de aprendizajes que posibilitan y definen los rendimientos alcanzados por los niños y las niñas." (UNESCO-LLECE-OREALC, 2008, pág. 14), y en este contexto, la institución evaluadora afirma que América Latina y el Caribe es la región que presenta las mayores desigualdades sociales en el mundo y es que estas desigualdades en el aprendizaje de los estudiantes se pueden vincular con varios aspectos sociales de la población.

Como referencia para esta investigación, se presentan solamente los resultados en la asignatura de matemáticas de estudiantes de sexto grado, y muestran que el Ecuador tuvo un puntaje significativamente inferior con respecto a los estudiantes de los otros países que rindieron esta prueba (en México solamente participó el estado de Nuevo León) (tabla 1). Similares resultados se obtuvieron en tercer grado tanto en lectura como en matemática y en lectura de sexto grado.

Tabla 1

Comparación de puntuaciones medias en matemáticas de los estudiantes de sexto grado de primaria

	Promedio países	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Costa Rica	Cuba	Ecuador	El Salvador	Guatemala	México	Nicaragua	Panamá	Paraguay	Perú	R. Dominicana	Uruguay	Nuevo León
Argentina	▲		=	=	▲	▼	▼	▲	▲	▲	▼	▲	▲	▲	▲	▲	▼	▼
Brasil	=	=		▼	=	▼	▼	▲	▲	▲	▼	▲	▲	▲	=	▲	▼	▼
Chile	▲	=	▲		▲	▼	▼	▲	▲	▲	▼	▲	▲	▲	▲	▲	▼	▼
Colombia	=	▼	=	▼		▼	▼	▲	▲	▲	▼	▲	▲		=	▲	▼	▼
Costa Rica	▲	▲	▲	▲	▲		▼	▲	▲	▲	=	▲	▲	▲	▲	▲	▼	=
Cuba	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
Ecuador	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼		▼	=	▼	=	=	=	=	▲	▼	▼
El Salvador	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▲		▲	▼	▲	▲	=	▼	▲	▼	▼
Guatemala	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	=	▼		▼	=	=	▼	▼	▲	▼	▼
México	▲	▲	▲	▲	▲	=	▼	▲	▲	▲		▲	▲	▲	▲	▲	▼	=
Nicaragua	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	=	▼	=	▼		=	▼	▼	▲	▼	▼
Panamá	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	=	▼	=	▼	=		▼	▼	▲	▼	▼
Paraguay	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	=	=	▲	▼	▲	▲		▼	▲	▼	▼
Perú	=	▼	=	▼	=	▼	▼	▲	▲	▲	▼	▲	▲	▲		▲	▼	▼
R. Dominicana	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼		▼	▼
Uruguay	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▼	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲		▲
Nuevo León	▲	▲	▲	▲	▲	=	▼	▲	▲	▲	=	▲	▲	▲	▲	▲	▼	

= No existen diferencias significativas entre el puntaje de los estudiantes de los países comparados.
▲ Puntaje significativamente superior entre los estudiantes de los países comparados.
▼ Puntaje significativamente inferior entre los estudiantes de los países comparados.
Diferencias significativas con 5% de error, de acuerdo con una *prueba t* de comparación de medias.

Fuente: SERCE. p.82

Por otra parte, en el informe de la prueba SERCE, también se hace referencia a los factores asociados al desempeño, donde los resultados indican consistencia en las relaciones entre las variables de contexto, nivel socioeconómico y cultural promedio de la escuela, el género, el hablar una lengua indígena, el trabajo infantil, los años de escolarización previa y el nivel socioeconómico y cultural del estudiante, siendo el nivel socioeconómico y cultural promedio de las escuelas el factor que más influye en el desempeño estudiantil, asimismo, es relevante conocer que

las variables de recursos escolares, en conjunto, también contribuyen al rendimiento pero en menor medida: "Si bien es pequeña la contribución individual de la infraestructura, los servicios básicos de la escuela, el número de libros de la biblioteca escolar y los años de experiencia del docente; en su conjunto estas variables aportan al aprendizaje de los estudiantes." (UNESCO-LLECE-OREALC, 2008, págs. 156, 178).

En Ecuador, esta información fue el impulso, para que las autoridades planeen reformas educativas, por ejemplo, la Actualización y Fortalecimiento de la Educación General Básica que tenía como premisa plantear un currículo desde el nivel central que fuera tan específico para que los docentes deban seguirlo al pie de la letra; en ese contexto se elaboraron textos escolares que se convirtieron en el currículo del aula.

En el año 2014, se aplicaron las pruebas TERCE de similares objetivos que las SERCE, con un elemento añadido de gran importancia como es el aportar con datos para la formulación de políticas públicas, donde se indica que: "no solamente entrega un diagnóstico de la situación a partir del logro de aprendizaje, sino que también busca aportar a la mejora educativa bajo el supuesto que conocer los factores asociados ayuda en la formulación de políticas públicas." (UNESCO-OREALC-LLECE, 2016, pág. 5). Esta prueba evaluó logros de aprendizaje en las asignaturas de lengua (lectura y escritura) y matemática en tercer y sexto grados de primaria y, además, ciencias naturales en sexto grado y los resultados para el Ecuador fueron más alentadores, puesto que los promedios, en el área de matemática, por ejemplo, no difirieron significativamente del promedio de los países. Para el caso de lengua, si bien en lectura en sexto grado, los resultados se mantuvieron bajo la media, en tercero el promedio no fue significativamente diferente del promedio de los países.

Estas evaluaciones permitieron a los países participantes, entre ellos, el Ecuador, verificar mediante el indicador *resultados de aprendizaje*, si los niños y niñas están recibiendo una educación de calidad. Sin embargo, alcanzar la calidad de la educación, sobre la base de la información de pruebas estandarizadas, no puede ni debe considerarse como el único insumo de calidad, pues estas pruebas se concentran en pocas áreas del conocimiento, sin tomar en cuenta destrezas que se desarrollan a través de la interdisciplinariedad o las habilidades propias de las diferentes asignaturas que conforman los currículos escolares; y, según (UNESCO, 2013, pág. 102): "no

miden capacidades y habilidades prácticas, ni actitudes y disposiciones en diferentes dominios que se busca los alumnos adquieran con la educación."

Políticas educativas

Las políticas públicas son el motor de desarrollo de una nación, para (Parsons, 2007), una política pública, es el intento de estructurar una base fundamentada que permita actuar o no actuar, y el antónimo lo define como *falta de rumbo*. Asimismo, (Muller, 2002, pág. 50), sostiene que hay política pública cuando: "una autoridad política local o nacional intenta, a través de un programa de acción coordinado, modificar el ámbito cultural, social o económico de actores sociales, considerados en general dentro de una lógica sectorial." Una política pública es formulada con el propósito de satisfacer las necesidades y dar solución a los problemas o requerimientos que se presentan en un grupo social de un determinado territorio.

Estos requerimientos son realidades que, aunque no dependen de la voluntad de los involucrados, son construidas socialmente. Para la teoría del Construccionismo Social, el estudio de la construcción social de la realidad aportó el fundamento intelectual a la postura constructivista y llama a la renovación de la sociología con base en la investigación de cómo se objetivan y legitiman las realidades, y la disciplina empírica de la sociología del conocimiento aporta experiencias sobre la relatividad y la determinación del pensamiento humano que tiende hacia argumentos epistemológicos relacionados con la sociología. (Parsons, 2007; Berger y Luckmann, 2003). Evidentemente, una reforma educativa es una política pública que debe ser legitimada por la sociedad.

En consecuencia, las decisiones que reformen el sistema educativo del país, deben caracterizarse por alcanzar metas y resultados que mejoren las instituciones y generen cambios positivos en la sociedad, que se obtengan como efectos observables que los estudiantes aprendan y se desarrollen en ambientes adecuados. En relación a esta reflexión, (Latapí Sarre, 2009), investigador de la política educativa, da por sentado que el estado es quien debe proporcionar educación a la población. Probablemente el derecho a la educación sea uno de los derechos más importantes del ser humano, ya que, sin éste, se tornaría muy difícil reclamar otros como son los económicos y sociales, entre otros. El derecho a la educación es la base principal para la formulación de cualquier política educativa, como lo plantea la UNESCO en el Marco de Acción para la realización del cuarto

objetivo de desarrollo sostenible: "Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos." Este objetivo tiene una proyección en una nueva visión de la educación hasta el año 2030.

La inversión en educación es una estrategia para el desarrollo de una sociedad, (Coraggio, 1995), afirma que la inversión en educación es una vía para el desarrollo de la sociedad. En este sentido, el análisis de las reformas educativas responde a intereses diferentes en dependencia de las autoridades a cargo de diseñar y ejecutar las políticas públicas y es que, para diseñar y ejecutar políticas educativas, se debe tener formación tanto en economía como en derechos humanos, para de esta forma tomar decisiones acertadas en beneficio de la comunidad educativa, o al menos procurar que se formen equipos multidisciplinares que incluyan profesionales de estas dos áreas.

En relación a la inversión en educación por parte del Banco Mundial, (Coraggio, 1995) afirma que: "durante décadas se había concentrado erróneamente en la inversión en infraestructura, sin advertir que la educación era, a la vez que una inversión complementaria de las obras de infraestructura, un sector en sí mismo de alta productividad" (pág. 22). Al parecer, las políticas educativas en el Ecuador durante la década 2007-2017, parecen haber confundido calidad de educación con construcción de las UEM.

Infraestructura Educativa

Con la llegada del Rafael Correa a la presidencia en 2007, se realizó una gran inversión económica en el sector de educación, con la repotenciación de varias instituciones educativas, además de la construcción de las Unidades Educativas del Milenio (UEM), y hasta el año 2017 ya se habían inaugurado un total de 117. En agosto de ese mismo año, el Ministerio de Educación presentó la Evaluación de Impacto del Programa de Escuelas del Milenio. Para la evaluación de esta política pública, se compararon los resultados de pruebas estandarizadas que rindieron estudiantes de las UEM y estudiantes de instituciones que no han sido repotenciadas. Los resultados permitieron llegar a varias conclusiones, una de ellas indica: "las UEM buscan mejorar la calidad de la educación de los niños mediante la dotación de infraestructura, insumos y tecnología escolares de calidad." (Ponce y Drouet, 2017, pág. 23). Es relevante señalar que en el estudio no intervino el criterio de los docentes.

Dentro de este contexto, las UEM

han atendido en alguna medida el problema del déficit de infraestructura, pero esto no se ha solucionado por completo, puesto que en algunos casos, fueron construidas en lugares donde parte de la población estudiantil debe trasladarse grandes distancias para llegar a su institución educativa, además, es necesario conocer si con nuevas instituciones educativas, mejora la calidad de la educación, o si es solamente uno de varios elementos que intervienen, como por ejemplo, el aspecto relacionado con la gestión pedagógica. Para (Torres, 2016), la infraestructura construida en Ecuador, no soluciona el problema de la educación, a pesar de que las UEM tienen gran infraestructura, sin embargo, al interior de estos modernos edificios se reproduce la educación tradicional, el mismo modelo pedagógico transmisivo y pasivo de siempre, en el centro de la educación y de su calidad están un buen currículo, una buena pedagogía, una buena convivencia escolar y un buen clima de aprendizaje. Nada de esto lo garantizan la infraestructura o la tecnología y tampoco pueden suplir las deficiencias docentes.

Con respecto a las recomendaciones emitidas en la Evaluación de Impacto del Programa de Escuelas del Milenio, (Ponce y Drouet, 2017, pág. 24) sugieren que: "se debería acompañar la dotación de infraestructura con cambios en el modelo pedagógico y en la interacción del docente con los niños en el aula, así como acompañamiento docente, con el fin de potenciar los impactos en logros académicos".

En función de establecer la relación entre infraestructura y calidad educativa, (Pérez Murcia, 2007, pág. 149), señala: "Un plan de desarrollo debe garantizar, que los niños y las niñas dispongan de adecuada infraestructura educativa, docentes y programas suficientes, acceso efectivo al sistema educativo, permanencia y eliminación de barreras sociales, económicas y políticas". La calidad y la equidad aún no han alcanzado los niveles deseados, probablemente, se deba al hecho de que cuando se planifica para garantizar un derecho como lo es el de la calidad educativa, resulta más difícil que la planeación de una nueva infraestructura.

Cabe mencionar que aún no se ha determinado concluyentemente la relación que existe entre la infraestructura escolar y el aprendizaje de los estudiantes, desde esta perspectiva, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), indica: "recientemente ha aumentado el número de estudios que han encontrado asociaciones positivas entre las condiciones físicas de las escuelas y el aprendizaje de los

estudiantes." (Duarte, Gargiulo, y Moreno, 2011, pág. 2). No obstante, el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación Mexicano (INEE) entregó en 2010, un informe sobre las condiciones en que se ofrece el servicio de educación preescolar en México y, según (Pérez Martínez, 2010, pág. 68), en una sección de este informe relacionado con la infraestructura educativa para el bienestar y el desarrollo de las competencias en los niños concluye: "Es necesario que en futuros estudios se identifique la influencia de los ambientes educativos en los procesos de enseñanza y aprendizaje, y se valore la relación de éstos con el bienestar de los niños y de docentes".

Si bien, según el BID, existe relación entre los resultados académicos y la infraestructura escolar, en el estudio también se menciona que los factores más significativos asociados a los aprendizajes son la presencia de espacios de apoyo a la docencia; en este sentido, una buena infraestructura, no es sinónimo de mejor educación, los docentes y la pedagogía son un pilar fundamental en el proceso.

Garantizar que la infraestructura física esté conformada de espacios donde realmente se produzca aprendizaje requiere de estándares que no descuiden lo primordial: *el proceso de enseñanza aprendizaje*. En este sentido, los estándares de infraestructura son: "criterios normativos para la construcción y distribución de los espacios escolares, que buscan satisfacer requerimientos pedagógicos y aportar al mejoramiento de la calidad en la educación" (Ministerio de Educación, 2012, pág. 46). No obstante como ya se ha manifestado anteriormente, la infraestructura educativa es uno de los elementos que favorecen el mejor desenvolvimiento de los estudiantes en el proceso de aprendizaje, al respecto, (Campana, Velasco, Aguirre, y Guerrero, 2014, pág. 17) señalan: "La infraestructura de la escuela es un factor importante para el rendimiento escolar porque cumple un rol motivacional y funcional; es decir, produce una mejor actitud en los estudiantes hacia el aprendizaje y facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje".

Resulta importante recalcar que los estándares de infraestructura educativa deben obedecer a las particularidades territoriales y deben tomar en cuenta la realidad geográfica, urbana y rural, sin embargo, en la práctica, no se cumple lo propuesto por el (Ministerio de Educación del Ecuador, 2018), cuando indica que el diseño arquitectónico de las UEM considera características etnográficas de su zona de influencia ya que a partir

de 2014 los diseños de las UEM se estandarizaron.

Ilustración 1

Unidades Educativas del Milenio con igual diseño arquitectónico, construidas en diferentes zonas del país



Fuente: Recuperado de https://bit.ly/2DkqGYt, 25 de octubre, 2018.

La asignación de recursos económicos ha sido alrededor de doce veces superior en infraestructura, que, en capacitación docente, lo que nos puede dar una idea de qué fue más importante en educación de calidad para las autoridades educativas del país. A continuación, en la tabla 2, se presentan los presupuestos devengados, destinados a capacitación docente (Sistema Nacional de Desarrollo Profesional SÍPROFE) y los presupuestos destinados a Nueva Infraestructura Educativa pública, desde el 2014 hasta el 2016.

Tabla 2

Inversión en capacitación docente y en infraestructura

Año	Sistema nacional de desarrollo profesional (SÍPROFE)	Nueva Infraestructura Educativa
2014	$ 16 919 369,17	$ 150 978 836,28
2015	$ 1 362 309,81	$ 54 701 591,54
2016	$ 3 559 119,22	$ 49 300 875,08
Total	$ 21 840 798,20	$ 254 981 302,90

Fuente: Rendición de cuentas 2014, 2015 y 2016, (Ministerio de Educación del Ecuador, 2014),
(Ministerio de Educación del Ecuador, 2015), (Ministerio de Educación del Ecuador, 2016).
Elaboración: Propia

Producción Social del Hábitat - Pedagogía Crítica del Lugar

La necesidad de proponer maneras de producir un espacio habitable por parte de los pobladores es la noción que se atribuye a la Producción Social de Hábitat (PSH), que permite generar un sistema de producción local donde se toman los mejores elementos de las comunidades o barrios denominados asentamientos populares, que son precisamente los lugares donde fueron construidas las UEM. Por producción social del hábitat se pueden entender a aquellos procesos que realiza la comunidad y otros agentes sociales que operan sin fines de lucro y que generan espacios habitables, componentes urbanos y viviendas (Ortiz, 2007).

En este sentido, la producción del hábitat se entiende como un proceso y no un fin; este proceso es desarrollado con el objetivo de habitar y por lo tanto no puede ser visto como mercancía, además de que una de sus variantes tiene como objetivo el mejoramiento barrial. Las fuerzas productivas y las relaciones de producción son las que producen el espacio, de esta forma se constituye la práctica social global que

incluyen varias actividades como son las administrativas y las educativas, entre otras (Lefebvre, 2013).

Una característica de la PSH es la posibilidad de creación de espacios donde se promueve la interacción social, de igual manera, espacios donde se articulan diferentes formas de comercio para mejorar la economía local para de esta forma mitigar en alguna medida los problemas que enfrentan diariamente sus habitantes, por ejemplo, la falta de servicios. En este aspecto, cabe mencionar que las UEM se edificaron en lugares considerados como sitios con necesidades básicas insatisfechas, remarcando también que fueron construidas sobre la base del mismo diseño arquitectónico, sin reparar en qué región se edificarían aun cuando cada zona geográfica tiene sus propias características de clima, así como las particularidades de la población es única en cada región. La producción social del hábitat a modo de generador de espacios habitables tiene como base los derechos humanos y la aplicación de la democracia; se rige por principios como: equidad, integralidad, pluralidad, sustentabilidad, solidaridad y participación social (Ortiz, 2007; Romero y Mesías, 2004).

Por otro lado, los conocimientos tradicionales pueden ser de utilidad para dar soporte a los conocimientos que se imparten en la escuela, este sincretismo abre la posibilidad de reconocer un mutuo complemento entre el conocimiento científico y el que proviene de los saberes alternos adquiridos a través de los años por un grupo humano de una determinada comunidad y podrían ser tratadas como manifestaciones que paralelamente se retroalimentan y permiten un diálogo armonioso. El lugar es el sitio donde los seres humanos interactuamos, nos conectamos con el presente y con el pasado. De manera que, el lugar se problematiza y es considerado como la articulación entre historia y significado, que forman parte de las experiencias de la gente y únicamente puede ser comprendido a partir de los sentidos que le atribuyen las personas (Ramos y Feria, 2016). Sin embargo, cada experiencia personal tendrá algún tipo de relación con los demás.

La articulación entre la pedagogía crítica y la educación basada en el lugar ha tenido como propósito invitar a educadores de prácticas ecológicas y rurales, y educadores de prácticas de justicia social y tradiciones urbanas, a una conversación compartida sobre lo que nos puede interesar a todos juntos (Greenwood, 2009). Dando como resultado la Pedagogía Crítica del Lugar (PCL); para (Sobel, 2005) citado en (McInerney, Down, y Smyth, 2011), esta pedagogía a más de mejorar el rendimiento académico,

también ayuda a los estudiantes a desarrollar vínculos más fuertes con su comunidad, mejora su aprecio por el mundo natural y crea un mayor compromiso de servir como ciudadanos activos y contribuyentes. Además, la vitalidad de la comunidad se mejora a través de la participación activa de los ciudadanos locales y las organizaciones.

Aprender a habitar en el lugar requiere de una nueva forma de conceptualizar la pedagogía convencional para hacer de la localidad un eje transversal en currículo. La PCL anima a los docentes y estudiantes a volver a habitar sus lugares y en procura de mejorar la vida social y ecológica (Gruenewald, 2003; Ramos y Feria, 2016). Los espacios socialmente significativos tienen historia a partir de sus características específicas como su naturaleza, que es original y única. Si hay proceso productivo del espacio, en consecuencia, hay historia (Lefebvre, 2013; Ramos y Feria, 2016) y, por tanto, las comunidades donde fueron construidas las UEM se podrían considerar como ambientes donde se pueden desarrollar los procesos de enseñanza y de aprendizaje propuestas por la PCL.

El sentido de lugar visto desde el contexto escolar a más de la PCL es también estudiado por la Pedagogía Urbana (PU) que ve a la ciudad como recurso educativo. Este campo de conocimiento se soporta en tres conceptos: pedagogía, educación y la ciudad como escenario de formación. La PU plantea que tanto la educación formal, así como la no formal que han estado centradas en el sistema educativo y administradas desde la escuela, es limitada y no abordan las posibilidades educativas de cualquier ámbito de una sociedad. Las complejas interacciones de la sociedad han construido la ciudad como un espacio individual y colectivo trascendental que conecta a las personas con su ambiente.

Philip H. Coombs (1971), propone la necesidad de fomentar los medios no formales de educación porque adquirir conocimientos definitivos aisladamente en la escuela no garantiza estar preparado para el futuro, y en su lugar, es mejor adquirir conocimientos constantemente a lo largo de la vida. (Colom, 1991), es uno de los más importantes exponentes de la Pedagogía Urbana y la concibe como: “El campo que integraría el estudio y el conocimiento propio de una pedagogía compensatoria que desarrollaría la problemática educativa de los problemas sociales relacionados con la marginación, desviación social, la inadaptación, entre otros” (Citado en Páramo, 2009, pág. 19).

Es por esta razón, que la ciudad es vista como recurso de educación formal y no formal, debido a que una parte de lo que aprende el ser humano, se produce fuera de la escuela. Como ir a museos, centros culturales, granjas y algunos sitios de la propia comunidad donde se encuentran los centros educativos. Estos elementos se pueden organizar como una especie de red educativa que forme al individuo a partir de su historia y su tradición cultural pero también como un entramado urbano de convivencia ciudadana que, al relacionarse las personas entre sí, se evidencien comportamientos de armonía social.

Este proceso de aprendizaje no corresponde a la formalidad de la escuela, pero sí a una educación que trasciende los salones de clase y el espacio escolar (estos lugares dejan de ser abstractos) para difundirse por todos los espacios urbanos y de esta forma "la ciudad puede contribuir para la construcción de una sociedad saludable, volviéndose amiga y compañera" (Gadotti, 2015, pág. 59), como decía Paulo Freire (Citado en Gadotti (2015)); para transformarse en un espacio de formación ético-política, donde los ciudadanos tengan la convicción de procurarse un ambiente que mejore su calidad de vida. El derecho a la ciudad implica la posibilidad de construir un lugar donde se pueda convivir con los semejantes de una forma digna y pacífica, donde se tenga acceso a servicios como trabajo, salud y educación. De ahí la necesidad de diseñar políticas de intervención educativa que tiendan a construir entornos seguros y apropiados para el desarrollo armónico de sus habitantes.

Calidad educativa

Un destino común del aprendizaje configura una comunidad que trasciende las fronteras de la escuela en búsqueda de la calidad. (Robinson, 2015, pág. 89), en su libro *Escuelas Creativas* nos señala el horizonte hacia la calidad de la educación: "La verdadera clave para transformar la educación reside en la calidad de la enseñanza. Más que el número de alumnos por aula, la clase social, el entorno físico y otros factores, el elemento fundamental para mejorar la educación es motivar a los alumnos a aprender". El Instituto de Autoevaluación de la Calidad Educativa (IACE) de la UNICEF, formula seis dimensiones de calidad educativa: "gestión institucional democrática de la escuela, logros de la escuela: aprendizajes e inclusión, gestión y orientación pedagógica de la escuela, clima escolar, el entorno escolar protector de los derechos de niñas y niños y el espacio escolar: infraestructura y equipamiento. (Duro y Nirenberg, 2008, pág. 16). Asimismo, algunos autores entienden calidad

de la educación como eficiencia, y eficiencia como rendimiento escolar, (Menozzi y Gómez, 2014).

Metodología

La formulación e implementación de las políticas de infraestructura y gestión escolar en el Ecuador, son analizadas desde la perspectiva de la construcción social de la realidad con enfoque constructivista y fenomenológico, como forma de contrastar los resultados que presentó el gobierno al realizar el análisis del impacto de la infraestructura escolar, que comparó resultados de exámenes nacionales (pruebas estandarizadas) entre estudiantes de las Unidades Educativas del Milenio y estudiantes de otras instituciones educativas, en las áreas de Matemática y Lengua.

Para el construccionismo social el conocimiento de la vida cotidiana se estructura en términos de relevancias, por esta razón es importante conocer el punto de vista de los docentes en función de determinar cuáles han sido los aspectos relevantes de la nueva infraestructura, y si su percepción es que ha mejorado la calidad de educación en las instituciones educativas en las que laboran. Además, a través de sus experiencias, aporten con información para evidenciar si la construcción de infraestructura educativa, ha generado sentido de lugar en ellos y en los estudiantes.

La investigación, es de corte cualitativo que no busca una generalización de la calidad educativa, sino comprender y explicar la incidencia de la nueva infraestructura educativa construida (UEM) en función de la Calidad Educativa y cómo la teoría de la Producción Social del Hábitat se relaciona con la Pedagogía Crítica del Lugar para repensar la Política Pública a través de la percepción de los docentes, con el propósito de *reconstruir* la realidad, tal como la observan estos actores del sistema educativo.

En función de los objetivos de la investigación, se adoptó un diseño descriptivo no experimental y de relación, tipo entrevista, para discutir la calidad de la educación y su relación con la infraestructura educativa.

Desde el enfoque cualitativo y al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de docentes que han realizado su labor en las UEM en algún momento y que ahora trabajan en instituciones que no han mejorado su infraestructura o viceversa, estas experiencias deben ser relacionados con el aprendizaje de

los estudiantes así como también con el concepto que tienen de la calidad educativa, de la pedagogía crítica del lugar y de los sentimientos y afectos hacia el lugar(el número de docentes que cumplen con este requisito es limitado).

La muestra del estudio corresponde a un muestreo incidental no probabilístico y para la selección se siguió el criterio de disponibilidad, en procura de que fuera lo más representativo posible denominada muestra en cadena o por redes ("bola de nieve"), para este caso, se han identificado tres docentes clave a quienes se les entrevistó y se les preguntó si conocen a otros docentes que puedan proporcionar más datos o ampliar la información, y una vez contactados, se los incluyó en entrevistas posteriores.

Las entrevistas se realizaron en dos fases, debido a que en la primera fase no se obtuvieron resultados positivos en la mejora de aprendizajes, por esta razón, en la segunda fase se averiguó si la nueva infraestructura tuvo algún tipo de influencia como, por ejemplo, si generó sentido de lugar en los docentes y estudiantes y si la pedagogía crítica del lugar podría ser un aporte significativo en la zona donde está construida la UEM.

Primera fase: La mirada del docente sobre la calidad

Para esta fase, fueron entrevistados ocho docentes, cuatro trabajaron en una UEM y ahora lo hacen en una institución que no ha sido repotenciada; y cuatro docentes trabajaron en una institución que no ha sido mejorada su infraestructura y ahora trabajan en una UEM.

Segunda fase: El sentido del lugar

En esta fase se entrevistaron a veintidós docentes que corresponden al subnivel Superior y subnivel de Bachillerato, en función de determinar si existe algún impacto que no se haya evidenciado, por ejemplo qué sucede con los integrantes de estas instituciones en su entorno más próximo como es el barrio donde se construyeron, si existe el sentido de arraigo hacia la comunidad o viceversa, si se ha generado algún vínculo afectivo en los integrantes de las UEM con el barrio o si se ha generado algún tipo de filiación.

El instrumento empleado fue la entrevista abierta en profundidad. La técnica de procesamiento de la información obtenida en las entrevistas se realizó a través de listas de términos y palabras clave en contexto, que consistió en identificar palabras que utilizaron los docentes entrevistados de manera recurrente. Las preguntas

en las entrevistas fueron: de opinión, de conocimientos, sensitivas (relativas a los sentidos) y de antecedentes.

El programa que se utilizó en el análisis cualitativo de las entrevistas es ATLAS.ti, que sirve para codificar datos y construir teoría (relacionar conceptos y categorías). El análisis de los datos cualitativos se realizó una vez que el material fue transferido a medios digitales, donde se hizo necesario volverlo a examinar. La saturación de categorías se evidenció cuando la información obtenida de los docentes entrevistados no proporcionó más datos o aportes a la investigación.

Unidades de análisis

Infraestructura educativa: Este concepto, depende de las políticas educativas nacionales y no de las decisiones que pueden tomarse en forma directa en las instituciones educativas, hace referencia a la accesibilidad, condición, suficiencia y seguridad de los edificios escolares, tanto de las UEM como de las instituciones que no han tenido mejora en su infraestructura.

Calidad educativa: La escuela que brinda una educación de calidad es aquella que logra que todos los alumnos y las alumnas aprendan lo que tienen que aprender, logra el acceso, la permanencia y el egreso de las alumnas y los alumnos de acuerdo con los objetivos de aprendizaje deseables y programados, trabaja la diversidad y no discrimina, genera un clima escolar favorable y respetuoso y promueve la participación de los miembros de la comunidad educativa.

Resultados

La mirada del docente sobre la calidad: En referencia a la influencia de la infraestructura en el aprendizaje de los estudiantes, de manera general los docentes manifiestan que contar con infraestructura adecuada es un factor importante en el aprendizaje, sin embargo, es necesario que los docentes estén capacitados, en las UEM hay aulas que se han llenado hasta el tope con una respuesta desfavorable tanto de los estudiantes como de las autoridades.

Al parecer, la calidad educativa no depende exclusivamente de la infraestructura, sino más bien del sistema educativo y en general del entorno, la narrativa del informante 2 nos refiere parte de la situación espacio-temporal y social en un mundo natural y socialmente articulado al interior del aula que lo llevan a estructuras de significatividad que según (Schutz y Luckmann, 2001), se combinan en un sistema planificado entre el docente y el estudiante.

"*Yo considero que la educación en la unidad del milenio es mejor, por cuanto los estudiantes tienen más interés por estudiar, son más responsables, por lo tanto, el rendimiento es mucho mejor, se puede tener un aprendizaje significativo con los chicos, el mismo hecho de ser milenio, los maestros son capacitados por lo tanto existe una mejor educación.*" *(Informante 2)*

En referencia a si la infraestructura influye en la calidad de educación hay consenso general del criterio de los docentes entrevistados en el sentido de que es mejor trabajar en un ambiente adecuado y esto se debe a que la infraestructura genera ambientes propicios para que se desarrollen procesos de enseñanza y aprendizaje; el maestro puede proponer un aprendizaje individual y personalizado, pero cada estudiante es diferente y no va a depender de si la institución sea del milenio o sea una tradicional, mejor es que el docente llegue al estudiante, para tener una buena comunicación.

Asimismo, existen docentes contrarios a la percepción de la influencia positiva de las UEM en la calidad de educación, para Schutz & Luckmann (2001), existe un acervo de experiencia previa, propia y de semejantes que es transmitida, que sirve como esquema de referencia para dar paso a la explicación del mundo de manera individual.

"Es que la infraestructura no va directamente con la calidad de la educación, es decir, los edificios, las paredes, así pueden estar las más bellas cuando no hay una persona preparada para que se pare al frente de los estudiantes y pueda impartir sus conocimientos, porque hoy en día estamos viendo que hay hermosas infraestructuras y los docentes no están preparados." (Informante 5)

La percepción de no sentir que la infraestructura aporta en la calidad de educación, se debe a que el acervo del conocimiento correspondiente al pensar dentro del mundo de la vida no debe entenderse como un contexto transparente en su totalidad sino como una totalidad de "evidencias" que cambian de una situación a otra, puestas de relieve en un momento dado por un fondo de indeterminación.

Según la percepción de los docentes sobre dónde es mejor trabajar, en una UEM o en una institución que no ha sido mejorada su infraestructura, no existe un criterio unificado en relación con esta pregunta, en general indican que es mejor trabajar en una UEM, ya que estas tienen

más comodidades. Pero, igual en una institución tradicional también se pueden aplicar metodologías adecuadas y de la misma forma llegar a los estudiantes con buenos resultados. A ámbitos diferentes de sentido (diversos órdenes de la realidad que se constituyen mediante el sentido de nuestra experiencia de la vida cotidiana, inclusive en el mundo de la experiencia educativa) conferimos un acento de realidad. Para Schutz y Luckmann (2001), todas las vivencias que pertenecen a un ámbito finito de sentido apuntan a un estilo particular de vivencia (estilo cognoscitivo), en mutua armonía y compatibilidad entre sí restringidas a un ámbito determinado de sentido.

Al ser preguntados sobre qué es más importante, si invertir en infraestructura o en capacitación, dicen que la formación y capacitación del docente es más importante, porque ninguna infraestructura asegura la calidad educativa mientras que un grupo de docentes bien preparado, capacitado y actualizado, será de gran influencia. Además, manifiestan que el gobierno debería invertir en repotenciar todas las instituciones educativas y dejar de construir más UEM.

También se puede decir que existen beneficios no visibles para la comunidad que ayudan a la economía de la zona de influencia, fortaleciendo la relación de la comunidad, principalmente con los negocios que se encuentran alrededor de la UEM:

> *"Yo pienso que son muy buenos, porque el hecho de tener un colegio del milenio eso como que levanta la autoestima a toda la comunidad, la comunidad, bueno aparte de agradecer al ministerio, ellos se sienten felices de tener una institución de esa calidad que sea para ellos para la comunidad." (Informante 2)*

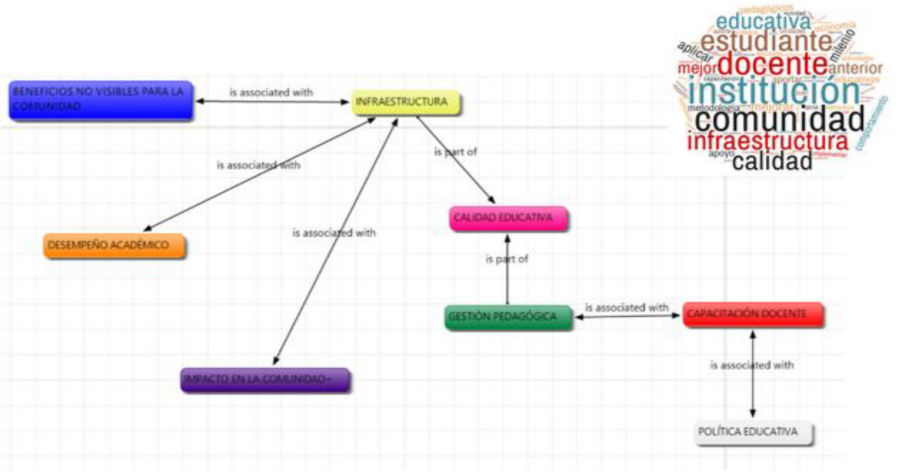
Se destaca la visión de los docentes con respecto a la calidad de educación, que para lograrla aún falta camino por recorrer, no obstante, recalcan que su motivación son los propios estudiantes y que de alguna forma quieren cambiar la vida de estas personas y llegar un poco más a ellos, impartiendo sus conocimientos y experiencias para lograr el impacto que se desea en la comunidad. Las UEM son bien vistas y sin duda facilitan la labor educativa, pero no es el único componente de la calidad de educación.

En el resumen elaborado en ATLAS.ti (ilustración 2), sobre la base de las entrevistas, se observa que la infraestructura es una parte

de la calidad educativa, debido a que fue considerado importante para que los chicos aprendan. También la gestión pedagógica es una parte de la calidad y dentro de ésta, se considera la necesidad de capacitación docente como política educativa. De igual manera, la infraestructura educativa está asociada con beneficios no visibles para la comunidad. La infraestructura está asociada con el impacto en la comunidad ya que los padres de familia se sienten satisfechos porque sus hijos asisten a una UEM.

Ilustración 2

Análisis de las entrevistas con ATLAS.ti. Primera fase



Fuente: Elaboración propia

El sentido de lugar: En la segunda fase, las entrevistas se realizaron con el propósito de averiguar la percepción sobre el sentido de lugar, asociado a la pedagogía crítica del lugar. La recreación de la realidad por parte de los entrevistados permitió determinar la forma cómo perciben el sentido de lugar en dos diferentes dimensiones: la localización geográfica que inicialmente representa la evocación de un concepto geográfico (espacio), y las interacciones sociales entre sus habitantes y su valor asignado (lugar).

Al preguntar si se siente afecto por el barrio donde está ubicada la institución educativa, se determina que el vínculo de afecto por las UEM presente en la mayoría de entrevistados viene dado por la cercanía que tienen al vivir en los alrededores de esta. Además, rescatan la influencia que han generado las UEM en el desarrollo económico, social y cultural en el sector; lo cual ha impactado de forma positiva en los habitantes. Pocos docentes establecen su desconformidad hacia el lugar porque se encuentra en la periferia de la ciudad y en un sector calificado como "triste" o "peligroso" que muchas veces queda lejos de la residencia del docente. No obstante, hay una clara aceptación por los docentes en cuanto a la infraestructura y las herramientas tecnológicas al servicio de la educación.

Los docentes manifiestan en su narrativa, que el alumnado siente orgullo y afecto por el lugar debido al compromiso al que están sujetos y la infraestructura que les ha sido concedida. El cuidado de las instalaciones podría suponer el uso creativo de éstas, por parte de los docentes, algunos han utilizado eficazmente la luz y el espacio para promover un lugar más relajante para pensar y jugar. A veces, las transformaciones son pequeñas, como un asiento junto a la ventana para hacer un rincón de lectura; o bajar la pizarra para que puedan verla con facilidad los niños sentados en el suelo en un espacio sin sillas ni pupitres, (Hayes, 2014, pág. 65). Esto significa que el hecho de contar con la infraestructura no es suficiente para mejorar los aprendizajes, sino que es importante contar con la creatividad de los usuarios para generar un ambiente de aprendizaje propicio.

Los entrevistados llegan al consenso de que el tiempo juega un factor importante para experimentar el sentido de pertenencia al lugar, porque a medida que van trabajando se van almacenando experiencias que les hacen sentir parte del lugar. Por otra parte, ciertos entrevistados ya tenían un sentido de pertenencia previo, al vivir en los alrededores de las instituciones, por lo que incluso se

facilitó su proceso de adaptación.

En las UEM ubicadas en el sector rural, se fomenta los principios de la pedagogía crítica del lugar:

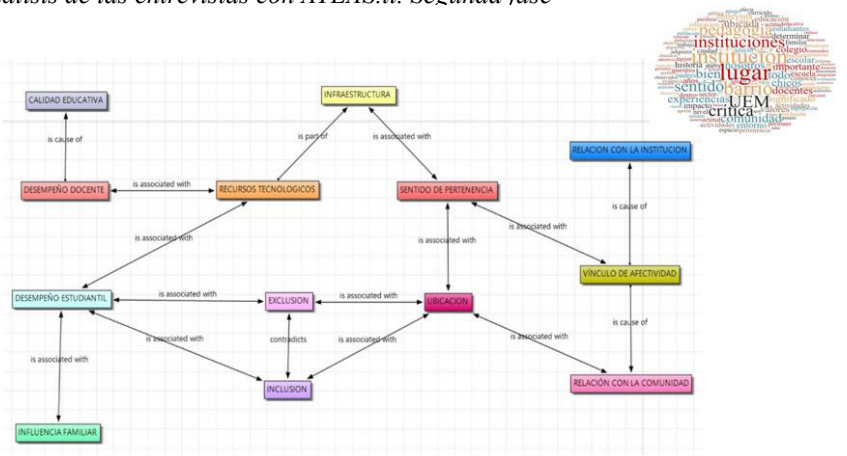
> *"Yo soy Guaneño, soy de este cantón y por lo tanto la respuesta es inmediata, yo siento un afecto profundo por el sector en donde está ubicada la institución educativa. Pero creo que, si usted consulta a una persona que no es de aquí, la respuesta podría variar porque los sentimientos muchas veces se quedan en las instituciones anteriores, con su familia o en el lugar de residencia. Yo siento un apego profundo por el hecho de ser de este cantón." (Informante 10)*

Los docentes indican que el lugar ha ido adquiriendo significado a medida que se han ganado experiencias. Tanto maestros como estudiantes se sienten parte de la institución a medida que acumulan logros. Según (Hayes, 2014, pág. 64): "Cualquier historiador o antropólogo nos diría que el lugar en el que vive la gente tiene que ver con sus posibilidades en la vida. En la educación ocurre exactamente lo mismo". Las entrevistas realizadas a docentes y directivos proporcionaron información que permitió conocer la manera cómo se perciben las relaciones filiativas con el barrio y la forma cómo se da la construcción social de la realidad en estos actores.

Cada uno de los entrevistados, desde su perspectiva personal, aportó con su visión de cómo el sentido de lugar le ha permitido comprender que se es parte de un todo y que cumplen un papel importante dentro de la sociedad, donde el espacio ya sea de manera positiva o negativa, representa un rol decisivo. En los lugares se desarrollan emociones, se crean interrelaciones, se generan simbolismos, los recuerdos y evocaciones en un momento de la vida une a ciertos lugares. El análisis en ATLAS.ti (ilustración 3), muestra que la infraestructura educativa está asociada con el sentido de pertenencia y su ubicación ha generado relación con la comunidad que a su vez es causa de un vínculo de afectividad. El desempeño docente que está asociado a los recursos tecnológicos y a la infraestructura incide en la calidad educativa. Tanto la inclusión como la exclusión como opuestos, se asocian con la ubicación de las UEM y a la vez están asociados con el desempeño estudiantil y la influencia de la familia.

Ilustración 3

Análisis de las entrevistas con ATLAS.ti. Segunda fase



Fuente: Elaboración propia

Discusión

El significado de calidad educativa está en constante debate debido a que cambia con el tiempo, es decir, representa la aspiración de la sociedad según el momento histórico en que se analice y al existir diferentes posturas frente a este concepto, siempre estará supeditado a lo que se espera de la educación en beneficio de los grupos humanos. Para el Ministerio de Educación (2012), la calidad educativa no es un concepto neutro, sino que tiene una fuerte carga social, económica, cultural y política. En consecuencia, según como sea ideada la sociedad que se quiere, será también ideada su sistema educativo, enmarcado en el cumplimiento de los derechos y aspiraciones del ser humano, proporcione resultados de aprendizajes pertinentes y de utilidad; con el número suficiente de docentes calificados y con infraestructura adecuada.

La información que se obtiene de las pruebas estandarizadas invita a tomar decisiones sobre las políticas públicas implementadas para corregirlas, fortalecerlas o

impulsarlas, sin dejar de lado otros indicadores que actúan sobre los resultados de aprendizaje, son mucho más valiosas las acciones que se deben tomar en beneficio de los estudiantes, en este sentido, las políticas educativas cumplen un papel fundamental y en el país estas políticas se tradujeron en el gran impulso a la construcción de las Unidades Educativas del Milenio (UEM) para mejorar la infraestructura educativa.

Identificar a la calidad con resultados de pruebas estandarizadas ha sido una práctica común en el Ecuador, no obstante, existen nuevas perspectivas que reivindican a la educación como un derecho universal ahora declarado en el objetivo cuatro, dentro de los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU. Corresponde al estado, extraer las principales lecciones aprendidas en los estudios de las pruebas SERCE y TERCE, para diseñar e implementar políticas educativas que logren la calidad de la educación pública, que sea pertinente, relevante, equitativa, eficaz y eficiente, y de esta manera se constituya en una base consistente en el desarrollo sostenible y la equidad social.

Según la teoría filosófica del construccionismo social, la realidad es una construcción de la sociedad, en este sentido y dadas las diferentes percepciones, así como los diferentes contextos, cada diseño de infraestructura educativa debería presentar singularidades, en dependencia de la zona geográfica a construirse y de la idiosincrasia de sus habitantes para evitar implementar soluciones comunes para todos los estudiantes del país, aunque las UEM hayan sido una alternativa ante la falta de infraestructura educativa.

En la Evaluación de Impacto del Programa de Escuelas del Milenio, se presentaron resultados que indicaban no encontrar impacto en el rendimiento escolar en el año 2015 (en referencia a la construcción de infraestructura escolar), aunque los objetivos de la implementación de este programa no fueron los que corresponden al ámbito académico, en esta evaluación incorporaron este componente (el académico), porque la forma de determinar si fue o no acertado el programa fue justamente medir el aumento en el rendimiento escolar. Sin embargo, las entrevistas realizadas permitieron detectar que la construcción de las UEM generó sentido de lugar y la mayoría de los docentes muestran sentimientos de afecto con los lugares y en específico con el barrio; han establecido relaciones filiativas con su entorno y las han incorporado en su vida cotidiana.

Cualquier actividad que realice

el ser humano, necesariamente estará ligada a un lugar, solamente las personas pueden construir el sentido de lugar y como el lugar está asociado a vivencias, éstas marcan emocionalmente al individuo y por tanto se desarrolla un marcado simbolismo afectivo debido a que siempre hay alguna historia asociada al lugar como son los barrios o comunidades donde se encuentran construidas las Unidades Educativas del Milenio y las UEM mismas, que han generado sentido de apego y afecto.

En la actualidad el trabajo de los docentes se controla en gran medida mediante los procesos externos de rendición de cuentas como el currículo obligatorio y las pruebas estandarizadas, entonces mirar hacia una PCL representa un cambio refrescante en el sistema educativo, y de esta manera, en los lugares donde sea pertinente, los aprendizajes sean orientados hacia la comunidad, mediante un análisis crítico de las características físicas, sociales y culturales de los lugares que son parte de las identidades de los alumnos, sin desconocer ni dejar de lado los conocimientos que se imparten en la escuela. Esta propuesta reta a los educadores a reflexionar sobre la relación entre el tipo de educación que persiguen y el tipo de lugares que habitamos y dejaremos para las futuras generaciones. El valor principal de la PCL se basa en la forma en que sirve para fortalecer las conexiones de los integrantes de la comunidad educativa con los sitios donde trabajan.

La implementación de una PCL es posible a través de una discusión que no implique necesariamente un cambio en el currículo que se enfoque solamente en la localidad, sino que la localidad se constituya en un eje transversal mediante la recuperación de saberes de la comunidad y sin descartar la importancia de los saberes provenientes de la ciencia moderna, es decir, una articulación entre los conocimientos tradicionales y el currículo escolar vigente.

La PCL aporta el marco teórico necesario para articular la investigación cultural con la ecológica y, contribuye a la producción de prácticas educativas que buscan la convergencia entre pedagogía, justicia social y entorno, ya que emplea a la localidad como eje transversal. El desarrollo de una comprensión ecológica y una acción política informada de los lugares implica que los educadores y los niños pasen tiempo al aire libre construyendo relaciones a largo plazo con lugares familiares y cotidianos. El tipo de experiencias educativas que los estudiantes y los maestros obtengan, depende de las características propias de los lugares

que habitan, así como de los objetivos de aprendizaje planteados que son sociales y ecológicos, y las estrategias que utilizan para su consecución. Si la transmisión de los conocimientos locales se realiza de manera crítica y responsable, los estudiantes se sensibilizarán con su entorno.

Como alternativa a la infraestructura educativa, la pedagogía urbana está sistematizada por medio de dos planteamientos: el primero consiste en ofrecer una educación que sirva para solucionar los problemas generados por la ciudad y segundo, la forma en que la ciudad puede solucionar la problemática de la educación y la escuela. En este contexto, se presentan necesidades urbanas a ser solucionadas por la pedagogía y necesidades pedagógicas a ser cubiertas por la ciudad como medio didáctico en tanto fuente de conocimiento a través de un contacto directo con la realidad. Las actividades educativas que se derivan de este planteamiento se sitúan en el espacio público, los lugares culturales de la ciudad y los barrios o comunidades, para así fomentar la creación de una cultura ciudadana, la formación de la persona, y promover la convivencia mediante la participación en estos escenarios que cimientan la ciudad.

La producción social del hábitat busca generar la capacidad de negociación y de generación de consensos entre todos sus actores y dentro de estos, a la comunidad, para de esta forma llegar a toma de decisiones consensuadas. Teniendo en cuenta a la participación como elemento principal que se sustenta en un enfoque estratégico que posibilita el planteamiento de métodos innovadores que permiten aproximarse a la comprensión de esta teoría. Quienes conocen realmente los problemas del barrio y la comunidad, son sus habitantes, conocen la historia del lugar donde han vivido por generaciones, por lo que se torna necesario tener en cuenta sus conocimientos en la planificación de proyectos como por ejemplo de infraestructura educativa que concierne a la comunidad, en concordancia con los principios de la producción social del hábitat. Se plantea que, si en el futuro se construyen más escuelas, tanto el diseño arquitectónico como el uso de materiales y la construcción misma, cuente con la participación de la comunidad.

Tanto la pedagogía crítica del lugar como la producción social del hábitat involucran a la comunidad en la producción del conocimiento, la primera en el sentido de que los alumnos y docentes aprenden de su entorno inmediato y la segunda en que la comunidad participa y se involucra con su conocimiento en el diseño y

construcción de la infraestructura educativa.

La materialización del discurso oficial contradice sus planteamientos básicos, es decir, mientras en el discurso de los documentos oficiales se aboga por rescatar las características de cada comunidad, lo que se construye son edificios homogéneos que no atienden los principios planteados en dicho discurso. Hay una tendencia a homologar lo diverso, lo que contradice la teoría de la Producción Social del Hábitat, de igual manera, se ha evidenciado que, de la mano de la construcción de las UEM, no se implementó un modelo pedagógico que complemente y acompañe la construcción de la nueva infraestructura.

Una política pública, para ser considerada como tal, debe ser incluyente y englobar al conjunto de la sociedad. Se precisa del desarrollo de un modelo pedagógico acorde al siglo XXI, donde los valores y principios respeten los espacios para compartir con la comunidad, la metodología aproveche la infraestructura y se facilite el uso participativo de toda la comunidad mediante la organización de actividades de trabajo colaborativo que resaltan el sentido de pertenencia e identidad de cada una de las UEM y de las comunidades; respetando las características geográficas, culturales, educativas, políticas y económicas de las localidades.

Aún no es concluyente en qué medida se relaciona la infraestructura escolar y el aprendizaje de los estudiantes en la calidad educativa, por lo que se hace necesario realizar más estudios que brinden datos empíricos que expliquen su correspondencia. Para tener elementos que orienten las políticas públicas en el campo de infraestructura escolar, es necesario ampliar la información que se dispone en el país acerca de los vínculos entre infraestructura escolar y los aprendizajes de los estudiantes relacionados con una eficiente gestión escolar, capacitación docente y calidad educativa y se hace necesario el desarrollo de nuevas categorías de infraestructura que involucren conceptos vinculados a la construcción social tales como la producción social del hábitat y pedagogía critica del lugar.

Referencias Bibliográficas

Berger, P., y Luckmann, T. (2003). *La construcción social de la realidad.* Buenos Aires: Amorrortu editores.

Campana, Y., Velasco, D., Aguirre, J., y Guerrero, E. (2014). *Inversión en infraestructura educativa: una aproximación a la medición de sus impactos a partir de la*

experiencia de los Colegios Emblemáticos. Lima: CIES.

Coraggio, J. (1995). Las propuestas del Banco Mundial para la educación: ¿sentido oculto o problemas de concepción? *O Banco Mundial e as Politicas de Educação no Brasil* (págs. 1-45). Sao Paulo: Açao Educativa.

Duarte, J., Gargiulo, C., y Moreno, M. (2011). *Infraestructura Escolar y Aprendizajes en la Educación Básica Latinoamericana: Un análisis a partir del SERCE.* Banco Interamericano de Desarrollo.

Duro, E., y Nirenberg, O. (2008). *Instrumento de Autoevaluación de la Calidad Educativa (IACE). Un camino para mejorar la calidad educativa en escuelas primarias.* . Argentina: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).

Gadotti, M. (2015). La escuela en la ciudad que educa. *Educación en la ciudad*, 47-60.

Greenwood, D. A. (2009). Education in a culture of violence: a critical pedagogy of place in wartime. *Springer Science+Business Media*, 351-359.

Gruenewald, D. A. (2003). The Best of Both Worlds: A Critical Pedagogy of Place. *Educational Researcher*, 3-12.

Hayes, H. (2014). *Curriculum XXI. Lo esencial de la educación para un mundo en cambio.* Madrid: NARCEA S.A. EDICIONES.

Latapí Sarre, P. (2009). El derecho a la educación: su alcance, exigibilidad y relevancia para la política educativa. *Revista mexicana de investigación educativa*, 255-287.

Lefebvre, H. (2013). *La producción del espacio.* Madrid: Capitán Swing.

McInerney, P., Down, B., & Smyth, J. (February de 2011). 'Coming to a place near you?' The politics and possibilities of a critical pedagogy of place-based education. *Asia-Pacific Journal of Teacher Education, 39*(1), 3-16.

Menozzi, D., y Gómez, J. (2014). Calidad educativa y evaluación en clave comparada: Rupturas y continuidades entre dos períodos. *VIII Jornadas de Sociología de la UNLP* (págs. 1-19). Ensenada: Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FaHCE) de la Universidad Nacional de La Plata.

Ministerio de Educación. (2012). *Estándares de calidad educativa.* Quito.

Muller, P. (2002). *LAS POLÍTICAS PÚBLICAS.* (J.-f. Jolly, y C. S. Vargas, Trads.) Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Ortiz, E. (2007). *Integración de un sistema de instrumentos de apoyo a la producción social de la vivienda.* México D.F.: COALICIÓN INTERNACIONAL PARA EL HABITAT (HIC-AL). Oficina regional para América Latina.

Páramo, P. (2009). Pedagogía Urbana: elementos para su delimitación como campo de conocimiento. *Revista Colombiana de Educación*, 14-27.

Parsons, W. (2007). *Políticas Públicas. Una introducción a la teoría y la práctica del análisis de políticas públicas.* México: FLACSO.

Pérez Martínez, M. G. (2010). La infraestructura educativa para el bienestar y el desarrollo de las competencias en los niños. En M. G. Pérez Martínez, L. H. Pedroza Zúñiga, G. Ruiz Cuéllar, & A. Y. López García, *La Educación Preescolar en México. Condiciones para la enseñanza y el aprendizaje* (págs. 43-68). México D.F.: Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.

Pérez Murcia, L. E. (2007). La exigibilidad del derecho a la educación a partir del diseño y la ejecución de las políticas públicas educativas. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 142-165.

Ponce, J., y Drouet, M. (2017). *Evaluación de Impacto del Programa de Escuelas del Milenio.* Documento de Política No 01-2017, Ministerio de Educación del Ecuador, Dirección Nacional de Investigación Educativa, Quito.

Ramos, S. L., y Feria, Y. (2016). La noción de sentido de lugar: una aproximación por medio de textos narrativos y fotografías. *Innovación educativa: significado e importancia para el futuro*, 83-110.

Robinson, K. (2015). *Escuelas creativas.* Barcelona: Penguin Random House Grupo Editorial.

Romero, G., y Mesías, R. (2004). *La participación en el diseño urbano y arquitectónico en la producción social del hábitat.* México D.F.: CYTED.

Torres, R. M. (16 de febrero de 2016). *En el Ecuador el modelo pedagógico no ha cambiado*. Recuperado el 26 de noviembre de 2017, de OTRAƎDUCACION: http://otra-educacion.blogspot.mx/2016/03/en-el-ecuador-el-modelo-pedagogico-no-ha-cambiado.html

UNESCO. (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015.* Santiago de Chile: Ediciones del Imbunche.

UNESCO-LLECE-OREALC.

(2008). *Los aprendizajes de los estudiantes de América Latina y el Caribe. Segundo Estudio Regional Comparativo y Explicativo (SERCE)*. Santiago de Chile: UNESCO.

UNESCO-OREALC-LLECE. (2016). *Logros de aprendizaje. Informe de resultados Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo (TERCE)*. Santiago de Chile: UNESCO.

11. Proceso administrativo y capacidad de respuesta según los docentes de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019

Administrative process and response capacity according to the teacher of Ugel 05 in San Juan de Lurigancho, 2019

Gissela Karen Arratia Méndez
Universidad César Vallejo, Perú
https://orcid.org/0000-0002-1449-3315
alessig194@gmail.com

Resumen

En el presente artículo presentamos la investigación con el objetivo de determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho. La investigación de tipo básica enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal o transaccional. Para determinar la muestra se utilizó el método estadístico probabilístico, siendo la muestra 196 docentes de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, a quiénes se le aplicó un cuestionario de tipo Lickert validado por profesionales expertos. Con confiabilidad del estadístico Rho de Spearman lo cual determinó la existencia de una relación positiva y significativa entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta según los docentes de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.467 lo cual indicó una correlación media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ que corresponde a un nivel de confiabilidad del 99%, por lo tanto; se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula.

Palabras claves: proceso administrativo; capacidad de respuesta.

Abstract

In this article we present the research in order to determine the relationship between the administrative process and the response capacity at Ugel 05 in San Juan de Lurigancho. The basic type research quantitative approach with non-experimental design of cross-sectional or transactional. To determine the sample, the probabilistic statistical method was used, the sample being 196 teachers from Ugel 05 in San Juan de Lurigancho, to whom a Lickert-type questionnaire validated by expert professionals was applied. With the reliability of the Rho de Spearman statistic, which determined the existence of a positive

and significant relationship between the administrative process and the response capacity according to the teachers of the Ugel 05 in San Juan de Lurigancho, 2019, with a correlation coefficient of 0.467 lo which indicated an average correlation between the variables and p = 0.000 <0.01 that corresponds to a 99% level of reliability, therefore; the decision is made to reject the null hypothesis.
Keywords: administrative process; responsiveness.

Introducción

Uno de los aspectos importantes del proceso educativo lo constituyen las actitudes ambientales, que son las predisposiciones, inclinaciones, sentimientos o reacciones afectivas positivas o negativas hacia un objeto, persona o idea y permiten su valoración de forma favorable o desfavorable. En el tema ambiental, tales predisposiciones están referidas al ambiente natural y social. La Ley General de Educación N° 28044 indica que la conciencia ambiental, motiva el respeto, cuidado y conservación del entorno natural como garantía para el desenvolvimiento de la vida (Ley 28044, 2003: artículo 8°, inciso g). La misma Ley indica que la educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida. En tal sentido, la conciencia ambiental empieza desde los primeros años de vida de las personas, especialmente en las instituciones educativas públicas, para que posteriormente podamos asumir nuestra responsabilidad y participar activamente en el logro de soluciones que permitan la protección de nuestro ambiente.

Es indispensable tomar en cuenta que, en toda estructura empresarial debe contar con un personal capacitado y apto en brindar una respuesta satisfactoria, por ello se debe conocer que, la disposición de manifestar una solución a los clientes y ofrecerles un servicio a tiempo y de alta calidad; también es considerado parte de este punto, el ejecutar rápido las responsabilidades ya estipuladas, "Por mucho que la organización sea accesible para el cliente, significa tener posibilidades de estar en contacto" (Drucker, 1989). Al respecto de ello, Minaya (2017) expresa que "en Perú, el sistema de gestión pública presenta enormes problemas, derivados de la corrupción, aunado a la mala atencion que manifiestan los empleados, lo cual afecta a quienes requieren de respuestas oportunas.

Este artículo científico es el resultado del trabajo de investigación donde se menciona la visión de los docentes de la Ugel 05 respecto al Proceso Administrativo y la Capacidad de Respuesta en el distrito

de San Juan de Lurigancho. Como objetivo determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta en la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho.

Para determinar la muestra se utilizó el método estadístico probabilístico, siendo la muestra 196 docentes de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, a quiénes se le aplicó un cuestionario de tipo Lickert validado por profesionales expertos.

Con confiabilidad del estadístico Rho de Spearman lo cual determinó la existencia de una relación positiva y significativa entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta según los docentes de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.467 lo cual indicó una correlación media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ que corresponde a un nivel de confiabilidad del 99%, por lo tanto; se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula.

Marco Teórico

El presente estudio se basó en los siguientes antecedentes.

El trabajo de Rios, J. (2018), quien realizó un estudio denominado: "*Gestión administrativa y la Calidad del Servicio en la UGEL Moyobamba, 2018"*, donde su objetivo fue: determinar la relación que existe entre el sistema administrativo y la eficacia del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018. La investigación se ubica en un diseño no experimental, correlacional y transversal, se manejaron dos cuestionarios uno de eficacia en el servicio y otro de sistema administrativo. Dichos instrumentos se aplicaron en una población de 423 directores en instituciones educativas pertenecientes a los niveles de inicial, primaria y secundaria.

Demostrando, la conclusión respectiva a los aspectos estudiados se evidencia, que, la relación es notoria entre el sistema administrativo y la eficacia del servicio que ofrece la UGEL Moyobamba, 2018, con herramienta de chi cuadrado calculada (33,18) mayor que chi cuadrado tabulada (9,488). El 71,39% discurre que la gestión administrativa es regular; tomando en cuenta que represento el más alto porcentaje de la muestra se concluyó que el mayor nivel en el sistema administrativo en la UGEL - Moyobamba, es regular.

El trabajo de Gonzáles (1998) titulado *La Educación Ambiental y formación del profesorado,* guarda relación con nuestra propuesta en cuanto al planteamiento y su formulación cuando advierte que en la formación y capacitación de

docentes para la Educación Ambiental (EA) es objetivo reconocido e incluso prioritario de muchas administraciones educativas, así como de nuevas Instituciones y organismos, oficiales o no, sensibles a esta necesidad. Afirmó que se trataba de una tarea compleja que no puede abordarse sin contextualizarla en los problemas generales del sistema educativo en las políticas de Diseño de Currículos y en las específicas características de la Educación Ambiental, consideró además la necesidad de la formación permanente de docentes como un fenómeno relativamente recientes, relacionado con el logro de un Status Educativo y muy ligado con el énfasis puesto en la llamada calidad de la enseñanza; máxime si la concepción sobre el papel del profesorado ha cambiado de profesor transmisor a profesar facilitador e investigador. Para reforzar sus puntos de vista hizo referencia al trabajo de Imbernon *La formación permanente del profesorado*. También existió claridad cuando refirió el objetivo de su trabajo sosteniendo que la formación permanente es básicamente el cambio del rol del profesor a las nuevas realidades, dotándola de conceptos y procedimientos. González (1998) señaló el perfil que debería ser del modelo del profesor de Educación Ambiental, como un docente competente en conocimientos pedagógicos, capaz de relacionar los objetivos educativos con los de la Educación Ambiental, un profesor competente en metodología, en planificación y evaluación.

Por ende, en esta investigación, conviene señalar aspectos que, le confieren cierta relevancia y aportan conocimiento al proceso administrativo como lo es la gestión de calidad que, según ISO 9001(CALIDAD, 2013) responden al conglomerado de actividades debidamente diseñadas y diagramadas, con el propósito de ofrecer al cliente la seguridad necesaria sobre su calidad de uso o consumo. Las empresas a razón de la experiencia, comprendieron la importancia de garantizar procedimientos reconocidos en la elaboración de sus productos, para influir de alguna manera en la aceptación del mismo, lo cual es, también concerniente al manejo de los servicios, como los ofertados a través de la gestión pública.

Dimensión 1: Planeación: "proceso de prever el futuro y… crecer en contexto futuro", (Blandez, 2014). Es la orientación del objetivo, complementos, políticas, programas, y presupuestos; partiendo de una previsión, para que el organismo social cuente con las bases que se requieren encausen correctamente las fases del proceso administrativo (Luna, 2015). En otras palabras, la planeación es

anticiparse a los hechos venideros con el fin de plantear nuevas estrategias y lograr buenos resultados.

Dimensión 2: Organización: "Es el mecanismo para establecer el esquema necesario para la sistematización racional de los recursos de la empresa" (Blandez, 2014). Es un proceso mediante el cual se gráfica y se fija el armazón indispensable para construir todo un sistema ensamblable, articulado con base real de una organización.

Dimensión 3: Dirección: "Es conducir el talento y el esfuerzo de los demás para conseguir los resultados esperados; es decir, influir sobre su desempeño y coordinar su esfuerzo individual y de equipo" (Blandez, 2014). Se define como guiar o encaminar esfuerzos humanos involucrados capaces de transformar sus ideas en hechos reales, con el objetivo de encontrar obtener buenos rendimientos de manera coordinada.

Dimensión 4: Control: "significa comparar el desempeño real con lo planeado, con el fin de determinar variaciones" (Blandez, 2014, pág. 81)."Consiste en medir, valorar y evaluar la planeación, la organización, integración, t dirección, con la finalidad de corregir y retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que pretende la empresa" (Luna, 2015, pág. 117)

"Al hablar del control, se hace referencia a verificar si el primer proceso llamado planeación cumplió las expectativas, caso contrario se debe replantear nuevas estrategias y lograr el objetivo de la organización" (Chiavenato I. , Administración de Recursos Humanos., 2007).

En tal sentido, según Servqual (citado por el Hospital Universitario del Valle, 2010) define a la capacidad de respuesta como: "Respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de ofrecer un servicio a tiempo" (p. 36), mientras que, Lazcurain (2012) indicó que la: "Capacidad de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido". (p. 33). La capacidad de respuesta depende mucho de la optimización del tiempo para atender las necesidades de los usuarios y ofrecerles un buen servicio.

Para la investigación se tomaron en consideración las siguientes dimensiones de la capacidad de respuesta respaldadas por Servqual (citado por el Hospital Universitario del Valle, 2010) en donde se señala que la capacidad de respuesta muestra seis dimensiones: (a) Sencillez en la atención, (b) Oportunidad en la asignación de una próxima cita, (c) Disposición para atender a las

preguntas, (d) Agilidad en el trabajo, (e) Cooperación entre funcionarios y (f) Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.

Metodología

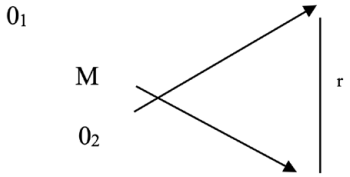
De acuerdo al tipo y diseño la investigación se desarrolló a través del paradigma cuantitativo de la investigación que, es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2014) como aquel que; "hace uso de la recolección de los datos para comprobar las conjeturas con basándose en el cálculo numérico y el análisis estadístico, para instituir estándares de comportamiento y probar teorías" (p. 4). En concordancia con lo expresado, fue de gran utilidad considerar las bondades que, ofrece el método hipotético deductivo, el cual responde a la realización de la prueba de hipótesis y en alianza a los resultados que se deben considerar al aceptar o rechazar las hipótesis del estudio, favoreciendo, a la obtención de conclusiones para la sistematización de los resultados obtenidos para la muestra (Bernal, 2010).

Por otra parte, la investigación se enmarcó en una tipología básica cuya finalidad fue "mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. Se llama básica porque es el fundamento de otra investigación" (Sierra, 2012, citado en Hernández, et al, 2014). Asimismo, poseyó un diseño no experimental puesto que las variables en el proceso administrativo y la capacidad de respuesta, no tuvieron modificación alguna. Al respecto Hernández et al., 2014, indicó que: "la indagación se lleva a cabo sin manejar deliberadamente variables". (p. 152). Por lo que, también se considera colateral porque su intención fue "describir variables, estudiar sus hechos y la relación que posee en un instante especifico (Hernández *et al*., 2014, p.151).

Figura 1

Diagrama del Diseño Correlacional

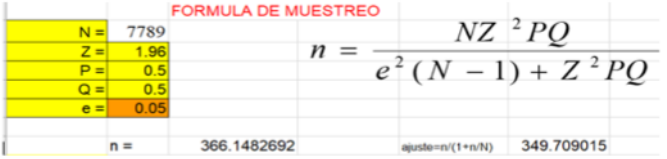
El diagrama del diseño correlacional:



Donde:
M : Docentes
O1 : Variable 1: Proceso administrativo
O2 : Variable 2: Capacidad de respuesta
R : Relación

La población de estudio está representada por 7789 docentes de la Ugel 05 del distrito de San Juan de Lurigancho.

La muestra es de 196 docentes, la cual se obtuvo de promedio de 400 visitas que acuden a diario a la Ugel 05, en especial en las ventanillas donde se realizaron los trámites como presentación de expedientes para pagos, contratos docentes, expedientes de legajos para ceses, etc. Se empleó la siguiente ecuación:



En donde:

z: 1.96 (Nivel de confianza = 95%)
p: 0.5
q: 0.5
e: 0.05 (5% de error muestral)
N: 400
n: 349

Validación de instrumentos

Se llevó a cabo la validez de contenido por profesionales conocedores de las variables a investigar.

Tabla 1

Validez por parte de expertos de los instrumentos proceso administrativo y capacidad de respuesta

N°	Grado Académico	Nombre y apellido del experto	Dictamen
1	Doctora	Dora Lourdes Ponce Yactayo	Suficiencia

Nota: Certificados de validez.

Se realizó la prueba piloto para analizar la consistencia interna de los ítems, mediante la confiabilidad del instrumento aplicando el Alfa de Cronbach lo cual demostró una Muy Alta confiabilidad en las dos dimensiones.

Tabla 2

Criterios de Sentencia de Confiabilidad

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,80 - 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Mediana
0,20 – 0,40	Baja
0 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Cuestionario sobre capacidad de respuesta.

En tal sentido, se muestra que la fiabilidad arrojó los siguientes resultados:

Tabla 3

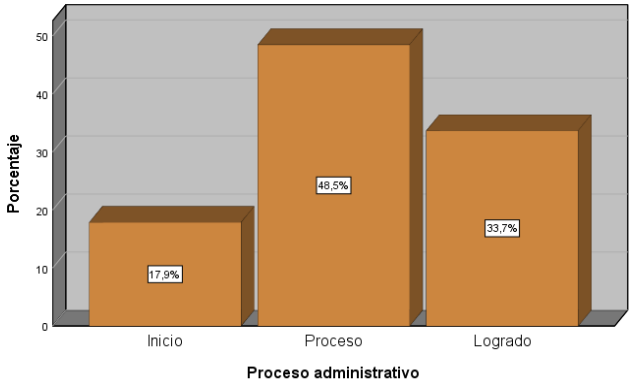
Fiabilidad de las variables

Variables	*Alfa de Cronbach*	*N° de elementos*
Proceso administrativo	0,943	27
Capacidad de respuesta	0.911	24

Nota: Prueba piloto (2019).

Figura 2

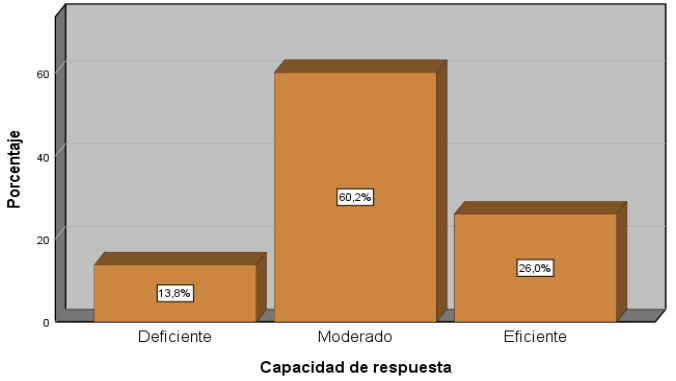
Descripción de los niveles proceso administrativo



En la figura 2, se observa de una muestra de 196 docentes de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019 que representan el 100% de la muestra, el 48.5% de los docentes indican un nivel en proceso en el proceso administrativo, el 33.7% señalan un nivel logrado y el 17.9% señalan un nivel en inicio.

Figura 3

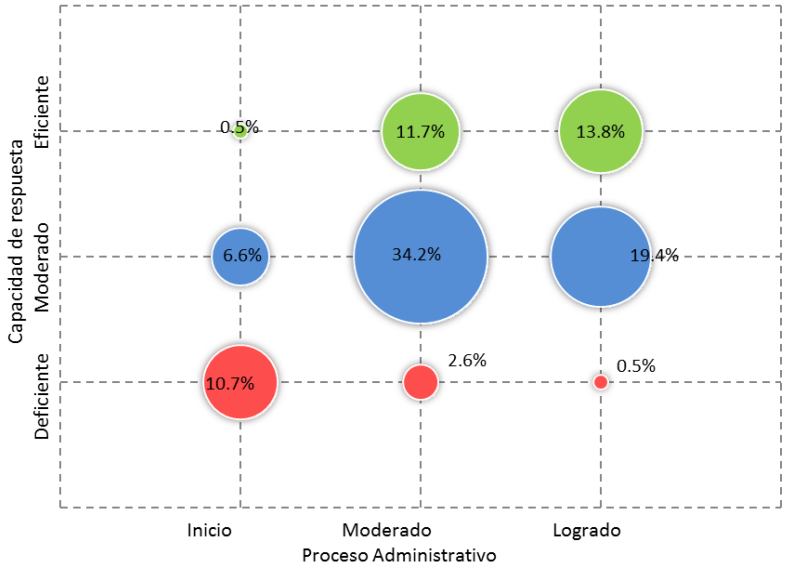
Descripción de los niveles de la variable capacidad de respuesta



En la figura 3, se observa una muestra de 196 docentes de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019 que representan el 100% de la muestra, el 60.2% de docentes señalan un nivel moderado en la capacidad de respuesta, el 26.0% señalan un nivel eficiente y el 13.8% señalan un nivel Deficiente.

Figura 4

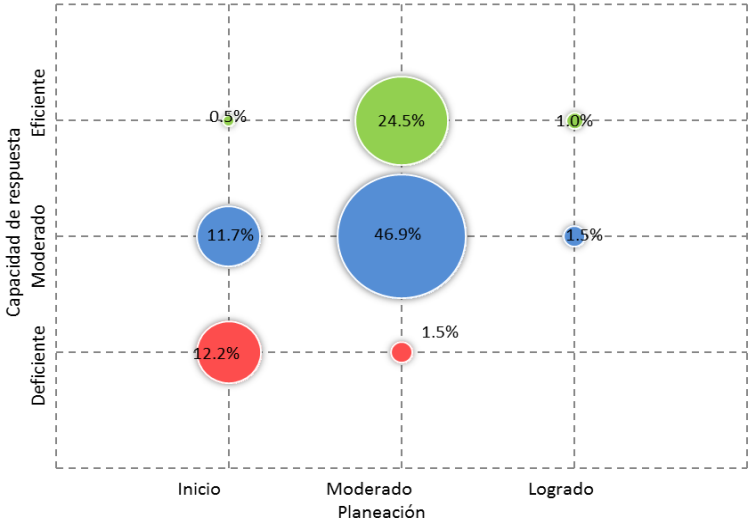
Niveles de proceso administrativo y capacidad de respuesta



En la figura 4, el 34.2% de colaboradores de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019 consideran que la capacidad de respuesta se encuentra en el nivel moderado, este porcentaje coincide con el proceso administrativo en un nivel moderado, el 19.4% que consideran la capacidad de respuesta moderado y el nivel logrado en el proceso administrativo. El 13.8% de los trabajadores de la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho consideran la capacidad de respuesta en el nivel eficiente y un nivel logrado en el proceso administrativo.

Figura 5

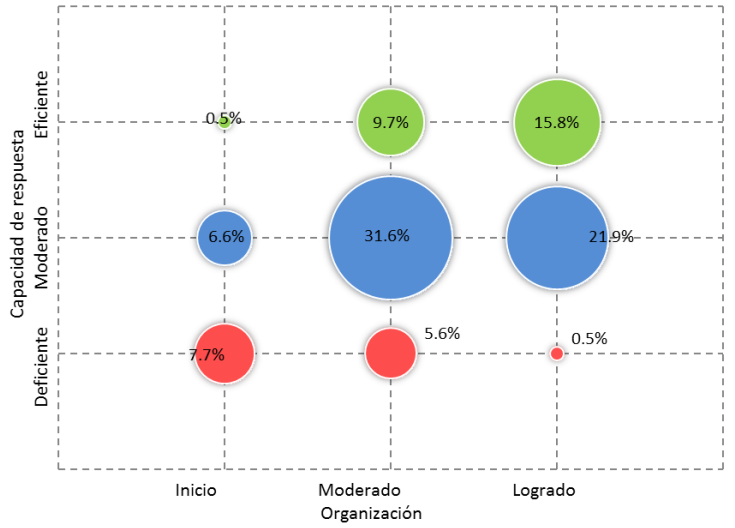
Nivele de la planeación y capacidad de respuesta



En la figura 5, el 46.9% de trabajadores de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019 consideran que la capacidad de respuesta se encuentra en el nivel moderado y se relacionan con la planeación en un nivel moderado, frente al 24.5% que consideran la capacidad de respuesta eficiente y la planeación en nivel moderado.

Figura 6

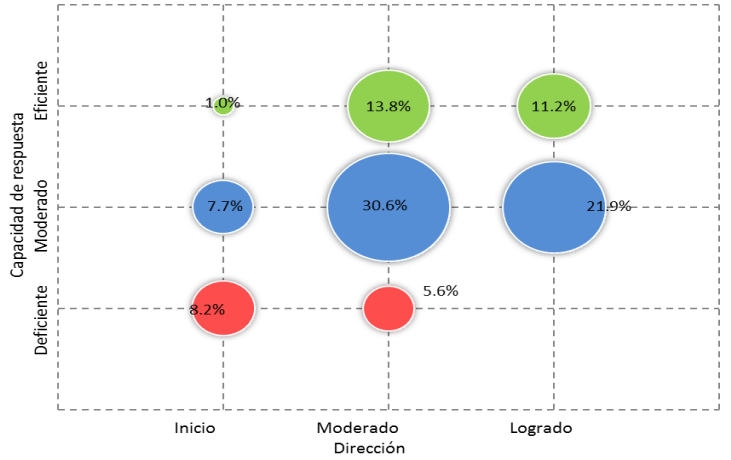
Niveles de la organización y capacidad de respuesta



En la figura 6, el 31.6 % de trabajadores de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019 consideran que la capacidad de respuesta se encuentra en un parámetro moderado y la organización se encuentra en el parámetro en moderado, el 15.8% consideran que la capacidad de respuesta es eficiente y la organización en un nivel logrado.

Figura 7

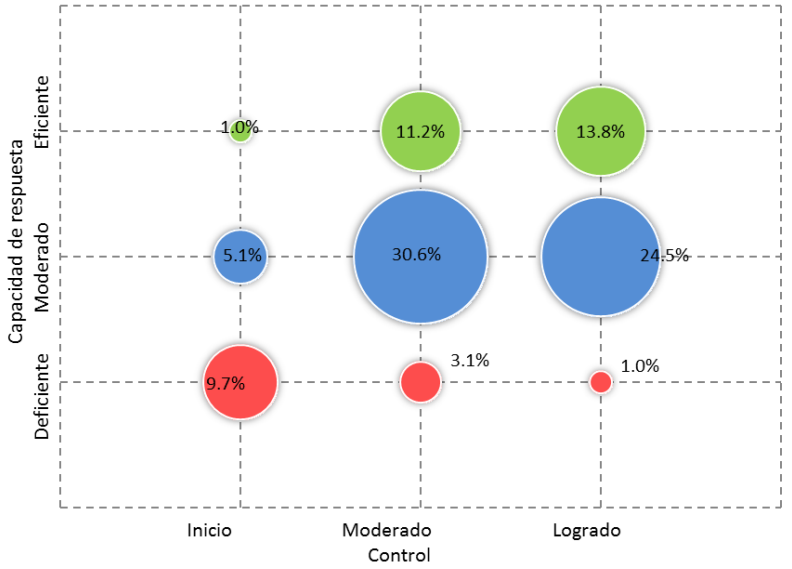
Niveles de dirección y capacidad de respuesta



En la figura 7, el 30.6% de trabajadores de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019 consideran que la capacidad de respuesta se encuentra en el nivel moderado y se relacionan con la dirección en un nivel moderado, frente al 13.8% que consideran la capacidad de respuesta es eficiente y la planeación es moderada.

Figura 8

Niveles de control y capacidad de respuesta



En la figura 8, el 30.6% de trabajadores de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019 consideran que la capacidad de respuesta se encuentra en el nivel moderado y se relacionan con el control en un nivel moderado, frente al 13.8% que consideran la capacidad de respuesta eficiente y el control en nivel logrado.

Discusión

De acuerdo al objetivo general, se observó que el 48.5.6% señalaron que se encuentran en un nivel proceso respecto a los procesos administrativos; el 33.7% señalaron un parámetro logrado y el 17.9% indico un parámetro de inicio con respecto a los procesos administrativos y el 60.2% sindicaron un parámetro moderado referente a la capacidad de respuesta; un 26% indico una elevación eficiente y el 13.8% indicaron un parámetro deficiente en relación a la capacidad de respuesta. Además, se determinó un enlace positivo y significativa entre proceso administrativo y la capacidad

de respuesta según los docentes de la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho, 2019, al respecto en la investigación realizada por Suarez, L. y Talavera, R. (2015), los educadores consideran que el proceso administrativo se encuentra en un nivel poco eficiente en relación a la labor que realiza el personal directivo. La presente investigación realizo una correlación de proceso administración con la calidad de servicio, cuya correlación fue positiva y significativa con el coeficiente de 0.546.

Asimismo, Ferrer, M. (2017), quien también utilizo la asociación que hace Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.05; Rho = 0,776) una correlación moderada entre sistema administrativo y ejercicio laboral y concluye que los sistemas administrativos se correlacionan con el ejercicio laboral. Respecto a la capacidad de respuesta Neyra, R. (2018), relaciono la capacidad de respuesta con fidelización del cliente, concluyendo que existe una enlace notorio y directo, un 93,9% de los clientes consideran que es de nivel regular la capacidad de respuesta que caracteriza a la entidad; por tanto, el servicio que proporciona la entidad es lento y poco oportuno, generando un descontento frecuente de los clientes.

Respecto al objetivo específico 1, los hallazgos indicaron una relación positiva entre la planificación y la capacidad de respuesta en la Ugel 05, donde el 73% de los docentes indicaron un nivel en proceso, el 24.5% un nivel en inicio y el 2.6% un nivel logrado respecto a la planificación; con relación en la investigación realizada por Ríos, J. (2018) donde llegó a la conclusión que el nivel más alto en sistema administrativo en la UGEL - Moyobamba, es considerado regular. En otra investigación elaborada por Lara, J. (2017) concluye que los resultados principales que se obtuvieron en la investigación muestran una correlación positiva de muy fuerte a perfecta con respecto a los procesos administrativos y la eficiencia de la actividad (capacidad de respuesta).

Respecto al objetivo específico 2, los hallazgos indicaron una relación positiva entre la organización y la capacidad de respuesta en la Ugel 05; donde el 46% de los docentes indicaron un nivel en proceso, el 38.3% un nivel en logrado y el 14.8% un nivel en inicio referente a la organización con relación al estudio realizada por Toral, R. y Zeta, A. (2016) en la que determina que en la medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejorará la calidad del servicio. En cuanto a la investigación desarrollada por Coque, D. (2016) quien concluye que el ineficiente

sistema administrativo influye en forma directa en la reducción de ventas en la empresa.

Referente al objetivo específico 3, los hallazgos indicaron una relación positiva entre la dimensión dirección y la capacidad de respuesta en la Ugel 05; donde el 50% de los docentes apuntaron un nivel en proceso, el 33.2% un nivel en logrado y el 16.8% un nivel en inicio respecto a la dirección, Salas, D. (2018) que existe relación significativa entre la dirección de procesos administrativos y el grado de satisfacción del usuario en la recaudación del servicio de aguas limpias del Municipio distrital de Huaro.

En cuanto al objetivo específico 4, los hallazgos apuntaron una relación positiva entre la dimensión control y la capacidad de respuesta en la Ugel 05, donde el 44.9% de los docentes indicaron un nivel en proceso, el 39.3% un nivel en logrado y el 15.8% un nivel en inicio respecto al control en los procesos administrativos, en cuanto a la investigación elaborada por Flores, S. (2015), determino una correlación directa a mayor control en el proceso administrativo mejor la productividad. Por otra parte, el estudio realizado por Pulgarín, C. y Zuleta, J. (2015) quienes concluyen que los procesos administrativos en caso de los investigadores de la universidad de Antioquia, estos procesos son demasiados complejos y que por ello se dificultan el objetivo principal de un investigador por ello se recomienda simplificar y facilitar los procesos administrativos a los investigadores.

Conclusiones

Primera: Existe una relación positiva y significativa entre el proceso administrativo y la capacidad de respuesta según los docentes de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.467 lo cual indicó una correlación media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$.

Segunda: Existe una relación positiva y significativa entre la planificación y la capacidad de respuesta según los docentes de la Ugel 05 de San Juan en Lurigancho, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.523 lo cual indicó una correlación moderada entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$.

Tercera: Existe una relación positiva y significativa entre la organización y la capacidad de respuesta según los docentes de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.438 lo cual indicó una correlación media entre las variables y $p = 0.000$

< 0.01.

Cuarta: Existe una relación positiva y significativa entre la dirección y la capacidad de respuesta según los docentes de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.358 lo cual indicó una correlación media entre las variables y p = 0.000 < 0.01.

Quinta: Existe una relación positiva y significativa entre el control y la capacidad de respuesta según los docentes de la Ugel 05 en San Juan de Lurigancho, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.386 lo cual indicó una correlación media entre las variables y p = 0.000 < 0.01.

Referencias Bibliográficas

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica*. (5ta edición). Caracas, Venezuela. Editorial Episteme, C.A.

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica.* (3era Edición). Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Episteme.

Avilés, L. (2018). *Desempeño de la Administración Pública en Perú.* Recuperado el 07 de agosto de 2019, de Gestiopolis: https://www.gestiopolis.com/desempeno-de-la-administracion-publica-en-peru/

Belevan, D. (2016). *La Importancia de la calidad de la administración pública*. Recuperado el 07 de agosto de 2019, de Semanaeconomica.com: http://semanaeconomica.com/haciaasia/2016/06/13/ductus-exemplo/

CALIDAD, I. 9. (2013). ISO 9001. Recuperado el 19 de julio de 2019, de ISO 9001 CALIDAD: https://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html

Certo, S. (2001). *Administración Moderna.* (1era Edición). Bogotá: Pearson Educación de Colombia.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos.* (5ta Edición). México: mcgraw Hill/ Iinteramericana Editores, S.A. de C.V.

Coque, D. (2016). *La Gestión Administrativa y su impacto en la rentabilidad de la Empresa Megamicro S.A. de la Ciudad de Ambato*. (Tesis de Maestría). Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf

Cruz, J. (2013). *Proceso Administrativo, planeación, Organización, Dirección Y Control.* Recuperado el 4 de agosto de 2019, de Grandes Pymes:

https://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/

Drucker, P. (1989). *El Ejecutivo Eficaz. En D. Peter, El Ejecutivo Eficaz*. Barcelona, España: Edhasa. Recuperado el 4 de agosto de 2019, de: https://www.academia.edu/30805089/Drucker_Peter_El_Ejecutivo_Eficaz

EAFIT, U. (2004). *Aseguramiento de la calidad*. Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: https://bit.ly/3DMnO1f

Fayol, H. (2000). *Administración Industrial y General de Henry Fayol.* Recuperado el 5 de agosto de 2019, de managershelp: https://bit.ly/3Iynjvr

Ferrer, M. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca,* 2016. (Tesis de Maestría) Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: https://core.ac.uk/download/pdf/154581367.pdf

Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas*, Jinotega 2010-2013. (Tesis de maestría) Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf

García, M. (2014). *Velocidad: Conceptos y clasificación.* Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: https://bit.ly/3oL5O3c

Hernández, S. Fernández, C. Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta Edición). México: Mc. Graw Hill.

Hernández, J., Guzmán, N., Reyes, A. y Velásquez, B. (mayo 2013*). Metodología de la investigación. Las variables.* [Mensaje en un blog) Recuperado el 07 de agosto de 2019 de:

HUV (2010). *Calidad de la atención en la salud*. (1era Edición). Colombia: Evaristo García.

Karl, A. y. (1998). *Gerencia del servicio: Como hacer negocios en La nueva economía* (Vol. 2). Bogotá. Recuperado el 4 de agosto de 2019, de https://bit.ly/3IPsWpc

Katz, R. (1974). *Skills of an Effective Administrator* (Vol. 52). Harvard Business Review. Recuperado el 4 de agosto de 2019 de: https://hbr.org/1974/09/skills-of-an-effective-administrator

Lara, J. (2017). *Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - cantón Manta*. (Vol. 8, Nº. 2, 2017 Ejemplar dedicado a: Diciembre), págs. 144-157: Recuperado el 05 de agosto de 2019, https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337

Lira, P. (2009). *Finanzas y financiamiento, Las herramientas de*

gestión que toda pequeña empresa debe saber. Recuperado el 4 de agosto de:

LUCID. (2018). *La actitud del Servicio.* Recuperado el 18 de julio de 2019 de: artículos. corentt: http://articulos.corentt.com/la-actitud-de-servicio/

Luna, C. (18 de julio de 2019). *Proceso administrativo.* [Mensaje en un blog] Recuperado de: http://procesoadministrativocinthiaymelissa.blogspot.com/

Luthans, F. (1988). *Successful vs. Effective Real Managers (Vol. 2). Lincoln:* Academy of Management. Recuperado el 4 de agosto de 2019, de boardoptions: http://www.boardoptions.com/successfulversuseffectivemanagers.pdf

Maella, P. (2008). *Gestionar con Sencillez.* Recuperado el 18 de Julio de 2019, de books: https://bit.ly/3oL5Ub4

McGregor, D. (1960*). Teoría X y Teoría Y.* Recuperado el 16 de julio de 2019, de Gestión: www.gestion.com/canales/gerencial/articulos

Minaya, M. (2017). *Gestión Pública y Burcracia ¿Problema de nunca acabar?* Recuperado el 07 de agosto de 2019, de https://bit.ly/3rTTqQc

Munch, L. (2007). *Administración Escuelas proceso administrativo areas funcionales y emprendedores.* Recuperado el 2019 de JULIO de 18, de https://bit.ly/3IC6IXv

Neyra, R. (2018). *La capacidad de respuesta y fidelización del cliente en la institución financiera Agrobanco – Agencia Tacna, año 2017.* (Tesis de Maestría). Recuperado el 05 de agosto de 2019, de http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3478

OIT. (2009). *Organización Internacional del Trabajo.* Recuperado el 18 de Julio de 2019 de: ilo.gob: https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm

Paredes, M. (2017). *Capacitación Empresarial y su Incidencia en la gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C del Distrito Calleria -Pucallpa, 2016.* Recuperado el 18 de julio de 2019 de: https://bit.ly/31HoND4

Parejo, L. (2010). *Eficacia y Administración.* (1era Edición) España: Impta Nacional.

Pulgarín, C. y. (2015). *El proceso administrativo en la Universidad de Antioquia y su impacto en la gestión de la actividad investigativa: diagnóstico y propuestas de mejoramiento.* Recuperado el 05 de agosto de 2019 de https://bit.ly/3lVa2mS

Reguant, M. y Martínez, F. (2014). *Operacionalización de Conceptos/ Variables.* Recuperado el 07

de agosto de 2019 de: https://bit.ly/3DMoxQ1

Rico, A. (2016). *La gestión educativa: Hacia. Sophia, 55-70.* Recuperado el 16 de julio de 2019, de http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n1a04.pdf

Ríos, J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018.* (Tesis de maestría). Recuperado el 05 de agosto de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26053

Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional.* Recuperado el 16 de julio de 2019, de Slideshare: https://bit.ly/3s3i8NY

Salas, D. (2018). *Los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios en la recaudación del servicio de agua potable de la Municipalidad Distrital de Huaro.* (Tesis de maestría) Recuperado el 05 de agosto de 2019, de http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2377

Sánchez, F. (2003). *Planificación Estratégica y Gestión Pública por objetivos. Recuperado el 07 de agosto de 2019, de Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social - ILPES. Santiago de Chile:* (Tesis de maestría). Recuperado el 06 de agosto de 2019 de: https://bit.ly/3DKQJ5C

Suarez, L. y. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red Nº 07 Ugel Nº 06 del distrito Ate Vitarte – 2014.* (Tesis de maestría). Recuperado el 05 de agosto de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8016?show=full

Thompson. J. y Antenaza, J. (2006). *El proceso Administrativo.* Recuperado el 07 de agosto de 2019 de: https://bit.ly/3rRNwz6

Tipian, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos.* Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: https://bit.ly/3oJ3auzy

Toral, R. y Zeta, A. (2016). *Gestión Administrativa y Calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja.* (Tesis de Maestría). Recuperado el 05 de agosto de 2019 de: https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268

Ulfe, J. (2018). *Talento directivo y capacidad pedagógica de los docentes de la Red 05, UGEL 05, de San Juan de Lurigancho - 2017.* (Tesis de Maestría). Recuperado el 16 de julio de 2019, de Repositorio: https://bit.ly/3II87vy

Unidad de Gestión Educativa Local de Moho. (2016). *Unidad de Gestión Educativa.* Recuperado

el 8 de Julio de 2019, de Perú. gob: https://bit.ly/3oGZw4v

Universidad César Vallejo, SAC. (2017). *Referencias Estilo APA. Adaptación de la norma de la American Psycological Association*. Recuperado el 2019 de agosto de 07, de Fondo Editorial, Universidad Cesar Vallejo. Manual de referencias estilo APA: https://bit.ly/3pLjtqf

Vega, P. (2017). SERVPERF: Medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. Recuperado el 18 de julio de 2019 de: https://bit.ly/3dG9gpl

Ventura, J. (2012). *Redes para la cooperación a distintas escalas.* Recuperado el 18 de julio de 2019 de: https://bit.ly/3GBQStY

Zuzama, J. (2014). *Liderazgo: Estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real.* Recuperado el 07 de agosto de 2019, de Universitat de les Illes Balears. Facultad de Educación. Memoria del trabajo de fin de grado: https://bit.ly/31TTlAX

CAPÍTULO II:
NEGOCIOS

1. El inadecuado registro de los gastos operacionales y su Incidencia en los Estados Financieros de la empresa Quarzo S.A.

The inadequate recording of operating expenses and their impact on the financial statements of the company Quarzo S.A.

Verónica Elizabeth Ochoa Hidalgo
Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, Ecuador
Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0001-9038-4332

veochoahi@uide.edu.ec
vochoah@ulvr.edu.ec

Ángela Sara Duque González
Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-3321-6188

aduqueg@ulvr.edu.ec

Carmen Carolina Benavides Alcívar
Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0001-5457-5342

cbenavidesa@ulvr.edu.ec

Resumen

El objetivo del presente artículo es analizar la incidencia que puede generar el tratamiento no adecuado de los gastos operacionales sobre los estados financieros. Esta investigación ayudará a las empresas a prestar importancia al contabilizar sus gastos operacionales, ya que, de acuerdo con el ente regulador, el Servicio de Rentas Internas, hay que registrar de manera segura y correcta

los gastos para que existan resultados razonables y que cumplan con la ley. La metodología utilizada fue descriptiva, directa, de tipo documental y de campo, con un enfoque de corte cualitativo. Los resultados obtenidos fueron el análisis de la implementación de políticas en el tratamiento de los gastos operacionales, sobre todo, políticas de corto plazo, algunas de largo plazo, y la consideración de parámetros adicionales para que los gastos operacionales sean considerados deducibles de impuesto a la renta. Las Normas de Información Financiera (NIIF) y las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), contemplan los gastos a nivel corporativo, cumpliendo de esta manera con lo que dice la normativa, pero hay un inconveniente a nivel empresarial, ya que muchas veces no reconocen o identifican a tiempo los gastos que forman parte de la operación del giro del negocio, haciendo que estos se conviertan en gastos no deducibles. Como conclusión no toda cuenta en la contabilidad es constante, estas variaciones deben tener un análisis adecuado de estos gastos operacionales que van a permitir valorar, indagar y comprender los resultados financieros, y así cumplir con el pago del impuesto a la renta.
Palabras claves: impuesto sobre la renta; estado financiero; ganancia; gasto (Tesauro de la Unesco).

Abstract

The main objective of this article is to analyze the impact that the inappropriate treatment of operating expenses can generate on financial statements. This investigation will help companies to give importance in accounting for their operating expenses, because, according to the regulatory entity, the Internal Revenue Service (SRI), expenses must be registered safely and correctly in order to be reasonable results based on the law. The methodology used was descriptive, direct, documentary and field type, with a qualitative approach. The results obtained were the analysis of policies implementation in the treatment of operating expenses, most of the short-term policies, some of long-term, and other additional parameters so that operating expenses can be considered deductible from income tax. Financial Reporting Standards (IFRS) and International Accounting Standards (IAS) contemplate the expenses at a corporate level, in accordance with what the regulations say, but there is a business level inconvenient with it, since many times they do not recognize or they identify in time the expenses that are part of the business line operation, causing them to become non-deductible expenses. As a conclusion, not all the accounts in accounting have a constant behavior, these variations must have an

adequate analysis of operating expenses that will allow to assess, inquire and understand the financial results, and fully comply with the payment of income tax.
Keywords: income tax; financial statement; profit; expenditure (Unesco Thesaurus)

Introducción

Problemática

Para las entidades, los gastos operacionales son importantes al momento de ser registrados como deducibles y no deducibles, de ahí surge la necesidad de revisar los comprobantes de egreso, por ese motivo el personal encargado de autorizar las provisiones debe realizar un análisis y una evaluación para obtener los estados financieros con cantidades razonables y si realmente se necesita el gasto para que la empresa se mantenga en funcionamiento esperando a tener como resultado un beneficio económico futuro.

Uno de los problemas de la entidad que se tiene que inspeccionar radica en la importancia que se les da a los gastos operacionales y si pueden llegar a tener una incidencia negativa en los estados financieros.

Uno de los posibles inconvenientes de Quarzo S.A. es el registro de los gastos operacionales por falta de conocimiento del personal, y a su vez, el efecto que este puede causar en los estados financieros, por tanto, según la investigación realizada, los gastos de operación son inciertos, y al mismo tiempo, no realizan un acertado trabajo lo que afecta las cantidades de los gastos operacionales y esto ocasiona un impacto negativo a la empresa, en vista de que el valor a declarar de impuesto a la renta se incrementa al no tener ordenados los gastos operacionales de la empresa.

Una de las consecuencias al momento de registrar mal un gasto en la contabilidad tributaria, es la asignación de una cantidad a una cuenta incorrecta, esto se da por la falta de conocimiento del personal que labora en el departamento de contabilidad, y cometen un error al incluir un gasto en un rubro deducible o no deducible al contabilizarlo; lo que ocasiona el pago incorrecto de impuestos por la mala clasificación de los gastos operacionales, y en la mayoría de las ocasiones sin tener sustento tributario o los respectivos documentos que pide la entidad tributaria que regula los Impuestos como es el Servicio de Rentas Internas (SRI).

La empresa Quarzo S.A. no lleva un registro correcto de los gastos operacionales, por lo que tiene dificultades mensualmente en la preparación de los estados financieros, asimismo, al momento de identificar los gastos operacionales existen equivocaciones, y, por consiguiente, esto tiene efecto en los estados financieros, todo originado por la ausencia de control interno en la entidad.

Tabla 1

Causas y efectos de la problemática de investigación

Causas	Efectos
Falta de conocimiento por parte del personal del departamento contable.	Errores en el ingreso de los gastos operacionales.
Deficiente flujo de información contable.	Presentación de valores no razonables en los estados financieros.
Tratamiento inadecuado de los gastos operativos.	Errores en la determinación del valor del impuesto a la renta.

Nota: Información tomada de la Empresa Quarzo S.A.

Justificación de la Investigación

La investigación es posible gracias al interés que tiene la entidad de querer verificar, si se está realizando un buen registro de los gastos operacionales, desde el punto de vista tributario, y al mismo tiempo para tomar decisiones convenientes en el caso de que haya un mal registro por cualquier motivo.

La recolección de información se hará mediante la revisión de los documentos financieros vinculados con los gastos operacionales y con el análisis en los criterios del gerente general y del departamento contable de la empresa.

La estimación de los resultados que tenga esta investigación será innumerable, puesto que las entidades que tengan un mejor flujo de información y un mejor manejo en sus gastos operacionales lograrán tomar

iniciativas que no solo ayudan a las empresas sino a los consumidores de estas.

El nivel gerencial podrá saber la situación real de la entidad, a partir de la cual, podrá tomar decisiones más convenientes que puedan ayudar a la entidad a mejorar. Esta investigación es importante porque permitirá adaptar bases teóricas en el área tributaria, esto será de gran ayuda para que otras personas tengan interés en este tema.

La actual investigación se evidencia al valorar cómo la composición de los gastos operacionales incide en los estados financieros de la entidad Quarzo S.A. También se va a establecer si la composición de los gastos operacionales está bien descrita, adicionalmente, se pondrá el análisis de los estados financieros de años anteriores de la empresa Quarzo S.A. con el fin de verificar las variaciones de los gastos operacionales, y si hay un impacto negativo para la empresa.

Antecedentes

Estados Financieros

La contabilidad considera 3 informes básicos que debe presentar todo negocio. El estado de situación financiera o Balance General cuyo fin es presentar la situación financiera de un negocio, el Estado de Resultados que pretende informar con relación a la contabilidad del mismo negocio y el estado de flujo de efectivo cuyo objetivo es dar información acerca de la liquidez del negocio. (Gaitán, 2017)

Los estados financieros también son los saldos de las cuentas que se presentan y son el reflejo de la contabilidad de una empresa y los estados financieros se evidencia con la finalidad de saber cómo está la rentabilidad, liquidez y solvencia de la entidad.

Estados Resultados Integrales

El Estado de Resultados es el estado financiero básico que muestra la utilidad o pérdida resultante en un período contable, a través del enfrentamiento entre los ingresos y los costos y gastos que les son relativos. (Fuentes, 2017)**.**

El estado de resultado integral también llamado estado de pérdida y ganancias recoge la información de los ingresos, costos y gastos de la entidad durante cierto periodo de tiempo.

Depreciación

La depreciación y amortización, conforme a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil, a la corrección monetaria, y la técnica

contable, así como las que se conceden por obsolescencia y otros casos, en conformidad a lo previsto en esta Ley y su reglamento. (Asamblea Nacional, 2018) (Art. 10 LRTI, numeral 7).

La depreciación es un procedimiento que tiene como fin distribuir de manera sistemática y razonable el costo de adquisición de los componentes, menos su valor residual, entre la vida útil estimada de cada tipo de componente. Por tanto, la depreciación es un proceso de distribución y no de valuación. (Bañuelos, Rivera y Garcia, 2016)

En el momento que se debe realizar la depreciación y la amortización de los activos fijos se debe poner en consideración diferentes elementos de acuerdo con las características, bases y reglamentos que tiene cada uno determinados por la diferentes entidades y entes reguladores.

Amortización

Los derechos uso, disfrute o explotación de los intangibles como programas de computación, inventos, marcas, franquicias, entre otros, también se "desgastan"; a esto se le denominan amortización. La amortización de activos fijos intangibles se calculará según el tiempo de uso o explotación estimado. (Figueroa, 2020)

Con el pasar de los tiempos los activos de la empresa van perdiendo su valor y eso debe contabilizar dependiendo los años de vida que tenga ese activo.

Gastos Operativos

"En los gastos de operación se incluirán tanto los gatos de ventas como los gastos de administración. Los primeros son aquellos que la entidad realiza para poder comercializar los bienes o servicios que ofrece. Por su parte los gastos de administración son en los que se incurre para administrar las operaciones generales de la empresa." (Novelo, 2016).

Los gastos operativos o de operación hacen referencia al dinero que tiene que costear una empresa u organización para que se desarrollen las actividades. Un ejemplo de gastos es: los sueldos y salarios, el alquiler y la compra de suministros de la oficina.

Sueldos y Salarios

El gasto por sueldos se utiliza hora tras hora, pero sólo se paga a diario, por semana, por dos semanas o por mes. Al final del periodo contable, importe de tales partidas devengadas, pero no pagadas es un gasto y un pasivo" por lo tanto "si

el último día del periodo de pago de los empleados no es el último día del periodo contable, debe registrarse un gasto devengado (gastos por sueldos) y el pasivo relacionado (sueldos por pagar) mediante un asiento de ajuste. (Warren, Reeve, y Duchac, 2016)

El sueldo es una remuneración que se percibe de manera mensual por el desarrollo de un trabajo profesional en el caso del salario es un valor variable que se calcula en términos de producción y no incluye los beneficios sociales.

Gastos Administrativos

Los gastos de administración son todas las erogaciones que se incurren con el fin de que se logren los objetivos y metas. Aquí se consideran los relacionados con el personal que se encarga de la dirección o administración de la empresa, así como todas aquellas erogaciones que ellos mismos se vean en la necesidad de hacer para la realización de sus tareas cotidianas. (Novelo, 2016)

Todas las empresas sin importar su tamaño o a que se dediquen deben incidir en los gastos administrativos que se originan del giro del negocio estos gastos no pertenecen a un solo departamento y son necesario a la hora de liquidar la forma de funcionar y de organizar la entidad.

Costos de ventas

En términos generales la palabra que acompaña el término "Costo" corresponde al objeto de costo. En este orden de ideas, el "Costo de Ventas" debería reflejar el sacrificio de recursos incurridos para realizar una venta, esto es, no solamente el costo de producir el bien, sino todos los costos en los que tiene que incurrir una compañía para materializar su venta. (Acosta, Héctor Alejandro Garzón, 2016)

Muchas empresas venden bienes que han comprado o producido en el caso de que se los compren o se produzcan se deben incluir todo lo costos asociados en los bienes que son parte del inventario o del stock estos costos se los denomina gastos de un periodo en que la empresa luego los reconoces como ingresos por ventas.

Clasificación de los tributos

En la (Asamblea Nacional, 2018) Art. 6 del Código Tributario) señala que "los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumento de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y de desarrollo nacional; atenderán a las exigencias de estabilidad y progre-

so sociales y procurarán una mejor distribución de la renta nacional".

Una de la primordial diferencia que existen entre las 3 clases de tributos es el nivel obligatoriedad que presentan cada una por ejemplo los impuestos son absolutamente obligatorios, las contribuciones son unas obligaciones intermedias y las tasas pues son obligaciones bajas.

Finanzas Corporativas

Las finanzas corporativas "estudia todo lo relacionado con la obtención y gestión del dinero, tanto de fuentes internas como de fuentes externas y de otros valores de las empresas. Las finanzas tratan, por lo tanto, de las condiciones y oportunidad en que se consigue el capital, de los usos de este y de los pagos e intereses que se cargan a las transacciones en dinero. (Aranday, 2017)

Las finanzas corporativas son las que se relacionan con el estudio de las variables empresariales para ellos se toman decisiones de tipo económico mediante diferentes herramientas con la finalidad de crear un capital y hacerlo crecer el negocio.

Análisis Financiero

El análisis financiero nos ayuda a estudiar todos y cada uno de los resultados de la empresa separada en sus partes para después poder generar un diagnóstico integral del desempeño financiero de la misma. Con este estudio podemos distinguir cuáles fueron las causas del problema, y así poder tomar acciones correctivas. (Burguete, 2016)

El analisis financiero es un estudio que se realiza a la información mediante la utilizacion de los indicadores y ratios financieros para determinar cual es la situacion de la empresa en relación a la liqudez, solvencia, rentabilidad, endeudamiento, el nivel de cobranza y el de la rotacion del inventario.

Análisis Horizontal

En este sentido, la información financiera resulta de gran utilidad para la gestión eficiente de las compañías, y más aún, el análisis de esta condiciona la toma de decisiones de los directivos, enfrentados cada día a retos más exigentes (Rivera,J., 2018)

El análisis horizontal ayuda a calcular la variación absoluta y relativa que ha sufrido cada una de las partidas del balance o la cuenta de resultados en dos periodos, este análisis nos ayuda a observar los cambios que han sufrido una partida contable.

Razones o Indicadores Financieras

"A través del análisis de los indicadores financieros podremos brindar a la sociedad una herramienta en la cual nos permita saber cuál ha sido su desempeño en la toma de decisiones adecuadas en la selección de inversiones y prestación de fondos, cual es la estructura de capital que manejan." (Pincay, Tigrero, y Alcívar, 2017)

Los indicadores financieros son ratios utilizado en el área financiera con el fin de medor y de cuantificar tanto la realidad economica como financiera de una empresa y su capacidad para poder asumir las diferentes obligaciones que presenta de acuerdo al giro del negocio. Las razones financieras ayudar hacer comparaciones entre en un periodo y otro para luego tener las variaciones y el compartamiento que ha tenido durante el tiempo de estudio y a su vez hacer las proyecciones a corto y mediano plazo con los respectivos correctivos si hubieran que hacerlos.

Razones de Liquidez

"La liquidez de una empresa representa la agilidad que tiene para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas alcancen su vencimiento. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la organización, sino a su destreza para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes". (Freire,Gonza, Freire, Rodriguez, y Granda, 2016)

La liquidez es la capacidad que tiene una organizacion de convertir un activo en dinero en un periodo corto sin tener la necesidad de restringir el valor.

Análisis de rentabilidad

Normalmente expresan el beneficio obtenido en relación con otras cifras clave de los estados financieros (Atrill, 2014)

El análisis de rentabilidad es necesario para medir la capacidad que tiene una empresa para generar utilidades el objetivo es apreciar el resultado neto después de ciertas decisiones y políticas.

Metodología

El método que se usó para la presente investigación fue cualitativo, utilizando el método inductivo, el mismo que parte de lo general a lo particular, adicional se realizó se usó tres tipos de investigación:

El primero fue la observación directa y consistió en ver la documentación soporte de ciertas transacciones, archivos de documentos

para determinar cómo funcionaban los procesos de control interno.

La investigación documental, usando el estado de situación financiera y resultados integrales de los períodos 2018 y 2019, se determinó la aplicación de los gastos no deducibles y su relación con en el impuesto a la renta causado.

Entrevistas a empleados de la empresa: se entrevistó al Gerente General, Contador General y Asistente contable para conocer otros aspectos importantes en la determinación de costos y gastos no deducibles.

Resultados

Implementación de políticas

La implementación de políticas adecuadas para el tratamiento de los gastos operacionales tiene como finalidad la correcta aplicación de los gastos la empresa Quarzo S.A.; esto permitirá reducir sus gastos no deducibles y obtener beneficios fiscales para reducir la carga impositiva o por desconocimiento de las leyes que además afecten a la liquidez.

Antes de poder establecer una política para la empresa Quarzo S.A., es necesario tener en consideración la Ley Régimen Tributario Interno y su Reglamento de Aplicación que indica las condiciones generales para que los costos y gastos en los estados financieros sean deducibles, también es necesario revisar que existen transacciones que obligatoriamente necesitan ser registradas a pesar que generen costos o gastos no deducibles, es decir; en toda la contabilidad existen transacciones que no son deducibles de impuesto a la renta.

El departamento contable debe identificar la información que se registra diariamente en la contabilidad en base a los siguientes parámetros:

Tabla 2

Parámetros de revisión de gastos operacionales

Parámetros	**Artículo de la Ley**
Obtener, mantener o mejorar ingresos gravados del impuesto a la renta	LRTI Art 10.
Sustentados en comprobantes de venta válidos.	LRTI Art 10. # 1
Efectuar las retenciones en la fuente del impuesto a la renta, al momento de su pago o crédito en cuenta, lo que haya sucedido primero, en los casos que aplique.	RLRTI Art 35. # 8
Bancarización en pagos superiores a USD 1.000,00 incluidos impuestos.	LRTI Art 103.
Costo gasto sea efectivamente devengado durante el ejercicio económico	RLRTI Art 27. # 1
Documentación que demuestre la esencia económica de transacciones realizadas.	Código Tributario Art. 17

Nota: (Asamblea Nacional, 2018) *RALORTI, Código Tributario*

El objetivo de la implementación de políticas es justamente detectar la deducibilidad de los costos y gastos desde el origen de la transacción contable, tal como se manifestó en la entrevista al asistente contable, el cual, indicó que en cada transacción registrada se realiza la respectiva revisión de documentos soporte como facturas, liquidaciones de compra, entre otros. Esta revisión realizada no es suficiente debido a que la esencia económica prevalece en el momento de una Auditoría por el Servicio de Rentas Internas.

Políticas de Nómina a corto plazo

Conforme al hallazgo encontrado en el tratamiento, existe desconocimiento de los beneficios a largo plazo de las personas que ingresan a laborar en la compañía y que pueden afectar la razonabilidad de los estados financieros, la nómina de la empresa al no ser adecuadamente tratada puede ocasionar contingencias tributarias y laborales.

Los beneficios a corto plazo que se contabilizan en la compañía y que se debe revisar que se cumplan son:

- Remuneraciones deducibles únicamente respecto la parte que se haya aportado al Seguro Social (IESS).
- Beneficios sociales, indemnizaciones y bonificaciones pagadas a favor de empleados deducibles hasta el monto máximo previsto en la normativa legal.
- El empleador debe haber practicado la retención en la fuente del impuesto a la renta a los empleados bajo relación de dependencia en el caso que le corresponda.
- Entrega del Formulario 107 al trabajador cada año.

Políticas de nómina a largo plazo

En el Ecuador, la jubilación patronal y la bonificación por desahucio son beneficios laborales a largo plazo que no se contabilizan en los estados financieros. Porque desde el primer día de ingreso hasta que el trabajador se mantenga 25 años o más de servicio con el mismo empleador tiene derecho a recibir la jubilación patronal, esta provisión se la debe ir provisionando anualmente por medio de cálculos realizados por un Actuario debidamente calificado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Además, los trabajadores con más de un año de servicio con el mismo empleador tienen derecho al

desahucio que equivale al 25% de su último sueldo por los años de servicio, este cálculo también es realizado por un Actuario.

De acuerdo con el principio contable de devengado, todas las transacciones económicas se deben contabilizar en el momento en el que ocurren, independientemente del momento de pago, es decir; que se deben estimar los pasivos laborales conforme la NIC 19 o la sección 28 de las NIIF para Pymes, de esta forma, se determina el costo anual que una entidad debe revelar por concepto de estas provisiones y estos rubros son considerados como gastos no deducibles.

La política contable más adecuada para la compañía es:

- Registrar la provisión de Jubilación Patronal y Desahucio anualmente por medio de un Actuario debidamente calificado por la Superintendencia de Compañías.

Al revisar los estados financieros se evidenció que no se ha registrado estos beneficios provisionados que constituyen gastos deducibles, en base a los valores de estimados por en sueldos y salarios por $ 87.837,45 se estima que no se ha provisionado el gasto por desahucio y jubilación patronal por $10.000,00 aproximadamente.

Otros gastos no deducibles de impuesto a la renta

Existen otros gastos operacionales que son registrados como deducibles, pero al analizarlos conforme el artículo 35 del Reglamento de Aplicación de Ley Régimen Tributario Interno son considerados realmente como gastos no deducibles, estos son:

Tabla 3

Parámetros para identificación de gastos no deducibles

Gastos no deducibles para el cálculo del impuesto a la renta
1. Las cantidades destinadas a sufragar gastos personales del contribuyente y su familia, que sobrepasen los límites establecidos en la Ley de Régimen Tributario Interno y el presente Reglamento.
2. Las depreciaciones, amortizaciones, provisiones y reservas de cualquier naturaleza que excedan de los límites permitidos por la Ley de Régimen Tributario Interno, este reglamento o de los autorizados por el Servicio de Rentas Intentas.
3. Las pérdidas o destrucción de bienes no utilizados para la generación de rentas gravadas.
4. Las donaciones, subvenciones y otras asignaciones en dinero, en especie o en servicio que constituyan empleo de la renta, cuya deducción no está permitida por la Ley de Régimen Tributario Interno.
5. Las multas por infracciones, recargos e intereses por mora tributaria o por obligaciones con los institutos de seguridad social y las multas impuestas por autoridad pública.
6. Los costos y gastos no sustentados en los comprobantes de venta autorizados por el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención.
7. Los costos y gastos que no se hayan cargado a las provisiones respectivas a pesar de habérselas constituido.

Nota: (Asamblea Nacional, 2018) *LORTI*

Objetivos alcanzados

Se logró cumplir con el objetivo general ya que se analizó el efecto de los gastos operacionales en la razonabilidad los estados financieros.

En base a lo anterior con los objetivos específicos se verificó lo siguiente:

Respecto a "Describir las bases teóricas que sustentan los gastos operacionales y su repercusión en los estados financieros" en base a la normativa vigente de la Ley Régimen Tributario Interno y su Reglamento.

Respecto a "Determinar el impacto de los gastos operacionales en el estado de resultados integral" se ha logrado terminar que no existe un estudio actuarial registrado en los estados financieros conforme la NIC 19 por un valor aproximado de $10.000,00.

Respecto a "Establecer el registro adecuado de los gastos operacionales en los estados financieros" y en base a los instrumentos de investigación, se determinó que no existe una correcta revisión para determinar si existen gastos no deducibles en los estados financieros

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En el proceso de investigación del presente trabajo de titulación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

En la revisión tributaria de la empresa Quarzo S.A., al examinar los costos y gastos para determinar la deducibilidad de los gastos se encontraron hallazgos, se determinó que no se realiza adecuadamente el proceso de identificación y no se encuentran registrados los beneficios a empleados a largo plazo como jubilación patronal y desahucio, es decir; se registran gastos no deducibles que afectan a la presentación de los estados financieras y el cálculo del impuesto a la renta.

Una adecuada organización tributaria es un instrumento para aplicar al inicio del año y le permite establecer estrategias pueda deducir los gastos y planificar el pago del impuesto a la renta.

El objetivo del presente trabajo de investigación fue justamente dejar evidenciado que las compañías no realizan una organización tributaria del impuesto a la renta, esto afecta de manera negativa a la liquidez y rentabilidad, por no conocer la normativa vigente se generan este tipo de contingencias.

Recomendaciones

En concordancia con el análisis de la empresa Quarzo S.A y las conclusiones expuestas de se recomienda lo siguiente:

La empresa debe sustentar todas las transacciones con los comprobantes de ventas autorizados y aplicar las retenciones necesarias establecidas por el Servicio de Rentas Internas, luego revisar constantemente la esencia económica de las transacciones con la Ley de Régimen Tributario Interno, Reglamento y otras normas o resoluciones que rigen a los costos y gastos, esto permitirá que todos los costos y gastos incurridos poder deducirlos para evitar infracciones tributarias.

Las compañías deberían como política de control interno implementar mensualmente el análisis de los estados financieros para evaluar si se ha incurrido en el período para determinar cómo están afectando a las operaciones de la compañía en la presentación del impuesto a la renta global.

Referencias Bibliográficas

Acosta, Héctor Alejandro Garzón. (2 mayo de 2016). *Legis Comunidad Contable.*

Aranday, F. R. (2017). *Finanzas* . Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Público.

Asamblea Nacional. (2018). *Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI).* Quito: Lexis.

Asamblea Nacional. (2018). *Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno.* Quito : Lexis.

Atrill, P. (2014). *Análisis financiero: enfoques en su evolución.* Colombia.

Bañuelos, Rivera y Garcia. (2016). *Análisis y Normatividad Contable básica aplicable a las partidas que conforman los Estados Financieros en una sociedad mercantil.* México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Burguete, A. C. (2016). *Análisis Financieroa.* Mexico.

Figueroa, L. (2020). *Guía Metodológica: Contabilidad Básica.* Quito: Insituto Superior Tecnológico Japón.

Freire,Gonza, Freire, Rodriguez, y Granda. (2016). Razones Financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables, 10.*

Fuentes. (2017). *Estados Financieros Básicos.* México: Ediciones Fiscales ISEF .

Gaitán, R. E. (2017). *Estados Financieros Básicos Bajo NIC/*

NIIF. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Novelo, J. O. (2016). *Análisis de Estados Financieros*. . México: UNID.

Pincay, Tigrero, y Alcívar. (2017). Análisis de los indicadores financieros de los principales bancos privados del Ecuador. *Revista de Negocios & PYMES , 54*.

Rivera,J. (5 de ABRIL de 2018). *Analisis Financiero Enfoque en su evolución*. Colombia. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6676021.pdf

Warren, Reeve, y Duchac. (2016). *Contabilidad Administrativa*. México: Cengage learning Editores .

2. Emprendimiento femenino: una forma de combatir la violencia de género

Female entrepreneurship: a way to combat gender violence

María del Pilar Viteri Vera
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-3520-9424
maria.viterive@ug.edu.ec

Resumen

A decir de la OMS la violencia de género afecta al 35% de las mujeres a nivel mundial, en Ecuador para 2019 el 65% de mujeres ha sido víctima de algún tipo de violencia en su vida. Según la CEPAL en América Latina y el Caribe el 28,6% de mujeres depende de otras personas para vivir lo que evidencia la falta de autonomía económica femenina a pesar de dedicar al trabajo no remunerado entre el 16 % y el 56% más que los hombres. Estas cifras muestras la situación vulnerable de sufrir distintos tipos de violencia de género. La inclusión de las mujeres en los espacios de emprendimiento femenino permite descubrir sus destrezas para ser más productiva, destacando su actitud propositiva que moviliza la matriz productiva y genera espacios equitativos y solidarios que les permitan conseguir una autonomía económica para generar sus propios ingresos fruto del trabajo remunerado en igualdad de condiciones en relación a sus pares hombres a través de nuevos paradigmas relativos a la autonomía individual. El objetivo investigativo está enfocado en determinar cómo el emprendimiento femenino es un importante aliado para combatir la violencia de género. La investigación se basa en el análisis bibliográfico y documental de diversos estudios previos que permiten profundizar y comparar resultados, atendiendo a una metodología cualitativa y cuantitativa que permite describir el objeto de estudio. Los hallazgos investigativos muestran que las actividades emprendedoras de las mujeres no son producto exclusivo de la necesidad, las mujeres aprovecharon las oportunidades que se les presentaron, observando posibilidades de negocios basadas en acciones empresariales influenciadas por la percepción individual de oportunidades y el desarrollo de las habilidades vinculadas con la educación, experiencia en el negocio, liderazgo, o simplemente habilidades de inicio, lo que les permite, poco a poco, ir ganando la lucha a la violencia de la cual son

víctimas.
Palabras Claves: emprendimiento; empoderamiento; mujeres; violencia; negocio.

Abstract

According to the WHO, gender violence affects 35% of women worldwide; in Ecuador, by 2019, 65% of women have been victims of some type of violence in their lives. According to ECLAC in Latin America and the Caribbean, 28.6% of women depend on other than themselves for their livelihood, which shows the lack of female economic autonomy despite the fact that they dedicate between 16% and 56% more to unpaid work than men. These figures show the vulnerability of women to different types of gender-based violence. The inclusion of women in the spaces of female entrepreneurship allows discovering their skills to be more productive, highlighting their proactive attitude that mobilizes the productive matrix and generates equitable and supportive spaces that allow them to achieve economic autonomy to generate their own income from paid work on equal terms in relation to their male peers through new paradigms related to individual autonomy. The research objective is focused on determining how female entrepreneurship is an important ally in the fight against gender violence. The research is based on the bibliographic and documentary analysis of several previous studies that allow to deepen and compare results, following a qualitative and quantitative methodology that allows to describe the object of study. The research findings show that women's entrepreneurial activities are not the exclusive product of necessity; women took advantage of the opportunities presented to them, observing business possibilities based on entrepreneurial actions influenced by the individual perception of opportunities and the development of skills linked to education, business experience, leadership, or simply start-up skills, which allows them, little by little, to win the fight against the violence of which they are victims.
Keywords: entrepreneurship; empowerment; women; violence; business.

Introducción

La violencia de género nace de las desigualdades donde sistemas de opresión coartan los derechos de las mujeres y les impiden gozar de las mismas oportunidades que sus pares hombres. El Gobierno Ecuatoriano a 2019 realizó una encuesta donde determinó que el 65% de las mujeres han experimentado en sus vidas algún tipo de violencia basada en género.

Aunque la violencia de género se ve reflejada en varios ámbitos. Para efectos de esta investigación se tomará en consideración la violencia que se produce por la desigualdad, inequidad y/o exclusión que, dentro de los espacios de desarrollo económico, son víctimas las mujeres, a saber, espacios de participación económica – laboral y dentro de estos el emprendimiento femenino y como este constituye un medio por el cual puede hacerse frente a la problemática de la violencia de género. Esta forma de violencia de género dentro del ámbito laboral que ofrece mejor salario, puestos y oportunidades a los hombres es vencida a través del emprendimiento femenino que al desarrollarse de forma adecuada contribuye a generar espacios de igualdad de oportunidades que benefician la calidad de vida de las sociedades (Bleger, 2021).

Kobeissi (2010) estudia la importancia del emprendimiento para el crecimiento económico, en su estudio examinó cinco variables relacionadas con el género, tomando la evidencia de cuarenta y cuatro países desarrollados y en desarrollo; estas variables fueron: educación, alcance de las actividades económicas, proporción de ingresos, empoderamiento, y, tasa de fertilidad; encontrando que las mujeres que trabajan por cuenta propia mantienen mejores niveles educativos que el promedio, y a medida que participan en actividades económicas ganan experiencia y confianza en ellas. Sus resultados sugieren que cuanto mayor sea el diferencial salarial en el trabajo, mayor será el nivel de mujeres empresarias; igualmente sucede con la discriminación que sufren, sobre todo si pertenecen a grupos vulnerables como las indígenas, ya que se considera que las mujeres que generan su autoempleo lo hacen como una forma para evitar la discriminación.

Por otro lado, los emprendimientos femeninos fomentan la economía social y solidaria que incrementan el desarrollo comunitario estimulando la inclusión social y económica de las mujeres que luchan contra las barreras psicológicas, culturales y económicas que históricamente se han impuesto contra el sexo femenino. El emprender en actividades remuneradas es una forma de liberación de patriarcado y sus

consecuencias de violencia de género (Acosta, Zambrano, y Suárez , 2017).

Es importante mencionar que ayudar al emprendimiento femenino no debe ser visto como una actividad meramente asistencial. Ubicar la importancia de las dificultades afines a cada mujer provee en buena medida la consecución de los objetivos sostenibles y sustentables. El empoderamiento económico viene de la mano del empoderamiento social, donde es necesario mencionar las limitaciones que en muchos casos afectan el desarrollo de autoestima y auto concepto saludable, que fomente la igualdad de género, que permita pasar de un emprendimiento originado en la subsistencia para ubicarse en un emprendimiento rentable basado en la autoconfianza de lo que se es capaz de conseguir, mantener y crecer a lo largo del tiempo (Organización Internacional del Trabajo , 2011).

Revisión de la literatura

El término emprendedor se relaciona históricamente con el francés *entrepreneur* que representaba a aquellas personas con carácter aventurero que viajaban a América para descubrir nuevas oportunidades. Pasando el tiempo, el emprendedor se situó como aquella persona innovadora, dispuesta a abrir nuevos mercados, introducir nuevos productos o servicios; de mentalidad abierta a enfrentarse a lo desconocido, de ganar, de conquistar e ir disfrutando de aprovechar de nuevas circunstancias (Blancas, Mejia, y Llanos, 2017).

Las concepciones del emprendedor surgen desde los inicios de la vida humana, sin embargo, se encuentra científicamente documentadas en forma más precisa desde la escuela clásica del siglo XIX cuando se establecía como emprendedor a aquel individuo que era capaz de influir no solo en el mismo sino en la comunidad donde interactúa; para el periodo 1911 - 1942 en la escuela Schumpeteriana surge la llamada destrucción innovativa que junto con los preceptos de la escuela Austriaca 1992 – 1962 introduce la incertidumbre que afecta a un individuo que va respondiendo a señales propias de un mercado; a fines del siglo XX Drucker y Stevenson centran sus estudios en la constante búsqueda de oportunidades para crear riquezas (Castiblanco, 2013). Así, con el paso del tiempo el emprendimiento se ve reflejado en el quehacer de una persona innovadora dispuesta a introducir nuevos o mejorados productos o servicios en mercados nuevos y tradicionales manejando procesos administrativos que se orienten al desarrollo de habilidades empresariales efectivas y eficientes (Schumpeter, 1942).

Relacionar el género con el emprendimiento implica la interrelación de las variables educativas, actividades económicas, renta percibida, el nivel de empoderamiento de los individuos, el tamaño de las familias, entre otras. Así, las mujeres con mayor acceso a la educación tienen un mejor auto concepto de sí mismas y desarrollan habilidades que les permiten emprender, sin embargo la realidad salarial toma importancia, a mayor brecha salarial mayor serán los deseos de emprender (Kobeissi, 2010).

Los emprendimientos femeninos tienen características que los diferencian claramente de los masculinos donde, el ejercicio del poder producido por el patriarcado realiza la histórica división del trabajo en términos de identificación sexual, de tal forma que se divide al mercado laboral en base al género, a saber, el mercado laboral horizontal y vertical, donde el primero se relaciona al nivel de jerarquía y retribución económica relacionada a los sueldos y salarios; por otro lado el mercado laboral horizontal se relaciona al ejercicio propio de las actividades ocupacionales (Castiblanco, 2013).

Los sectores feminizados relacionados tradicionalmente a las tareas domésticas y el cuidado de la familia saltan la barrera de las unidades familiares a las unidades del emprendimiento, estos emprendimientos femeninos se involucran en actividades relacionadas a las tareas manuales, limpieza, educación y salud. Dentro de las jerarquías laborales las barreras de acceso a altos niveles representan un reto para el sector femenino (Arango, 2004).

Los emprendimientos femeninos generalmente tienen una relación directa con actividades relacionadas a cubrir los gastos familiares, muchos de ellos deben atravesar por circunstancias que ponen a prueba su sostenibilidad en el tiempo, uno de ellos es la falta de apoyo financiero y de la incertidumbre de percibir rentas fijas, lo que impide invertir en la expansión del negocio. En este punto es interesante mencionar que las mujeres que desarrollan su propio autoempleo remunerado lo utilizan como un medio para no ser víctimas de discriminación, la cual ya es una forma de violencia. (Contreras, Vargas, Cruz, y Serrano, 2020)

Problemática de la violencia de género en los emprendimientos femeninos

Según el programa de las Naciones Unidas para el desarrollo la violencia de género impide que

las mujeres hagan ejercicio pleno de los derechos sociales, económicos y políticos inherentes a todos los seres humanos (PNUD, s/f). La Organización de las Naciones Unidas define a la violencia contra la mujer como todo tipo de acto de violencia que desemboca en daños a la integridad física, psicológica, sexual de las mujeres, lo que incluye a las amenazas, coacciones y privaciones del ejercicio de la libertad en forma pública o privada (ONU, 1993). La violencia contra las mujeres es una de las principales barreras para el empoderamiento femenino siendo los estereotipos y prácticas culturales patriarcales las que influyen en forma directa en el ejercicio pleno del dominio del hombre hacia la mujer (ONU Mujeres, s/f).

Cuando una mujer comparte el cuidado del hogar para iniciar emprendimientos, inicialmente la sociedad con enfoque patriarcal las observa y juzga como disruptivas del orden social establecido, generalmente estas mujeres utilizan sus saberes ancestrales aprendidos dentro del entorno del cuidados del hogar y la familia lo que dificulta el logro de objetivos empresariales caracterizados por bajos niveles de ganancias pero a pesar de esto la búsqueda de independencia encuentra la fuerza mental para vencer modelos de dominación masculina.

Modelos patriarcales inmersos dentro del mercado laboral discriminan a las mujeres en aspectos básicos relacionados con: (1) salarios, (2) acceso, y, (3) promoción. Sobresale el micromachismo dentro del ámbito laboral el mismo que ignora o devalúa la participación de las mujeres en reuniones de trabajo y se atreve incluso a justificar su inexistencia dentro la ocupación de puestos de dirección, situación que se agrava en empresas pymes o pequeñas. La OIT incluye como uno de los pilares a considerar para combatir la violencia de género en el ámbito laboral a la visibilización de la economía informal, caracterizada por escazas medias de control, y que se emplea en gran medida a mujeres, las que son víctimas de sistemas de explotación (Compromiso empresarial, 2016).

Una forma de intervención frente a la violencia de género implica aspectos relacionados con la concientización de las involucradas con miras a empoderarlas de tal forma que las propias víctimas enfrenten la responsabilidad del cuidado de su vida y seguridad (Guarderas, 2015). La violencia de género al ser vista como un mecanismo de control por parte del hombre hacia la mujer es considerada natural por lo que el libre ejercicio de esta es tolerado y en muchos casos justificada como forma de educación (Guarderas, 2015).

Es importante también mencionar a la violencia sistémica, aquella que se manifiesta de forma corriente en el medio social, a saber, dentro de las relaciones, esta limita el desarrollo del emprendimiento no solo de mujeres sino también de hombres. En el caso de las mujeres, las desigualdades y las condiciones precarias impulsan a buscar diversas actividades que les permitan mejorar sus condiciones de vida, donde encuentre un sentido histórico legítimo a su actividad laboral (Blancas, Mejia, y Llanos, 2017).

Retos

Los emprendimientos femeninos en general son pequeños, menos rentables, menos eficientes y crecen en forma lente con el paso del tiempo (BID, 2015). Dejando a un lado las dificultades de carácter financiero, existe un reto de fondo que afecta los emprendimientos femeninos, a saber, el tener referentes. Visibilizar a mujeres empresarias triunfadoras, mujeres que se encuentran en puestos directivos, mujeres que a pesar de las dificultades económicas y educativas han triunfado, son referentes que visibilizan a las emprendedoras exitosas. Todo tipo de medio que permita visibilizar a las mujeres que están triunfando es sin duda la inspiración para que otras sigan sus pasos (Catucci, s/f).

El empoderamiento económico y empresarial de las mujeres permite edificar sociedades más prósperas e inclusivas, donde los emprendimientos no solo sean productos de las necesidades del día a día sino de las oportunidades que se presenten, dejando a un lado los estereotipos de género que ralentizan el emprendimiento femenino. Es por ello que el "modelo de intervención para el desarrollo emprendedor de las mujeres" propuesto por la Organización Internacional del Trabajo invierte recursos en miras de empoderar a las mujeres y sus emprendimientos, quienes son muy eficientes en el manejo de los recursos financieros dentro y fuera del hogar (CAF - Banco de Desarrollo de América Latina, 2019).

La igualdad de género aborda aspectos igualitarios de derechos, responsabilidades, oportunidades, trato y valoración de masculinidades y feminidades en todos los ámbitos del quehacer humano y en forma específica dentro del ámbito laboral, abarcando derechos, responsabilidades, oportunidades, carga laboral, toma de decisiones e ingresos igualitarios (Organización Internacional del Trabajo, 2011). Dentro del emprendimiento femenino se incluyen características propias del

emprendimiento que estén ligadas con el trabajo en forma continua y sostenible a lo largo del tiempo que pueda medirse por periodos anuales y que el trabajo sea por y para sí mismas, estas características otorgan a la mujer oportunidades laborales que no solo son estable sino también marcan espacios de seriedad y formalidad (Marchán, 2019).

Es importante mencionar que dentro de los siete principios para el empoderamiento de las mujeres se encuentran (1) el establecimiento de liderazgo empresarial que promueva la igualdad de género, e, (2) implementación del desarrollo empresarial, cadenas de suministro que fomenten el empoderamiento de las mujeres (BID, 2015). El programa de las Naciones Unidas para el desarrollo fomenta el empoderamiento económico de las mujeres como una vía para conseguir la igualdad de género y el desarrollo económico sostenible y sustentable ayudando a los gobiernos en el desarrollo de planes económicos basados en políticas de protección con enfoque en género que permita el acceso femenino a empleos y recursos encaminados a mejorar la calidad de vida (PNUD, s/f).

Metodología

La investigación se basa en el análisis bibliográfico y documental de diversos estudios previos para profundizar y comparar resultados, atendiendo a una metodología cualitativa y cuantitativa que describe el objeto de estudio. Se utilizó el método teórico analítico y sintético lo que permitió deconstruir para posteriormente reconstruir haciendo distinciones y diferencias para aterrizar en la homogeneidad y semejanza (Lopera, Ramírez , Zuluaga, y Ortiz, 2010). El tipo de investigación empleada es descriptiva, esta otorgó al estudio especificaciones de características particularmente relevantes, evaluando al fenómeno a investigar desde diversas perspectivas. Se recurre a las fuentes secundarias como medio para recopilar la información, estas fuentes, hacen alusión a la situación del emprendimiento femenino abarcando aspectos relativos a su problemática y continuidades. Se reporta información de primera mano contenida en libros, revistas, sitios web e informes de organismos de reconocida solvencia científica en el emprendimiento femenino (Hernández Sampieri, Fernández, y Baptista, 2014)

Resultados

La situación del emprendimiento femenino en Latinoamérica ocupa la mayor proporción de mujeres inmersas, una de las razones primordiales que fundamenta esta

circunstancia es la brecha salarial marcada por la desigualdad, donde hombres y mujeres trabajan en condiciones similares pero las mujeres perciben una menor remuneración y limitaciones de acceso a altos cargos. Cansadas de esto muchas mujeres deciden empezar sus propios negocios, un ejemplo de ello es Ecuador donde alrededor de la tercera parte de mujeres que pertenecen al grupo etario entre los 18 y 64 años muestran interés en desarrollar sus propias ideas de negocio (Bleger, 2021).

Estudios realizados muestran que los hombres se muestran más optimistas que las mujeres al momento de invertir tiempo y recursos para hacer crecer sus negocios, generar nuevos empleos y producir nuevos productos; el optimismo al cual se hace relación pudiera estar enfocado desde la perspectiva del pensamiento patriarcal que fomenta la violencia de género en la cual es el hombre quien asume las actividades productivas mientras que la mujer está enfocada al ámbito doméstico y al cuidado del fruto de las actividades reproductivas (Olaz y Ortiz , 2013). Algunas limitaciones para el crecimiento de empresas lideradas por mujeres en América Latina y el Caribe se muestran en la tabla 1.

Tabla 1

Limitaciones para el crecimiento de empresas lideradas por mujeres alc

Limitaciones	Tipos
Acceso a créditos	70% Pymes de mujeres que necesitan financiamiento no lo han recibido al tiempo adecuado.
Educación	Las mujeres tienen limitada capacitación y formación en áreas empresariales.
Acceso a mercados y redes	Limitado conocimiento de otros emprendedores(as) que sirvan de inspiración, asesoramiento y contacto.

Fuente: (BID, 2015)

Un estudio hecho por Kargwell caracterizó las mujeres emprendedoras como de grupos etarios jóvenes, con un nivel educativo medio – superior, así como de poseer algún tipo de experiencia laboral, las áreas en las que los emprendimientos femeninos encuentran un nicho son en su mayoría el comercio seguido de las actividades de manufactura y en una menor proporción los servicios varios. El lector podrá apreciar que estas actividades tradicionalmente están ejercidas por mujeres esto debido a que, en gran parte se relacionan a los oficios derivados de la atención a los hogares. Marcándose la brecha laboral que ubica a las mujeres dentro de las ciencias de las humanidades. Mientras que los hombres en las áreas de tecnologías e ingenierías. Las motivaciones entre mujeres y hombres emprendedores también marcan una diferencia, mientras que para las mujeres buscan generar ingresos aprovechando el tiempo de ocio mientras que los hombres emprenden en busca de independencia económica (Kargwell, 2012). Algunos factores que influyen en emprendimientos femenino se muestras en la tabla 2.

Tabla 2

Factores que influyen en el emprendimiento femenino

Influencias	Tipos
Anteriores o de Base	Familiares, factores genéticos, tasas de fertilidad, habilidades, destrezas, conocimientos.
Organización incubadora	Naturaleza de la empresa donde se ha desarrollados actividades empresariales.
Ambientales	Condiciones económicas, de financiamiento y servicios soporte, brechas salariales por genero

Fuente: (Castiblanco, 2013).

Las mujeres emprendedoras promueven el crecimiento macroeconómico, una mirada en América Latina y el Caribe muestra que en decenio 2000 – 2010 el crecimiento de los ingresos femeninos permitió que la pobreza extrema se reduzca en un 30%, esto en parte porque las condiciones de vida de las familias mejoran pues las mujeres contribuyen a que los hogares cuenten con más alimentos, atención médica y educación (BID, 2015). Las contribuciones y limitaciones de las mujeres en la economía se muestran en la tabla 3.

Tabla 3

Contribuciones y limitaciones de las mujeres en la economía

Contribuciones	Limitaciones
Productoras de alimentos.	Igualdad de remuneración.
Gerentes de recursos naturales.	Oportunidades de trabajo decente.
Cuidadoras de niños y ancianos.	Derechos de propiedad y herencias.
Emprendedoras y empleadas en empresas.	Accesos y control de tierras.
Creadoras de Resiliencia de las comunidades ante el cambio climático y los desastres.	Acceso a servicios financieros y obtención de créditos.

Fuente: (PNUD, s/f)

En Ecuador en el periodo 2013 el Programa Regional ComVoMujer-GIZ indicó que la violencia producto de las relaciones de pareja afecta a las mujeres microempresarias en aspectos relacionados con la descapitalización y costo de oportunidad. En ese estudio se obtuvo como hallazgo que cerca del 86.4% de microempresarias no recibieron ingresos al no laborar como consecuencia de la violencia de la que fueron víctimas, esto sumado a los gastos para cubrir los estragos físicos y/o emocionales (alrededor de $185 anuales por cada mujer) (Marchán, 2019).

La Organización Internacional del Trabajo indica que desde el periodo 2014 la participación empresarial femenina ha ido aumentando a nivel mundial. Es interesante mencionar que en EEUU las mujeres son propietarias de al menos el 25% de las empresas, en Canadá las mujeres participan en más del 60% de las nuevas empresas, Finlandia 30%, Suecia 25%, Francia 21%. En el área latinoamericana entre el 25% y el 35% de las empresas son dirigidas por mujeres (Marchán, 2019). La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) mostró que la escaza capacitación y financiamiento a mujeres afecta el emprendimiento femenino, en el periodo 2016 las cifras de inversión de riesgos muestran que solo el 2,52% del total de dinero invertido estaba relacionado con empresas dirigidas por mujeres (Martínez, 2021).

En Ecuador, en noviembre 23 de 2019 se realizó una feria que visibilizó los emprendimientos de 30 mujeres víctimas de la violencia de género, ellas encontraron a través de la creación de sus emprendimientos el escape de la violencia de la que eran víctimas, y es que, tal como lo indica la ONU Mujeres, cuando incrementa el número de mujeres trabajadoras las economías estatales crecen aceleradamente, y, las unidades familiares al contar con mayores ingresos modifican sus patrones de gasto lo que benefician directamente a los hijos (El Comercio, 2019). Más de 750.000 mujeres ecuatorianas para el año 2019 (dentro de este grupo el 87% son madres) gozan de independencia económica a través del ejercicio de actividades relacionadas a las ventas directas, constituyendo, para quienes sufrían de violencia de género, el aliciente que permitió erradicar la violencia intrafamiliar en sus vidas (Presidencia de la República del Ecuador, s/f).

En Brasil el proyecto Mulher Emprendedora apunta a mejorar aspectos relacionados con la inclusión de género en el ámbito laboral y a la violencia intrafamiliar que, por la pandemia Covid-19, ha afectado en forma drástica al

empleo y emprendimiento femenino, aumentado incluso las horas de trabajo doméstico debido al cierre de espacios educativos. Este proyecto relaciona aspectos relativos con la independencia económica, el auto concepto y la autoestima, los que constituyen el pilar fundamental de un emprendimiento femenino sostenible frente a las adversidades. Para ser una emprendedora femenina que perdure en el tiempo y en el espacio hay que cambiar la forma de verse a sí misma, recuperando lo que se denomina el valor para soñar (Libertun, et al., 2021).

En México la organización internacional Makesense acompaña a emprendedoras no solo en aspectos relacionados a los contenidos académicos sino también al empoderamiento social y emocional con miras a erradicar la violencia de género (Expok, 2019). Se puede citar como ejemplo el proyecto dirigido a las usuarias de Bizitegi, que apunta a fortalecer la inclusión social partiendo del empoderamiento desde una perspectiva de género desarrollando al empoderamiento desde la identidad, autoestima, auto concepto, autonomía, autodefensa, visualizando ejemplos de lucha y realización. Realizar estas labores desde la perspectiva de género permite comprender la cuestión del "porque" existe la exclusión y violencia hacia la mujer (Euskalit, s/f).

En Chile el proyecto Germina del Programa Innova FOSIS, apoya a mujeres que han sido víctimas de violencia sin independencia económica, este proyecto recrea y formaliza emprendimientos que generen independencia económica el cual otorga autonomía, la cual es indispensable para romper con el circulo de violencia del cual son víctimas (Ministerio de la mujer y la equidad de genero, 2020).

Los programas de emprendimiento para prevenir la violencia contra las mujeres pueden abordarse desde las perspectivas de dos variables: (1) emprendimiento; y, (2) violencia de género. Estableciéndose objetivos que permitan: proponer, sensibilizar y fortalecer el auto concepto, la autoestima, las habilidades y destrezas de las mujeres , las mismas que junto con estrategias definidas en base a las características particulares del objeto de estudio permitan desarrollar un plan de acción que integre talleres, cursos, conferencias que fomenten habilidades blandas, gestión empresarial y productiva, las que, son continuamente monitoreadas con asesorías técnicas y de evaluación para conseguir la continuidad y sostenibilidad de los emprendimientos guiados (Arias, 2020).

En 2016 GEM manifestó que los tipos de emprendimiento suelen darse por (1) oportunidad, y, (2) necesidad; sin embargo también existe el "emprendimiento social" los cuales consiguen fusionar las bondades de los negocios en la generación del bienestar social (González P. , Emprendimiento liderado por mujeres, empoderamiento económico y violencia desde una análisis cuantitativo, 2018).

En un estudio realizado en Chile durante el año 2018 basado en el impacto de la violencia en los emprendimientos liderados por mujeres se estableció que existe una correlación entre las variables objeto de estudio, el hallazgo investigativo reportó que al año Chile dejó de obtener el equivalente al 0,23% de su producto interno bruto de 2017 producto de esta relación, lo que afecta en forma directa el crecimiento y sobrevivencia de los emprendimientos femeninos, los cuales fomentan el crecimiento del país a través de la generación de puestos de trabajo. Un aspecto novedoso de este estudio es que el emprendimiento mismo se constituye en causa de violencia debido al descontento de la pareja al observar el tiempo que la emprendedora destina a sus negocios y por las relaciones interpersonales que maneja con clientes o proveedores, los que se manifiestan en celos; esto aunado a los enojos y resentimientos cuando la mujer emprendedora empieza a generar mayores ingresos lo que incluso, ha llevado a que las mujeres disminuyan su ritmo de trabajo y con esto sus ingresos con tal de no generar estas tensiones en el hogar (González P. , Emprendimiento liderado por mujeres, empoderamiento económico y violencia desde una análisis cuantitativo, 2018).

El Ecuador, en 45 sectores de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas desde el año 2015 se desarrolla el proyecto "Mujer Emprendedora" el que tiene como objeto prevenir la violencia, beneficiando aproximadamente a 1200 mujeres cada año, trabajando desde las emociones y autoestima, pasando hacia las actividades relacionadas con el emprendimiento y negocios. Empoderar a las mujeres víctimas de violencia ofreciéndoles alternativas de independencia económica a través de emprendimientos basados en el desarrollo de sus habilidades, ha otorgado un sentido de logro y de mejoramiento de la calidad de vida de las beneficiarias que consiguen romper el círculo de la violencia a la que por años han sido víctimas, mejorando así su calidad de vida y la de sus familias (GAD Santo Domingo de los Tsáchilas, 2019).

En Ecuador en 2019 el total de emprendedores estuvo constituido

en un 46,5% por mujeres, sin embargo, son los hombres quienes en mayor proporción sostienen sus emprendimientos por periodos de tiempo superiores a los 3,5 años. Los hombres disponen de una mayor confianza de su propia capacidad para emprender, esto unido a su menor temor al fracaso lo motiva a iniciar sus emprendimientos con un mayor ímpetu empresarial. En el caso de la mujer la motivación va ligada a: (1) escasez de empleo 86,3%; (2) tradición familiar 36,9%; (3) acumulación de riqueza 35,4% (GEM, 2020). La participación por etapas de emprendimientos femeninos en Ecuador se muestra en la tabla 4.

Tabla 4

Participación de emprendimientos femeninos ecuatorianos por etapas

Periodo	**Emprendimientos**		
	Nacientes (%)	**Nuevos (%)**	**Establecidos (%)**
2014	47.30	60.40	39.50
2015	48.00	51.10	39.90
2016	45.80	52.70	47.90
2017	47.70	60.10	45.70
2019	45.50	47.70	38.00

Fuente: (GEM, 2020)

En 2020, hay seis economías en las que el nivel de emprendimiento femenino supera al masculino: todas ellas son de Asia Central y Oriental o de Oriente Medio y África. Las proporciones más bajas de emprendimiento femenino con respecto al masculino se dan en Italia, India y Egipto. En cada uno de ellos hay aproximadamente tres hombres que inician o dirigen una nueva empresa por cada mujer que hace lo mismo. En estas economías la escasa participación de las mujeres reduce los niveles generales de emprendimiento. En África más de la mitad de las mujeres adultas de Angola inician un nuevo negocio.

En las economías latinoamericanas una de cada cinco mujeres inicia o dirigen un nuevo negocio. Aumentar la participación femenina en la actividad empresarial podría crear miles de nuevas empresas, lo que supondría un aumento significativo de los puestos de trabajo y de los ingresos. Es interesante notar que las tasas de emprendimiento femenino aumentaron en al menos 10 puntos porcentuales en tres economías: Omán, Colombia y Panamá. Lamentablemente hay indicios de que la proporción de mujeres que inician o dirigen un nuevo negocio en 2020 ha disminuido mucho más que la de los hombres, la razón aparente se relaciona con el trabajo que las mujeres deben realizar en casa y la educación que ha tenido que sobrellevar con los hijos en tiempos de pandemia por Covid-19 (GEM, 2021).

Las proyecciones para el año 2025 indican que si dentro del mercado laboral la brecha por género se cierra, el producto interno bruto global se incrementaría en aproximadamente doce billones de dólares (CIPPEC, s/f). En relación de la brecha laborar por disparidad de género, surge una situación que llama la atención, esto debido a que, al comparar la remuneración promedio que corresponde a un mes entre hombres la brecha es de aproximadamente entre el 20% y el 35%, sin embargo con la remuneración que se percibe por hora de trabajo la brecha es casi imperceptible (CIPPEC, 2021). Ecuador planea a partir del año 2021 fortalecer el empoderamiento económico femenino el cual ofrecerá un enfoque de género a la innovación financiera ecuatoriana incluyendo aspectos que combatan todo tipo de violencia de género. Una de las metas ecuatorianas es la de construir un enfoque de género dentro de la agenda productiva nacional (ONU Mujeres, 2021).

Conclusión

El emprendimiento femenino surge como una necesidad de obtener una igualdad en el ámbito laboral debido a que a través de los años los hombres han sido los protagonistas del mercado laboral. Este escenario está cambiando, en Latinoamérica las mujeres se están empoderando de ambiciones profesionales las que las incentivan a llevar a cabo negocios concretos que generalmente están orientados hacia las líneas empresariales tradicionales lo que es producto de las desigualdades que ofrecen a las mujeres condiciones de vida y trabajo limitados (Bleger, 2021).

El espíritu empresarial es un fenómeno global en diversos grados. Dado que el espíritu empresarial es

un acto individual que tiene lugar en un entorno social. Las desigualdades dentro del mundo laborar generan espacios de exclusión e inequidad, en la mayoría de los países las mujeres consiguen ganar entre el 60% - 75% de la remuneración que perciben los hombres. Las mujeres generalmente realizan actividades de baja productividad, en sectores informales. Si la brecha salarial se superara las mujeres aumentarían sus ingresos lo que generaría ingresos globales de alrededor de 17 millones de dólares. Otro aspecto que limita la participación de las mujeres en el ámbito laboral está representado por la atención a las responsabilidades relacionadas al cuidado familiar, en este punto es interesante mencionar que el tiempo que dedican al ocio las mujeres es significativamente menor que el de los hombres, en gran parte debido a las múltiples tareas domésticas no remuneradas (ONU Mujeres, s/f).

El empoderamiento femenino ofrece soluciones no solo a las mujeres que cuentan con cierto nivel de estudios académicos, beneficia a diversos orígenes de mujeres, a saber, rurales, migrantes, con escaza o ninguna educación (ONU Mujeres, s/f). Al aumentar la participación de las mujeres en la economía de forma directamente proporcional las economías de los países crecen, modificando el patrón de gasto que contribuye a mejorar la calidad de vida de las familias. Las empresas también se benefician, de hecho, aquellos negocios donde tres o más mujeres desempeñan puestos ejecutivos altos desarrollan altos niveles de desempleo relacionados con la eficacia empresarial.

Al aumentar la participación de las mujeres en la economía de forma directamente proporcional, las economías de los países crecen modificando el patrón de gasto que contribuye a mejorar la calidad de vida de las familias. Las empresas también se benefician, de hecho, aquellos negocios donde tres o más mujeres desempeñan puestos ejecutivos altos desarrollan altos niveles de desempleo relacionados con la eficacia empresarial. El poder de la innovación y la tecnología aportan en la lucha para reducir con miras a eliminar la violencia de género (BID, 2021).

El permitirles a las mujeres acceder al emprendimiento de un negocio motivando su autoempleo no sólo ayuda al mejoramiento de su condición económica también las mantiene activas física y mentalmente y, desde el punto de vista psicológico y emocional, les da un sentido de logro que conlleva el sentimiento de importancia y valoración propia, lo que al fortalecerlas sirve como un escudo frente a la violencia de genero

(Arias, 2020).

Referencias Bibliográficas

Acosta , B., Zambrano, S., y Suárez , M. (2017). Emprendimiento femenino y ruralidad en Boyacá, Colombia. *Criterio Libre*, 15 (26), 215-236.

Arango, L. (2004). Mujeres, trabajo y tecnología en tiempos globalizados. *Cuaderno No 5. CES*, 1-17.

Arias, J. (2020). Diseño de programa de emprendimiento para prevenir la violencia contra las mujeres en centro poblado menor La Pradera de Pimentel. Chiclayo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

BID. (2015). Empoderamiento económico de las mujeres: bueno para las mujeres, bueno para los negocios y bueno para el desarrollo. *II Cumbre empresarial de las Americas* (pág. 12). Panamá: BID.

BID. (27 de enero de 2021). *www.iadb.org*. Obtenido de https://www.iadb.org/es/noticias/abierta-convocatoria-de-innovacion-para-prevenir-la-violencia-contra-las-mujeres

Blancas, E., Mejia, C., y Llanos, J. (2017). Las violencias en el emprendimiento. *Tla-melaua*, 11(43), 178-199.

Bleger, M. (6 de abril de 2021). *www.crehana.com*. Obtenido de https://www.crehana.com/ec/blog/negocios/emprendimiento-femenino/

CAF - Banco de Desarrollo de América Latina. (29 de enero de 2019). *www.caf.com*. Obtenido de https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2018/01/el-exito-empresarial-de-las-mujeres-clave-para-la-igualdad-de-genero/

Castiblanco, S. (2013). La construcción de la categoría de emprendimiento femenino. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, Vol. XXI (2), 53-66.

Catucci, A. (s/f). El emprendimiento femenino: ¿Necesidad o realidad? *MIR MAGAZINE*, https://www.marketinginsiderreview.com/emprendimiento-femenino/.

CIPPEC. (7 de junio de 2021). *Brecha salarial de género: las mujeres también pierden en aumentos de sueldos y bonificaciones*. https://bit.ly/3oKoXSx

Revista HAZ Fundación. (24 de noviembre de 2016). *La discriminación en el trabajo, otra forma de violencia de género*. https://bit.ly/3lYwHi9

Contreras , P., Vargas, E., Cruz , G., & Serrano, R. (2020). Emprendimientos femeninos: de lo económico a lo. *Espacios*, 225 - 237.

El Comercio. (23 de noviembre

de 2019). *El emprendimiento rescata a las mujeres de la violencia.* https://bit.ly/3EZlTYo

Euskalit. (s/f). *https://www.euskalit.net.* Obtenido de https://bit.ly/3GC6FJy

Expok. (26 de noviembre de 2019). *www.expoknews.com*. Obtenido de https://www.expoknews.com/el-pan-artesanal-contribuye-a-erradicar-la-violencia-de-genero/

GAD Santo Domingo de los Tsáchilas. (22 de Enero de 2019). *www.gptsachila.gob.ec*. https://bit.ly/3lYQsGu

GEM. (2020). *Global Entrepreneurship Monitor Ecuador 2019/2020.* Guayaquil: ESPAE.

GEM. (2021). *2020/2021 Global Report.* Londres: Global Entrepreneurship Research Association.

González, P. (26 de octubre de 2018). Emprendimiento liderado por mujeres, empoderamiento económico y violencia desde un análisis cuantitativo. Valparaiso, chile: universidad técnica federico santa maría.

Guarderas, P. (2015). La intervencion Psicosocial contra la violencia de genero en Quito. Tejiendo narrativas y nuevos sentidos. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: McGRAW-HILL.

Kargwell, S. (2012). A comparative study on gender and entrepreneurship development: still a male's world within UAE cultural context. *International Journal of Business and Social Science*, 3 (6).

Kobeissi, N. (2010). Gender factors and female entrepreneurship: International evidence and policy implications. *International Journal of Gender and Entrepreneurship*, 8 (1), 20–35.

Libertun, N., Tribouillard, C., Acosta, E., Pfiffner, R., de Paula, K., & Motta , R. (5 de febrero de 2021). https://bit.ly/31RaOtW

Lopera, J., Ramírez , C., Zuluaga, M., y Ortiz, J. (2010). Nómadas. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* , 25 (2010.1) .

Marchán, D. (Noviembre de 2019). La violencia contra la mujer y el emprendimiento femenino: Un estudio empírico para el Perú en el periodo 2005-2018. Piura, Peru: Universidad de Piura.

Martínez, J. (19 de enero de 2021). *blog.nubox.com*. Obtenido de https://blog.nubox.com/empresas/emprendimiento-femenino

Ministerio de la mujer y la equidad de genero. (17 de Enero de 2020).

minmujeryeg.gob.cl. Obtenido de https://minmujeryeg.gob.cl/?p=37808

Olaz, Á., y Ortiz, P. (2013). Una aproximacion al perfil del emprendimiento femenino: un estudio empirico. España.

ONU. (1993). Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer . Nueva York. Obtenido de https://bit.ly/3IHx9eh

ONU Mujeres. (17 de junio de 2021). *lac.unwomen.org*. Obtenido de https://bit.ly/3yjEsEn

ONU Mujeres. (s/f). *lac.unwomen.org*. Obtenido de https://lac.unwomen.org/es/donde-estamos/ecuador

ONU Mujeres. (s/f). https://www.unwomen.org/es/what-we-do/economic-empowerment

ONU Mujeres. (s/f). *www.unwomen.org*. Obtenido de https://bit.ly/3pLGp8B

Organización Internacional del Trabajo . (2011). *Género y Emprendimiento: Guía de formación para mujeres empresarias. Paquete de formación y herramientas.* San José: Organización Internacional del Trabajo .

PNUD. (s/f). *www1.undp.org*. Obtenido de https://www1.undp.org/content/undp/es/home/gender-equality/women-s-economic-empowerment.html

PNUD. (s/f). *www1.undp.org*. Obtenido de https://bit.ly/3lYxcbX

Presidencia de la República del Ecuador. (s/f). *El empoderamiento de las mujeres contribuyen a erradicar la violencia de género* . https://bit.ly/3ygwGLk

Schumpeter, J. (1942). *Capitalism, Socialism and Democracy.* Nueva York: Harper & Brothers.

Villeda, F. (20 de febrero de 2021). *Emprender para vencer círculos de violencia contra las mujeres.* https://bit.ly/31NOphu

3. Estudio del proceso administrativo de tiendas barriales en la ciudad de Salinas – Santa Elena – Ecuador

Study of the administrative process of neighborhood stores in the city of Salinas - Santa Elena – Ecuador

Ana Luisa Zambrano Loor
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-1241-6890
ana.zambranoloor@ug.edu.ec

Jorge Javier Montecel Shiguango
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-2243-8156
jorge.montecelsh@ug.edu.ec

Sophía Bethzabel Galárraga Tobar
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-3722-2064
sophia.galarragat@ug.edu.ec

Resumen

El presente trabajo de investigación consistió en realizar un estudio acerca de la situación actual de los negocios que por lo general pasan desapercibidos sin considerar que son el motor del desarrollo familiar y comunitario, y estas son las tiendas de barrio. La investigación se la realizó en la ciudad de Salinas de la Provincia de Santa Elena – Ecuador. El estudio se fundamenta en la determinación del proceso administrativo en este tipo de negocios, cuya información no abunda en el ámbito del país, recientemente por proyectos de investigación de las universidades se está comenzando a gestar este tipo de

investigaciones, debido a la nulidad de información de las tiendas de barrio en el país se procedió a estudiar bibliografía de otros países en donde se conocieron los tipos de tiendas barriales y la forma de trabajo de este tipo de negocios, partiendo de estos hallazgos se procedió a utilizar una metodología cualitativa de investigación – acción para el establecimiento de conclusiones que ayuden a la construcción de un modelo de gestión del conocimiento a futuro que ayude al proceso de mejora de los negocios barriales. Se eligieron 15 negocios en sectores representativos de Salinas, de los cuales quedaron 10 al pasar por preguntas filtro. Gracias a ellos se lograron identificar tres de tipos de negocios barriales (Misceláneas, abarrotes y de conveniencia), y en el ámbito administrativo se lograron identificar 4 procesos o áreas tradicionales en administración las cuáles son Dirección, Finanzas, Inventario y Servicio al Cliente.
Palabras clave: tiendas de barrio; proceso administrativo; tipos de tiendas barriales; áreas administrativas de tiendas barriales.

Abstract

This research work consisted of conducting a study on the current situation of businesses that generally go unnoticed without considering that they are the engine of family and community development in the areas where they are located, and these are the neighborhood stores. The research was carried out in the city of Salinas in the Province of Santa Elena - Ecuador. The study is based on the determination of the administrative process in this type of business whose information is not abundant in the country, recently by research projects of universities is beginning to develop this type of research, due to the lack of information on neighborhood stores in the country initially proceeded to study literature from other countries where the types of neighborhood stores and the way of working of this type of business were known, Based on these findings, we proceeded to use a qualitative research-action methodology to establish conclusions that would help in the construction of a future knowledge management model that would help in the process of improving neighborhood businesses. Fifteen businesses were chosen in representative sectors of Salinas, of which 10 were selected after going through filter questions. Thanks to them, three types of neighborhood businesses were identified (miscellaneous, groceries and convenience), and in the administrative area, 4 traditional processes or areas in administration were identified, which are Management, Finance, Inventory and Customer Service.
Key words: neighborhood stores; administrative process; types of neighborhood store; administrative areas of neighborhood stores.

Introducción

La baja sostenibilidad económica en el país y la falta de empleo hace que las familias busquen ingresos a través de las microempresas, y una de las principales son las tiendas pequeñas, conocidas como tiendas de barrio, los cuales son negocios pequeños o microempresas, que a través de la historia se han incrementado la demanda de la necesidad de adquirir productos alimenticios que se encuentren cerca de las familias para abastecerse de productos a diario.

Las tiendas pequeñas se constituyen en una unidad productiva familiar que mueve la economía del sector y del país. La mayoría de estos negocios son empíricos y no cuentan con una administración formal que les ayude en el progreso y permanencia, este factor puede ser uno de los causales de no permanecer, debido al desconocimiento de procedimientos administrativos, según (El Telégrafo, 2020) expresó que los emprendimientos son negocios que funcionan hasta tres años, nueve de cada 10 mueren. Según (Merizalde Barzola, 2015) señaló que este tipo de negocios son creados empíricamente con la necesidad de generar ganancias diarias para el inversor, no suelen tener un seguimiento o estudio previo para reconocer sus fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades, lo cual sería la causa del problema del cierre o fracaso total de la inversión.

Con esta investigación se realizó un análisis situacional para conocer los factores externos e internos que las afectan, se fundamenta teóricamente las dimensiones de organización en el área administrativa y por último se proponen las mejoras en el proceso administrativo que utilizan en sus negocios.

Los pasos a seguir son, primero se presenta la problemática que les afecta, luego se redactan los aspectos conceptuales que nos amplía el conocimiento y que se obtienen de diferentes fuentes. A través de la metodología cualitativa se recolecta la información obtenida de la entrevista realizada a los dueños de las tiendas de barrio de la ciudad de Salinas, con el análisis de resultados se realizará la propuesta de la elaboración de las estrategias administrativas para las tiendas de barrio, que le ayudará a mantenerse y crecer en el mercado. Se limita el presente trabajo a las tiendas pequeñas de barrio, no tomando en consideración a las tiendas más grandes.

Marco teórico

Los antecedentes teóricos están basados en estudios de análisis situacional realizados a las tiendas

pequeñas, además, en referentes de otros trabajos de investigación similares, para aportar al presente estudio.

Estudio de un Análisis Situacional realizado a las tiendas pequeñas de Medellín, Colombia

En este estudio se identificaron las fortalezas y debilidades:

No adquisición de créditos con entidades financieras, bajo nivel de escolaridad, la no prestación servicio a domicilio, falta de higiene a la hora de almacenar los productos y deficiencia en el manejo adecuado de estos, desconocimiento del manejo de inventarios por falta de un sistema contable confiable, no realizar proyecciones de venta, falta de organización interna de productos, salarios mal pagados a sus empleados. Londoño y Navas (2014, como se citó en (Londoño Toro, 2018)

Venta al menudeo, manejo de sistema de crédito (vale de cartón), manejo de liquidez de dinero, costos fijos bajos, la no utilización de impulsadoras, origen de los tenderos (paisas), interacción con el cliente, conocimiento de la clientela, la cultura de la tienda en todos los estratos socioeconómicos (Londoño Toro, 2018).

Tipos de Tiendas pequeñas o de barrio

Existen diferentes tipos de tiendas pequeñas, entre ellas están:

Tiendas de misceláneas

Las tiendas de misceláneas, llamadas también las "tenditas", son pequeños negocios formados en los mismos hogares, no cuentan con gran espacio, ni aparatos sofisticados, tienen muchas variedades de productos comestibles, principalmente no perecibles, en pocas cantidades, que se venden a granel. Su ventaja es la relación de amistad que tienen con los moradores del sector donde se encuentra el negocio. (Guerra, 2019)

Figura 1

Tienda de misceláneas



Nota: Adaptado de (Ecuapáginas, 2020) Tiendas de barrio, aliados claves para abastececimiento de alimentos.

Generalmente se desarrollan en la residencia de sus propietarios sea en la sala, en el garaje, o en la parte delantera de su habitación adecuada para atender a sus clientes. En ella trabajan en promedio 2 o 3 personas, casi siempre familiares de los propietarios. Sus jornadas de trabajo son extenuantes, dado que abren a muy tempranas horas de la mañana y cierran muy entrada la noche. (Alfonso Díaz, 2019)

Tiendas de Abarrotes

Las tiendas de abarrotes son clásicas en el país, son más grandes que las tiendas de misceláneas, y venden productos perecibles y diferentes tipos de bebidas, debido a que cuentan con algunos frigoríficos. Sus productos son más variados y al alcance de los consumidores. En la actualidad algunos ofrecen servicios bancarios.

Figura 2



Tienda de abarrotes

Nota: Adaptado de (Comercial Treviño, s/f) 6 consejos para vender en tu tienda de abarrotes

Según (SHELFIC, 2019) "Los negocios de abarrotes, son tipos de tienda en las cuales se ofrecen productos como víveres, artículos de limpieza, bebidas refrescantes o alcohólicas, pero como son negocios pequeños no tienen mucha variedad de productos sino las marcas más reconocidas"

"Este tipo de tiendas está mayormente dirigido a aquellos que desean adquirir un producto en particular para su consumo inmediato o para un evento o reunión especial que tendrá esa persona. Son negocios ubicados en partes céntricas de la ciudad y pequeños en tamaños" (SHELFIC, 2019).

Figura 3

Tiendas de Conveniencia o Minimarkets



Nota: Adaptado de, (Emprendedores TV, 2018) 8 pasos para emprender en tu tienda de Minimarket

Las tiendas de Conveniencia o Minimarkets

Los minimarkets son tiendas un poco más grandes que las de abarrotes, más cómodas y elegantes, cuentan con aire acondicionado, ofrecen principalmente productos empaquetados. Al principio se situaban en lugares residenciales, pero ahora se están extendiendo a los diferentes sitios de las ciudades.

Son tiendas que ofrecen una cantidad pequeña de productos, pero enfocados a zonas residenciales o a lugares pequeños, donde las personas puedan ir de forma rápida a adquirir un producto en particular o para hacer algunas compras rápidas. (SHELFIC, 2019)

Una tienda de conveniencia es todo establecimiento comercial que, con una superficie útil para exposición y venta no superior a 500 metros cuadrados, permanece abierto al público al menos dieciocho horas al día y distribuye su oferta, en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, discos, vídeos, juguetes, regalos y artículos varios. (Pérez León, 2016)

Área Administrativa

El área administrativa, según (Definición.org, s.f.) es la "parte de la institución en la que se subdivide y a la cual se asigna una responsabilidad". Además, según el (Ministerio del Interior, 2019) indicó que "El Área Administrativa tiene como objeto general, liderar la gestión administrativa, presupuestal y financiera" Este proyecto de investigación trata sobre mejorar esta área en las tiendas, para que lleven un mejor control tanto financiero como logístico y documental.

Por otra parte, según (Caurin, 2019) definió el área de administración está formada por la dirección general y los diferentes directivos de cada área. Es el área donde se toman las

diferentes decisiones de la empresa. Allí llega la información de todas las demás áreas para que toda junta permite saber lo que se debe hacer en todo momento. Por ello, es la estructura que se encuentra en la cúspide de la pirámide empresarial.

El área administrativa de las tiendas de barrio es dirigida en su mayoría por una o dos personas que se encargan de todo el negocio, que son las compras, las ventas, los pagos, documentos, atender a los proveedores, ordenar perchas, etc.; por tal motivo al implementar procedimientos administrativos a las tiendas, éstas deben de ser básicas para que pueden ser ejecutadas y obtener los resultados esperados. A continuación, se presenta una estructura de la información básica que se precisa para el área administrativa de los negocios pequeños.

Áreas Administrativas de los negocios pequeños o microempresas. En el caso de las pequeñas empresas, existen áreas que cumplen con dos o más funciones:

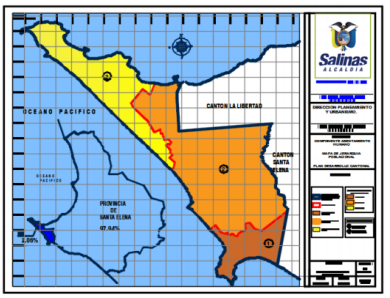
- *De dirección*. (Raffino, 2020) expresó que es el área clave de toda empresa, que toma las decisiones, establece los objetivos y dirige al resto de la organización. Es la responsable de controlar todas las áreas funcionales.
- *De contabilidad y finanzas.* (Raffino, 2020) definió que es el área responsable de la gestión monetaria y financiera de la empresa.
- *De servicio al cliente.* (Raffino, 2020) indicó que es el área encargada de interactuar con los clientes con el fin de establecer y consolidar la relación. Debe responder consultas, procesar pedidos, atender inquietudes y quejas, por lo que la capacidad de empatía y de negociación, resultan requisitos imprescindibles para el área.
- *De inventario***.** (Raffino, 2020) indicó que es el área que se encarga de las compras de materias primas. También puede llevar el control de mercadería (control de stock) para evitar faltantes.

La ciudad de Salinas

Salinas, se encuentra ubicada a 141 km. de Guayaquil. Su extensión territorial es de 68.7 km 2, constituido por sus 4 parroquias: Salinas cabecera principal (urbana) con 25.8 km 2, Santa Rosa (Urbana), Anconcito con

8.8 km 2 y José Luis Tamayo (Muey) con 34.1 km 2 estas dos últimas son rurales. Salinas tiene una población de 68.675 habitantes (Salinas, 2020)

Figura 4



Mapa de la ciudad de Salinas

Nota: Adaptado de *Límites de Salinas*, 2020, GAD Municipal del Cantón Salinas.

Condiciones de Vida. La condición de vida en la ciudad de Salinas es de tipo de pobreza en las dos parroquias rurales, y de promedio medio en las dos parroquias urbanas, esta condición de vida conlleva a que las tiendas pequeñas se mantengan con vida, debido a que los consumidores tienen un sistema de compra diaria y en porciones pequeñas, dando preferencia a las tiendas cercanas de sus domicilios:

> La pobreza por necesidades básicas insatisfechas (NBI) en el sector de salinas afecta al 18.1% del total de la población; en la parroquia rural de Anconcito el índice de pobreza por necesidades básicas insatisfecha (NBI) afecta al 48% del total de la población y con el 38.4% está la Parroquia José Luis Tamayo. La incidencia de la pobreza de consumo afecta al 52,7% del total de la población del cantón Salinas; en la parroquia rural de Anconcito la incidencia de la pobreza por consumo es muy crítica afectando al 66,0% de la población, es decir que, por cada 100 personas, 66 personas están inmersas dentro de la pobreza de consumo. (Salinas, 2020)

Figura 5

Condiciones de Vida de la Ciudad de Salinas

Cantón	Descripción	valores
Salinas	Extrema Pobreza por necesidades básicas insatisfechas	30%
	Pobreza por necesidades básicas insatisfechas	61%

Fuente: SIISE 2014

Nota: Adaptado de *SIISE*, 2014 (Gobierno Autónomo Descentralilzado del Cantón Salinas, 2014)

Actividades Económicas. Las principales actividades económicas que se desarrollan en el cantón salinas. Según (Salinas, 2020) son:

El turismo. - Es económicamente la mayor fuente de ingreso, la situación local de la población, se ha identificado por los grupos económicamente activos y su contribución al desarrollo local, los efectos sociales, económicos... causada por los visitantes y turistas. (Salinas, 2020)

La pesca artesanal. - Es la actividad económica que genera un mayor porcentaje de empleo a la comunidad local, a través de los puertos de Salinas, Santa Rosa y Anconcito, abastecen a diferentes flotas pesqueras con una variedad de servicios, por lo que la pesca implica una importante generación de empleo tanto directo como indirecto (Salinas, 2020).

El comercio. - Es otro de los rubros económicos del cantón, gran parte de los habitantes se dedican a distintas actividades de comercialización, como tal es el caso de los miembros de las asociaciones que trabajan en las playas, trabajadores de centros comerciales, farmacéuticos, etc. que forman parte de PEA en distintas entidades (Salinas, 2020).

Otra actividad de comercio es el micro emprendimiento de diferentes tipos de tiendas en todos los sectores de la ciudad.

Situación actual de la ciudad de Salinas

El paisaje rústico que envuelve a las comunas de Santa Elena ha sido opacado por el COVID-19. Atrás quedaron los días en que sus playas, comedores y hoteles se llenan de turistas. Atrás quedaron las miradas del mundo puestas en sus paradisíacos paisajes. (Expreso, 2020). La situacion económica en la ciudad debido al Covid-19 ha sido afectada, sujetandose por largo tiempo al semáforo amarillo. Actualmente ha bajado la incidencia del covid-19 en la provincia de Santa Elena y también en Salinas, lo que permitió entrar en el proceso de reactivación económica. (Pichincha Comunicaciones, 2020)

Esta situación aunque ha afectado a los negocios en general, las tiendas de barrio se han sostenido debido a que las familias han preferido comprar cerca de sus viviendas y no ir a los mercados para evitar las aglomeraciones. Las tiendas de barrio "cumplen una función de atender inmediatamente a sus vecinos y evitan que ellos vayan a sitios de aglomeración" (Elcomercio.com, 2020) las tiendas cumplen un trabajo no solo económico sino social.

Metodología

La presente investigación tiene

enfoque cualitativo, que presenta recursos no numéricos, y detallan las cualidades acontecidas en base al fenómeno de estudio por medio de técnicas como la observación o diálogo (Tamayo, 2015). El enfoque cualitativo identifica y describe la problemática de la gestión administrativa de las tiendas pequeñas de barrio localizadas en la ciudad de Salinas.

Enfoques de la Investigación

Enfoque Cualitativo

Es cualitativo, ya que permitió realizar el estudio de la investigación documentada relacionada a los tipos de tiendas pequeñas de barrio. Dentro de este enfoque se consideró la entrevista para recabar información a través de preguntas abiertas a los diferentes tipos de tiendas del sector de la ciudad de Salinas, para conocer su situación externa e interna de su organización.

Método Inductivo

El método inductivo empieza desde lo más específico hasta las generalizaciones y teorías más amplias. En el razonamiento inductivo, se comienza con unas observaciones y medidas específicas para llegar a unas conclusiones generales (Amboya Lema y Muñoz Salazar, 2018).

Alcance de la Investigación

El estudio está enfocado en tres tipos de tiendas de barrio que son: las tiendas de misceláneas o llamadas las tienditas, las tiendas de abarrotes y las tiendas de conveniencia o minimarkets; ubicadas en la provincia de Santa Elena, específicamente en la ciudad de Salinas, en sus cuatro parroquias: dos rurales, Anconcito y José Luis Tamayo; y dos urbanas, Salinas cabecera principal y Santa Rosa.

Diseño de la Investigación

Existen cuatro tipos o diseños de investigación cualitativa según (Salgado Lévano, 2007) que son:

- Investigación Acción
- Investigación Sociológica
- Investigación de la Teoría Fundamentada
- Investigación Etnográfica

Investigación Acción

La Investigación Acción se preocupa de problemas específicos que no necesariamente deben haber surgido como análisis teórico, sino más bien como resultado de

la necesidad del investigador, o de un grupo particular en un espacio limitado, en un tiempo dado y en un contexto concreto. (López Urrutia, 2017)

Se usará este este tipo de investigación debido a qué está justificado al tratar de dar solución a los problemas que tienen las tiendas pequeñas o de barrio a través de las propuestas de mejoras administrativas, para ello primero se identifica el problema a tratar y se formulan los objetivos; luego se realiza el estudio teórico de la temática; la exploración del estado inicial y el análisis situacional, mediante el uso de procedimientos e instrumentos de investigación y finalmente la planificación de estrategias.

Población y Muestra

Población

La población se compone de todos los negocios locales de la ciudad de Salinas, van a ser objeto de estudio los que tengan las siguientes características:

Que sean tiendas pequeñas de víveres: Se escogió a las tiendas pequeñas de víveres porque son el objeto de estudio de esta investigación y está basada en el proyecto de la universidad.

Que sean negocios formales o semiformales: Los negocios formales manejan procesos de administración y declaran al S.R.I., mientras que los informales no lo hacen. Se consideran a los semiformales, ya que las tiendas de misceláneas o también llamadas "tienditas", algunas pueden llevar una organización semiformal, como registros de ventas, control de mercaderías y no declaran impuestos al S.R.I.

Con más de cinco años de funcionamiento: El negocio que tenga más de cinco años de funcionamiento es muestra de estabilidad, ya que la mayoría de las microempresas quiebran a los tres años.

Muestra

Por ser una investigación cualitativa, la muestra es una técnica de muestreo no probabilística por conveniencia, por lo cual las 10 tiendas seleccionadas cumplen con todos los requisitos anteriormente expuestos: las tiendas de misceláneas, las tiendas de abarrotes y las tiendas de conveniencia o minimarkets son tiendas pequeñas de barrio. Son negocios que tienen una estructura organizativa formal o semiformal, tienen más de cinco años de funcionamiento, por lo cual son tiendas tradicionales y se encuentran dentro del sector a estudiar.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Según (Martínez Godínez, 2014) "existen técnicas comunes como la observación, la encuesta y la entrevista". En esta investigación se utilizó la entrevista y el análisis FODA.

Entrevista

La entrevista es un conjunto de preguntas estructuradas abiertas que ayudan a obtener mayor información. Son fuentes de información primaria, obtenida de los entrevistados, con los resultados se realiza la propuesta. Se realizaron entrevistas a tres tipos de tiendas: las tiendas de misceláneas, las tiendas de abarrotes y a los minimarkets o tiendas de conveniencia.

Análisis FODA

Según (Sánchez Huerta, 2020), "Es una herramienta clave para hacer una evaluación pormenorizada de la situación actual de una organización o persona sobre la base de sus debilidades y fortalezas, y en las oportunidades y amenazas que ofrece su entorno". A través del análisis de la entrevista y del análisis FODA, que es el segundo objetivo de este proyecto, se demostró la realidad de situaciones para realizar la matriz de estrategias DAFO y a través de los resultados se realizaron las propuestas para mejorar el área administrativa de las tiendas pequeñas, que es el tercer objetivo de este proyecto.

Resultados

Análisis de Resultados

Los resultados se las ha clasificado por los tipos de tiendas de barrio: misceláneas, abarrotes y conveniencia o minimarkets. La identificación de las falencias administrativas que tienen las tiendas de barrio permitirá definir las estrategias para la propuesta, además se podrá reconocer las características comunes que tienen los diferentes tipos de tiendas de barrio para realizar el análisis FODA y la estrategia de la Matríz DAFO.

Análisis de la entrevista realizada a las tiendas de Misceláneas

Cumpliendo con los requisitos de que tengan mínimo cinco años de funcionamiento, que sean formal o semiformal se realizó la entrevista a dos tiendas de barrio de la ciudad de Salinas, una en la parroquia Santa Rosa y en la parroquia José Luis Tamayo, y se obtiene que:

- La mayoría de las tiendas de misceláneas tienen una

organización informal, por lo que solo se pudo realizar la entrevista a dos tiendas semiformales, aunque no declaran al SRI, llevan controles de compras o ventas.

- A los dueños de las tiendas les gustaría ampliar el negocio, pero los ingresos son pocos como para invertir.

- Para realizar las cuentas usan una calculadora.

- No tienen conocimientos administrativos, manejan cuadernos, para registrar:

  La tienda # 1: Las compras a los proveedores que llegan al local para tener presente los pagos de cada uno, las ventas a los clientes que fían y le pagan por semana o quincena. Como servicio adicional saca copias.
  La tienda # 2: Registra las compras de productos más vendibles para comprar más en el próximo pedido. No ofrece servicios adicionales.

- La permanencia de las tiendas se debe a la venta personalizada, la amistad con el sector, no dejar de comprar siempre lo que se va gastando, que, aunque es poco surtido, los clientes saben lo que pueden encontrar en las tienditas de barrio.

Como conclusión de la entrevista realizada a los dueños de las tiendas de misceláneas semiformales, se evidencia que no tienen conocimiento sobre administración u organización de negocios; no declaran impuesto, por lo tanto, no se encuentran registradas como microempresas; no llevan un control de inventario por la minoría de productos que adquieren; no registran las ventas porque no son muchas, solo las que son al fío; registran las compras de los productos más vendibles para llevar un control de lo que más invierten; no cuentan con aparatos electrónicos o tecnologías para el negocio. La manera de realizar las ventas, la amistad y buen trato son fundamentales para la permanencia de su micro emprendimiento.

Tabla 1

Matriz DOFA de las tiendas de Misceláneas

MATRIZ DOFA	Fortalezas	Debilidades
	• Ventas personalizadas • Conoce el sector y su clientela • Se encuentran cerca • Venta al detalle • Local propio	• No poseer conocimientos administrativos • No lleva control de ingresos y gastos • Falta de herramientas y equipos tecnológicos e innovadores • Poco recurso económico • Espacio pequeño del negocio • Pocas ventas
Oportunidades	**ESTRATEGIAS F-O**	**ESTRATEGIAS D-O**
• La mercadería es de fácil acceso • Enseñanzas gratuitas en la web sobre administración de negocios. • Ofrecer servicios adicionales • Incrementar el negocio	* Aprovechar la clientela que tiene, para ofrecer servicios adicionales de bajo presupuesto: recargas, copias * Debido a la oferta/demanda de producto, aprovechar el amplio mercado de abasto y proveedores.	* Adquirir conocimientos básicos administrativos * Realizar análisis de ventas, que mercadería debe ofrecer a su clientela, según el tiempo, temporada, etc. * Utilizar la inversión de capital para surtir más el negocio.
Amenazas	**ESTRATEGIAS F-A**	**ESTRATEGIAS D-A**
• Aperturas de otras tiendas • Las ventas al fío • La economía del País • La obligación del pago de impuesto a las tienditas de barrio Subida de precios de mercadería	* Fidelizar a los clientes * Seleccionar a los clientes confiables para el fío. * Ventas de otros productos adicionales de interés	* Buscar productos de calidad más económicos * Registrar los productos más vendibles para tener más stock * Reducir o eliminar los productos pocos vendibles

Nota: Obtenido de entrevistas personales.

Análisis de la entrevista realizada a las tiendas de Abarrotes

Cumpliendo con los requisitos de que tengan mínimo cinco años de funcionamiento, que sean formal o semiformal, se realizó la entrevista a cinco tiendas de la ciudad de Salinas, una en la parroquia de Salinas, dos en la parroquia de Santa Rosa, una en Anconcito y una en José Luis Tamayo; se obtiene que:

- Las tiendas de abarrotes, hay más formales que informales, las cinco tiendas entrevistadas declaran impuesto al SRI, por lo tanto, están registradas como micro emprendimientos.
- Son negocios que tienden a crecer por el surtido amplio que tienen, además de los productos que venden las tiendas de misceláneas tienen productos perecederos, licores, bebidas, etc.; el lugar es más amplio y pueden emplear a uno o dos trabajadores, aunque la mayoría tienen sus negocios en sus hogares.
- La mayoría optan por ofrecer servicios adicionales como: Mi Vecino Bco. Pichincha y Banco del Barrio o recargas telefónicas.
- Las cuentas las llevan por calculadoras, cajas registradoras y hasta sistema de software de ventas e inventario.
- Han adquirido conocimientos básicos de organización y manejo operativo: La tienda #1 tiene un software para llevar el registro de las ventas e inventario.

  La tienda #2 lleva registro de ventas e ingresos en un cuaderno, separa la utilidad.
  La tienda #3 realiza un informe mensual, separa el capital para volver a invertir.
  La tienda #4 lleva el registro de ingresos, gastos y utilidad en un cuaderno.
  La tienda #5 realiza control de ventas y gastos a diario en un cuaderno, lleva el inventario para hacer los pedidos.
- La permanencia del negocio se debe a tener clientes redituables, el servicio personalizado. El crecimiento en los negocios se debe al conocimiento básico de separar la ganancia para volver a invertir, llevar cuentas y registro de compras y ventas y tener bien surtidas sus tiendas.

Como conclusión de las entrevistas realizadas a los dueños de las tiendas de abarrotes, se tiene que la mayoría declaran al SRI. Utilizan

en sus negocios aparatos electrónicos o tecnología para el registro de las ventas. Tienen conocimientos básicos sobre cómo llevar la organización del negocio, registran las compras, controlan los ingresos, gastos y separan la inversión.

Su estabilidad y crecimiento se debe al control administrativo que han aplicado en sus negocios y les ha permitido incluir servicios adicionales como el de corresponsal no bancario. Sus ventas son personalizadas y de gran variedad de productos que van implementando con el paso del tiempo.

Tabla 2

Matriz DOFA de las tiendas de Abarrotes

MATRIZ DOFA	**Fortalezas**	**Debilidades**
	Ventas personalizadas Infraestructura amplia Tienen surtidos y ventas de productos perecederos Algunos ofrecen servicios adicionales Local propio	No posee una estructura organizacional Falta de financiamiento bancario Poco conocimiento administrativo No todas son formales
Oportunidades	**ESTRATEGIAS F-O**	**ESTRATEGIAS D-O**
Cantidad de proveedores Tecnología para llevar control administrativo Adquirir más conocimientos de organización administrativa Servicios adicionales	* Aprovechar la clientela que tiene, para ofrecer servicios adicionales: recargas, copias, servicio corresponsal no bancario. * Debido a la oferta/demanda de producto: aprovechar el amplio mercado de abasto y proveedores.	* Ampliar los conocimientos administrativos * Realizar análisis de ventas, que mercadería debe ofrecer a su clientela, según el tiempo, temporada, etc. * Utilizar de inversión de capital para crecer. * Examinar los procesos de compras, ingresos y egresos
Amenazas	**ESTRATEGIAS F-A**	**ESTRATEGIAS D-A**
Aperturas de minimarkets cerca del negocio La economía del País Subida de impuestos Subida de precios de mercadería	* Fidelizar a los clientes * Ventas de otros productos adicionales de interés	* Buscar productos de calidad más económicos * Registrar los productos más vendibles para tener más stock * Realizar cotizaciones de productos para seleccionar los precios convenientes.

Nota: Obtenido de entrevistas personales.

Análisis de la entrevista realizada a las tiendas de Conveniencia o Minimarkets

Cumpliendo con los requisitos de que tengan mínimo cinco años de funcionamiento, que sean formal o semiformal, se realizó la entrevista a tres tiendas ubicadas en Salinas en las parroquias: una en José Luis Tamayo, una Anconcito y una en Salinas; y se obtiene que:

- Todas las tiendas de conveniencia son formales, declaran al SRI, por lo cual constan como microempresas.
- Por ser negocios más grandes, son bien organizados y la mayoría tienen entre uno o dos empleados. Tienen horarios extendidos, hasta las 11p.m. o 12 p.m.
- Utilizan facturación electrónica, que les ayuda a llevar el control a diario de las ventas.
- Registran en el sistema: las compras, los gastos y ganancias, el inventario, esto ayuda para realizar los pedidos por semana. Cada mes se hace inventario físico para comparar con el sistema.
- Se han mantenido porque los clientes encuentran de todo y durante todo el día
- La parte financiera y legal la hacen realizar por terceras personas.

Como conclusión de las entrevistas realizadas a los dueños de las tiendas de conveniencia o minimarket, se tiene que: todas declaran al SRI, son tiendas formales, tienen amplio conocimiento de organización administrativa o tienen a alguien que les ayude en la administración. Debido a la cantidad de los productos, que es más variada y de empaques, se lleva el control de inventario en sistemas y en físico.

Su permanencia y crecimiento se debe al control que se tiene de la organización del negocio, llevar bien las cuentas, los gastos e ingresos, separar el capital para la inversión de productos, la gran variedad de productos que ofrecen y su horario extendido de atención.

Tabla 3

Matriz DOFA de las tiendas de Conveniencia o Minimarkets

MATRIZ DOFA	**Fortalezas** Horario extendido Buena imagen y espacio amplio Conocimientos administrativos básicos Herramientas y equipos tecnológicos Variedad de productos no perecederos Ofrecen servicios adicionales	**Debilidades** Falta de estrategias administrativas No venden muchos productos perecederos No venden productos al granel Escaso trato de confianza con el cliente
Oportunidades Gran cantidad de proveedores Tecnología avanzada Creación de sucursales Préstamos bancarios	**ESTRATEGIAS F-O** * Ampliar los servicios adicionales para aprovechar el espacio y generar recursos * Debido a la oferta/demanda de producto: aprovechar el amplio mercado de abasto y proveedores. * Creación de sucursales con préstamos bancarios a microempresarios formales	**ESTRATEGIAS D-O** * Adquirir más conocimientos administrativos. * Utilizar la inversión de capital para surtir más el negocio. * Llevar los registros al día de las entradas y ventas de los productos.
Amenazas Aperturas de supermercados cerca del negocio La economía del País Subida de impuestos Subida de precios de mercadería	**ESTRATEGIAS F-A** * Fidelizar a los clientes * Ventas de otros productos adicionales de interés	**ESTRATEGIAS D-A** * Buscar productos de calidad más económicos * Registrar los productos más vendibles para tener más stock * Revisar los procesos de compras, ingresos y egresos. * Separar porcentaje de utilidad para emergencias económicas.

Nota: Obtenido de entrevistas personales.

Análisis de las áreas administrativas que manejan las tiendas de barrio

Tiendas de misceláneas. La organización es empírica, solo manejan un área:

- Servicio al cliente: le brindan buena atención y ofrecen los productos al detalle.

Tiendas de abarrotes. Algunos manejan una organización formal, manejan las siguientes áreas:

- Área de dirección: Dirige el negocio, organiza las actividades a realizar.
- Área de finanzas: Registran las ventas, compras, declara al SRI.
- Área de servicio al cliente: Brindan buena atención, ofrecen ventas al detalle y productos perecederos, tienen gran variedad de productos.

Tiendas de conveniencia o minimarkets. Todas tienen una organización formal, manejan las siguientes áreas:

- Área de dirección: Dirige el negocio, organiza las actividades a realizar, direcciona a los empleados.
- Área de finanzas: Registran las ventas, compras, declara al SRI, pago de nóminas.
- Área de Inventario: Llevan registro de proveedores, pedidos, control de mercadería ingresada, egresada y en bodega.
- Área de servicio al cliente: Brindan buena atención y horas extendidas, ofrecen gran variedad de productos no perecederos empaquetados.

Conclusiones

Con el diseño del presente trabajo de investigación concluimos que: Las teorías para fundamentar el presente proyecto sobre la organización en el área administrativa de una tienda de barrio son: dirección, finanzas; inventario y atención al cliente.

En el análisis situacional realizado a las tiendas de barrio se detectó que no todas las tiendas de barrio manejan una organización formal, las tiendas de misceláneas son informales, las de abarrotes hay formales e informales, y las de conveniencia o minimarkets son formales todas. Existen diferencias administrativas según el tipo de

tiendas de barrio:

- ✓ Las tiendas de misceláneas solo manejan el proceso del servicio al cliente y son tiendas informales.
- ✓ Las tiendas de abarrotes manejan los procesos de dirección, finanzas y servicio al cliente; se dividen entre formales e informales.
- ✓ Las tiendas de minimarket manejan todos los procesos; dirección, finanzas, inventario y servicios al cliente; todas las tiendas de este tipo son formales.

La propuesta de las estrategias realizadas a través del análisis DOFA está orientada a las áreas administrativas de las tiendas de barrio para cada uno de los procesos que utilizan, estrategias de dirección, estrategias de finanzas, estrategias de inventario y estrategias de servicio al cliente. La implementación de una organización administrativa les ayudará a erradicar los problemas de permanencia y crecimiento, a aumentar sus ingresos y alcanzar las metas planteadas.

Se comprobó en las tiendas de barrio que existen procedimientos administrativos que se aplican en los negocios pequeños, estos procesos son factores que modifican el funcionamiento de las microempresas, mejorando su desarrollo y permanencia.

Referencias Bibliográficas

Alfonso Díaz, K. (2019). *El marketing empírico utilizado en las tiendas de barrio y la contribución del marketing*. (Universidad Cooperativa de Colombia Facultad de las Ciencias Económicas y Administrativas) Obtenido de https://bit.ly/3IAObLj

Amboya Lema, G., y Muñoz Salazar, M. (2018). *Propuesta de un plan estratégico para la pequeña empresa "El Lojanito" ubicada en la Provincia de Pichincha, parroquia rural Conocoto, Valle de los Chillos al sur- este del Cantón Quito periodo 2018-2022*. https://bit.ly/3oLlzXJ

Caurin, J. (31 de 05 de 2019). Áreas funcionales y departamentos de la empresa. https://bit.ly/31Ph3ii

Comercial Treviño. (s.f.). 6 consejos para vender más en tu tienda de abarrotes. https://bit.ly/33mOPvL

Definición.ORG. (s.f.). Definición de area administrativa. *Definición ORG*. https://bit.ly/3GAVrF7

El Comercio.com. (07 de 04 de 2020). SONDEO: ¿Cómo atienden las tiendas de barrio durante la cuarentena? *El Comercio*.

https://bit.ly/3lSOqaI

El Telégrafo. (27 de 06 de 2019). Pequeñas y grandes empresas se enfrentan a tres problemas. *El Telégrafo*. https://bit.ly/3yqrIfi

Emprendedores TV. (2018). 8 pasos para iniciar un negocio de minimarket. https://bit.ly/3dGgvh9

Gobierno Autónomo Descentralilzado del Cantón Salinas. (2014). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón salinas. https://bit.ly/3pQRllo

Guerra, J. (01 de 11 de 2019). Misceláneas v/s tiendas de conveniencia. *El Milenio*. https://bit.ly/31QExTN

Londoño Toro, C. (2018). *Caracterización de los negocios barriales*.

López Urrutia, J. (2017). Implementación de la práctica reflexiva docentes en las clases de la cátedra clase de marketing iii, carrera de ingeniería comercial, campus el llano, de la universidad autónoma de Chile. (Universidad de Alcalá-Comisión de Estudios Oficiales de Postgrado y Doctorado). https://bit.ly/3lRInTV

Martínez, G. (2014). *Métodos técnicas e instrumentos de investigación*. https://bit.ly/3rUWsUf

Merizalde Barzola, E. (2015). *Guía metodológica para el desarrollo de estudio de mercado para tiendas de abarrotes en babahoyo*. https://bit.ly/31TJ0VE

Ministerio del Interior. (2019). *Área Administrativa*. https://bit.ly/3ENajQn

Pàginas Ecuatorianas. (06 de 04 de 2020). Tiendas de barrio: aliados clave para garantizar el abastecimiento de alimentos. https://bit.ly/3ykJz73

Pérez León , C. (1 de 02 de 2016). E*studio de factibilidad para la creación de una red de tiendas de conveniencias bajo la marca "despensa al paso"en la ciudad de guayaquil y samborondon*. https://bit.ly/33gupV3

Pichinchacomunicaciones. (02 de 09 de 2020). *Cantón Salinas inicia su reactivación económica abriendo sus playas*. https://bit.ly/3pLL5eN

Raffino, M. (08 de 07 de 2020). Concepto de análisis. https://concepto.de/analisis-3/

Salgado Lévano , A. C. (2007). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. https://bit.ly/33ah5l1

Salinas, G. M. (2020). *Salinas*. Recuperado el 20 de 12 de 2019, de https://bit.ly/3sdcsBt

Sánchez Huerta, D. (2020). *Análisis FODA o DAFO*. Madrid: Bubik Publishing S.I. https://bit.ly/3EQDnGt

SHELFIC. (08 de 10 de 2019). *Los Diferentes tipos de Tiendas y Sus Carácteristicas*. https://bit.ly/3ym7hAa

Tamayo, M. (2015). *Metodología de investigación. En Proceso de la investigacion cientifica.* México: https://bit.ly/31TsVQa

4. Análisis e importancia de la motivación laboral en la productividad de los agronegocios

Analysis and importance of work motivation in agribusiness productivity

Ruth Huamani Torres
Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0002-4497-1226
ruth.huamanitorres@gmail.com

Ilich Ivan Pumacayo Palomino
Universidad Enrique Guzmán y Valle, Perú
https://orcid.org/0000-0003-1341-2613
ilichpumacayop10@gmail.com

Antonio Pedro Carlos Peña Mateo
Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0002-0254-1332
antonio195626@hotmail.com

Teresa Narváez Aranibar
Universidad César Vallejo, Perú
https://orcid.org/0000-0002-4906-895X
tnarvaeza@gmail.com

Resumen

En la actualidad existen factores que inciden en el desempeño laboral, entre ellos la motivación laboral, este factor genera bienestar al trabajador y a su vez influye en la productividad de las empresas. La empresa agropecuaria "La Escondida", a partir del año 2009 viene implementando programas de motivación como alternativa frente a los cambios políticos y sociales en la Argentina. El objetivo de este estudio de investigación fue identificar cómo se relacionan las variables motivación laboral y la productividad, de los trabajadores de la empresa agropecuaria "La Escondida". La metodología utilizada fue el método de estudio de caso simple, utilizando investigación cualitativa y cuantitativa, a través de entrevistas y encuestas con respuesta

de escala tipo Likert, las cuales fueron aplicadas a los todos los trabajadores (20 personas) de la empresa. En el caso de la variable motivación laboral se tomó en cuenta la escala de necesidades, teoría propuesta por Maslow y en la variable productividad se consideró en base a la eficiencia de los trabajadores y también al índice de productividad en base a las ventas al año para el periodo analizado, los datos obtenidos de ambas variables se sometieron a un estudio de correlación. Los resultados de la investigación con respecto a la motivación, arrojaron que los trabajadores tienen un nivel de motivación laboral alto (de 73 a 84 puntos), y esto se debe a que son reconocidos por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador, viendo un crecimiento en cuanto a la motivación laboral en los últimos 6 años. En cuanto a la variable de la productividad los trabajadores también obtuvieron buenos puntajes (de 80 a 85 puntos), en base la eficacia y eficiencia, así mismo mostrándose también un crecimiento en las ventas anuales. Se concluyó que las variables de motivación laboral y productividad se relacionan positivamente en la empresa agropecuaria "La Escondida" en los años 2010 y 2016.
Palabra clave: motivación laboral; productividad; eficiencia; teoría de Maslow; "La Escondida".

Abstract

At the present there are factors that affect the labor performance, among them the labor motivation, this factor generates well-being to the worker and in turn influences the productivity of the companies. The agricultural company "La Escondida", since 2009 has been implementing programs of motivation as an alternative to political and social changes in Argentina. The objective of this research study was to identify how labor motivation and productivity variables are related to the workers of the "Escondida" agricultural enterprise. The methodology used was the simple case study method, using qualitative and quantitative research, through interviews and surveys with Likert type scale response, which were applied to all workers (20 people) of the company. In the case of the labor motivation variable, the needs scale was taken into account, the theory proposed by Maslow and in the variable productivity was considered based on the efficiency of the workers and also the productivity index based on the sales per year for The period analyzed, the data obtained from both variables were subjected to a correlation study. The results of the research regarding motivation showed that workers have a high level of job motivation (from 73 to 84 points), and this is because they are recognized for their work, have good

interpersonal relationships, Work are favorable, the policies of the company go according to each worker, seeing a growth in labor motivation in the last 6 years. As for the variable of productivity workers also obtained good scores (from 80 to 85 points), based on efficiency and efficiency, and also showing a growth in annual sales. It was concluded that the labor motivation and productivity variables are positively related in the agricultural enterprise "La Escondida" in the years 2010 and 2016.
Keywords: labor motivation; productivity; efficiency; Maslow's theory; "The Escondida".

Introducción

En los agronegocios, los cambios sociales y tecnológicos a los que se ven abocados, generan simultáneamente cambios en las organizaciones en sus procesos productivos y por supuesto en su ámbito laboral. Dados los procesos de cambio a los que se ven sometidas las organizaciones, las prácticas de gestión humana y motivación laboral, pasan de ser factor importante en el desarrollo de las empresas y sus trabajadores para el logro de los objetivos propuestos (Restrepo, 2015).

La motivación laboral cobra relevancia en el continente europeo por el año de 1700, cuando los artesanos transformaban sus pequeños talleres en fábricas con pesadas maquinarias, dirigidas por cientos de obreros quienes eran explotados a los intereses patronales. Esto dio inicio a problemas de baja productividad y desinterés por el trabajo. Actualmente la motivación laboral ha tomado fuerza socialmente, considerando que la motivación es el conjunto de razones que impulsa y que ayuda a explicar los actos de las personas (Velasco et al., 2007).

A su vez la motivación laboral surge como una alternativa ante conflictos desde 1920.La OIT, ha defendido el bienestar del trabajador teniendo como objetivos principales mejorar las condiciones del trabajador para el necesario desarrollo social y por lo tanto el status de vida, pretendiendo evitar la baja productividad y el desinterés por el trabajo, logrando así la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o perspectivas de los trabajadores, donde el problema no es en sí el trabajo que se desempeña, sino las relaciones humanas y las actitudes personales que influyen en el ámbito laboral (Velasco et al., 2007).

Koontz (1998), señala que "la motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades,

anhelos, y fuerzas similares, decir que los administradores motivan a sus subordinados, es decir, que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera".

Para Roussel (2000), la motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. A su vez Vásquez (2013), considera que la motivación es un concepto fundamental explicativo relacionado con él "porque" del comportamiento. Los organismos experimentan, constantemente, necesidades o deseos que les impulsan a actuar, cuando un individuo se ve impedido a alcanzar una meta o evitar alguna consecuencia indeseable, entonces tenemos evidencia de motivación.

Chiavenato (2001), señala que "la motivación se refiere al comportamiento causado por necesidades internas del individuo, el cual se orienta a lograr los objetivos que puedan satisfacer tales necesidades". En general, la motivación se ocupa del esfuerzo para alcanzar cualquier meta.

Actualmente, las organizaciones sufren una serie de problemas relacionados con el desempeño humano. Esta anomalía se puede cuantificar con el alarmante incremento de los índices de rotación y ausentismo del personal, así como de una baja en la calidad de la producción. Una de las causas del problema es que los trabajos no se han diseñado en forma tal que desarrollen la motivación y la satisfacción en el ejecutor (Certo, 1992).

El mundo actual experimenta un proceso de integración y globalización que exige estructuras organizacionales flexibles en cuanto al recurso humano, estos deben ser capaces de adaptarse rápidamente a los cambios, al igual que pasan a constituir pieza fundamental en el éxito y el alcance de las metas organizacionales. De esta manera, la percepción que tengan los empleados sobre las estrategias motivacionales y la manera de reaccionar ante las personas frente a las características de la cultura organizacional, son factores que inciden directamente en el desempeño laboral y por ende en la productividad de una empresa (Quero, 2013).

Para que las organizaciones logren tener el éxito es necesario contar con un personal que se sienta satisfecho e identificado con su puesto de trabajo, destacando que los

empleados son un factor primordial para las organizaciones ya que su comportamiento se va a centrar en un objetivo y este mismo va a generar deseos de realizar grandes esfuerzos, para así poder alcanzar todas aquellas metas tanto organizacionales como personales, lo cual puede lograrse a través de la motivación. En la actualidad, las organizaciones mediante los departamentos de recursos humanos se ocupan del tema de la motivación, ya que se preocupan por la forma de obtener el mayor desempeño de sus empleados, lo cual a su vez se refleja en el incremento de la eficiencia y efectividad de sus procesos operacionales y administrativos (Sarquis, et al., 2009).

Medina(2008), en el artículo motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa, publicado en la revista de "Administración Pública", explica que al centrar el interés en la distribución de valor a los trabajadores en función de las expectativas que estos tienen, surgen dos variables la insatisfacción y la satisfacción laboral, que están directamente relacionadas con la motivación, independientes en su génesis, pero que interactúan entre sí. A su vez el autor recalca que, si se cuenta con personal motivado, existe mayor probabilidad de aportar al incremento del valor económico, por lo que es fundamental analizar estas dos variables, asimismo señala que existe una variedad de autores que tratan sobre la teoría motivación del personal. Entre estos se destaca Maslow (1943), con la teoría de jerarquía de las necesidades a través de la pirámide de Maslow, cuyo aporte es fundamental para comprender estas necesidades en relación con las expectativas de los individuos. Concluye que en la medida que el trabajador esté motivado, satisfecho y con satisfacción, contribuirá con mayor eficiencia y eficacia al logro de los objetivos organizacionales, lo cual debiera implicar una mejora en los resultados de la empresa y en definitiva en un aporte al incremento en el valor económico de la compañía.

Mostrar interés en las necesidades de los trabajadores equivale a considerar su bienestar, tanto personal como laboral. La conducta cortés habitual, la seguridad en el puesto (también llamada garantía de trabajo), el salario justo y las condiciones sanas y seguras de trabajo revisten importancia esencial para el empleado. Cuando no se presta atención a dichas necesidades, la falta de satisfacción puede impedir la productividad (Billikopf, 1994).

Para Martínez (2007), la productividad es un indicador que refleja, qué tan bien se están usando

los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

A su vez, Schroeder (2002), indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales. Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

"Satisfacción laboral es igual a productividad", según el artículo disponible en la revista Articuz (2011), señala que son varias las empresas que han descuidado a sus trabajadores en todos sus niveles y ello se nota, al medir el clima organizacional, en donde el comportamiento organizacional presenta poca productividad, pertenencia a la empresa y motivación, son varias las causas que lo generan, las propias políticas de la empresa en relación a la satisfacción del trabajo, del rendimiento, poca retribución y reconocimiento de la labor desempeñada, ausencia de un liderazgo participativo, carismático, integrado realmente con sus equipos de trabajo, mala definición de los cargos, funciones a desempeñar, ergonomía, higiene ocupacional, tecnología no desarrollada, plan de carreras no definidas, ausencia de índices de rendimiento, ausencia de una cultura organizacional proactiva, que sea propia del desempeño de los trabajadores (Fuentes, 2012)

Páez (2009) ha definido la satisfacción en el trabajo como la actitud general de un trabajador hacia su trabajo, al trabajar la persona, aparte de cuidar su empleo o de mejorar sus posibilidades de ascenso ¿Qué otro elemento le lleva a alterar su manera de ser? Aunque parezca sencilla y obvia, la respuesta es decididamente perentoria para cada persona, es el deseo de vivir una vida llena de satisfacciones, un estilo de vida que representa un proceso de autorrealización total una vida que refleje la calidad de la existencia de cada persona. La gerencia no debe olvidar que trata con seres humanos, individuos con aspiraciones, necesidades, logros, que no pueden ser ignoradas, se debe al contrario estar atento, proporcionar estímulos que permitan que el trabajador se sienta

reconocido, no como un objeto más de producción, sino como alguien que aporta sus conocimientos, habilidades, de tal forma que se beneficien todos los que integran el equipo de trabajo que genera la productividad.

El trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y por tanto suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial. Páez (Op. Cit), concluye que la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Al hablar de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

La mejor forma de motivar al personal incluye facetas como son "la naturaleza del trabajo, oportunidades de promoción y relaciones sociales, ser capaz de trabajar independientemente, tener un trabajo interesante y tener la oportunidad de aprender nuevas habilidades, poder tomar sus propias decisiones" (Brune, 2013).

Desde una perspectiva diferente, el autor Reeve (1994) ha resaltado la existencia de un proceso motivacional que se refiere a un flujo dinámico de estados internos que ocasionan la acción humana. Este ciclo consta de cuatro etapas principales, que son: 1) Anticipación; 2) Activación y dirección; 3) Conducta activa y retroalimentación del resultado; 4) Resultado.

En la *anticipación*, la persona tiene alguna expectativa de la emergencia de un motivo, caracterizado como un estado de privación y de deseo de conseguir una determinada meta. Durante la *activación y dirección*, el motivo es activado por un estímulo extrínseco o intrínseco. Luego, se genera la conducta activa y el feedback de rendimiento. Así, la persona genera conductas para aproximarse a un objeto meta o bien alejarse de algún objeto aversivo.

Mediante la *retroalimentación* éxito - fracaso, el individuo evalúa la efectividad de su acción dirigida y puede reorientar su conducta en el caso de no haber obtenido la satisfacción inicial.

Finalmente, en la fase de *resultado,* la persona vive las consecuencias de la satisfacción del motivo.

Es por tanto un sistema auto regulado y dinámico que se adapta al contexto en el que debe satisfacer su urgencia y que se rige por los resultados de sus iniciativas.

Prácticamente todo el comportamiento de los seres humanos es motivado. Las necesidades e impulsos crean estados de tensión interna que funcionan como *input* para que el organismo analice su entorno y procure satisfacer dicha necesidad (Reeve, 1994).

Esta dinámica puede ser comprendida a la luz del modelo de Davis y Newstrom (1993), (Figura 1.1). En él, la motivación ocurre como consecuencia de una necesidad que provoca tensión en el organismo, de manera que se realiza un esfuerzo – mediado por una oportunidad de obtener la meta – que conduce a comportarse de una determinada forma. Dicha actuación traerá consecuencias que retroalimenten positiva o negativamente al organismo en términos de satisfacción de las necesidades, direccionando en consecuencia con la conducta del individuo.

Marco Teórico

Motivación

A decir de Gelabert (2010), la motivación: "Impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano, originando que se desencadene el proceso de motivación, debido a un estímulo externo o interno. Ante éste estímulo la persona reaccionará de una manera u otra, dependiendo de su patrón de comportamiento".

Según afirma Palmero (2008), la motivación es un concepto que utilizamos para detallar las fuerzas existentes en un individuo, iniciando un comportamiento en el mismo. "Son fuerzas que permiten la ejecución de conductas destinadas a modificar o mantener el curso de vida de un organismo, mediante la obtención de objetivos incrementando la posibilidad de supervivencia, tanto en el plano biológico como en el plano social".

Luthans (2008), manifiesta que la motivación laboral es el impulso que ínsita a los seres humanos a actuar de cierta forma, dependiendo de dos

factores; los factores higiénicoso de mantenimiento, los cuales son extrínsecos y los elementos motivacionales o satisfactorios, los cuales son intrínsecos, cuya presencia o ausencia puede elevar o disminuir los niveles de satisfacción de los colaboradores.

González y Olivares (2003), comentan que la motivación laboral comprende tanto los procesos individuales que le llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, como los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección. La motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación, y que el grado de ella varía entre las personas e individualmente, según el momento y la manera en que cada empleado valida los estímulos de la organización como satisfactores de sus necesidades.

Importancia de la Motivación

En concordancia con el criterio de Alles (2007), *"La motivación es esencial para el buen funcionamiento de una empresa. Una organización puede tener la mejor tecnología y el equipamiento más adecuado, pero si su personal no se siente motivado, tales recursos no serán tan productivos como deberían"*. La motivación juega un papel muy importante, debido a que los empleados, para que realicen bien sus tareas, deben estar altamente motivados. El área administrativa debe tomar las decisiones adecuadas al momento de motivar a sus empleados, para que con el tiempo la motivación no tenga que provenir del exterior, sino del interior de cada colaborador, al realizar bien su tarea o trabajo, logrando mejorar su rendimiento laboral.

Factores de la Motivación

En motivación podemos encontrar factores internos o intrínsecos y externos o extrínsecos.

Los factores Intrínsecos

De acuerdo con Marshal (2010), "*los factores o motivos intrínsecos se generan internamente, se refiere a la realización de acciones por la mera satisfacción de hacerlas sin necesidad de ningún incentivo externo"*. Al estar motivado intrínsecamente, el ser humano experimenta sensaciones o sentimientos de compromiso, de éxito y realización; es decir, piensa que obtuvo algo nuevo de una experiencia vivida, conjuntamente con la satisfacción de haber alcanzado un objetivo personal o laboral. Por lo tanto, estos componentes

nacen cuando surge una necesidad psicológica que debe ser saciada o satisfecha. Se pueden clasificar en:

1. Necesidades: Son esenciales para conservar la vida y para nutrir el crecimiento y bienestar: hambre y sed, competencia y pertenencia
2. Cogniciones: Sucesos mentales tales como: pensamientos, creencias, expectativas, auto-concepto
3. Emociones: Son fenómenos subjetivos, fisiológicos, funcionales y expresivos de corta duración que nos prepara para reaccionar en forma adaptativa.

- Sentimientos: descripciones subjetivas de la expresión verbal.
- Disposiciones fisiológicas: manera en que nuestro cuerpo se moviliza en sentido físico para cumplir con las demandas de una situación.
- Función: es específicamente lo que queremos lograr en ese momento.
- Expresión: cómo comunicamos públicamente nuestra experiencia emocional a los demás.

Los factores Extrínsecos:

Marshal (2010), menciona que, los motivadores extrínsecos o exteriores son palpables y visibles para los demás, *"se refiere a la influencia que recibe el ser humano de su entorno, de cómo es moldeado y adaptado para funcionar en un determinado medio social"*. Los factores motivacionales exteriores son necesarios para incorporar colaboradores a las empresas y permitir que estos se queden en ella. *"Se usan con frecuencia para estimular a los trabajadores a alcanzar un nivel m*ás *alto o a lograr nuevas metas, ya que los pagos adicionales est*án *condicionados a un mejor desempe*ño*"*. Dichos elementos proceden de los estímulos y resultados del entorno que rodea a la persona, tales como: Alimento, Dinero, atención, becas, aprobación, promociones, tendencia a evitar el castigo

Tonando en cuenta el criterio anterior, los factores extrínsecos son estímulos físicos que provienen del exterior, del entorno que rodea a un ser humano, y de la influencia que este recibe del mismo, y de las actividades que debe realizar para satisfacer dichas necesidades hasta regresar a una aparente calma.

Deseo de reconocimiento y de valor

Para Alles (2007), el deseo de reconocimiento es la necesidad de los sujetos, de ser valorados y reconocidos como personas,

tomando en cuenta sus características individuales y no simplemente ser vistos como un grupo de objetos de trabajo; este es un importante factor al momento de realizar sus habituales tareas, reflejándose en su rendimiento laboral. "Los empleados desean que se les valore sus capacidades y habilidades, y de un modo u otro desean tener posibilidades de desarrollo".

¿Cómo podemos motivar a los demás?

A decir de Dubrin (2007), la Motivación tendría dos significados: el primero es una introspección que impulsa a alcanzar un objetivo, y el segundo es la acción ejecutada para que una persona haga lo que otra le plantea hacer. Para realizar su trabajo, las personas deben motivar a sus subordinados, compañeros, o incluso a sus clientes. Por lo tanto, es esencial desarrollar habilidades o técnicas motivacionales que permitan realizar un mejor trabajo, el cual no sería posible si sólo dependiera de los demás. Además, el espíritu fundamental de la motivación humana es el interés propio. Este principio se conoce con el nombre de *"¿Qué gano yo con ello?"*. Para tratar de motivar a las personas y que estas se esfuercen por realizar una actividad, dicha persona posiblemente necesite conocer que beneficio obtendrá a cambio. Acto seguido, se debe tener en cuenta el nivel de intensidad del deseo o motivo que se está tratando de compensar.

Teorías de la Motivación

Las primeras Teorías sobre la Motivación

En concordancia con Judge y Robbins (2010), las teorías motivacionales surgieron de la década de 1950, fue un periodo fructífero para el desarrollo de los conceptos o teorías relacionados con la motivación. "Durante este periodo se formularon cuatro teorías concretas que, aunque han sido duramente atacadas y cuestionadas en la actualidad en cuanto a su validez, siguen siendo probablemente las explicaciones mejor conocidas de la motivación de los empleados". Al hablar sobre las teorías motivacionales se recalca las que aparecieron inicialmente son las precursoras de las teorías contemporáneas; actualmente el área administrativa aún las sigue utilizando para explicarse los factores motivacionales de los colaboradores. Entre estas teorías tenemos las siguientes:

- Teoría de jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow.
- Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg.

- Teoría de las necesidades de David McClelland"
- Teoría X y de McGregor
- Teoría del condicionamiento operante de Burros Frederic Skinner
- Teoría Existencia, Relación y Crecimiento (ERC), de Clayton Alderfer.
- Teoría de las expectativas de la motivación Víctor Vroom.

Teoría de las necesidades de Abraham Maslow

El célebre psicólogo americano Abraham Maslow propone la "Teoría de la Motivación Humana", la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación.

Es así como a medida que el hombre va satisfaciendo sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que sólo cuando una necesidad está "razonablemente" satisfecha, se disparará una nueva necesidad (Maslow, 1943).

Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel. Maslow también distingue estas necesidades en "deficitarias" (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de "desarrollo del ser" (auto-realización). La diferencia distintiva entre una y otra se debe a que las "deficitarias" se refieren a una carencia, mientras que las de "desarrollo del ser" hacen referencia al quehacer del individuo.

Necesidades fisiológicas: son de origen biológico y se refieren a la supervivencia del hombre; considerando necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.

Necesidades de seguridad: cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Aquí se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.

Necesidades sociales de amor y pertenencia: cuando las necesidades anteriores están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y buscan superar los sentimientos de soledad y alienación. Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social.

Necesidades de estima: cuando las tres primeras necesidades están medianamente satisfechas, surgen las necesidades de estima que refieren a la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas tienden a sentirse seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor.

Maslow propuso dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.

Necesidades de auto-realización: ***son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía; responde a la necesidad de una persona para ser y hacer*** lo que la persona "nació para hacer", es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir (Maslow, 1943).

Metodología

Stake (1995) describió a los casos de estudio como investigaciones empíricas que pretenden explorar un fenómeno contemporáneo en el cual los límites entre el fenómeno y el contexto no son del todo evidentes. Para Yin (1994) el estudio de caso puede ser:

- Exploratorio: cuyos resultados pueden ser usados como base para formular preguntas de investigación.
- Descriptivo: intenta describir lo que sucede en un caso particular.

- Explicativo: facilita la interpretación. En cuanto en la encuesta se realiza a cada trabajador, tomando en cuenta los siguientes factores: Eficiencia, efectividad y eficacia, como lo específica según Koontz y Weihrich (2004), señalan que estos tres criterios son comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

La encuesta se aplicó con la finalidad de desarrollar el tema de tesis sobre la relación entre la motivación laboral y productividad de la empresa, las encuestas constan de un banco de 17 preguntas, con opciones de respuesta múltiples de escala de likert (anexo n° 02), añadir también que las preguntas fueron basadas a los indicies de la productividad según Koontz y Weihrich (Op. Cit) la cual señala que existen criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad que son la eficacia y la eficiencia.

Dichas encuestas fueron aplicadas a toda la población (20 colaboradores) de la empresa, abarcando lo administrativo y operativa. Por lo cual se desarrollaron preguntas en torno a los factores eficiencia, efectividad y eficacia para la medición de la productividad.

Resultados

Se estudió el análisis de regresión entre dos variables X e Y (Motivación laboral y productividad) y el grado de relación entre ellas mediante el análisis de correlación.

Relación de la motivación laboral con la productividad de cada trabajador de la empresa "La Escondida". Para comprobar este estudio, el procedimiento estadístico que se utilizó fue la significación de la correlación.

Presentación de resultados de la correlación

En el cuadro siguiente se presentan los resultados obtenidos en el desarrollo del trabajo de campo, para esto se utilizó los resultados finales (puntajes del 1 al 5, con esquema de escala likert) de las encuestas tanto de motivación laboral como el de productividad individual a cada trabajador de la empresa (20 trabajadores), abarcando la totalidad de la empresa. (Ver anexo n° 01 y n° 02). Por consiguiente, se explica el comportamiento de la variable productividad, a la que se denomina dependiente, en función de otra

variable motivación denominada independiente, calculados mediante la fórmula de correlación simple lineal (Anexo n° 08).

Tabla 1

Presentación de resultados de correlación con la encuesta de motivación laboral y productividad individual de cada trabajador

trabajadores	Motivación laboral	Productividad	x=Xi-$\bar{X}$	y=Yi-$\bar{Y}$	$\bar{X}^2$	$\bar{Y}^2$	$\bar{X}$*$\bar{Y}$
	X	Y					
1	83	84	4.95	1.45	24.5025	2.1025	7.1775
2	80	83	1.95	0.45	3.8025	0.2025	0.8775
3	82	84	3.950	1.45	15.6025	2.1025	5.7275
4	78	83	-0.05	0.45	0.0025	0.2025	-0.0225
5	75	82	-3.05	-0.550	9.3025	0.3025	1.6775
6	73	81	-5.05	-1.55	25.5025	2.4025	7.8275
7	84	85	5.95	2.45	35.4025	6.0025	14.5775
8	73	80	-5.05	-2.55	25.5025	6.5025	12.8775
9	73	80	-5.05	-2.55	25.5025	6.5025	12.8775
10	76	83	-2.05	0.45	4.2025	0.2025	-0.9225
11	78	83	-0.05	0.45	0.0025	0.2025	-0.0225
12	75	81	-3.05	-1.55	9.3025	2.4025	4.7275
13	80	84	1.95	1.45	3.8025	2.1025	2.8275
14	76	82	-2.05	-0.55	4.2025	0.3025	1.1275
15	80	83	1.95	0.45	3.8025	0.2025	0.8775
16	81	84	2.95	1.45	8.7025	2.1025	4.2775
17	79	82	0.95	-0.55	0.9025	0.3025	-0.5225
18	79	82	0.95	-0.55	0.9025	0.3025	-0.5225
19	79	83	0.95	0.45	0.9025	0.2025	0.4275
20	77	82	-1,05	-0.55	1.1025	0.3025	0.5775
N=20	**1561**	**1651**			**202.95**	**34.95**	**76.45**

Fuente: Elaboración propia

N=20

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} = \frac{1561}{20} = \mathbf{78.05}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{N} = \frac{1651}{20} = \mathbf{82.55}$$

Significación

1. Hallar la correlación de Pearson, al nivel de confianza al 95% - nivel de significancia 0.05

$$\boldsymbol{rXY = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}} = \frac{76.45}{\sqrt{(202.95)(34.95)}} = 0.908}\text{.....Significativa}$$

2. Hallar el error típico de la correlación.

$$rr = \frac{1 - r^2}{\sqrt{N}} = \frac{1 - (0.908^2)}{\sqrt{20}} = \mathbf{0.039}$$

3. Razón crítica

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1 - r^2}{n - 2}}}; \quad con\ gl = n - 2$$

$$t = \frac{0{,}908}{\sqrt{\frac{1 - (0.908)^2}{20 - 2}}}; \quad con\ gl = n - 2$$

$$\boldsymbol{t = 9.180}$$

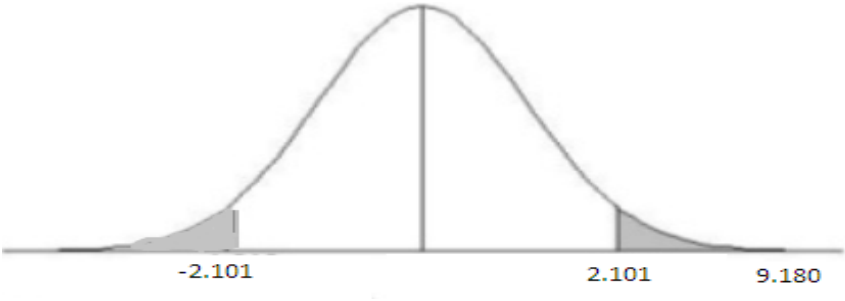
Tomando el nivel de significación de alpha (α) es 0,05 con 20-2 (18) grados de libertad (Ver Anexo n° 07, en tabla de T-student), tomando el valor de la tabla es **2.101**

el valor de T es: + **2.101**

- 2.101

Gráfico 1

Diagrama de campana de gauss



Fuente: Elaboración propia

El valor T cae fuera del sector de rechazo, entonces rechazamos la hipótesis nula

$$H_0: P = 0$$

$$H_1: P \neq 0$$

- **P es diferente de 0**

4. Hallar el error

$$E = rr \times valor\ t = 0.039 \times 2.101 = \mathbf{0.082}$$

5. Hallar el intervalo confidencial.

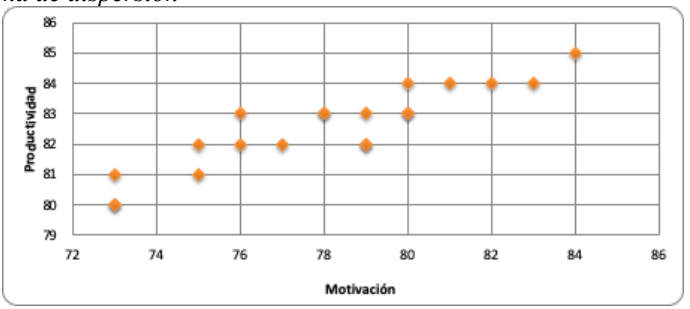
$$Li = r - E$$
$$= \mathbf{0.908 - 0.082}$$
$$= \mathbf{0.826}$$

$$Ls = r + E$$

$$= \mathbf{0.908 + 0.082}$$
$$= \mathbf{0.99}$$

Gráfico 2

Diagrama de dispersión



Fuente: Elaboración propia

El gráfico 2 indica una relación lineal positiva entre la motivación y la productividad. Como se puede observar a través de los resultados presentados se concluye que, si existe relación positiva entre las variables motivación laboral y productividad, la variable Y depende de la variable X, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, la satisfacción laboral si influye positivamente en la productividad.

Relación de la motivación laboral con el índice de productividad en base a las ventas de la empresa "La Escondida" comparando el año 2016 y el año 2010.

Para comprobar este estudio, el procedimiento estadístico que se utilizó fue la significación de la correlación.

Presentación de resultados de la correlación

En el cuadro siguiente se presentan la suma total de las preguntas (puntajes totales de la encuesta con la alternativa fija del 1 al 5, con esquema de escala likert) en la encuesta sobre la motivación laboral, obtenidos en el desarrollo del trabajo de campo y los datos de índice de productividad en base a las ventas por año presentadas a través de la entrevista con el representante de la empresa. (Ver anexo n°1 y n° 3).

Tabla 2

Datos de motivación laboral total al año y las ventas al año

año	X	y
	Motivación (Total de resultados)	Índice de productividad en base a las ventas ($)
2010	1359	549675
2016	1561	632550

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Presentación de resultados de correlación con la encuesta de motivación laboral y las ventas

Motivación laboral	**Productividad**	**x=Xi-$\bar{X}$**	**y=Yi-$\bar{Y}$**	**$\bar{X}^2$**	**$\bar{Y}^2$**	**$\bar{X}*\bar{Y}$**
X	***Y***					
1359	549675	-101.000	-41437.500	10201	1717066406	4185188
1561	632550	101.000	41437.500	10201	1717066406	4185188
2920	**1182225**			**20402**	**3434132813**	**8370375**

Fuente: Elaboración propia

$$\bar{X} = 1460{,}00$$

$$\bar{Y} = 591112.50$$

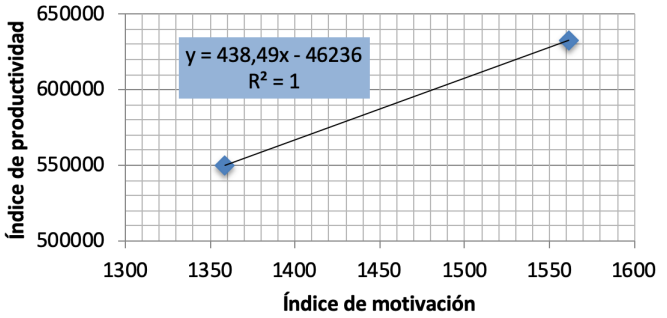
Hallando la correlación de Pearson:

$$rXY = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}} = \frac{8370375}{\sqrt{(20402)(3434132813)}} = 0.99$$

De acuerdo a la escala para interpretar el coeficiente de correlación (ver anexo n° 09) existe una correlación positiva muy alta entre ambas variables.

Gráfico 3

Diagrama de dispersión



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 6.4 muestra que la variable independiente (motivación Laboral) influye y se relaciona positivamente, en la variable dependiente (productividad laboral), el cual, evaluado en los años 2010 y 2016, se expresa que, manteniendo la constante de "a" y si el índice de motivación aumenta en una unidad, el índice de productividad aumenta en "b", existe una relación positiva lineal.

En conclusión: En base al diagnóstico estadístico de que la motivación laboral influye positivamente en la productividad en el año actual, se observa que el resultado del gráfico 6.47 también constata al resultado, que la variable independiente influye favorablemente sobre la variable dependiente, existe una correlación positiva muy alta con datos tomadas del índice de productividad en base a las ventas de la empresa en los últimos 6 años (2010 y 2016) en la empresa "La Escondida". Con lo cual queda demostrada la hipótesis. La motivación laboral de los trabajadores de la empresa agropecuaria "La Escondida" de la ciudad General Lamadrid, provincia de Buenos Aires – Argentina, en los años

2010 - 2016 influye favorablemente sobre la productividad.

Discusión

El resultado que se obtuvo al analizar la encuesta de los trabajadores de la empresa agropecuaria "La Escondida", respecto a su motivación laboral en los años 2010 y 2016, es que los trabajadores tienen un alto nivel de motivación.

De acuerdo a la teoría de Abraham Maslow "Teoría de la Motivación Humana", presenta una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades. La categoría base y de mayor importancia son las necesidades fisiológicas, que cubre las necesidades básicas para la supervivencia como vivienda, alimento y vestido. En caso de la empresa agropecuaria "La Escondida" se encontró que en la actualidad el 60% de los trabajadores indica que la cantidad económica que percibe es suficiente para satisfacer sus necesidades esenciales, a diferencia del año 2010, sólo el 20% de los trabajadores sostenía que la remuneración que le otorgaba la empresa cubría sus necesidades básicas.

Al analizar los programas de motivación de la empresa agropecuaria "La Escondida", se encontró que la organización aplica eventos como reuniones sociales extra laborales, con la finalidad de sus trabajadores mejoren sus relaciones interpersonales. Dado que el 75% de los trabajadores en el 2016, participa con entusiasmo en las actividades que realiza la empresa, sin embargo, es diferente lo que percibían hace 6 años. Estas actividades de motivación extra laboral conciernen y va ligado a la categoría de pertenencia de la pirámide a Maslow (1943) y la teoría de David Maclellnad (2007).

Asimismo el nivel de reconocimiento de parte de la gerencia hacia los trabajadores, el 60% de los colaboradores percibe el reconocimiento por parte del jefe inmediato, la cual incide directamente en su desempeño laboral; esto va en concordancia con la teoría de las expectativas de Víctor Vroom, quién plantea que la motivación da origen a un desempeño exitoso por parte del individuo, en busca de recompensas; de allí parte la relación entre el desempeño y las recompensas planteadas en la teoría. Es de hacer notar que las actividades que desempeñan estos trabajadores no son recompensadas con un salario acorde.

Del mismo modo Sarquis, et al., (2009), menciona que las organizaciones logren tener el éxito es

necesario contar con un personal *que se sienta satisfecho e identificado con su puesto de trabajo, destacando que los empleados son un factor primordial para las organizaciones, ya que su comportamiento se va a centrar en un objetivo y este mismo va a generar deseos de realizar grandes esfuerzos, para así poder alcanzar todas aquellas metas tanto organizacionales como personales, lo cual puede lograrse a través de la motivación. En la actualidad, las organizaciones mediante los departamentos de recursos humanos se ocupan del tema de la motivación, ya que se preocupan por la forma de obtener el mayor desempeño de sus empleados, a su vez se refleja en el incremento de la eficiencia y efectividad de sus procesos operacionales y administrativos*.

Con respecto al nivel de la productividad de la empresa agropecuaria "La Escondida", se observa que existe un alto nivel de productividad a nivel individual de cada trabajador y nivel de índice de productividad en base a las ventas de los años 2010 y 2016, lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la empresa, se logran por el buen trabajo que se realiza a diario y esto se ve reflejado en las puntuaciones altas obtenidas en las encuestas que respondieron a cada trabajador.

Koontz y Weihrich (2004), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad, la eficiencia que es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y como grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos, la efectividad que es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Si se considera la cantidad como único criterio se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a que costo.

La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos y, por último, pero no menos importante la eficacia que valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Del análisis de estos tres

indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

En este trabajo de investigación se midió la productividad a través de la encuesta en base a la eficiencia y a la eficacia, donde los trabajadores reflejaron estar satisfechos de su trabajo que realizan, se ve reflejado en los indicadores de la productividad; efectividad, eficiencia y eficacia ya que al conjugar estos tres términos se logra alcanzar las metas y objetivos trazados por la empresa. De la misma forma, Bedwell y Valera (2003) establecieron en su estudio que, para elevar el nivel de productividad de los colaboradores, la satisfacción laboral es un factor que está relacionado con ello. En el mismo orden de ideas, Davis y Newstrom (1991) plantean que los empleados que se sienten satisfechos con su trabajo generalmente tendrán un buen historial de asistencia, apego voluntario a las políticas de la compañía, índices más bajos de rotación o ausentismo y mejor nivel de productividad que del resto del personal. Lo mencionado por los autores se relaciona con los resultados encontrados.

Asimismo, para Martínez (2007) la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. Son usados para producir bienes y servicios en el mercado. Lo que se relaciona con los resultados encontrados ya que el 90% de los trabajadores tiene cuidado y hacen un buen uso los recursos (equipos y herramientas) otorgados por la empresa, asimismo cabe resaltar que los trabajadores cumplen con su entrega de trabajo en el tiempo pactado. Por lo anterior, puede considerarse la productividad como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados.

En consecuencia, el nivel de productividad de la empresa “La Escondida” es alto, por cuanto existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos es adecuada, y el entrenamiento del personal es visible ya que va orientado a la eficacia y la eficiencia de ellos, las aptitudes y actitudes de los individuos por lo que se observa un clima favorable que facilita la mejora de la productividad.

Según el artículo de la revista virtual SU DINERO[13] (2011) -Semanario de economía familiar, consumo y empleo- redactado por Elena Rubio Navarro, se dice que: El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer", con los comportamientos de las personas, con su manera, a efecto de optimizar los procesos mediante las máquinas que se utilizan y buen desempeño de los colaboradores. En el caso de la empresa agropecuaria "La Escondida" se encontró que existe un adecuado clima laboral dado que la mayoría de los trabajadores que cumplen y aplican sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas, mostrando buenos resultados en la productividad de la empresa.

De acuerdo a la evaluación de la productividad respecto a las ventas, se consideró que el índice de productividad es igual a ventas sobre números de trabajadores al año, esta relación permite evaluar el rendimiento de una unidad económica durante un periodo determinado.

Según INEGI (2012), si en el transcurso del tiempo aumenta la relación entre el volumen producido (o vendido) y la magnitud del trabajo incorporado, ello significa que el producto promedio del trabajo ha mejorado; si disminuye, entonces la unidad de trabajo promedio es menos productiva. Lo mencionado con la INEGI va alineado con lo encontrado en la empresa agropecuaria "La Escondida", dado que en el año 2010 hasta el 2016 ha tenido un crecimiento favorablemente de 13.7%.

Navarro (2012), en su tesis: *"*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*",* (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la cuidad de Quetzaltenango – Guatemala). Presentada para obtener el título de Psicología industrial organizacional de la universidad "Rafael Landívar", menciona que la estabilidad laboral, las relaciones personales, la calidad de vida en el trabajo genera satisfacción laboral lo

13 Rubio Navarro, Elena (s/f). Reglas de oro de un buen clima laboral. En "El Mundo", Semanario de Economía Familiar, Consumo y Empleo, Sección "Su dinero". Disponible en: http://www.elmundo. es/sudinero/noticias/noti12.html (consultado en julio de 2011).

que influye en la productividad.

Asimismo según el artículo disponible en la revista Articuz (2011), con el tema: *"Satisfacción laboral es igual a productividad",* señala que son varias las empresas que han descuidado a sus trabajadores en todos sus niveles y ello se nota, al medir el clima organizacional, en donde el comportamiento organizacional presenta poca productividad, pertenencia a la empresa y motivación, son varias las causas que lo generan, las propias políticas de la empresa en relación a la satisfacción del trabajo, del rendimiento, poca retribución y reconocimiento de la labor desempeñada, ausencia de un liderazgo participativo, carismático, integrado realmente con sus equipos de trabajo, mala definición de los cargos, funciones a desempeñar, ergonomía, higiene ocupacional y tecnología no desarrollada.

Los resultados encontrados en la empresa "La Escondida" con respecto a la relación de la motivación y la productividad, son positivas y se alinean con lo mencionado anteriormente por diferentes autores, ya que en este caso también se encontró que existe un incremento de la productividad reflejado en las ventas debido a que su personal tiene una motivación laboral alta, considerando el buen clima laboral, la participación social, los beneficios otorgados de parte de la empresa, por su satisfacción en el trabajo en concordancia con sus remuneraciones.

Cabe mencionar respecto a los factores de la productividad a través de la entrevista a la gerencia menciona, que se les brinda capacitación a los trabajadores para realizar mejor sus actividades, que las actividades se diseñan de acuerdo a sus preparaciones y que al momento de empezar a usar estándares aprendidos se vio afectada en forma positiva a la productividad de la empresa

Otro de los factores que tuvo alcance en la productividad de la empresa "La Escondida" son los factores: externos e internos (no controlables y los controlables) estos factores se basan y se alinean al trabajo Prokopenko (1989), donde destaca que los factores internos son susceptibles de modificarse donde influye la fuerza de trabajo; los sistemas y procedimiento de organización; los estilos de dirección y los métodos de trabajo. A diferencia de los factores externos se consideran las políticas estatales, los mecanismos institucionales, la situación política, la situación social, la situación económica, el clima económico; la disponibilidad de recursos financieros, energía, agua, medios de transporte-comunicaciones y materias primas.

En la empresa “La Escondida” se encontró que los que estos factores internos y externos también influyen en la productividad como: planta, equipo, tecnología, personas y métodos de trabajo, viéndose reflejado en las utilidades de la empresa, estos resultados están acorde por lo enunciado con el autor ya mencionado.

Conclusiones

La motivación laboral cobra relevancia en el continente europeo en el año 1700, actualmente la motivación laboral ha tomado fuerza socialmente, considerando que la motivación es el conjunto de razones que impulsa y que ayuda a explicar los actos de las personas (Velasco et al., 2007). La motivación es uno de los factores que inciden en el desempeño laboral, este factor genera bienestar al trabajador, a su vez afectando a la productividad de las empresas.

Este el caso de la empresa agropecuaria “La Escondida”, que viene desarrollando actividades en el sector agropecuario por más de 65 años, cuenta con 20 empleados fijos, frente a los cambios sociales y económicos en el país de la Argentina, en el año 2009 optó por desarrollar un programa de motivación hacia sus trabajadores para evitar altas subidas económicas de remuneración y así retener a sus trabajadores que los acompañaban años tras año. Desde la implementación del programa de motivación no se registra estudio de motivación laboral a su personal y se desconoce la influencia que tuvo dicho programa en la productividad de la empresa.

En este sentido, surgen como pregunta de investigación ¿Cómo se relaciona la motivación laboral con la productividad en la empresa agropecuaria “La Escondida” en la provincia de Buenos Aires en los años 2010 y 2016?

En base a esto surge la necesidad de identificar cómo se relaciona la motivación laboral con la productividad en la empresa agropecuaria “La Escondida” en la provincia de Buenos Aires en los años 2010 y 2016.

Para atender a la pregunta de investigación se utilizó como metodología un estudio de caso simple, utilizando herramientas metodológicas de tipo cualitativas como cuantitativas. Para el análisis cuantitativo se realizó a través de encuestas con escala tipo Likert, las cuales fueron aplicadas a los todos los trabajadores (20 personas) de la empresa, en el caso de la variable motivación laboral se tomó en cuenta las encuestas a través de

cuestionarios en referencia a la escala de necesidades propuesta por Maslow, y en el caso de la productividad se midió en dos formas: productividad a nivel del trabajador y productividad a nivel de ventas de la empresa. Donde la primera se analizó a través de encuestas y la segunda a través de datos de ventas de la empresa para obtener el índice de productividad por trabajador al año.

El trabajo de investigación plantea como hipótesis general "La motivación laboral de los trabajadores de la empresa agropecuaria "La Escondida" de la ciudad General Lamadrid, provincia de Buenos Aires – Argentina, en los años 2010 y 2016 influye favorablemente sobre la productividad".

En relación con al objetivo específico 1 planteado: "Describir la motivación laboral actual de los trabajadores de la empresa agropecuaria "La Escondida". Se analizó que existe un buen desempeño laboral a través de la motivación que cubre las necesidades de retribución hacia los trabajadores por parte de los jefes, ya que los trabajadores se pueden sentir motivados y por lo tanto ejercer un buen desempeño que repercute en la productividad de la empresa.

Debe existir una equidad entre los esfuerzos que implementa el trabajador para desempeñar sus funciones y las recompensas que recibe, ya que al no ser retribuido su esfuerzo el individuo lo reducirá. De la información obtenida, también se puede concluir que se presenta un agradable ambiente de trabajo donde existe compañerismo entre las personas que constituyen los equipos y el respeto por parte de sus superiores.

Las necesidades de autorrealización son presentadas por Maslow donde hace referencia al desarrollo personal, en este caso la empresa presenta programas que le permitan al trabajador tener un mayor y mejor desempeño a través de la capacitación y formación constante. La capacitación y el desarrollo profesional de los trabajadores se traducirían en un aumento en su desempeño o en un aumento de la productividad al realizar sus labores.

En el mismo orden de idea, los trabajadores expresaron en el instrumento aplicado que la empresa fomenta la participación e integración familiar del trabajador en programas de carácter socio culturales, los que van de acuerdo con la teoría de la jerarquización de necesidades según Maslow, específicamente en lo que respecta a las necesidades sociales, las cuales están relacionadas con la vida del individuo en sociedad.

De acuerdo a los resultados de

motivación de los trabajadores de la empresa "La Escondida" en el año 2016 y 2010. Se halló que el personal se encuentra motivado y este factor aumentó favorablemente a la empresa, ya que se observa que el nivel de satisfacción ha ascendido de un 30.29% a un 68.24%, y la alternativa la cual indicaba menor satisfacción ha descendido de un 0.29% a 0.00%, lo cual refleja que la empresa ha dado lugar a la motivación en estos 6 últimos años, en general de acuerdos a los datos tomados de la encuesta y analizados, la motivación en la empresa agropecuaria "La Escondida ha aumentado de un 80% a un 92% siendo la diferencia favorable de un 12%

De acuerdo al objetivo 2: "Describir los niveles de la productividad de la empresa agropecuaria "La Escondida" con la finalidad de identificar el grado de satisfacción laboral de sus empleados. Los factores que tuvieron relevancia en la productividad de la empresa "La Escondida", son: la tecnología, planta y equipo, conocimiento del personal, métodos de trabajo y en cuanto a factores de ajustes estructurales son los cambios económicos en el país.

La productividad por trabajador de la empresa "La Escondida", se encontró un alto nivel de productividad reflejado en base a la eficacia y eficiencia de los trabajadores en el año 2016, con respecto al índice de productividad en base a las ventas al año, se puede observar desde el año 2010 hasta la actualidad (año 2016) ha ido creciendo favorablemente, la productividad laboral de la empresa, con un crecimiento de 13.7%. Considerando las cantidades extraídas sobre las ventas, desde 549675 a 624995 (pesos argentinos), de índice de productividad por trabajador al año, acotando el gerente que iban por un buen camino ya que ese monto reflejaba de acuerdo a sus estimaciones a mitad de año del 2016.

El objetivo 3: "Encontrar la relación entre la productividad y la motivación laboral existente en la empresa agropecuaria "La Escondida", de acuerdo con la metodología, el análisis de correlación de Pearson, se demostró que la relación entre la motivación laboral y productividad es positiva.

El trabajo plantea una hipótesis general y de los resultados se desprende que no existen evidencias derivadas de este estudio para rechazar la hipótesis.

Repercutiendo en los resultados de la productividad en base a las encuestas y datos recogidos a través de las entrevistas con respecto a las ventas anuales, calculando así los índices de

productividad por año de la empresa, que el 85.88% de los encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo con cada una de las preguntas realizadas, indicando una respuesta favorable para la organización en cuanto a la eficacia y eficiencia de cada trabajador hacia la realización de sus actividades laborales, afectando de forma positiva a la productividad de la empresa a través de las ventas.

El índice de productividad en base las ventas al año, tuvo un crecimiento desde $ 549675 a $ 624995 de productividad por trabajador al año, reflejando el 13.7% de crecimiento de productividad.

Las personas difieren no sólo en su capacidad, sino también en su voluntad para trabajar. Esto se explica por medio de una ley del comportamiento. Al igual que los resultados de la motivación laboral, que va en relación a lo implementado por la empresa, también cabe mencionar que la productividad tuvo realce en la tecnología, como por ejemplo la adquisición de máquinas modernas para la cosecha, incentivos y porcentajes retribuidos a los peones por su eficiencia y por realizar un trabajo cuidadoso y dedicado.

Como se puede observar a través de los resultados presentados en correlación con la motivación laboral y productividad arrojó una correlación 0.91 y 0.99 en cuanto a la correlación con la encuesta de la productividad individual de cada trabajador y con el índice de productividad a través de las ventas, y tomando el análisis de interpretación de correlación de Pearson es una correlación positiva muy alta.

Se concluye que, si existe correlación positiva entre las variables motivación laboral y productividad individual de los trabajadores, la variable Y depende de la variable X, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, la motivación laboral si influye favorablemente en la productividad.

Tanto con los datos obtenidos de la productividad individual (encuesta) de los trabajadores y la productividad en total de ventas por año, se observa una relación positiva entre ambas variables (motivación laboral y la productividad) por cuanto existe un nivel alto motivación laboral, lo cual influye en un nivel alto de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La motivación laboral de los trabajadores de la empresa agropecuaria “La Escondida” de la ciudad General Lamadrid, provincia de Buenos Aires – Argentina, en los años 2010 - 2016 influye favorablemente sobre la

productividad.

Referencias Bibliográficas

Aguilar, A.; Guerra, G. y Cabral, A. 2005. La Ética en los Agronegocios. México. Editorial, Limusa S.A.

Arias, G. 1.996. Administración de Recursos Humanos. Ediciones Trilla. México. Quinta Edición.

Alles, M. 2007. Desempeño por competencia –Evaluación 360°. Editorial nueva edición. Argentina.

Bain, R. (2003), La productividad. 2ª. Edición. Editorial McGraw Hill. Colombia.

Bilikopf, G. 1994. El manejo del personal Agrícola. California. Editorial Universida de California.

Botta, F. 2001. Pymes Agrícolas – repasando el futuro.UNR. Argentina.Editorial Facultad de ciencias agrarias.

Brune, R. 2013. La motivación laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores del área comercial de autoclima s.a de la ciudad de Guayaquil. Editorial, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicologicas departamento de publicaciones.

Certo, S. 1992. Administración Moderna. Mc Graw Hill. México.

Chapman A. 2007. Maslow's Hierarchy of Needs. Documento en línea.

Chiavenato, A. 2001. Administración de Recursos Humanos. 5ª Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill.

Coulter, M. Robbins S. 2000. Administración 8ª edición. México -Prentice Hall

Cuesta, A. (2005). Tecnología de gestión de los recursos humanos. Editorial Academia.

Davis, K. Y Newstrom, J. 1993. Comportamiento humano en el trabajo 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.

Dubrin Andrew (2004). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. 2a Edición. Thomson Editores. S.A. México.

Eisenhardt, M. 1991. Better Stories and Better Constructs: The Case for Rigor and Comparative Logic, Editorial.Academy of Management Review.

Fietman, J. 1994. Como adoptar un plan de negocios.

Fuentes, S. 2012. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Guatemala. Editorial Carné.

Gaither N. y Frazier G. 2000. Administración de Producción y Operaciones, octava edición. México: Internacional Thomson Editores.

Gelabert, M. 2010. Gestión de personas: manual para la

gestión del capital humano en las organizaciones, 4ta Edición. Madrid Esic Editorial.

González, L. 2011. Rendimiento y desempeño II. Venezuela. Editorial universidad de Carabobo.

Gonzalez, M. y Olivares, S. 2003. Comportamiento organizacional, un Enfoque Latinoamericano. México, D.F.: Compañía editorial continental.

Guerra, G. 1994. Manual práctico para la administración de agronegocios. Mexico. Editorial, Noriega.

Guevara, W. 2010. Tesis: evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera maturín, monagas junio/noviembre 2008. Venezuela.

Judge, S. 2010. Essentials of Organizational Behaviour. Ediciones Pearson Educación S. A. tercera edición. Barcelona. España.

Judge, S. 2009. Comportamiento Organizacional. Ediciones Pearson Educación. Segunda edición. México. México.

Koontz, H. 1998. Administración, Una Perspectiva Global. México: Editorial Mc Graw Hill.

Koontz y Weihrich. 2004. Estudio de la productividad. México: Editorial Mc Graw Hill.

Krieger, E. F. (2011). Comportamiento Organizacional. Enfoque para América Latina. Ediciones Pearson Educación S. A. Primera edición. México. México.

Luthans, F. 2007. Capital psicológico: Medición y la relación con el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Editorial Lincoln

Martínez, F. 2003. La violencia en el medio laboral. Madrid. Editorial d´Organization.

Martinez, M. 2007. El concepto de productividad en el análisis económico. México. Editorial Red de estudios de la economía muldial.

Matteson, M y Konopaske, R. 2006. Comportamiento organizacional. 7ma Edición. Mexico

Marshall, G. 2010. Desempeño académico de los estudiantes de medicina. Colombia.

Maslow, A. 1943. Teoria de las jerarquias de las necesidades. Brooklyn.

Medina, O. 2008. Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. Guatemala.Editorial Revista de administración publica.

Mukherjee y D. Singh, 1975. Gestión de la productividad. Geneva. Manual práctico

Navarro, S. 2012. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Guatemala. Editorial Carné.

Newstrom, J. 2007.Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Mc Graw Hill.

Ortiz, G. 2004. Diccionario de Metodología de la investigación cientifica.Mexico. Editorial Limusa.

Gomez, C; Pasache, O y Odonnell, G. 2011. Tesis: Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso en estudio Lima. Perú.

Palmero, F. 2008. Motivación y Emoción. Editorial: S.A. Mcgraw-Hill / Interamericana De España.

Pérez , G. 1994. Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. I-II. Madrid: La Muralla.

Páez, C. 2009. Liderazgo efectivo. Venezuela. Editorial El republicano.

Prokopenko, J. 1989. Gestión de la productividad. Geneva .Editorial, Second impression.

Quero, N.2013. Estrategias de marketing interno para el mejoramiento de la cálida de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Greif .Venezuela. Edición Municipio San Diego.

Reeve,J. 1994. Motivación y Emocion. Madrid, España. Ediciones Mc Graw Hill.

Restrepo,F. 2015. Las prácticas de gestión del talento humano en empresas agropecuarias del sector bananero en colombia. Editorial Delta.

Ríos, A. 2013. Motivación y Emoción. California, los Ángeles: Editorial McGrawhill.

Roussel, P. 2000. La motivación en el trabajo. Conceptos y teorías. Editorial, Universidad de Toulouse I-Ciencias Sociales.

Robbins, I. 1998. El comportamiento organizacional. México: Prentice Hall

Robbins, S. 2004. Organizational Bahaviour. Pearson Educación. Primera edición. México. México.

Sarquis, M. y Ustagui, G. 2009. Análisis e importancia de la motivación laboral en establecimiento hotelero. Venezuela. Editorial De los andes.

Schroeder R. 2002. Administración de operaciones, 2ª. Edición McGraw Hill Interamericana de México S.A.

Sojo, A. 2005. Importancia de la Pymes, posibilidades de crecimiento y financiamiento. Costa Rica. Editorial ULACIT.

Shuller, S. 2007. Gestión de Recursos Humanos. Ediciones Mac Graw Hill. Segunda edición. Bogotá. Colombia

Stake, R. 1995. El arte del estudio de caso. Denzin. California: The art of Case Study Research. California: Sage

Stephen, R. 1.999. Administración. Editorial Pearson. México. Quinta Edición.

Stepehn P. Robbins y Timothy A. Judge publicada, 2009. Comportamiento organizacional. Editorial PRENTICE HALL INC.

Skinner, B. 1948.teoría del condicionamiento operante. EE.UU

Vásquez, R.2013.Cómo influye la motivación en el área de producción de las empresas. EditorialPrezi.

Velazco, E. y Bautista, S. 2007. La motivación como factor en el desempeño laboral Mexico. Editorial, Tantoyauca.

Valencia, J. 2007. Administración Moderna de Personal. Thomson Editores S. A. segunda edición. México. México.

Werther, W, Davis, K. 2003, Administración de personal y Recursos Humanos. 5ta. Edición. México. McGrall-Hill.

Weihrich, H. 2004. Administración: una perspectiva global. México

Yin, R. 1994. Case study research: design and methods. Second edition. London: SAGE Publications.

5. Administración estratégica, la integración social y la competitividad: de una empresa educativa de Lima Norte, una exigencia del mercado latinoamericano en tiempos de Covid-19

Strategic management, social integration and competitiveness: of an educational company in North Lima, a requirement of the Latin American market in times of Covid-19

Yta Zunilda Olórtegui Cristóbal
Universidad César Vallejo, Perú
https://orcid.org/0000-0003-2904-8502
olorteguiyta@gmail.com

Gleny Secibel Jara Llanos
Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle", Perú
https://orcid.org/0000-0002-9284-7545
glenyjara@gmail.com

Irene Roxana Abad Lezama
Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle", Perú
https://orcid.org/0000-0002-3721-1990
ireneabadle2000@gmail.com

Colbert Martin Carlos Soto Rivera
Universidad Científica del Sur, Perú
https://orcid.org/0000-0003-0743-7072
colbertsotorivera@gmail.com

Resumen

El presente producto académico es un artículo de revisión, encaminado al análisis de los distintos elementos que conforman en una empresa, considerando que se deberían priorizar y dinamizar los procesos administrativos que cubran las demandas insatisfechas ante este cambio vertiginoso ocasionado por la pandemia actual (Covid-19). El mercado actual exige la atención oportuna

sobre los requerimientos de los colaboradores por ende es de urgente necesidad prioritaria a realizar diferentes estrategias administrativas para lograr sus objetivos que lo determinan en sus documentos institucionales ante el exigente mercado latinoamericano; y estas empresas puedan ser innovadoras, competitivas y que los colaboradores de las organizaciones adquieran compromiso, mejora, después de recibir la retroalimentación de sus funciones. Esto conlleva a los diferentes factores producidos, dada la coyuntura actual en la que tuvimos que vivir con el aislamiento social por tema de salud pública en el mundo entero, lógicamente que el cese en algunos giros en el mundo empresarial tuvo repercusiones económicas desde el año 2020 hasta la actualidad. Así mismo en la investigación ejecutada realizó diversas fuentes para describir la importancia de mejorar las estrategias administrativas y el feedback laboral a los colaboradores de manera oportuna, y de esa forma la empresa mantendrá su permanencia en el mercado nacional y mundial el objetivo fue explicar la necesidad de innovarse en las estrategias administrativas de las empresas en el mercado latinoamericano en época de Covid-19.Para el presente artículo de revisión se realizó varias fuentes académicas de artículos de revisión descriptiva de repositorios y base de datos bibliográficos de Dialnet, Scielo y otros, entre libros electrónicos y tesis. Durante el proceso se tuvo que dejar de lado algunas bibliografías por el tema de términos técnicos e información arcaica que ya no se consideró pertinente para el presente producto académico. Así mismo se utilizó el método histórico dialéctico. El enfoque de investigación fue cualitativo, de revisión sistemática, con una metodología descriptiva, y se trabajó con una muestra no probabilística.
Palabras clave: estrategia administrativa; la integración social; la competitividad feedback laboral; y el mercado latinoamericano.

Abstract

This academic product is a review article, aimed at the analysis of the different elements that make up a company, considering that administrative processes that cover the unsatisfied demands in the face of this vertiginous change caused by the current pandemic (Covid- 19). The current market demands timely attention to the requirements of the collaborators, therefore it is of urgent priority need to carry out different administrative strategies to achieve their objectives that determine it in their institutional documents before the demanding Latin American market; and these companies can be innovative, competitive and that the collaborators of the organizations acquire commitment, improvement, after receiving the feedback of their functions. This leads to the different factors produced, given the current situation in which we had to live

with social isolation due to public health issues throughout the world, logically the cessation of some sectors in the business world had economic repercussions since 2020. to the present. Likewise, in the research carried out, he made several sources to describe the importance of improving administrative strategies and labor feedback to collaborators in a timely manner, and in this way the company will maintain its permanence in the national and global market, the objective was to explain the need to innovate in the administrative strategies of companies in the Latin American market at the time of Covid-19. For this review article, several academic sources of descriptive review articles of repositories and bibliographic databases of Dialnet, Scielo and others were made, between e-books and thesis. During the process, some bibliographies had to be set aside due to the issue of technical terms and archaic information that was no longer considered relevant for the present academic product. Likewise, the dialectical historical method was used. The research approach was qualitative, systematic review, with a descriptive methodology, and a non-probabilistic sample was used.
Keywords: administrative strategy; social integration; labor feedback competitiveness; and the Latin American market.

Introducción

En el nivel internacional se observa que las empresas deberían priorizar y dinamizar los procesos administrativos que cubran las demandas insatisfechas, porque el mercado actual exige la atención oportuna sobre los requerimientos de los colaboradores y sobre todo para mejorar la calidad de atención a los clientes, por ende es de urgente necesidad con normas de comportamiento que adoptan los colaboradores de las organizaciones y que comparten entre ellos, con el fin de fomentar un trabajo seguro y saludable para todos los miembros de la empresa y así como tomar precauciones a favor de los colaboradores como manifestó Anzola (2014), es importante dar una buena disciplina a los colaboradores para poder fomentar y mantener el bienestar de ellos mismos y prevenir enfermedades o lesiones dentro de la elaboración de trabajo, como poder identificar el comportamiento que se da dentro del trabajo y comportamientos críticos que se realiza mediante el desempeño laboral, es por ello, que toman la decisión de eliminar barreras de comportamientos inseguros.

En lo que respecta a la competitividad como aquellos procesos de unificación de los mercados internos al mundial, los bienes y servicios que se encuentran

en diversos lugares de ubicación, con la propagación de competidores, por la reducción de las barreras de ingreso, donde el mercado vigente es exigente, cada día, mejores productos/servicios y más especializados, de acuerdo a la necesidad; exigiendo a las empresas competitivas estén innovando, porque los mercados de los consumidores cambian, donde la empresa debe adaptarse permanentemente a ello, a fin de permanecer en el negocio y optimizar su competitividad, pues una organización competitiva tiene la capacidad de ofertar, por medio de la innovación, de manera seguida y prolongada de productos y servicios con características valoradas por los clientes (Enae Business School, 2014).

La capacidad de una empresa para mantener su nivel competitivo y alcanzar altos índices de crecimiento en relación de la planeación de sus actividades, del desarrollo de productos y servicios innovadores y de generar estrategias apropiadas. La necesidad de planear, básicamente, nace del desarrollo en una empresa en un contexto constante de innovaciones tecnológicas, a nivel político y la competencia, normatividad y actividad socioeconómica, creados por la globalización (Mendoza y Valdiviezo, 2019).

Desde esta perspectiva se observa en el mundo que muchas empresas continúan aplicando los métodos del siglo XX en el trato a los trabajadores, cuando hoy en día la administración moderna exige la retroalimentación a los colaboradores, pero para ello los gerentes deben de tener claro que la razón de ser de una empresa de éxito son sus empleados después de ello se tendrán como resultados positivos en que el cliente satisfaga sus necesidades.

En el Perú la administración estratégica dentro de las empresas es deficiente, muchas empresas continúan con lo tradicional. En ese sentido la administración estratégica es un desafío debido a que va mucho más allá de impartir órdenes a los miembros de la organización. La dirección estratégica de una organización depende de una serie de consideraciones. Entre ellas están el análisis de dos entornos (interno y externo) de la organización, el establecimiento de directrices organizacionales (metas y objetivos), la formulación de la estrategia (empresarial, unidad de negocio, funcional), la implementación de la estrategia y el control estratégico. También el administrador debe saber qué tipos de sistemas de información debería adoptar, el cual viabilizaría todas las informaciones para la toma de decisiones, con una mayor agilidad y precisión para la obtención de resultados positivos

como lo mencionado por Olivera (2007), que los beneficios que la administración estratégica puede proporcionar a las empresas, cuando ésta es adecuadamente desarrollada e implementada, y son los más diversos y amplios posible, tales como: Modelos de gestión cada vez más simples, flexibles y sustentables; Identificación facilitada de las capacidades e incapacidades de los profesionales de las empresas, como consolidación del nuevo perfil de los ejecutivos; consolidación de la postura de actuación empresarial dirigida a las necesidades y expectativas actuales y futuras del mercado; mejora de los niveles de motivación, compromiso, productividad y calidad en las empresas; y el incremento en la amplitud de actuación y en los resultados de las empresas.

En cuanto a la integración social se plantea ante un déficit conjunto de educación, cultura y demás aspectos que azotan a la ciudad, es necesario la intervención municipal, y más que eso, un compromiso con la educación para el desarrollo en conjunto, ya que la desintegración social juega un papel muy importante en la realidad de las instituciones, focos sociales apartados de un movimiento autónomo y equitativo de desarrollo, las vidas de miles de pobladores limitadas y extralimitadas por la ausencia de planes de contingencia, pero sobre todo un alarmante déficit de educación que no es tratado a profundidad, a pesar de ser un engranaje principal en la evolución del distrito (Rodríguez, 2016).

En cuanto a la competitividad de las empresas se observa que hay mucha competencia y complicado en donde se conocen y son celosos de forma permanente. Las utilidades se disminuyen y la competencia por el precio cambiante como la informalidad. Los precios razonables, han permitido ganar un lugar bien ganado dentro de sus corazones. Aunque, escasas y de manera tímida surgen nuevas ideas, también de diminutas inversiones (Seiner, 2017).

En la jurisdicción de la empresa educativa SENATI de Independencia se observa que hay ciertas deficiencias en la aplicación de la administración estratégica por parte de los encargados de la parte administrativa, entendiéndose por administración estratégica como la estrategia que permite identificar la capacidad de la empresa y de los trabajadores para lograr las metas en función a la visión y misión de la empresa como sustentó Medianero (2015), la estrategia realmente es el arte y ciencia para poder formular, implantar y evaluar las decisiones que permiten que una empresa pueda alcanzar sus objetivos en los plazos establecidos.

Marco Teórico

Antecedentes

Entre los trabajos previos internacionales se tiene la investigación de Brume, Herrera, Barrera y Núñez (2019), en la tesis titulada *Gestión estratégica como catalizadora de la competitividad en las PyMEs logísticas del departamento del Atlántico-Colombia*. Revista Espacios, el objetivo general fue determinar la correlación de la gestión estratégica como agente catalizador de la competitividad en las PyMEs del sector logístico en el departamento de Atlántico - Colombia. La temática se desarrolló desde un enfoque cuantitativo y descriptivo, para lo cual se operacionalizaron las variables gestión estratégica y competitividad, conformando seis (6) dimensiones. Los resultados revelan que existe una correlación directa y positiva entre las variables analizadas en las compañías objeto del estudio. Por ello, se diseñó un instrumento con 28 ítems, cuya fiabilidad fue validada mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de ,957 considerado excelente.

Cruz (2017). En la tesis titulada La Arquitectura como herramienta de Integración social, con el fin de obtener el título profesional de Arquitecto (Universidad Católica de Colombia, Bogotá). El proyecto de Investigación tiene como objetivo principal desarrollar una propuesta arquitectónica, que permita integrar la población más vulnerada con la población flotante que la conforman los visitantes o comerciantes, mediante el desarrollo de un escenario urbano de actividad de uso cultural y como objetivos específicos; plantear un equipamiento en el que permita reformar al niño en cuanto a su estado físico y mental apoyado con la herramienta del aprendizaje de tipo recreativo y cultural, mejorar la imagen cultural creando recorridos peatonales, plazoletas de encuentro, zonas verdes y nuevas tipologías de edificaciones, realizar una propuesta de plan de masas al interior de la manzana la cual permita integrar las actividades de uso residencial, económico y cultural en un mismo espacio. La investigación concluye con que la propuesta planteada se realiza como una posible solución a la problemática, el proyecto se enfoca en el ámbito social y pretende responder a la segmentación poblacional, la arquitectura utilizada como herramienta para desarrollar estrategias para el tratamiento del espacio público, de esta forma invitando a la población a una nueva forma de vida en la localidad, de este modo se invita al usuario a hacer uso del espacio y formar parte de él, siendo las plazoletas lugares de encuentro,

en la variedades de actividades, así como otros usos de gran valor, pues son articuladores de un sector y así le da un carácter propio, pero estos deben ser complementados el uno al otro, recalcando el apoyo en un correcto diseño de espacio público, además recalca la importancia de la actividad en la ciudad. La propuesta como mejoramiento de la imagen urbana del lugar de investigación, la propuesta se justifica desde el punto de la deficiencia de equipamientos que ayuden al desarrollo de la población ya sea social o laboralmente, y por la misma condición se ven excluidos. La arquitectura faculta dar respuesta a los distintos usuarios y escenarios a través de relaciones espaciales, resaltando la importancia de las necesidades.

Pinilla (2016) con la tesis titulada Eje Urbano para la Integración Social y Cultural (Universidad Católica de Colombia, Bogotá), con el fin de obtener el título profesional de Arquitecto. El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general realizar un proyecto urbano, constructivo y arquitectónico que posibilite a la comunidad mejorar la calidad de vida de sus pobladores a través de la inclusión e integración social, proyecto que catalice aspectos de mejoramiento social, ambiental y cultural, a través de la potencialización del espacio público. La investigación tiene como objetivos específicos; analizar la información sobre el lugar a estudiar con el fin de detectar las necesidades y la problemática de los pobladores del sector, a través del planeamiento urbano, de esta forma desarrollar espacios óptimos que permitan el desarrollo social en ambientes de integración, como también se busca generar competencias de los pobladores hacia el proyecto; desarrollar nuevas estrategias con el fin de tener un objeto arquitectónico amigable con el espacio donde se va a desarrollar. El autor concluye que la implementación de un eje urbano permite originar nodos dotados de espacios urbanos que mejoren la calidad de vida de la población y la imagen urbana de la ciudad, como la articulación del proyecto con la cuidad a través de ejes urbanos que garanticen la inclusión y la interrelación del sector con la ciudad para un aprovechamiento de espacios urbanos, creando así ejes que fortalezcan espacios destinados al desarrollo de la sociedad educándola para un mejor aprovechamiento de espacios públicos y su relación con la ciudad. La recomendación que brinda el autor es que la propuesta de implementación como este son un claro ejemplo de los cambios que necesita la ciudad en sectores con problemas de integración social, de esta manera se potencializa sectores seleccionados, los cuales son desaprovechados y que, con una correcta intervención

para fomentar la integración, habría múltiples beneficios para la ciudad en general.

Entre las investigaciones previas nacionales se tiene la investigación de Flores (2020), en la tesis titulada *Gestión Administrativa y su relación con la Seguridad Salud Ocupacional y la Calidad de Vida Laboral desde la perspectiva de los empleados de la empresa HENE IMPORT EIRL Chorrillos 2019*. Universidad César Vallejo. Tesis doctoral en administración. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y su relación con la Seguridad Salud Ocupacional y la calidad de vida laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa HENE EIRL Chorrillos. La investigación se realizó a través del enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, de tipo básico, de nivel correlacional, con un diseño no experimental. Se utilizaron tres instrumentos, la validación se realizó mediante juicio de expertos y la confiabilidad de la prueba piloto indicó un alfa de Cronbach alto, para los tres instrumentos. Los resultados mostraron según las evidencias estadísticas existe una correlación parcial de 0.820 es decir el 82% de la gestión administrativa y su relación con la seguridad salud ocupacional y la calidad de vida laboral, desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa HENE IMPORT EIRL Chorrillos 2019. La investigación es de tres variables y del mismo diseño del presente trabajo y contiene la variable calidad de vida laboral.

Baldeos (2019), en la tesis titulada Administración estratégica y desempeño organizacional en el banco de la nación, agencias en la provincia de Huaura, 2018. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Para obtener el grado de doctor en administración. El objetivo general fue determinar de qué manera la administración estratégica influye en el desempeño organizacional en el Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura, 2018. La metodología fue de diseño no experimental, transversal, correlacional causal. La población fue de 40 trabajadores del Banco de la Nación. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumentos un cuestionario. La validación de los cuestionarios se realizó con la prueba estadística de Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach (0,853). Los resultados respecto a la administración estratégica, el 37,5% menciono que el banco cuenta con los recursos y capacidades adecuadas para lograr cada objetivo, el 37,5% menciono que el Banco de la Nación no lleva un adecuado control estratégico. Respecto

al desempeño organizacional, el 50% mencionó que el banco no sabe utilizar los estímulos para tener motivado a sus trabajadores, el 10% menciono que el banco no cuenta con el capital físico adecuado, el 32,5% menciono que el banco no sabe lidiar con los cambios de la situación política del país de tal manera que no logra afectar tanto su desempeño organizacional. Se utilizó la Prueba Rho de Spearman. Se determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa (p =0,000 < 0,05; r = 0,968), por lo que se concluye la administración estratégica influye significativamente en el desempeño organizacional en el Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura. La tesis contiene la variable administración estratégica que es similar a una de las variables de la presente investigación.

Yarleque (2019), en la investigación Plan estratégico y gestión por resultados de la Municipalidad provincial de Huarochirí, Lima 2019. Universidad César Vallejo. El objetivo general fue determinar el nivel de relación entre Plan estratégico y gestión por resultados de la Municipalidad provincial de Huarochirí, Lima 2019. El paradigma de la investigación fue positivista, el enfoque de la investigación fue cuantitativa, el tipo de investigación básica, diseño no experimental. La muestra censal fue de 92 colaboradores de la Municipalidad provincial de Huarochirí, Lima 2019. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario con escala likert que tuvo validez y confiabilidad. Respecto al plan estratégico y gestión por resultados, el nivel de significancia es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es 0,619, lo que expresa una correlación moderada alta positiva. Respecto a fijar objetivos y gestión por resultados el nivel de significancia es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, cuya correlación de Spearman es 0,642, lo que expresa una correlación moderada alta positiva. Respecto a definición del problema y gestión por resultados el nivel de significancia es 0,025 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es Spearman es 0,187, lo que expresa una correlación baja positiva. Respecto a modernización y gestión por resultados el nivel de significancia es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es 0,675 lo que expresa una correlación moderada alta positiva. Finalmente, Respecto a formulación de estrategias y gestión por resultados el nivel de significancia significación

es 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es 0,647, lo que expresa una correlación moderada alta positiva.

Callohuanca (2019), en la tesis *Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo La Paz*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis doctoral en administración. El objetivo general fue la incidencia de la Gestión Administrativa en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo LA PAZ Para alcanzar dicho objetivo se utilizó el método deductivo, inductivo y descriptivo y un diseño no experimental, asimismo se aplicó la encuesta a una población constituida por 20 trabajadores de la Institución Educativa GRUPO LA PAZ LIMA y 144 personas (clientes). En cuanto al instrumento de recolección de datos tenemos dos: uno que consta de ítems (cuadros 01 al 34) y está dirigida a los trabajadores de la institución y otro que consta de 09 ítems (cuadros 35 al 43). Los resultados del instrumento se presentaron en cuadros y gráficos, calculándose también las frecuencias y porcentajes, lo cual nos permitió contrastar las hipótesis. Finalmente se concluyó y recomendó en estrecha relación con los problemas, objetivos e hipótesis planteadas.

Rivera (2018), en la tesis titulada *Diseño de un instrumento de gestión estratégica para los gobiernos regionales del Perú 2015 – 20116*. Universidad Privada de Tacna. Para obtener el grado de Doctor en administración. El objetivo fue describir y explicar los casos de implementación del Cuadro de Mando Integral en estados, regiones o ayuntamientos a nivel internacional con respecto a un marco referencial que integra conceptos, principios, teorías y enfoques relacionados con el desarrollo, la competitividad, la planificación estratégica y el Cuadro de Mando Integral, con el propósito de identificar por qué algunas instituciones públicas de otros países han venido implementando el Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión para traducir sus estrategias y monitorizar sus indicadores de gestión, y cuáles son las causas o razones, de tal manera que tengamos base para diseñar y proponer un Instrumento de Gestión Estratégica Regional basado en un análisis de relación de sus variables. La metodología de la investigación es un estudio de caso y analítico sintético. Logró arribar a las siguientes conclusiones: El acelerado proceso de globalización y sus contradicciones (pobreza, calentamiento global, desocupación,

etc.) ha generado una corriente de preocupaciones en todos los países y regiones, no solo por el crecimiento de la economía sino también por desarrollar teorías y enfoques orientados a un desarrollo equilibrado, que sea sostenible y sustentable para las futuras generaciones. Estas distintas corrientes han desembocado en teorías del desarrollo con un enfoque multidimensional, como la teoría del desarrollo humano, que consideran múltiples dimensiones, principalmente económicas, sociales y ambientales. Asimismo, se aborda con mayor frecuencia el desarrollo desde un punto de vista territorial o local, inclusive de una forma mucho más concentrada y especializada, como es el enfoque del desarrollo económico local basado en la promoción de los cúmulos. En esta visión de búsqueda del desarrollo surgió una de las teorías más influyentes en la actualidad: la teoría de la competitividad, en el marco de la dimensión económica y como principal palanca del desarrollo basado principalmente en la mejora de la productividad y la innovación. Sin embargo, en los últimos años ya dejó de ser una teoría meramente económica para convertirse casi en una teoría del desarrollo, donde se consideran múltiples dimensiones que han llevado en la actualidad a hablar de la competitividad sostenible. La tesis tiene una variable que es la gestión estratégica que es sinónimo de administración estratégica.

Administración estratégica

Para Rivera y Moctezuma (2015), la administración estratégica o dirección estratégica, se definió como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a una empresa lograr sus objetivos.

Según esta definición, la dirección estratégica se centra en la integración de la gerencia, la mercadotecnia, las finanzas, la contabilidad, la producción, las operaciones, la investigación y desarrollo, y los sistemas de información por computadora para lograr el éxito de la empresa. El término dirección estratégica se utiliza en este texto como sinónimo del término planeación estratégica. Este último término se utiliza más a menudo en el mundo de los negocios, mientras que el primero se usa en el ambiente académico. En ocasiones, el término dirección estratégica se emplea para referirse a la formulación, implantación y evaluación de la estrategia, mientras que el término planeación estratégica se refiere sólo a la formulación de la estrategia. El propósito de la dirección estratégica es explotar y crear oportunidades nuevas y diferentes para el futuro; la planeación a largo plazo, como

contraste, intenta optimizar para el futuro las tendencias actuales.

Integración social

Según Miralles (2016), refirió sobre las actividades deportivas en los que se considera el deporte como un elemento generador de integración social en un espacio social. El deporte con respecto a lo que brinda como actividad y la manera en la que estas se manifiestan, en equipos mediante deportistas, quienes representan a distintas comunidades y grupo de personas o sector al que pertenecen. El deporte como actividad tiene por objetivo expresar física y psíquicamente la relación entre diversas comunidades, como el desarrollo social de cada uno de los integrantes, generando de esta forma integración social entre diversos sectores. El deporte y sus actividades, tienen gran importancia, ya que es el principal causante del desarrollo social de manera individual y colectiva.

Competitividad empresarial

Para Rubio y Baz (2015), la competitividad es el poder de una empresa para enfrentar con eficacia a sus competidores ofreciendo productos o servicios de calidad. También la competitividad de cada empresa es consecuencia de la suma de ambos factores: el interno y el externo. Sin embargo, cuando la competencia alcanza el plano internacional, los factores del entorno comienzan a tener mayor preponderancia.

Metodología

El **tipo de estudio** se inscribe dentro de la investigación básica porque se tratará a nivel teórico.

En este sentido, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación básica es la que señala el incremento de conocimientos para fortalecer las bases teóricas interviniendo directamente y en un solo momento para captar las impresiones y comportamientos de las unidades de análisis son denominados estudios transversales, siendo estos captados en una forma directa.

Este tipo de investigación tiene como propósito la aplicación de los conocimientos científicos sobre una situación concreta. Su finalidad es aplicar principios y conceptos generales a un problema particular. Su objetivo es verificar la validez de ciertos programas, estrategias, técnicas etc. Bajo las cuales se aplican principios científicos.

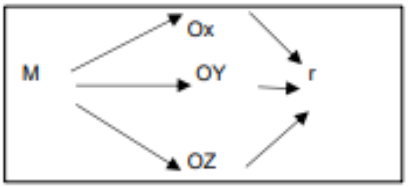
El **método que se utilizará es hipotético-deductivo**, porque la investigación cuenta con la hipótesis. Al respecto Carrasco (2014), el

método consiste en la formulación de hipótesis para probar los supuestos planteados en la investigación.

El estudio corresponde al **paradigma positivista.** Al respecto Hernández, et al (2014), en este enfoque la realidad es absoluta y medible, la relación entre investigador y fenómeno de estudio debe ser controlada, puesto que no debe influir en la realización del estudio. Los métodos estadísticos inferenciales y descriptivos son la base de este paradigma.

El estudio corresponde al enfoque cuantitativo. Al respecto Hernández, et al (2014), en este enfoque utiliza la estadística para obtener resultados de los datos obtenidos del campo.

La presente investigación es del **tipo no experimental,** pues la característica central del trabajo es la no manipulación de las variables, en este caso es administración estratégica, integración social y competitividad. La investigación tiene un diseño de correlación multivariada. El esquema:



Dónde
M: Muestra
OX: Medición de la variable 1: Administración estratégica
OY: Medición de la variable 2: Integración social
OZ: Medición de la variable 3: Competitividad

De acuerdo a Vara (2015) la población fue constituida por 140 colaboradores de la Empresa educativa SENATI de acuerdo a los datos obtenidos de la página web Escale del MINEDU. De acuerdo con Hernández et al (2014) la muestra fue un subgrupo de la población de interés a partir de la cual se recolectaron datos.

Tabla 1

Población, muestra de los colaboradores de la empresa educativa de Lima Norte

Institución	Población	Muestra
SENATI	140	140
Total	140	140

En este caso se trató de una muestra no probabilístico intencional de 140 colaboradores, ya que se realizó sobre la base del conocimiento y criterio del investigador. Este procedimiento se sustenta en el aporte

de Otzen y Manterola (2017) dado que permitió seleccionar casos singulares de una población. La unidad de análisis fue representada por cada uno de los docentes encuestados.

Los criterios de inclusión fueron: colaboradores de la empresa educativa SENATI, de sexo femenino y masculino, de todas las áreas, de todas las edades, con situación laboral de contratados y nombrados. Asimismo, los criterios de exclusión fueron: los trabajadores que no dan su consentimiento informado. Sin embargo, en el contexto mundial de pandemia por Covid-19, todo el trabajo de la SENATI es remoto, por lo tanto, las encuestas serán virtuales. La inclusión correspondió a 140 colaboradores, sin embargo, por exclusión a pesar de enviar el link, solo respondieron 140 colaboradores.

Discusión

Para la elaboración del estudio se identificaron problemas en el contexto de la Empresa educativa SENATI fijándose los temas de administración estratégica, integración social y competitividad. Se pasó a la redacción de la realidad problemática señalando los datos empíricos, luego a identificar el problema de investigación. Se redactaron el objetivo general. Se hizo una investigación exhaustiva acerca de teóricos de las variables de estudio, los antecedentes nacionales e internacionales a través del internet y el Google académico, también utilizando la página de Concytec y los buscadores de la biblioteca de la UCV.

Posteriormente, se identifica al teórico que nos lleva a identificar el modelo pedagógico que estamos trabajando, lo que permite obtenemos la matriz de operacionalidad identificando las dimensiones de cada variable y con ellas plantear los problemas, objetivos e hipótesis específicos. Para la recogida de datos se ampliará una encuesta virtual a los colaboradores de la Empresa Educativa SENATI.

En primera instancia se solicitará la carta de autorización a la UCV, la misma que serán enviadas mediante correo electrónico. Se realizará el juicio de expertos para la validación de contenido, y se utilizó el software SPSS para cálculos como Alpha de Cronbach para el grado de confiabilidad, se utilizará el Coeficiente de V de Aiken. La investigación se desarrollará utilizando la estadística con tablas y gráficos.

El diseño de la investigación es correlacional multivariada, considerando la línea teórica del método hipotético deductivo en la que se busca falsear la hipótesis. Para el tratamiento de la información recogida

se utilizó el software estadístico SPSS 26, y Excel, para la contrastación de la hipótesis tanto general como específica y la prueba de correlación de las variables se utilizará la prueba de Rho de Spearman.

Asimismo, se realizará los cálculos en la hoja de Excel, para obtener la correlación de las variables, la desviación y la T de student de acuerdo con las fórmulas que se presentan: Puede demostrarse que r123 satisface la siguiente formula:

$$r_{123} = \frac{r_{12} - r_{13}r_{23}}{\sqrt{(1 - r_{13}^2)(1 - r_{23}^2)}}$$

El error típico de esta estima es

$$S_{r123} = \sqrt{\frac{1 - r_{123}^2}{n - 3}}$$

Por lo que podemos probar H_0: r_{123} =0 por medio de la t

$$t = \frac{r_{123}\sqrt{n-3}}{\sqrt{1 - r_{123}^2}}$$

Conclusión

Se ha concluido que la investigación de revisión sistemática es una manera alternativa de generar conocimientos científicos, en función del rigor en la aplicación de sus métodos y técnicas, los cuales si bien no tienen por finalidad contrastar hipótesis para generar leyes y teorías con la precisión y relación de causalidad del enfoque cuantitativo, tienen por objetivo comprender la naturaleza de aquellos fenómenos que no son pasibles de cuantificación ni hipotetización, permitiendo a través de la aplicación de sus propios recursos procedimentales una mejor aproximación cognoscitiva de diversos fenómenos de estudio, que de no ser así, quedarían relegados, excluidos o limitados del conocimiento científico, siguiendo el paradigma positivista, neopositivista y falsacionista del enfoque cuantitativo. Concluimos que existe la necesidad de innovarse en las estrategias administrativas de las empresas en el mercado latinoamericano en época de Covid-19. Después de realizar varias fuentes académicas de artículos de revisión descriptiva de repositorios y base de datos bibliográficos de Dialnet, Scielo y otros, entre libros electrónicos y tesis.

Referencias Bibliográficas

Alvarado, M.L. (2005). *Escala de actitud hacia el proceso de investigación científico social Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XI, núm. 3, septiembre-diciembre*. https://www.redalyc.org/pdf/280/28011311.pdf

Anzola, S. (2014). *Administración De Pequeñas Empresas,* décima Edición. Editorial McGraw Hill, México.

Azuero, A.E. (2018). *Significatividad*

del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. Ecuador: Universidad Católica de Cuenca.

Baldeos, L.A. (2019). *Administración estratégica y desempeño organizacional en el banco de la nación, agencias en la provincia de Huaura, 2018*. Huacho-Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Tesis de doctor en administración.

Benjamin, W. (2007). *Sobre el concepto de historia. Tesis y fragmentos.* Buenos Aires: Piedras de papel.

Callohuanca, J.O. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo La Paz*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis doctoral en administración

Chiavenato, I (2002). *Gestión del talento humano.* Colombia: McGraw-Hill.

Contreras, L.M. (2011). Tendencias de los paradigmas de investigación en educación. *Revistas de investigación y postgrado Vol.26* N° 2 Caracas. https://www.redalyc.org/pdf/658/65830335004.pdf

Cruz, A. (2008). *Dimensiones de la gestión por resultados*. Maracaibo. Venezuela: Paidós.

Escobar, P. (2010). *Economía del gasto público*: Control y evaluación. Madrid: Civitas

Flores, L.A. (2020), en la tesis titulada *Gestión Administrativa y su relación con la Seguridad Salud Ocupacional y la Calidad de Vida Laboral desde la perspectiva de los empleados de la empresa HENE IMPORT EIRL Chorrillos 2019*. Universidad César Vallejo. Tesis doctoral en administración.

Frondizi, R. (2001). ¿Qué son los valores? México: Breviarios del Fondo de Cultura Económica.

García, A. (2007). *Percepción de los trabajadores sobre la calidad de vida en el trabajo en empresas exitosas según Venezuela Competitiva*. Tesis de Grado. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

García, M. y Forero, C. (2016). *Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá* – Colombia. Universidad Católica de Colombia. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79845405005

García, R. y García, M. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo. Avances y desafíos en América Latina y el caribe. 2da. Edición*. México, D.F.: BID. https://bit.ly/3oMus3q

Gómez, R. (2010). *Los sistemas de presupuestos por resultados*

como herramienta para cerrar la brecha en la jerarquía de la gestión. Bogotá Colombia: Norma.

Granados, I. (2011). *Calidad de vida laboral. Historia, dimensiones y beneficios*. Lima-Perú: UNMSM

Guamán, H. y Ruiz, K. (2011). *Administración moderna en el siglo XXI*. Colombia: Norma.

Korres o., Elexpuru I. (2015). *La medición e identificación de valores: complementariedad entre los modelos de Schwartz y Hall-Tonna.* Rev. Int. de Educación y Aprendizaje, Vol 3, Nº 1, https://bit.ly/3yhRTVe

Lares, A. (2005). *Calidad de vida en el trabajo, un modelo integral*. (Primera edición). Venezuela; Servicio editorial. Consultores asociados

Makon, M. (2015). *La gestión por resultados y el presupuesto*. México: Mc Graw Hill.

Medianero, D. (2015). *Gestión estratégica para el desarrollo regional.* https://bit.ly/31Hovfr

Montoya, C. A. (2017). *Calidad de vida laboral y trabajo. Nuevos paradigmas en las organizaciones*. Bogotá Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. https://bit.ly/3GEpuLV

Pérez, T., Campos, A., Negro, A., & Caballero, F. (2011). *Professional Burnout and Work Satisfaction in Spanish Allergists: Analysis of Working Conditions in the Specialty*. J. Investing Allergol. Clin. Immunol. 21(1), 13-21.

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Gestión por resultados*. Lima –Perú: MEF.

Rivera, S.D. (2018). *Diseño de un instrumento de gestión estratégica para los gobiernos regionales del Perú 2015-2016*. Tacna –Perú: Universidad Privada de Tacna.

Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson

Rodríguez, T. (2015). *Competencias directivas y gestión por resultados en las escuelas privadas del Estado de Barinas*. Universidad Bolivariana de Venezuela- Barinas. Tesis para optar el grado de maestro en gestión pública. Recuperado en 12 de julio del 2020 de: https://www.ucm.es/data/cont/docs/1070-2015.

Rubio, L., y Baz, V. (2004). El *poder de la competitividad. FCE - Fondo de Cultura Económica.* http://public.eblib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=4559300

Ruíz, K. (2016). *Teoría y práctica de la gestión social*. México D.F.: Kapeluz

Seijo, C. (2009). *Los valores desde las principales teorías axiológicas:*

Cualidades apriorísticas e independientes de las cosas y los actos humanos. https://www.redalyc.org/pdf/1956/195617795007.pdf.

Silva, D. (2015). *Teoría de indicadores de gestión y su aplicación práctica*. Bogotá Colombia: Norma

Simón, H. (2014). *Toma de decisiones*. México D.F.: Mac Graw Hill

Thompson, A.; Peteraf, M.; Gamble, J. y Stricklan, A. J. (2012). *Administración estratégica. Teoría y casos*. Decimoctava edición. Meéxico, D.F.: Mc Graw Hill. https://bit.ly/33nQqBu

Urrea, L. (2016). *Gestión por resultados.* Buenos Aires Argentina: Pearson

Yarleque, L.A. (2019). *Plan estratégico y gestión por resultados de la Municipalidad provincial de Huarochirí, Lima 2019*. Universidad César Vallejo. Tesis Doctoral.

6. Propuesta de mejora en los gastos laborales en una empresa de servicio, Lima

Proposal to improve expenses labor in a service company, Lima

Jhancarlos Pachas Almeyda
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0001-6619-3704
jhancarlos.pachas@gmail.com

Julio Ricardo Capristán Miranda
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0001-5741-7438
capristan.financiero@hotmail.com

Paola Corina Julca Garcia
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0003-1630-4319
paojulcag@gmail.com

Resumen

El objetivo del presente estudio es el de proponer un sistema de gestión para organizar los gastos laborales en una empresa de servicio en la ciudad de Lima. La metodología utilizada en la investigación comprende un sintagma holístico de tipo proyectivo. Así mismo, se utilizó el método deductivo e inductivo, de tipo proyectivo. El enfoque desarrollado es mixto, la parte cuantitativa se basó en el análisis y revisión de los Estados Financieros de los últimos años, mientras que, para el aspecto cualitativo, se aplicaron entrevistas al personal de la empresa. Los resultados obtenidos demostraron a través de algunos ratios como el de Beneficios Sociales / Total Pasivo Corriente, que este indicador es más elevados que el de sus competidores. Así también, se puede observar que el ratio Gastos de Ventas / Ventas se encuentra también elevado lo que se implementará un control de gastos que permitirá que este indicador disminuya considerablemente. La propuesta está enmarcada en establecer un control y formalización de los gastos salariales, frente a esto, se propone implementar

un control de contratos laborales. Así también, la empresa deberá de establecer políticas de contratación de personal calificado para evitar así gastos por reprocesos. Para ello, la empresa deberá de establecer sueldos de acuerdo al promedio del mercado y que los trabajadores gocen de todos sus beneficios de ley. Finalmente, se propone implementar una política de control de gastos del proyecto, en donde solo se podría cargar a aquellos que cuentan con estrecha relación a la implementación del mismo.
Palabras claves: gastos laborales; beneficios sociales; beneficios laborales; control.

Abstract

The objective of this study is to propose a management system to organize labor expenses in a service company. The methodology used in the research comprises a holistic projective syntagm. Likewise, the deductive and inductive method, of the projective type, was used. The approach developed is mixed, the quantitative part was based on the analysis and review of the Financial Statements of recent years, while, for the qualitative aspect, interviews were applied to the company's personnel. The results obtained showed through some ratios such as Social Benefits/Total Current Liabilities, that this indicator is higher than that of its competitors. Likewise, it can be observed that the Sales Expenses/Sales this ratio is also high, which means that an expense control will be implemented that will allow this indicator to decrease considerably. The proposal is framed in establishing a control and formalization of salary expenses, against this, it is proposed to implement a control of labor contracts. Likewise, the company must establish policies for hiring qualified personnel to avoid reprocessing expenses. For this, the company must establish salaries according to the market average and that the workers enjoy all their legal benefits. Finally, it is proposed to implement a project expense control policy, where only those who have a close relationship to its implementation could be charged.
Keywords: labor expenses; social benefits; laboral benefits; control.

Introducción

González (2017), considera que la contratación del personal ayudará a que éste tenga todos los beneficios que son otorgados por Ley, de esta manera el empleador genera un vínculo estrecho con el trabajador, llegando así a tener clausulas en sus contratos los cuales le indicarán las actividades y normas que deben acatar. Este beneficio que se le otorgará al colaborador dependerá mucho del cumplimiento satisfactorio de sus

actividades, puesto que los contratos son dados por pocos meses de prueba y este está propenso a ya no continuar. Por otro lado, la entidad podrá hacer uso de los gastos que fueron realizados al tener un personal en planilla, lo que le permitirá ir reduciendo el impuesto a la renta del periodo.

Así también, Valderrama, Colmenares, Colmenares, y Jaimes (2016), indican que la mano de obra es el eje primordial en la actividad de la empresa. Es por las habilidades de estos, es donde la empresa empieza a obtener ganancia y rentabilidad. Esta mano de obra competente podrá generar el flujo de dinero necesarias que le permitirá a la empresa asumir con sus obligaciones tributarias, como salariales. Por esta razón, el personal deberá de estar en constante capacitación, el cual le permitirán implementar ese conocimiento en su labor diaria.

Para Zambrano y Peceros (2018), señalan que en toda empresa los gastos o costos laborales son puntos principales, por lo que es muy importante monitorear las obligaciones que generan los trabajadores, las planillas, gastos por misiones en proyectos, entre otros. A esto, se deben de generar cuadros que permitan medir los gastos realizados, poder disminuir gastos para poder incrementar un flujo de caja promedio que permita cubrir todo aquello que deberá de pagarse, es por ello que la entidad podrá hacer descartes y tomar decisiones las cuales le sean favorables.

Según, Sánchez (2018), la situación financiera de la empresa analizada tuvo un déficit debido a que los gastos fueron mayores a sus ingresos por ventas. La rentabilidad por ende disminuyó notablemente, esto originó tener endeudamiento elevado con los proveedores. Por otro lado, no se gestionó correctamente las cuentas por cobrar, lo que se tradujo en una baja liquidez. De esta manera, el autor recomienda un sistema de alerta temprana que permita identificar alguna anomalía en las áreas contables de la empresa que les permitan a los gerentes responder rápidamente y obtener los objetivos trazados por estos.

Para Zurita, Pucutay, Córdova y León (2019), los altos costos de ventas en una empresa necesitan ser reorganizados. Para ello, los autores plantean realizar una mejora en la gestión de los inventarios e implementación de ERP, con el objetivo de reducir sus costos y/o reducir los gastos innecesarios que permitirá un incremento en la rentabilidad de la empresa.

Por otro lado, Ángeles (2018),

señala que el exceso en los gastos en las empresas, muchas veces es debido al mal manejo administrativo, la cual estos otorgan dinero al trabajador cuando estos salen de misión y al rendir sus cuentas no presentan la documentación necesaria exigida por el ente tributario, esto origina que dichos gastos no puedan ser deducidos en el pago de impuesto a la renta anual lo cual repercute negativamente en la economía de la empresa.

Según Quevedo, Martínez, Ollague y Tapia (2020) gestionar adecuadamente el fondo de maniobra o capital de trabajo en las empresas es fundamental para reducir costos. Por ejemplo, manejar adecuadamente el efectivo, las cuentas por cobrar y los inventarios permitirán a las empresas generar la liquidez necesaria para que la empresa trabaje normalmente y así también necesitará menos financiamiento o apalancamiento lo que generará una mayor rentabilidad a las empresas.

Así también, Bardales, Gómez, y Milla (2018), manifiestan que la formalidad del trabajador con el empleador es muy importante, debido a que si no existe un documento de por medio el trabajador no podría velar por sus beneficios y así no podrá reclamar alguna injusticia laboral cometida. Por otro lado, si el trabajador solo emitiera recibos por honorarios, también deberá tener un acuerdo con el empleador para que aquel asuma el gasto de retención por Ley al momento de emitir el recibo por honorarios correspondiente. Es por ello, que la mejor forma de tener una formalidad en el trabajo es por medio del contrato físico, la cual de esta manera el colaborador podrá gozar de sus beneficios otorgados por Ley, estos podrán ser dados mediante el tiempo que este preste servicios en la entidad.

Finalmente, García (2014), indica que los costos laborales en las empresas de servicios deberán desarrollar un mejor orden por los gastos incurridos en la producción, la cual conlleva a un mejor control por varios conceptos remunerativos. La utilidad obtenida por la empresa deberá correlacionarse positivamente con el desempeño del trabajador, debido a que estos demostrarán el interés que tiene por mejorar la producción en la organización. Llegando de esta forma a cumplir con las metas que la entidad le solicita y así poder ir escalando profesionalmente y del mismo modo incrementar sus ingresos salariales y la permanencia en el trabajo.

Metodología

Según Bernal (2010), la investigación inductiva es un proceso que se utiliza para tener conclusiones

habituales partiendo de las características esenciales del objeto de estudio, llegando de esta forma al punto que queremos conocer. Del mismo modo, la acumulación de datos reafirmará la postura de lo que hace el método inductivo, de esta manera se observará y registrará los sucesos que han acontecido para obtener todas esas características específicas de lo que se desea investigar. Es por ello, que esta investigación aportará a clasificar todos los datos recaudados y ver cómo se están mostrando esas particularidades en el fenómeno de estudio para así comprobar si esta teoría está dando resultado, de esta manera los jefes podrán tener una mejor claridad al tomar decisiones y así poder tener mejor efectividad en el trabajo.

Por otro lado, Dávila (2006), manifiesta que la investigación deductiva indica que es un vínculo de afirmaciones, el cual constituye una premisa o afirmación que se continúa directamente de los acuerdos con los estatutos lógicos de las demás afirmaciones. Por tal motivo, el método deductivo se entiende por la conclusión que se llegará después de un razonamiento. Así mismo, la deducción se entiende como la manifestación o desviación certera de la afirmación o resultado de una o de varias afirmaciones o premisas sobre la base de las leyes lógicas. Es por ello, que esta investigación aportará a extraer las conclusiones lógicas, las que serán validadas a partir de un conjunto de información, estas premisas requerirán de un análisis para poder dar a conocer el resultado. Así mismo, las premisas serán dadas por verdaderas esto también dependerá de la validez o no de sus conclusiones.

El enfoque utilizado en la presente investigación es el mixto, que es la fusión de dos métodos, la cual brindará un mejor enfoque al momento de la investigación del problema, de esta manera la recolección de información será mejor para obtener evidencias con mira al análisis del tema, del mismo modo esta unión de los métodos conlleva a dar fortaleza a la presente investigación, indagando profundamente al punto donde emerge el problema y de esta manera se minimizará las debilidades que se presenten en la investigación. Se podrá indagar el por qué los trabajadores no emiten sus recibos por honorarios, del mismo modo el por qué los trabajadores no se encuentran en planilla, siendo proyectos cuya duración es de varios meses, para esto también el área correspondiente debió mantener informado a gerencia, sabiendo que estos gastos ayudarían a que a final de año la empresa pague menos impuestos.

Según Carhuancho, Nolazco,

Guerrero y Casana (2019) el investigador deberá de realizar en un primer momento la investigación cuantitativa en base al análisis de la información cuantitativa, estos se convertirán en base para explicarlos con detalle en la parte cualitativa. Así mismo, el diseño de investigación explicativo secuencial son los resultados iniciales que son explicados a mayor profundidad con los datos. Así la fase cuantitativa inicial es seguida por la fase cualitativa, es por ello que esta investigación brindará como aporte la proyección de dos fases, cuya intención es que los datos cualitativos permitan comprender a más detalle los resultados del estudio cuantitativo inicial. La intención es la de comparar hallazgos de bases de datos, pudiendo recopilar información de las encuestas la cual sería la primera fase y luego hacer el seguimiento de los resultados con las entrevistas para ayudar a explicar la información de las encuestas.

Resultados y Discusión

Tabla 1

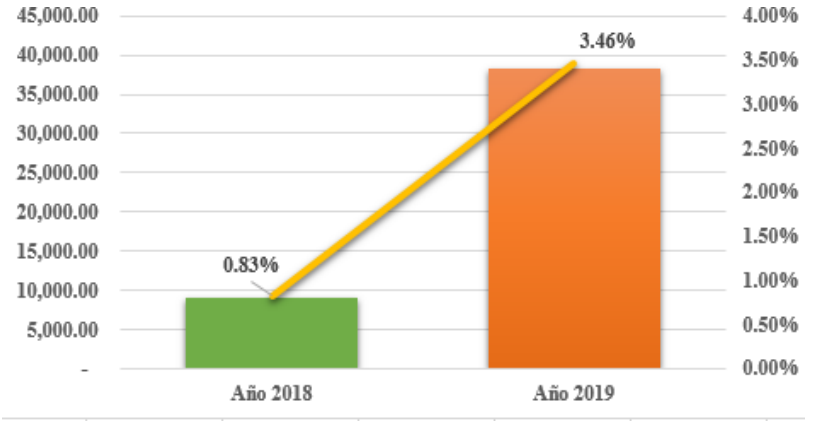
Análisis vertical del efectivo y equivalente de efectivo, las cuentas por pagar comercialesterceros y resultado del ejercicio de los años 2018 y 2019

Análisis Documental	Fórmula			Variación
Análisis vertical 2018-2019	Efectivo y Equivalente de Efectivo (2018) / Total Activo	=	9,001.50 / 1,086,891.50 =	0.83%
	Efectivo y Equivalente de Efectivo (2019) / Total Activo	=	38,351.00 / 1,107,772.00 =	3.46%
	Remuneraciones por pagar (2018) / Total Pasivo y Patrimonio	=	37,964.00 / 1,086,891.50 =	3.49%
	Remuneraciones por pagar (2019) / Total Pasivo y Patrimonio	=	42,292.00 / 1,107,772.00 =	3.82%
	Resultados del Ejercicio (2018) / Total Pasivo y Patrimonio	=	98,840.00 / 1,086,891.50 =	9.09%
	Resultados del Ejercicio (2019) / Total Pasivo y Patrimonio	=	75,097.00 / 1,107,772.00 =	6.78%

Fuente: Estados Financieros de la empresa

Figura 1

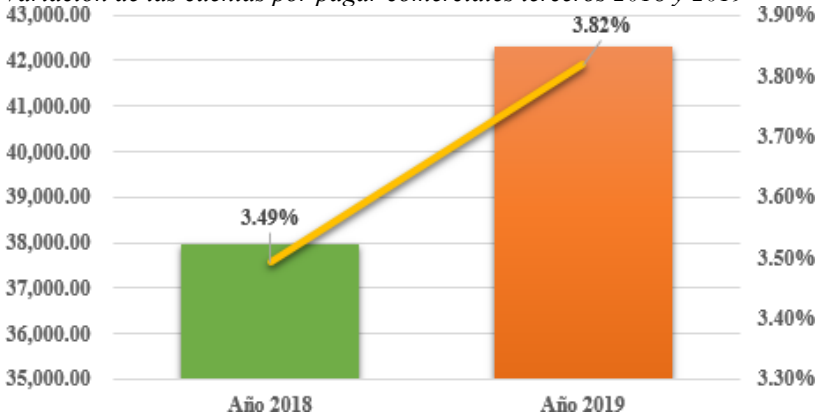
Variación de efectivo y equivalente de efectivo 2018 y 2019



Según el análisis elaborado se observa en la tabla 1 y la figura 1, que el efectivo y equivalente de efectivo en el año 2018 representa el 0.83% del total de activo, un margen riesgoso por la disminución de liquidez en la empresa, en el año 2019 el margen mejoró levemente, lo cual representa el 3.46% del total de activos. Esto debido a una inadecuada gestión del efectivo, además de las regularizaciones de sus obligaciones.

Figura 2

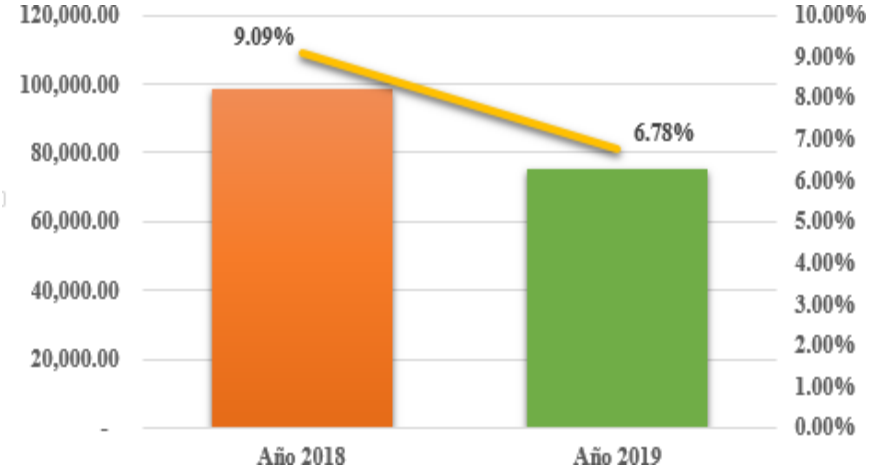
Variación de las cuentas por pagar comerciales terceros 2018 y 2019



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos, tal como se observa en la tabla 1 y la figura 2, que las cuentas por pagar en al año 2018 representó el 3.49% del total de pasivo y patrimonio, estos compromisos fueron incumplidos por la empresa, la que conllevó a incrementar facturas sin pagar, además de incumplir con el pago oportuno a sus empleados. En el año 2019, las cuentas por pagar representaron el 3.82% no existiendo mucha diferencia con el periodo anterior, debido a esto sus obligaciones aún están pendiente y se han agregado las nuevas deudas del presente año. Esta partida es relevante con respecto al total de pasivo y patrimonio, los periodos mencionados tienen un ligero margen de variación lo que significa que la gestión en cuanto a este tema no ha sido la indicada.

Figura 3



Variación porcentual resultado del ejercicio 2018 y 2019

En la figura 3, se muestra que el resultado del ejercicio en el año 2018 representa 9.09% del total de pasivo y patrimonio, mientras que en el año 2019 representó el 6.78% de dicho total. En estos periodos analizados, el resultado del ejercicio fue de pérdida neta, lo cual indica que se realizaron gastos innecesarios, estos que deberían ser reemplazados por todos los comprobantes no emitidos por los trabajadores, esto demuestra una inadecuada gestión.

Tabla 2

Análisis de estado de resultados, costo de ventas, utilidad neta y gastos administrativos delos años 2018 y 2019

Análisis Documental	**Fórmula**				**Variación**
	Costo de ventas (2018)	=	226,031.00	=	80.59%
	Ventas (2018)		280,476.00		
	Costo de ventas (2019)	=	648,632.00	=	79.98%
	Ventas (2019)		810,976.00		
	Utilidad neta (2018)	=	54,445.00	=	19.41%
Estado de Resultados 2018-2019	Ventas (2018)		280,476.00		
	Utilidad neta (2019)	=	162,344.00	=	20.02%
	Ventas (2019)		810,976.00		
	Gastos Administrativos (2018)	=	148,730.00	=	53.03%
	Ventas (2018)		280,476.00		
	Gastos Administrativos (2019)	=	231,423.00	=	28.54%
	Ventas (2019)		810,976.00		

Fuente: Estados Financieros de la empresa

Figura 4

Variación de porcentaje del costo de venta de los años 2018 y 2019

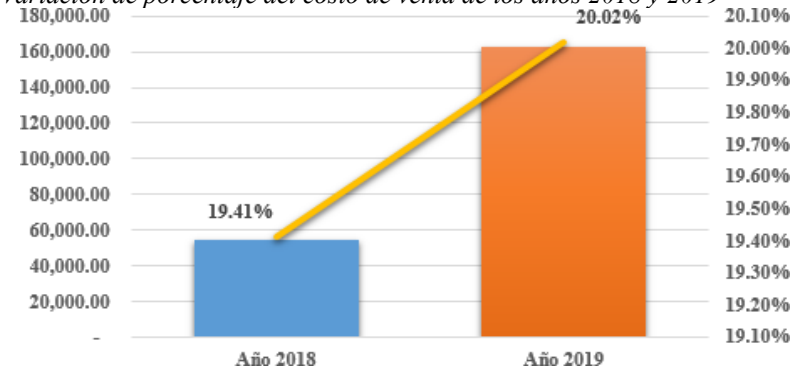
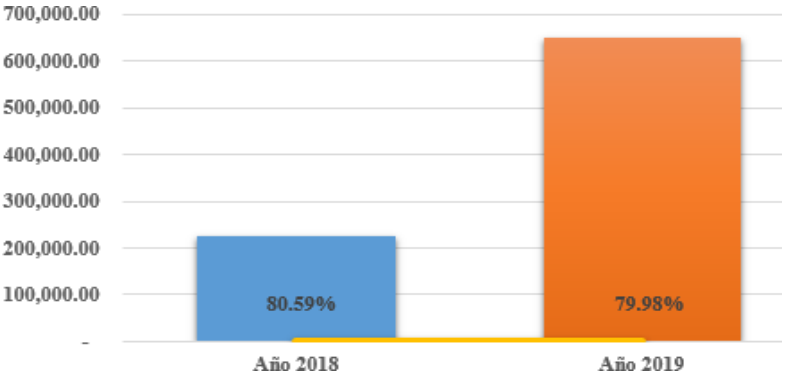


Figura 5



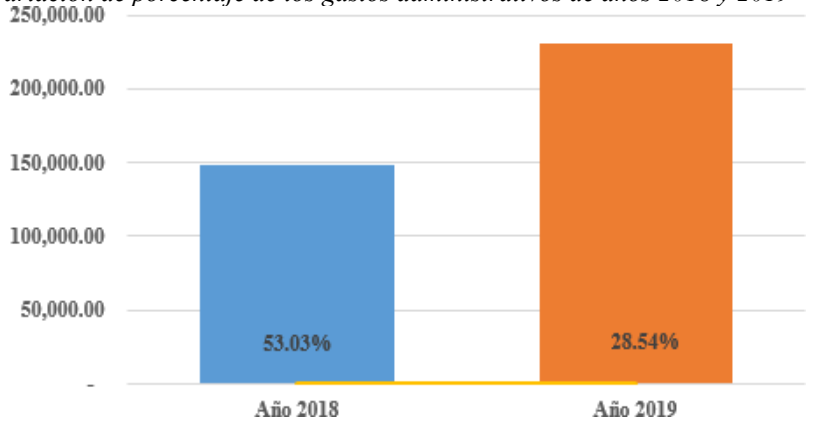
Variación de porcentaje de la utilidad neta de los años 2018 y 2019

Según se puede observar en la tabla 2 y la figura 4, el costo de ventas del periodo 2018 fue de 80.59%, este margen elevado ocurre por una inadecuada gestión en los gastos, el cual no tiene una revisión detallada, ingresando al sistema compras no realizadas por la empresa, esto elevó considerablemente los costos presupuestados, mientras que en el periodo 2019, el costo de venta representó el 79.98% del total de las ventas generadas debido a que los trabajadores no entregaron ningún documento al momento de su pago de remuneración, es por ello la disminución de los costos.

Según el análisis realizado, se observa tanto en la tabla 2 como en la figura 5, la utilidad neta en el periodo 2018 es de 19.41% nos indica que este periodo no fue favorable para la empresa debido a que se obtuvo perdida por causas tener mayores gastos con relación a mis ingresos, en el año 2019 es representada con el 20.02% de la utilidad neta, que en relación a las ventas totales indica que la empresa tuvo perdida por problemas económicos financieros, las cuales llevaron a solicitar préstamos a terceros y es por ello que la cuentas por pagar para este periodo se encuentra altas, del mismo modo los gastos de producción para este año se elevaron.

Figura 6

Variación de porcentaje de los gastos administrativos de años 2018 y 2019



Según se observa en la tabla 2 y la figura 6, los gastos administrativos en el periodo 2018 representaron el 53.03% de las ventas, esto es dado por el destino de los gastos, la cual no corresponden necesariamente a los gastos administrativos es por ello el incremento. En el año 2019 los gastos administrativos representan el 28.54% de las ventas totales, la cual se puede observar que la variación porcentual en los ingresos fue superior a la variación porcentual de los gastos administrativos, es por ello que el porcentaje se redujo con respecto al año anterior.

Ante esta problemática se propusieron las siguientes soluciones que se presentan en la Tabla siguiente:

Tabla 3

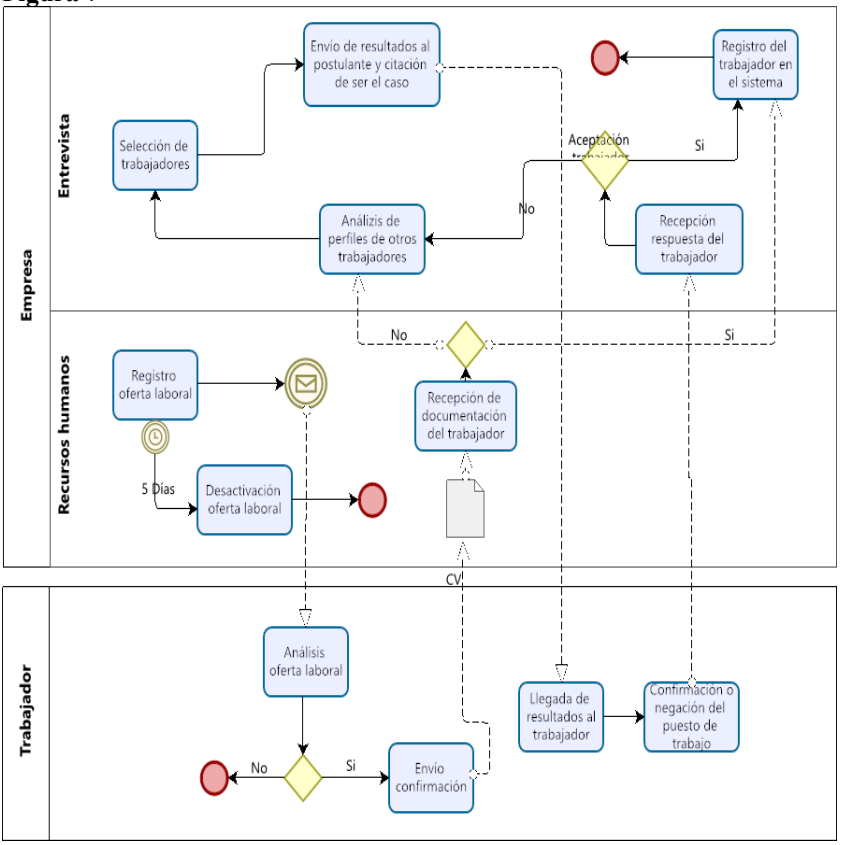
Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Implementar un control de contratos y políticas de beneficios al trabajador.	Estrategia 1. Validar que los trabajadores se encuentren registrados en el T-registro SUNAT.	Táctica 1. Sinceramiento delas remuneraciones en los Costos de Servicios.	KPI 1. Ratio de remuneracionespor pagar (remuneraciones por pagar / total pasivo y patrimonio)
		Táctica 2. Revisión de Registro de Trabajadores en PLAME y registro de trabajadores en empresa.	KPI 2. Ratio de incremento desalarios (horizontal)
Objetivo 2. Cumplir conmejor remuneración salariales con todos sus beneficios de Ley.	Estrategia 2. Verificar boleta depago u otro documento por laremuneración del trabajador.	Táctica 3. Validar las remuneraciones de los trabajadores en el Plame de la SUNAT	KPI 3. Ratio tributos por pagar (tributos por pagar / total pasivo)
		Táctica 4. Sincerar el importe de pago de las remuneraciones al personal y los impuestos salariales	KPI 4. Ratio beneficios sociales (beneficios sociales / total pasivo)
Objetivo 3. Implementar un control que regulen losgastos del personal en campo.	Estrategia 3. Revisión de los documentos ingresados alsistema, enmarcados en el giro de la empresa.	Táctica 5. Verificar el tipo deriesgo que conlleva registrar los gastos que no son del giro del negocio.	KPI 5. Ratio de Costo de Servicio(costo de ventas / ventas)
		Táctica 6. Sincerar los registros de los gastos deproducción.	KPI 6. Ratio de gastos de ventas(gastos de ventas / ventas)

Fuente: Elaboración propia

Para el cumplimiento del Objetivo No 1 se procedió a diseñar el proceso que con conlleva a un control de los contratos laborales de los trabajadores según lo establecido por el Ministerio de Trabajo y SUNAT.

Figura 7



Flujograma de procesos de control al momento de la elección del personal

Fuente: Elaboración propia

La figura 7 muestra el flujograma de procesos de control al momento de la elección del personal, esta permitirá lograr el objetivo N°1, se procedió a definir los procedimientos para la elección adecuada del personal, la cual se iniciará con el envió de la notificación obtenida con sus resultados aprobatorios y pueda ser registrado en el sistema, para que posteriormente pase a recursos humanos para informarle de la propuesta laboral de igual forma su remuneración a percibir. Este tendrá un tiempo de cinco días para poder analizar la oferta laboral y dar una respuesta, si la repuesta del trabajador es positiva, se dará conformidad ante lo expuesto por la empresa y así se generará un vínculo laboral formal con la entidad.

Objetivo 1: Establecer procesos para pagos remunerativos KPI 1: Remuneraciones por pagar

Fórmula:

$$\text{Remuneraciones por pagar} = \frac{\text{Remuneraciones por pagar}}{\text{Total pasivo}}$$

Tabla 4

KPI remuneraciones por pagar del año 2018 al 2024

01: Remuneraciones por pagar	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
Remuneraciones por pagar	23,373	23,374	23,140	22,929	24,993	27,243	29,422.45
Total pasivo	563,293	560,430	550,584	548,930	549,279	532,920	551,073
% Remuneraciones por pagar	4.15%	4.17%	4.20%	4.18%	4.55%	5.11%	5.34%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4, se obtuvo información de los estados financieros de la empresa de servicio, la cual se calculó el KPI proyectado de Remuneraciones por pagar, como información base tenemos los periodos 2018 y 2019 la cual reflejan que fueron unos periodos pesimistas, así mismo en el periodo 2020 se refleja una baja del 4.20% respecto a la crisis pandémica en el mundo. Del mismo modo para el 2021 se obtendrá 4.18%, el cual indica que estos periodos ha sido pesimistas ya que están en proceso de crecimiento, para el 2022 con un 4.55% aquí muestra un crecimiento moderado la cual permitirá cubrir las remuneraciones del personal, para el año 2023 con un incremento del 5.11% y para el año 2024 se obtuvo un 5.34% en estos periodos se ve reflejado ya el crecimiento de las ventas y por consecuente el incremento de trabajo y captación de personal.

Con respecto al objetivo 2, se obtuvo la siguiente información que se muestra a continuación:

Objetivo 2: Implementar beneficios sociales a trabajadores
KPI 3: Tributos por pagar

Fórmula:

Tributos por pagar = Tributos por pagar / Pasivo total

Tabla 5

KPI Tributos por pagar del año 2018 al 2024

03: Tributos por pagar	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
Tributos por pagar	67,626	63,884	60,689	66,151	70,120	73,627	77,308
Total pasivo	563,293	560,430	546,673	548,930	549,279	532,920	551,073
% Tributos por pagar	12.01%	11.40%	11.10%	12.05%	12.77%	13.82%	14.03%

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla 5, la empresa con respecto a su KPI tributos por pagar, en el periodo 2020 se obtuvo un 11.10%, esto debido a que por falta de proyectos no se ha contratado personal y conlleva a no pagar impuestos, para el año 2021 con un 12.05% y 2022 con un 12.77% observamos que el incremento porcentual de los tributos por pagar con respecto al total de pasivos se incrementa moderadamente, debido a una recuperación esperada de la empresa, pero en el periodo 2023 con un 13.82% y en el 2024 con un 14.03% indican que los impuestos de los trabajadores han tenido un crecimiento respecto a sus remuneraciones ya que ha sido optimista debido a la demanda de las operaciones y esto conlleva a un crecimiento en el empleo.

Con respecto al Objetivo No 3: Implementar un control que regulen los gastos del personal en campo. Se ha propuesto lo siguiente:

Tabla 6

Matriz de tácticas, actividades y cronograma para el control de los gastos de producción

Objetivo	Estrategia	Táctica	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
Objetivo 3. Implementar un control que regulen los gastos del personal en campo	**Estrategia 3**. Revisión de los documentos ingresados al sistema, respecto a los viáticos dados al trabajador	**Táctica 5**. Verificar el tipo de riesgo que conlleva registrar los gastos que no son del giro del negocio	**A13** validez de comprobantes	12/09/2021	20	02/10/2021	a. área de contabilidad	1900	**Evidencia 3.** Flujo de caja. Movimientos de gastos del personal proyectado.
			A14 análisis de las cuentas de gastos de producción	22/09/2021	25	17/10/2021	a. área de contabilidad	2030	
			A15 depuración de comprobantes	30/09/2021	9	09/10/2021	a. área de contabilidad	1380	
		Táctica 6. Sincerar los registros de los gastos de producción	**A16** verificación de los destinos de gastos	09/10/2021	14	23/10/2021	a. área de contabilidad	1900	
			A17 conciliación de los ingresos netos del año	04/10/2021	46	19/11/2021	a. área de contabilidad	2030	
			A18 proyección del impuesto a la renta a pagar	17/10/2021	60	16/12/2021	a. área de contabilidad	1380	

Fuente: Elaboración propia

KPI 6: Gastos de ventasFórmula:

$$\text{Gastos de ventas} = \frac{\text{Gastos de ventas}}{\text{Ventas}}$$

Tabla 7

KPI Gastos de ventas del año 2018 al 2024

06: Gastos de ventas	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Gastos de ventas	22,603	32,431	29,188	29,480	30,954	32,502	35,102
ventas	280,476	810,976	729,878	751,774	781,845	820,938	861,984
% Gastos de ventas	8.06%	4.00%	4.00%	3.92%	3.96%	3.96%	4.07%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7, se muestra el KPI Gastos de ventas con respecto a la ventas. En el periodo 2020 se obtuvo un 4%, el cual indica que se mantuvo a comparación del año anterior por los acontecimientos en el año 2020, en el 2021 con un 3.92% tuvo una disminución que refleja que sus gastos mayormente han sido por los gastos de producción, en el 2022 - 2023 con un 3.96% y el cual se produce un incremento moderado ya que empezó a adquirir el código para la venta del combustible, para el 2024 con un 4.07% podemos observar que en este periodo los gastos fueron optimistas ya que con el código obtenido se podrá comprar el combustible y favorecerse con el gasto.

Conclusiones

La empresa de servicio no cuenta con ningún control, ni políticas en cuanto a la contratación del personal. Es por ello, que cuando el trabajador culmina el proyecto del servicio, este pide el pago de sus beneficios sociales correspondientes. Sin embargo, este no es abonado debido a que no existe un contrato de por medio, de igual manera ocurre con sus pagos de sus salarios al culminar el servicio de la empresa, estos quedan sin sustento, debido a que el trabajador no emite recibo alguno ni tampoco está en planilla.

La empresa no cuenta con un control adecuado de los gastos salariales. Si bien es cierto esto es responsabilidad del área a cargo, el gerente general también tiene responsabilidad, pues permite que

el trabajador labore de esa manera, causándole una pérdida en sus beneficios sociales. Esta informalidad, muchas veces es avalada por el mismo trabajador, pues de esta forma podrá recibir el **íntegro** de su salario, sin un descuento adicional. Es por esta razón que cada mes el área contable está obligada a pagar su remuneración y no poder tener un sustento por parte de ellos, la cual a final año no se producirá la deducción del impuesto a la renta generando perjuicios económicos a la empresa, así como también no existirá la justificación formal de la salida de dinero realizada.

La empresa de servicio no cuenta actualmente con el control adecuado sobre las remuneraciones por pagar, porque estos son obligaciones que viene permaneciendo acumulados de periodos anteriores, estos no han sido pagados debido a las **pérdida**s en los últimos años y por no contar con buen financiamiento, de igual forma el empleador no utilizó el beneficio fiscal de las remuneraciones debido a que no contaba con personal en planilla y adicionalmente a eso el personal no emitía ningún recibo, es de esta manera que el gerente no contrata al personal por medio de un documento formal debido a no cumplir con sus obligaciones de Ley. Sin embargo, ha quedado demostrado en la presente investigación que, si se cumplen con los objetivos propuestos, la empresa no solo obtendrá formalidad, sino también podrá continuar con el negocio rentablemente.

Referencias Bibliográficas

Aguilar, J., S. Torres, y S. Altamirano. «Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes.» *Ciencia UNEMI* 10, nº 23 (2017): 30-39. https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol10iss23.2017pp30-39p

Alvarado, A. *Aplicación de las normas internacionales de información financiera (NIFF) relacionada al tratamiento contable de los activos en la empresa minera ABC SAC*. Perú, 2011. https://hdl.handle.net/11537/1323

Ángeles, J. *Los gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa inversiones y tecnología y suministros S.A. año 2017*. Universidad Peruana de las Américas, Perú. http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/567

Angulo, S. La gestion efectiva del capital de trabajo en las empresas. *Universidad y sociedad* 8 (2016): 54-57.

Apaza, N. *Administración financiera del capital de trabajo como herramienta para lograr competitividad y sostenibilidad en las microempresas del*

sector comercial del mercado metropolitano J.L.B Y R - Andrés Avelino Cáceres año 2015. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2015.

Arcia. J. A*dopción de la NIC 16 (propiedad planta y equipo) en la presentación de los estados financieros de la empresa SACOSAL C.A.* 2009. https://bit.ly/3q7fNPR

Armas, M., y Miriam C., **«Educación** para el desarrollo de la cultura tributaria.»Editado por 122-141. REDHECS(6(4).2009.

Barbosa , Jorge, Juan Barbosa, y Margarita Rodríguez. **«Revisión** y análisis documental para estado del arte: una propuesta metodológica desde el contexto de la sistematización de experiencias educativas.» *Scielo*, 2013: 12. http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v27n61/v27n61a5.pdf

Bardales, Violeta, Deisy Gómez, y Liliana Milla. *El costo laboral y los estados financieros de la asociación cultural brisas del Titicaca año 2016.* Universidad Peruana de las Américas, Perú. http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/313

Berrezeta, M. *La gestión del capital de trabajo y su impacto en la rentabilidad en las empresas de la ciudad de cuenca del sector productivo de elaboración de productos alimenticios.* Ecuador: Universidad Politécnica Saleciana Sede Cuenca, 2018. URl: https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/16101/1/UPS-CT007795.pdf

Bustamante, Diana, y Arturo Pilares. **«Análisis** de la estructura de los costos de los recursos humanos y de las obligaciones laborales de la empresa constructora generación Argus E.I.R.L.-Cusco 2015.» Cuzco, 2016. http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/777

Calle, Rosario, y Edwin Cuba. «"Información adicional a estados financieros de empresas constructoras como prevención a la evasión impositiva".» La Paz, 2017. http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/14529

Cano, A. A*plicación por primera vez la NiC16 (propiedad planta y equipo) en un grupo económico industrial en el Ecuador.* Ecuador, 2011. http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1369

Carhuallanqui, Johana, Tania Cayo, y Sharol Pagán. **«Incidencia** del uso indebido del crédito discal en la defraudación tributaria del impuesto general a al venas de la empresa constructora T&j sac ubicada en el distrito de los olivos, 2013.» Lima, 2016. http://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/100

Carhuancho, I, F Nolazco, L Sicheri, M Guerrero, y K Casana. *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE, 2019. https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893

Cerna, Janeth. «"Estimación de la brecha de evasión tributaria en el impuesto a la renta del sector de la construcción del canon Ambato en el año 2013.» Ambato, 2017. http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4604

Chosgo, A. «**La** importancia del capital de trabajo en la estabilidad financiera de las empresas productivas.» *Universidad y Cambio 2*, nº 2 (2017): 17-21. https://bit.ly/3oMmOGj

Cisne, M., R. Dolores , F. Cueva, y R. Herrera. «La Gestión del Capital de Trabajo y su efecto en la Rentabilidad de las Empresas Constructoras del Ecuador.» *X-Pedientes Económicos 2*, nº 3 (2018): 28-45.

Cuenca Diaz, Maria y Rojas Toledo, Dolores y Cueva, Diego y Armas Herrera, Reinaldo. (2018). La gestión del capital de trabajo y su efecto en la rentabilidad de las empresas constructoras del Ecuador. https://bit.ly/3DQGtca

Contadores, Empresas. *Tratamiento de gastos vinculados al personal enfoque tributario y laboral*. Perú: Gaceta Jurídica S.A, 2013.

D`onofrio, Paula. «Las teorías de la contabilidad social y su relación con la responsabilidad social empresarial.» *UBA facultad de ciencias económicas*, 2008: 28. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/contsoc/contsoc_v1_n1_02.pdf

Diaz, Miguel. «La Contabilidad Social Origen y Paradigma.» *Quipukamayoc*, 2014: 36. https://doi.org/10.15381/quipu.v10i19.5513

Dulzaides, María, y Ana Molina. «**Análisis** documental y de información: dos componentes de un mismo proceso.» *Scielo*, 2004: 2. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_artte t&pid=S1024-94352004000200011

Feldman, R. «El capital de trabajo en las PyMEs como restricción a su operatoria.» *RevistaArgentina de Investigación en Negocios 4*, nº 2 (2018): 33-34. http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/rain/article/view/V4n2a04

García, Justo. *Costos laborales y su incidencia de la estructura económica de la empresa pesquera EXALMAR S.A.A. de la provincia de ASCOPE*. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/764

García, Santiago. *Teoría Económica de la Empresa*. España: Diaz de Santos S.A, 1994. http://dspace.

unitru.edu.pe/handle/UNITRU/764

Goicoechea, C. *Administración del capital de trabajo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte TSP E.I.R.L provincia de Lima año 2016.* Lima: UniversidadNacional de Trujillo, 2018. http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12240

Gómez, Sergio. *Metodología de la investigación.* México: Red tercer milenio, 2012. Gómez, Solange. **«Los** delitos laborales y la responsabilidad penal del empleador- Ecuador,

Gonzales, E. *La administración del capital de trabajo en la gestión de las empresas distribuidoras de medicinas de lima metropolitana.* Lima - Perú: Universidad de San Martín de Porres, 2013. https://hdl.handle.net/20.500.12727/649

González, Diana. **«La** contratación laboral en el sector de la construcción en Colombia: **¿ventajas** para quién?» *Esumer institución universitaria* (Esumer institución universitaria), 2017: 59-69-70 https://bit.ly/3dHyseW

Guerrero, E. *Incidencias de la gestión del capital de trabajo en el ciclo de conversión del efectivo de grupo frigorífico sac Santiago de surco 2016.* Lima: Universidad Privada del Norte, 2018. https://bit.ly/3mis3Mj

Hansen, Don, y Maryanne Mowen. *Administración de costos Contabilidad y Control.* México: Cengage Learning Editores S.A, 2007. https://bit.ly/3rYWzym

Hernández, Roberto, Carlos Fernández, y Pilar Baptista. Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill, 2014.

Horna, A., *la componetización de los activos y su incidencia de la situación financiera de la empresa de transporte y servicios generales joselito SAC.* Perú, 2014. http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/755

León , P., y M Villegas . **«El** crédito tributario del iva y su impacto en el flujo de efectivo.» *Eumedriet*, 2019: 11-33. https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/iva-flujo- efectivo.html

Mera, Gabriela. *Análisis y aplicación de la NIC 16 en los estados financieros de las empresas de transporte de la ciudad de guayaquil para el ejercicio fiscal 2012-2013.* guayaquil- Colombia, 2014. http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1515

Monje, Carlos. *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa.* Neiva: Universidad Surcolombia, 2011. https://bit.ly/3DMk2oD

Mora, Gustavo. *Dinámica económica*

y contabilidad internacional: un enfoque histórico.

Colombia: Servicios académicos internacionales para eumed.net, 2014. https://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1393/index.htm

Okuda, Mayumi, y Carlos Gómez. *Métodos en investigación cualitativo: Triangulación.*

Colombia: Scielo, 2005. https://bit.ly/3ILvox0

Olascuaga, S. *Las altas tasas crediticias y su impacto en el financiamiento del capital de trabajo en la mype nuevo dile mas S.A.C. en la provincia de Chepén año 2015.* Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo, 2016. http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8178

Olaz, **Ángel. «¿Existe** la obsolencia programada en la gestión de recursos humanos?» *Ciencias Sociales*, nº 79 (2018): 1. http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aolaz4.pdf

Peñafiel, J. *La administración del capital de trabajo y su incidencia en rentabilidad de la fábrica de aluminios hércules.* Ecuador: Universidad técnica de Ambato facultad de contabilidad de ingeniería financiera, 2014. https://bit.ly/3rY2rrr

Quevedo, K., Martinez, Y., Ollague, J., y Tapia, N. (2020). Incidencia del fondo de maniobra en la rentabilidad de las empresas camaroneras y comerciales de la Provincia de El Oro. *593 Digital Publisher CEIT*, *5*(6-1), 515-527. https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.448

Rodríguez, D. *Administración del capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad de la empresa Consorcio Roga S.A.C. Trujillo 2011 - 2012.* Trujillo: Universidad PrivadaAntenor Orrego, 2013. https://hdl.handle.net/20.500.12759/202

Romero, Boris, y Pamela Ordoñez. **«Evasión tributaria** en el sector de construcción.» 2016. http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/14614

Ruiz, N. *La administración del capital de trabajo y su influencia en la liquidez de la empresa helados siberia sac del distrito de Chepén periodo 2015-2017.* Trujillo, 2018. http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11490

San Martín, Daniel. «teoría fundamentada y Atlas.ti: recursos metodológicos para la investigación educativa.» *Electrónica de investigación educativa* 16, nº 1 (2014): 114. https://bit.ly/3ENrUYr

Sánchez, Cesar. *Incidencia de los costos laborales en la rentabilidad de la MYPE seguridad de servicios e inteligencia de la ciudad de Chiclayo, 2016.* Universi-

dad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. http://hdl.handle.net/20.500.12423/1752

Saucedo, D., y E. Oyola. *La administración del capital de trabajo y su influencia del club deportivo abc sa. Chiclayo en los periodos 2012-2013.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2014. http://hdl.handle.net/20.500.12423/194

Zambrano, Luz, y Stephany Peceros. *Los costos laborales y la utilidad en la empresa DIVERPLAST SAC, año 2016.* Universidad Nacional del Callao, Perú. http://hdl.handle.net/20.500.12952/3319

Zurita, T., Pucutay, J., Córdova., y León, L. (2019). Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad. Caso: INDEMA Perú S.A.C. Vol. 4 No 3.1 30-41. http://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1175

7. Incidencia del uso de las herramientas estratégicas de marketing en las ventas del desarrollo microempresarial del sector comercio de la ciudad de Guayaquil

Impact of the use of strategic marketing tools in the sales of the microenterprise development of the commerce sector of the city of Guayaquil

Karla Maribel Ortiz Chimbo
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0001-7054-5741

karla.ortizch@ug.edu.ec

Sofía Georgina Lovato Torres
https://orcid.org/0000-0001-5831-8554

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
sofia.lovatot@ug.edu.ec

Shirley Yadira Huerta Cruz
https://orcid.org/0000-0002-1591-3641

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
shirley.huertac@ug.edu.ec

Verónica Carolina Coronel Pérez
https://orcid.org/0000-0001-9771-367X

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
veronica.coronelpe@ug.edu.ec

Resumen

El objetivo de este trabajo fue investigar si las herramientas estratégicas de marketing influyen en las ventas del desarrollo del sector comercio. La metodología usada fue cuantitativa. El instrumento utilizado fue una encuesta

online para recabar la información. En la Ciudad de Guayaquil una gran cantidad de Empresas pertenecientes al Sector comercio tienen menos de 5 años en el mercado, y son participantes del avance tecnológico para poder posicionarse mejor en el mercado actual. Cabe mencionar que la mayoría de las empresas utilizan como medio de estrategia promocional las redes sociales y páginas web por medio de las cuales tiene una interacción activa con sus clientes. Muy a pesar de que existen diversas herramientas estratégicas de marketing tecnológicas las personas siguen prefiriendo los programas de Microsoft Office para sus tareas administrativas. Esta información es relevante y puede ser útil para generar y aplicar estrategias diversas para actualizar los conocimientos de los empleados de las empresas del sector comercio y sean de provecho para que las empresas donde trabajen mejoren y lleguen a ser competitivas en este mercado innovador y de constante cambio.
Palabras clave: capacitar; información; sector comercio; herramientas tecnológicas; tecnología; mercado; empresa; innovador; cambio, posicionarse.

Abstract

The objective of this work was to investigate whether strategic marketing tools influence sales in the development of the commerce sector. The methodology used was quantitative. The instrument used was an online survey to collect the information. In the City of Guayaquil, a large number of Companies belonging to the Commerce Sector have been in the market for less than 5 years, and are participants in technological advance in order to better position themselves in the current market. It is worth mentioning that most companies use social networks and web pages as a means of promotional strategy through which they have an active interaction with their customers. Despite the fact that there are various strategic technological marketing tools, people still prefer Microsoft Office programs for their administrative tasks. This information is relevant and can be useful to generate and apply various strategies to update the knowledge of the employees of companies in the commerce sector and be of benefit so that the companies where they work improve and become competitive in this innovative and constant market. change.
Keywords: train; information; commerce sector; Technological tools; technology; market; business; innovative; change; position.

Introducción

Evidentemente la tecnología ha tenido un gran avance sobre los sectores industriales, pero el continuo avance de la ciencia y de la tecnología implementando las estrategias de marketing también ha tenido su impacto en el sector comercio.

La tecnología ha sido un factor clave en cada uno de los distintos sectores económicos. La tecnología permite a las empresas alcanzar notables mejoras en su productividad al permitir grandes avances en los procesos productivos.

Desde 1995 el crecimiento del internet es imparable, la red se ha acelerado de manera sorprendente, es así que tanto la telefonía móvil, el marketing digital y todas las herramientas tecnológicas que están relacionadas con esta clase de servicios han convertido a muchas empresas en verdaderos colosos empresariales de gran influencia. Y es que, en una sociedad globalizada, la información es poder.

Los notables incrementos de las herramientas tecnológicas obligan a las empresas a ser más eficientes cada día, El marketing relacional se encarga precisamente de manejar las relaciones entre los clientes y empresa, con la finalidad de crear, fortalecer y mantener el vínculo que una organización debe tener con sus clientes a corto, mediano y largo plazo, aumentando las compras de un producto o servicio ofertado por la empresa.

La tecnología puede ayudar a las empresas a aumentar la rentabilidad de sus negocios, mejorando la eficacia de sus procesos y posicionando a la compañía en un clima innovador capaz de adaptarse a un futuro incierto.

Para conseguir la deseada transformación digital y éxito en la nueva situación, los CEOs y altos directivos deben estar expectantes a los avances tecnológicos.

Ante lo dicho, en la presente investigación llevare a cabo un estudio del sector comercio de la ciudad de Guayaquil, analizando el uso de las herramientas tecnológicas estrategias de marketing para mejorar las ventas, competitividad y posicionamientos de las empresas de este sector.

Problema principal

¿Cómo mejorar la gestión del área de ventas de las microempresas a partir de la implementación de estrategias de marketing?

Planteamiento de las hipótesis de investigación

El uso de las herramientas estratégicas de marketing incide en el desarrollo microempresarial del sector comercio de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la incidencia en la mejora de la gestión del área de ventas de las microempresas a partir del uso de herramientas estratégicas de marketing del sector comercio de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Analizar de qué manera incide la escasez de recursos financieros en el uso de la tecnología en las herramientas de marketing del sector comercio microempresarial.
- Definir cómo afecta la falta de preparación o capacitación en el hecho de que el sector comercio tiene un limitado uso de las herramientas de marketing.
- Establecer cómo afecta el poco interés en la adquisición de equipos tecnológicos de herramientas de marketing en el rendimiento de la administración y atención a los clientes de un negocio.
- Identificar de qué manera influye la transición del trabajo manual por el uso de las herramientas tecnológicas estratégicas de marketing en el sector comercio.

Variables

Variable Independiente: Uso de herramientas tecnológicas que sirven de apoyo en el proceso de ventas en las empresas del sector de servicios.

Variable Dependiente: Aumento de las ventas en las empresas de servicios.

Marco teórico

En este apartado se va a tratar de verificar y denotar cual el desempeño histórico científico sobre el tema de las redes sociales y el e-commerce tanto desde que se conoce estos conceptos como su desarrollo hasta la actualidad.

Los medios electrónicos actuales fueron desarrollados para ser medios de comunicación de doble vía en cuanto a información se refiere, pero por ser un medio de comunicación y se determina que la venta tanto de bienes y servicios son formas de comunicación para el convencimiento de la adquisición de los mismos, dado que los medios electrónicos de educación son en esencia la climatización a las necesidades humanas a medida que pasa el tiempo se ha transformado la simple comunicación en los cuales se realzaba e-commerce solo a través

de correo electrónico pero que debía basarse en un marco legal que permita realizar esta operación, a medida que se afinaba el mundo y las bases legales del comercio y la existencia en primera instancia de las firmas electrónicas las cuales en el camino fueron tomando seguridades las cuales solo eran para uso exclusivo de la milicia, se concretó un comercio electrónico real y consistente, esta fenómeno causo algo de seguridad y aunque los sistemas de pagos eran los tradicionales y se realiza a través de entidades financieras corresponsales, pero se fue desarrollando las plataformas electrónicas al nivel de poder tranzar actividades con una mayor facilidad y sobre todo seguridad, los caminos de los cuales se sirvió el comercio electrónico fue las plataformas de compras por medio de subastas nacientes en los Estados Unidos e Inglaterra, los siguientes elementos que se comenzaron a gestar a partir de este punto fueron las plataformas las cuales permitían ventas de libros electrónicas que es un punto de quiebre pues causo la polémica de generar bienestar entre el lector novel y el lector clásico y causo un cambio en la forma de lectura pero en especial como se adquieren los libros y la velocidad en gran manera para quienes no tienen limitación de idiomas, además el costo de los mismos fue una gran mejora al punto de ahorrar más del 40% pues no se incurren en gastos de impresión y materiales y los canales de distribución física, ahora bien los cambios generados fueron ayudados por el acceso de los usuarios a los créditos a través de tarjetas de crédito internacionales que facilito el e-commerce, desde este punto es donde se establece el marketing digital como estrategia. (Murdiana, 2020, págs. 1,2)

Los cambios llegaron a ser tales que no solo se trataba de vender bienes y servicios electrónicos sino minimizar las distancias para las circunstancias físicas, es cuando se producen los cambios en el esquema de compras en línea lo que sería conocido como el e-commerce 2.0 esto implica compras directas con los vendedores o con mediadores de primera instancia sin más intermediarios, se consagra las ventas online, por espacios de tiempos se convivieron el e-commerce 2.0 y 3.0 este último se usa con medios poco convencionales hasta el momento como las redes sociales como le es Facebook en la cual se fomentó la información de doble vía como el marketing digital como tal ya eran las personas que le vendían a personas no solo las empresas y pues las plataformas de ventas eran redes sociales y medios de comunicación como lo son WHATSAPP, INSTAGRAM; llega el momento de conceptualizar e-commerce 4.0 que es la incursión de las redes sociales como

parte del comercio electrónico a pesar de contar o no con una plataforma de pagos, debemos recordar que medios como payphone datafast digital POS son herramientas que son apoyo dado que han evolucionado al nivel de procesos instantáneo de pagos, en los tiempos de la versión 4.0 del comercio electrónico la barrera del pago y de la seguridad aunque existen riegos la barrera del pago no existe, existe transferencias, pagos físicos, medios de pagos electrónicos y más, las redes sociales tienen plataformas de comercio electrónica propias incluso ayudan a los pagos, las que alguna vez nacieron como mensajería instantánea aunque suene ya muy lejano este concepto que incluso nace con el MSN Messenger de allá por 1997, ya son mini redes sociales y crean productos corporativos y por ende plataformas de comercio electrónico. (Murdiana, 2020, págs. 6,7)

En cuanto el porqué de la existencia de este tipo de plataformas y su tendencia positiva se debe a los denominados millennials, los cuales se manifiestan como seres dependientes de la tecnología y los equipos conectados a internet, lo cual causa que más del 70% estén conectados a una vida digital ellos usan sus teléfonos como herramientas de comunicación al nivel que sus comportamientos dependen de los ciclos informativos como comerciales al punto de dirimir la compra de bienes y servicios a través de la publicidad digital sin contar el capítulo de los influyentes en redes sociales, se establece entonces que la decisión de compra tanto de bienes como de servicios tiene una dependencia del 90% en estos adultos jóvenes los cuales serán el 95% de la fuerza laboral en el mundo y los regentes de la economía mundial, es por esto que la teorías acerca del marketing se ha volcado por completo hacia el marketing digital y se incursiona en el campo del neuromarketing basado en la programación neurolingüística se trata de llegar a los pensamientos más que a las decisiones de compras, esta sería la razón principal del marketing digital 4.0. (Ruiz Cartagena, 2017)

Metodología

La metodología aplicada tendrá un enfoque cualitativo ya que se buscará información simbólica que contribuya al aporte de la presente investigación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, Metodología de la Investigación 6TA Edición, 2014)

Se realizará una metodología de tipo descriptivo utilizada para recolectar, analizar y recopilar datos para lograr obtener una idea clara y concisa. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio,

Metodología de la Investigación 6TA Edición, 2014)

Enfoque

El enfoque aplicado es cualitativo y cuantitativo, que ayudará a la recolección los datos para describir y comprender los datos logrando brindar una mayor comprensión sobre el tema.

Alcance

El método que se aplicará en esta investigación será de tipo descriptivo donde se buscará en fuentes bibliográficas para obtener información necesaria para el tema de investigación, información que recolectada por medio el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC), medio que permitió obtener información sobre las empresas del sector terciario o de servicios.

La técnica aplicada será documental, la recolección de información por medio de fuentes para revisar la información necesaria para el desarrollo de la investigación, información obtenida de distintos sitios web oficiales, como: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) y de la Súper Intendencia de Compañías, además de la consulta de diversas leyes para completar el marco legal.

Población y Muestra

Población

La población: "Es el conjunto total de individuos, objetos o eventos que tienen la misma característica y sobre él se interesa obtener conclusiones". (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, Metodología de la Investigación 6TA Edición, 2014)

La población está determinada por el total de Empresas Terciarias de la Ciudad de Guayaquil, información que ayuda para el desarrollo del proyecto de investigación, la cual fue obtenida del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

Muestra

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, Metodología de la Investigación 6TA Edición, 2014) La muestra "Es una parte de la población, la cual se selecciona con el propósito de obtener información". Consta de 96 empresas.

Resultados y Discusión

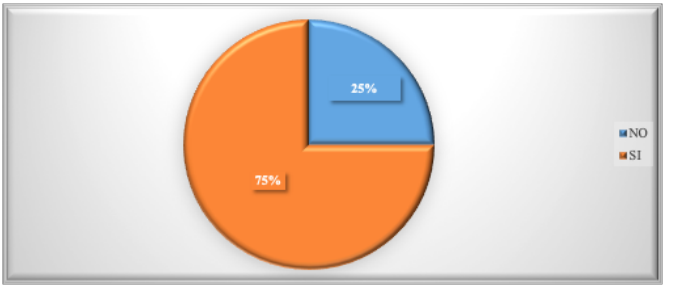
Tabla 1

¿Su empresa se ha actualizado con las nuevas herramientas tecnológicas?

Opciones	Categoría	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas	Frecuencias Absolutas Acumuladas	Frecuencias Relativas Acumuladas
1	Sí	72	75.0%	72	75.0%
2	No	24	25.0%	96	100%
Total		96	100%		

Ilustración 1

Actualización de las herramientas tecnológicas



Elaborado por: Autor

Interpretación

Gracias a la información recabada por las encuestas se puede evidenciar que el 75% de las empresas ya se han actualizado en el uso de las herramientas tecnológicas.

Tabla 2

¿Qué tipos de estrategias utiliza la empresa para promocionar sus servicios?

Opciones	Categoría	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas	Frecuencias Absolutas Acumuladas	Frecuencias Relativas Acumuladas
1	Ninguna	3	3.12%	3	3.12%
2	Volantes	5	5.21%	8	8.33%
3	Recomendaciones	8	8.33%	16	16.66%
4	Directorio Web	21	21.88%	37	38.54%
5	Redes Sociales	59	61.46%	96	100%
Total		96	100%		

Ilustración 2

Estrategias para promocionar servicios



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor

Interpretación

Las estrategias utilizadas por las empresas suelen ser distintas según la actividad económica, pero podemos ver que en el sector terciario la estrategia más utilizada es el uso de redes sociales, mientras que el 3% de las empresas prefieren no realizar ninguna estrategia en específico.

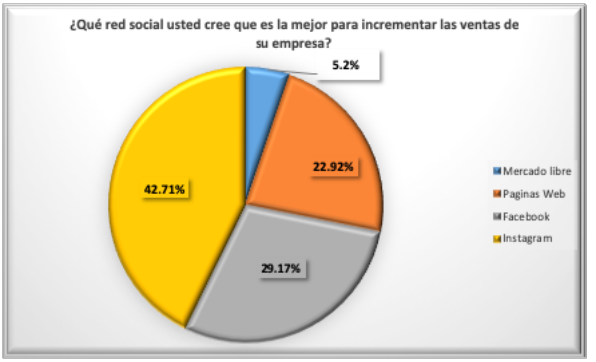
Tabla 3

¿Qué red social usted cree que es la mejor para incrementar las ventas de su empresa?

Opciones	Categoría	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas	Frecuencias Absolutas Acumuladas	Frecuencias Relativas Acumuladas
1	Mercado Libre	5	5.2%	5	5.2%
2	Páginas Web	22	22.92%	27	28.12%
3	Facebook	28	29.17%	55	57.29%
4	Instagram	41	42.71%	96	100%
Total		96	100%		

Ilustración 3

Redes sociales



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor

Interpretación

La red social más utilizada por parte de los encuestados que trabajan en empresas del sector terciario es Instagram (42.71%), junto a Facebook que representa el 29.17%.

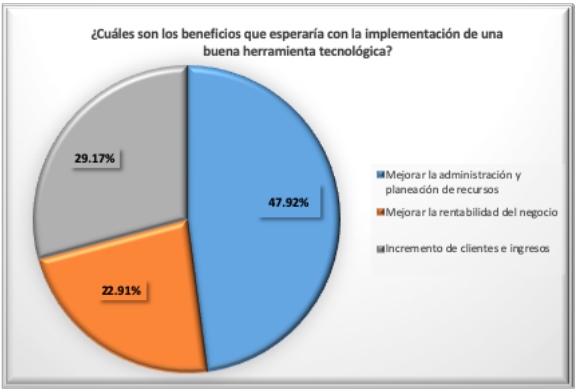
Tabla 4

¿Cuáles son los beneficios que esperaría con la implementación de una buena herramienta tecnológica?

Opciones	Categoría	Frecuencias Absolutas	Frecuencias Relativas	Frecuencias Absolutas Acumuladas	Frecuencias Relativas Acumuladas
1	Mejorar la administración y planeación de recursos	46	47.92%	46	47.92%
2	Mejorar la rentabilidad del negocio	22	22.91%	68	70.83%
3	Incremento de clientes, incremento de ingresos	28	29.17%	96	100%
Total		96	100%		

Ilustración 4

Beneficios de la implementación de herramientas



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Autor

Interpretación

La aplicación de herramientas tecnológicas en las empresas del sector terciario o de servicio en la ciudad de Guayaquil ha ayudado a mejorar la administración y la planeación de sus recursos.

Conclusiones

La investigación permitió conocer que el continuo y vertiginoso avance tecnológico es aprovechado por las empresas del sector comercio, es así que toda empresa de este sector que inicia sus operaciones está consciente de que si no está presente por medio de las herramientas tecnológicas de estrategias de marketing tiende a desaparecer muy pronto.

Cabe mencionar que a pesar del tiempo que ha pasado, los programas de Microsoft Office siguen siendo los preferidos por la mayoría de las personas (Word, Excell y Power Point).

Esto conduce a pensar que, aunque los empleados de las empresas del sector terciario están muy involucrados con este tipo de herramientas tecnológicas, por los resltados obtenidos en las encuestas

está claro que, si aparen nuevas aplicaciones, ellos estarán dispuestos a utilizarlas.

Con esto, los Gerentes y/o Administradores de las empresas del sector comercio, pueden estar seguros de que el innovarse tecnológicamente es sinónimo de presencia en el mercado e incremento de clientes, que redundará en aumento de sus ingresos.

Referencias Bibliográficas

Aguilera Hintelholher, R. M. (Abril de 2013). *Identidad y diferenciación entre Método y Metodología.* Recuperado el 25 de Enero de 2021, de scielo.org: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162013000100005

Alvy. (26 de Mayo de 2017). *Anfix:facturación y contabilidad para los nuevos tiempos*. Recuperado el 8 de Febrero de 2021. https://www.microsiervos.com/archivo/economia/anfix-facturacion-contabilidad.html

Astraps. (08 de Mayo de 2020). *Herramientas tecnológicas en la salud*. https://www.astraps.com/articulo/1508/herramientas-tecnologicas-en-la-salud/

Ayala Mora, E. (2002). *Ecuador: Patria de todos.* http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/File/ecuador%20patria%20enrique%20ayala.pdf

Cansac, C. (01 de septiembre de 2015). *Guayaquil, una Ciudad inteligente*. https://gblogs.cisco.com/cansac/guayaquil-una-ciudad-inteligente/

Castillo, K., y Tandaza Arias, T. (9 de Septiembre de 2019). Análisis regional del sector servicios en el Ecuador, 2007-2014. *Espacios, 40*(30), 25. Recuperado el 27 de Enero de 2021, de http://www.revistaespacios.com/a19v40n30/19403025.html

Cobis. (23 de abril de 2019). *Así influyen las nuevas herramientas tecnológicas en la inclusión financiera*. Recuperado el 25 de febrero de 2021, de cobiscorp: https://blog.cobiscorp.com/asi-influyen-las-nuevas-herramientas-tecnologicas-en-la-inclusion-financiera

Coca Casarila, A. M. (Agosto de 2008). El concepto de Marketing: pasado y presente. *Revista de Ciencias Sociales, 14*(2), 391-414. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000200014&lng=es&tlng=es.

Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. (6 de Junio de 2017). *El papel de la economía y el comercio de servicios en la transformacion*

estructural y desarrollo inclusivo. Obtenido de https://unctad.org/system/files/official-document/c1mem4d14_es.pdf

Cornejo Ortega, A. D., y Tintin Suquilanda, J. L. (16 de Diciembre de 2010). *Diseño, comstuccion e implementacion de un sistema de telemetria utilizando tecnologia gsm; para el monitoreo de los parametros de temperatura, presion de aceite, velocidad de giro del motor y velocidad de desplazamiento de un vehículo Chevrolet Optra.* https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1114/23/UPS-CT001987.pdf

EAE Business School y Harvard Deusto Business Review. (13 De Abril De 2017). *Gestion financiera: 10 herramientas tecnológicas*. https://bit.ly/3DMfQFw

Entrepreneur. (16 de julio de 2018). *5 herramientas tecnológicas para que vendas más*. https://www.entrepreneur.com/article/316772

Evolutive Advance Software Solutions S.L. (5 de Febrero de 2021). *¿Qué es un software de Gestión? Tipos y Ventajas*. Obtenido de onerp.es: https://bit.ly/3yl4l6x

Gansterer, M., & Hartl, R. (2021). The Prisoners Dilemma in collaborative carriers request selection. *Central European Journal of Operations Research*, 73-87. Recuperado el 2021

Gomez C., H. (2011). El Surgmiento Histórico de la Tecnología: Repercusiones en los Proceso de Investigación. *Revista Visión Electrónica*, 123-132.

Gonzales Moreno, M., Del Río Gómez, C., y Dominguez Martinez, J. M. (2015). Los serivicios: Concepto, clasificacion y problemas de medicion . *Ekonomíaz*, 13-14.

González Moreno, M., Gómez, C., y Domínguez Martínez, J. M. (2016). Los Servicios: Concepto, clasificación y problemas de medición. *Ekonomiaz*, 12.

González Pérez, Y. (2006). Las ontologías en la representación y organización de la información. *scielo.sdl.cu*.

Hernándes Escobar, A. A., Ramos Rodriguez, M. P., Placencia López, B. M., Indacochea Ganchozo, B., químis Gómez, A. J., & Moreno Ponce, L. A. (2018). *Metodología de la investigación científica.* ESPAÑA: Editorial Cientifica. Recuperado el FEBRERO de 2021

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación 6TA Edición.* Ciudad de Mexico: MCGRAW HILL. Recuperado el 30 de enero de 2021

Jiménez, G., Galeano, N., Najera, T.,

Aguirre, J. M., Rodriguez, C., & Molina, A. (2005). Methodology for Business Model Definition of Collaborative Networked Organizations. *Collaborative Networks and Their Breeding Environments*, 1-8. Recuperado el 2021

Lara López, R. (19 de Abril de 2002). La gestión de la calidad de los servicios. *Red de Revistas Científicas de América de América Latina, el Cariba, España y Portugal*, 3-4. Obtenido de Redalyc.org: https://www.redalyc.org/pdf/944/94401905.pdf

Lopez, E. (23 de enero de 2021). *Herramientas tecnologicas Evolución*. Recuperado el 2021, de sutori.com.

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. (2021). *República del Ecuador*. http://www.exteriores.gob.es/Documents/FichasPais/Ecuador_FICHA%20PAIS.pdf

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Informacion, M., & Ministerio de Producción, Comercio Exterior, I. (2020). *Estrategia nacional de comercio electronico*. Quito.

Molinari, B. (16 de Marzo de 2020). *Las cinco herramientas esenciales para empresas de transporte*. Recuperado el 25 de Febrero de 2021, de SITRACK: http://blog.sitrack.com/las-cinco-herramientas-esenciales-para-empresas-de-transporte

Mundoware. (24 de agosto de 2018). *Herramientas tecnológicas para restaurantes*. https://mundoware.com/blog-restaurantes/herramientas-tecnologicas-para-restaurantes/

Murdiana, R. (2020). E-commerce marketing strategies in industry 4.0. *International Journal of Businnes Ecosystem & Strategy, 2*(3), 12. Recuperado el 2021

OMNIBEES. (15 de septiembre de 2019). *Tecnología para hoteles ¿qué sigue para este sector?* Recuperado el 26 de febrero de 2021, de amnibees.com: https://omnibees.com/blog/es/2019/09/tecnologia-para-hoteles-que-sigue-para-este-sector/

Oneplace, S. (5 de Diciembre de 2019). *10 nuevas tendencias en la tecnología para hoteles*. Recuperado el 2021, de oneplace.mx: https://oneplace.mx/10-nuevas-tendencias-en-la-tecnologia-para-hoteles/

Ordoñez, R. P. (21 de Febrero de 2014). Conceptos y Principios de Economía y Metodologías Utilizadas en la Investigación Económica. *Tendencias*, 228-241.

Ortega Zepeda, A. J. (Agosto de 2019). Los Big Data: Conceptos relacionados y algunas

aplicaciones en pediatría. *Revista chilena de pediatría, 90*(4), 376-384. http://doi.org/10.32641/rchped.v90i4.1306.

Quondos. (26 de septiembre de 2018). *5 Herramientas tecnológicas para mejorar las ventas*. https://quondos.com/mag/5-herramientas-tecnologicas-para-mejorar-las-ventas/

Ríos Ruiz, B. M., Chacón Andino, D., y Ortiz Artola, M. (Noviembre de 2019). *El Neuromarketing y su relación con la publicidad para llegar a la mente del consumidor*. Recuperado el 11 de Febrero de 2021, de https://repositorio.unan.edu.ni/12738/1/23005.pdf

Riquelme, R. (03 de agosto de 2016). *8 tecnologías que transformarán los cuidados de la salud*. Obtenido de eleconomista.com.mx: https://www.eleconomista.com.mx/arteseideas/8-tecnologias-que-transformaran-los-cuidados-de-la-salud-20160803-0010.html

Ritter, T. (2020). Reclaiming or rebranding marketing: Implications beyond digital.

Rubios Barrios, J. E., y Esparza Parga, R. (20 de Febrero de 2016). ¿Qué es Tecnología? Una aproximación desde la Filosofía: Disertación en dos movimientos. *Humanidades, 6*(1), 1-43. http://dx.doi.org/10.15517/h.v6i1.25113

Ruiz Cartagena, J. J. (2017). Millenials y redes sociales: estrategias para una comunicación de marca efectiva. *Miguel Hernández Communication Journal*, 367.

Schoop, M. (2021). Negotiation communication revisited. *Central European Journal of Operations Research*, 163-176. Recuperado el 2021

Stummer, C., & Klesling, E. (2020). An agent-based market simulation for enriching innovation management education. *Central European Journal of Operations Research*, 143-161. Recuperado el 2021

Universo, R. d. (25 de julio de 2014). Guayaquil, la ciudad costera que nacio en los Andes. *Fierstas de uayaquil*, pág. 1.

Valencia, C. (16 de febrero de 2021). *Tecnología para los negocios*. https://bit.ly/30nY1yUWeb

del maestro cmf. (30 de marzo de 2020). *20 herramientas para docentes súper creativos*. https://webdelmaestrocmf.com/portal/diez-herramientas-docentes-super-creativos/

Wolny, J. (2014). Marketing transformations: Re-thinking marketing, digital first. *Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice, 16*(2), 150-151. Recuperado el Febrero de 2021

Wright, L. T., Ul-Haq, R., &

Oktemgil, M. (2006). Integrated Marketing for SMEs in the Global Marketplace. *Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice, 7*(3), 216-238. Recuperado el 2021

8. El clima organizacional y su correlación con el desempeño del personal en las empresas

The organizational climate and its correlation with the performance of the personnel in the companies

Geovanny Xavier Manobanda Baque
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-1143-4539

manobandageovanny50@gmail.com

Miguel Eduardo Pionce Soledispa
Contraloría General del Estado, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-0255-2872

mpionces@gmail.com

Wilmer Emanuel Jouvin Trujillo
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-6893-9159

wilmer.jouvin@gmail.com

Roberto Andrés García Viteri
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-6096-9628

roberto.garciav@ug.edu.ec

Resumen

La motivación para el desarrollo del estudio implica los problemas relacionados al clima organizacional de una empresa, identificando cómo lo perciben los usuarios internos con relación a los sucesos ocurridos en la institución, además de la influencia en su desempeño. El estudio se encuentra orientado al clima de servicio, realizándose una revisión de literatura que inicia con la administración pública, seguido del clima organizacional, para luego acentuarse al clima de servicio, recayendo en la motivación del trabajador, las

consecuencias de la desmotivación del mismo, el estrés laboral y finalmente el síndrome de Burnout, logrando la aproximación teórica del tema. Se utilizó una metodología descriptiva, seleccionándose un total de 223 participantes mediante un muestreo no probabilístico de bola de nieve. Sus criterios se recopilaron a través de la Escala de Clima de Servicio desarrollada por Schneider, White y Paul, compuesta por cuatro dimensiones que son: clima de servicio, comentarios de los clientes, orientación al cliente, y prácticas gerenciales, cada una con cuatro constructos y dando como resultado 16 ítems, empleándose una escala de valoración de diferencial semántico con puntuaciones entre 0 a 5, donde 0 es total desacuerdo y 5 total acuerdo. Los resultados permitieron calificar al clima de servicio como muy positivo con una media de 4.3545 y deviación estándar de 0.9405, superior a la mitad de la escala de valoración utilizada. Si bien, los hallazgos arrojan que existe un fuerte compromiso en brindar un servicio de calidad al público, no puede obviarse la presencia de debilidades relacionadas a insuficientes recompensas y reconocimientos a los funcionarios, incluso participación escasa en la toma de decisiones, esto en grupos minoritarios que responden desfavorablemente.
Palabras clave: motivación; clima de servicio; administración pública.

Abstract

The motivation for the development of the study involves the problems related to the organizational climate of a company, identifying how internal users perceive it in relation to the events that occurred in the institution, in addition to the influence on its performance. The study is oriented to the service climate, carrying out a literature review that begins with the public administration, followed by the organizational climate, and then accentuates the service climate, falling on the motivation of the worker, the consequences of the demotivation of the same, work stress and finally Burnout syndrome, achieving the theoretical approach to the subject. A descriptive methodology was used, selecting a total of 223 participants through non-probabilistic snowball sampling. Their criteria were compiled through the Service Climate Scale developed by Schneider, White and Paul, composed of four dimensions that are: service climate, customer comments, customer orientation, and managerial practices, each with four constructs and resulting in 16 items, using a semantic differential assessment scale with scores between 0 to 5, where 0 is total disagreement and 5 total agreement. The results made it possible to qualify the service climate as very positive with a mean of 4.3545 and a standard deviation of 0.9405, higher than half of the assessment scale used. Although, the findings show that there is

a strong commitment to provide a quality service to the public, the presence of weaknesses related to insufficient rewards and recognition of officials, including low participation in decision-making, cannot be ignored in minority groups, who respond unfavorably.
Keywords: motivation; service climate; public administration.

Introducción

La investigación se orienta a las empresas, teniendo en cuenta que cada provincia dispone de una institución de este tipo.

Las empresas, durante el período 2019-2020, han estado inmersas en una serie problemas relacionados con el clima laboral, motivo por el cual se han incrementado los controles y la vigilancia al personal.

Ante esta situación, considerando los problemas de clima laboral atravesados por la entidad y el entorno al cual han sido expuestos sus funcionarios, el estudio tiene como objetivo evaluar el clima organizacional y su correlación con el desempeño del personal en las empresas, identificando cómo lo perciben los usuarios internos con relación a los sucesos ocurridos en la institución, además de la influencia en su desempeño.

Como parte del desarrollo y alcance del objetivo previamente descrito, la investigación consta de una revisión de literatura donde se desarrollan diferentes teorías relacionadas con el tema, así mismo incluye una sección donde se explica el diseño metodológico y otra, donde se expone el desarrollo de la investigación. En esta última sección se detallará el proceso para la recolección de datos, además de presentarse los resultados y su discusión, para finalizar con una parte conclusiva.

Los problemas que Schneider (1973) identificó están ligados al entorno de trabajo, como la rotación, equipos, entre otros. Comprobó además que los trabajadores poseían similares experiencias con los servicios y en consecuencia, las experiencias de los empleados y clientes están correlacionadas.

Al desenvolverse los trabajadores en condiciones laborales que valoren como positivas, existe alta probabilidad de que los clientes externos reporten experiencias con el servicio acorde a sus expectativas (Arluciaga, 1995). Además, indica que, al ser los servicios un intercambio

cara a cara donde la experiencia del usuario externo definirá si sus expectativas fueron o no cubiertas, el desempeño del personal y el estilo en el cual lo proporcionen determinará la calidad del servicio. Deja claro que no solo deben percibirlo empleados que mantienen contacto con el público, sino en su totalidad, debiendo destacarse la importancia en la calidad del servicio dentro de toda la organización.

Como primer factor mencionan las características de la tarea donde existe exceso de funciones para un mismo trabajador, la carencia de recursos y materiales para llevarla a cabo, la responsabilidad en el cargo, falta de conocimiento para llevar las tareas a su ejecución, entre otras causas que pueden motivar un mayor desgaste del empleado, especialmente cuando no existen incentivos o, de existir, los percibe como insuficientes en relación al esfuerzo para ejecutar sus funciones.

Un segundo factor corresponde a la estructura de la organización, especialmente cuando el trabajador no tiene sus funciones claras y las desconoce. Sobre esto, expresan que los trabajadores sienten que las funciones asignadas no están asociadas a su puesto, siendo incompatibles o contradictorias. Añade la falta de participación, esto cuando el trabajador no interviene en la toma de decisiones, impidiendo que pueda aportar a la mejora de su clima laboral.

El tercer factor corresponde a la falta de comunicación, el cual surge cuando la empresa no promueve las relaciones entre los empleados, existiendo un estilo de mando autoritario y el clima laboral promueve los conflictos. El cuarto factor obedece al área donde se desempeña el trabajador, existiendo espacios que no proporcionan la suficiente seguridad al equipo humano, exponiéndolo a riesgos como caídas, temperaturas extremas, ruido, entre otros. Mencionan que existen puestos de trabajo donde la exposición a estos riesgos es alta, debiendo la empresa proporcionar al trabajador las protecciones suficientes para reducirlo.

Así se concluye que, a fin de alcanzar un clima de servicio de excelencia en la institución, deben intervenirse estas debilidades, evitando la insatisfacción de los usuarios internos y externos. Como parte del desarrollo y alcance del objetivo previamente descrito, el proyecto consta de una revisión de literatura donde se desarrollan diferentes teorías relacionadas con el tema, así mismo incluye una sección donde se explica el diseño metodológico y otra, donde se expone

el desarrollo de la investigación. En esta última sección se detallará el proceso para la recolección de datos, además de presentarse los resultados y su discusión, para finalizar con una parte conclusiva.

Objetivos

Diseñar procedimientos y políticas de talento humano, además de vigilar cómo se aplican y garantizar su cumplimiento.

Planificar y dirigir los procesos aplicados para reclutar y seleccionar personal, esto mediante concursos de méritos y oposición.

Marco teórico

Clima organizacional

Su concepto suele atribuirse a la teoría de la motivación desarrollada por Lewin en 1951 que se hizo popular en los años 60 y 70 (Chiang, Martín, y Núñez, 2010). Indicaron que el clima organizacional es un determinante de la satisfacción individual del trabajador, variando en función de las percepciones de cada persona en la empresa. Así dejan expuesto que el clima es una síntesis de conductas y actitudes que caracterizan la vida dentro de la organización, las cuales influirán en el comportamiento de sus miembros.

Para García (2019) el clima organizacional nació del hecho que el ser humano vive y se desarrolla en ambientes dinámicos y complejos, siendo la organización un ambiente compuesto de personas, grupos y colectividades donde se generan comportamientos diversos que afectan a la misma. Expresa que su importancia radica en el vínculo entre aspectos objetivos de la entidad y el comportamiento subjetivo de los empleados.

Por esta razón defiende que el clima organizacional ha ganado, en los últimos años, un rol protagónico en los estudios de una serie de instituciones que buscan identificar este clima, medirlo e interpretarlo para fomentar su desarrollo. Según García (2019) el clima permitiría a una organización diferenciarse de otra, componiéndose de características que describen una entidad e influirán en el comportamiento de las personas que allí se desenvuelven.

Clima de servicio

Carrasco, Martínez, Peiró, Moliner y Ramis (2012) indicaron que los primeros estudios sobre el clima de servicio datan del año 1973, centrándose en el grado en que las organizaciones crean una atmósfera amigable y cálida para sus clientes

externos. Citaron a Schneider (1973) quien entrevistó a clientes de servicios bancarios, esto a fin de obtener insumos para un instrumento capaz de medir y definir este ambiente, obteniendo como resultado que los clientes externos atravesaban problemas interpersonales y también otros.

Los problemas que Schneider (1973) identificó están ligados al entorno de trabajo, como la rotación, equipos, entre otros. Comprobó además que los trabajadores poseían similares experiencias con los servicios y en consecuencia, las experiencias de los empleados y clientes están correlacionadas.

Carrasco et al. (2012) expresan que el clima de servicio está relacionado con el comportamiento de los empleados, y a su vez, dicho comportamiento influye en el clima de servicio experimentado por los clientes externos. Así plantean cuatro dimensiones o facetas del clima de servicio que corresponden a:

Clima de servicio global que representa un resumen general del clima de servicio dentro de la organización.

Las otras tres dimensiones obedecen a prácticas de servicio específicas:

Retroalimentación del cliente.
Orientación al cliente
Prácticas gerenciales.

En relación con Arluciaga (1995) el clima de servicio queda definido como las percepciones que poseen los empleados respecto a los procedimientos y prácticas que facilitan la eficiencia en el servicio. Bajo esta definición, señala que la administración debe perseguir la alta calidad en el servicio, esto mediante el control de aquello que reciben y experimentan los clientes, internos y externos, en la institución. Para ello, respalda la importancia de crear condiciones laborales que motiven a los trabajadores hacia brindar un servicio con excelencia al público.

Al desenvolverse los trabajadores en condiciones laborales que valoren como positivas, existe alta probabilidad de que los clientes externos reporten experiencias con el servicio acorde a sus expectativas (Arluciaga, 1995). Además, indica que, al ser los servicios un intercambio cara a cara donde la experiencia del usuario externo definirá si sus expectativas fueron o no cubiertas, el desempeño del personal y el estilo en el cual lo proporcionen determinará la calidad del servicio. Deja claro que no solo deben percibirlo empleados que mantienen contacto con el público, sino

en su totalidad, debiendo destacarse la importancia en la calidad del servicio dentro de toda la organización.

Menciona que las empresas deben perseguir siempre la calidad y para este fin, la administración o directiva, debe crear dos climas diferentes: Un clima de servicio centrado en aspectos que favorecerán la satisfacción del cliente externo. Un clima de bienestar para los empleados, el cual esté encaminado a la satisfacción de sus necesidades, influyendo así en el clima de servicio que el cliente externo percibirá.

Motivación y su relación al clima de servicio

Martínez, Moliner, Ramos, Luque y Gracia (2014) mencionaron que el clima de servicio obedece a percepciones de los empleados en torno a procedimientos, prácticas y comportamientos que son apoyados, recompensados y esperados por la organización con respecto al servicio brindado al usuario externo y la calidad del servicio que perciben. Defienden que este clima describe el grado en el que los trabajadores perciben que sus esfuerzos, por brindar un servicio de calidad al público, son reconocidos dentro de la organización.

Señalan que los usuarios externos crean expectativas previas en relación a los servicios que contratan, pero existirá incertidumbre, ya que únicamente podrán calificar su calidad durante la interacción con el usuario interno que le proporciona. Así también, expresan que el clima de servicio debe garantizar la satisfacción del empleado, encontrándose motivado a entregar un servicio acorde a las expectativas del cliente externo. Martínez et al. (2014) indican que en las organizaciones deben existir condiciones que garanticen, a los empleados, el poder brindar un servicio al público que cumpla sus expectativas, planteando políticas de gestión del equipo humano que los mantengan motivados, y les permitan desenvolverse con eficiencia.

Según sus criterios, los trabajadores deben obtener recursos que compensen los esfuerzos que realizan en las empresas y todo el desgaste que les genera el puesto. Señalan que, en empresas dentro del sector de los servicios, es común que este desgaste sea mayor, debido a la interacción continua entre los funcionarios y los usuarios externos, manteniendo el equipo humano un adecuado trabajo emocional.

Este trabajo emocional, Martínez et al. (2014) explican que se orientará a transmitir emociones positivas a los usuarios externos, aun cuando no sean verdaderas, debiendo incluso

fingir, forzar o simular emociones, promoviendo esto el estrés negativo y, si no es compensado, provocará la desmotivación del usuario interno y el deterioro del clima de servicio. Las bases de un clima de servicio positivo, según lo mencionan, corresponde a que los trabajadores deben percibir que obtienen de la organización el suficiente apoyo, que poseen recursos para realizar su trabajo y que obtienen el reconocimiento adecuado. Caso contrario, señalan, que se alimentará el estrés laboral y aumentará el riesgo de atravesar el síndrome de Burnout.

Metodología

Tipo de investigación

La metodología utilizada para la investigación es descriptiva, indicando Del Río (2013) que permite explicar fenómenos o un problema específico, identificando sus características. Es descriptivo, al estar el estudio encaminado a evaluar el clima de servicio de los funcionarios de las empresas, exponiendo cómo lo perciben.

El tipo de muestreo fue no probabilístico de bola de nieve, recurriendo a una muestra compuesta por funcionarios de la institución. Sobre este tipo de muestreo, García (2005) indica que el procedimiento consiste en localizar individuos de interés, quienes ayudarán a identificar a otros. En la investigación, el acercamiento se realizó a un grupo de funcionarios quienes recomendaron el instrumento a otros, permitiendo así alcanzar un total de 223 instrumentos contestados. En relación al instrumento, este fue la Escala de Clima de Servicio presentada por Schneider, White y Paul (1998) y que se centra en evaluar dicho clima a través de cuatro dimensiones.

Desarrollo de la investigación

Habiéndose utilizado la Escala de Clima de Servicio desarrollada por Schneider et al. (1998) es importante describir cómo está compuesto el instrumento. Explican que se compone que cuatro dimensiones que son el clima global del servicio, los comentarios de los clientes, orientación al cliente, y prácticas gerenciales, cada una con cuatro constructos, dando como resultado 16 ítems o preguntas. La escala de valoración utilizada para cada ítem fue el diferencial semántico, asignándose a las opciones de respuesta valores de 0 a 5, donde 0 es total desacuerdo y 5 total acuerdo.

El objetivo de la investigación es evaluar el clima de servicio en las empresas, realizándose un análisis factorial exploratorio AFE al instrumento para comprobar

su fiabilidad, respaldando si su implementación contribuiría al alcance de dicho objetivo. Frías y Pascual (2012) lo definen como un método estadístico empleado para la validación de instrumentos de medida, estudiando la estructura de los constructos y demostrándose su validez. Los resultados del análisis se muestran a continuación:

Tabla 1

Análisis factorial exploratorio de la Escala de Clima de Servicio de Schneider et al. (1998)

Análisis de fiabilidad por dimensión	Kaiser-Meyer-Olkin.	Chi-cuadrado aproximado	gl	Sig.	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima de servicio	0,80	5481,648045	6	0,00	0,855	4
Comentarios de los clientes	0,83	6718,521947	6	0,00	0,900	4
Orientación al cliente	0,86	8148,054595	6	0,00	0,922	4
Prácticas gerenciales	0,86	9225,346481	6	0,00	0,934	4
ESCALA TOTAL						**16**

Para este análisis se recurrió a las medidas Kaiser-Meyer-Olkin KMO, Test de esfericidad de Bartlett y Coeficiente Alfa de Cronbach α, realizándose por dimensión. Partiendo con la medida de adecuación muestral Kaiser-Meyer-Olkin KMO, Frías y Pascual (2012) indican que permite analizar el nivel de relación entre las variables de un instrumento, oscilando entre valores de 0 y 1. Relacionan valores más altos a la existencia de una mayor relación entre las variables o ítems de la escala, considerando apropiadas puntuaciones ≥0.80.

Con lo descrito, se observa en la Tabla 1 que cada dimensión es fiable en relación al KMO y así todo el instrumento, existiendo mayor relación entre los ítems en la tercera y segunda dimensión, mientras la menor relación se observa en la primera. La siguiente medida fue el Test de esfericidad de Bartlett, indicando López y Gutiérrez (2019) que pone a prueba la hipótesis nula, la cual defiende la inexistencia de relación

entre las variables o constructos donde, un nivel de significancia ≤0.05 rechaza esta hipótesis y comprueba la relación.

Explican que la relación entre las variables supondría que el instrumento es fiable y puede implementarse, mostrando la Tabla 1 una significancia de 0.00 para cada dimensión. De esta forma, según el test de esfericidad de Bartlett, el instrumento también resulta fiable al relacionarse las variables que lo componen. La tercera medida del AFE corresponde al coeficiente Alfa de Cronbach α, indicando González y Pazmiño (2015) que es un cálculo sencillo y fiable para validar los constructos dentro de una escala o cuestionario, cuantificándose su correlación entre 0 a 1, aceptándose valores ≥0.70.

Así, la Tabla 1 refleja valores de Alfa de Cronbach aceptables para cada dimensión, demostrándose nuevamente la fiabilidad de la escala de clima de servicio. Su implementación se realizó a un total de 223 funcionarios, tardando entre 10 a 15 minutos cada uno para responder la escala vía online.

Análisis de resultados

Las respuestas de los 223 funcionarios participantes se registraron y tabularon para su presentación resumida, teniendo en cuenta que la escala de valoración para sus respuestas fue de 0 a 5, donde cero significa total desacuerdo y cinco de total acuerdo. De estos datos, se calculó la media y desviación estándar para cada constructo, dimensión y escala en general, describiéndose los valores a continuación:

Tabla 2

Media y Desviación estándar de los constructos que componen la Escala de Clima de Servicio (1)

Constructos	Media	Desviación estándar
CSCGS1	4,4798	0,9388
CSCGS2	3,9327	1,4581
CSCGS3	4,3857	0,9223
CSCGS4	4,3857	0,9075
Dimensión 1	**4,2960**	**1,0567**

Nota: Elaborado por los autores.

Tabla 3

Media y Desviación estándar de los constructos que componen la Escala de Clima de Servicio (2)

Constructos	**Media**	**Desviación estándar**
CSRC5	4,2691	1,0351
CSRC6	4,3363	0,9904
CSRC7	4,3857	0,9416
CSRC8	4,3543	0,8302
Dimensión 2	**4,3363**	**0,9493**
CSOC9	4,3901	0,8931
CSOC10	4,4126	0,9154
CSOC11	4,4305	0,9071
CSOC12	4,3318	0,8788
Dimensión 3	**4,3913**	**0,8986**
CSPG13	4,3857	0,8823
CSPG14	4,4350	0,8242
CSPG15	4,3543	0,9129
CSPG16	4,4036	0,8101
Dimensión 4	**4,3946**	**0,8574**
Escala Clima de Servicio	**4,3545**	**0,9405**

Nota: Elaborado por los autores.

La escala general arroja, según la Tabla 3, una media de 4.3545 y una desviación estándar de 0.9405. El valor de la media es muy superior a la mitad de la escala de valoración, considerándose una puntuación positiva, mientras que la dispersión de los datos, en relación a la media, es inferior a la unidad. Esto permite suponer que las respuestas de los funcionarios se concentran principalmente en puntajes muy favorables dentro de la escala de valoración, cercanos al total acuerdo.

Así, el clima de servicio puede catalogarse como positivo dentro de las empresas, percibiendo los funcionarios que sus esfuerzos por brindar un servicio de excelencia al público, son

apoyados, recompensados y esperados en la organización. Evaluándose las dimensiones dentro del instrumento, es posible identificar que la más fuerte corresponde a la cuarta *prácticas gerenciales,* registrando una media de 4.3946 y una desviación estándar de 0.8574. En este caso, la media supera la mitad de la escala de valoración y los datos se dispersan de la media por debajo de la unidad, teniendo esta dimensión puntuaciones principalmente positivas.

La dimensión más débil es la primera, *clima de servicio*, presentada en la Tabla 2 con una media de 4.2960 y desviación estándar de 1.0567. En este caso, la media continúa proyectando un valor superior a la mitad de la escala de valoración, pero los datos se dispersan levemente más allá de la unidad. A pesar de ello, no puede determinarse que la dimensión presente puntuaciones negativas con gran frecuencia, ubicándose las respuestas en niveles favorables en la escala de valoración.

Tabla 4

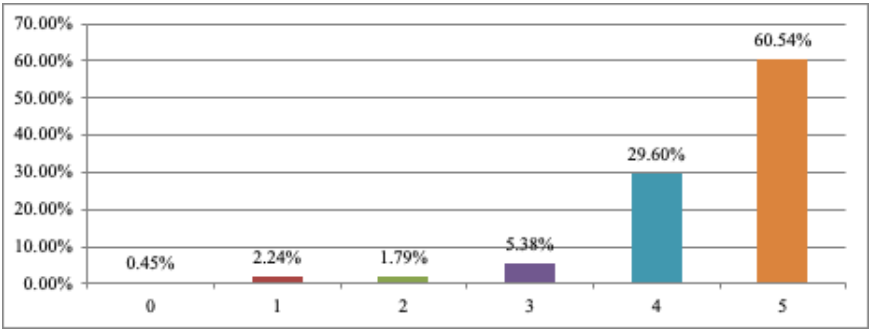
En esta entidad, la satisfacción del usuario es de suma importancia - CSOC11

Puntaje	**Frecuencia absoluta**	**Frecuencia relativa**
0	1	0,45%
1	5	2,24%
2	4	1,79%
3	12	5,38%
4	66	29,60%
5	135	60,54%
Total general	**223**	**100,00%**

Nota: Elaborado por los autores.

Figura 1

Frecuencia relativa constructo CSOC11



Nota: elaborada por los autores

La Tabla 4 refleja que las respuestas se concentran principalmente en la puntuación 5, esto en un 60.54% (n=135), seguido del puntaje 4 con 29.60% (n=66). Según estos resultados pueden comprobarse la fuerte creencia, por parte de los funcionarios, respecto a la importancia en la organización por satisfacer a los usuarios externos. Es decir que, según los constructos analizados, los funcionarios perciben que existe compromiso por satisfacer al usuario externo, existiendo equipo humano con conocimientos y habilidades necesarias, donde incluso los jefes están comprometidos con la mejora del trabajo y el servicio.

Tabla 5

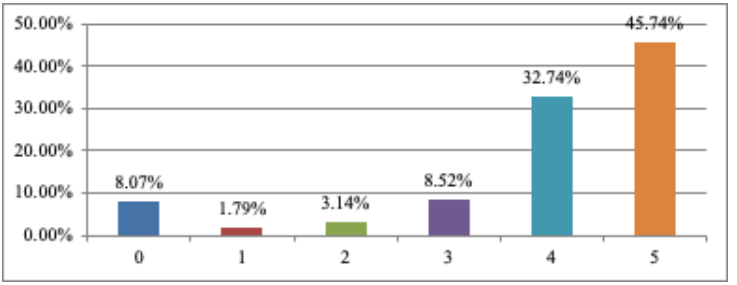
Los servidores públicos reciben reconocimiento y recompensas por la entrega de un trabajo y un servicio superior - CSCGS2

Puntaje	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
0	18	8,07%
1	4	1,79%
2	7	3,14%
3	19	8,52%
4	73	32,74%
5	102	45,74%
Total general	**223**	**100,00%**

Nota: Elaborado por los autores.

Figura 2

Frecuencia relativa constructo CSCGS2



Nota: Elaborada por los autores

En la Tabla 5 se observa que las respuestas tienen una mayor concentración en puntajes positivos, principalmente en 5 con 45.74% (n=102) y 4 con 32.74% (n=73). Sin embargo, existen pequeños grupos de funcionarios quienes perciben en menor medida estas compensaciones, siendo importante identificarlos para evitar su desmotivación y así el

deterioro del clima del servicio.

Esta media supera significativamente la mitad de la escala de valoración utilizada, mientras que los datos se dispersan alrededor de la unidad en relación a la media. Según lo expuesto, los funcionarios pueden opinar al momento de evaluar la calidad del servicio, participando en la toma de decisiones e involucrándose activamente en la organización.

Tabla 6

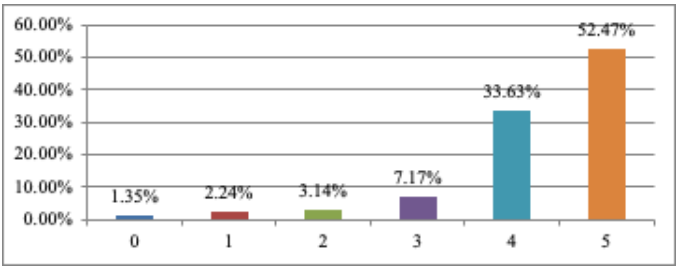
A los usuarios se les pide su opinión para evaluar la calidad del servicio - CSRC5

Puntaje	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
0	3	1,35%
1	5	2,24%
2	7	3,14%
3	16	7,17%
4	75	33,63%
5	117	52,47%
Total general	**223**	**100,00%**

Nota: Elaborado por los autores.

Figura 3

Frecuencia relativa constructo CSRC5



Nota: elaborada por los autores

En relación a la Tabla 6, los funcionarios respondieron a este constructo en mayor frecuencia con un puntaje de 5, siendo del 52.47% (n=117), mientras el 33.63% (n=75) respondió con un puntaje de 4. Es decir, existe una fuerte creencia respecto a poder brindar su opinión al momento de evaluarse la calidad del servicio, mientras pequeños grupos de funcionarios responden estar en desacuerdo con el constructo. El tercer constructo con la media menos representativa.

Discusión

Tras aplicarse el instrumento para la recolección de datos, se evidenció que en las empresas registra un clima de servicio muy positivo, disponiendo de funcionarios con gran cocimiento y habilidades para el trabajo y satisfacción del público, con jefes comprometidos en mejorar el trabajo y servicio, persiguiendo siempre la satisfacción del usuario externo. Cabe señalar que, si bien la calificación es muy alta, aún no alcanza la máxima excelencia.

Su punto fuerte corresponde a la primera dimensión *clima de servicio*, mientras la más débil fue la segunda dimensión *comentarios de los clientes*. A pesar de esta alta puntuación en la primera dimensión, aquí se registra un constructo de menor y mayor puntuación dentro de la escala. El mayor corresponde al *CSCGS1 Los servidores públicos de nuestra entidad tienen el conocimiento y las habilidades para ofrecer un trabajo y un servicio de calidad superior.* Es decir, se encuentran debidamente capacitados para brindar al público un servicio de calidad.

A esto, se suma el compromiso que demuestran los jefes y toda la organización en la mejora del servicio y la satisfacción de los ciudadanos. Sin embargo, el constructo más débil fue el *CSCGS2 Los servidores públicos reciben reconocimiento y recompensas por la entrega de un trabajo y un servicio superior.* Esto supone que los funcionarios no perciben en su totalidad recompensas y reconocimientos por el servicio que ofrecen, esto en un grupo minoritario de equipo humano. También se encuentra la participación escasa en la evaluación de la calidad del servicio, y percibir bajo compromiso de la dirección por satisfacer las necesidades al público, estas dos últimas en menor intensidad.

Los resultados permiten comprobar que, a pesar de los problemas de clima laboral, el clima de servicio no se ha visto deteriorado, valorándose principalmente como muy positivo. Sin embargo, puede mejorarse si se intervienen los seis

constructos con medias inferiores al promedio del instrumento, entre ellos los tres analizados, para luego fortalecerse los 10 restantes con las medias más altas.

Conclusiones

Así, puede concluirse que los sucesos ocurridos en las empresas no han deteriorado significativamente la percepción de los funcionarios; sin embargo, existen aspectos que deben fortalecerse para garantizar un clima de servicio de excelencia, donde perciban que sus esfuerzos, en cuanto a la calidad de los servicios que prestan a los usuarios externos, son totalmente reconocidos y recompensados por la organización.

Para la recolección de datos se utilizó la escala de clima de servicio diseñada por Schneider, White y Paul compuesta de cuatro dimensiones y 16 constructos, validándose a fin de justificar su validez para el estudio. El análisis de fiabilidad efectuado permite concluir que esta escala es ideal para evaluar el clima de servicio en instituciones públicas, permitiendo identificar cómo perciben los funcionarios que la organización se preocupa por su bienestar y apoya la entrega de un servicio de calidad al público.

El contraste teórico práctico frente al problema de estudio se realizó mediante la consulta de fuentes referenciales, expresando la teoría que un clima de servicio favorable se deriva de percepciones positivas del talento humano, donde las organizaciones deben crear un ambiente laboral favorable para sus funcionarios, motivándolos a brindar un servicio de excelencia. En contraste, los resultados arrojan que la institución presenta un clima de servicio altamente positivo, pero existen aún debilidades en la participación y compensaciones a los funcionarios, que deterioran el clima percibido y pueden afectar negativamente su desempeño.

Las futuras investigaciones, como base en el presente estudio, pueden ir orientadas a evaluar cómo el ambiente de instituciones involucradas en procesos judiciales por corrupción, puede influir en el desenvolvimiento de su equipo humano, evidenciando si existe o no un deterioro en su desempeño. Adicionalmente, se recomienda el desarrollo de nuevos estudios, en otras instituciones públicas, donde se evalúe su clima de servicio e identifique, si el sector público, proporciona a los funcionarios un ambiente que los impulse a brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Referencias Bibliográficas

Arluciaga, P. (1995). *Clima de servicio: Desarrollo de un instrumento para su evaluación (tesis pregrado)*. Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile

Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf

Camarasa, J. (2004). La calidad en la administración pública. *Academia Edu, 2*(8), 1-16

Carrasco, H., Martínez, V., Peiró, J., y Moliner, C. (2012). Validación de una medida de clima de servicio en organizaciones. *Redalyc, 18*(36), 69-80

Del Río, D. (2013). *Diccionario - Glosario de metodología de la investigación social*. Madrid, España: UNED.

Chiang, M., Martín, J., y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.

Diario La República. (16 de mayo de 2019). *Carlos Luis Morales cerrará la Prefectura del Guayas 60 días «para poner orden.* Diario La República. Recuperado de https://www.larepublica.ec/blog/2019/05/16/carlos-luis-morales-cerrara-la-prefectura-del-guayas-60-dias-para-poner-orden/

Frías, D., y Pascual, M. (2012). Prácticas del análisis factorial exploratorio (AFE) en la investigación sobre conducta del consumidor y marketing. *Konrad Lorenz Fundación Universitaria, 19*(1); 47-58.

Gabín, M. (2009). *Administración Pública*. Madrid, España: Paraninfo.

García, G. (2005). Investigación comercial. Madrid, España: ESIC.

García, M. (diciembre de 2019). Clima Organizacional y su Diagnóstico, Una Aproximación Conceptual. *Dialnet, 25*(42), 43-61

Gobierno Provincial del Guayas - Prefectura del Guayas. (2019). Gobierno Provincial del Guayas (Prefectura del Guayas). Recuperado de https://www.bnamericas.com/es/perfil-empresa/gobierno-provincial-del-guayas

Gómez, C., Fernández, A., Lago, M., Vidal, R., y Soto, J. (2015). *Análisis del estrés laboral (Burnout) del profesorado de ámbito sanitario de formación profesional del ayuntamiento de Santiago de Compostela*. Hillsborough, Estados Unidos: Lulú Press, Inc.

González, J., y Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso

de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Social Science Open Access Repository, 2*(1); 62-67.

González, J., y Pérez, R. (2017). *Formación y orientación laboral*. Madrid, España: Paraninfo.

González, M. (2008). *El Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología*. Madrid, España: Médica Panamericana.

López, M., y Gutiérrez, L. (2019). Cómo realizar e interpretar un análisis factorial exploratorio utilizando SPSS. *Revista d´Innovació i Recerca en Educació, 12*(2); 1-14.

Martínez, V., Moliner, C., Ramos, J., Luque, O., y Gracia, E. (2014). Calidad y bienestar en organizaciones de servicios: El papel del clima de servicio y la justicia organizacional. *Papeles del Psicólogo. 35*(2), 99-106

Morales, C., Chicharro, P., y Cordero, N. (2017). *Diferentes perspectivas de intervención con personas mayores. Desde la visión de la práctica profesional*. Madrid, España: Dykinson.

Moyado, F. (2011). Gobernanza y calidad en la gestión pública. *Redalyc, 27*(120), 205-223

Muñoz, V. (2015). *Gestión, control y calidad en el servicio de transporte de viajeros de viajeros por carreteras*. Madrid, España: Elearning.

Olivares, V. (Octubre de 2016). Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Research Gate*, *19*(58), 1-12

Schneider, B., White, S., & Paul, M. (1998). Linking service climate and customer perceptions of service quality: Tests of a causal model. *American Psychological Association, 83*(2), 150–163.

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Zaragoza, España: Universidad de Zaragoza[14].

14

9. Viabilidad financiera de una alternativa de almuerzos nutritivos basados en un sistema de franquicias. Una aplicación para el centro de la ciudad de Guayaquil

Financial viability of a nutritious lunch alternative based on a franchise system. An application for downtown Guayaquil

Pablo Ricardo San Andrés Reyes
Universidad Ecotec, Ecuador
psanandres@ecotec.edu.ec

María Maricela Pacheco Zambrano
Investigador Independiente, Ecuador
mpachecozambrano@gmail.com

Ivonne Elizabeth Paredes Chévez
Universidad Ecotec, Ecuador
ivonnelizabeth.paredes@gmail.com

Resumen

Don Ricky S.A tiene como objetivo demostrar la viabilidad financiera de una alternativa de almuerzos nutritivos basados en un sistema de franquicias, cuya aplicación va dirigida al centro de la ciudad de Guayaquil. La empresa propone vender almuerzos saludables a todos los empleados del sector que corresponden a una clase socioeconómica media alta-alta, bajo las exigencias tanto de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y del Ministerio de Salud Pública (MSP); y al mismo tiempo ofrecer un servicio de alta calidad en lo rápido, nutritivo y exquisito al paladar. Según la Organización de Naciones Unidas (FAO), el 22% de la población en Ecuador son obesos y esto se debe principalmente al exceso de consumo de grasas saturadas y carbohidratos, así mismo de comidas ultraprocesadas conllevando a considerarse la otra pandemia; por tal motivo, la empresa distribuye correctamente las grasas, proteínas y carbohidratos de cada uno de los alimentos en función del Manual de Organización, Normas y Procedimientos de los Servicios de Alimentación, nutrición y Dietoterapia del Ministerio de Salud Pública. Tomando en consideración lo establecido en la Organización Mundial de la Salud (OMS),

sobre la cantidad máxima que un adulto debe consumir en kilocalorías por kilogramo por peso al día, la empresa decide ofertar los productos en función de esta normativa, que corresponde a un consumo de 2183 Kcal. al día. A esto se le suma la ley nutricional de los alimentos que sugiere un 30% sobre este total de Kilocalorías diarias. Por ende, la cantidad de Kilocalorías que se consume con un almuerzo Don Ricky se compara directamente con las exigencias de la OMS. Según un estudio realizado por el nutricionista Héctor Sánchez, basado en las experiencias de sus pacientes, el sobrepeso es el efecto de una mala alimentación que genera problemas de salud como artrosis, colesterol elevado, diabetes, hipertensión arterial, afectaciones psicosociales entre ellas la baja autoestima y la dificultad en el mantenimiento de la pérdida de peso a largo plazo. Por esta razón, los almuerzos son de alta calidad en su correcto nivel Kilocalorías para los comensales. La empresa se financiará a través de la Corporación Financiera Nacional (CFN) y los proveedores de los ingredientes e insumos se encuentran en el Mercado de abastos de mayoristas, en la Caraguay y en la granja Rosita. Se realizó un estudio de mercado a través de una investigación cualitativa y cuantitativa. El proyecto resalta tres escenarios financieros (Optimista, normal y pesimista). Los criterios evaluativos financieros muestran la factibilidad de la empresa en el mercado.
Palabras claves: almuerzos nutritivos; ley nutricional y factibilidad.

Abstract

Don Ricky S.A aims to demonstrate the financial viability of an alternative of nutritious lunches based on a franchise system, whose application is directed to the center of the city of Guayaquil. The company proposes to sell healthy lunches to all employees in the sector that corresponds to an upper-middle socioeconomic class, under the requirements of both the World Health Organization (OMS) and the Ministry of Public Health (MSP); and at the same time offer a high quality service that is fast, nutritious and exquisite to the palate. According to the United Nations Organization (FAO), 22% of the population in Ecuador are obese and this is mainly due to excess consumption of saturated fats and carbohydrates, as well as ultra-processed foods, leading to consider the other pandemic; For this reason, the company correctly distributes the fats, proteins and carbohydrates of each of the foods according to the Manual of Organization, Norms and Procedures of the Food, Nutrition and Diet Therapy Services of the Ministry of Public Health. Taking into consideration what is established in the World Health Organization (OMS), on the maximum amount that an adult should consume in kilocalories per kilogram by weight per day, the company

decides to offer the products based on this regulation, which corresponds to a consumption of 2183 Kcal. up to date. To this is added the nutritional law of foods that suggests 30% of this total daily kilocalories. Therefore, the amount of Kilocalories consumed with a Don Ricky lunch is directly compared to the WHO requirements. According to a study carried out by the nutritionist Héctor Sánchez, based on the experiences of his patients, being overweight is the effect of a poor diet that generates health problems such as osteoarthritis, high cholesterol, diabetes, high blood pressure, psychosocial effects, including low self-esteem and the difficulty in maintaining long-term weight loss. For this reason, the lunches are of high quality in the correct Kilocalories level for the diners. The company will be financed through the National Finance Corporation (CFN) and the suppliers of the ingredients and supplies are in the wholesale supply market, in Caraguay and in the Rosita farm. A market study was carried out through qualitative and quantitative research. The project highlights three financial scenarios (Optimistic, Normal, and Pessimistic). The financial evaluative criteria show the feasibility of the company in the market.
Keywords: nutritious lunch; nutrition law and feasibility.

Introducción

Encontrar comida nutritiva y balanceada en los diferentes restaurantes en el centro de la ciudad de Guayaquil es complicado, ya que la mayoría de los productos que se expenden en esos sitios poseen exceso de carbohidratos, azúcares y grasas; constituyendo en la sociedad alteraciones severas en la ingesta de los alimentos en personas que presentan patrones distorsionados en el acto de comer (Lazo y Durán-Agüero, 2019). Por tal situación se ha procedido investigar un tipo de dieta que resulte una alternativa ante esta problemática, para ello surgió la inquietud "Hasta qué punto la elaboración de almuerzos nutritivos podría ser una alternativa nutricional para los diferentes empleados que trabajan en dicha zona de la ciudad."

Si analizamos los datos de la Organización Panamericana de la salud (OPS), se puede constatar que en los últimos años han fallecido alrededor de cinco millones de individuos en Latinoamérica por problemas de obesidad, con lo que, si no se toman las medidas necesarias, esta costumbre de mala alimentación seguirá incidiendo en provocar problemas de hipertensión, cardiovasculares, entre otros; e incluso hasta de incrementar la cantidad de los comensales perjudicados. (Etienne,

2016)

Dada esta problemática de salud, podemos pensar en alternativas de solución y al mismo tiempo instaurar un sistema de negocios, que motive a los comensales a alimentarse adecuadamente, para ello el presente trabajo pretende ofrecer a través de Don Ricky una alternativa nutricional que logre enlazar el buen sabor con una comida saludable dentro del casco comercial de la ciudad de Guayaquil.

Con el fin de revertir esta situación, los individuos necesitan estrategias efectivas para regular su ingesta energética a pesar de la disponibilidad generalizada de alimentos de alta densidad energética. En el ámbito de la salud pública, los datos de investigación sobre la ingesta de alimentos, tanto en individuos como en poblaciones, sirven de base para el seguimiento de la nutrición y las políticas alimentarias (Ángela Fernández Torres, 2015)

Según (ARMSTRONG y KOTLER, 2013) la comunicación de valor consiste en "la mezcla específica de herramientas de promoción que emplea la compañía para comunicar de manera persuasiva el valor para el cliente y para generar relaciones con el cliente"

El plan de negocios a través de franquicia consiste en ofrecer alimentación saludable, nutritiva y balanceada, cumpliendo con las normas y estándares de calidad conviniendo los alimentos de forma adecuada, pues en los actuales momentos con la problemática mundial de pandemia, la comida saludable es una de las tendencias más fuertes en América Latina, dónde significa buscar diferentes opciones saludables.

En general, la franquicia influye en el desarrollo de un país, no sólo económicamente, sino también social y culturalmente; al existir desarrollo económico, entrarían más franquicias extranjeras al país, a su vez creará más puestos de trabajo, y la sociedad empezará a verla como algo benéfico. (Lanchimba y Medina, 2018)

Marco Teórico

Emprendimiento

Según Howard Stevenson, define al emprendimiento como "La persecución de una oportunidad más allá de los recursos controlados". A partir de la visión podemos destacar que en los últimos años se ha visto en Ecuador algunos empresarios que han optado por comprar una franquicia, tales como: Kentucky Fried Chicken, Pizza Hut, Mc Donalds, Disensa, Expocolo, Juan Valdez Café, Yogurt persa, entre otros; ya que disminuyen

el riesgo de que el negocio no sea factible en el mercado. Si bien es cierto es una excelente oportunidad, al mismo tiempo suelen tener un precio elevado al momento de comprarla. La franquicia como método comercial, permite a una empresa que reúne las condiciones necesarias y suficientes para adoptarla, una inserción cada vez mayor en el mercado nacional e internacional (HUAMANI, 2020)

El vender una franquicia a terceros, se capta un beneficio para ambas partes, ya que el inversionista no le tomará años de experiencia para el correcto manejo del negocio; y la empresa adquiere financiamiento para reinvertir en el mismo negocio, que muchas veces la fortalece a través de la oportunidad de la expansión (AEFRAN, 2021). Por ende, esto nos lleva a pensar que la actitud emprendedora puede ser un foco de grandes posibilidades tanto para quien la lleva al inicio, como para quien adquiere una franquicia debido a las altas posibilidades de éxito que estas representan.

Análisis de la Industria

De acuerdo con lo planteado por Victoria Duff (Duff, 2021), el análisis de la industria "Intenta interpretar la importancia global de una industria en particular para las necesidades del mercado". (La Voz de Houston, s.f.). Con lo expuesto, la autora nos lleva a contemplar que en el ámbito productivo es necesario hacer uso del análisis de la Industria debido a que existen condiciones externas que podrían proporcionarnos datos muy valiosos para el origen y desarrollo de una Industria, al desestimarlos podrían poner en riesgo la intención de cubrir las necesidades en determinada área productiva.

Análisis Pest

En confirmación a lo planteado, (Hoang, 2018), el análisis Pest manifiesta: es "un acrónimo de oportunidades y amenazas políticas, económicas, sociales y tecnológicas en la cual los negocios operan." Por lo que desde esta nueva perspectiva resulta conveniente plantear un tipo de análisis personalizado de cada industria.

El modelo de las 5 Fuerzas de Porter

Una vez definida la importancia del Pest, resulta importante determinar el tipo de análisis que se va a realizar, para ello observaremos el análisis desarrollado por el profesor Michael Porter. (Hoang, 2018) en su libro de Empresa y Gestión donde lo define como "la evaluación de la esencia de la competencia en la industria a través de la examinación de 5 variables (o fuerzas): entrada de

nuevos competidores, competidores existentes, productos sustitutos, proveedores, y compradores". Por tal motivo, el nivel de rivalidad y el poder de negociación con los clientes juegan un papel importante a la hora de fortalecer los pilares productivos del negocio.

Mercado de la oferta y la demanda

El mercado de oferta según (Hoang, 2018), se define como "La cantidad de productos que las empresas en el mercado desean y están en capacidad de proveer a un precio determinado" y el mercado de demanda de acuerdo al mismo autor se refiere "A la cantidad de productos que los consumidores desean y están en capacidad de comprar a un precio determinado".

Investigar a los consumidores y a los vendedores en el mercado es una buena táctica para cerciorar los hábitos de consumo, gustos, preferencias, tipo de cultura, frecuencia de compra, lugares de preferencia, entre otros factores que motivan al movimiento de la cantidad demandada en el mercado; y conocer cómo suelen vender un producto en un mercado específico, así como identificar también diferentes factores que pueden ocasionar un movimiento en la cantidad ofertada, ya sea a través de la tecnología, impuestos, subsidios, clima, barreras de entrada, entre otros. A partir de este análisis se puede concluir que la oferta y la demanda son un termómetro que mide la aceptación del producto, estrategias asertivas y las características de los competidores que se confrontan.

Estrategia competitiva genérica de Porter

Además del análisis de las 5 fuerzas, Michael Porter también enfatizó sus estrategias genéricas para que las empresas logren un posicionamiento en el mercado. Existen tres tipos de estrategias: Liderazgo en costo, diferenciación y enfoque, (Hoang, 2018). Estas herramientas permiten potenciar los resultados de acuerdo con la intencionalidad del productor y ayudan a definir el objetivo comercial de la industria.

Análisis de los competidores

También resulta indispensable, además de identificar el nivel de rivalidad que tienen los competidores, investigar con detalle a cada uno de los principales competidores tanto directos como indirectos que existen en el mercado, con objetivo de descubrir sus puntos débiles. Lo que permitirá desarrollar nuestra ventaja competitiva.

Es importante conocer así mismo según (Sevilla-Bermúdez y Rodríguez-Barquero, 2021) que la franquicia permite la protección de la marca, de los productos y servicios ayudando a evitar que la competencia pueda tomar las ideas y perjudicar, así como competir en el mercado. De igual manera la protección de marca evita falsificaciones o copias de marca de franquicia.

Mapa de percepción

La perspectiva que se pueda poseer sobre los competidores quedaría incompleta si no contemplamos nuestras propias posibilidades con relación a ella, por esta razón analizaremos lo expuesto por (Hoang, 2018) quien define al mapa de percepción como una "herramienta visual en la cual muestra la percepción de los consumidores hacia un producto o marca con relación a otras en el mercado".

Es decir, la franquicia se debe interesar por conocer la percepción del cliente.

Distribución en la Industria

El emprendedor al identificar los diferentes canales de distribución que existen en la Industria de un producto o servicio tiende a conocer a los diferentes proveedores de los competidores, con los cuales podría desarrollar negociaciones, siempre y cuando no posea contratos de exclusividad, o de lo contrario buscar otros proveedores que ofrezcan alta calidad y bajos costos.

Investigación de Mercados

A partir de Paul Hoang, el mercado se define como el lugar donde interactúan tanto compradores y vendedores de un producto o servicio en particular.

Metodología

La investigación es descriptiva, bibliográfica y documental, con metodología cualitativa, ya que fue necesario en la presente investigación recolectar toda información relevante de la empresa con una exploración de mercado, en la cual engloba una recolección de datos primarios y secundarios con el objetivo de captar opiniones, creencias, hábitos de los consumidores potenciales e información relevante sobre los malos hábitos de consumo.

Según Paul (Hoang, 2018), una investigación cualitativa "se enfoca en los comentarios, sugerencias y opiniones de los encuestados. Los datos no son estadísticos, pero puede generar resultados a profundidad" y en cambio un estudio cuantitativo "se enfoca en la recolección e

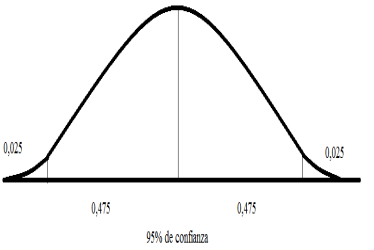
interpretación de datos numéricos y estadísticos para los propósitos de una investigación de mercado".

Resultados

Según el ministerio de turismo a través de su página web (https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados) existen aproximadamente 1607 restaurantes registrados en Guayaquil. En lo que respecta sólo al centro de la ciudad existen 173 negocios de comida registrados. Para efectos del cálculo del mercado potencial se tomó en consideración una media de 10 empleados por empresa, dando como resultado 1730 trabajadores que corresponden a la clase socioeconómica media alta-alta. A esta cantidad se le suma los que laboran en los ministerios, bancos, comisarias, empleados del municipio, gobernación, intendencias y entre otros que no constan en la lista de la guía mundial de Negocios (GUIMUM) del cual también se tomó como base, con lo que aproximadamente pertenecerían al mercado meta unos 3000 empleados.

Es necesario conocer el tipo de población del mercado meta para calcular correctamente el número de los elementos de la muestra (Cantidad a encuestar). La población en este caso es finita, ya que la cantidad de elementos que lo conforman son limitados. Según la teoría, se dice que si la población es mayor a 100000 habitantes es infinita, caso contrario es finita. Por ende, la fórmula para hallar la cantidad a encuestar para una población finita es la siguiente:

n= (N * Z^2 * p * q) / (d^2 *(N-1) + Z^2 * p * q)
donde:
N es la población total (3000)
Z el nivel de confianza seleccionado (1.96)
p la probabilidad de éxito (0,50)
q la probabilidad de fracaso (0,50)
d el margen de error permitido en el ejercicio (0,05)
n= (3000 *1.96^2 * 0.50*0.50) / (0.05^2 * (3000-1) + 1.96^2*0.50*0.50)
n= 3000*3.8416*0.50*0.50 / 7.4975 +0.9604
n =2881.2/8.4579
n= 341



100% - 95% = 5% 0,05/2= 0,025

Fuente: Elaboración propia

Con el fin de investigar el nivel de aceptación en el mercado de los almuerzos Don Ricky, se encuestó a 341 empleados que corresponden a una muestra representativa de quienes laboran en el centro de la ciudad de Guayaquil. A continuación, se muestra el número.

Las preguntas son planteadas relacionándolas con los objetivos de la marca. Los resultados revelan lo siguiente:

1) El 83% de los encuestados prefieren consumir en restaurantes cercanos a su lugar de trabajo y el 17% le resulta más conveniente traer el almuerzo preparado desde el hogar.
2) El 70,69% estaría dispuesto a dejar de preparar un almuerzo desde su casa y adquirir uno nutritivo, libre de excesos de grasas y calorías para consumirlo durante su jornada de trabajo, manteniendo un servicio rápido en la entrega del producto. En cambio, el 29,31% no cambiaría su costumbre de traer su comida preparada desde casa.
3) Del grupo de personas que se alimentan en lugares cercanos al trabajo y de aquellas que estarían dispuestas a dejar de preparar un almuerzo desde su casa por adquirir uno nutritivo y libre de excesos de grasas y calorías; consideran que el sabor, higiene, precio y cantidad corresponden a un 28,33%, 27,33%, 24,67% y 19,67% respectivamente, con relación al atributo más importante para comprar un almuerzo
4) De la misma cantidad de personas encuestadas en la pregunta anterior, el 7,33% consume almuerzos vegetarianos y el 92,67% lo rechaza.
5) El 82% de los encuestados no califican exitosamente a los almuerzos que se expenden en el centro de la ciudad de Guayaquil, más bien solo el 18% se encuentra satisfecho.
6) Las causas principales por la cual la mayoría de los encuestados no califican a aquellos restaurantes de buena calidad es debido al exceso de grasas y calorías. El 11,38% y el 9,76% manifiesta que el motivo es el mal sabor y la poca cantidad servida respectivamente.
7) El 100% de los encuestados que calificaron a los restaurantes del centro de Guayaquil como regular y deficiente, están dispuestos a comprar un almuerzo nutritivo que conserve los mismos sabores de la comida tradicional, pero libre de excesos de grasas y calorías para consumirlo durante su jornada de trabajo.
8) Del total de clientes insatisfechos, el 71,95% está dispuesto a comprar un almuerzo Don Ricky a un valor de $3,50, siempre y cuando mantenga los atributos mencionados en la pregunta anterior. Por el contrario, solo

el 28,05% de ellos rechazan el precio ofertado.

Tabla 2

Demanda potencial en el centro de Guayaquil

Muestra para la encuesta	Cantidad de clientes insatisfechos y dispuestos a comprar	% de clientes insatisfechos y dispuestos a comprar	Tamaño del mercado	Número de clientes potenciales
341	246	0,72	3000	2164

Número de unidades demandadas al día	Número de veces a comprar durante 1 ano	Demanda potencial en 1 ano	% de captación de la demanda potencial	Número de almuerzos vendidos al día
2164	240	519413	9,26%	200

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de las encuestas son útiles para calcular la demanda potencial. Al considerar un 72% de clientes insatisfechos, pero dispuestos a comprar y 3000 personas que corresponden al total del tamaño de mercado potencial en el centro de la ciudad de Guayaquil, se obtiene una cantidad de 2164 clientes potenciales. Como existe una frecuencia diaria durante los cinco días laborables, se estima una demanda potencial anual de 519413 almuerzos, ya que el número de veces a comprar durante un año es de 240. Por último, si la empresa considera un 10% de captación de la demanda potencial anual, da como resultado una venda de 200 almuerzos diarios.

Respecto a los estudiantes de las academias céntricas están registrados una cantidad de 9158 estudiantes en todas las carreras universitarias, por tal motivo el proyecto considera ese monto estimado como el tamaño del mercado potencial del franquiciado. Ese dato fue obtenido a través de la base de datos de la Universidad Politécnica Litoral (ESPOL).

Como el número de estudiantes registrados corresponden a una población finita, se aplica la siguiente

fórmula para calcular el número de encuestas a aplicar.

n= (N * Z^2 * p * q) / (d^2 *(N-1) + Z^2 * p * q)

donde:

N es la población total (9158)

Z el nivel de confianza seleccionado (1.96)

p la probabilidad de éxito (0,50)

q la probabilidad de fracaso (0,50)

d el margen de error permitido en el ejercicio (0,05)

n=(9158*1.96^2*0.50*0.50)/(0.05^2 * (9158-1) + 1.96^2*0.50*0.50)

n= 9158*3.8416*0.50*0.50 / 22.8925 +0.9604

n = 8795,3432 / 23,8529

n= 369



100% - 95% = 5% 0,05/2= 0,025

Se aplicará 369 encuestas al target objetivo que corresponde al mercado de la Universidad Politécnica de Litoral (ESPOL). Los resultados obtenidos serán útiles para el cálculo de la demanda potencial del franquiciado e ingreso por royalty, que a su vez se ve reflejado en los estados financieros proyectados bajo un modelo optimista. Los resultados de las encuestas son se muestran a continuación:

1) El 85,91% de los encuestados prefieren almorzar dentro de la universidad y el 14,09% fuera de ella.
2) El 85,17% de los estudiantes de la Espol consideran que la calidad de los almuerzos que se expenden dentro de su universidad es ineficiente. En cambio el 4,73% y el 10.09% la califican como excelente y muy buena respectivamente.
3) La causa principal por la cual algunos comensales se sienten insatisfechos de los almuerzos que se venden en la Universidad Politécnica del Litoral es debido al exceso de grasas y colorías, representando un 55,19%.
4) El 100% de los clientes insatisfechos estarían dispuestos a comprar un almuerzo nutritivo que conserve los mismos sabores de la comida tradicional, pero libre de excesos de grasas y calorías; además de recibir el producto bajo un sistema de entrega rápida**.**
5) El 68,15% de clientes insatisfechos de los restaurantes de la Espol están dispuestos a comprar un almuerzo Don Ricky y el 31,85% lo difiere.

Tabla 3

Demanda potencial del franquiciado

Muestra para la encuesta	**Cantidad de clientes insatisfechos y dispuestos a comprar**	**% de clientes insatisfechos y dispuestos a comprar**	**Tamaño del mercado**	**Número de clientes potenciales**
369	270	0,73	9158	6701
Número de unidades demandadas al día	Número de veces a comprar durante 1 ano	Demanda potencial en 1 ano	% de captación de la demanda potencial	Número de almuerzos vendidos al día
6701	240	1608234	9,26%	621

Fuente: Elaboración propia.

Al considerar un 73% de clientes insatisfechos, pero dispuestos a comprar y 9158 personas que corresponden al total del tamaño de mercado potencial en el centro de la ciudad de Guayaquil, se obtiene una cantidad de 6701 clientes potenciales. Como existe una frecuencia diaria durante los cinco días laborables, se estima una demanda potencial anual de 1608234 almuerzos, ya que el número de veces a comprar durante un año es de 240. Por último, si la empresa considera un 9% de captación de la demanda potencial anual, da como resultado una venda de 621 almuerzos diarios.

Conclusiones

Con lo expuesto se sostiene que los consumidores potenciales en el centro de la ciudad de Guayaquil no se sienten conformes con la calidad del producto adquirido, con lo que compran un almuerzo a pesar de que este no sea de su agrado. Además, existen otros factores como el tiempo y distancia, que obligan aún más al comensal a comprar en el mismo lugar.

Por ende, los hábitos alimenticios tienden a ofrecer una dieta excedida de carbohidratos y grasas saturadas, situación que al ser analizada por los nutricionistas revelan que las consecuencias a la salud se pueden ver severamente afectada, ya que tiende a generar problemas de obesidad, cardiovasculares, diabetes, entre otras.

Al analizar la situación que afecta a los comensales en el centro de la ciudad de Guayaquil, Don Ricky S.A. decide promocionar sus productos con una adecuada combinación de sus alimentos en función de la ley nutricional, que señala que la alimentación debe ser distribuida en tres comidas principales y 2 colaciones, en la cual el almuerzo representa el 30% del total de Kilocalorías que exige la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Por esta razón, todos los almuerzos Don Ricky son vendidos con esta normativa. Además, pretende satisfacer las necesidades especiales de clientes con problemas de salud a través de una dieta más personalizada. Cabe destacar que creemos que parte fundamental es que la franquicia conlleva a una influencia clave de la idea de negocio. Una segunda sugerencia consiste en comparar asociaciones de redes de franquicias, con el fin de encontrar determinantes prácticos en el desarrollo y gestión de cadenas de franquicias.

Como valor agregado es de suma importancia mencionar que, en los factores de éxito es necesario recordar que aún el desarrollo de información en el área es poca, es por esto que con la información recopilada en este artículo se puede crear una base para la construcción de nueva información en franquicias desde otras perspectivas, con la finalidad de fortalecer el proyecto de emprendimiento y así se podrá abrir la posibilidad de descubrir detalles que amplíen el estudio y la visión de las franquicias. (Sevilla-Bermúdez y Rodríguez-Barquero, 2021)

Con respecto a los criterios financieros, la empresa requiere una inversión de $24.355,13 dólares americanos, en la cual el 60% será financiado a través de la Corporación Financiera Nacional (CFN) y la diferencia a través de dos accionistas de la empresa Don Ricky, bajo un horizonte de planeación de 5 años. La empresa también negociará otro préstamo a 10 años plazo con la misma institución financiera a partir del tercer año de operación, con el fin de dejar de alquilar y comprar un local comercial. Ambos préstamos mantienen una tasa del 10,50%.

Bajo un escenario normal, la tasa de descuento es del 53,82% y el costo

de la acción ordinaria es calculado a través el Modelo de valuación de crecimiento constante. Los resultados son:

Van: 1457
TIR: 60,08%
Payback Simple: 8 meses
Payback compuesto: 1 año y un mes de operación

El análisis de sensibilidad en un escenario normal se concluye que para poder recuperar la inversión durante los cinco años de operación y seguir manteniendo el negocio factible en el mercado, el porcentaje del crecimiento del volumen, la cantidad demandada inicial y el precio podrían decrecer como mínimo hasta 9%, 47692 y $3,48 respectivamente, así mismo la inflación como máximo debería ascender hasta 4,25%, manteniendo las demás variables críticas constantes.

En cambio, el análisis de sensibilidad en un escenario optimista se aprecia que el porcentaje del crecimiento del volumen, la cantidad demandada inicial y el precio podrían decrecer como mínimo hasta 8%, 44313 y $3,31 respectivamente, así mismo la inflación como máximo debería ascender hasta 9,25%, manteniendo las demás variables críticas constantes.

A continuación, se detalla las recomendaciones que Don Ricky deberá considerar para crecer en el mercado y mantener una buena imagen hacia los clientes:

- Mantener un constante control, tanto para los empleados como para los franquiciados, y así asegurar que los productos se sigan manteniendo bajo los mismos niveles óptimos de calidad.
- Invertir en capacitaciones a los empleados con el propósito de ofrecer una mejor atención al cliente.
- Estar en constante comunicación con los clientes y empleados para mejorar el producto y el servicio brindado.

Como se ve reflejado en los datos analizados, el modelo empresarial del presentado es un modelo en auge y se espera que lo sigan haciendo en el futuro. Pero lo más transcendental es que la conducta alimentaria es el primer enfoque para promover alimentos sanos a aquellos que por causa de un desorden alimenticio ha conllevado a enfermedades en una edad adulta joven: "*Comer bien es una forma de respetarse a uno mismo"*.

Referencias Bibliográficas

AEFRAN, A. E. (20 de junio de 2021). aefran.org. Obtenido de https://

aefran.org/

Ángela Fernández Torres, R. M.-R. (2015). Nutrición Hospitalaria. Nutr. Hosp. vol.31 no.3 Madrid mar. 2015.

ARMSTRONG, G., y KOTLER, P. (2013). Fundamentos de Marketing (11 edición ed.). Mexico: Pearson Education, Inc.

Duff, V. (junio de 2021). Diferencia entre análisis de la industria y análisis de mercado. Pequeñas Empresas.

Etienne, C. F. (2016). Malnutrition in the Americas: challenges and opportunities. Revista Panamericana de Salud Pública.

Hoang, P. (2018). Gestión empresarial 4ta edición. Vietnam: Gestión empresarial del IB.

HUAMANI, E. B. (2020). LA FRANQUICIA, PERU, 2020. Peru.

Lanchimba, C., y Medina, D. (2018). Impacto del franquiciamento en el desarrollo. Scielo.

Lazo, C., y Durán-Agüero, S. (2019). Efecto del diagnóstico de la diabetes mellitus y su complicación con los trastornos de la conducta alimentaria. Revista chilena de nutrición.

Sevilla-Bermúdez, C., y Rodríguez-Barquero, R. M. (2021). Diseño de instrumento para la medición de factores de éxito en franquicias de alimentos y bebidas: caso de estudio. Revista CEA, ISSN-p 2390-0725, ISSN-e 2422-3182, Vol. 7 – No. 14, mayo-agosto 2021, e1677, 26.

10. Empleo de rubros financieros por parte de los beneficiarios de las remesas durante marzo a diciembre del 2020

Use of financial items by beneficiaries of remittances during march to december 2020

Edgar Vicente Larco Camacho
Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-5280-1497

edlarcoca@uide.edu.ec

Karina Apolinario Ricuarte
Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, Ecuador
kaapolinariori@uide.edu.ec

Resumen

El objetivo de este artículo fue Identificar qué rubros fueron subvencionados por los beneficiarios con las remesas enviadas al Ecuador durante de marzo a diciembre del 2020, mediante la investigación en el Banco Central y trabajo de campo, para desarrollar productos financieros que mejoren el nivel de vida de los beneficiarios. Se analizaron los rubros que fueron subvencionados por los beneficiarios con las remesas recibidas en Ecuador, a través del trabajo de campo y revisión bibliográfica. Se levantó a información a través del método cuantitativo con encuestas como técnica de recopilación de información donde se interrogó a los beneficiarios de remesas que la variable dependiente y los rubros que se subvencionan. Es un estudio no experimental y transversal. El grado de relación de las variables es negativa con 8%, podemos concluir que tiene una asociación inversa, de acuerdo al coeficiente de Pearson. Según la idoneidad del modelo de regresión el coeficiente de determinación r2= 0.06 concluye en que las remesas están influyendo en un 6% por la variabilidad de los gastos rubros que se subvencionan y el 94% por otras variables. Análisis de varianza (ANOVA) reveló una significancia positiva < 0.05 es decir el modelo de correlación propuesto es aceptado. Las remesas están sí relacionadas

con los gastos con un resultado de 70,04%. La mayoría de los beneficiarios encuestados no estuvieron interesados en invertir el remanente de las remesas en un producto financiero, pero sí se mostraron interesados en la compra de bienes o en algún tipo de emprendimiento, lo que representaría una oportunidad para las Instituciones Bancarias.
Palabras clave: remesas; rubros subvencionados; inversión; negocios; productos financieros.

Abstract

The objective of this article was to identify which items were subsidized by the beneficiaries with the remittances sent to Ecuador during March to December 2020, through research at the Central Bank and fieldwork, to develop financial products that improve the standard of living of the beneficiaries. We analyzed the items that were subsidized by the beneficiaries with the remittances received in Ecuador, through fieldwork and literature review. It was raised to information through the quantitative method with surveys as a technique of information collection where the beneficiaries of remittances were questioned that the dependent variable and the items that are subsidized. It is a non-experimental and cross-sectional study. The degree of relationship of the variables is negative with 8%, we can conclude that it has an inverse association, according to Pearson's coefficient. According to the suitability of the regression model, the coefficient of determination r2 = 0.06 concludes that remittances are influencing 6% by the variability of the expenses that are subsidized and 94% by other variables. Analysis of variance (ANOVA) revealed a positive significance < 0.05 i.e. the proposed correlation model is accepted. Remittances are indeed related to expenses with a result of 70.04%. Most of the beneficiaries surveyed were not interested in investing the remainder of the remittances in a financial product, but they were interested in the purchase of goods or in some type of venture, which would represent an opportunity for banking institutions.
Keywords: remittances; subsidized items; investment; business; financial products remittances; subsidized items; investment; business; financial products

Introducción

Problema de la Investigación

¿Cuál es el impacto de las remesas en los rubros subvencionados por los beneficiarios del Ecuador entre marzo a diciembre del 2020?

VI: Remesas

VD: Rubros subvencionados

Objetivo General

Identificar qué rubros fueron subvencionados por los beneficiarios con las remesas enviadas al Ecuador durante de marzo a diciembre del 2020, mediante la investigación en el Banco Central y trabajo de campo, para desarrollar productos financieros que mejoren el nivel de vida de los beneficiarios.

Objetivos Específicos

Analizar los rubros que fueron subvencionados por los beneficiarios con las remesas recibidas en Ecuador, a través del trabajo de campo y revisión bibliográfica. Identificar geográficamente el origen y destino de las remesas recibidas, mediante investigación bibliográfica. Diseñar un producto financiero que permita destinar una parte del valor de las remesas para mejorar el nivel de vida de los beneficiarios.

Hipótesis

H1: Las remesas enviadas del exterior inciden en los rubros subvencionados a los ecuatorianos en el 2020
H0: Las remesas enviadas del exterior no inciden en los rubros subvencionados a los ecuatorianos en el 2020.

Justificación

La investigación de los rubros subvencionados con las remesas que reciben los ecuatorianos nos permitirá crear productos financieros que sirvan para mejorar el nivel de vida de los beneficiarios y sus familias. Las principales ciudades hacia donde se canalizaron las remesas en 2016 fueron: Guayaquil, Cuenca, Quito y Azogues que en conjunto suman USD 1.532.5 millones y representan el 58.9% del total de remesas recibidas en el país. (BCE, 2017)

Los resultados del análisis de montos recibidos y el destino de las remesas, serán determinantes para desarrollar un producto ajustado a las necesidades del beneficiario y su entorno.

Marco teórico

Las Remesas

Los envíos de dinero son realizados por la fuerza laboral en un periodo de un año. Estos envíos son utilizados en los gastos corrientes de las familias que los reciben. (Toasa, 2015)

Los envíos de dinero son la causa de la migración que ha ido en crecimiento. Simbolizan el drama del migrante, de la expectativa

por el futuro. Este movimiento migratorio es consecuencia de las malas decisiones de gobiernos de los países en vías de desarrollo, que no otorgan posibilidades de progreso en estos países, generando cambios en las estructuras a nivel familiar y financiero. (Pino, 2019).

De acuerdo a la Organización Internacional de Migraciones las transferencias de dinero se originan en el extranjero y son enviadas al país de origen del migrante, para sustento de su familia. (González, Chogllo, 2019) En economía los envíos de dinero se entienden que es un movimiento intangible de dinero, ya sea persona a persona o a través de una cuenta en un banco. Se utilizan para gastos familiares o a favor de una tercera persona. (Apolo, 2017)

Las transferencias se tornan de un aspecto social, ya que suelen reemplazar afectos y representan el compromiso del migrante. (Albarracín, Perugachi, 2018) También podemos llamar transferencias de dinero a recibir/enviar en cheques o remesas desde el exterior al país natal. (Vásconez, Chari, 2021)

Este capital remitido por el migrante usualmente es utilizado en salud, educación, remodelación de viviendas o negocios. (Alquinga, 2014) El Banco Central indica que estos dineros de las transferencias son parte de los ingresos corriente, superando al turismo, banano y camarón. (Pazmiño, 2012)

Según (Marchán, 2012) las actividades de las remesas se pueden dividir en 3 grupos. El primero son los motivos, el segundo los medios de envío y el tercer grupo se refiere al campo en que se desarrolla en los países "inbound". El FMI (2009) las trasferencias de dinero son las entradas de dinero que las familias ubicadas en el exterior procurados por los migrantes estacionarios o definitivos. (Pesantes, 2015)

Rubros subvencionados

En los años 1990 y 2000, surgieron nuevas teorías sobre la influencia de los envíos de dinero y la evolución económica y social de los beneficiarios. La fuerza laboral que migraba y los envíos de dinero sugerían que la mejora en la economía se debía a esta situación.

De los gastos que se realizan, se asume que el gasto en educación es un aspecto positivo, ya que el ausentismo escolar se reduce. En el campo de salud, están destinados a la prevención y atención emergente. Los envíos de dinero han generado certidumbre en las actividades, gastos e inversiones de la sociedad. (López, Pérez, Villareal,

2020)

El dispendio es el total de dinero que las personas realizan durante su vida y está basada en el ciclo de vida y las entradas de dinero. (Dornbush, Fisher, Startz, 2009)

Por su parte Larraín y Sachs (2002), hablan de las decisiones, que se debe tomar entre consumir y ahorrar, si el ahorro es en mayor cantidad, se tendrá mayor oportunidad de consumo en el futuro y si pasa lo contrario el consumo en el futuro se vería reducido. (Larraín, Sachs, 2002)

Los ítems están compuestos por dineros generados de las ventas del inventario, servicios o actividades principales. (Academia Contabilidad Financiera, 2014)

Los consumos son la demanda agregada al sector económico. (Jaramillo, 2016) Según (Toscano, 2019) el concepto Keynesiano indica que el gasto público tiene injerencia positiva sobre la demanda agregada y por consecuencia en el PIB, además reduce la banda de la producción.

El gasto corriente, corresponde al consuma, mientras que las donaciones con ahorradas o invertidas. (García, 2014) El gasto es la utilización del dinero y va en función de las necesidades o prioridades del grupo familiar. (Cruz, Ibarra, 2018) Desde el punto de vista contable los rubros pueden considerarse los que realiza una entidad para poder subsistir. (Medina, 2011)

Metodología

Tabla 1

Diseño Metodológico

Tabla 1
Diseño Metodológico

No.	Ítem	Descripción
1.	Tipo de estudio:	Descriptivo y correlacional.
2.	Diseño:	Recolección de datos transversal.
3.	Universo / muestra	El universo es de 25
4.	Método para la recolección datos:	Encuesta
5.	Instrumentos recolección datos:.	Escala de Likert.
6.	Errores de medición. confiabilidad y validez del instrumento.	El nivel de confianza es de 95%.
7.	Procedimiento. (Software de apoyo)	Googleform - SPSS - Mendeley

Fuente: Apolinario K., Larco E. (2021)

"**Estudios de alcance** Descriptivos: buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Esto es, su objetivo no es como se relacionan éstas.

Valor: Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de los fenómenos, suceso, comunidad, contexto o situación.

Estudios de alcance Correlacional: este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Pretende responder a preguntas como las siguientes: ¿los niños que dedican cotidianamente más tiempo a ver la televisión tienen un vocabulario más amplio que los niños que ven diariamente menos televisión?; ¿los campesinos que adoptan más rápidamente una innovación poseen mayor inteligencia que los campesinos que la adoptan después.

Si dos variables están correlacionadas y se conoce la magnitud de la asociación, se tiene base para predecir, con mayor o menor exactitud. Pero también se llega dar que aparentemente dos variables estén relacionadas, pero que en realidad no sea así. Esto se conoce como Correlación Espuria, por ejemplo: supongamos que se presenta la siguiente tendencia, a mayor estatura, mayor inteligencia; estos resultados no tendrían sentido. No podríamos decir que la estatura se correlaciona con la inteligencia, aunque los resultados del estudio así lo indicaran.

Valor: En cierta medida tienen un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa." (García, 2015)

"El diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico. También es conocido como estudio de prevalencia o encuesta transversal; su objetivo primordial es identificar la frecuencia de una condición o enfermedad en la población estudiada y es uno de los diseños básicos en epidemiología al igual que el diseño de casos y controles". (Rodriguez M. M., 2018)

La encuesta

"La encuesta es una técnica de recopilación de información donde el investigador interroga a los investigados los datos que desea obtener. Se trata de conseguir información, de manera sistemática y ordenada de una población o muestra, sobre las variables consideradas en una investigación.

La encuesta permite obtener información de un grupo socialmente significativo de personas relacionadas con el problema de estudio; que posteriormente mediante un análisis cuantitativo o cualitativo, generar las conclusiones que correspondan a los datos recogidos. En la encuesta el nivel de interacción del encuestador con la persona que posee la información es mínimo, pues dicha información es obtenida por preguntas realizadas con instrumentos como el cuestionario". (BATIS CONSULTORES, 2020)

Resultados y Discusión

Tabla 2

Resultados

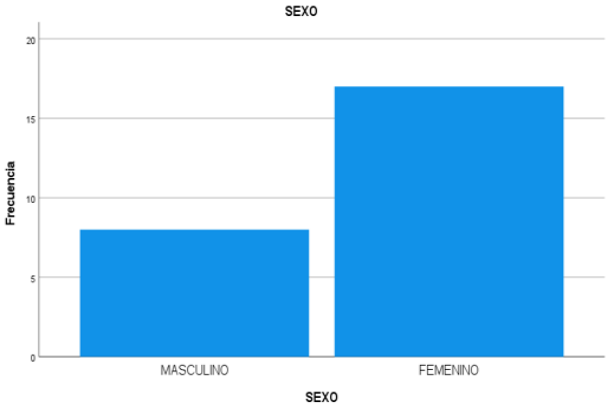
SEXO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MASCULINO	8	32,0	32,0	32,0
FEMENINO	17	68,0	68,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Apolinario K., Larco E. (2021)

Figura 1

Resultados



Fuente: Apolinario K., Larco E. (2021)

El resultado de variable nos indica, de acuerdo con las encuestas realizadas, que el 68% de las personas que reciben remesas, son de sexo femenino y el 32% de sexo masculino.

Resultados

Tabla 3

Tabla 3

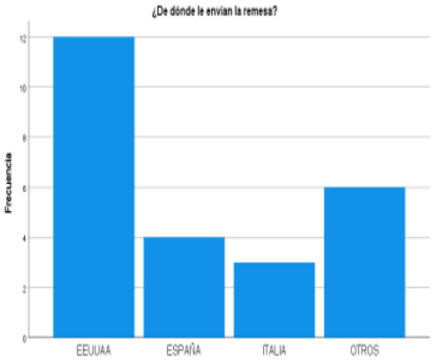
Resultados

¿De dónde le envían la remesa?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EEUUAA	12	48,0	48,0	48,0
ESPAÑA	4	16,0	16,0	64,0
ITALIA	3	12,0	12,0	76,0
OTROS	6	24,0	24,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Apolinario K., Larco E. (2021)

Figura 2

Resultados



Fuente: Apolinario K., Larco E. (2021)

El resultado de las encuestas en esta variable nos indica que el 48% de las remesas se originan de Estados Unidos, el 16% de España, siendo los países más importantes de migración también.

Tabla 4

Resultados

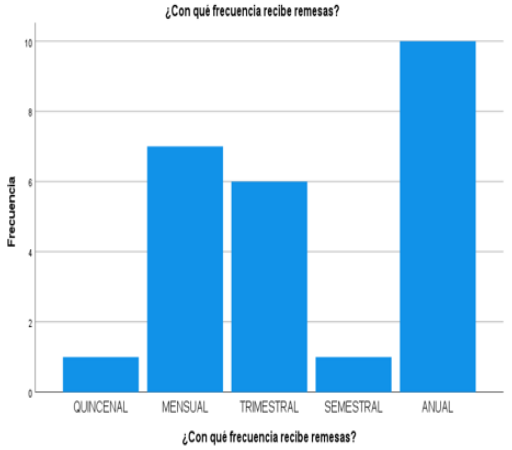
¿Con qué frecuencia recibe remesas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	QUINCENAL	1	4,0	4,0	4,0
	MENSUAL	7	28,0	28,0	32,0
	TRIMESTRAL	6	24,0	24,0	56,0
	SEMESTRAL	1	4,0	4,0	60,0
	ANUAL	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Apolinario K., Larco E. (2021)

Figura 3

Resultados



Fuente: Apolinario K., Larco E. (2021)

La frecuencia con la que se reciben remesas está entre mensualmente con el 28% y anualmente con el 40%.

Tabla 5

Resultados

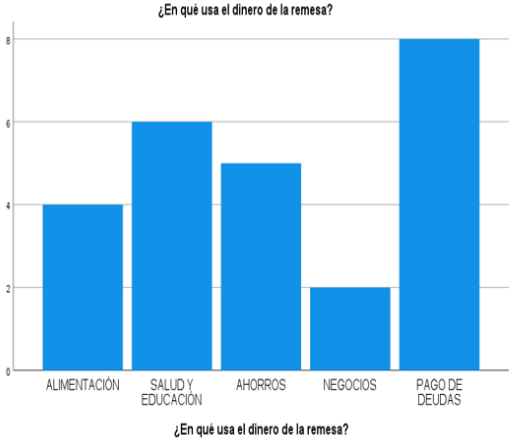
¿En qué usa el dinero de la remesa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALIMENTACIÓN	4	16,0	16,0	16,0
SALUD Y EDUCACIÓN	6	24,0	24,0	40,0
AHORROS	5	20,0	20,0	60,0
NEGOCIOS	2	8,0	8,0	68,0
PAGO DE DEUDAS	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Apolinario K., Larco E. (2021)

Figura 4

Resultados



El uso que se le da es este dinero es en Pago de deudas con el 32%, Salud y Educación con el 24% y en ahorros con el 20% y negocios el 8 % entre los 2 rubros son 28%

Tabla 6

Resultados

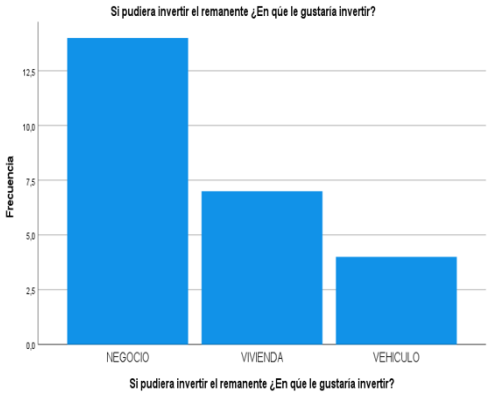
Si pudiera invertir el remanente ¿En qué le gustaría invertir?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NEGOCIO	14	56,0	56,0	56,0
VIVIENDA	7	28,0	28,0	84,0
VEHICULO	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Apolinario K., Larco E. (2021)

Figura 5

Resultados



Conclusiones

Los rubros subvencionados para los beneficiarios con las remesas recibidas en Ecuador tienen significativas posibilidades de reorientación en la inversión en otros espacios.

La distribución de las remesas se centra en las ciudades de Quito y Guayaquil y en la provincia del Cañar.

Existen posibilidades significativas para el diseño de productos financieros que permitan destinar una parte del valor de las

remesas para mejorar el nivel de vida de los beneficiarios.

Referencias Bibliográficas

Dornbusch, d., fischer s., s. R. (2009). *Macroeconomia*. Mcgraw hill.

Academia de contabilidad financiera. (2014). *Para curso de fundamentos de contabilidad antología*. Https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2013/08/informacion-financiera.pdf

Borrero, a. (2002). *La migración: estudio sobre las remesas de divisas que ingresan en el Ecuador*. Https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/8388

Apolo, v. (2017). *Análisis de las remesas de migrantes en españa, italia, estados unidos y su contribución en la economía ecuatoriana período 2011 – 2015*. Http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22570/1/monografía final para entrega %281%29.pdf

Alquinga, m. (2014). *Las remesas como estrategia de reproducción familiar, y las inversiones en emprendimientos productivos*. Https repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7719/7/tflacso-2014meac.pdf

Alvarez, s. (2019). *Gasto público y crecimiento económico del Ecuador en el período 2005-2016*. Https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30468/1/t4656m.pdf

González, m., chogllo, n. (2019). *Las remesas y su impacto en el índice de bienestar material en el cantón chunchi, periodo 2018*. Http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6187

Ganchozo, m. (2013). *Impacto socioeconómico de las remesas en el canton la mana*.

García, j. (2014). *Estructura del ingreso y gasto familiar de los hogares receptores de remesas: los que invierten. El caso de guanajuato*. Https://colef.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1014/450/1/tesis - garcía gómez jazmín.pdf

Cruz, j., ibarra, s. (2018). *Análisis de la estructura del gasto familiar y su relación con el comercio minorista de carne en el casco urbano de tulcán*. Http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/661/1/informe de investigación.pdf

Marchán, a. (2011). *Las remesas y su contribución en la desigualdad en el Ecuador*. Http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/6192

Lopez, j., perez, r., villareal, f. (2020). *Estrategias para fomentar la inversión de remesas*.

Mejía, r. (2015). *El efecto de la crisis financiera internacional en la oferta laboral e inversión en educación de los individuos*

receptores de remesas. https://bit.ly/31IVjVp

Albarracín, l, perugachi, r. (2018). *Mesas y su influencia en el bienestar de las familias de migrantes*. Http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30242/1/trabajo de titulación.pdf

Pino, g. (2019). *El aporte de las remesas de los migrantes al sector rural del cantón El Triunfo, provincia del Guayas, año 2019*. Http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46597

Jaramillo, m. (2018). *Las remesas de los migrantes y su efecto económico en el Ecuador, período 2010-2016*. https://bit.ly/3oMJPbTPazmiño, i. (2012). *Trabajadores migrantes ecuatorianos y la contribución de sus remesas en el desarrollo humano de quienes las reciben*. Https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4016

Zaeteros, m. (2019). *Determinantes del uso de las remesas: caso matriz del cantón cañar*.

Toasa, h. (2016). *Las remesas familiares y su impacto en el crecimiento económico en el Ecuador, periodo 2000 –2014*. https://bit.ly/3dYXgj3

Vásconez, c. (2021). *Remesas extranjeras y su relación con el desarrollo financiero: evidencia en el sector bancario del Ecuador.* Https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32792/1/t5001e.pdf

Medina, m. (2011). *Analisis de los gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad del supermercado superskandinavo cia. Ltda. Para el segundo semestre del año 2010*. Https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1800/1/ta0110.pdf

11. Incidencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de conducción “Tesdrive Sur”

Incidence of Administrative Management in the satisfaction of the students of the driving school “Tesdrive Sur”

Edgar Vicente Larco Camacho
Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-5280-1497

edlarcoca@uide.edu.ec

Verónica Velásquez Vera
Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil Ecuador
vevelasquezver@uide.edu.ec

Resumen

En este artículo se analizó la incidencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela de Conducción “TESDRIVE SUR. Se empleó el método descriptivo, con un análisis correlacional y de tipo cuantitativo; el diseño del estudio de este caso es no experimental, si transversal; el instrumento para la recolección de datos fue el Cuestionario con una escala de Likert, el cual contenía 16 preguntas. La muestra fue de 71 estudiantes, producto del cálculo estadístico, con un nivel de confianza del 95%, y un margen de error 5%. Los resultados permitieron mostrar que hubo una correlación positiva significativa entre las variables Satisfacción del cliente y Gestión administrativa, medidos por el coeficiente de una correlación Alfa de Pearson. Según la Idoneidad del modelo de regresión, el coeficiente de determinación, señaló que la gestión administrativa aporta a la variable satisfacción del cliente con un coeficiente del 57.30% y un 42.70% estaría explicado por otras variables. Un ANOVA bidireccional reveló que el modelo de regresión propuesto es muy bueno. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión administrativa está asociada a la satisfacción de los estudiantes de la escuela de conducción “TESDRIVESUR”.

Palabras claves: gestión administrativa; satisfacción de los estudiantes; tesdrive sur.

Abstract

In this article the incidence of Administrative Management on the Satisfaction of the Students of the Driving School "TESDRIVE SUR. The descriptive method was used, with a correlational and quantitative analysis; the design of the study in this case is non-experimental and cross-sectional; the instrument for data collection was the Questionnaire with a Likert scale, which contained 16 closed questions. The sample consisted of 71 students, product of the statistical calculation with a confidence level of 95%, and a margin of error of 5%. The results showed that there was a significant positive correlation between the variables Customer satisfaction and Administrative management, measured by a coefficient of a high Pearson correlation. According to the suitability of the regression model, the determination coefficient indicated that administrative management contributes to the variable customer satisfaction with a coefficient of 57.30% and 42.70% would be explained by other variables. A two-way ANOVA shows that the proposed regression model is very good. Therefore, the null hypothesis is rejected and it is concluded that administrative management is associated with the satisfaction of the students of the "TESDRIVE SUR" driving school.

Keywords: administrative management; student satisfaction; south tesdrive.

Introducción

Problema de la investigación:

¿Cómo incide la gestión administrativa en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de conducción Profesional «TESDRIVE SUR» en el periodo de matrículas licencia Tipo E del 2020?

VD: Satisfacción de los estudiantes

VI: Gestión administrativa

Objetivo General

Analizar la incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de conducción "TESDRIVESUR", a través de trabajo de campo y revisión bibliográfica para mejorar la calidad de los servicios prestados a través de la implementación de un sistema informático llamado SAT.

Objetivos específicos

Analizar la gestión administrativa, mediante encuestas indirectamente de docentes a estudiantes.

Evaluar los niveles de satisfacción de los estudiantes

mediante los procedimientos que se aplican en la institución, a través de análisis de procesos.

Aplicar un sistema de gestión de calidad de los servicios prestados mediante la incorporación de mejoras.

Hipótesis

H1: La gestión administrativa de TESDRIVE SUR, incide en los niveles de satisfacción de los estudiantes de la licencia Tipo E en el 2021.

H0: La gestión administrativa de TESDRIVE SUR, no incide en los niveles de satisfacción de los estudiantes de la licencia Tipo E en el 2021.

Justificación

La escuela de conducción Profesional TESDRIVE, está conectada con el Instituto Superior Tecnológico Espíritu Santo, desde el año 2005, brindando servicios de capacitación a los conductores que buscan profesionalizar esta actividad, esta institución sigue los lineamientos dispuestos por la ANT (Agencia Nacional de tránsito).

A través de esta investigación se llegará a una mejora en calidad de atención al cliente, implementación de un sistema que permita resolver problemas administrativos y logrando el prestigio de la institución como tal, "TES DRIVE", llegando a la meta, es decir, el cupo asignado por la ANT.

Marco teórico

Variable Dependiente: Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se mide por el incremento de ventas, participación de mercado y presencia de marca. (Álvarez et al., 2016); así mismo se mide por la amabilidad y el buen trato. (Uzcátegui & López, 2016). El nivel de satisfacción del cliente es desconocido por la mayoría de las empresas, pero depende de los objetivos de ésta. (Lovelock y Wirtz, 2015) Cuando el cliente está satisfecho, cada vez exige más productos y servicios de la más alta calidad. (De Martino Gutiérrez, 2016), los empleados tienen un intervalo de 15 segundos, para dejar satisfecho y causar impresión. (De Carlzon, 2015).

La lealtad del cliente es medir, gestionar y crear valor. Agregar valor al producto es dar las características de los productos que no son comunes. (Jones, 2015). Cuanto más fieles, mayor será la vida útil de los clientes en nuestra organización, y menor será el costo de recuperación de ellos. (Majeau, 2015). Quien vende debe ser feliz para transmitir energía positiva para el cliente. (Grazziotin, 2014).

Variable Independiente: Gestión administrativa

La gestión administrativa consiste en brindar un soporte administrativo a todas las áreas de una entidad, para lograr resultados efectivos. (Juran, 2007), todo el personal debe conocer todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución. (Ramírez, 2016) El proceso administrativo tiene 4 fases esenciales planear, organizar, dirigir y controlar. (Mendoza, 2017), con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica. (Fajardo, 2005).

Dentro de las fases esenciales, tenemos: La planificación es la primera función administrativa porque sirve de base para las demás funciones. (Bernal, 2016). La Organización es asignar tareas, recursos y responsabilidades. (Gallardo Gallardo, 2014). La Dirección es un proceso dinámico, que incluye en su misma esencia las interrelaciones entre los seres humanos que, en los diversos niveles de la organización, desempeñan las múltiples funciones necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa. (Reinoso, 2011). El Control es la función que evalúa las actividades periódicamente para comparar el desempeño de las distintas áreas de la empresa en relación con las metas y normas planificadas previamente. (Remington, C. U., y Gallardo Paternina, n.d.)

Metodología

Tabla 1

Diseño Metodológico

No.	Ítem	**Descripción**
1.	Tipo de estudio:	Descriptivo, cuantitativo, correlacional
2.	Diseño:	No Experimental y transversal
3.	Universo / muestra:	La muestra: 71 estudiantes, producto del cálculo estadístico con un nivel de confianza del 95%, y un margen de error 5%.
4.	Método para la recolección datos:	Cuestionario
5.	Instrumentos recolección datos:	Escala de Likert, y Tabla de operacionalización de las variables
6.	Errores de medición:	Alfa de Cronbach,
7.	Procedimiento:	Software SPSS y Mendeley

Fuente: Velásquez V.; Larco E. (2021).

Interpretación Diseño Metodológico

Tipo de estudio: El estudio del caso estudiado es descriptivo porque se encarga de puntualizar las características de los estudiantes, correlacional, por la relación que existen entre las variables dependiente e independiente, y cuantitativa porque la recolección de datos es de manera estadística.

Estudios descriptivos: Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. (Vásquez Hidalgo, 2005)

Estudios correlacionales: El investigador pretende visualizar cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si por el contrario no existe relación entre ellos. Lo principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada (evalúan el grado de relación entre dos variables). (Vásquez Hidalgo, 2005)

Estudios cuantitativos: Tienden a ser altamente estructurados, de modo que el investigador especifica las características principales del diseño antes de obtener un solo dato. (Vásquez Hidalgo, 2005)

Diseño: El Diseño para el estudio de este caso será No experimental, porque se analizará el argumento de los estudiantes de la TESDRIVE SUR, y también será Transversal porque el caso se estudiará en el periodo aproximado de 4 meses.

Diseños No Experimentales: En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. (Vásquez Hidalgo, 2005)

Diseños Transversales: Implican la recolección de datos en un solo corte en el tiempo. (Vásquez Hidalgo, 2005)

Universo / muestra: El número de estudiantes a encuestar es 86, esto es la población, (Promoción 2020, Licencia Tipo E campus Sur), del cual, con el 95% de nivel de confianza, margen de error 5%. El tamaño de la muestra termina siendo 71 estudiantes,

El nivel de confianza es el grado de certeza (o probabilidad) expresado en porcentaje con el que se pretende realizar la estimación de un parámetro

a través de un estadístico muestral. El nivel de confianza más efectivo y utilizado es 95%.

El margen de error es un indicador de la fiabilidad del estudio y de la exactitud de tus resultados. El margen de error se expresa como un porcentaje que te indicará que los resultados obtenidos están dentro de más o menos este porcentaje de los valores presentados. Por lo regular es de 5% o menos. La población es el número de personas a encuestar. Para el tamaño de la muestra; entre mayor sea el tamaño de tu muestra, mayor será la seguridad de que las respuestas realmente reflejan a la población. Esto indica que, para un nivel de confianza determinado, entre mayor sea el tamaño de la muestra, menor será el intervalo de confianza. (QuestionPro, 2021)

Método para la recolección datos: El método para la recolección de datos para el estudio de este caso será el Cuestionario, del cual contenderá preguntas cerradas.

Cuestionario: Un cuestionario es un conjunto impreso de preguntas, abiertas o cerradas, que los encuestados deben responder en función de sus conocimientos y experiencia con el tema. El cuestionario es parte de la encuesta, mientras que el objetivo final de un cuestionario puede o no ser una encuesta. (Questionpro, 2021)

Instrumentos recolección datos: En el presente estudio se va a usar la escala de Likert porque es una escala que sirve para calificar que se utiliza para cuestionar a los estudiantes sobre su nivel de satisfacción o insatisfacción y la tabla de operacionalización de las variables, porque atreves de esta vamos estructurando el base fundamental para la construcción de marco teórico.

Escala de Likert: Este tipo de escala de debe su nombre a Rensis Likert, fue desarrollado en los años treinta y puede ser visto como un grupo de ítems presentados en forma de afirmaciones, ante los cuales se solicita las reacciones de los sujetos a los que les aplica la escala. (Barrantes, 2014)

Las afirmaciones deben tener un orden lógico y es recomendable que no excedan las 20 palabras. (Barrantes, 2014)

Tabla de operacionalización de las variables: La operacionalización de conceptos o variables es un proceso lógico de desagregación de

los elementos más abstractos –los conceptos teóricos–, hasta llegar al nivel más concreto, los hechos producidos en la realidad y que representan indicios del concepto, pero que podemos observar, recoger, valorar, es decir, sus indicadores. (Latorre, 2005)

Errores de medición. Para determinar el nivel de confiabilidad del presente cuestionario, según el propósito de la primera y ciertas características del segundo, puede tomar varias formas o expresiones al ser medida o estimada: coeficientes de precisión, estabilidad, equivalencia, homogeneidad o consistencia interna, pero el denominador común es que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación.En el caso específico del coeficiente de confiabilidad vinculado a la homogeneidad o consistencia interna, se dispone del coeficiente (Alpha), propuesto por Lee J. Cronbach (1916-2001) en el año 1951.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,862	0,920	18

Fuente: Velásquez V.; Larco E. (2021).

De acuerdo al software usado SPSS, arroja un resultado de 0,862 posicionando en una escala de confiabilidad "Bueno", y se procede a interpretar los resultados de la siguiente manera:

El cuestionario se realizó a 86 personas, del cual ninguna hay error, no hay datos excluidos; este formato este compuesto por 3 preguntas personales, (sexo, género y nivel académico): y además tiene 6 preguntas de la variable independiente, y 7 preguntas de la variable dependiente, con la agrupación o creación de variable de cada tipo, este cuestionario suma 18 elementos para su análisis en la escala de Alfa Cronbach.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	86	100,0
	Excluido[a]	0	0,0
Total		86	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
Fuente: Velásquez V.; Larco E. (2021).

Procedimieto: Descarga del software SPSS, para su debido análisis estadístico, e interpretación de cada pregunta con su respuesta. Y Descarga de Mendeley para realizar citas con referencias bibliográficas desde Microsoft Word. (IBM SPSS Statistics, 2021) (Mendeley Ltd, 2021)

Resultados y Discusión

Tabla 4

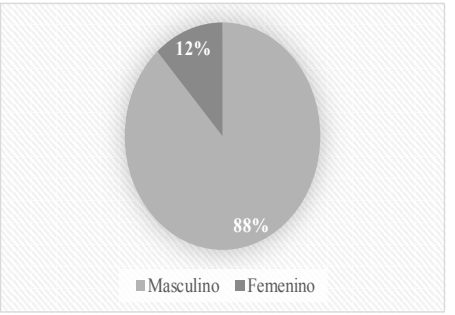
Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	76	88,4	88,4	88,4
	Femenino	10	11,6	11,6	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Velásquez V.; Larco E. (2021).

Figura 1

Sexo



Fuente: Velásquez V.; Larco E. (2021).

El 88,40% de los estudiantes encuestados de la escuela de conducción Profesional TESDRIVE SUR, Licencia Tipo E, Periodo 2020, esto exactamente es de 86 estudiantes, 76 de ellos son de sexo Masculino.

Tabla 5

¿La persona que brinda la información, cuando una persona va por primera vez, le brindó un trato cordial y amable?

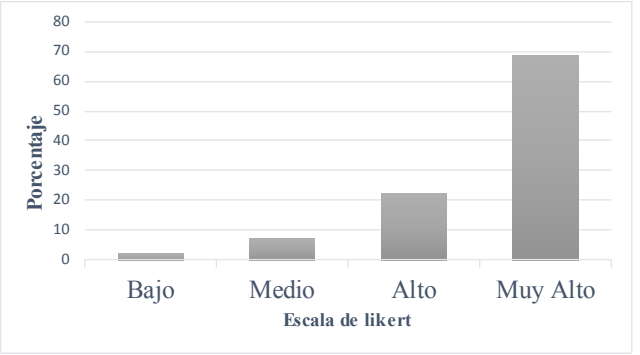
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,3	2,3	2,3
	Medio	6	7,0	7,0	9,3
	Alto	19	22,1	22,1	31,4
	Muy Alto	59	68,6	68,6	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Velásquez V.; Larco E. (2021).

En una gran mayoría, esta pregunta nos da una ventaja para enfocarse en el segmento masculino, al igual que las demás escuelas de conducción profesional y no profesional, el segmento femenino siempre es minoría. En conclusión, tras analizar esta pregunta, se puede dirigir la publicidad para atracción del cliente en este segmento, así mismo, ofrecer más servicios específicamente para ellos.

Figura 2

¿La persona que brinda la información, cuando una persona va por primera vez, le brindó un trato cordial y amable?



Fuente: Velásquez V.; Larco E.

El 68,60% de los estudiantes encuestados de la escuela de conducción Profesional TESDRIVE SUR, Licencia Tipo E, Periodo 2020, esto exactamente es de 86 estudiantes, 59 de ellos, en la escala de likert, respondieron 5 (muy alto).

A pesar que, en su gran mayoría, en la escala de likert es 5, pero la escala 4 (alto), también tiene un número de encuestados elevados, 19 de 86 estudiantes, del cual se debe mejorar al personal de atención al cliente, respecto al trato para así ganar ventaja con las demás escuelas de conducción profesional y no profesional.

En conclusión, ofrecer una capacitación moderada al personal para que brinde el trato cordial y amable, y así tener más clientes satisfechos.

Tabla 6

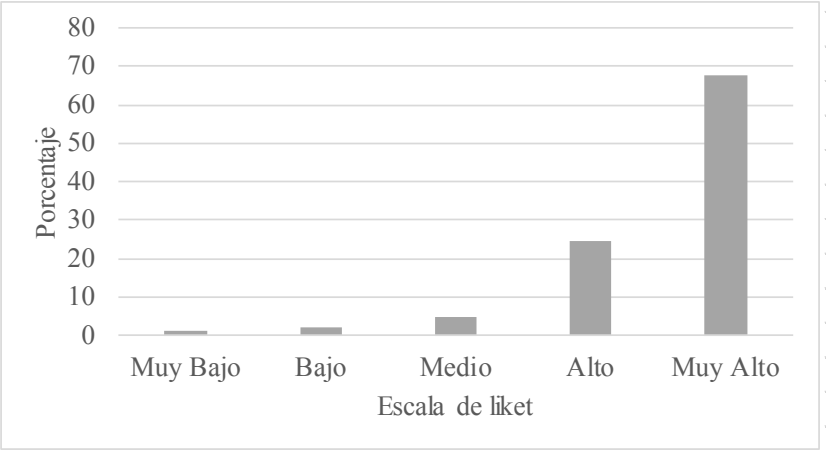
¿La persona que brinda la información, cuando una persona va por primera vez, muestra interés cuando el cliente le consulta sobre sus dudas respecto al curso de conducción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	1,2	1,2	1,2
	Bajo	2	2,3	2,3	3,5
	Medio	4	4,7	4,7	8,1
	Alto	21	24,4	24,4	32,6
	Muy Alto	58	67,4	67,4	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Velásquez V.; Larco E. (2021).

Figura 3

¿La persona que brinda la información, cuando una persona va por primera vez, muestra interés cuando el cliente le consulta sobre sus dudas respecto al curso de conducción?



Fuente: Velásquez V.; Larco E.

El 67,40% de los estudiantes encuestados de la escuela de conducción Profesional TESDRIVE SUR, Licencia Tipo E, Periodo 2020, esto exactamente es de 86 estudiantes, 58 de ellos, en la escala de likert, respondieron 5 (muy alto).

A pesar que, en su gran mayoría, en la escala de likert es 5, pero la escala 4 (alto), también tiene un número de encuestados elevados, 21 de 86 estudiantes, del cual se debe mejorar este aspecto, para al momento de elegir una escuela donde matricularse, elijan TESDRIVE.

En conclusión, se debe exigir al personal preguntar si sigue con dudas cuando van por información, y despejar toda duda.

Tabla 7

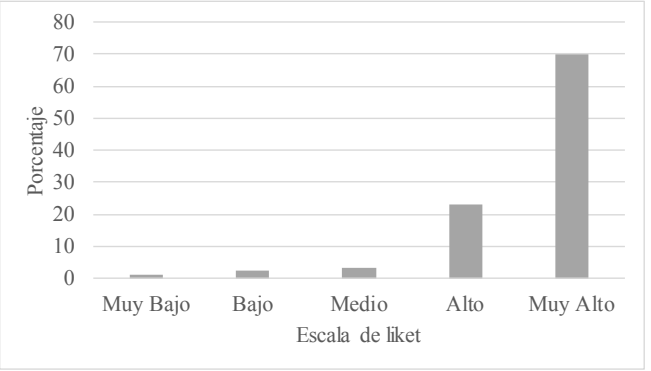
¿Considera usted que TESDRIVE SUR ha formulado una visión apropiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	1	1,2	1,2	1,2
	Bajo	2	2,3	2,3	3,5
	Medio	3	3,5	3,5	7,0
	Alto	20	23,3	23,3	30,2
	Muy Alto	60	69,8	69,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Velásquez V.; Larco E. (2021).

Figura 4

¿Considera usted que TESDRIVE SUR ha formulado una visión apropiada?



Fuente: Velásquez V.; Larco E.

El 69,80% de los estudiantes encuestados de la escuela de conducción Profesional TESDRIVE SUR, Licencia Tipo E, Periodo 2020, esto exactamente es de 86 estudiantes, 60 de ellos, en la escala de likert, respondieron 5 (muy alto).

En su gran mayoría, en la escala de likert, comparando con otras escuelas de conducción, al momento de elegir donde matricularse, se pueden inclinar por esta.

En conclusión, quiere decir que TESDRIVE si tiene formulado una buena visión corporativa como escuela de conducción profesional

Tabla 8

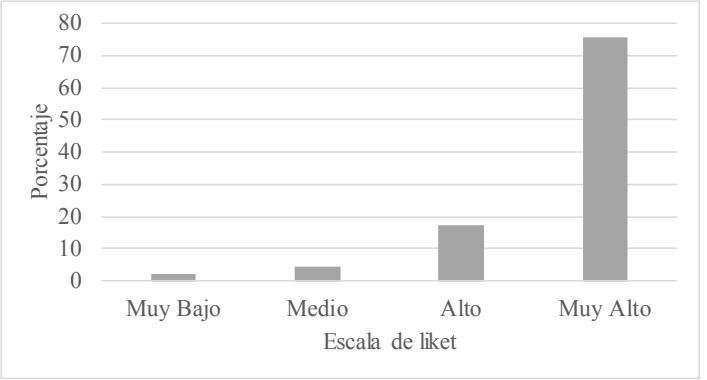
¿TESDRIVE SUR cuenta con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bajo	2	2,3	2,3	2,3
	Medio	4	4,7	4,7	7,0
	Alto	15	17,4	17,4	24,4
	Muy Alto	65	75,6	75,6	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Fuente: Velásquez V.; Larco E. (2021).

Figura 5

¿TESDRIVE SUR cuenta con personal que muestra conocimiento del servicio que brinda?



Fuente: Velásquez V.; Larco E.

El 75,60% de los estudiantes encuestados de la escuela de conducción Profesional TESDRIVE SUR, Licencia Tipo E, Periodo 2020, esto exactamente es de 86 estudiantes, 65 de ellos, en la escala de likert, respondieron 5 (muy alto). En su gran mayoría, en la escala de likert, comparando con otras escuelas de conducción, al momento de elegir donde matricularse, se pueden inclinar por esta. En conclusión, quiere decir que TESDRIVE si cuenta con el personal capacitado respecto al servicio que brinda.

Conclusiones

La Gestión Administrativa está asociada a la Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela de Conducción "TESDRIVE SUR", lo cual favorece la implementación de un sistema acorde a las necesidades de los estudiantes. Los niveles de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Conducción, están en proporción directa a los procedimientos y procesos aplicados en la institución.

Referencias Bibliográficas

Álvarez, J., Jiménez, M., y Perry, C. (2016). *Aproximación Teórica para el Diseño de un Modelo Integral de Satisfacción de Cliente*. 129–144.

Barrantes, R. (2014). *Investigación: Un camino al conocimiento, Un*

enfoque Cualitativo, cuantitativo y mixto.

Bernal, M. (2016). *La Planificación: Conceptos Básicos, Principios, Componentes, Características y Desarrollo del Proceso*.

De Carlzon, J. (2015). *Rallar las pirámides: un libro sobre el hombre nuevo, el gerente y líder.*

De Martino Gutiérrez, I. (2016). *Gestión del servicio al cliente para el mejoramiento de procesos en la empresa: una revisión de conceptos (Bachelor's thesis)*.

Fajardo, C. (2005). *Evolución del pensamiento gerencial*.

Gallardo Gallardo, E. (2014). *Fundamentos de la Administracion*.

Grazziotin, G. (2014). *Varejo lucrativo* (1. ed.).

IBM SPSS Statistics. (2021). *Inicie su prueba gratuita*.

Jones, T. (2015). *Fidelização de clientes medindo, gerenciando e criando valor.* http://www.guiarh.com.br/p64.htm.

Juran, J. (2007). *Architect of Quality: The Autobiography of Dr. Joseph M. Juran* (McGraw-Hil (Ed.); 1era ed.).

Latorre, del R. y A. (2005). *La operacionalización de conceptos o variables*. 73.

Lovelock, C., y Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios* (Pearson Educación (Ed.)).

Majeau, P. M. (2015). *Fidelização de Clientes*.

Mendeley Ltd. (2021). *Download Mendeley Desktop for Windows*.

Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*.

Questionpro, S. para encuestas. (2021). *Métodos y técnicas de recolección de datos más efectivos*.

QuestionPro, S. para encuestas. (2021). *Calculadora de tamaño de muestras para tu investigación.*

Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas* (E. Ediciones (Ed.)).

Reinoso, V. A. (2011). *El proceso administrativo y su aplicación en las empresas*.

Remington, C. U., y Gallardo Paternina, L. D. (n.d.). *Procesos administrativos y administración po liderazgo*. 2011.

Uzcátegui, A., y López, S. (2016). Calidad de servicio ofrecido por el instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad del Zulia en la costa oriental del lago. *Revista Arbitrada Formación Gerencial*, 121–149.

Vásquez Hidalgo, I. (2005). *Tipos de estudio y métodos de investigación*.

12. Modelos de comunicación y su adaptación a un contexto empresarial

Communication models and their adaptation to a business context

Miryam Gabriela Pacheco Rodríguez
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
miryam.pachecor@ug.edu.ec

Edgar Alexander Álvarez Avilés
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
edgar.alvareza@ug.edu.ec

Resumen

La comunicación es uno de los elementos que siempre ha estado presente en el contexto de una empresa, ya que es una herramienta que en esencia permite alcanzar el éxito organizacional, pues si los colaboradores no se comunican de forma efectiva entre ellos, ninguna actividad dentro o fuera de la institución se realizaría exitosamente, mejora la competitividad de la organización, fideliza a sus stakeholders, genera un buen clima laboral y le permite adaptarse a su entorno que cada vez es más cambiante por las condiciones socioculturales, políticas, económicas, tecnológicas, ideológicas y de cualquier otra índole que lo rigen. En cada uno de los modelos de comunicación producidos a partir de las necesidades de estas organizaciones se fueron incorporando ciertos elementos que en la práctica son importantes para las empresas. A pesar de que las instituciones han generado grandes aportes a las modelos de comunicación a lo largo de los años en muchos casos se quedan invisibilizados o se pierden en su totalidad porque no hay documentos que los recopilen y los respalden. Por lo antes mencionado es que esta investigación se fundamenta en un análisis teórico de los modelos de comunicación empíricos más relevantes que nacieron desde la adaptación o de la indagación de ciertas entidades que tenían la finalidad de dar un sistema de comunicación a su empresa. El objetivo de este estudio es analizar estos modelos para que se constituya en una guía para otras organizaciones que necesiten adaptar un sistema de comunicación a su estructura empresarial.

Palabras claves: evolución de la comunicación empresarial; modelos de comunicación empíricos; comunicación interna; desarrollo institucional.

Abstract

Communication is one of the elements that has always been present in the context of a company, since it is a tool that in essence allows to achieve organizational success, because if employees do not communicate effectively with each other, no activity inside or outside the institution would be carried out successfully, improving the competitiveness of the organization , loyalty to its stakeholders, generates a good working climate and allows it to adapt to its environment that is increasingly changing due to the sociocultural, political, economic, technological, ideological and any other conditions that govern it. In each of the communication models produced from the needs of these organizations, certain elements were incorporated that in practice are important for companies. Despite the fact that institutions have generated great contributions to communication models over the years, in many cases they remain invisible or are lost in their entirety because there are no documents to collect and support them. For the aforementioned is that this research is based on a theoretical analysis of the most relevant empirical communication models that were born from the adaptation or the inquiry of certain entities that had the purpose of giving a communication system to your company. The objective of this study is to analyze these models so that it becomes a guide for other organizations that need to adapt a communication system to their business structure.

Keywords: evolution of business communication; empirical communication models; internal communication; institutional development.

Introducción

Las empresas al estar conformadas por individuos han usado la comunicación como medio para que los colaboradores interactúen entre ellos dando como resultado que las tareas que les son asignadas sean cumplidas de forma efectiva, sus ideas y aportes sean escuchados y considerados, además que sus sentimientos sean expresados para mejorar las condiciones presentes en el entorno en el que laboran. Esto es lo que hace innegable la posibilidad de pensar en la idea de que la comunicación dentro de una institución es algo nuevo generado por las tendencias innovadoras del área administrativa, así como también que un sistema de comunicación interna para una institución es un lujo

y no una necesidad, sobre todo por los múltiples beneficios que le aporta la comunicación a una entidad.

Es importante indicar que la comunicación como parte de los activos intangibles de una organización es un elemento que caracteriza y define a la institución lo que permite tener un punto diferenciador de otras empresas a pesar de que operen en el mismo mercado. La ventaja competitiva que aporta este activo intangible se presenta porque cada una de las entidades tienen necesidades diferentes y para suplirlas los encargados de la comunicación deben considerar estas particularidades, por lo que un modelo de comunicación genérico debe ajustarse a las mismas convirtiéndose en un sistema muy propio de la institución.

Una empresa que decida estar a la vanguardia en el campo de la comunicación corporativa da paso a que su comunicación de un soporte significativo al crecimiento organizacional porque aporta un modelo de gestión integral en el que se unifican todos los departamentos que la conforman, al igual que a todos sus integrantes desde los directivos hasta el personal encargado del servicio de limpieza (Medina, 2021). La única forma de garantizar este modelo de gestión integral en el que se involucran todos los ambientes que tiene la entidad, es a partir de un sistema de comunicación bien definido y socializado entre las personas que trabajan en ella, para que así todos sean parte del proceso de implantación de las estrategias corporativas evitando errores de ejecución o una reacción deficiente de la empresa ante cambios en su mercado.

Las causas que orientan a una empresa a implementar un modelo de comunicación interna son tan variadas como la propia naturaleza de la institución, sin embargo, hay elementos que deben ser considerados en el proceso de adaptación como son: su cultura organizacional, sus medios de comunicación, la cantidad de colaboradores, los departamentos que la integran y los flujos en los que se maneja la comunicación. Estos elementos claves, sino son considerados por el Departamento de Comunicación dificultarán el proceso de implementación de un sistema de comunicación interna, pues en base a estos factores se deberán realizar los cambios pertinentes a los modelos genéricos para que se ajusten completamente a los requerimientos de la empresa.

Marco teórico

Evolución de la comunicación

En una época marcada por

la transición donde han surgido cambios muy relevantes no sólo en la industria, sino también en los clientes, la comunicación en las instituciones debe asumir retos muy variados que han provocado una reorientación de la vía que hasta hace unos años atrás definían el camino a seguir para la implementación de las estrategias de comunicación en las organizaciones (Costa y Túnez, 2018). Los constantes avances tecnológicos relacionados al área de la comunicación son los principales detonantes que dieron paso al surgimiento de las nuevas formas de comunicación en las empresas, ya que rompen de manera efectiva las barreras propias de un sistema de comunicación unidireccional, se genera una interacción más dinámica entre la entidad y sus stakeholders, finalmente mejora el proceso de fidelización que repercute de forma positiva en sus finanzas.

La comunicación empresarial, al igual que las entidades en la actualidad es considerada como un organismo vivo que se encuentra en constante crecimiento, que tiene la facilidad de expandirse o contraerse según sea el caso, que se amolda y se adapta completamente al entorno al que pertenece con un sentido muy grande de precisión dando la percepción que se encuentra en un estado constante de progreso (Alegre, 2018). La comunicación holística no es algo muy común en las economías poco desarrolladas, pero sí es una realidad en las economías de países centrales o en ciertas economías emergentes en las que dejan a un lado la visión de la producción y dan mayor peso a la generación de relaciones estables entre la empresa y sus stakeholders permitiendo un crecimiento sostenible en el tiempo.

La globalización ha sido un punto clave para los cambios presentes en el área de comunicación empresarial, ya que se han modificado de forma significativa los canales, el código, el mensaje, e incluso los mismo emisores y receptores de la información, con lo que se cree que los cambios en la comunicación de las organizaciones se dan a partir de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación a la realidad institucional de las entidades (Contreras y Garibay, 2020). Este pensamiento, aunque muy cierto no es del todo correcto, pues lo que ha hecho la globalización es dar mayor notoriedad a esta transformación que se origina a partir de que los directivos de las empresas fijan su visión en la comunicación dirigida al talento humano de la organización (Sandoval, Armijos, y González, 2018).

Un hito que en definitiva marcó un precedente en la comunicación empresarial es el rol protagónico

que a partir de los años 90 se le dio a la comunicación en el interior de la organización, que a partir de esta década empieza a ser gestionada por el departamento de recursos humanos o por el departamento de marketing de las empresas (Pacheco, 2015). En ocasiones estos departamentos sumaban esfuerzos para desarrollar la comunicación al interior y al exterior de la organización de forma conjunta porque a breves rasgos los líderes empresariales fueron detectando la importancia de una comunicación integral que funcione en la institución.

Los gerentes evidenciaron los frutos de la comunicación integral, así como también que los Departamentos de Talento Humano y el de Mercadotecnia no eran los más adecuados para gestionar la comunicación en la organización principalmente porque el personal destinado a estas tareas no tenía los conocimientos necesarios para llevarlas a cabo. A pesar de que en la actualidad es algo que aún está presente en ciertas empresas, es una práctica que se está erradicando con la incorporación del departamento de comunicación liderado por el Dircom (Director de Comunicación) y los demás colaboradores que forman parte del departamento quienes poseen conocimientos relacionados al área de la comunicación (Cebrián, 2016).

Pensar que la comunicación en las organizaciones parte de la globalización y las nuevas demandas que tienen las empresas gracias a las necesidades de la denominada sociedad del conocimiento es reconocer una fracción de la evolución de la comunicación empresarial. Es evidente que es la etapa que más cambios ha aportado a este proceso de innovación, pero es desconocer todos los esfuerzos que las organizaciones realizaron previo a la globalización de la sociedad y del mercado en general, donde se dieron los primeros pasos que impulsaron a las entidades a indagar a profundidad desde punto de vista institucional para que se conozcan como colectivo y se encaminen a encontrar un estilo y un sistema de comunicación propio que sea capaz de darle el soporte necesario para alcanzar el éxito organizacional.

Comunicación interna

La comunicación interna es la comunicación que se presenta al interior de una organización, es el medio a través del cual los colaboradores comparten información relacionada a sus labores dentro de la empresa con lo que se establece vínculos informativos de diversa naturaleza. Este tipo de comunicación puede presentarse de forma codificada a través de señales, gestos, símbolos o cualquier otro tipo de código que es

compartido por todos los miembros de la institución y siempre su enfoque se encontrará en que cada trabajador este bien informado de todo lo que pasa en la entidad (Bermudez, 2016). Mantener una buena comunicación interna es uno de los principales retos que deben afrontar actualmente las empresas, ya que es un medio muy eficiente para alcanzar los objetivos corporativos que se trace a largo, mediano y corto plazo.

La comunicación interna es una herramienta clave en las nuevas estructuras organizacionales, pues es considerada como el principal elemento que le permite enfrentar el cambio a una organización, ya que se piensa que la comunicación externa no es más que el reflejo de la comunicación interna. Muchas instituciones por desconocimiento ignoran todos los beneficios que obtienen de este tipo de comunicación como por ejemplo la implantación de una verdadera cultura organizacional, la reducción de la fuga del capital intelectual de las empresas que se da mediante la salida del personal, o incluso mantener a un equipo de trabajo motivado y es justamente por este punto por lo que la comunicación interna se ha convertido en un aspecto clave en la gestión en las entidades modernas, ya que las empresas han comprendido que al estar conformada por individuos, si estos están motivados incrementarán su índice de productividad (Pacheco, 2018).

La comunicación interna se encuentra generalmente respaldada por el plan de comunicación de la institución o un manual de comunicación interna en el que se establecen las normas para su desarrollo y se encuentran insertadas en la cultura de la organización (Berceruelo, 2014). Lastimosamente estos tipos de documentos son inexistentes en muchas de las instituciones, esto no quiere decir que estas empresas carecen completamente de estas normas, sino más bien, en muchos casos estos parámetros han sido definidos de manera empírica y no lo han formalizado a través de un documento escrito que respalde y de mayor institucionalidad a estos procesos.

En definitiva la comunicación interna cada vez es más importante para las empresas a tal punto que cada día son más las instituciones que tratan de formalizar la comunicación que se genera en su interior a través de la elaboración de sus planes de comunicación que dan soporte a los modelos de comunicación que las organizaciones han decidido adoptar y adaptar a sus necesidades, ya que un modelo de comunicación no es suficiente para asegurar un correcto flujo de información al interior de la

organización, si no se respaldan los procesos que se deben ejecutar dentro de este sistema para que funcione correctamente.

Modelos de comunicación interna en intuiciones

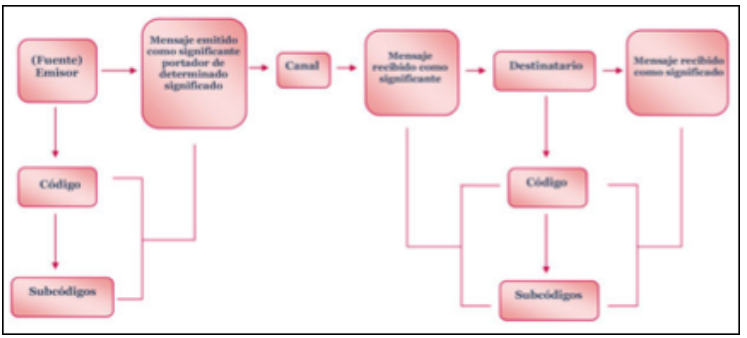
Los modelos de comunicación no son más que la respuesta gráfica del esquema bajo el cual fluirá la comunicación en un sistema y tienen la finalidad de facilitar la comprensión de todos los procesos comunicacionales que se desarrollarán en una comunidad en específico (Marulanda, 2015). En esta ocasión los esquemas que se presentarán a continuación están directamente relacionados al entorno empresarial, pues este estudio recopila los modelos de comunicación empresarial empíricos que se han dado a lo largo del tiempo, por lo cual muchos de ellos se encuentran en bloc o en páginas web en los que las empresas han decido compartirlos.

Modelo de comunicación Semiótico- Informal

El modelo de comunicación semiótico-informal desarrollado por Umberto Eco y Paolo Fabbri en 1965 fue uno de los primeros esquemas comunicacional que las instituciones adaptaron a su sistema empresarial. Este modelo de comunicación centra su atención en el estudio de los factores semánticos que componen un sistema de comunicación y que están presentes gracias al código, con lo que se da mayor atención en la transformación de la información para que sea transferida por los medios seleccionados que hasta ese momento en la historia era lo que definía un modelo de comunicación (Wolf, 1994). Los autores del modelo de comunicación semiótico-informal al centrar su estudio en el código lo redefinen con respecto a lo que plantea la teoría de la información y dan mayor atención a la decodificación, ya que consideran que es en este punto es donde se dan los problemas de comunicación.

Figura 1

Esquema del modelo semiótico-informal



Fuente: Tomado de Comunicólogos, Enciclopedia de los comunicólogos 2020, http://www.comunicologos.com/teorias/modelo-semi%C3%B3tico-textual/

Los elementos que integra este modelo de comunicación semiótico-informal en esencia son los mismos de un modelo de comunicación convencional, es decir que cuenta con un emisor, un receptor, un código, un mensaje y un canal. Este modelo es lineal, ya que no considera a la retroalimentación como uno de sus elementos, pero considera la comunicación como una negociación por lo que se da a la apertura de que el receptor y el emisor puedan rotar sus posiciones dando la posibilidad de que si es necesario en algún momento el receptor se convierta en emisor y viceversa.

El aporte de este modelo se encuentra en la incorporación de los subcódigos que no son más que las reglas de codificación, decodificación y de interpretación de una información que se encuentran íntimamente relacionados con los aspectos socioculturales de cada individuo y que tienen lugar cuando existe un código compartido. El segundo aporte se da en las diferentes formas que el mensaje debe ser considerado a lo largo del proceso de comunicación, cuando el mensaje es emitido antes del canal, es portador de un significado intrínseco el cual no se puede perder al ser enviado a través del mismo. Una vez que el mensaje se transmite a través del canal debe llegar al receptor con el mismo significado que inicialmente impulsó el proceso de comunicación (Comunicólogos, 2020).

Este modelo plantea que el mensaje debe ser codificado pensando en todas las etapas para que al final el mensaje emitido sea el mismo que el decodificado por el receptor, para lograrlo no solo se debe pensar en los códigos y subcódigos, sino también en los canales de comunicación y todos los factores presentes en el modelo de comunicación.

Modelo de comunicación Corporativa y Universidad 2.0

En el año 2009 cuando iniciaba el apogeo de la web 2.0 la ahora Doctora en Comunicación Tíscar Lara experta en redes elabora un modelo de comunicación interna en el que incorpora la red social como parte fundamental en un sistema de comunicación para la institución universitaria para la cual labora. El modelo de comunicación se encuentra compuesto por dos esquemas en el primero que se puede observar en la figura 2 la experta elabora el diagrama de un flujo de comunicación tradicional y se denomina modelo de comunicación corporativa tradicional; en el segundo diagrama denominado cuerpos comunicantes que se observa en la figura 3 la doctora Lara incorpora la web social como parte de un sistema de comunicación circular (Lara, 2009).

Figura 2

Diagrama del modelo de comunicación corporativa tradicional de Tiscar Lara



Fuente: Magro Carlos, 2014, libro Educación conectada en tiempos de redes, p.11

La comunicación reflejada por Lara en la figura 2 deja ver el flujo tradicional que sigue la comunicación en muchas de las instituciones, siendo esta unidireccional y lineal donde la prioridad radica en generar información y hacerla llegar a sus stakeholders que en este caso de forma interna son los estudiantes de la institución, los profesores, los investigadores, la plantilla, los gestores y los proyectos, de forma externa estos grupos de interés son los estudiantes, los profesores y las familias de ambos.

Figura 3

Diagrama del modelo de comunicación digital ''Cuerpos comunicadores" de Tiscar Lara



Fuente: Magro Carlos, 2014, libro Educación conectada en tiempos de redes, p.13

En este modelo claramente se evidencia que entablar un diálogo fluido donde se genere una relación entre las partes no es la prioridad, ya que su enfoque se centra en informar y para ayudar a las instituciones en esta tarea se introducen las agencias de comunicación, porque los aspectos relacionados con la web social en esa época eran manejados por expertos y las organizaciones no tenían colaboradores capacitados para emplear las diferentes herramientas que integraban la red y que dependiendo de una correcta gestión se potencializaba la identidad digital (Magro, 2014). Es así que varias agencias de comunicación eran contratadas también para crear los departamentos de comunicación que en esencia a pesar de hacer uso de la web social (el internet, las redes sociales, otras herramientas digitales) se mantenían con la estructura tradicional algo que cambia en el modelo de comunicación de cuerpos comunicantes que se muestra a continuación.

En la segunda propuesta de Lara la web social ya no se encuentra como una ligera parte que debe ser atravesada para llegar a los stakeholders externos, sino que se muestra como un todo que integra a la institución dándole mayor peso la identidad digital de una empresa algo que resulta innovador para la comunicación interna, ya que rompe con la comunicación unidireccional y lineal que se plantea en el modelo tradicional. Este modelo de comunicación digital da paso a la escucha activa que se logra cuando el otro individuo que forma parte del proceso comunicacional emite un mensaje en que se confirma la compresión de la información recibida, con lo que apunta a generar comunidades informadas, en constante interacción dando mayor prioridad a las relaciones humanas, a la identidad digital y a una comunicación integral donde todo comunica (Magro, 2014).

En este modelo de comunicación digital implica que las empresas evalúen y decidan sobre varios aspectos importantes entre los cuales destacan la utilidad y el servicio del modelo de comunicación, la concepción de la institución y lo que representa para sus stakeholders, los factores que enmarcan las dinámicas en las redes sociales, manejar procesos transparentes en todos los ámbitos de la entidad, así como también su competencia comunicativa. Otros puntos relevantes que también deben ser considerados son la identidad digital, la escucha activa, la planificación, la asertividad que sumados todos estos elementos ayudan a generar una imagen acertada de la entidad (Lara, 2009).

Modelo de comunicación del equipo

“Juan Nepomuceno Méndez”

En el año 2013 el equipo Juan Nepomuceno Méndez integrados por José Pantoja, Zito Portilla, Leticia Ramírez, Gerardo Ramírez, Martha Ruiz y Amado Sánchez motivados por los beneficios que obtiene una empresa al aplicar la comunicación interna diseñan un proceso de comunicación circular que está integrado por dos elementos muy peculiares que alejan completamente de un sistema de comunicación genérico que es la fidelización y su relación con el ruido y el feeback. Estos elementos según los autores aseguran una buena comunicación en las empresas lo que contribuye a la generación de mensajes relacionados con los objetivos y las tareas empresariales, proyectar una imagen sólida ante sus stakeholders y fomentar buenos lazos entre estos últimos y la empresa (Pantoja, y otros, 2013).

Figura 4

Diagrama del proceso de comunicación propuesto por el equipo Juan Nepomuceno Méndez



Fuente: Tomado de Gestión directa, Blog de comunicación, 2013, https://gestiondirectivaconalep.wordpress.com/

El proceso de comunicación que bosquejan los autores considera que el ciclo de la comunicación no comienza en el emisor algo que muchos modelos de comunicación teóricos plantean y parten de un punto anterior al emisor; en este caso es considerado como la fuente que genera un dato que posteriormente gracias a la codificación del emisor se convierte en información y que a través de los canales de comunicación seleccionados llega a un receptor que tras su decodificación e interpretación gracias al Feedback el emisor recibe un respuesta con la cual se sabe si el mensaje llegó con claridad a su destinatario o si hubo alteraciones en el proceso.

En este proceso de comunicación se encuentra presente el ruido y tiene una relación interesante con la fidelización la cual es inversamente proporcional, lo que quiere decir que a menor ruido mayor será el grado de fidelización en la empresa y por lo contrario entre más ruido haya en el proceso de comunicación menor será el sentido de pertenencia que los colaboradores van a tener con la entidad en la que laboran. Este es el aporte más relevante de este modelo de comunicación para una institución, ya que al tener un talento humano fidelizado se generan muchos puntos positivos. Otro elemento que también es relevante es el marco de referencia o el contexto en el que se desarrolla todo el ciclo de comunicación, a diferencia del anterior este elemento si ha sido considerado dentro de modelos de comunicación científicos.

Modelo de Comunicación Interna para la gestión de la Cultura Organizacional

Figura 5

Esquema del Modelo de Comunicación Interna para la gestión de la Cultura Organizacional



Fuente: Burgos Mildred, 2014, Hacía un modelo de comunicación interna para la gestión de la cultura organizacional en la industria petrolera, p.16

En el año 2014 partiendo de una búsqueda transdisciplinaria y apoyada fuertemente por la etnometodología, la MSc. Mildred Burgos investigó cómo los procesos de comunicación influían en la cultura organizacional de una entidad y al concluir con su indagación define que los elementos necesarios para la creación de un modelo de comunicación interna son: el contexto empresarial, el diagnóstico inicial de la filosofía institucional, los actores propios de un sistema de comunicación genérico específicamente visto desde el punto de la comunicación interna, el entono inmediato y las estrategias de comunicación que se encuentren enmarcadas en la cultura corporativa (Burgos, 2014).

El modelo de comunicación que plantea esta autora se centra en los elementos ya mencionados y que son claves porque ponen de manifiesto el fenómeno estudiado que en este caso es la comunicación empresarial y su incidencia en la cultura. En esencia este modelo puede adaptarse a otras

industrias con mucha facilidad, ya que lo que el modelo de comunicación persigue es asegurar la participación, la integración y el sentido de pertenencia del colaborador enmarcando estos factores en la cultura organizacional que es algo que desde siempre todas las empresas poseen. Otros propósitos que persigue el modelo es mantener una visión estratégica en la gestión empresarial, desarrollo de un pensamiento sistémico por parte de los trabajadores y la toma de decisiones por consensos (Burgos, 2014).

El contexto de la cultura organizacional para este modelo inicia con la consideración del entorno cultural en el que se forman los individuos porque es este el que terminará por definir como cada persona piensa y reacciona a los diferentes estímulos a los que son expuestos, que en este caso serán los mensajes de la organización. El contexto cultural del individuo será determinante al momento de la implementación de una cultura organizacional, ya que si estos dos elementos tienen grandes similitudes es más fácil que se acoplen y terminen por generar un vínculo que difícilmente se romperá a diferencia de lo que ocurre cuando no hay muchas semejanzas entre estos elementos.

El diagnóstico de la filosofía es importante y debe ser uno de los primeros pasos a desarrollar porque así se conocerán todos los elementos que integran a la cultura organizacional, lo cual permitirá que las estrategias de comunicación que se plantean no se encuentren muy distantes de este componente esencial para cualquier empresa. En este sentido es indispensable la participación de todos los miembros de la corporación y es aquí donde entran los actores de la comunicación interna que para este modelo estarán relacionados a los siguientes elementos: emisor, receptor, mensaje, canal y retroalimentación. Finalmente se encuentran las estrategias de comunicación que serán las herramientas que unifiquen los puntos antes mencionados y van a tener la finalidad de promover y fomentar las relaciones entre los trabajadores mientras se generan fuertes lazos entre los trabajadores y la organización con lo que se va a obtener colaboradores comprometidos y completamente fidelizados con la institución (Burgos, 2014).

Modelo de Comunicación de Carlos Echeverría

En el año 2015 como parte del material elaborado para dictar un curso de comunicación efectiva titulado Tipología genérica de la comunicación, el chileno Carlos Echeverría elabora un modelo de comunicación basado principalmente

en los estudios de los patrones de la comunicación de la notable psicoterapeuta y trabajadora social Virginia Satir quien tras su ardua labor de investigación en el campo de la comunicación familiar define cinco comportamientos que son: el comunicador aplacador, el acusador, el super razonador, el irrelevante y el funcional, los mismos que están presentes dentro de un sistema de comunicación familiar (Echeverría, 2015).

Figura 6

Esquema del modelo de Carlos Echeverría



Fuente: Tomado de Monografias.com, Monografía, 2013, https://www.monografias.com/trabajos104/tipologia-generica-comunicacion/tipologia-generica-comunicacion.shtml#top/

Echeverría toma los estereotipos que define Satir como referentes para implementarlos en un sistema empresarial algo que para muchos no sería una decisión acertada por las diferencias existentes en ambos campos de la ciencia, pero acertadamente la propuesta de este autor puede ser muy válida, pues a pesar de que Satir hable desde la parte terapéutica y Echeverría lo enfoque al área empresarial ambos campos estudian la comunicación en un sistema. Los estereotipos antes mencionados pueden estar presentes en un entorno familiar, social y empresarial como lo menciona Echeverría en su modelo de comunicación que se encuentra

centrado justamente en los estilos de comunicación, ya que estos patrones si bien es cierto nacen en el núcleo familiar luego son extrapolados a todos los ámbitos en el que los individuos se relacionan.

En este modelo de comunicación se identifican los elementos tradicionales de un sistema genérico de comunicación como lo son el emisor, el receptor, el código, el mensaje, el canal y también se encuentra presente la retroalimentación, siendo el aporte más relevante los componentes que integran el mensaje que en este caso son los que dan origen a los estereotipos del estilo del comunicador con lo que se le da un rol protagónico no solo a lo que se dice, sino como se lo dice y también a las reacciones que estos estilos de comunicación puedan tener frente a los receptores de la información.

Modelo de Control de la comunicación interna

Grupo Ifide plantea un cuadro con el fin de tener un mayor control sobre la comunicación interna, saber quién hace qué, cuál es el mejor canal para comunicar o cómo debe ser el tono de la comunicación. Debido esto se lo considera como un modelo de comunicación interna el cual ayuda a la planificación estratégica de una empresa (Grupo Ifides, 2019).

Figura 7

Esquema del modelo de control de la comunicación interna

OBJETO DE COMUNICACIÓN	CANAL	FORMAL	INFORMAL	ORAL	ESCRITA	ONLINE	OBJETIVO	EMISOR
Notificaciones, acuerdos, planes formativos, instrucciones, circulares	News, Intranet	x					Comunicación vertical descendente	Dirección, mandos intermedios
Pésames	Carta, llamada	x		x	x		Comunicación de momentos especiales	Dirección, mandos intermedios, compañeros
Felicitaciones, nacimientos, matrimonios, incorporaciones, participación en ferias y congresos	Carta, llamada, News, intranet	x			x	x	Comunicación de momentos especiales	Dirección, mandos intermedios, compañeros
Asuntos del trabajo diario que no precisen de constatación escrita o que sean urgentes aunque posteriormente tengan carácter formal	Teléfono		x	x			Acciones enfocadas a dar agilidad a la comunicación y resolver situaciones puntuales	Plantilla
Noticias, artículos, infografías y vídeos	News, Intranet, YouTube	x	x			x	Comunicación orientada a conocer y mejorar la identificación del equipo con la empresa	Dirección, Responsable de Comunicación, RRHH

Fuente: Tomado de Grupo Ifide, Ifide Desarrollo de Negocio, 2019, https://www.grupoifedes.com/comunicacion-interna-planificacion-estrategica/

Para que este modelo de comunicación sea efectivo se debe tener claramente estructurado el objetivo de la comunicación, los canales que se emplean dentro de la institución, así como también a la denominación que pertenecen, es decir, si son canales escritos, oral, digitales, si son formales e informales, es importante también identificar el objetivo que impulso a iniciar el proceso de comunicación y quien tuvo el rol de emisor. Con los elementos claros se ejerce un mejor control dentro de los procesos de comunicación que se manejan dentro de una organización y se mide la efectividad que las estrategias que diseña la alta gerencia.

A partir del análisis de las diferentes fuentes recopiladas para elaborar el marco teórico de esta investigación se optó por diseñar a modo de resumen una tabla en la que se encuentran los autores de cada modelo de comunicación empírico, así como también los diferentes elementos que los componen y el enfoque que cada autor o autores les dieron a sus modelos como se puede evidenciar en la tabla 1 con la finalidad de identificar con claridad las semejanzas y diferencias que existe entre un modelo y otro, sus componentes y sus nuevos aportes a la comunicación empresarial.

Tabla 1

Adaptación de los modelos de comunicación empíricos al ámbito empresarial

Autor (es)	Enfoque	Aspectos relevantes	Elementos
Umberto Eco, Paolo Fabbri (1965)	Para el desarrollo del modelo se considera dos enfoques, el punto de vista semiótico, es decir el nivel en el que emisor y destinatario comparten las competencias relativas a los diferentes niveles que fundamentan la significación del mensaje; el punto de vista sociológico, en dicho espacio aparecen las variantes relacionadas con los factores de mediación entre individuo y comunicaciones de masas.	La aplicación de los puntos de vista semióticos y sociológicos inmersos en este modelo conlleva a que su correlación delimite las posibilidades de la denominada descodificación aberrante: en ella los destinatarios efectúan una interpretación de los mensajes disconforme con las intenciones del emisor y con la forma en la que éste había previsto que se llevara a cabo la descodificación.	Emisor: Código, Subcódigo. Mensaje emitido Canal Mensaje recibido como significante Destinatario: Mensaje recibido como significado.

Autor (es)	Enfoque	Aspectos relevantes	Elementos
Tíscar Lara (2009)	Su estudio se enfocó en incorporar a la Web social dentro del modelo de comunicación que puede manejar una institución educativa superior, haciendo énfasis en la creación del perfil digital de la organización, para así desarrollar un sentido de comunidad con los que la integran.	Incorporar las herramientas digitales en un proceso de comunicación en los que todos los que forman la organización es una parte activa del proceso de construcción de una identidad digital dinámica, adaptable y completamente funcional. Se encuentra orientado hacía el sentido de comunidad dejando a un lado el sentido de informar y dándole paso a lo que se genera al dialogar.	Emisor, Código Mensaje, Canales, Web social, Receptor Retroalimentación
José Pantoja, Zito Portilla, Leticia Ramírez, Gerardo Ramírez, Martha Ruiz, Amado Sánchez (2013)	Su estudio se enfocó en mejorar la comunicación interna de una institución, pues consideran que con un mejor sistema de comunicación efectivo es capaz de asegurar el éxito empresarial deseado por los directivos	Consideran todas las direcciones en las que puede fluir la información dentro de una institución, garantizando una gestión integral de la comunicación. Incorpora la fidelidad como resultado de mitigar el ruido a través de un modelo de comunicación interna efectivo gracias al feedback, ya que este componente reduce los elementos distractores que generalmente se encuentra en la institución al momento de iniciar el proceso de comunicación.	Fuente, Dato, Información, Emisor, Código, Mensaje, Canal, Receptor, Feedback, Ruido, Fidelidad, Contexto
Mildred Burgos (2014)	Modelo de comunicación interna desarrollado en base a un estudio cualitativo realizado por la autora cuyo propósito pragmático es la visión estratégica, las decisiones por consenso, el pensamiento sistémico y el trabajo en equipo, tomando como contexto en el torno en donde se desenvuelve la organización.	Este modelo considera ocho elementos estratégicos para su correcto funcionamiento; estos son: el contexto donde se desarrolla la cultura organizacional; el diagnóstico inicial de la filosofía corporativa; los diferentes actores que participan en la comunicación interna; el entorno inmediato y la formulación de estrategias de comunicación para la cultura organizacional.	Contexto de la cultura organizacional, Entorno inmediato; Filosofía Corporativa, Emisores, Canales, Receptores, Retroalimentación.

Conclusiones

Los modelos de comunicación que nacen desde lo práctico y son inspirados tanto en el ciclo tradicional de la comunicación como en ciertos modelos teóricos también son relevantes desde el punto de vista experimental cuando una empresa inicia la búsqueda para diseñar su propio modelo de comunicación interna, ya que en ellos se encuentran elementos que tradicionalmente las teorías de la comunicación y los modelos comunicacionales concebidos desde un aspecto teórico no reconocen como componentes válidos cuando se trata de comunicar como por ejemplo la fidelización del cliente interno, la filosofía corporativa, los subcódigos, el contexto de la cultura organizacional o la identidad digital.

La mejor forma para determinar un modelo de comunicación interna para una institución debe estar basado en dos búsquedas principales, la primera relacionada a los modelos de comunicación científicos y que por lo tanto son respaldados por una teoría de la comunicación y la segunda búsqueda debe llevarse a cabo con la finalidad de identificar los modelos de comunicación que han sido esbozados por las instituciones desde la práctica, ya que solo así se podrán identificar todos los posibles elementos que integren ese modelo ideal que asegure un flujo correcto de la comunicación en la organización que lo va a aplicar.

Finalmente implementar un modelo de comunicación empresarial no es tarea fácil, pero es necesario su diseño y aplicación en las instituciones de cualquier índole, porque permitirá desarrollar una transformación profunda, integral y humanística que mantendrá no sólo a un grupo de colaboradores informados permanentemente, sino también comprometidos con la marca institucional y todo lo que representa.

Referencias Bibliográficas

Alegre, J. (05 de Febrero de 2018). Repositorio de la Universidad César Vallejo. Razón y Palabra, 778 - 795.

Berceruelo, B. (2014). Nueva comunicación interna en la empresa. Madrid: Santander. http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11247

Bermudez, C. (2016). La comunicación interna en las organizaciones. España: ICADE Business School.

Burgos, M. (2014). Hacia un modelo de comunicación interna para la gestión de la cultura organizacional en la industria petrolera. TAU e-Journal of Multidisciplinary Research, 01-30.

Cebrián, S. (2016). El jefe de prensa ha muerto y el dircom del siglo XXI está por llegar. Anuario de la Comunicación 2016 Dircom, 10.

Contreras, O., y Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. InMediaciones de la Comunicación, 43 - 70.

Costa, C., y Túnez, J. (2018). Adprosumidores, medios sociales, vídeo online y Comunicación Corporativa. Tendencias inmediatas. En J. Túñez, C. Costa, & C. Valdiviezo, Comunicación Organizacional en entornos online. (págs. 13 - 28). La Laguna (Tenerife): Cuadernos Artesanos de Comunicación.

Echeverría, C. (15 de Marzo de 2015). Monografias.com. https://bit.ly/3yrMlYw

Grupo Ifides. (13 de Junio de 2019). Ifides Desarrollo de Negocio. https://bit.ly/3dK8nft /

Lara, T. (25 de Agosto de 2009). Tíscar.com. https://bit.ly/3yi7i80

Magro, C. (2014). Comunicación conectada en tiempos de red. Madrid: Intef.

Marulanda, J. (10 de Junio de 2015). Repositorio de la Universidad Autonoma de Barcelona. https://bit.ly/3DPbw8a

Medina, M. (2021). ¿Por qué comunicar es un arte? En M. Pacheco, La comunicación interna en acción: el arte de comunicar (págs. 27- 46). Guayaquil: Live Working.

Pacheco, M. (2015). Influencia de la comunicación interna en la gestión del conocimiento y aprendizaje. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo .

Pacheco, M. (2018). Comunicación interna: Nuevos paradigmas en las organizaciones efectivas . En C. Torres, y M. Pacheco, Marketing relacional y comunicación interna nuevos paradigmas en las organizaciones efectivas (págs. 59-122). Guayaquil: Live Working .

Pantoja, J., Portilla, Z., Ramírez, L., Ramírez, G., Ruiz, M., y Sánchez, A. (21 de Noviembre de 2013). Gestión directiva. https://bit.ly/3rW5oZJ

Sandoval, S., Armijos, D., y González, K. (2018). La comunicación del talento humano en la productividad empresarial. Innova, 166 - 175.

Wolf, M. (1994). La investigación de la comunicación de masas. Criticas y Perspectiva. Buenos Aires : Paidos.

13. Ética en el liderazgo en el ámbito empresarial para PYMES

Ethics in business leadership for SMEs

Carlos Leopoldo Belisario Cabanilla León
Tecnológico Universitario Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-8444-0016
ccabanilla@tes.edu.ec

Ginger Briggitte Salazar Menoscal
Tecnológico Universitario Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador
gbsalazar@tes.edu.ec

Resumen

En las pymes se genera problemas como la falta de ética o conductas no apropiadas a través del liderazgo empresarial, esta situación implica la disminución de la autoestima en las organizaciones, generando afectaciones en el entorno empresarial por el mal aplicado liderazgo lo que desemboca en la toma de decisiones no apropiadas, por ello es importante llevar a cabo un apropiado comportamiento ético con el fin de garantizar el éxito dentro de las empresas. El presente estudio, se ha basado en que la ética de liderazgo dentro de las organizaciones se enfoca en las decisiones y/o condiciones en las que se desenvuelven las empresas para evitar conductas poco éticas en el liderazgo, es fundamental tener en cuenta que para las Pymes la ética y el liderazgo son pilares fundamentales que deben estar vinculados con las organizaciones empresariales permitiendo que el comportamiento forme parte de una mejor reputación que gira a través de la ética en el mando, es decir que conlleva a promover un buen clima laboral para las buenas relaciones entre los trabajadores de la empresa, por lo tanto, todos los involucrados deben estar comprometidos para lograr un esfuerzo máximo obteniendo excelentes resultados. Es necesario fomentar un vínculo entre el entorno de las Pymes y el liderazgo, generando de esta manera beneficios a través del compromiso ético y la responsabilidad social para restablecer mejoras en el ambiente laboral. Este artículo encontraremos la importancia del crecimiento que tiene la ética en el liderazgo empresarial dentro del macro y micro empresa.

Palabras claves: Pymes; liderazgo; clima ético; responsabilidad social; organizaciones empresariales.

Abstract

In SMEs problems such as lack of ethics or inappropriate behaviors are generated through business leadership, this situation implies the decrease of self-esteem in organizations, generating affectations in the business environment by the misapplied leadership which leads to inappropriate decision making, therefore it is important to carry out an appropriate ethical behavior in order to ensure success within companies. The present study, has been based on the fact that leadership ethics within the organizations focuses on the decisions and/or conditions in which the companies develop in order to avoid unethical behavior in leadership, it is essential to take into account that for SMEs ethics and leadership are fundamental pillars that must be linked to business organizations allowing behavior to be part of a better reputation that revolves through ethics in command, that is to say that it leads to promote a good working environment for good relations between the workers of the company, therefore, all those involved must be committed to achieve a maximum effort obtaining excellent results. It is necessary to promote a link between the environment of SMEs and leadership, thus generating benefits through ethical commitment and social responsibility to restore improvements in the work environment. In this article we will find the importance of the growth of ethics in business leadership within the macro and micro enterprise.

Keywords: SMEs; leadership; ethical climate; social responsibility; business organizations.

Introducción

El presente trabajo está orientado para que las pymes asuman nuevos retos en el desempeño de sus organizaciones, poniendo en práctica valores dentro de un marco ético, permitiendo que el liderazgo sea parte de la formación en las habilidades en que las personas puedan desempeñarse como líderes. Es importante que al implementar un liderazgo ético se deba asumir la responsabilidad de conformar de manera racional y emocional a sus trabajadores, en otras palabras, ganarse la confianza y la motivación de su gente, será sinónimo de implementar y aplicar valores, normas o fines empresariales para mejorar las reacciones positivas frente al trabajo y a la sociedad.

Además, la ética en el liderazgo debe ser aplicada de manera

profesional, analizar los principios morales que guían a la conducta o el comportamiento de los empleados mostrando lo que está bien y lo que no. Algunas personas consideran que los valores o principios no tienen un vínculo con el clima laboral, pero es todo lo contrario porque las personas éticas que trabajan en las empresas tienden a desarrollar mejores rendimientos en las actividades con un alto grado de lealtad y responsabilidad más que nada al cumplir con las obligaciones que se les asignó, sin embargo cuando no existe un ambiente laboral se tendrá problemas éticos con resultados desfavorables en los trabajadores porque este ambiente incide directamente afectando los resultados del talento humano que se desenvuelve en las Pymes.

A fin de concretar una buena gestión de la ética en el liderazgo, es necesario analizar una aproximación en algunos puntos claves que ayuden a motivar o conducir las tareas esenciales de liderazgo como también en conocer todos sus miembros y como tratarlos para que logren una madurez emocional actuando de manera justa. Es fundamental que conozcan cada una de las teorías acerca de la ética en el liderazgo dentro de las Pymes de manera empresarial, puesto que el análisis sea viable para las micro y macro empresas interesadas y comprendan la importancia de la aplicación del liderazgo en el ámbito empresarial.

Marco teórico

Ética

En el contexto de (Valdés. A y Fraga. R, 2017) La ética, ciencia no teórica, no estática sino dinámica y constructiva del ser humano que se traslada en actos concretos, que estudia de una manera reflexiva la conducta humana y debe guiar el desarrollo de las personas y del colectivo social (4).

Por lo tanto, se basa que la ética es considerada como una efectividad fundamental para confrontar los diferentes desafíos sociales, con el objetivo de ser esencial o ideal para el ser humano que ha construido un estilo de vida social en el entorno.

Según (Chiavenato, 2009) afirma que la ética influye en todas las decisiones que se toman dentro de la organización. Sin embargo, no todos los grupos de interés aplican la ética de la misma forma. Existen tres factores en el libro del comportamiento organizacional que influyen en las decisiones éticas de una organización: la intensidad ética de la decisión, el desarrollo moral y los principios aplicados para resolver el problema. Veamos cada uno de esos factores: (44)

1. Intensidad ética
2. Desarrollo moral
3. Definición de principios éticos

Los tres factores que influyen en las decisiones éticas (la intensidad ética de la decisión, el desarrollo moral y la definición de los principios éticos para manejar los negocios y enfrentar problemas) son indispensables para comprender la conducta ética de las organizaciones (45).

Ética empresarial

(Fernández, Nicolas Alarcón, Valenzuela Fernández, Gutiérrez Caques, y Gil Lafuente, 2015) "Se entiende por ética empresarial al conjunto de normas que la organización establece y comparte con sus empleados para que estos conozcan los valores que deben prevalecer en la toma de decisiones (54). Su estudio enfatiza la necesidad para que los directores de ventas desarrollen un clima ético en la organización y hagan esfuerzos por cumplir estándares estrictos de ética (55).

Abordar el tema de la ética empresarial implica interpretar la "ética" desde el área humanista y a la administración desde el área social, muy cercana en los últimos tiempos a las tecnologías del mundo. Actualmente la mayoría de la vida de los negocios se basa en funcionalidades y responsabilidades, en organizaciones cooperativas, esto aplica a pequeños negocios o enormes corporaciones multinacionales, permitiendo encontrar diversidades de enfoques.

Liderazgo

Expresa (Ruiz Speare, 2017) la palabra liderazgo se escucha y se aprecia cotidianamente en una gran cantidad de actividades que se mencionan en la radio, la televisión, los periódicos, las revistas, las conversaciones diarias, las actividades deportivas, las acciones militares y los comités empresariales, políticos y de muchas otras índoles (31). Es importante que el liderazgo aporte o se considere como una actividad amplia y visionaria que trate de discernir la aptitud y valores caracterizados de una manera empresarial. En este sentido se puede interpretar y examinar el liderazgo dentro de dos perspectivas: como cualidad personal del jefe y como una funcionalidad empresarial o social.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo cobra aquí especial relevancia y es que se persiguen objetivos comunes por el grupo, se comparten visiones y experiencias vividas para lograr el

"sueño compartido" (García Carmona, 2014) De este modo los lideres deben tener la capacidad de transformar de manera positiva las actitudes y hábitos de comportamiento de las personas en función de los procesos de cambio, y también fomentar las buenas relaciones humanas; de lo contrario este proceso no tendrá sentido y carecerá de confiabilidad en el transcurso del tiempo (Berrios, Aravena, García Carmona, y Martín, 2020).

Un equipo de trabajo tiene como propósito común resolver problemas; el trabajo de equipo es el resultado obtenido al trabajar en equipo. Así el éxito del trabajo en equipo se sustenta en la claridad de metas y en la solvencia individual, en la voluntad colaborativa y en la disposición actitudinal para el trabajo. Un equipo es la suma de los esfuerzos de sus integrantes en torno a un propósito en torno a una idea líder (Quaranta, 2019)

Ética en el liderazgo

Es fundamental depender de los principios, valores y creencias que se enfoquen en la ética en el liderazgo a lo largo de la vida, para que se construyan las decisiones como un proceso de reflexión que se adopten. De tal manera los líderes éticos se preocupan por el bien mayor, en el ámbito empresarial y de sus trabajadores, desde la humildad que rigen en modelos de conducta y moldean los valores de las empresas generando confianza, respeto y credibilidad, facilitando la colaboración promoviendo un clima de trabajo positivo, y elevando la autoestima de los seguidores mediante su rendimiento.

Ética en las organizaciones

Para (Weiss, 2006), como se citó en (Toro Arias, Rodríguez Córdoba, y Correa Meneses, 2014) la ética organizacional está relacionada con la llamada administración de los grupos de interés (o stakeholders), cuya acepción en el ámbito empresarial se refiere a los individuos, compañías, grupos o indirecta dentro de la lógica de una organización, y esto es que causan, responden, generan o crean problemas.

En las organizaciones la ética se refleja como una acción a través de la práctica de manera razonable asumiendo la responsabilidad o el análisis correcto para seguir mejorando el comportamiento, la convivencia o la unión con el grupo de interés fortaleciendo el compromiso en el desempeño ético en la sociedad. Según (Robbins S. , 2004), como se citó en (Toro Arias, Rodríguez Córdoba, y Correa Meneses, 2014) dice, la ética gerencial parece estar implícita en la gestión de quienes

toman las decisiones, pues las personas pasan por un proceso lógico en su decisión, no solo para dar respuesta a un problema determinado sino para prevenirlo o anteponerse a la función de la organización y sus stakeholders (144).

Estilos de liderazgo

Los administradores, dueños o directivos de negocios tienen la posibilidad de llevar cabo una combinación de los estilos de liderazgo según el campo empresarial y se puede llegar a ejercer otro tipo, de acuerdo a las circunstancias o los problemas a los que se vayan afrontando, de esta manera se puede evaluar o interpretar su entorno y reaccionar una vez que se cuestione el poder y la seguridad. (Ruiz Speare, 2017) estipula que el estilo de liderazgo es la manera en la que un líder logra sus propósitos y ejerce su función y se estudiarán a continuación (45).

Liderazgo autocrático. Este tipo de líder actúa a base de poder e intimidación. Hace todo, tiene el poder, toma de decisiones y suele no decir a nadie lo que está haciendo. Los subordinados hacen lo que el líder hace.

Liderazgo administrativo. La preocupación en este tipo de líder es el funcionamiento de la organización; no es su preocupación a donde va, siempre y cuando llegue bien. Liderazgo democrático. El líder entiende que no hay organización sin su gente, consulta con sus miembros la toma de decisiones, pero, aunque los toma en cuenta sabe que la responsabilidad final es suya.

Líder colaborador. Este tipo de líder intenta fomentar la confianza y el trabajo en equipo entre el personal en conjunto involucrando a todos los miembros de la organización en la dirección de la misma (46).

Toma de decisiones

El poder y la autoridad para tomar decisiones le dan al individuo una mayor capacidad para influir en otros a fin de lograr los resultados deseados y en consecuencia, le proporcionan mayor capacidad para decidir en buena medida que se debe hacer, cuándo y cómo se deben realizar las cosas dentro de la organización, desempeñando en esta capacidad un rol de suma importancia (Zapata Rotundo, Sigala Paparella, y Mirabal Martínez, 2016).

La toma de decisiones es el proceso por medio del cual se hace una elección en medio de las alternativas o maneras para solucionar diferentes situaciones de la vida, estas tienen la posibilidad de exponer en diferentes entornos: nivel familiar, laboral,

sentimental, empresarial, etc., es decir, en todo instante se toman elecciones, la diferencia que hay entre todas es el proceso o la manera en la cual se llega a ellas. La toma de decisiones en sí radica, fundamentalmente, en escoger una opción en medio de las accesibles, a los efectos de solucionar un problema presente o potencial.

Los materiales humanos del liderazgo

En el pequeño libro de la motivación de (Turienzo, 2016) señala las necesidades de la teoría de Maslow que la jerarquía sigue un camino que debe completarse para llegar a la felicidad, y la búsqueda de los elementos deseados será la generadora de la motivación. Primero se buscaría satisfacer las necesidades fisiológicas, que son aquellas que responden a la supervivencia, y una vez alcanzadas, abordaríamos necesidades relacionadas con la seguridad, o la huida del miedo. Tras esto, nos elevaríamos a la fase de integración, o sentido de pertenencia desde la socialización, el contacto y el amor. Proseguiríamos por las necesidades de autoestima, en las que se trabajaría el respeto, la satisfacción o la reputación, y terminaríamos en la cúspide con la realización personal, que no sólo se refiere a alcanzar el pleno potencial, sino también al legado de nuestras acciones sobre nuestro sentido de la vida y nuestro entorno. (8)

Figura 1

Pirámide de las necesidades de la teoría Maslow



Al ver que nos refleja Maslow dentro del entorno de la vida organizacional, en la actualidad se pueden encontrar situaciones como los despidos, el recorte del personal, reingeniería y reestructuraciones, por lo cual es una amenaza a la sociedad, ya que se ha sustituido la estabilidad, el viejo contrato social por el temor, la competencia y el cinismo sobre todo el desafío en funcionalidad del desarrollo organizacional. Según Maslow, para aplicar la teoría en las medianas y grandes compañías se debe tener en cuenta que es fundamental implementar tu propio método de necesidades y prioridades que van a contribuir en el ámbito empresarial.

El líder y sus cualidades

Ser líder implica ser capaz de motivar e influir o guiar a otras personas o grupos y que de tal manera puedan reconocer la personalidad, o cualidades y las funciones en que se poseen en el cargo, además se puede destacar que en el momento de liderar un equipo de trabajo se intentan comunicar para poder enlazar las tareas de los otros haciéndolos cumplir con sus respectivas responsabilidades.

Pero antes de conocer las

cualidades debemos no confundir el liderazgo con la función de ser autoritario, ser líder es mucho más que aquello; tener habilidades de liderazgo trata sobre tus capacidades de inspirar confianza y compromiso, así como de motivar a los miembros del equipo para mejorar día a día. Es fundamental considerar que las cualidades de un líder son las siguientes:

1. Pasión e inspiración: El líder debe ser una persona capaz de inspirar a su equipo, enseñándoles en todo instante la pasión y dedicación para alcanzar los objetivos.
2. Capacidad de encargar: Un líder tiene que tener claro sus metas o propósitos para saber hasta dónde llegar para no mezclar con las diferentes actividades competentes de la empresa.
3. Capacidad de comunicación: El líder debe ser capaz de transmitir información clara, de inspirar a su equipo la confianza, contagiar su motivación para que lograr una excelente comunicación e inducción.
4. Coordinación: Los líderes deben tener una capacidad extraordinaria de coordinación para la función de hacer que todo el equipo labore de forma organizada y estructurada.
5. Compromiso: Un líder comprometido transmite el compromiso para optimizar el rendimiento y la motivación a los miembros de su equipo.
6. Perspectiva, intuición y creatividad: La perspectiva se relaciona con la intuición y la creatividad, por lo tanto, el líder debe continuar avanzando en el camino y no detenerse para que ellos logren complementar para una mayor perspectiva de un óptimo líder, para ayudar a desbloquear varias situaciones no apropiadas dentro de la organización, y hallar soluciones a los inconvenientes,
7. Ímpetu: Un líder tiene que tomar elecciones que tienen la posibilidad de decidir el triunfo o la derrota de un plan y es por esa razón que se debe tener suficiente valentía para aceptar los peligros o problemas sin bloquear y continuar de manera eficiente el alcance de las metas establecidas con el equipo.

Un verdadero líder deberá caracterizarse por ser una persona honesta, con la función de laborar con diversas personas, con la capacidad de poder expresar sus opiniones e ideas, y tratar de estimular a los otros a que manifiesten sus propias posturas. Acostumbran ser personas que se consideran tiene un pensamiento y criterio estratégico y futurista, sobresaliendo por su carisma, ventajas que les posibilita atraer a otras personas y llamarlos a la acción deseada.

Cultura y clima organizacional

La cultura organizacional comparte características comunes con las definiciones antropológicas de cultura social. Subrayan la importancia de los valores y creencias compartidos y su efecto sobre el comportamiento. La cultura es el entorno social o normativo que mantiene unida a una organización (Yopan Fajardo y Palmero Gómez, 2020)

En la actualidad las organizaciones se encuentran en una etapa de competencias, debido a lo cual tienen que estar en óptimas condiciones desde su interior para brindar un buen servicio, de ahí que los conceptos de clima organizacional y calidad en el servicio sean fundamentales para fortalecer su razón de ser y por consecuencias poder tomar decisiones que las lleven a desarrollarse dentro del contexto de la competitividad y sus directivos coadyuven a la mejora de las instituciones (Sotelo Asef y Figueroa González, 2017)

En el libro de la cultura y clima organizacional (Louffat y Jáuregui, 2019) menciona que el clima organizacional es esencial en las organizaciones, en tanto sus características afectan la supervivencia y el comportamiento de los colaboradores. El clima puede generar mayor desempeño, productividad, creatividad, innovación, satisfacción en el trabajo y compromiso. Cuando el clima organizacional es percibido como confortable ejerce influencia positiva en el trabajador, pues se sentirá valorado, apreciado y respetado. (313)

Cabe recalcar que para identificar la cultura y el clima organizacional de las medianas o grandes empresas, se debe conocer el ambiente ético, los valores y sobre todo el estilo del liderazgo que la compañía mantiene, porque estos son los factores que se centran para agrupar procedimientos, principios éticos dentro del liderazgo empresarial para un mayor desempeño en el ambiente de orden y compromiso, que influya en los equipos de trabajos para puedan desenvolverse en el momento de realizar sus tareas e interactuar entre ellos dentro de la organización teniendo confianza y estableciendo objetivos claros para un mejor funcionamiento en la ética en el liderazgo empresarial dentro de las pymes.

Código de ética

(Chiavenato, 2009) en el libro del comportamiento organización afirma que muchas organizaciones tienen un código de ética para guiar el comportamiento de sus grupos de interés. Se trata de una declaración formal que orienta la toma de decisiones y la conducta en una organización. Para que el

código fomente decisiones y comportamientos éticos entre las personas deben cumplirse dos requisitos:

- La organización debe dar a conocer el código de ética a todos sus grupos de interés, tanto internos como externos
- La organización debe asegurarse continuamente de que sus participantes observen un compartimiento ético, ya sea con una actitud de respecto a los valores básicos o en prácticas específicas de negocios (45)

La conducta de las personas se controla a través de normas éticas para guiar la gestión de la toma de decisiones y comprender de manera profesional la calidad de vida por esa razón es necesario poner en práctica la ética en la vida social y emocional para garantizar un mejor comportamiento profesional.

Por su parte según, (Soledispa. F y Zambrano. C, 2020) Señala que el código ético es visto como una buena estrategia para demostrar la necesidad que tenemos de estar bien informados, proveyendo servicios de calidad tanto para beneficio de nosotros mismos como para la sociedad. Se pretende analizar y presentar un código de ética práctica que sea útil a cualquier profesional de la información y la comunicación sin importar el país donde trabaje ni la tarea especializada que esté ejecutando. En general, los centros e instituciones de investigación tienen el propósito fundamental de trabajar con información para el usuario de un país, región o área internacional. (30)

Figura 2

Código de ética



Nota: Ética en las organizaciones. Generando confianza
Autor: (Viera C, 2015)

En la figura 2. Se muestra como las normas y principios éticos contenidos en el código de ética son una guía que contribuye a la formación buenos hábitos de comportamiento, lo que a su vez se traduce en buenas acciones que dan lugar a la producción de bienes útiles y buenos servicios necesarios para alcanzar el bienestar de la sociedad.

El código de ética, así como el trabajo de formación que implica su implementación y difusión, son herramientas importantes porque contribuyen a formar buenos hábitos de comportamiento y mejorar las competencias de los miembros de la organización, que son la base para que toda institución sea pública o privada, alcance sus objetivos de una manera correcta y sea un agente de cambio afirma (Viera C, 2015, págs. 46-47)

Normas

(Torres. H, 2015) Afirma que es una regla, una guía, un precepto, una ley, un modelo, un principio, un código o un reglamento, esto es, todo lo que orienta, que direcciona o que da sentido. Toda regla que postula deberes está en orden con nuestra vida de relación social. (31)

Valores

(Gouveia, Santos, Athayde, Souza, y Gusmão, 2014) afirma que han identificado dos funciones principales de los valores humanos: 1) guían las acciones (tipo de orientación) y 2) representan las necesidades humanas (tipo de motivador). La primera función representa tres posibilidades de orientación: social, central y personal. La segunda función de los valores es representar cognitivamente las necesidades humanas. (Saggese y Beramendi, 2019)

Se considera que los valores son creencias, propiedades de cosas o cualidades de personas, bienes, deseos o anhelos conscientes y efectivos que guían el comportamiento en todos los actos de las personas. Son las ideas con respecto a lo que es correcto o equivocado, bueno o malo. Los valores se aprenden y se internalizan por lo que se observa y capta en los espacios en que vive el individuo, familia, barrio, escuela, trabajo, iglesia (55). La lista de valores puede ser muy amplia, puesto que el hombre es diversificado y podría seguir distintos caminos en su expansión y crecimiento. La importancia de los valores varía de persona a persona y de sociedad a sociedad (Torres. H, 2015, pág. 57)

Responsabilidad social y empresarial

La Responsabilidad Social

Empresarial (RSE) es el compromiso continuo de la empresa de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de sus empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general.

- Ser Socialmente Responsable significa ser consciente del efecto que nuestros actos pueden ocasionar.
- Implica una gestión estratégica que se planifica, ejecuta y mide, como toda gestión del negocio, debe ser transversal a la empresa, ya que implica todos los niveles de esta y no un área específica.
- No hay empresa socialmente responsable si sus empleados y sus líderes no lo son.
- La RSE no es un costo, es una inversión de retorno a mediano y largo plazo.

La RSE es el rol que le toca jugar a las empresas en favor del desarrollo sostenible, es decir del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente, lo cual es vital para la operación de los negocios. Las empresas deben pasar de ser el problema, a formar parte de la solución (Antelo. G y Alfonso. R, 2015, pág. 1)

La competitividad en las empresas es cada vez mayor, es por esto que para su supervivencia deben atraer a los clientes con argumentos buenos y diferentes a las demás organizaciones. La responsabilidad social es uno de los argumentos más importantes, de esta manera la organización que se funda en este argumento como lo es la responsabilidad social, presenta una imagen más transparente y sincera a los clientes. Es por esto que surge la necesidad de crear empresas que buscan crear un buen ambiente social, donde exista el respeto al trabajador la ética y la responsabilidad social (Rodríguez Cruz, Cuevas Pérez, y Aguirre Sotelo, 2019)

Comportamiento organizacional

(Chiavenato, 2009) afirma que se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, se retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es importante campo de conocimientos, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigirlas. (6). "Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones" (6).

Dentro de las organizaciones, los

individuos, comienzan a concentrarse en pequeños grupos de trabajo. Esto sucede debido a la frecuencia de las interacciones que tengan y las necesidades individuales que requiere ser satisfechas. La creación de los grupos de trabajo comenzara a relegar a los individuos que no tengan características en común con el resto. La gerente es la estructura interna de las organizaciones, por lo tanto, esta tendrá una mirada, un sentimiento y un comportamiento (Sánchez Trejo y Juárez Vázquez, 2016)

"Coincide en que el comportamiento organizacional incluye temas fundamentales de motivación, comportamiento y poder del líder, comunicación interpersonal, estructura y procesos grupales, aprendizaje, desarrollo y percepción de actitudes, procesos de cambio conflicto, diseño de trabajo y estrés laboral" (Robbins y Judge, 2013, pág. 10). Establecen que el comportamiento organizacional investiga el impacto que tiene los individuos y las estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones con la finalidad de aplicar el conocimiento y la eficiencia en las organizaciones. Por una parte, ayuda a comprender las relaciones de los trabajadores entre si y, por otra parte, a entender la influencia que el entorno ejerce sobre la empresa (Bravo, y otros, 2020).

Gestión Gerencial

Según (Pertúz, 2018) la acción desarrollada por el gerente en su empresa debe procurar en todo momento mantener condiciones de eficacia y eficiencia que lo conduzca al logro de los objetivos organizacionales. Por tal motivo, el desafío de estos consiste en desarrollar un sistema de trabajo en un ambiente laboral humano donde se cultive el aprecio, la confianza, el respeto, la motivación, la tolerancia, la responsabilidad y prevalezca el poder de ideas innovadoras. (383).

Pymes

Se consideran empresas pequeñas que poseen menos de 20 trabajadores y medianas las que poseen entre 20 y 500 empleados. Esta definición es susceptible de variar en funcionalidad de los diversos entornos económicos e históricos, no hay una definición exclusiva que categorice a la pequeña y mediana organización ya que se usan varios criterios.

(Rodríguez y Aviles, 2020) expresa que "se puede con concebir como un grupo de ciudadanos que articulan sus esfuerzos para lograr un beneficio económico. La diferencia entre la empresa con cualquier otra institución de la sociedad consiste en la búsqueda o ánimo de lucro"

(194). En el interior de una empresa se produce una acumulación de patrimonio conocimientos, cultura, valores profesionales y morales, que tienen como protagonistas a todas las personas que la integran menciona el autor. Sin embargo, es necesario que las pymes tengan en cuenta que realizan actividades en el entorno de forma responsable con su equipo de trabajo que aportan soluciones de ciertos problemas que pueden ocurrir dentro de las organizaciones. (Carranco, 2017)

Según (Yance. C, Solís. G, Burgos. V, y Hermida. H, 2017) afirman que es importante que las Pymes se desarrollen en un ambiente de mejora continuo, que les permita un crecimiento sostenible en el tiempo, con el objetivo de posicionarse y mantenerse en el mercado, con adecuadas fuentes de financiamiento. (2)

Las Pymes constituyen un factor importante para el crecimiento socio-económico de cada país, lo que da origen la necesidad de incrementar su desempeño y requerir la implementación de estrategias que beneficien las operaciones, todo con la finalidad de reducir los costos de operación, mejorar la eficiencia de los procesos, los niveles de inventario, la calidad de los productos y por supuesto incrementar la productividad. (2)

Las Pymes cuentan con poca o ninguna especialización en la administración, normalmente la dirección se encuentra a cargo de una sola persona, la cual cuenta con muy pocos auxiliares y en la mayor parte de los casos, no están capacitados para llevar a cabo esta función. Cabe mencionar que las Pymes tienen una concentración de sus actividades económicas como: el comercio, los servicios e industriales, lo que ayuda a fortalecer el sistema económico del país. (3)

Tal como lo menciona Carlos Cleri escritor del libro de las pymes no solo comprende el cuerpo sino también el alma de las pymes, tanto con sus virtudes como sus debilidades y más cuando son empresas familiares. Por otra parte, analiza las competencias del empresario y directivo como líder, resaltando el papel en la formulación de visión, misión e ideología de la empresa. (Cleri, 2013, pág. 11)

Materiales y métodos

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo y cualitativo por lo tanto su tipo es explicativo y se trató de analizar la información teórica sobre los campos involucrados con la ética en el liderazgo, que se usaron en el análisis por medio de las diversas fuentes

para el conocimiento y estudio de cómo mejorar, promover o asegurar la confianza entre los clientes y las organizaciones que los atienden, tal cual las organizaciones adopten planes basados en el valor de la ética y en el cumplimiento de las normas o códigos éticos teniendo una clara virtud en las pymes, haciendo más fácil a los empleados que se motiven para que desarrollen planes con ética en el liderazgo de la organización.

Como método cualitativo de la investigación se tomó en consideración que la ética está conectada con la toma de decisiones, en actuar y aceptar las consecuencias o efectos, que se relaciona con los valores y normas, además trata sobre las motivaciones y propósitos que orientan la investigación. El método cuantitativo se caracteriza en utilizar preguntas o encuestas para recopilar y analizar los datos obtenidos mediante los resultados estadísticos, para llevar a cabo las conclusiones de la investigación.

La investigación es de forma teórica, por lo tanto, implicaría para todas las micro y macro empresas fomentar la ética en el liderazgo empresarial a nivel nacional. Por lo tanto, la muestra la conformaron 8 empresas grandes y 12 empresas pequeñas, en total 20 personas fueron encuestadas para evaluar si aplican el liderazgo a través de la ética en el ámbito empresarial.

Resultados

Se presentan los resultados obtenidos referentes a la ética en el liderazgo en el ámbito empresarial, recopilando los datos alcanzados por las microempresas y macroempresas

Tabla 1

¿Cuánto cree usted que los Directivos influyen en la ética en las PYMES?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorio	12	60%
Satisfactorio	3	15%
Neutral	5	25%
Insatisfecho	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota: Base de datos

A través de la tabla 1, podemos visualizar que el 60% contestaron que es muy satisfactorio que la ética en las pymes influya por medio de los directivos, pero el 25% se mantiene neutral, es decir que de igual manera se debe seguir mejorando para no bajar el nivel en el comportamiento ético.

Tabla 2

¿Qué nivel considera que la ética en el liderazgo empresarial está vinculada con las PYMES?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorio	8	40%
Satisfactorio	9	45%
Neutral	3	15%
Insatisfecho	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota: Base de datos

En la tabla 2 el 45% consideran que el nivel es satisfactorio por lo tanto quiere decir que la ética a través del liderazgo empresarial está vinculada con las micro y macro empresas, pero el 15% nos indica que es imparcial en la ética en el liderazgo y es necesario comprender que la ética tiene una conexión con el liderazgo ya que brinda el respeto y la integridad dentro de las organizaciones siendo una persona eficiente y eficaz.

Tabla 3

¿Aplicas la ética en el ámbito empresarial?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Sí	18	90%
No	0	0%
Tal vez	2	10%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota: Base de datos.

En la tabla 3 se considera que el 90% expresan que, si aplican la ética a través en el ámbito empresarial, pero el 10% indica que no lo aplican por lo que es importante llegar al 100% de aplicación de la misma.

Tabla 4

¿Cuáles son los desafíos que enfrenta la ética en las PYMES, hoy en día?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Responsabilidad social	9	45%
Competitividad	5	25%
Integración	0	0%
Liderazgo	6	30%
TOTAL	20	100%

Nota: Base de datos.

En la actualidad tenemos la responsabilidad social con un 45% es decir que las pymes se enfrentan con uno de los desafíos más fuerte ya que implica la falta de motivación y discriminación hacia los empleados o la falta de capacitaciones mediante la ética en el ámbito empresarial, ya que el 25% de competitividad y el 30% de liderazgo nos muestra que hay grandes retos ante la ética en las pymes.

Tabla 5

¿Crees que existan capacitaciones relacionado con la ética en tu organización en el ámbito empresarial?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	35%
No	4	20%
Tal vez	9	45%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota: Base de datos.

Se muestra en la tabla 5 que el 45% y el 20% indicaron que no existen capacitaciones continuas, por lo tanto, nos da entender que no están seguros si realicen o no las preparaciones relacionado con la ética en el ámbito empresarial.

Tabla 6

¿Las PYMES utilizan algún tipo de plan para impulsar la ética?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	40%
No	4	20%
Tal vez	8	40%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota: Base de datos

Expresa en la tabla 6 que el 40% y el 20% muestra que hay una respuesta indecisa y/o una negativa por lo cual las pymes deben elaborar un plan continuo para mejorar las relaciones empresariales que nos dará grandes resultados a nivel organizacional.

Tabla 7

¿Cómo se calificaría usted a nivel profesional en el comportamiento ético?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	40,00%
Bueno	11	55,00%
Regular	1	5,00%
Deficiente	0	0,00%
TOTAL	20	100,00%

Nota: Base de datos

Según lo mostrado en la tabla 7, nos indica que el 40% y el 55% calificaron que a nivel profesional en el comportamiento ético es excelente/ bueno, significaría que las pymes tienen una conducta de ética a nivel profesional.

Discusión

Según la investigación realizada a las pymes se relaciona la ética en el liderazgo empresarial, se refleja que existe un desafío como lo es la responsabilidad social, por lo tanto la discriminación, la explotación laboral o la mala forma de las negociaciones afectan tanto a las grandes empresas así como también a las pymes dando como resultados pérdidas monetarias, por ello es válido implementar dentro del sistema de control interno o reglamento temas que se apliquen desde la gerencia y a todo el equipo que colabora en las diferentes áreas. Es fundamental que contribuyan con un mejor direccionamiento a efectos de lograr la toma de decisiones y que los líderes tengan el compromiso y la voluntad de guiar a los trabajadores a través de los valores éticos o morales con el fin de que sean tratados con el debido respeto y entre todos formen grupos de trabajo que puedan

cumplir con la misión y visión en las organizaciones.

Las organizaciones deben trabajar con un plan continuo de ética para que los empleados se desenvuelvan en un ambiente laboral favorable, los valores o principios éticos son importantes al momento de tratar de obtener una base sostenible para que el talento humano tenga una apropiada motivación. Las empresas grandes o pequeñas deben actuar éticamente y con el debido compromiso de asumir de manera responsable la toma de decisiones dentro de la empresa.

La planificación es muy necesaria, para que se pueda llevar a cabo de manera eficaz debemos considerar varios aspectos:

Como primer punto; se debe evaluar el comportamiento ético en las pymes, a fin de tener la capacidad de actuar y pensar de modo correcto conforme a los principios éticos o morales, segundo punto; desarrollar o estructurar un proceso de capacitación en los distintos niveles de liderazgo en las empresas, de esta manera se realizarán con mayor rapidez las labores cotidianas que se desarrollan en las compañías sin descuidar el desarrollo de la capacitación y como tercer punto; reforzar el compromiso ético a través de estímulos y/o concursos, consideramos que de este modo se puede incentivar a los trabajadores y equipos de trabajos, logrando actuar de forma ética para ser exitosos.

Conclusiones

Para adoptar la ética en el liderazgo dentro de las pymes es importante tener en cuenta los principios éticos o valores en vista que mediante el comportamiento organizacional se pueden tomar decisiones que generen soluciones a situaciones específicas, el liderazgo ético se desempeña en la confianza, el compromiso y la agilidad, por lo tanto un buen líder debe mostrar la calma y transmitir la seguridad a todo su equipo de trabajo para que se sientan motivados a cumplir los objetivos definidos para mantener la relación principal con los valores éticos y morales.

Las organizaciones cuentan con distintos tipos de líderes, pero es necesario que sepan la base o la dirección correcta en las que pueden tomar decisiones. Los problemas éticos referente a la falta de responsabilidad, el autocontrol, la actitud entre otros deben ser evitados pues incurren en conductas no éticas como la responsabilidad social que no les permite alcanzar las metas y objetivos de las pymes.

Aplicar la ética como un plan continuo y capacitación en la ética en el liderazgo en el ámbito empresarial podrá alcanzar grandes resultados esperados por medio del trabajo en equipo para fijar metas necesarias que conduzca a una mejora continua en el rendimiento o en el clima laboral, comprender que un buen liderazgo se puede iniciar con una inducción respecto a la conducta ética, cumplir tareas en un ambiente de trabajo satisfactorio y lograr ser exitoso en las Pymes o en cualquier otro tipo de empresa.

Los planes deben contar de un diseño, ejecución y evaluación, para tener planes iniciales y mantenimiento. La base principal de la aplicación de un plan ético debe ser la decisión de la cúpula gerencial y de los miembros del directorio de la empresa. Debe desarrollarse un plan que contenga códigos de ética juntamente con el reglamento que sea aplicado al liderazgo y posteriormente a todos los procesos de la compañía mediante, capacitaciones, charlas entre otros.

El directivo y/o la gerencia deben tener y mantener un plan estructurado y debe ser comunicado a todos los miembros de la empresa con una comunicación apropiada para generar compromiso en todo el talento humano, e debe implementar el plan para iniciar su ejecución y debe existir monitoreo y control permanente para el análisis de resultados.

En las empresas en general en la ética tiene que ser considerada como un elemento beneficioso que incide directamente sobre un liderazgo positivo lo que redundará en que las organizaciones para que puedan mantener una apropiada relación con el entorno empresarial e interactuar mejor con los grupos de interés o con su equipo de trabajo y poder así alcanzar los resultados esperados.

Referencias Bibliográficas

Antelo. G, Y., y Alfonso. R, D. (2015). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. *Scielo, 36*(1), 58-69. https://bit.ly/3ITmgX8

Berrios, A., Aravena, M., García Carmona, M., y Martín, M. (2020). Liderazgo y autoevaluación institucional. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação, 15*(4), 2600-2610. https://doi.org/10.21723/riaee.v15iesp4.14508

Bravo, C. C., Hernández Nariño, A., Negrin Sosa, E., Palacios, W. A., Sarmentero B, I., y Félix López, M. E. (2020). Mejora del desempeño de empresas

comercializadoras basado en el comportamiento organizacional. *Ingeniería Industrial. Facultad de Ingeniería Industrial, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Cujae, XLI*(2). https://www.redalyc.org/journal/3604/360464740009/

Chi, R. (2017). La aportación de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en la economía ecuatoriana. https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/14CA201702.pdf

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organziacional. La dinamica del exito en las organizaciones. Segunda edición.* Mexico: The McGraw-Hill. https://bit.ly/3pK6Njg

Cleri, C. (2013). *El Libro de las pymes.* Buenos Aires: Granica. https://bit.ly/3IIVsZu

Fernández, V., Nicolas Alarcón, C., Valenzuela Fernández, L., Gutiérrez Caques, A., y Gil Lafuente, J. (2015). Sensibilidad etica empresarial. *Innovar. Revista de Ciencias administrativas y sociales, 25*(58), 49-64. http://doi.org/10.15446/innovar.v25n58.52425.

García Carmona, M. (2014). Análisis de las percepciones sobre liderazgo y participación de las familias en asociaciones de madres y padres en contextos multiculturales. Un estudio comparativo entre Nueva York y Granada. Tesis (Doctoral) . *Dialnet*. https://bit.ly/30iq5U7

Gouveia, V. V., Santos, W. S., Athayde, R. A., Souza, R. V., y Gusmão, E. É. (2014). Valores, Altruísmo e Comportamentos de Ajuda: Comparando Doadores e Não Doadores de Sangue. *Psico, 45*(2), 209-218. https://doi.org/10.15448/1980-8623.2014.2.13837

Louffat, E., y Jáuregui, K. (2019). *Cultura y clima organizacion: fundamentos e instrumentos.* Pearson Educación. https://elibro.net/es/ereader/bibliotes/136619?page=313

Pertúz, F. (2018). Liderazgo Transformacional en Empresas Sociales Desde la perspectiva Ética de la responsabilidad social empresarial. *Telos, 20*(2). https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99356889009

Quaranta, N. (2019). La comunicacion efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques, XXXI*(1). https://www.redalyc.org/journal/259/25961484008/

Robbins, S. (2004). *Comportamiento https://bit.ly/3pK6Njgorganizacional*. México. D.F: Pearson Education.

Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2013). *Comporamiento*

organizacional. 15 ed. México: Pearson Education. https://bit.ly/3lYXgno

Rodríguez Cruz, L. A., Cuevas Pérez, V., y Aguirre Sotelo, V. N. (2019). Corporate Social Responsibility to Human Rights Responsibilities. *Revista Política, Globalidad y Ciudadanía, 5*(10). https://doi.org/10.29105/ pgc5.10-3

Rodríguez, R., y Aviles, V. (2020). Las PYMES en Ecuador. Un análisis necesario. *593 Digital Publisher CEIT, 5*(5-1), 191-200. https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.337

Ruiz Speare, O. (2017). *Liderazgo.* Alfil, S.A de C.V. https://bit.ly/3lW4HeU

Saggese, L., y Beramendi, M. (2019). Un análisis sobre la percepción normativa, y su relación con los valores y el bienestar psicosocial. *Ciencias Psicológicas, 13*(2), 333-345. https://doi.org/10.22235/cp.v13i2.1890

Sánchez Trejo, A., y Juárez Vázquez, A. (2016). El comportamiento organizacional que presentan las mipymes durante el desarrollo de la gestión del conocimiento en el proceso de producción. *Revista Multidisciplinaria de Avances de Investigación, 2*(2), 60-73. https://bit.ly/3oMIxOb

Soledispa. F, R., y Zambrano. C, E. (2020). Código de ética del profesional bibliotecario caso: Biblioteca Central de la UTM. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales, 5*(2), 27- 41. https://bit.ly/3oLwWyL

Sotelo Asef, J. G., y Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8*(15), 582-609. https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312

Toro Arias, J., Rodríguez Córdoba, M., y Correa Meneses, J. S. (2014). Gobierno ético: Conceptualización e implementación en las organizaciones. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, XXII*(1), 137-151. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90931814010

Torres. H, Z. (2015). *Introducción a la ética.* Grupo Editorial Patria. https://bit.ly/3s4Pv3j

Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación.* Alienta. https://bit.ly/3ETLty7

Valdés. A, M., y Fraga. R, R. (2017). Actitud y compromiso:claves para Ética y Responsabilidad Social Empresarial. *Gestión Joven. Revista de la Agrupación*

Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)(16), 35-48. https://bit.ly/3EKqMEK

Viera C, C. (2015). *Código de Ética. Mucho más que beunas intenciones*. Perú: Imagen Ediciones. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=695044

Weiss, J. (2006). *Ética en los negocios: un enfoque de administración de los stakeholders y de casos.* Mexico: Thompson Editores S.A.

Yance. C, C., Solís. G, L., Burgos. V, I., y Hermida. H, L. (2017). La importancia de las PYMES en el Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 2-17. https://bit.ly/31XUh7p

Yopan Fajardo, J. L., y Palmero Gómez, N. (2020). Cultura Organizacional. *ALAS. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, 11*(20). https://bit.ly/3IIVAYY

Zapata Rotundo, G. J., Sigala Paparella, L., y Mirabal Martínez, A. (2016). Toma de decisiones y estilo de liderazgo: Estudio en medianas empresas. *Compendium, 19*(36), 35-59. https://bit.ly/31XZI6B

14. Desafíos de las empresas ecuatorianas de cara al 2021

Challenges for Ecuadorian companies facing 2021

Anisleydi Tellez Pérez
Tecnológico Universitario Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0001-8581-4270
atellez@tes.edu.ec

Patricia Alexandra Núñez Panta
Tecnológico Universitario Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-3870-8517
pnunez@tes.edu.ec

Tanya Lizbet Espín Huayamabe
Tecnológico Universitario Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-0704-2249
tespin@tes.edu.ec

Resumen

Los empresarios tienen como principal preocupación el crecimiento y subsistencia de sus negocios, pero cómo lograrlo en un entorno cada vez más competitivo haciendo un uso racional de los recursos disponibles, después de la emergencia sanitaria por el COVID 19. El presente trabajo, se centró en la identificación y medición de los factores que determinarán la recuperación de las empresas en la ciudad de Guayaquil, a partir de la crisis generada por el COVID 19. Para el desarrollo de esta investigación se planteó como objetivo general: elaborar una estrategia para el desarrollo sustentable en las empresas después de la emergencia sanitaria por el COVID 19. Para la consecución de este trabajo, se realizó una investigación de campo divida en dosetapas, la primera: un diagnóstico inicial por parte de los docentes de tiempo completo de las carreras empresariales de un Instituto de Educación Superior, para evaluar la accesibilidad, y disposición de los empresarios a participar del proyecto. Para la segunda varios grupos multidisciplinarios de estudiantes aplicaron otros métodos y técnicas de investigación;las encuestas, entrevistas, el trabajo con las fuentes documentales y la consulta a especialistas,así como los propios del nivel teórico y algunos estadísticos.

Palabras clave: sustentabilidad; identificación; medición y endeudamiento.

Abstract

Entrepreneurs have as their main concern the growth and subsistence of their businesses, but how to achieve it in an increasingly competitive environment making a rational use of availableresources, after the health emergency caused by COVID 19. This work focused on the identification and measurement of the factors that will determine the recovery of companies in the city of Guayaquil, from the crisis generated by COVID 19. For the development of this research, the following general objective was established: develop a strategy for sustainable development in companies after the health emergency due to COVID 19. To achieve this work, a field investigation was carried out divided into two stages, the first: an initial diagnosis by the full-time teachers of the business careers of the Institute High Education, to evaluate the accessibility, and availability of entrepreneurs to participate in the project. For the second, several multidisciplinary groups of students applied other research methods and techniques; surveys, interviews, work with documentary sources and consultation with specialists, as well as those of the theoretical level and some statistics.

Keywords: sustainability; identification; measurement and indebtedness.

Introducción

En las postrimerías del 2019 con el COVID 19, el mundo, recibió uno de los más grandes golpes de la historia, que ya en los albores del 2020 resultó en una paralización total de la circulación y de la mayor parte de las actividades de producción y servicios. En el primer semestre del 2020 se dio un vertiginoso incremento de los contagios y la muerte anidó en las calles de las ciudades de todo el mundo, generando un impacto económico que se materializó en la contracción de la producción, la falta de liquidez, el insuficiente financiamiento y el deterioro de las condiciones del mercado laboral en términosgenerales.

En este contexto incierto las pequeñas y medianas empresas se encuentran en una posición mucho más vulnerable, con un esquema enfocado especialmente en la subsistencia, con elevados niveles de endeudamiento y escasos recursos de reserva. Esto forzó a los empresarios a tomar medidas drásticas para reducir costos entre las cuales destaca la "reducción del salario, disminución de horario laboral, modalidad de trabajo desde el hogar (teletrabajo), despido intempestivo, suspensión de personal sin ninguna remuneración" (Franco-Crespo, 2020). Las drásticas medidas tomadas generaron una disminución del empleo adecuado dando como resultado una contracción significativa de la demanda.

Esto condujo al planteamiento del siguiente problema de investigación: ¿cómo contribuir con el desarrollo sustentable de las empresas ecuatorianas después del COVID 19?

La mayor parte de las organizaciones han concentrado sus recursos en el desarrollo e implementación de planes de continuidad, no obstante, en su inmensa mayoría continúan siendo reactivos en los procesos de toma de decisiones. Es necesario reconocer los impactos negativos que se puedan presentar, y revisar las acciones que se están llevando a cabo para minimizarlos y asegurar la continuidad de la entidad. Así mismo, es importante conformar un equipo de trabajo multidisciplinario que tomará decisiones y guiará a la entidad durante la crisis. La efectividad de estos planes pasa por la necesidad de lograr un enfoque multidimensional, tomando en consideración empleados, proveedores, subcontratistas, el gobierno, la cadena de abastecimiento, la tecnología utilizada y el público en general.

Para el desarrollo de esta investigación se planteó como objetivo general: elaborar unaestrategia para el desarrollo sustentable en las empresas

después de la emergencia sanitaria por el COVID 19. Al mismo tiempo, se trazaron los siguientes objetivos específicos: analizar el estado del arte y los referentes teóricos del desarrollo sustentable y las estrategias empresariales; identificar los factores que han determinado la situación de las empresas ante el impacto de la pandemia, y cuáles pueden gestionarse en pos de lograr la recuperación y el crecimiento sustentable de las empresas.

Marco teórico

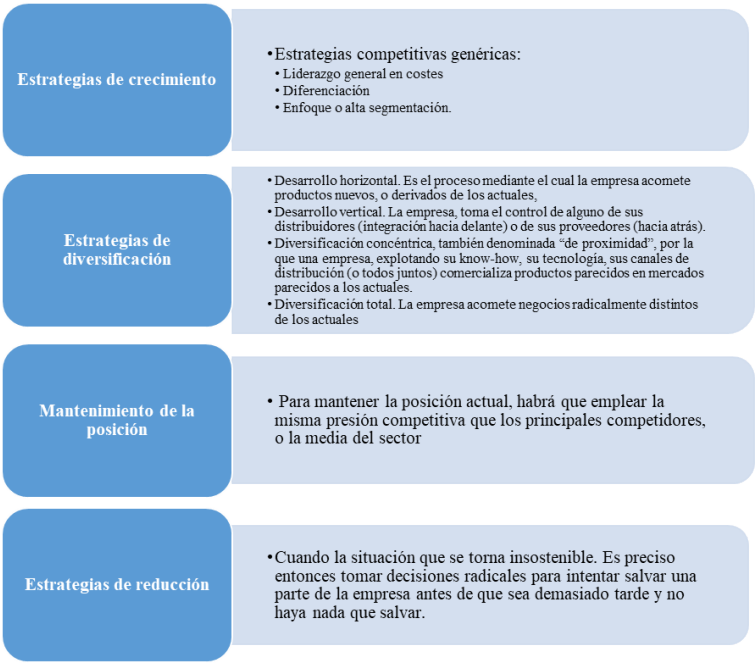
Para comprender a cabalidad el tema planteado es indispensable tomar como punto departida, la delimitación de algunos elementos de carácter teórico que servirán de base para la construcción de un estudio coherente con los antecedentes teóricos del tema; y que permitan construir una estrategia viable a partir de las necesidades reales de las empresas ecuatorianas. El primer aspecto que se hace necesario sistematizar es la conceptualización de estrategia que según Gutiérrez Galindo et. Al (2013) hace referencia a la forma en que las organizaciones articulan sus objetivos con los medios para buscar alcanzarlos (p.13)

Ergo, la estrategia se encarga de la "dirección a largo plazo", mediante la toma de decisiones estratégicas dentro de los límites de la empresa, buscando generar ventajas competitivas y oportunidades:

Estrategia es la dirección y el alcance de una organización a largo plazo que permite lograr una ventaja en un entorno cambiante mediante la configuración de sus recursos y competencias, con el fin de satisfacer las expectativas de las partes interesadas (Gutiérrez Galindo, Coronado Gutiérrez, Lucio, y Méndez Cabrera, 2013, pág. 18). En este sentido se hace necesario delimitar los tipos de estrategias empresariales quepueden ser puestas en marca en las empresas:

Figura 1

Tipos de Estrategia Empresarial

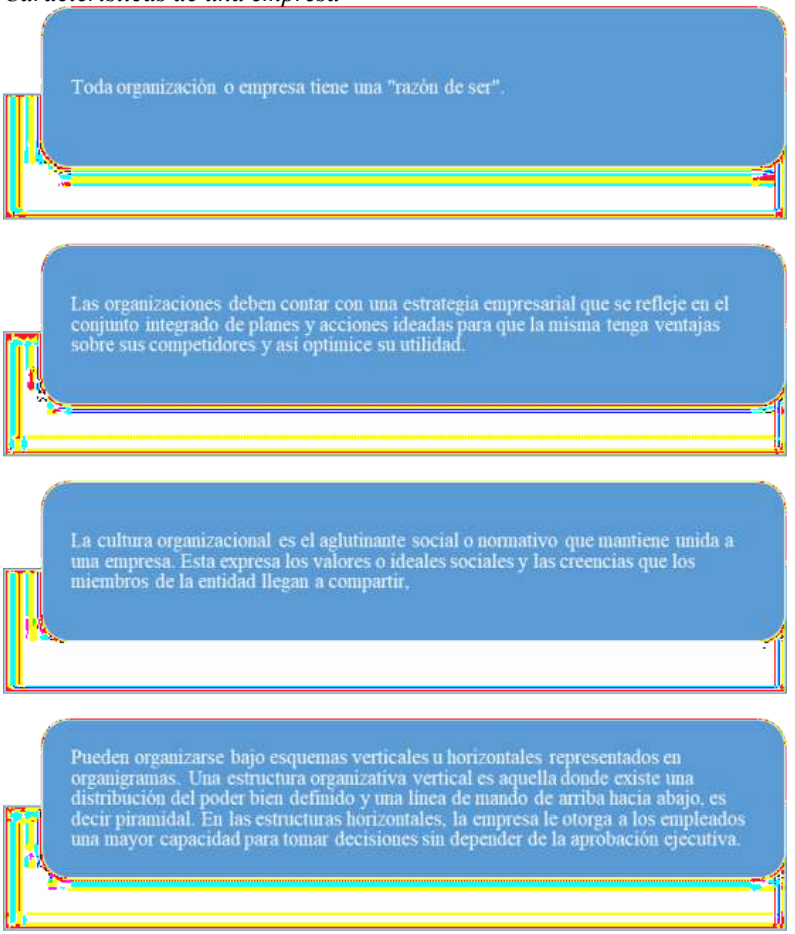


Fuente: (Fernández Lorenzo, 2012)

Una vez definido el término estrategia debe comprenderse la definición de empresa que según Stoner (1996) es "una organización en la que se reúnen y procesan recursos básicos, tales como materiales y mano de obra, para proporcionar mercancías o servicios a los clientes. Estas tienen como objetivo esencial obtener utilidades económicas" (p.36).

Figura 2

Características de una empresa



Fuente: (Stoner, 1996)

A lo largo de la historia se han identificado distintos tipos de empresa, agrupándolassegún su tamaño, ámbito o actividad, tal como se describe a continuación:

Según Carro, F. D., y Caló, A. (2012), el principal criterio para clasificar a lasempresas en cuanto a su tamaño es el número de trabajadores:

Tabla 1

Clasificación de empresas según tu tamaño

Clasificación	**Número de trabajadores**
Microempresas	10 o menos
Pequeñas	entre 10 y 50 .
Medianas	Entre 10 y 249
Grandes empresas	más de 250

Fuente: (Carro y Caló, 2012)

Mientras que en lo referente al ámbito de actividad se clasifican dependiendo delalcance de la empresa, en locales cuando su actuación de limita a ciudad o localidad específica; regionales cuando lo hace en una provincia o estado y nacionales cuando desarrolla sus operaciones a lo largo de un país (Fernández Lorenzo, 2012). Finalmente, la tipificación según las actividades que desarrolla se realiza como sigue:

Tabla 2

Clasificación de las Empresas según la actividad

Clasificación	Descripción
Industriales	aquellas empresas que llevan a cabo procesos de fabricación y manufactura para elaborar los productos que luego serán vendidos.
Comerciales	aquellas que compran y venden mercancía, sin realizar procesos de elaboración productivos. Son intermediarias entre el productor y el consumidor.
De servicios	no producen ni venden productos físicos, sino que prestan servicios, tales como las empresas de transporte, los bancos, las entidades educativas o las cadenas hoteleras.
Mixtas	organizaciones que combinan algunas de las actividades anteriores

Fuente: (Carro y Caló, 2012)

La investigación teórica parte necesariamente de la revisión de algunos referentes que servirán como punto de partida para el desarrollo del presente trabajo, Rodríguez, K (2020) en su artículo titulado "El *e-commerce* y las *Mipymes* en tiempos de Covid-19", identificó los desafíos que enfrentan las empresas en términos de comercialización en este nuevo escenarioen el que el comercio electrónico juega un rol determinante:

> Este método de compra-venta por internet permite a los gerentes entrar en la nueva era del comercio para que puedan cruzar fronteras, mejorando y agilizando sus procesos y en efecto crecer en el mercado. Todo esto, es parte de la innovación de las empresas, como un proceso de ejecutar nuevas combinaciones, cuando se establecen nuevas combinaciones se generan nuevas formas de cubrir la demanda existente o crear nuevos productos. Es de vital importancia que las *Mipymes* ecuatorianas se adapten al*e-commerce*, visto hoy como la nueva metodología para comercializar sus productos, en el momento en que nos encontramos y

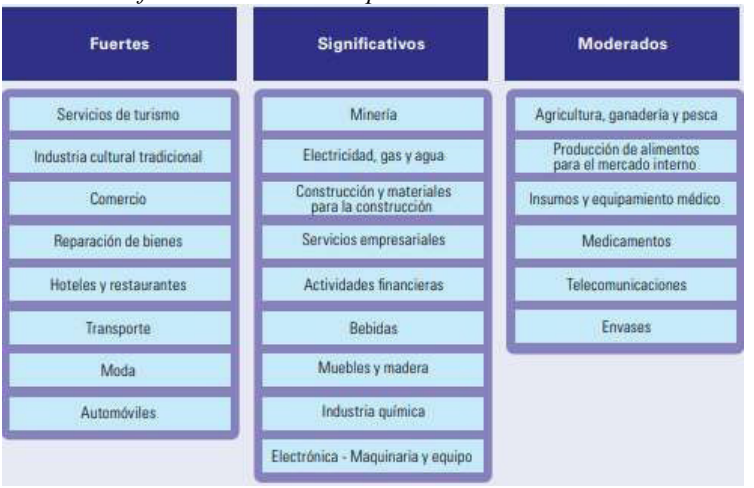
en un futuro cercano (Rodríguez, Ortiz, Quiroz, y Parrales, 2020).

Si bien es cierto, que especialmente en este tipo de empresas persisten en la realización transacciones físicas, cada día se generaliza el uso de diferentes plataformas de e- commerce para diversificar los canales de comunicación con los clientes, reducir los tiemposde respuesta e incrementar la productividad.

Por su parte, la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) en su "Informe Especial COVID 19", presenta los resultados de una minuciosa investigación realizada en 27países de la región que busca determinar la magnitud de la afectación económica provocada por la emergencia sanitaria, teniendo en cuenta los distintos sectores.

Figura 3

Intensidad de la afectación de la crisis por sector de actividad económica



Fuente: (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020)

Este los principales resultados presentados en el Informe Especial COVID 19 seencuentra que:

> En las empresas, la pandemia ha obligado a modificar las condiciones de seguridad para sus trabajadores, proveedores y clientes, así como la manera en que se relacionan entre sí. El distanciamiento social ha acelerado la transformación digital e impulsado procesos que buscan aumentos de la productividad y la eficiencia. En un entorno de cambios rápidos y marcada incertidumbre, muchas empresas se han visto obligadas a innovar, reevaluar la forma en que operan y cambiar sus modelos de negocio. Esto implica generar capacidades para identificar rápidamente los cambios en las preferencias de los consumidores y garantizar que la cadena de proveedores y los servicios ofrecidos sean consecuentes con esos cambios. Asimismo, significa incorporar la idea de que la "seguridad sanitaria" puede llegar a ser un factor importante para mejorar productos y servicios (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020, pág. 20).

Este trabajo permite constatar que la crisis generada por el COVID 19, vino a desnudar las grandes desigualdades existentes en los países latinoamericanos y caribeños en términos sociales, económicos y tecnológicos, al tiempo que acrecentó la brecha existente entre ALC y Estados Unidos y la Unión Europea.

En este sentido, Camino-Mogro, S., y Armijos, M. (2020) en un estudio coordinado por la Dirección Nacional de Investigación y Estudios de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, identificaron "los efectos del confinamiento por COVID-19 en la inversión extranjera directa: evidencia de empresas ecuatorianas":

La IED en Ecuador disminuyó 42% durante la pandemia, si se compara el mismo período de 2019, esto significa 107 millones de USD menos que ingresaron al país como resultado de la IED. En esta línea, una disminución del 66% en las entradas de IED se reflejó en el número de empresas y el 77% en los aumentos de capital (Camino-Mogro y Armijos, 2020).

Estos resultados tienen un valor extraordinario para este estudio, al ser el primero queaborda la incidencia de la emergencia sanitaria en la inversión

extranjera directa en las empresas como un efecto a largo plazo, dada la lenta recuperación de la economía y el elevado nivel de incertidumbre de los mercados.

En consonancia con los resultados anteriores, el Centro de Desarrollo de la OCDE (2020) publicó un estudio que se centró en determinar el "Impacto financiero del Covid-19 enEcuador: desafíos y respuestas", en el que, a partir de informes del Banco Central del Ecuador, se pudo constatar que:

La crisis económica provocada por la pandemia del COVID-19 podría llevar a la mayor contracción de la economía ecuatoriana en su historia, con una caída del PIB deentre un 7.3% y un 9.6%, según el Banco Central de Ecuador, o una contracción del 10.9% según el FMI. Uno de los principales efectos negativos que podría dejar la crisis tiene que ver con la erosión de las cuentas públicas. Por el lado de los ingresos, la contracción económica para el año 2020 viene asociada con una reducción de la recaudación tributaria, así como con un fuerte decrecimiento de los ingresos petroleros, debido tanto a la caída de los precios de crudo ecuatoriano en el mercado internacional, como a la caída de la producción de petróleo frente a la suspensión de sistemas de transporte de crudo y derivados, y a la menor demanda externa (Centro de Desarrollo OCDE, 2020).

Este estudio permite tener una visión de la situación del Ecuador en términos macroeconómicos y delinear un plan de acción congruente de las posibilidades reales de la economía. Al tiempo que se puede visualizar que la empresa privada jugará un papel determinante en la recuperación económica del país.

Metodología

Para la recopilación de la información utilizó el método descriptivo que permitió conseguir datos cuantificables para analizar y sustentar el trabajo científico desarrollado sobre los desafíos de han tenido que afrontar las empresas ecuatorianas.

Asimismo, se utilizó el método explicativo en el proceso de investigación porque contribuyó con el estudio a profundidad del tema, para poder explicar de una manera más eficiente los resultados recopilados, que en última instancia los mismos que permitirán generar estrategias empresariales innovadoras. Este método permitió analizar los diferentes problemas que enfrentaron las empresas ecuatorianas desde mayo de 2020 hasta junio del 2021, como consecuencia de la pandemia

COVID-19.

El principal resultado de la aplicación de los referidos métodos de investigación es la identificación de los factores que han condicionado la situación de las empresas durante la crisis generada por el COVID-19, y efectividad de las estrategias implementadas para lograr la sostenibilidad de las mismas.

El enfoque utilizado para desarrollar el trabajo investigativo fue mixto; cualitativo porque por medio de la observación se pudo recopilar datos para caracterizar la situación que enfrenta el mercado ecuatoriano, debido a la pandemia COVID-19, para ello se estudiaron los diferentes factores identificados con la finalidad de proponer soluciones.

Además, se utilizó un enfoque cuantitativo que permitió medir los efectos que rodean el problema según los resultados obtenidos por medio de la aplicación de las diferentes técnicas de investigación.

Para el desarrollo de esta investigación se tomó en consideración las empresas ubicadas en los diferentes sectores de la ciudad de Guayaquil; seleccionado una muestra intencionada de 49 empresas analizando las actividades de cada una ellas, para identificar los factores que han determinado su situación ante el impacto de la pandemia, y cuáles pueden gestionarse en pos de lograr la recuperación y el crecimiento sustentable de las mismas.

[1] América Latina y el Caribe (ALC)

Tabla 3

Descripción de empresas seleccionadas

Empresas	Descripción
Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL (Claro)	Actividades de mantenimiento y explotación de telefonia móvil y otras redes de telecomunicaciones inalámbricas.
Corporación Favorita C. A.	Venta al por menor de carne (incluidos los de aves de corral) en establecimientos especializados.
Distribuidora Farmaceutica Ecuatoriana DIFARE S.A.	Venta al por mayor de productos farmacéuticos.
ECO FERROSA S.A.	Dedicada a la venta al por mayor de desperdicios y desechos, chatarra metálica y de materiales para el reciclado, incluido la recolección, clasificación, separación y el desagüe de productos.
Estrategias e Innovaciones Tecnológicas Estrategitec Cia. Ltda.	Empresa dedicada a la comercialización de tecnologia, venta de celulares, hardware y software. Este tipo de mercado obtuvo mucha demanda en tiempos de pandemia ya que obtuvo un alto abastecimiento de productos y su oferta era ajustable a la economia que presencia el país en la pandemia.
Expalsa Exportadora de Alimentos S.A.	Preparación y conservación de camarón y langostinos mediante el congelado, ultracongelado secado, ahumado, salado, sumergido en salmuera y enlatado.
Kimberly - Clark Ecuador S.A.	Fabricación de papel absorbente.
Montacargas Champion Service Monchaser S.A.	Alquiler con fines operativos de maquinaria y equipo para la construcción e ingenieria civil sin operadores, servicios de reparación y mantenimiento de maquinaria para la construcción a cambio de una retribución o por contrato, venta al por mayor de maquinaria y equipos para la construcción, incluye partes y piezas, cultivo de palmas de aceite (Palma Africana), otros cultivos de semillas oleaginosas, semillas de ricino, semillas de colza, semillas de cártamo, semillas de niger, elaboración de harina y solubles de pescado y otros animales acuáticos para alimento de animales no aptos para el consumo humano.
NESTLÉ ECUADOR S.A.	Elaboración de otros productos alimenticios no clasificados en otra parte.
Otecel S.A. (Movistar)	Actividades de mantenimiento y explotación de telefonia móvil y otras redes de telecomunicaciones inalámbricas.
Procesadora Nacional de Alimentos C.A (Pronaca)	Explotación de criaderos de pollos y reproducción de aves de corral, pollos y gallinas (aves de la especie gallus domesticus).
Reybanpac C.A. (Rey Leche)	Venta al por menor de lácteos en establecimientos especializados.
Servicios Larrea Corporación Selarcorpsa S.A.	Venta al por mayor de maquinaria y equipo para la industria incluso partes y piezas, ventas al por mayor e importación de baterias industriales. Con mucha demanda en el mercado, dedicada a la representación de baterias industriales marca Volta producto el cual obtiene como

Fuente: (Servicio de Rentas Internas, 2021)

De las empresas seleccionadas (49), que el 33% de las empresas tienen de 1 a 10 colaboradores por lo que se clasifican como "microempresas", el 44% se identifican como pequeñas o medianas y el 23% tienen más de 251 colaboradores por tanto deben considerarse como "grandes empresas". Estas instituciones dedican su oferta en las siguientes áreas:

Tabla 4

Actividades de las empresas encuestadas

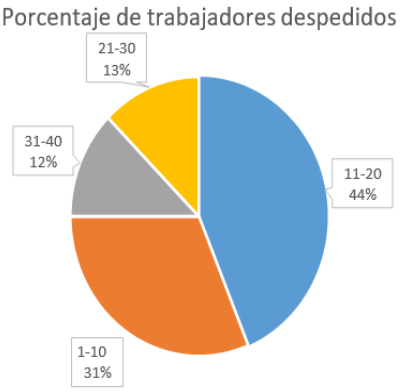
Sector(es) de actividad	**Cantidad de empresas**
Laboratorio químico	3
Actividades financieras o de seguros	4
Construcción	2
Venta al por mayor /venta minorista	5
Educación	3
Farmacéutica	2
Hostelería/turismo	2
Transporte	3
Deporte	1
Alimentos y bebidas	10
Equipos electrónicos y eléctricos	2
Información y comunicaciones	4
Agricultura/ ganadería /pesca	1
Seguridad	1
Restaurantes	1
Maquinaria y equipo	4
Venta de desperdicio y desechos	1
Total de empresas	49

El 59% de las organizaciones objeto de estudio ellas tienen un plan para asegurar la continuidad de sus operaciones, mientras que el 41% no lo posee, lo que detona la falta de planificación y prevención de riesgos, y la improvisada toma de decisiones. El 92% de las empresas tuvieron que cambiar la forma de realizar sus operaciones comerciales o la prestación de sus servicios, pues en ellas el 57% de sus colaboradores se infectaron con el COVID-19. Y tuvieron que enfrentar problemáticas asociadas a la relación con los clientes ya que estos se vieron afectados disminuyen la demanda habitual, insuficiente flujo de efectivo para mantener el personal y las operaciones comerciales y la carencia de insumos requeridos para producción.

Adicionalmente, el 62% de las empresas manejan alguna fuente de financiamiento interna o externa que ayudó a recuperarse de los estragos económicos producidos por la pandemia. El 43% de estas empresas tuvo que despedir a colaboradores, afrontar económicamente las consecuencias de un despido y gestionar la problemática del sobrecargo de trabajo a los colaboradores que mantuvieron en la empresa.

Figura 4

¿Cuál *es el porcentaje de trabajadores despedidos respecto de su plantilla completa?*

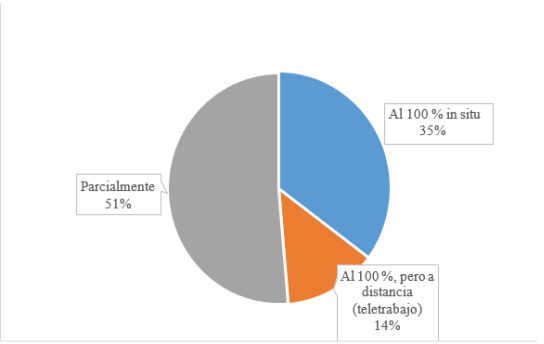


9%

Del 43% de las empresas que hicieron reducción de personal, lo realizaron de la siguiente manera: el 31% de las empresas redujeron su personal entre 1 al 10% de su plantilla completa, el 44% despidieron entre el 11 al 20% de todo su personal, el 13% redujeron entre el 21 al 30% de su plantilla y el 12% de las empresas encuestadas disminuyeron su personal entre el 31-40%, esto influyó en la liquidez de las empresas, que no previeron esta situación.

Figura 5

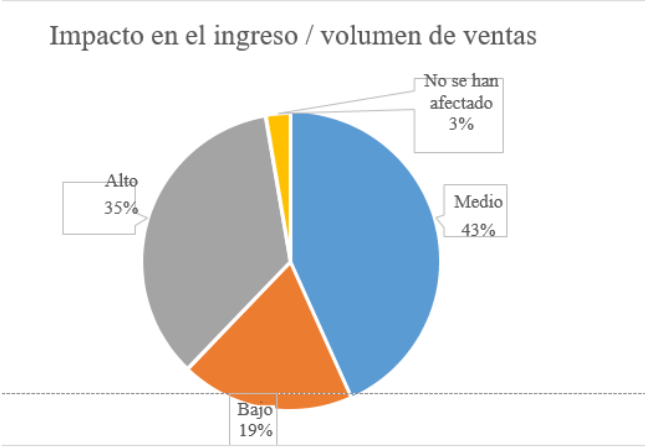
¿Cómo *está operando su empresa?*



Los resultados reflejan que el 35% de las empresas trabajan al 100% in situ, el 14% lorealiza al 100% pero mediante teletrabajo y el 51% lo realiza parcialmente, lo cual refleja un cambio en su forma habitual de operar.

Figura 6

¿Cómo *evaluaría el nivel de impacto en los ingresos o en el volumen de ventas que ha sufrido suempresa por la posible interrupción de las operaciones comerciales (alto, medio, bajo, no se aplica)?*



De las 49 empresas encuestadas, el 35% de ellas tuvo un alto impacto en el volumen de sus ventas, el 43% presenta un impacto medio en sus ingresos, el 19% de ellas obtuvo un impacto bajo en el volumen de sus ventas y solo el 3% de las empresas no se vio afectada. Estos resultados reflejaron que el 97% de las empresas se vieron afectadas en diferentes niveles en sus ventas por las continuas interrupciones o paralizaciones debido a las restricciones de horarios que tuvieron que acatar por la pandemia.

Impacto del COVID 19 en las empresas ecuatorianas – 81 encuestas

Para medir el impacto que tuvo el COVID-19 en las empresas ecuatorianas, se realizaron 81 encuestas, de las cuales se concentra la siguiente información:

Figura 7

En caso de terminar hoy la emergencia sanitaria por COVID-19, ¿cuánto tiempo estima que letomaría a su compañía "volver a la normalidad"?

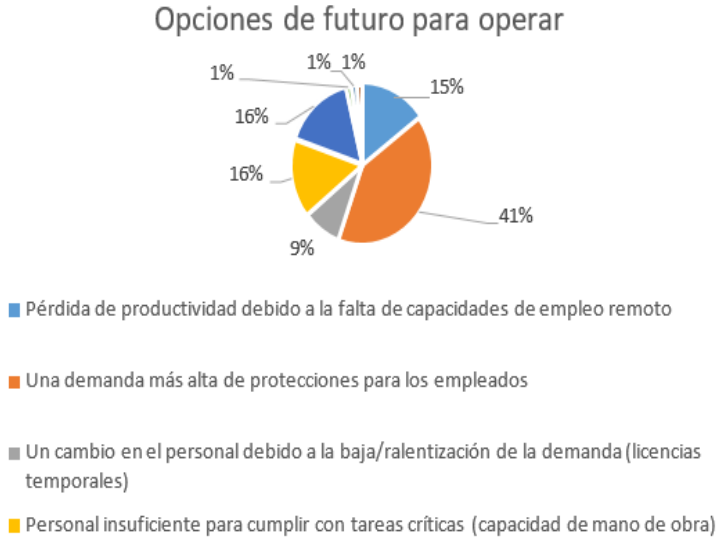


Fuente: Resultados de la encuesta

Para regresar a la normalidad en sus operaciones el 10% de las empresas manifiestan que lo harían en menos de un mes, el 27% de las empresas creen que lo harán entre 1 a 3 meses, el 29% de las empresas necesitarán entre 3 a 6 meses, el 17% entre 6 a 12 meses y el 17% de las empresas necesitarán más de 12 meses para volver a la normalidad.

Figura 8

Como resultado del COVID-19, ¿cuál *de las siguientes opciones espera tu compañía queocurra en el próximo mes?*



Analizando los datos se pudo observar que el 41% de las empresas esperan una demanda más alta de protecciones para los empleados. El 16% cree que no tendrá el personal capacitado para cumplir con las tareas críticas, igual porcentaje de empresas piensan que habrá recortes en el personaly el 15% piensa que habrá una pérdida de la productividad debido a la falta de capacidad de empleo remoto.

Figura 9

En la "nueva normalidad" ¿qué *tan confiado estás en la capacidad de tu organización parahacer lo siguiente?*

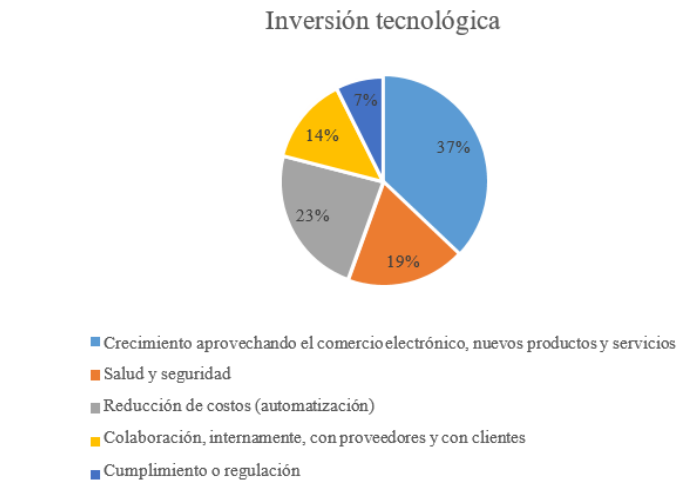


Fuente: Resultados de la encuesta

El 34% de los empresarios están confiados que pueden equilibrar las necesidades de todos los interesados (clientes, empleados, proveedores, comunidades e inversores), mientras que el 21% cree identificar nuevas oportunidades de ingresos y el 16% que puede cumplir solo con proporcionar un ambiente de trabajo seguro, mientras que el 9% de ellas piensa en el bienestar de los empleados y otro 9% en la seguridad de los clientes.

Figura 10

¿En los próximos 12 meses, qué porcentaje del gasto de tu empresa relacionado con la*tecnología es determinado por los siguientes factores?*



Fuente: Resultados de la encuesta

El 37% de las empresas han realizado inversión tecnológica hacia su crecimiento a través del comercio electrónico, nuevos productos y servicios, el 23% ha invertido en la automatización para reducir costos, el 19% invirtió en salud y seguridad, el 14% en la colaboración con proveedores y clientes y el 7% en el cumplimiento de las regulaciones.

Figura 11

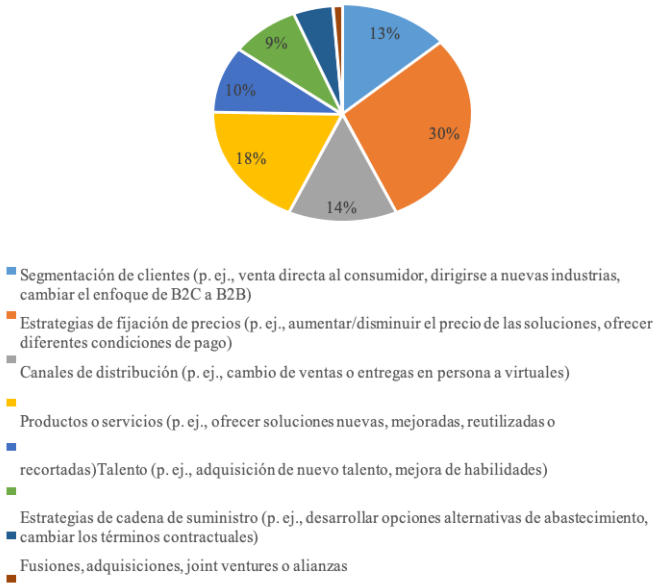
¿Cuáles de los siguientes elementos derivados de la situación actual harán que tu empresa mejore en el largo plazo?



El 25% de las empresas consideraron como estrategia de mejora realizar operaciones más eficientes y ágiles, el 24% consideran que la flexibilidad laboral en cuanto a horarios y teletrabajo esuna estrategia beneficiosa, el 21% busca la forma de innovar en la atención a los clientes, el 17% consideran que invertir en tecnología es una estrategia de mejora a largo plazo, el 7% piensa en la resiliencia para superior situaciones de crisis y el 6% piensa en el compromiso comunitario y social. Todas estas estrategias tienen como enfoque la sostenibilidad a largo plazo.

Figura 12

¿En cuáles de las siguientes opciones serán más importantes los cambios para reconstruir o*mejorar tus fuentes de ingresos?*



El 30% de las empresas consideró que para mejorar los ingresos se necesita establecer una estrategia para la fijación de precios, el 18% considera que hay que innovar ofreciendo nuevas soluciones, el 14% en estrategias de cadena de distribución, el 13% en la segmentación de clientes, el 10% en adquisición de nuevo talento o mejora de habilidades, el 9% en estrategias de cadena de suministro.

Conclusiones

Se identificaron entre los factores que han determinado la situación de las empresas ante el impacto de la pandemia se entre encuentra la falta de insumos, la drástica disminución del ingreso por la insuficiente demanda, el insuficiente financiamiento y el deterioro de las condiciones laborales y sobre carga de trabajo.

En este contexto incierto las pequeñas y medianas empresas se encuentran en una posición mucho más vulnerable, con un esquema enfocado especialmente en la subsistencia, con elevados niveles de endeudamiento, escasos recursos de reserva e improvisados procesos de toma de decisiones.

Además, se pudo comprobar que la implementación del teletrabajo, *e-commerce* y herramientas digitales de publicitar, contribuyeron a la supervivencia de las empresas y serán esenciales para lograr su recuperación y crecimiento sustentable. El teletrabajo se ha convertido en una necesidad, motivo por el cual las empresas se encuentran realizando inversiones en la parte tecnológica para mejorar la conectividad, es decir que los trabajos remotos consideran que es la mejor opción en esta crisis sanitaria.

Por otra parte, el análisis de las estrategias establecidas por las empresas arrojó que estas se enfocan, especialmente, en el cumplimiento de las leyes y ordenanzas dadas para evitar el incremento de contagios, no obstante, existen insuficientes claras al no considerar la falta de compromiso de los empleados por lo que urge incorporar sanciones e incentivos.

Referencias Bibliográficas

Banco Central del Ecuador. (2020). *Informe General*. Recuperado el 10 de junio de 2020, de https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1299-informe-general-marzo-2020

Camino-Mogro, S., y Armijos, M. (2020). *Los efectos del confinamiento por COVID-19 en la inversión extranjera directa: evidencia de empresas ecuatorianas.* Dirección Nacional de Investigación y Estudios.: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Carro, F. D., y Caló, A. (2012). La administración científica de frederick

W. Taylor: una lectura contextualizada. *VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata*, 19 - 37.

Centro de Desarrollo OCDE. (2020). *Impacto financiero del covid-19 en Ecuador: desafíos y respuestas.* Quito: © OCDE 2020.

CEPAL. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de Covid 19.* CEPAL - UNESCO. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *Informe Especial*

Covid 19. Naciones Unidas.

Fedexport. (2021). *Reporte Estadístico de Comercio Exterior.* Quito: FEDEXPOR. Fernández

Lorenzo, A. (2012). *Conceptos de Estrategia Empresarial.* Unión Europea:

Escuela de la Organización Industrial. Fondo Social Europeo.

Gutiérrez Galindo, D. L., Coronado Gutiérrez, J. O., Lucio, J. A., y Méndez Cabrera, O. (2013). *Estrategias Empresariales.* Estado de México: Innovación Editorial Lagares.

Stoner, J. A. (1996). *Administración.* Ciudad de México: Prentice Hall, Inc.

15. Ciberseguridad: Retos y Oportunidades en Ecuador en la era post-covid como factor crucial en el desarrollo del comercio electrónico

Cybersecurity: Challenges and Opportunities in Ecuador in post- covid age as a crucial factor in the development of e-commerce

Esthela Maribel Cabezas Molina
Universidad Internacional del Ecuador, Quito, Ecuador
https://orcid.org/0000-0001-7166-8823

escabezasmo@uide.edu.ec

Hugo Christiam Fiallos Aguilar
Investigador Independiente, Quito, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-7521-4922

hufiallosag@gmail.com

Resumen
La evolución de la sociedad actual va ligada con el auge y despliegue de las TIC, que están presentes en cada aspecto e interacción del ser humano con su entorno. Indiscutiblemente, el papel de las TIC en el ámbito empresarial y de negocios se ha visto potenciado, por las circustancias actuales asociadas a la era post-covid. La nueva normalidad, ha dado impulso al comercio electrón-cio. Desde el ámbito del sector empresarial, se debe considerar e incluir como aspectos decisivos en su accionar, la aplicación de políticas de ciberseguridad, que permitan la habilitación de un ecosistema digital, en el que sus participantes se sientan seguros en los procesos de interacción comercial. Un impacto crucial del delito cibernético es de índole financiero, como ataques de ransomware, fraude por correo electrónico, suplantación de identidad, intentos de robo de cuentas financieras, tarjetas de crédito u otra información de tarjetas de pago. Si en el pasado el delito cibernético o informático era perpetrado principalmente por individuos o por pequeños grupos, en la actualidad se estarían configuran-do patrones novedosos bajo los cuales operan concertadamente redes delictivas

muy complejas en el ciberespacio, que reúnen a individuos en distintos países en tiempo real, para cometer delitos y ataques cibernéticos a una escala sin precedentes. (INTERPOL, 2017). Particularmente en el caso de Ecuador, la adopción de las TIC como parte de sus procesos productivos, y sobre todo la implementación de esquemas y políticas de ciberseguridad en el ámbito del Comercio Electrónico, conlleva una serie de retos y oportunidades señaladas en la presente investigación.
Palabras claves: ciberseguridad; comercio electrónico; TIC; empresa; negocio.

Abstract

The evolution of today‘s society is linked to the rise and deployment of ICTs, which are present in every aspect and interaction of human beings with their environment. Unquestionably, the role of ICT in business and business has been enhanced, by the current circumstances associated with the post-covid era. The new normal has given impetus to electronic commerce. From the scope of the business sector, the application of cybersecurity policies should be considered and included as decisive aspects in its actions, which allows the enablement of a digital ecosystem, in which its participants feel safe in the processes of commercial interaction. A crucial impact of cybercrime is financial in nature, such as ransomware attacks, email fraud, identity theft, attempted theft of financial accounts, credit cards, or other payment card information. If in the past cyber or computer crime was perpetrated mainly by individuals or by small groups, today new patterns are being configured under which highly complex criminal networks operate in concert in cyberspace, bringing together individuals in different countries in real time , to commit crimes and cyber attacks on an unprecedented scale. (INTERPOL, 2017). Particularly in the case of Ecuador, the adoption of ICT as part of its production processes, and especially the implementation of cybersecurity schemes and policies in the field of Electronic Commerce, entails a series of challenges and opportunities.
Keywords: cybersecurity; e-commerce; ICT; enterprise; business.

Introducción

Debido a la emergencia sanitaria, producto del COVID-19, esta situación ha incidido en el crecimiento sustancial del comercio electrónico a nivel mundial, y específicamente en el caso de Ecuador esta situación fue un detonante para que se haga un uso intensivo de los canales digitales. El aumento de la capacidad delincuencial en el ciberespacio, así como la utilización de nuevas tecnologías para generar amenazas informáticas, constituyen una preocupación común a todos los países, dado que impactan de manera significativa la seguridad de la información, en los ámbitos tanto público como privado, e incluyendo a la sociedad civil. Según Naciones Unidas, en el mundo los cibercrímenes (o ciberdelitos) llegaría a representar un costo de 600 mil millones USD (ONUDC, 2016).

La ciberseguridad, suele ser vista como un campo netamente técnico, sin repercusiones directas a simple vista con el entorno empresarial. Nada más lejano a la realidad que actualmente estamos viviendo. Los canales digitales de las empresas se han dinamizado por la restricción de movilidad que se generó durante la pandemia, y esta situación ha dado pie a que las empresas en general vean la oportunidad de optimizar sus canales de servicio no presencial además de las implicaciones asociadas al teletrabajo.

El COVID-19 modificó la manera en la que las empresas interactúan con sus empleados, clientes y proveedores mediante su infraestructura tecnológica. Esta situación ha propiciado que los ciberdelincuentes tengan la oportunidad de llevar a cabo nuevos y efectivos ataques en este nuevo escenario.

Al existir una mayor interacción on line por parte de las empresas con sus clientes y su operatividad en general, se ha evidenciado una mayor incidencia de los delitos informáticos, como resultado de la mayor exposición a sitios y portales web de comercio electrónico, situación que devela una realidad crítica a nivel país en relación al tema de ciberseguridad.

La presente investigación busca establecer los aspectos sustanciales del estado actual del comercio electrónico en Ecuador y la incidencia de la ciberseguridad, definiendo los principales retos y oportunidades que pueden ser aprovechados por las empresas en el país.

Metodología

En tal sentido, se ha efectuado una investigación tanto exploratoria como descriptiva a través de distintas fuentes de información, considerando

tanto las fuentes del ámbito público/ gubernamental como del sector privado. Para garantizar la calidad de la información insumo, se ha recurrido a fuentes de datos secundarias como: artículos científicos, sitios web de organismos oficiales, entidades nacionales e internacionales con reconocimiento. La vigencia de la información fue un requisito que incidió en la selección o descarte de determinada información. Con esta información se ha realizado la presente investigación que ha permitido definir la situación del comercio electrónico y la ciberseguridad en el Ecuador y su relación en el ámbito empresarial.

Comercio Electrónico, Situación Actual en Ecuador

El comercio electrónico mueve gran parte de la economía mundial. La presencia de un mundo globalizado, con altos niveles de competitividad y necesidad de inmediatez han servido de impulso para su desarrollo, acrecentado durante y después del COVID-19.

Es así como mediante el acceso y uso de las TIC, se ha logrado romper las barreras geográficas, culturales e inclusive de idioma, lo que permite que una empresa tenga presencia tanto local, nacional e internacional.

Sin embargo, debido a la pandemia, la mayor parte de empresas, sean estas grandes o pequeñas se han visto forzadas a digitalizarse con una gran rapidez. En este contexto y como consecuencia de esta alta exposición en las redes, el 62% de las empresas afirma que su infraestructura tecnológica ha sufrido más ataques cibernéticos desde el comienzo de la pandemia, según un estudio realizado por Deloitte referente a *El estado de la ciberseguridad en España.* Sin embargo, se puede destacar que esta situación, marca una referencia aplicable para la realidad en Ecuador.

En el Ecuador, el número de usuarios y la demanda de productos a través de canales de comercio electrónico tuvieron un crecimiento bastante importante en el contexto de la emergencia sanitaria, frente a las estadísticas registradas en años anteriores, según información de la *Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico*. Durante los meses de marzo y abril del año 2020, se registraron ventas mediante comercio electrónico por unos USD 500 millones, casi un tercio de las ventas realizadas en todo el año 2019.

El año 2020 se ha reportado un crecimiento sustancial del comercio electrónico en Ecuador, debido principalmente a la situación de emegencia asociada por el COVID-19. Esta situación motivó en gran medida un cambio en el comportamiento de

consumo, promoviendo el uso de los canales online, alcanzando un volumen de negocio de USD 2.3 mil millones, lo que supone un crecimiento de USD 700 millones (43,75 %) frente al 2019. Para el 2021 se estima un crecimiento no menor a un doble dígito. (EKOS Negocios).

Datos relevantes señalan que: 1 de cada 3 compradores eligió por primera vez el canal online para generar sus compras. Además, se reportó un crecimiento del 800% en visitas a los sitios webs, un 44% de crecimiento en órdenes, en comparación con el año 2019, según la información de la *Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico*.

De la información analizada, se puede inferir que el incremento de ataques cibernéticos después de la pandemia es un factor común a nivel mundial, incluido en nuestro país Ecuador. En el informe publicado en el mes de junio del 2020 por Deloitte, sobre *Estado de Ciberseguridad en Ecuador*, que encuestó a 100 empresas nacionales, se identificó que el 51% de las organizaciones tiene un responsable que cubre la seguridad física y digital y el 13% no cuenta con un experto dentro de su personal. Uno de sus hallazgos más reveladores fue que sólo el 3% de las empresas cuentan con herramientas que limiten los riesgos cibernéticos de almacenamiento en la nube. En definitiva, la pandemia de la COVID-19 además de impactar en el ámbito sanitario, económico y social, ha supuesto un desafío para la ciberseguridad.

Cyberseguridad, enfoque general a nivel país

Según la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), la ciberseguridad es: "el conjunto de herramientas, políticas, conceptos de seguridad, salvaguardas de seguridad, directrices, métodos de gestión de riesgos, acciones, formación, prácticas idóneas, seguros y tecnologías que pueden utilizarse para proteger los activos de la organización y los usuarios en el ciberentorno"

En el mes de mayo del 2021 se emite en Ecuador, a nivel gubernamental la Política de Ciberseguridad, instrumento legal mediante el cual se establecen las directrices en esta materia. En dicho instrumento se establece que Ecuador entiende a la ciberseguridad como la capacidad del Estado para proteger a las personas, sus bienes activos de información y servicios esenciales ante riesgos y amenazas que se identifican en el ciberespacio.

El nivel de penetración de Internet en Ecuador a diciembre 2020, según el Internet World Stats,

tiene uno de los mayores niveles en la región, alcanzando un 81%, lo que indudablemente ha catapultado al comercio electrónico en nuestro país, sin embargo, no existe un crecimiento a la par en relación a la protección y seguridad en las transacciones comerciales a través de la web. Los ciberdelitos afectan al desarrollo del comercio electrónico, por lo que hace falta una cultura de seguridad informática para minimizar los riesgos que se pueden dar en los distintos procesos transaccionales que involucren a los distintos actores en el comercio electrónico.

Si hablamos de los delitos informáticos, el Código Orgánico Integral Penal en Ecuador, tipifica algunos de los delitos que según las denuncias que han sido receptadas en la Fiscalía General del Estado, los delitos correspondientes a: acceso no consentido a un sistema informático, telemático o de telecomunicaciones (tipificado en el artículo 234), el ataque a la integridad de sistemas informáticos (artículo 232), la interceptación ilegal de datos (artículo 230) y la revelación ilegal de bases de datos (artículo 229), han sido las más denunciadas con respecto a la vulneración de los sistemas informáticos. (Primicias,2021).

En general las empresas a nivel de Ecuador no cuentan con protocolos adecuados de seguridad de la información, tratamiento de datos, protección de los mismos. Inclusive la cultura empresarial ecuatoriana en su mayoría crea ambientes de inseguridad tecnológica, dándoles un terreno fértil para la ciberdelincuencia. En tal sentido, es importante que, a nivel empresarial, exista desde su planeación estratégica la inclusión de proyectos orientados hacia la ciberseguridad, que tengan un alineamiento al direccionamiento estratégico organizacional.

Los ciberataques en el mundo y también en Ecuador, se han multiplicado exponencialmente, haciéndose más efectivos y peligrosos, ya que no tienen una limitación geográfica, son transnacionales, responden muchas veces a estructuras organizacionales criminales y siempre están a la vanguardia en el uso de la tecnología para actividades ilícitas. Entre las técnicas más usadas se encuentran: la suplantación de identidad por correos electrónicos (Phishing), ingeniería social con mensajes de texto (Smishing), estafas por teléfonos (Vishing), secuestro de información dirigida a empresas (Ransomware), noticias falsas (Fake news), ataques a infraestructuras críticas, software malicioso o malware móvil, entre los más usuales.

Cabe mencionar, que la dinámica

de los ciberataques va cambiando en función y acorde al avance de la tecnología, por lo que las protecciones y acciones para salvaguardar la infraestructura tecnológica de hoy, no tendrán el mismo impacto en el mediano y largo plazo.

En general, las empresas ecuatorianas también han tenido que hacer frente a distintos incidentes de seguridad, lo que les ha significado enormes pérdidas por no estar preparadas para afrontar los riesgos que surgen al adoptar las nuevas tecnologías y la transformación digital.

En el Ecuador, son pocas las organizaciones que han invertido en recursos humanos y tecnológicos para mejorar sus seguridades, contener los ciberataques, proteger los recursos financieros y la información confidencial corporativa y la de sus clientes. Ante estos hechos, se plantean algunas acciones como medidas recomendables orientadas en primera instancia hacia la protección y salvaguardar la infraestructura de TI.

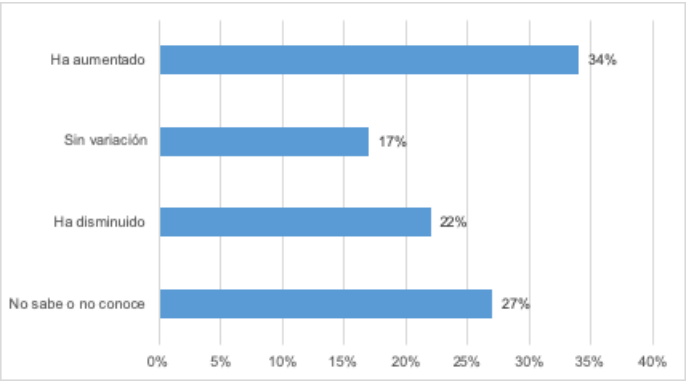
Resultados y Discusión

Resultados Asociados a Comercio Electrónico en Ecuador

En relación a las cifras puntuales en materia de Comercio Electrónico, se destaca como parte del análisis, el Informe elaborado por la Universidad Espíritu Santo UESS con la Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico, referente a la Situación de las Empresas durante el COVID-19-Ecuador. En dicho informe, se procesó un total de resultados correspondientes a 126 empresas en Ecuador, con corte al mes de mayo 2020. En dicho Informe se identifica un porcentaje del 34% de las empresas encuestadas señalan que el tráfico en sus páginas web ha aumentado después de la pandemia.

Figura 1

Tráfico en páginas web a nivel de empresas después del COVID-19

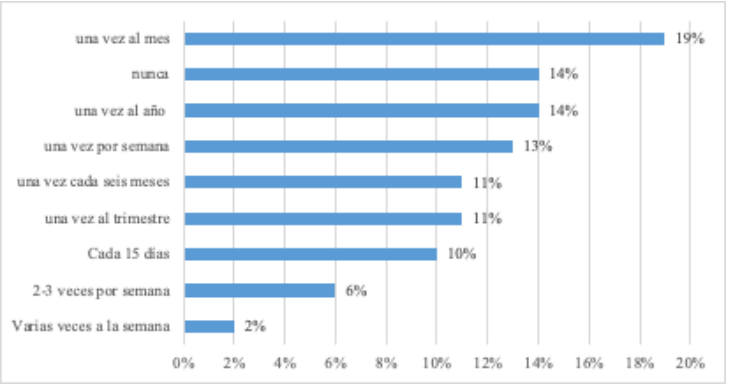


Fuente: Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico (2020), elaboración propia.

Como dato correlativo, en otro de los informes provistos por la Cámara de Comercio Electrònico ecuatoriana referente a las Transacciones Electrónicas en Ecuador durante el Covid-19, se han recopilado en las siguientes gráficas los resultados de la frecuencia de compra pre-COVID y post-COVID, en donde se evidencia el incremento en el acceso a los canales en línea por parte de las personas, en Ecuador.

Figura 2

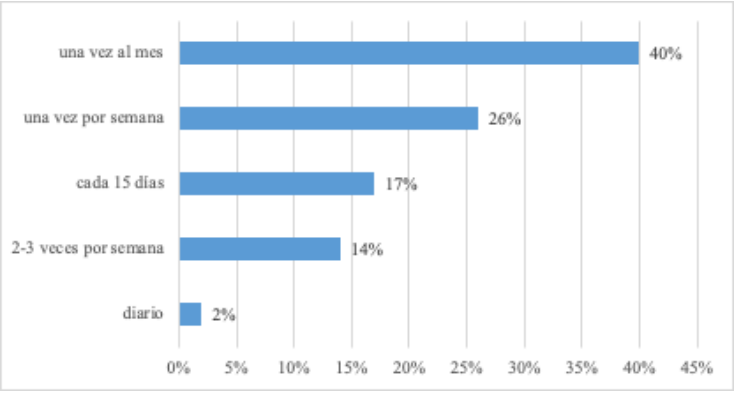
Frecuencia de compra Pre-COVID



Fuente: Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico (2020), *elaboración propia.*

Figura 3

Frecuencia de compra Post-COVID

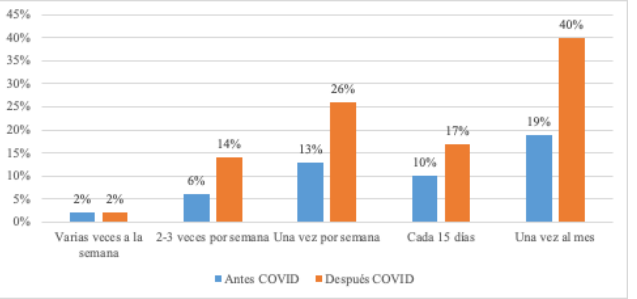


Fuente: Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico(2020), *elaboración propia.*

Se puede observar que la frecuencia de compras tiene un incremento sustancial, comparando los períodos previos al COVID-19 y posterior al COVID-19, evidenciándose un punto disruptivo asociado a este evento que aceleró el uso del Comercio Electrónico.

Figura 4

Frecuencia de compra Pre yPost-COVID



Fuente: Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico (2020)*, elaboración propia.*

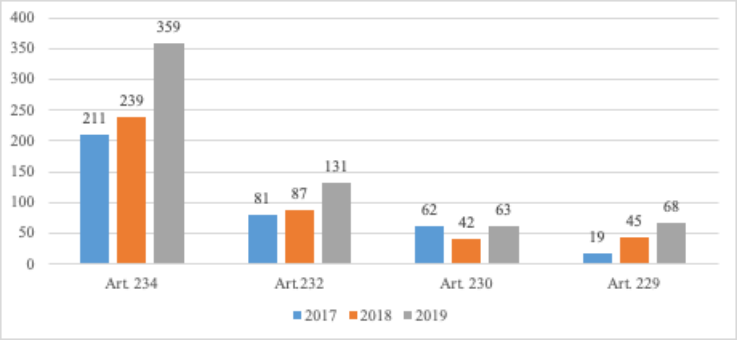
Los cambios asociados al incremento de compra mediante canales electrónicos, evidencian una tendencia que no tendrá un retroceso, sino al contrario, su proyección es a seguir en aumento. Bajo esta situación, es importante que, a nivel empresarial, se realicen los esfuerzos necesarios para mejorar los esquemas de ciberseguridad que garanticen transacciones seguras y la protección de la información.

Resultados asociados a Ciberseguridad en Ecuador

Los cuatro delitos informáticos con mayor número de denuncias son: el acceso no consentido a un sistema informático, telemático o de telecomunicaciones (tipificado en el artículo 234), el ataque a la integridad de sistemas informáticos (artículo 232), la interceptación ilegal de datos (artículo 230) y la revelación ilegal de bases de datos (artículo 229).

Figura 5

Delitos informáticos en Ecuador



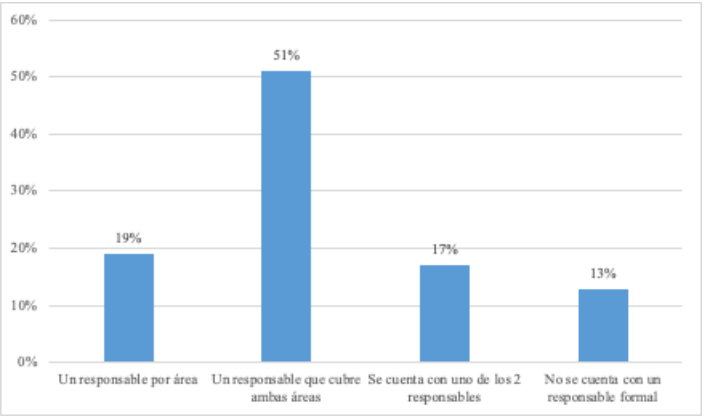
Fuente: Deloitte/Fiscalía General del Estado (2020)*, elaboración propia*

Un enfoque hacia la implementación de proyectos de ciberseguridad alineados a la estrategia empresarial, favorece la optimización y mejora de sus procesos, permitiendo una mejora en la toma de decisiones, que mitigan los riegos del ciber espacio. En el estudio Estado Actual de la Ciberseguridad Ecuador 2020, publicado por Deloitte en conjunto con AECI y OEA, sirve de línea base, para identificar de manera general, el estado a nivel de las empresas en Ecuador, en cuanto a su nivel de madurez en temas de ciberseguridad.

Un indicador importante es determinar la existencia de responsables a nivel organizacional de ciberseguridad. En este sentido, es necesario diferenciar entre responsable de seguridad de la información y responsable de ciberseguridad, entendiendo como seguridad de la información un contexto mucho más amplio que no solo incluye el ámbito tecnológico, sino el ámbito físico y sus niveles de acceso, mientras que el responsable de ciberseguridad está orientado hacia la información que es vulnerable desde el ámbito asociado a las TIC.

Figura 6

Existencia de responsable de seguridad de la información y ciberseguridad en la organización

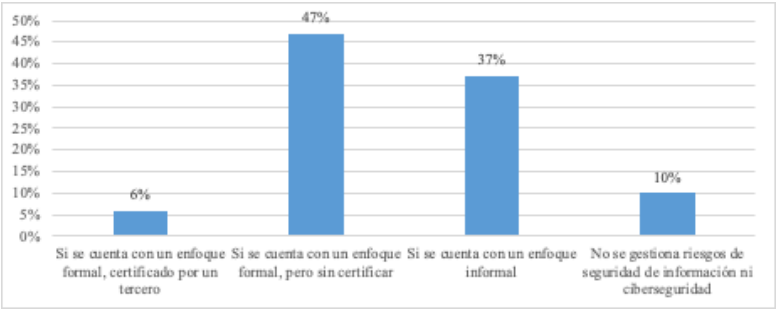


Fuente: Deloitte (2020), *elaboración propia*

Otro de los indicadores interesantes, para medir el nivel de madurez de las organizaciones en relación a los temas de ciberseguridad, se manifiestan en el nivel de administración de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.

Figura 7

Nivel de administración de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad



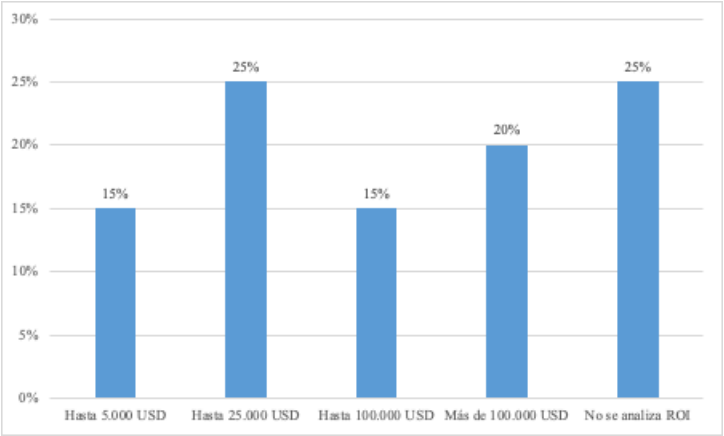
Fuente: Deloitte (2020), *elaboración propia*

De la gráfica anterior, se puede identificar que el 47% de las empresas valoradas, manifiesta que si se cuenta con un enfoque formal, pero sin certificar en relación al nivel de administración de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad. Contrario al enfoque formal con apenas un 6%.

Otro factor interesante, consiste en identificar la inversión en ciberseguridad por parte de las empresas que fueron parte del estudio, que nos da una referencia de la importancia dada a este factor como parte del desarrollo organizacional empresarial.

Figura 8

Inversión en Ciberseguridad



Fuente: Deloitte (2020), *elaboración propia*

En relación a la inversión en ciberseguridad, se identifica que el monto en ciberseguridad que supera los 25.000 USD hasta más de 100.000 USD en un porcentaje superior al 60% de las empresas encuestadas.

Conclusiones

La situación pandémica ha motivado al incremento y aceleración en el uso de canales digitales, promoviendo el despliegue del Comercio Electrónico en Ecuador, una tendencia que se mantendrá, inclusive después del COVID-19. Sin embargo, este despliegue ha expuesto una problemática real, que no ha sido del todo abordada desde el ámbito empresarial, concerniente al manejo de la ciberseguridad.

Se puede destacar el hecho de que a nivel país, se cuenta con el aspecto normativo, que permite tener un lineamiento estratégico mediante la Política de Ciberseguridad, emitida en el año 2021, lo cual evidentemente puede ser considerado como una oportunidad de crecimiento a nivel país en este ámbito.

Como aspectos que pueden ser considerados una falencia, sobresalen

esa falta de acuerdos globales en relación a qué tipo de conductas/ actividades son considerados delitos informáticos, esto con la finalidad de perseguir y castigar el delito transnacional, por lo que será recomendable, dentro de las políticas de estado a nivel país, que Ecuador se integre al Convenio de Budapest, que constituye un tratado a nivel internacional para tratar la ciberdelincuencia y delitos informáticos en internet de modo global.

Entre los principales desafíos que enfrenta el sector empresarial a nivel de Ecuador será un proceso de transformación profunda que considere que la digitalización y el comercio electrónico deben estar basados en la ciberseguridad, a fin de garantizar tanto los derechos individuales como colectivos en el acceso a la información.

Referencias Bibliográficas

Acz, Z., Szerb, E., & Lloyd, A. (2016). *The Global Entreprenurship and Developmet Institute.* Washington DC.

Cáceres, P. (2017). *Banda ancha móvil: ¿Aliada de emprendedores y del desarrollo económico del país?* https://bit.ly/3lY6bWb

Caicedo, G., Lasio, V., y Ordeñana, X. (2017). *Global Entrepreneurship Monitor Ecuador 2016.* Recuperado el 18 de 07 de 2021, de https://bit.ly/3pIV3xu

Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico. (2020). *Situación de las empresas durante el COVID-19 Ecuador.* Recuperado el 03 de 07 de 2021

Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico. (2020). *Transacciones Electrónicas en Ecuador durante el COVID-19.* Recuperado el 12 de 06 de 2021

CEPAL. (2018). *Estado de la Banda Ancha en América Latina y EL Caribe 2017.* https://bit.ly/3DRZvPo

Cornell University, INSEAD, WIPO. (2016). *The Global Innovation Index 2016: Winning with Global Innovation, Ithaca, Fontainebleau, and Geneva.*

Deloitte, AECI, OEA. (2020). *Estado Actual de Ciberseguridad Ecuador 2020.* https://bit.ly/3oMU7ZG

Ekos. (2021). *Comercio electrónico mantendrá un crecimiento sostenido en Ecuador*. https://bit.ly/3IF7rqW

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2012). *VII Censo de Población y Vivienda en el Ecuador.*

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2016). *Encuesta Nacional de Empleo, Subempleo y Desempleo - ENEMDU.* Quito.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2016). *Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*. https://bit.ly/3yxBPz3

Kappler, L., Amit, R., Guillén, M., & Qusada, J. (2007). *Entrepreneurship and Firm Formation Across Countries.*

Katz, R. (2009). *El papel de las TIC en el desarrollo: Propuesta de América Latina a los retos económicos actuales.* Madrid: Ariel.

Katz, R., y Callorda, F. (2011). *Medición de Impacto del Plan Vive Digital en Colombia y de la Masificación de Internet en la Estrategia de Gobierno en Línea.* Bogota.

Kelley, D., Herrington, M., & Singer, S. (2017). *Global Entrepreneurship Monitor: 2016/17 Global Report.* GERA.

López, D. (29 de Marzo de 2021). *Gestion Digital.* (G. Digital, Ed.) Recuperado el 03 de 07 de 2021, de Hechos en ciberseguridad que las empresas deben priorizar: https://bit.ly/320Pp1G

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2020). *Estrategia Nacional de Comercio Electrónico.* https://bit.ly/31UzW39

Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información. (2021). *Políticas de Cyberseguridad.* Recuperado el 01 de 06 de 2021, de https://bit.ly/3pT1Cxq

Monteiro, A., y Bartolomé, M. (2021). *El ciberespacio, durante y después de la pandemia COVID-19.* Recuperado el 29 de 06 de 2021, de https://bit.ly/3lXT8El

Primicias. (2020). *Delitos informaticos más recurrentes en Ecuador*. Recuperado el 14 de 07 de 2021, de https://www.primicias.ec/noticias/tecnologia/estos-delitos-informaticos-mas-recurrentes-ecuador/

PROECUADOR. (2016). *Boletín de Comercio Exterior Noviembre-Diciembre 2016.* Recuperado el 20 de 06 de 2021, de http://www.proecuador.gob.ec/pubs/proec_ic_06_71/

Rojas, E. (2012). *Conectados a la Banda Ancha: Tecnología, políticas e impacto en América Latina y España.* Recuperado el 16 de 07 de 2020, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4017/1/S2012101_es.pdf

Roller, L., & Waverman, L. (2001). Telecommunications Infrastructure and Economic Development: A simultaneous approach". En *American Economic Review* (págs. 909-23).

Sanguinetti, P. (2013). *El emprendimiento como motor de*

desarrollo. Caracas.

Tates, C., y Recalde, L. (26 de febrero de 2019). *La ciberseguridad en el Ecuador, una propuesta DE*. http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2019/03/7art12.pdf

UIT. (2011). *La Banda Ancha y la Economía: Crecimiento, Productividad y Empleo*. Recuperado el 20 de 06 de 201, de https://www.itu.int/net/itunews/issues/2011/05/pdf/201105_14-es.pdf

Vergara, A. (2011). *Aplicación del análisis tecno-económico al despliegue de redes de acceso de próxima generación. El caso de la competencia entre plataformas, la regulación y las políticas públicas en España*. http://oa.upm.es/9837/

Welivesecurity. (2021). *Tendencias en ciberseguridad para el 2021*. https://bit.ly/3pJj5Z2

World Economic Forum. (2012). *Maximizing the Impact of Digitization*. Global Information Technology Report.

16. Organizadores de bodas y Mercado LGBTIQ+ pos aprobación del matrimonio igualitario en Ecuador. Caso: la ciudad de Guayaquil

Wedding Planners and LGBTQI+ market after equal marriage approval in Ecuador. Case: Guayaquil city

José Alonso Hidalgo León
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
Tecnológico Universitario Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-5499-1351

jose.hidalgol@ug.edu.ec - jhidalgo@tes.edu.ec

Resumen

El objetivo de esta investigación es analizar el mercado de organización de bodas en la ciudad de Guayaquil tras la aprobación del matrimonio igualitario en el Ecuador. A partir del mes de junio de 2018 el espectro de organizadores de bodas, también llamados "wedding planners", inicia una fase de adaptación y es meritorio examinar las perspectivas que las empresas planificadoras de eventos nupciales poseen sobre este nicho y cuál es su disposición para satisfacer o no a la demanda de estos nuevos clientes del mercado LGBT. Para este estudio, la metodología fue de enfoque cualitativo y se dividió en dos fases. En la primera fase se realizó un grupo focal integrado por organizadores de bodas de la ciudad de Guayaquil, que atienden a los diferentes segmentos del mercado de eventos. En la segunda fase se el grupo focal estuvo integrado por distintos miembros de la comunidad LGBTQI+ con la finalidad de establecer las diferentes perspectivas que este colectivo posee tras la aprobación del matrimonio igualitario. La discusión de los resultados se da en el marco de la objetividad, considerando las diversas opiniones y consideraciones ampliamente marcadas por los tabúes culturales, los preceptos religiosos, y la evolución del mercado de lo eventos en la ciudad de Guayaquil. Se han planteado conclusiones claras tras determinar las diferentes posturas de los actores más importantes del mercado de bodas, de la misma manera se plantean recomendaciones relevantes tanto para con los posibles contratantes de los servicios de planificación de bodas, así como los organizadores y planificadores.

Palabras claves: Ecuador; igualdad de derechos; homofobia; homosexuales;

turismo.

Abstract

The objective of this research is to analyze the wedding planning market in the city of Guayaquil after the approval of equal marriage in Ecuador in June, 2018. On behalf, the spectrum of wedding planners begins an adaptation phase so that it is worth examining the perspectives that wedding event planning companies have on this niche and what is their willingness to satisfy or not to the demand of these new clients in the LGBTQI+ market. The applied methodology was of a qualitative approach and was divided into two phases. In the first phase, a focus group was conducted with different wedding planners in the city of Guayaquil, who serve the different segments of the event market. In the second phase, another focus group was held with different members of the LGBT community in order to establish the different perspectives that this group possesses after the approval of equal marriage. The discussion of the results takes place within objectivity, considering the various opinions and considerations widely marked by cultural taboos, religious precepts, and the evolution of events market in the city of Guayaquil. Clear conclusions have been raised after determining the different positions of the most important actors in the wedding market, in the same way relevant recommendations are made both for potential contractors of wedding planning services, as well as organizers and planners.

Keywords: Ecuador; equal rights; homophobia; homosexuals; tourism.

Introducción

El proyecto de la ley de matrimonio igualitario es un nuevo paso que garantiza el derecho de las parejas del mismo sexo a contraer matrimonio civil en iguales condiciones y con los mismos derechos y deberes que las parejas heterosexuales. El camino hacia la aprobación de este derecho civil se fundamenta en la opinión consultiva que la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) emitió en enero de 2018, y establece que es un deber de todos los Estados permitir que las parejas LBGTI se casen. Consuecuentemente, la Federación Ecuatoriana de Organizaciones GLBTI pidió al presidente Lenin Moreno reconocer el matrimonio igualitario en Ecuador según la opinión consultiva de la CIDH, sin embargo, no se dio respuesta a esa solicitud. El 7 de mayo del 2018, la pareja conformada por los ecuatorianos Efraín Soria y Javier Benalcázar llegaron hasta el Registro Civil en Quito para casarse, sin embargo, su pedido fue rechazado, al igual que el de la pareja de lesbianas

que en el 2013 intentó realizar el mismo trámite de matrimonio (Argüello 2019).

Soria y Benalcázar a través de la corte provincial de Pichincha preguntaron a la Corte Constitucional de la nación si podría aplicarse en Ecuador la Opinión Consultiva OC17-24 de la Corte Interamericana de Derechos Humanos sobre el matrimonio igualitario, para lo cual esta instancia jurídica realizó el análisis respectivo, instalando una audiencia para decidir si las parejas del mismo sexo pueden contraer matrimonio civil en Ecuador o no. A su vez, una segunda consulta de matrimonio fue realizada, esta vez a nombre de de Rubén Salazar y Carlos Verdesoto, pareja LGBTIQ+ que solicitaron casarse.

El mes de junio del año 2019 marcó un hito histórico en la defensa de los derechos civiles de los ciudadanos LGBTIQ+, y es así que después de varios debates sin llegar a consensos, el día 13 de ese mes, después de revisar los casos de los solicitantes, la Corte Constitucional aprobó el matrimonio igualitario en el país con 5 votos a favor y 4 en contra, convirtiendo al Ecuador es el país número 29 en el mundo y quinto en América Latina en aprobar el matrimonio entre personas del mismo sexo.

Por lo tanto, es relevante analizar las perspectivas que las empresas organizadoras de bodas y eventos, también llamados "Wedding Planners", poseen sobre este nicho y si estarían dispuestos a satisfacer o no a la demanda de estos nuevos clientes.

En el ámbito académico, este estudio forma parte de la tesis doctoral denominada Marketing Social y Turismo LGBTIQ+ de la Universidade da Coruña en España, y empleó la metodología de los grupos focales, realizando varios de estos con individuos claves de la comunidad LGBTIQ+, así como emprendedores en el ámbito del "wedding planning" en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Se pretende aportar con una visión un poco más definida de los proveedores de servicios necesarios para la realización de eventos sociales, que al igual que otros servicios turísticos en la ciudad y en el país en general, se observan rasgos importantes de discriminación debido a la orientación sexual de los contrayentes de nupcias.

Marco teórico

La presente investigación busca comprender desde distintas aportaciones teóricas la relevancia del mercado LGBTIQ+ para la actividad de organización de bodas y eventos que forman parte de la industria turística, y que a partir del segundo semestre del año 2018 ha tenido

una aprobación legal por el estado ecuatoriano y un incremento de las reuniones sociales cuya principal motivación es la celebración de bodas civiles entre ciudadanos del mismo sexo.

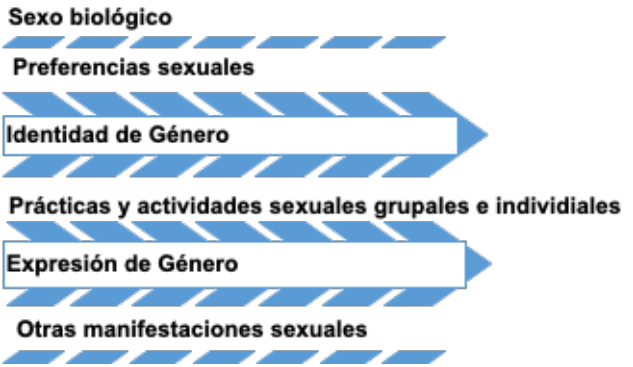
Diversidad sexual

Este término forma parte del ámbito en el cual está enfocada la presente investigación, por ende, es necesario determinar de manera clara y concreta su definición, para llevar a cabo el desarrollo de esta. Cuando se aborda el tema de la diversidad sexual, esta se refiere al "conjunto amplio de conformaciones, percepciones, prácticas y subjetividades distintas asociadas a la sexualidad, en| todas sus dimensiones biológicas, psicológicas y sociales" (García, C. y García, L., 2007)

Cada individuo como tal expresa su sexualidad como resultado de una mixtura de factores culturales, biológicos, valores interpersonales y conceptualización personal de todo aquello que se relacione a lo sexual. Para su mejor comprensión, la diversidad sexual puede definirse a través de la variedad de deseos sexuales, relaciones sentimentales y/o afectivas, contactos eróticos y otras situaciones de tipo sexual que se encuentran presentes en el imaginario y en la realidad social del ser humano.

Figura 1

Diversidad sexual global



Fuente: elaboración propia a partir de García, C. y García, L. (2007).

De esta manera, la diversidad sexual engloba el sexo biológico, identidad de género, expresión de género, su orientación sexual, preferencias y actividades, de grupos e individuos en todo el mundo. Cabe recalcar que dichas preferencias dependerán según factores biológicos, la cultura de la persona, además de la influencia social en el que está inmersa, Además, es importante mencionar que la diversidad sexual no solo engloba factores físicos sino también psicológicos, en el cual la orientación sexual de una persona dependerá en gran parte de sus propios pensamientos e ideales, desarrollados mediante la influencia del entorno que se rodea y su reacción ante este.

Figura 2

Sexo y Género



Fuente: Fundación Huésped (Argentina, 2016)

Las diversas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales alrededor del mundo, coinciden en la esta separación de términos cada una con sus conceptualizaciones desde los puntos de vista biológicos, sociológicos y culturales.

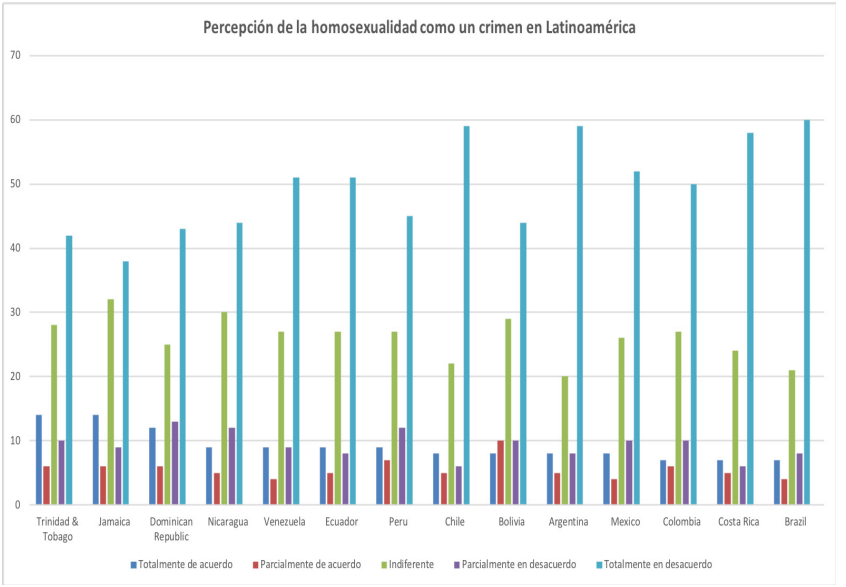
Diversidad sexual en Ecuador

En Ecuador, el estado ha declarado al turismo como una industria estratégica para el desarrollo del país, por lo tanto, se hace ineludible la realización de este estudio que aborda el descuidado segmento LGBTIQ+, y los desafíos y estrategias que se generan en relación con grupos socialmente excluidos como son aquellos de orientación sexual e identidad de género distintas a lo que los parámetros socioculturales tradicionales han impuesto en las sociedades de la región latinoamericana. Durante décadas los grupos de diversidad sexual y de género han sido excluidos de la sociedad ecuatoriana y sus derechos han sido transgredidos, a tal punto que la manifestación pública de la orientación sexual fue un delito penado por la legislación nacional hasta el año 1998 (El Universo, 1998).

En una encuesta realizada en el año 2016 a más de 95.000 individuos latinoamericanos, en la que se pretendió determinar la percepción de la homosexualidad como un crimen, se establece que el el 51% de los encuestados ecuatorianos están en total desacuerdo con esa premisa, pero aún cerca del 14% están de acuerdo con la criminilización de la homosexualidad, bisexualidad, lesbianismo y transexualidad.

Figura 3

Criminilización de la homosexualidad en Latinoamérica (2016)

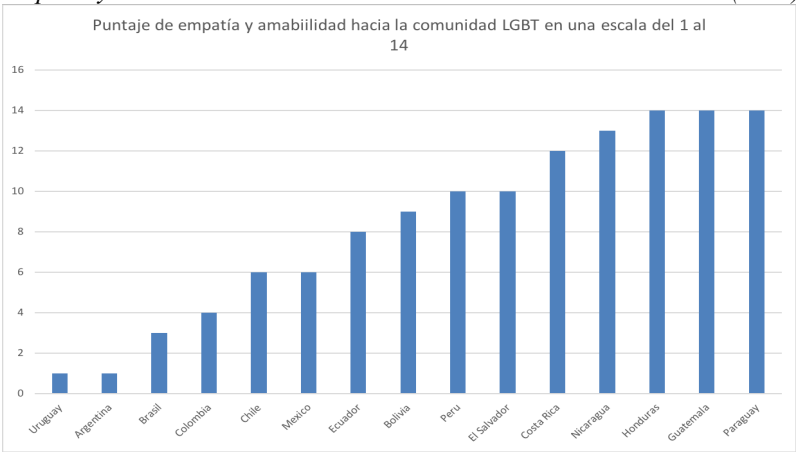


Fuente: ILGA. (n.d.). Should homosexuality be considered a crime?. In *Statista - The Statistics Portal*. https://www.statista.com/statistics/719855/perception-of-criminalization-for-being-lgbti-in-latin-america/.

Sin embargo, Ecuador obtuvo un puntaje poco favorecedor de 8 sobre 14 en lo que respecta a Empatía y amabilidad hacia la comunidad LGBT, valor que es preocupante sobretodo en el mundo globalizado que hoy vivimos.

Figura 4

Empatía y amabilidad hacia la comunidad LGBT en Latinoamérica (2016)



Fuente: CNN. (n.d.). Friendliness towards the LGBT community in Latin America in 2016, by country (index score). In *Statista - The Statistics Portal*. https://www.statista.com/statistics/719726/lgbt-friendliness-in-latin-america/.

La exclusión social, ha sido un factor siempre presente en la cotidaneidad de los grupos LGBT latinoamericanos, y según Castell (2000), se lo puede definir como las situaciones y estadios en las que se les niega a diversos individuos y grupos particulares, la ocupación sistemática de espacios y posiciones que les permitan tomas decisiones libremente y acceder a otras posiciones en niveles sociales, profesionales, políticos, entre otros, por lo tanto provee de una alta restricción de la autodeterminación individual en la sociedad.

Adicionalmente, la comunidad LGBTIQ+ padece de una seria problemática denominada homofobia, originada por los prejuicios socioculturales y que estigmatiza a los individuos con orientación sexual e identidad de género diferentes. La homofobia, en sus niveles más altos, puede convertirse en una obsesión aversiva hacia quienes se identifican como homosexuales, y puede derivar inclusive en agresiones verbales y físicas, maltrato psicológico, discriminación absoluta, bullying, calumnia y crímenes de odio.

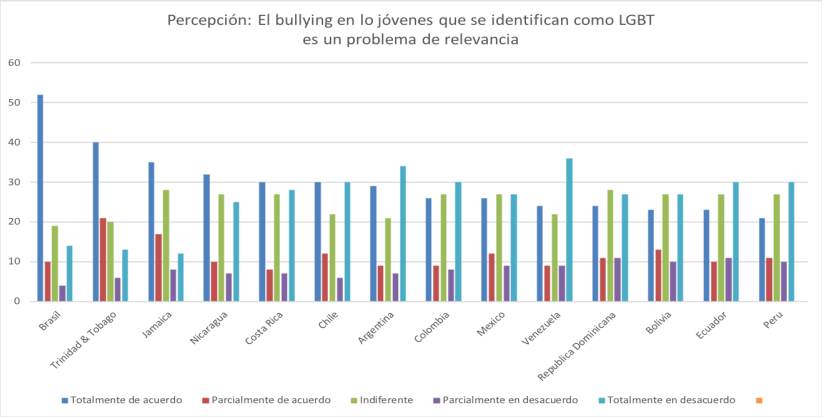
La homofobia está estrechamente relacionada con determinados rasgos de la personalidad y, cuando deriva en actos violentos, puede ser diagnosticada inclusive como una enfermedad psiquiátrica, es decir se vincula directamente la homofobia con el psicoticismo**,** un aspecto psiquátrico caracterizado por la hostilidad y la ira**,** la presencia de mecanismos de defensa inmaduros y una vinculación paterna temerosa que genera inseguridad personal. En la psicología moderna, varios estudios, alertan sobre los altos niveles de estrés que padece este grupo social cuando se enfrenta a ámbitos de interacción y convivencia plagados de homofobia (Oliveira, 2015).

Weinberg (1972) definió la homofobia como "el miedo a estar incómodamente cerca de homosexuales", pero también hace referencia a la aversión que los heterosexuales tienen hacia lesbianas, bisexuales, intersexuales y transexuales generando conductas fuera de lo normal marcadas por un odio injustificado.

En la siguiente figura, se observan las posiciones de varios países latinoamericanos, entre ellos Ecuador, en relación a si el bullying hacia los jóvenes identificados como LGBT se considera un problema relevante en la sociedad:

Figura 5

Percepción del bullying hacia los jóvenes LGBT en Latinoamérica (2016)



Fuente: ILGA. (n.d.). Do you think that bullying of young people who identify or are perceived as gay, lesbian, or transgender is a significant problem?. In *Statista - The Statistics Portal*. https://www.statista.com/statistics/719841/perception-bullying-lgbt-latin-america/.

Matrimonio LGBTI

Se define como la unión de dos personas que tienen como objetivo común la solidaridad recíproca sobre la base del afecto mutuo. Sin embargo no solo queda como una simple definición, su comprensión pretende dar significado a una realidad cotidiana de lucha por la igualdad (Borillo, 1999).

Los derechos de las parejas del mismo sexo es un tema que amerita ser investigado teniendo en cuenta el reconocimiento que ha alcanzado, especialmente durante las últimas dos décadas, no sólo, en países del llamado primer mundo, sino también de América Latina, especialmente en Ecuador. En la nación ecuatoriana, recientemente se han modificado y creado leyes que han enriquecido la igualdad, abordando los derechos de los homosexuales y, en particular, de las parejas del mismo sexo. El matrimonio igualitario ha sido una

figura de mayor aceptación en la última década, en especial en el continente europeo, y Latinoamérica ha recibido influencia directa respecto al matrimonio homosexual desde una reflexión enfocada en el derecho civil, pero sobretodo esto ha permitido en dar cuenta de la necesidad de la reestructuración de los estados y sus políticas públicas y preceptos constitucionales (Guerrero, 2021).

El Ecuador ha emprendido la tarea de avanzar a una sociedad más equitativa, justa e inclusiva y que reconozca igualdad de derechos para todos sus ciudadanos, fortaleciendo los derechos civiles y las políticas de protección social de manera igualitaria. Temas álgidos y complejos como el casamiento entre individuos del mismo género siguen teniendo una estructura fuertemente discriminatoria en el país, sin embargo con la aprobación y aplicación de esta normativa legal, genera el surgimiento de un nuevo mercado con necesidades particulares, parejas homosexuales, que no solo podrán casarse por la vía legal, sino que también tendrán la facilidad de celebrar su unión libremente contratando planeadores de boda u organizadores de eventos, de acuerdo a sus respectivas exigencias.

El matrimonio igualitario es un nuevo paso hacia un país más inclusivo y más digno para todos y todas que garantiza el derecho de contraer matrimonio civil entre parejas del mismo sexo. Junio del año 2018, justamente el mes en el que se celebra el "Orgullo Gay", marca un hito histórico en los avances hacia la equidad social e igualdad de derechos en el Ecuador, tras la aprobación del matrimonio civil igualitario.

Wedding Planners u Organizadores de Bodas

El organizador de bodas o wedding planner es un profesional que asesora, ayuda con el diseño, organización y planificación de boda, respetando el estilo y necesidades que tiene cada pareja. Su trabajo consiste en conseguir descifrar información y hacer una boda de sueños (Moreno, 2013)

Esta función de la organización de eventos surge de la necesidad de ayudar a las parejas que desean contraer matrimonio y que, debido al agitado y estresante estilo de vida actual, no disponen del suficiente tiempo libre para la organización de la boda y los eventos previos a ella, o bien prefieren desentenderse de la tediosa tarea que implica dicho evento (Bracamonte, 2019).

Los wedding planners son los responsables de que la boda sea realmente una experiencia de ensueño para los contrayentes,

por lo tanto se necesita tener conocimiento del importante rol que estos cumplen, ya que están capacitados profesionalmente, son responsables de organizar una boda desde la planeación del evento, dando acompañamiento a los contrayentes durante todo el proceso, incluyendo eventos previos como las ceremonias de petición de mano, intercambios de aro, despedidas de soltería, ceremonias civiles y eclesiásticas, así como la planeación de la luna de miel, es un servicio que facilita a que los novios se relajen y depositen en las manos del organizador toda su confianza, evitando así el estrés que lleva preparar un casamiento (Kim, H. J., y Yu, J., 2019)

Barnard (2004), insiste en que el nivel de gasto es una de las características más importantes del segmento LGBTQI+. Las empresas de planificación de bodas ven a este segmento como ideal, ya que no solo poseen un nivel de gasto considerable, sino que además no tiende a cambios considerables. Los turistas LGBTQI+ están en la categoría DINK – Double Income No Kids, es decir existen dos ingresos económicos en un hogar sin hijos, por lo que existe flujo disponible para el ocio, según Martel (2013).

Muchas nuevas modalidades de turismo aparecen debido a muchos factores, necesidades nuevas, adquirir experiencias nuevas, entonces el turismo de bodas se puede marcar como un nuevo mercado que va en aumento debido a las necesidades, condiciones de un mundo más globalizado, la cual ha permitido un acceso más fácil al ser humano a nuevas interacciones humanas (Bossio, L. y Bohoroquez, C., 2016).

Y son justamente ciudades de países desarrollados las que han acogido a turistas latinoamericanos entre ellos ecuatorianos, que no pudiendo ejercer su derecho al matrimonio, han optado por legalizar sus uniones fuera del país. Ciudades como Nueva York, Miami, Las Vegas, Madrid, y también otras metrópolis latinoamericanas como Buenos Aires, Ciudad de México, Río de Janeiro, Sao Paulo y más recientemente Bogotá, Medellín y Cartagena de Indias (Falcón, 2017)

Los destinos “gay friendly” son aquellos espacios en los que los turistas de la comunidad LGBTQI+ se sienten libres expresar su sexualidad, no perciben exclusión social ni rechazo público a sus preferencias sexuales ni las práticas derivadas de ellas. Fimiani (2014) asevera que la visibilidad y la aceptación son dos características fundamentales en los destinos para los LGBTQI+ y además se se han convertido en su opción de viaje más relevante.

La literatura especializada en el turismo LGBT se enfoca principalmente en el análisis del consumidor gay como turista, sin embargo, poco se habla sobre los emprendedores y proveedores de servicios turísticos para este segment de mercado, apenas centrándose en estrategias mercadológicas para cautivar a este nicho (Fimiani, 2014). El turismo LGBT siempre se ha considerado como una actividad marginal por lo que los estudios que se han presentado se fundamentan en evidencia anecdótica, reportes de observación y entrevistas informales (Melián-González, Araña y Moreno-Gil, 2011)

Ley del matrimonio igualitario

A nivel mundial

El Consejo de Derechos Humanos de la ONU emitió en el 2017 un informe titulado *"Diversidad en la humanidad, humanidad en la diversidad"*, en el cual se han identificado las seis cuestiones fundamentales para la protección contra la violencia y la discriminación por motivos de orientación sexual ideintidad de género. Estas son:

1. La despenalización de las relaciones consentidas entre las personas del mismo sexo;
2. las medidas específicas de lucha contra la discriminación -su ausencia está íntimamente vinculada con la violencia y la discriminación-;
3. el reconocimiento jurídico de la identidad de género sentido, sin necesidad de intervención quirúrgica o evaluación médica;
4. la eliminación de la estigmatización vinculada de la eliminación de la patologización de la homosexualidad, bisexualidad y transexualidad;
5. la inclusión sociocultural de las personas LGTBI, que deberían proponer los Estados y otras instituciones, incluso las religiones; y
6. la promoción de la educación y de la empatía, como antídoto a los prejuicios y a las fobias en los que se basan la violencia y la discriminación.

Aunque previamente, un momento clave para la comunidad LGBTIQ+ internacional, ocurrió en el año 2001, cuando los Países Bajos, nación europea, se convierte en el primer Estado en aprobar de manera legislativa el matrimonio igualitario en el mundo, seguidamente de Bélgica (2003), Canadá (2005), España (2005), Sudáfrica (2006), Noruega (2009), Suecia (2009), Argentina (2010), Islandia (2010) y Portugal (2010)

aprobaron el matrimonio igualitario en la totalidad de sus territorios en esos diez años, para luego añadirse más países como Brasil, Francia, Uruguay, Nueva Zelanda, Inglaterra y Gales en 2013; Estados Unidos, Irlanda y México en 2015; Colombia en 2016; y Alemania, Australia, Austria y Malta en 2017. En las dos últimas décadas, el Derecho Internacional a través de la Convención Internacional de los Derechos Humanos ha luchado con diferentes factores que han frenado el reconocimiento del matrimonio igualitario, solo recientemente ha comenzado a revertirse (Zelada, 2018).

En Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador de 2008 (CRE) establece como un deber del Estado, garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos humanos y reconoce que todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

En lo que respecta a los derechos de la población LGBTIQ+, en el artículo 11, numeral 2 de la CRE, se garantiza como principio transversal el de "no discriminación por orientación sexual". A este principio, se añade el derecho a la identidad de género, y el derecho a tomar decisiones libres e informadas sobre su sexualidad, vida y orientación sexual, que se encuentran reconocidos en el artículo 66, numerales 9 y 11 de la CRE.

En la corte constitucional ecuatoriana se respaldó el matrimonio entre personas del mismo sexo en una votación que se considera histórica en el país. La polémica decisión se produjo en respuesta al planteamiento de un tribunal de justicia, que consultó a la Corte Constitucional si Ecuador podía aplicar la llamada "Opinión Consultiva 24-17" de la Corte Interamericana de Derechos Humanos para autorizar el matrimonio entre personas del mismo sexo, sin llevar a cabo reformas en la Constitución o en la legislación (El Universo, 2018).

La Constitución de Montecristi del 2008 en el artículo 11.2, expresa que ninguna persona puede ser discriminada en razón de su orientación sexual, sin embargo, surgió la duda ante la incompatibilidad con el artículo 67 que expresa al matrimonio como la unión entre hombre y mujer (Oficial R., 2008). Actualmente se sigue trabajando en estas incongruencias, sin embargo, a pesar de aquello, esta decisión de la corte constitucional ha sido un gran paso hacia la igualdad fundamentada en el respeto los derechos de todos sin ningún tipo de discriminación.

El Plan Nacional de Desarrollo "Toda una vida" establece al ser

humano como sujeto de derechos a lo largo de toda su vida y sus diferentes etapasm por lo que se entiende que el reconocimiento de los derechos es inalterable sin discriminación alguna. Los seres humanos son valorados por sus condiciones propias, en una celebración de la diversidad, de tal manera se pretende eliminar el machismo, el racismo, la xenofobia y toda forma de discriminación y violencia, a través de políticas públicas y servicios que aseguren disponibilidad, accesibilidad, calidad y adaptabilidad (Senplades, 2017)

La efervescencia de la aprobación del matrimonio igualitario en el Ecuador, posee un efecto mutiplicador, no sólo a nivel sociocultural, ya que es un paso adelante hacia la inclusión y para el decremento de la discriminación, así como para la igualdad de derechos.

Metodología

La aprobación del matrimonio igualitario en Ecuador es de suma importancia en el ámbito de la industria turística, ya abre un nuevo abaníco de potenciales clientes para los organizadores de eventos y planificadores de bodas, que a su vez tiene repercusión en los múltiples proveedores de bienes y servicios que se necesitan para la realización de ceremonias, actos y eventos sociales. Este abánico potencial cobra vitalidad debido a la legalidad de las uniones civiles, que antes al no tener esa condición, un gran porcentaje de las parejas decidía vivir en unión libre sin la celebración formal correspondiente y una pequeña porción de ellos, celebraba estas ceremonias fuera del país, en ciudades donde si estaban legalizados estos actos civiles.

Para este estudio se establecieron dos fases para la recolección de datos y su análisis respectivo, utilizando la técnica de grupos focales, la misma que sobre la base de que el tema aún se considera tabú en la sociedad, ofrecía una mejor comprensión de las opiniones de los participantes y su correspondiente anonimato (Hernández, 2010)

1era. Fase: Analizar las perspectivas de las empresas organizadoras de eventos tiene relevancia en este estudio, ya que aun existen altos niveles de discriminación en la sociedad ecuatoriana, y el ámbito empresarial no está exento de ello. Se realizó un grupo focal reuniéndo a los representantes de distintas empresas entre pequeñas, medianas y grandes, cuya actividad principal o una de sus actividades fundamentales para su negocio, es la organización de eventos sociales, principalmente bodas.

Tabla 1

Ficha Técnica No.1 - Grupo Focal con Organizadores de Eventos

No. de participantes	10
Característica común	Organizan y planifican eventos sociales, principalmente bodas
Tipos de participantes	Responsables del área de planificación y logística de eventos: - Hoteles: 3 - Empresas Organizadoras de Eventos: 3 - Wedding Planners independientes: 3 - Centro de convenciones: 1
Periodo de realización del grupo focal	Mayo/2021

Fuente: elaboración propia

2da. Fase: Se organizó un segundo grupo focal con miembros de la comunidad LGBTI que apoyan la aprobación del matrimonio igualitario, que se encuentran registrados como miembros de asociaciones o grupos de apoyo a su comunidad y que se encuentran en edad y condiciones de contraer matrimonio.

Tabla 2

Ficha Técnica No.2 del estudio – Grupo Focal miembros LGBTIQ+

No. de participantes	10
Característica común	Organizan y planifican eventos sociales, principalmente bodas
Tipos de participantes	Miembros de asociaciones pro derechos LGBTIQ+
Periodo de realización del grupo focal	Mayo/2021

Fuente: elaboración propia

La realización de este grupo focal tuvo como objetivo recoger datos referentes para analizar las perspectivas de la comunidad LGBTIQ+ acerca de la nueva oferta que surge a raíz del matrimonio igualitario en Ecuador especialmente en la ciudad de Guayaquil. Se priorizó la idea de que las respuestas y opiniones son de carácter anónimo y los resultados serán tratados con total confidencialidad y solo para los fines de la presente investigación.

Resultados y Discusión

Durante la primera fase se reunió al grupo de organizadores de bodas quienes estuvieron abiertos a dar sus opiniones sobre las repercusiones que la aprobación del matrimonio igualitario tendrá sobre sus emprendimientos o negocios ya establecidos.

Los organizadores de bodas coinciden en el hecho de que, a raíz de la aprobación del matrimonio igualitario por parte de la Corte Constitucional, el grupo LGBTIQ+ ha pasado de ser una demanda latente a una demanda efectiva ya que actualmente se encuentran motivados a realizar celebraciones sociales que correspondan a la unión civil de manera pública en salones de hoteles, centros de convenciones o centros de eventos privados.

Los 10 participantes aseguraron su total disposición a organizar bodas entre individuos del mismo sexo,

ya que afirman que los servicios de planificación de eventos, alimentos y bebidas, alojamiento, entre otros, no pueden ser discriminatorios ni selectivos con algún tipo de cliente, sin embargo que deberán tomar precauciones y conversar con sus proveedores sobre su participación en bodas del mismo sexo, ya que no están seguros de que el 100% de sus proveedores estén dispuestos a aceptar bodas o celebraciones con estas particularidades, y que en el caso de estas empresas objeten proveer sus servicios, buscarán proveedores alternos que si estén dispuestos a participar de la logística de bodas sin que las condiciones de preferencias sexuales o el género de los contrayentes sea una molestia u obstáculo para desarrollar sus actividades.

Los wedding planners expresaron su preocupación de que sus clientes frecuentes objeten la participación en celebraciones sociales enfocadas en este mercado, principalmente debido a preceptos religiosos tradicionales o parámetros culturales machistas, sin embargo, lo organizadores de bodas están dispuestos a crear planes de contingencia que permitan fortalecer la fidelidad a sus marcas. De hecho, los organizadores más jóvenes establecieron que ofertar servicios al mercado LGBTIQ+ puede ser considerado más bien como un aspecto positivo para sus marcas con pocos años de funcionamiento, mientras que las marcas más grandes le atribuyeron la decisión final al comité de imagen o junta de accionistas de su empresa.

Otra coincidencia relevante es que las empresas organizadoras de eventos sociales y bodas están dispuestos a crear planes y campañas de marketing y relaciones públicas enfocados en la comunidad LGBTIQ+ como púbico objetivo, de preferencia utilizarían las herramientas y plataformas digitales como las redes sociales.

En cuanto a la competitividad, están seguros de que se necesita analizar correctamente el nicho LGBTIQ+ para determinar gustos, preferencias y actitudes relacionadas a los eventos sociales, en especial la celebración de nupcias.

Para la segunda fase de los grupos focales integrada por miembros de la comunidad LGBTQI+, coinciden en su mayoría que no contratarían servicios de un wedding planner ya que asumen que estos tendrán prejuicios sobre sus relaciones no heterosexuales, por lo que preferirían organizar sus eventos de boda por cuenta propia, o dejarles la responsabilidad a un familiar o amigo de mucha confianza. También llegaron a un consenso que en caso de solicitar los servicios de un wedding planner para la organización de sus

bodas, preferirían que este también sea parte de la comunidad LGBTQI+ ya que de esa manera se podrían sentir comprendidos y aceptados. Aún con la ley del matrimonio igualitario aprobada y ya publicada en el registro oficial, los participantes preferirían ir a otro país a realizar su boda e invitar a sus amistades y familiares más íntimos ya que piensan que aquí en el país pueden ser objeto de discriminación.

Conclusiones

A partir de la nueva Constitución del Ecuador aprobada en el año 2008, la equidad y la inclusión social, así como la igualdad de los individuos sin discriminación, fueron ejes transversales en la carta magna, y dio paso al acceso a derechos a todos los ciudadanos ecuatorianos, que anteriormente habían sido privados de ello.

La comunidad LGBTQI+ ha sido discriminada de múltiples formas y en diversos ámbitos desde hace décadas, los actos civiles a los que todos los ciudadanos tienen derecho, como el matrimonio ha sido uno de ellos. La aprobación del matrimonio igualitario en el Ecuador ha sido tema de debate desde hace varios años cuando los primeros estados le dieron luz verde a los cientos de peticiones para acceder a este derecho. Hasta el año 1998, la orientación sexual distinta a la heterosexual era considerado un delito y sancionado con cárcel por la ley nacional.

La aprobación de la ley de matrimonio igualitario podría considerarse como una oportunidad de negocio para los emprendedores que organizan bodas y eventos en general, como lo son los wedding planners, quienes se encargan de la planeación del evento social que encabeza el listado de eventos sociales según sus características y valor percibido en la sociedad. El mercado de los planificadores de eventos abre el abanico hacia las parejas del mismo sexo y son estos junto a sus proveedores los responsables de que los eventos enfocados en este segmento carezcan de aspectos discriminatorios con la diversidad sexual de los contratantes de servicios.

Los organizadores de bodas que trabajan directamente con los establecimientos sedes de eventos tales como hoteles, centro de convenciones, salones particulares de eventos, están completamente predispuestos a planear y ejecutar recepciones y eventos de parejas LGBTQI+ independientemente de sus creencias religiosas o parámetros culturales. De la misma manera, los potenciales contrayentes de nupcias preferirían tener contacto y cerrar negocios de organización con planificadores de bodas que sean parte de la comunidad

LGBTQI+ y de esa manera no sentirse limitados o cohibidos en el momento de requerir servicios específicos o plantear ideas creativas para sus eventos sociales. De cierta manera, pretenden evitar ser discriminados por prestadores de servicios que no comprendan sus preferencias sexuales y expresiones de género diferentes.

La lenta reactivación de los servicios de organización y producción de eventos sociales post Covid-19 también es un gran motivante para que tanto organizadores y proveedores de distintos servicios estén más dispuestos a aceptar la realización de eventos de parejas homosexuales, aunque esto no diluya de por si los preceptos discriminatorios que puedan tener.

Referencias Bibliográficas

Argüello Cabrera, P. (2019). La obligatoriedad del estado ecuatoriano en el cumplimiento de la opinión consultiva 24/17 en relación al derecho al matrimonio civil entre personas del mismo sexo. https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2865/1/77033.pdf

Barnard, I. (2004). *Queer race: Cultural interventions in the racial politics of queer theory* (Vol. 3). Peter Lang.

Borrillo, D. (1999). Uniones del mismo sexo y libertad matrimonial. *Jueces para la democracia*, (35), 15-19.

Bossio Arango, L. P., y Bohorquez Herrera, C. E. (2016). *Estado actual del turismo de bodas y su proyección en la ciudad de Cartagena* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena). http://hdl.handle.net/11227/3992

Bracamonte, P. P. (2019). Plan de negocio empresa wedding planning. https://bit.ly/3s00xqb

CNN. (n.d.). Friendliness towards the LGBT community in Latin America in 2016, by country (index score). In *Statista - The Statistics Portal*. https://www.statista.com/statistics/719726/lgbt-friendliness-in-latin-america/.

El Universo. (19 de junio de 2018). Matrimonio igualitario en Ecuador.

Falcón, J. P. (2017). La identidad, imagen y reputación de un destino turístico urbano a través de la gestión de la comunicación" online": el caso de la ciudad de Buenos Aires. http://hdl.handle.net/2183/19545

Fimiani, R. (2014). The Role of Gay Spaces for a Gay Destination: Gay Tourism in Gran Canaria. http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:du-14031

Fundación Huésped. (2016)

García Suárez, C. I., y García, L. (2007). *Diversidad sexual en la escuela: dinámicas pedagógicas para enfrentar la homofobia*. Bogotá sin indiferencia. http://repositoriosed.educacionbogota.edu.co/handle/001/1117

Guerrero, B. A. D. (2021). Derechos humanos sobre el matrimonio igualitario en Ecuador. *RECIMUNDO*, *5*(2), 89-106. https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(2).abril.2021.89-106

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 3). México: McGraw-Hill.

ILGA. (n.d.). Should homosexuality be considered a crime?. In *Statista - The Statistics Portal*. Consultado el 4 de enero de 2019, en https://bit.ly/3IIHXZP

ILGA. (n.d.). Do you think that bullying of young people who identify or are perceived as gay, lesbian, or transgender is a significant problem?. In *Statista - The Statistics Portal*. https://bit.ly/3GSQbwT

Kim, H. J., & Yu, J. (2019). Development of a scale for the selection criteria of wedding planners. *The Research Journal of the Costume Culture, 27*(4), 323–335. https://doi.org/10.29049/rjcc.2019.27.4.323

Melián-González, A., Moreno-Gil, S., & Arana, J. E. (2011). Gay tourism in a sun and beach destination. *Tourism Management*, *32*(5), 1027-1037. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.08.015

Moreno Quintana, V. (2013). *Una alternativa turística en Gran Canaria: Plan de negocios de una empresa gay exclusive especializada en organización de bodas* (Master›s thesis). http://hdl.handle.net/10553/88195

Oficial, R. (2008). Constitución de la República del Ecuador 2008. *Año II. Quito.*

Oliveira, L. E. (2015). Revista de Estudos de Cultura-Culturas em negativo-n. 2, maio/ago. 2015. https://ri.ufs.br/jspui/handle/riufs/8776

Senplades, S. N. (2017). Plan Nacional de Desarrollo. Toda una Vida (2017-2021). *Quito, Ecuador*. https://bit.ly/3rVpPG9

UNWTO (2017). *Second Global Report on LGBT Tourism*, consultado en http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/lgtb_report_compressed_0.pdf.

Zelada, C. (2018). ¿Camino al altar?: El matrimonio igualitario en el derecho internacional de los derechos humanos. *Iuris Dictio*. https://doi.org/10.18272/iu.v22i22.1208

17. Proyección comercial de los productores arroceros del recinto la Barranca del cantón Samborondón

Commercial projection of the rice producers of the La Barranca area of the canton Samborondon

Erika Sonia Quiñonez Alvarado
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-3520-5183

erika.quinoneza@ug.edu.ec

Flor María Lorena Estrada Carrera
Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Samborondón, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-4281-8903

festradac@uees.edu.ec

Alexander Pavel Cedeño Velasco
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0001-8618-379X

alexander.cedenove@ug.edu.ec

Carlos Gabriel Parrales Choez
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0001-7006-4614

carlos.parralesch@ug.edu.ec

Resumen

El presente estudio aborda cómo afecta la carencia de recursos que mantienen los productores agrícolas rurales del recinto La Barranca del Cantón Samborondón, a pesar de contar con conocimientos suficientes en la producción de arroz. Se plantea como objetivo de investigación establecer métodos para optimizar la proyección comercial de los arroceros, quienes, por la tradición de su cultivo, poseen habilidades en el manejo de la gramínea; pero no cuentan con el poder de negociación sobre sus cosechas. Por medio de datos secundarios de

una encuesta se evidenció la experticia de los actores; así como la escasez de recursos, la limitada decisión en el momento de comercialización del producto; y, cómo a través del impulso mercantil, se puede mejorar su situación económica actual.
Palabras claves: proyección comercial; poder de negociación; escasez de recursos; productores agrícolas rurales; situación económica.

Abstract

This study addresses how the lack of resources maintained by rural agricultural producers in the La Barranca area of Cantón Samborondón affects, despite having sufficient knowledge in rice production. The research objective is to establish methods to optimize the commercial projection of rice farmers, who, due to the tradition of their cultivation, have skills in the management of grass; but they do not have the bargaining power over their crops. Through secondary data from a survey, the expertise of the actors was evidenced; as well as the scarcity of resources, the limited decision at the time of marketing the product; and, how through the mercantile impulse, their current economic situation can be improved.
Keywords: commercial projection; bargaining power; lack of resources; rural agricultural producers; economic situation.

Introducción

El desarrollo de países de América Latina y Caribe como Ecuador ha recuperado terreno perdido en el mercado mundial de productos agrícolas, a pesar de la contribución negativa en inversión que debilita su desempeño. Además de experimentar un alza del riesgo país, se debe considerar otros aspectos como la apreciación de la moneda funcional ajustada por la inflación en la caída de precios internacionales con relación al dólar americano cuyo impacto fue notorio para la economía ecuatoriana dolarizada; esto aunado al surgimiento de plagas y enfermedades que redujo la producción; y los cambios climáticos poco favorables que afectaron el rendimiento agrícola.

Sin embargo, de estas dificultades, la participación en mercados internacionales de productos agrícolas se ha incrementado. El resultado de esto se muestra en que Ecuador lideró como exportador latinoamericano de cacao; además, fue considerado el principal exportador de banano durante el 2016. Como consecuencia de este análisis se

proyecta buenas expectativas en el cultivo emergente de cereales para el país que permitiría un desarrollo potencial y crecimiento sostenido. (CEPAL; FAO; IICA, 2017)

El recinto La Barranca ubicado en el cantón Samborondón forma parte del compendio social de agricultores rurales del Ecuador, quienes no cuentan con recursos idóneos para invertir en sus cultivos a pesar de sus competencias en el ramo arrocero. (García y López, 2016) Esta falta de inversión afecta el desarrollo de la comunidad y el crecimiento económico del sector y de las familias productoras a pesar de su aporte a la seguridad alimentaria y económica del país, situación que se agrava cuando su producción es comercializada a intermediarios, quienes son los que se lucran del esfuerzo del productor e incluso especulan con los precios ante los consumidores en los mercados internos. Se plantea la necesidad de acercar al agricultor al cliente final, eliminando esa brecha de intermediación, de esta manera se concibe mayores ingresos para la familia rural arrocera y precios asequibles para la comunidad en general puesto que esta gramínea es considerada artículo vital de la canasta básica de consumo.

Es entonces, relevante realizar estudios que coadyuven a exaltar la actividad de las familias de sectores rurales que se dedican al cultivo de productos de primera necesidad, ya que con su esfuerzo garantizan la seguridad alimentaria de todo el país. A pesar de este importante aporte a la economía, su dedicación no se ve reflejada en el ingreso que percibe puesto que quienes actúan como intermediarios son los que reciben las ganancias de la labor agrícola.

De acuerdo con Jordán y Yagual (2018) en su artículo *Modelo de gestión para la comercialización del arroz en beneficio de los pequeños productores del recinto la Barranca perteneciente al cantón Samborondón*, exaltaron la experiencia de los agricultores del sector en cuanto a la faena del cultivo de arroz, así como las falencias para la negociación de la cosecha. Los autores propusieron un modelo contable que les permita tomar decisiones antes, durante y en el momento de recolección de la gramínea, para obtener mejores beneficios en la venta de su producción, esto como estrategia inclusiva del sector en el mercado.

Según García y López (2016) en su trabajo de titulación *Diseño de manual para financiamiento al gremio arrocero del recinto La Barranca*, plantearon como uno de sus objetivos determinar requisitos que no cumplen los productores rurales para acceder a crédito formales,

donde las investigadoras indagaron sobre la rentabilidad de la actividad directamente con encuesta aplicada a los sujetos estudiados para determinar la sostenibilidad del proceso productivo, las autoras concluyeron que el 86% del total de la población objetivo requieren de financiamiento formal para reinvertir en producción, puesto que los ingresos que obtienen no son suficientes ya que no cuentan con poder de comercialización en el mercado, y deben recibir por sus cosechas lo que a bien quieren pagarles los intermediarios

La pregunta de investigación que se pretende despejar en esta investigación es: ¿Cómo potenciar la proyección comercial de los agricultores arroceros del recinto La Barranca en Samborondón? Se plantea como objetivo general: Optimizar la proyección comercial de los productos agrícolas cultivados por los Arroceros del recinto la Barranca del cantón Samborondón.

Proyección comercial

La proyección comercial implica dotar al agricultor con herramientas que le ayuden a convertirse en proveedores legítimos de lo que producen, beneficiando con el desarrollo agrícola no sólo al productor del sector sino a toda la comunidad que actualmente no cuenta con los ingresos económicos acorde a la riqueza de su suelo. (Cedeño y Quiñonez, 2017)

Un término que actualmente se desarrolla, es el llamado Agronegocios, que refiere a las actividades económicas derivadas a los productos del campo, la agricultura en toda su extensión. Tiene impacto en los objetivos de desarrollo sostenible. (BBVA, 2020) Se podría asociar a la comercialización, que según Philp Koller corresponde a la introducción de un producto al mercado. (Palermo, 2021)

La intermediación, gran barrera de progreso del sector rural ecuatoriano se describe como el proceso mediante el cual un agente el cual recibe el nombre de intermediario se encarga de vincular o comunicar a dos o más partes interesadas en realizar una transacción o negociación. (Coll, 2021) No solo afecta al productor sino también al consumidor ya que a pesar de que al agricultor le reconocen un valor ínfimo por el arroz en el mercado los precios de la gramínea aumentan aduciendo costos. (Ramos, 2021)

La Ley de desarrollo agrario en el capítulo segundo, artículo siete menciona que son atribuciones del Ministerio de Agricultura y Ganadería organizar programas de capacitación y transferencia tecnológica para el

empresario agrícola (…) tendientes a proveer mecanismos de venta de productos en el mercado local y de oportunidades de comercialización de sus productos en el exterior.

Los países de América Latina y el Caribe circunscriben en el panorama mundial con desarrollo económico mínimo y restricciones comerciales, las perspectivas para el sector son desalentadoras puesto que según informe del Fondo Monetario Internacional (FMI) estimó un decrecimiento económico para los mercados emergentes. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2019) Desde el punto de vista de la (La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), 2013), existe una relación estrecha entre la agricultura y la pobreza. Los proyectos dirigidos a este sector coadyuvan a la disminución de esta diferencia, por medio del comercio justo se logra el empoderamiento, fortalecimiento y sostenibilidad de la actividad agrícola.

Poder de negociación

"El poco poder de negociación en el mercado local es una condición que representa un alto nivel de exposición de la comunidad rural frente a procesos de intervención de mercados por parte de agentes externos". (Caicedo Díaz, 2013) Los precios establecidos por los agricultores para sus cosechas no son respetados, y estos recurren a deudas que no pueden cubrir. En la actualidad, acechados por la crisis de salud ha ocasionado que su economía se vea afectada y su crecimiento solo se dé en el porcentaje de pobreza. (Ramos, 2021)

El escaso nivel de educación y la pobreza de la población rural son factores que les imposibilita a atesorar e invertir, en la actividad que se desarrollan en sus sectores y además promueven la falta de una activa interacción, que establezca acercamientos entre el sector público y el privado, para beneficio de los pequeños productores. La informalidad que prevalece y que beneficia a muchos de los agentes particulares en detrimento de las organizaciones asociativas; las crisis y la vulnerabilidad ocasionada por la depresión en los mercados internacionales y el manejo macroeconómico que conduce a elevadas tasas de desempleo son factores que amplían el problema. Una alternativa de crecimiento rural es la creación de vínculos en agronegocios que promuevan articulaciones asociadas con las fuentes de innovación tecnológica, organizativa e institucional. (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, 2002)

La cooperativa agraria es la estructura organizativa más difundida globalmente, que se implementa sin importar la ideología ni el sistema económico de los países (…) estas han representado una opción comercial importante para los pequeños productores. (Castillo, y otros, 2012) Bajo regímenes "capitalistas" y de libre mercado, las cooperativas son concebidas como instrumentos de acceso de los pequeños productores a los mercados y a la producción eslabonada, en los que los productores con mayores posibilidades y recursos toman el liderazgo y si se logran dar las condiciones, saltan hacia otras estructuras empresariales más eficientes como ser negocios propios o empresas familiares (Muñoz, 2004)

Los productores de arroz durante el 2020 comercializaban su producto en USD 30 cada quintal. Sin embargo, para enero del 2021 lo hacían entre USD 22 a USD 25, valor que no sustentaba el pago de las deudas contraídas y obtener un margen de rentabilidad acorde al esfuerzo aportado en su proceso. Esto aunado a la crisis sanitaria que ocasionó el cierre de los locales de depósitos estatales, ha obligado al agricultor rural a recurrir a piladoras particulares, quienes fijan el precio que desean pagar a su conveniencia afectando el ingreso de la familia rural (Ramos, 2021)

Productores agrícolas rurales

De acuerdo con artículo de Diario El Universo el 20% de la población rural cuenta con edades entre 16 y 29 años y solo de 4% de estos tienen estudios superiores, lo que evidencia el abandono de la juventud que migra a las ciudades en búsqueda de mejores oportunidades ante las necesidades que apalean al sector rural. (Ramos, 2021) Es decir, la seguridad alimentaria de Ecuador descansa en una población mayor que no cuenta con una sucesión generacional para continuar con la actividad agrícola, lo que pone en riesgo el futuro de la seguridad alimentario de todo el país. Aunque la actividad agrícola es una variable relevante en la economía, la vulnerabilidad del productor campesino rural se ha visto excluida de los planes de desarrollo estatales, que implican la inclusión en los mercados, el desarrollo tecnológico y el fomento de la competitividad, bases de los objetivos globales planteados en la década del dos mil. El descontento por la retribución de sus labores quedó evidenciado con las protestas de los movimientos indígenas. (Martínez V. L., 2013)

La falta de tecnificación implica un deficiente uso recursos en producción que es desperdiciada, y

que involucra un costo que debe ser cubierto y aumenta el precio del bien. Esta situación aporta al decrecimiento económico e incremento de la pobreza, desigualdad que se ve reflejada en el fomento de la informalidad y vulnerabilidad del productor rural. (Ramos, 2021)

Escasez de recursos

Durante el 2020 el índice de ingresos del agricultor rural disminuyó exponencialmente viéndose obligados a disminuir las áreas de cultivos ante la escasez de recursos para invertir en su faena. En muchos casos tuvieron que acceder a financiamiento que no pudieron cubrir dejando prendados sus propiedades, y disminuyendo la posibilidad de acceder nuevamente a un crédito formal y por tanto recurrir a prestamistas que especulan con los dineros concedidos haciéndolos en algunas circunstancias impagables. (Ramos, 2021)

Se requiere de manera urgente la intervención de las autoridades para rescatar esta actividad que por las dificultades que enfrenta pone en riesgo su sostenibilidad y por ende la de todos los ecuatorianos.

Situación económica

"Los agricultores son tan necesarios para la población como el agua", expresión que cita el portal del Ministerio de Agricultura y Ganadería, (2019). Sin embargo, de su contribución a la economía no solo con su esfuerzo, sino también con la generación de empleo, los actores del sector agrícola rural de Ecuador cuentan con una precaria situación, lo que ha producido que muchos hayan abandonado los campos y quizá hoy en día el número de agricultores que producen no sea suficiente. (Pino, et. al, 2018) Según cifras del Banco Central del Ecuador (BCE), el ingreso del productor arrocero ecuatoriano es bajo, lo que ocasiona pérdidas en su actividad, a pesar de sus jornadas laborales extensas. (BCE, 2020)

Metodología

Para este estudio de tipo descriptivo, se realizó un diagnóstico de la situación de los agricultores arroceros rurales, a partir de datos secundarios recogidos en el recinto La Barranca, para luego analizarlos y mediante inferencia estadística determinar las causas de la baja proyección comercial de los productos que cosechan; considerando al arroz como un producto de primera necesidad y parte de la canasta familiar de los ecuatorianos.

Población y muestra

El recinto la Barranca ubicado

en el cantón Samborondón de la provincia del Guayas está formado por 60 productores arroceros agremiados en una cooperativa, cada uno posee siete hectáreas de terreno productivo. El arroz constituye la fuente principal de cultivo, siendo los agricultores expertos en la producción de la gramínea por tradición. (García y López, 2016) Son quienes constituyen la población objeto de investigación. Se han seleccionado estudios que hacen referencia al punto que se investiga, y estos constituyen la unidad de análisis.

Técnicas e instrumentos de investigación

Se realiza un análisis documental estadístico, tomando como fuente datos secundarios de encuestas realizadas por investigadores e instituciones del estado en relación a la población objetivo, para luego contrastar con la literatura expuesta y llegar a conclusiones precisas acerca de que métodos se podrían aplicar para impulsar la presencia de los agricultores del recinto La Barranca en Samborondón en el mercado local, los resultados obtenidos se tabularon y analizaron por medio de Excel, aplicando conceptos de Estadística Descriptiva.

Resultados

Para contestar la pregunta de investigación se analizan tres aspectos del agricultor arrocero: la primera la experiencia; la segunda la oferta y demanda del producto; y, la tercera el poder de negociación del productor rural.

Los datos obtenidos de 42 unidades de análisis son el reflejo de las respuestas a la pregunta ¿Cuántos años de experiencia posee en el cultivo de arroz? La variable de estudio es tiempo de experiencia, el límite inferior es de cinco y el superior 30 años dedicados a la actividad, para construir una tabla de frecuencia de estos datos se ha procedido a aplicar estadística descriptiva, acorde a los conceptos, se estableció que el intervalo de clase idóneo es seis 2^6, con una amplitud de 4,17 para cada clase. (Sánchez, 2021) Esto se evidencia en la siguiente tabla de frecuencia construida aplicando estadística descriptiva:

Figura 1

Experiencia de los productores del recinto La Barranca

lim inf	lim sup	fr	fr rel	%	fr acum	fr rel acum	acum %	centro clase	amplitud
5,0	9,1	7	0,167	16,7%	7	0,167	16,7%	7,09	4,180
9,2	13,3	4	0,095	9,5%	11	0,262	26,2%	11,27	4,180
13,4	17,4	8	0,190	19,0%	19	0,452	45,2%	15,45	4,180
17,5	21,6	14	0,333	33,3%	33	0,786	78,6%	19,63	4,180
21,7	25,8	3	0,071	7,1%	36	0,857	85,7%	23,81	4,180
25,9	30,0	6	0,143	14,3%	42	1,000	100,0%	27,99	4,180
30,1		42	1,000						

Nota: Estadística de variable tiempo en años de experiencia de las unidades de análisis productores arroceros del recinto La Barranca. Datos tomados de la investigación de García y López (2016)

Siguiendo con este estudio y de acuerdo con las cifras del censo agropecuario del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) sobre superficie según producción y venta de arroz en cáscara durante el 2020 se evidenció que este sector produjo un total de 1.336.502 Tm de la gramínea, de las cuales se vendió 1.305.990, corresponde a los sembríos de la Costa el 93.27% del total comercializado y para ver la presencia de Guayas en esta síntesis, la relación es como sigue:

Tabla 1

Producción y venta 2020 arroz región costa

Provincia	Hectáreas		Producción en Tm	Ventas en Tm
	Sembradas	Cosechadas		
El Oro	9.884	9.884	38.800	38.572
Guayas	204.652	203.470	879.934	863.982
Los Ríos	77.012	76.272	305.994	293.972
Manabí	6.009	5.969	23.543	21.551
Región Costa	297.557	295.595	1.248.271	1.218.077

Nota: Adaptación del resumen 2020 de la encuesta de superficie y producción agropecuaria continua-ESPAC Tabla 28. (INEC, 2021)

En cuanto al poder de negociación del productor rural en la tesis de Yagual (2016) se recoge que los canales de venta de los arroceros del recinto La Barranca se hacen por dos vías: una con interfaz agricultor – intermediario – piladora; y, una segunda alternativa es productor – piladora. En ambas situaciones el arrocero depende de otros para hacer llegar su producto al mercado, esta situación limita sus opciones de decisión sobre sus cultivos, puesto que son los intermediarios los que tienen el control sobre el bien. En el mismo estudio indican las razones para hacerlo de esta forma y que es importante de rescatar y "la influencia que tienen los intermediarios sobre los arroceros", quienes aprovechan que el producto es un bien perecible y los agricultores no cuentan con los espacios adecuados de almacenamiento para su conservación. Esto es aprovechado por los intermediarios que son quienes reciben el rendimiento del esfuerzo de los campesinos.

Tabla 2

Influencia en el uso de intermediarios y formas de comercialización

Factores	Porcentaje
Porque no tiene otro cliente	3,33%
Porque no tiene una máquina para pilar arroz	10,00%
Porque se ve influenciado por los intermediarios	70,00%
Porque necesita vender rápido la cosecha	16,67%
	100,00%

Canales de distribución	Porcentaje
Productor-intermediario-píladora	83,33%
Productor-píladora	16,67%
	100,00%

Nota: Adaptación del informe de resultados de la tesis *Modelo de gestión para la comercialización del arroz en beneficio de los pequeños productores del recinto La Barranca perteneciente al cantón Samborondón* gráfico 10 y 11. (Yagual, 2016)

Discusión

Analizando las tres categorías: experiencia; oferta y demanda; y, poder de negociación del agricultor rural arrocero. Se puede establecer que:

1) La experiencia del agricultor arrocero es meritoria

Figura 2

Representación en histograma de la experiencia de los agricultores

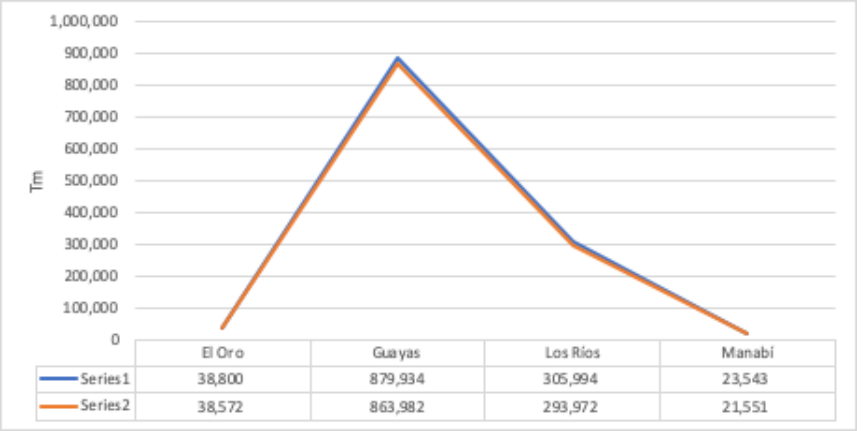


Se grafica el centro de clase con la frecuencia relativa para determinar en un histograma la curva de tendencia que caracteriza a la población objetivo, considerando en el eje de las "x" el centro de clase y el eje de "y" la frecuencia. Se evidencia que el 54,7% de los elementos tienen una habilidad demostrada por más de 19 años. Es indudable el conocimiento sobre producción arrocera que se refleja en el tiempo que han realizado esa actividad. Esto se puede considerar como un factor a favor puesto que el conocimiento se considera como un factor de poder desde la perspectiva del filósofo griego Aristóteles y rescata hasta la actualidad.

2) Que la demanda puede ser satisfecha con el producto en oferta y que la relación de ambas variables es paralela

Figura 3

Análisis de la Oferta y Demanda de arroz región costa 2020



	El Oro	Guayas	Los Ríos	Manabí
Series1	38,800	879,934	305,994	23,543
Series2	38,572	863,982	293,972	21,551

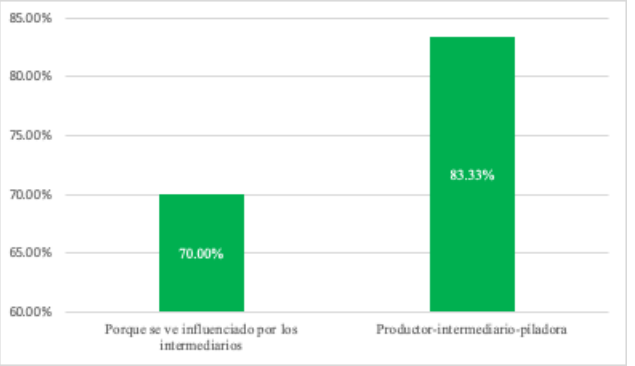
Esta tabla representa la presencia de producción de arroz en la Costa, Guayas lidera con el 66,16 % a nivel de región y a nivel nacional alcanza el 70,93% de participación en el mercado nacional ecuatoriano de este bien. Es motivo de análisis futuros revisar la brecha que existe entre lo producido y vendido, puesto que esta variable implica un costo de producción no recuperado. Mas a través de esta tabla se muestra la oferta de producto en función de la producción y demanda en relación a las ventas, por tanto, la capacidad que tienen los arroceros de cubrir con las expectativas del

mercado.

3) Que existen barreras que impiden que el agricultor rural arrocero ocupe el sitial que le corresponde en el mercado económico nacional y le impiden su progreso en función de su aporte laboral.

Figura 4

Comparación de causas y formas que influyen en la proyección comercial



La baja proyección comercial de los arroceros del recinto La Barranca se ve afectada en un 70% por la presencia de los intermediarios, participantes subyacentes en el proceso de negociación de la gramínea quienes son los que deciden los precios a pagarles al agricultor que se ve a obligado a aceptar las condiciones impuestas por estos, a pesar de que quizá el dinero recibido vaya en desmedro de lo invertido.

Conclusiones

Se puede concluir que la experiencia en el cultivo de arroz no es suficiente para promover la actividad ni la economía del sector hace falta el impulso gubernamental para que los agricultores rurales participen en el mercado y su presencia en este sea de protagonista, reconociendo el sitial que les corresponde por su contribución a la seguridad alimentaria de todo el país.

El arroz representa un producto indispensable en la canasta familiar por tradición y de acuerdo con los

datos investigados para este estudio se demuestra que el 97,72% de lo producido se vende, es decir que casi el total de la producción se comercializó. Siendo este el caso las personas dedicadas a la producción deberían haber obtenido el beneficio asociado a las ventas, sin embargo, de acuerdo a los referentes durante el 2020 es cuando se ha acentuado más el empobrecimiento del sector rural agrícola.

A pesar de existir una cooperativa, esta no tiene la suficiente fuerza ni representatividad en la actividad comercial, existe la necesidad de dotar a los agricultores de mecanismos que los fortalezcan en el momento que cuentan con su cosecha, para que sean quienes dirijan el destino de las mismas y por tanto el campesino no sea víctima de comerciantes inescrupulosos que se quedan con las ganancias del esfuerzo de la familia agricultora.

Referencias Bibliográficas

BBVA. (12 de Noviembre de 2020). *bbva.com*. https://bbva.info/3lY8nwT

BCE. (2020). *Reporte de coyuntura sector agropecuario.* Quito: Dirección Nacional de Síntesis Macroeconómica. https://bit.ly/3IL2ehq

Caicedo Díaz, D. J. (2013). La intermediación como un impedimento al desarrollo del pequeño productor de Medellin. *Economía y desarrollo rural*, 27-32.

Castillo, L., Galleguillos, L., Guharay, F., Monterroso, A., Ranaboldo, C., y Tassi, N. (2012). *¿Cómo se posicionan los pequeños productores en América Latina respecto a los mercados?* La Paz: IIEED/HIVOS/ Mainumby. https://pubs.iied.org/sites/default/files/pdfs/migrate/16522IIED.pdf

Cedeño, V. A., y Quiñonez, A. E. (2017). El Agente de comercialización, alternativa de desarrollo agrícola del cantón Simón Bolívar. *Revista OIDLES, 11*(23). http://www.eumed.net/rev/oidles/23/agente-comercializacion.html

CEPAL; FAO; IICA. (2017). *Perspectivas de la agricultura y del desarrollo rural en las Américas: una mirada hacia América Latina y el Caribe.* San José, Costa Rica: IICA. Recuperado el 21 de abril de 2021, de http://www.fao.org/3/i8048es/I8048ES.pdf

Coll, M. F. (09 de junio de 2021). *economipedia.com*. https://economipedia.com/definiciones/intermediacion.html

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

(2019). *Perspectivas de la agricultura y del desarrollo rural en las Américas: una mirada hacia América Latina y el Caribe 2019-2020.* San José: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA),. https://bit.ly/3EQVSdQ

García, P. K., y López, L. D. (31 de Agosto de 2016). *repositorio. ug.edu.ec*. https://bit.ly/3oPUgM5

INEC. (Enero de 2021). *Inec.gob.ec.* Obtenido de ecuadorencifras.gob.ec: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas-agropecuarias-2/

Jordán , A. P., y Yagual , L. A. (2018). Modelo de gestión para la comercialización del arroz en beneficio de los pequeños productores del recinto la Barranca perteneciente al cantón Samborondón. *Observatorio de la economía Latinoamericana*. https://bit.ly/3oLKTN9

La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). (2013). Memorias del seminario-taller. *Agricultura familiar y acceso a los mercados*. (A. Hruska, Ed.) Panamá, Panamá, Latinoamerica y El Caribe. http://www.fao.org/3/i3464s/i3464s.pdf

Martínez, V. L. (30 de Septiembre de 2013). Plataforma de conocimientos sobre agricultura familiar. *La agricultura familiar en Ecuador*. (C. L. (RIMISP), Ed.) Quito, Ecuador, América Latina y el Caribe: FAO. https://bit.ly/3oL421Y

Ministerio de Agricultura y Ganadería. (9 de Septiembre de 2019). *agricultura.gob.ec*. https://bit.ly/3IJcwyj

Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. (14 de Noviembre de 2002). *Alternativas para mejorar la capacidad de inserción y negociación de los pequeños empresarios rurales en los merrcados de Latinoamerica.* Lima: FAO. http://www.fao.org/3/af127s/af127s00.pdf

Palermo. (09 de Junio de 2021). *palermo.edu*. http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/alumnos/trabajos/3452_2971.pdf

Pino, P. S., Aguilar, H. R., Apolo, L. G., y Sisalema, M. L. (1 de Abril de 2018). Aporte del sector agropecuario a la economía de Ecuador. Análisis crítico de su evolución en el periodo de dolrización. Años 2000-2016. *Espacios*. http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p07.pdf

Ramos, X. (2021). *Casi una tercera parte de la población rural vive con menos de $ 2 al día; la pandemia profundizó la falta*

de ingresos en los hogares. Guayaquil: El Universo. https://bit.ly/3pSuciu

Sánchez, M. (2021). Curso de Estadística descriptiva [Grabado por M. Sánchez]. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Yagual, L. A. (31 de Diciembre de 2016). Tesis de pregrado. *Modelo e gestión para la comercialización del arroz en beneficio de los pequeños productores del recinto La Barranca perteneciente al cantón Samborondón*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Repositorio Universidad Laica Vicente Rocafuerte. http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1416/1/T-ULVR-1350.pdf

Apéndice - Siglas:

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

FAO: Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación.

IICA: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura.

INEC: Instituto Nacional de Estadísticas y Censo.

ALC: América Latina y el Caribe.

GAD: Gobierno Autónomo Descentralizado.

BCE: Banco Central del Ecuador.

18. Relación entre el management y el gobierno corporativo con el rol de los administradores de empresas en el Ecuador

Relationship between management and corporate governance with the role of business administrators in Ecuador

Ricardo Rafael Coello Yagual
Instituto Superior Tecnológico Almirante Illingworth, Guayaquil, Ecuador
Instituto Superior Universitario Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-2148-8052

rcoello@aitec.edu.ec; rrcoello2@tes.edu.ec

Lucía Magdalena Pico Versoza
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-5478-2381

lucia.pico@cu.ucsg.edu.ec

Resumen

El enfoque teórico del gobierno corporativo ha evolucionado en gran medida en los últimos años, dejando de ser una base teórica para convertirse en una práctica importante y necesaria para las organizaciones en la actualidad. Las decisiones que enrumban el horizonte de las empresas deben reunir responsabilidad total de los administradores en función de evitar disfunciones empresariales y problemas que atenten contra el correcto desempeño de la organización, amparado en las decisiones de los accionistas y los principales grupos de interés. El objeto de estudio son las empresas y el para el desarrollo de la presente investigación se empleó un estudio descriptivo, que permitiera identificar las variables que influyen sobre el entorno al que se enfrentan las organizaciones en la actualidad, así también se realizó un diseño de campo con una metodología inductiva que buscaba obtener la información relevante por parte de las organizaciones, considerando la competencia y la generación de valor, como factores influyentes en las decisiones que a nivel estratégico

deben enmarcarse en la estructura de gobierno corporativo. Ante tal situación, se vuelve necesario determinar el rol de los administradores y buenas prácticas de gobierno corporativo que conlleven a las organizaciones hacia el éxito empresarial en términos de estrategia, calidad y eficiencia administrativa, factores determinantes en la realidad actual.
Palabras clave: gobierno corporativo; administración; estrategia; socios claves.

Abstract

The theoretical approach to corporate governance has evolved to a great extent in recent years, ceasing to be a theoretical basis to become an important and necessary practice for organizations today. The decisions that guide the horizon of the companies must include the total responsibility of the administrators in order to avoid business dysfunctions and problems that threaten the correct performance of the organization, protected by the decisions of the shareholders and the main interest groups. The object of study are companies and a descriptive study was used for the development of this research, which allowed to identify the variables that influence the environment that organizations face today, as well as a field design with an inductive methodology that sought to obtain relevant information from organizations, considering competition and value generation, as influencing factors in decisions that at a strategic level should be framed in the corporate governance structure. Faced with such a situation, it becomes necessary to determine the role of administrators and good corporate governance practices that lead organizations towards business success in terms of strategy, quality and administrative efficiency, determining factors in the current reality.
Keywords: corporate governance; administration; strategy; key partners.

Introducción

El presente trabajo busca analizar el rol que desempeñan los administradores, sus deberes y responsabilidades, así como la exigencia que deben tener para garantizar el buen funcionamiento de la organización entendida como un sistema en el marco de la ética y cultura organizacional necesaria en la dinámica empresarial bajo un sistema de gobierno corporativo que en la actualidad está acaparando cada vez mayor presencia.

Los modelos corporativos han sido paradigmas conceptuales durante muchos años, sin embargo, la experiencia de algunas compañías, caídas de grandes empresas en las que no se pudo evitar la corrupción

comprometiendo gravemente los procedimientos y sistemas en una dinámica empresarial donde la administración debe buscar herramientas que satisfagan a todos los grupos de interés en la organización.

Se recabará en primer lugar el enfoque teórico del gobierno corporativo, desde una perspectiva clásica que permita revisar la evolución que ha tenido a través del tiempo, para luego analizar el sistema bajo un modelo de management empresarial en donde los administradores tienen una importante función en las decisiones estratégicas de la compañía orientadas hacia los principales grupos de interés.

Finalmente, se revisará los modelos de gobierno corporativo que han adoptado algunos países denominados bajo códigos o manuales que han servido para asentar precedentes o lecciones a nivel estratégico y empresarial, mismos que hoy en día son tomados a consideración en relación hacia la toma de decisiones en las organizaciones.

Es importante destacar que en esta temática se aborda no solamente a las empresas grandes que cotizan en bolsa sino también a todas las empresas que requieran incorporar gobierno en sus organizaciones para una mejor administración y control directivo, así como de los principales grupos de interés.

Situación Problemática

Los desafíos del entorno en que se encuentra la organización en la actualidad son constantemente cambiantes, desde la globalización, desregularización, privatización, volatilidad, convergencia tecnológica, fronteras industriales difusas, normas y estándares, desintermediación, ecología, entre otros factores. Así como también desafíos a nivel micro como gustos y preferencias de consumidores, hábitos de compra, canales de distribución, presión competitiva, tamaño del mercado, entre otros, ocasionan que la dinámica empresarial se vuelva incierta en el ámbito de las decisiones a nivel corporativo.

En este sentido, Pérez Sissa (2021) nos indica que:

> Uno de los problemas que suele suscitarse en el gobierno corporativo se debe a las partes interesadas tanto internas (propietarios, ejecutivos, personal) como externas (proveedores, clientes, autoridades y sociedad en general) a la organización, por lo expresado anteriormente es prioritario desarrollar un sistema que integre de forma equitativa a cada una de las partes, en base a

lineamientos articulados al código de gobierno corporativo andino y políticas internacionales (Pérez Sisa, 2021, p.25).

Por su parte, Oporto Pinares (2021) mencionan que el gobierno corporativo encierra muchos componentes como dualidad del CEO, independencia de la junta, entre otros factores que tienen como fin contribuir a la correcta organización y la dirección de una empresa al reflejar resultados positivos en diversos aspectos, lo que se vuelve complejo de adoptar precisamente al entorno cambiante que afecta continuamente a las empresas.

En este sentido, se abordará el siguiente problema de investigación en el presente estudio: **¿De qué manera influye el gobierno corporativo en el rol de los administradores de empresas?**

Objetivo general

Identificar el rol del gobierno corporativo y de los administradores.

Objetivos específicos

- Recabar el enfoque teórico del gobierno corporativo, desde una perspectiva clásica que permita el análisis de su evolución en el tiempo.
- Identificar los modelos de gobierno corporativo que han adoptado algunos países, a través de códigos o manuales que han servido para sentar precedentes a nivel estratégico y empresarial.
- Determinar el rol de los administradores y las buenas prácticas de gobierno corporativo que conlleven a la empresa al éxito, en términos de calidad, estrategia y eficiencia.

Metodología

Para el estudio presente, se aplicará un tipo de investigación documental, que permitirá el análisis de la información proveniente en su mayoría de artículos científicos, libros, normativas que expiden los gobiernos en relación al gobierno corporativo, así como informes de la Superintendencia de Compañías, Superintendencia de Bancos en lo que se refiere a Ecuador específicamente.

Antecedentes del gobierno corporativo

Desde crisis financieras hasta escándalos empresariales son algunas de las situaciones que han hecho que hoy en día se otorgue mayor relevancia al concepto de gobierno corporativo que en sus inicios se dio paso en Asia, Europa, Norteamérica

y en la actualidad Latinoamérica. En este sentido, las organizaciones que deben tomar decisiones evalúan varios factores que hacen parte de la complejidad del entorno, entre ellos se focaliza su atención en la falta de transparencia empresarial y débiles prácticas que pudieron haber tenido organizaciones con un gobierno corporativo no tan eficiente.

A finales del siglo XIX, comienzan a surgir grandes organizaciones en el ámbito financiero y económico en países del primer mundo, y es desde aquel entonces donde inicia el dilema de buscar la mejor forma de manejar aquellas empresas, generando respuesta ante los accionistas y principales grupos de interés en función de los objetivos empresariales. Es desde los años 30 que las empresas comienzan a implementar sistemas de control y desempeño en el ámbito organizacional, así como documentar reglamentos y funciones en miras de un correcto ejercicio empresarial, tomando carácter dominante sobre operaciones financieras y económicas que generen liquidez y creación de valor.

Jensen y Mecklin (1976) en la "Teoría de la agencia" especifican una relación contractual entre un principal y agente, comprometiendo al agente a realizar servicios en beneficio del primero delegando decisiones y otorgando autoridad. Esta teoría indica que podría considerarse como una representación empresarial o subcontratación, con la finalidad de cumplir objetivos empresariales de manera eficiente.

Es importante señalar que esta teoría conlleva costos provenientes del acuerdo alcanzado, es decir los costos de la persona o empresa contratada, costos de multas o sanciones por incumplimiento de las tareas asignadas y orientadas a los objetivos organizacionales. Así también, se considera que podría existir una política de incentivos que promueva la interacción entre el agente y los principales.

Konja y Flores (2014) mencionan que dio mayor énfasis al término gobierno corporativo en la década de los noventa, producto de la privatización de algunas empresas en Europa; sin embargo, desde hace un par de años en Latinoamérica se da mayor relevancia a raíz de casos como Enron y otros que desarrollaron grandes escándalos a nivel internacional. De esta manera el término gobierno corporativo comienza a considerarse necesario y con fundamento de aplicar en grandes corporaciones que requieren cuidar de sus intereses y rentabilidad.

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el gobierno corporativo es la forma en que se administran y se controlan las sociedades, reflejando las relaciones de poder entre los accionistas, los integrantes del consejo de administración y los principales funcionarios de la administración (Guajardo y Andrade, 2008).

(Sperber, 2008) define al gobierno corporativo como:

> El con junto de elementos que rodean e interactúan en la política de la sociedad mercantil, y su pleno funcionamiento con el fin de obtener las mayores utilidades corporativas a corto y largo plazo (beneficios presentes y futuros), donde intervienen, chocan y afectan su actividad de particular manera los socios (propietarios) y los administra dores u órgano de administración (gestores), donde a su vez participan los acreedores, los trabajadores, los auditores externos, los reguladores de bolsa, los tribunales de justicia, el Estado, los clientes y el mismo mercado (Sperber, David A., 2008, p.74)

Es claro mencionar que los conceptos y teorías que se han dado con el tiempo en relación a gobierno corporativo, están en su mayoría orientadas a las empresas que cotizan en el mercado de valores, precisamente porque son grandes corporaciones que cuentan con capital y una estructura necesaria para asumir tal tipo de inversiones que les permitan incrementar su rentabilidad además de su normal giro del negocio independientemente de la industria en la que operen, considerando también su aversión al riesgo y cuidado de los intereses de todos los involucrados.

Por otro lado (Shuster, 2004) en su publicación del diario La Nación indica que el gobierno corporativo se refiere a un conjunto de principios que regulan el comportamiento transparente de las empresas. Antiguamente, era un concepto puramente angloamericano, sin embargo, con el pasar del tiempo y bajo la presión de gobiernos y grandes empresas se hizo necesario considerarse un tema de orden mundial tanto para países desarrollados como países emergentes que necesiten conocer sobre principios y normas de un gobierno corporativo.

(Proietti, 2008) menciona que un buen modelo de gobierno corporativo es la clave para contrarrestar el fraude financiero en las organizaciones y que, esto permitirá que la organización tenga un sano funcionamiento que permita entrelazar los objetivos del

ente, los medios para lograrlos y la supervisión de su desempeño.

Análisis y Discusión

El gobierno corporativo en un entorno actual complejo

El entorno al que se enfrentan las organizaciones es complejo (condiciones políticas, sociales, económicas y ambientales), en donde las decisiones a nivel estratégico y competitivo deben ser consideradas por los administradores buscando rescatar los intereses de accionistas y principales. En otras palabras, la organización también debe ser vista como un sistema adaptativo a las externalidades de un sector.

Los desafíos del entorno en que se encuentra la organización en la actualidad son constantemente cambiantes, desde globalización, desregularización, privatización, volatilidad, convergencia tecnológica, fronteras industriales difusas, normas y estándares, desintermediación, ecología, entre otros factores, así como también desafíos a nivel micro, tales como gustos y preferencias de consumidores, hábitos de compra, canales de distribución, presión competitiva, tamaño del mercado, entre otros que hacen que la dinámica empresarial se torne incierta en el ámbito de las decisiones a nivel corporativo.

(Stacey, 1995) menciona que las empresas deben buscar comportamientos creativos, innovadores, los sistemas deben operar lejos del equilibrio, donde son impulsados por retroalimentación negativa y positiva a estados paradójicos de estabilidad e inestabilidad, previsibilidad e imprevisibilidad (Stacey, 1995, p.477).

Esta evolución del entorno y de las organizaciones se genera también a través de los cambios en relación al nivel estratégico que adopta la misma, siendo que está controlada por el gobierno a nivel de directorio ante las determinadas situaciones, resultados que tuvieren y decisiones que se deben tomar en función de satisfacer los requerimientos del directorio, CEO y stakeholders en general.

Analizar este enfoque se vuelve imprescindible debido a que ninguna organización se puede dar el lujo de desperdiciar recursos, gastar más de lo necesario y optimizar cualquier costo administrativo que se tuviere, situación que es difícil en un entorno complejo considerando que en algunas ocasiones el control que ejerza el gobierno corporativo puede caer en costos burocráticos debido a procesos y rutinas de control y seguimiento.

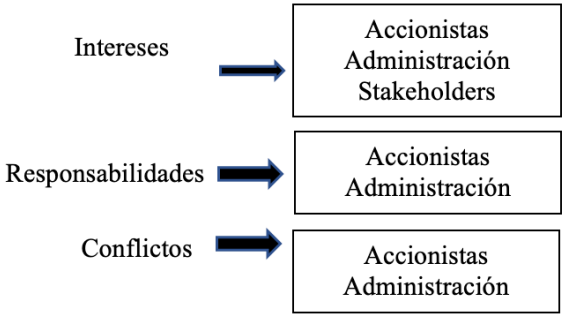
Management y el buen gobierno corporativo

Gobierno corporativo es un tema que ha ido ganando gran relevancia en el campo de la administración, principalmente en empresas cuyo sistema de gobierno no pudo evitar la corrupción y gestionar de manera correcta los grandes riesgos a los que comúnmente se enfrentan las empresas.

A través del management se delega responsabilidad a los administradores, y es considerado como una línea finita que se debe saber manejar y conservar para no afectar el rumbo de la organización. Es por esta razón que existen lineamientos generales del gobierno corporativo entre los que podemos encontrar los siguientes:

Figura 1

Integrantes del gobierno corporativo y entorno



Elaboración propia.

Todas las actividades que se realizan en una organización responden en primera instancia a los intereses de accionistas y administración en función de la planificación que se establezca y sus directices para ejecutarla, sin olvidar a los stakeholders que estarán pendiente motivados por su intereses particulares. En cambio, cuando se refiere de responsabilidades y conflictos que se deban establecer y resolver en una organiación, estos son atendidos solamente por los

accionistas y la administración, siendo así que la mayor parte la tiene la administración, cuya actividad debe ser resuelta bajo un buen gobierno corporativo.

Guajardo y Andrade (2008) mencionan los beneficios de mantener un buen gobierno corporativo como por ejemplo una administración honesta, protección de derechos de los accionistas, definición de responsabilidad del consejo y administración, fluidez en la información, regulación de relaciones con los grupos de interés.

El gobierno corporativo comprende una serie de relaciones entre todos los interesados del porvenir de una empresa, sin embargo, depende también de la estructura mediante la cual se nominen los objetivos y se determina los medios para conseguirlos, así como supervisar su desempeño y orientación.

Antes de profundizar en esta premisa, veamos la figura que se presenta a continuación y que muestra los integrantes del gobierno corporativo y la relación que existe entre ellos:

Figura 2

Integrantes del gobierno corporativo y entorno

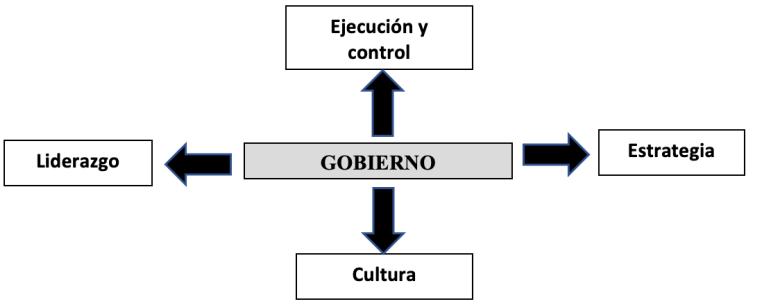


Elaboración propia.

Siguiendo la dinámica que representa la figura se puede interpretar que, desde un punto de vista global, se encuentran los accionistas, el directorio y la administración, también conocida como management o gerencia, cuyo rol es el que se profundiza en la temática que aborda este trabajo. Por otro lado, existen también los órganos de control como por ejemplo el Estado y diferentes entidades gubernamentales, así como los demás interesados en donde también encontramos a los stakeholders. Todo esto configura el espíritu referente al gobierno corporativo. Cabe destacar entonces la pregunta, ¿Cómo se puede llevar a cabo una efectiva administración enmarcada en una planificación estratégica integral que responda tanto a satisfacción de los consumidores como a los intereses de los principales involucrados en el marco del gobierno corporativo? ¿Cómo se puede salvar esta brecha de una forma razonable?

Figura 3

Gobierno corporativo y entorno



Elaboración propia.

Mientras que el management indica la importancia de la gestión administrativa en función de las condiciones del mercado, exigencias de los consumidores, competencia directa e indirecta, entre otros factores; también se encuentra el poder satisfacer y cumplir las exigencias del directorio, accionistas y demás interesados, lo cual se vuelve una tarea administrativa compleja en el marco empresarial.

El rol que desempeña el management es fundamental, la administración del negocio opera desde que abre hasta que cierra la empresa diariamente, por esta razón muchos gerentes forman parte del directorio destacándose también como ejecutivos de la compañía y siendo parte de la arquitectura de la organización donde aparece la estrategia.

Cuando se refiere a estrategia es pertinente enfatizar que se refiere a la respuesta en función de los principios corporativos y posicionamiento de la empresa en un determinado sector de la industria. Por tanto, es donde recae la responsabilidad principal en base a la planificación estratégica propuesta identificando y diagnosticando necesidades, objetivos, estrategias y plan de acción.

Antes que nada, las organizaciones no deben olvidar los principios de gobierno corporativo ya que esto supone una garantía en el uso eficiente de los recursos y una correcta administración de los mismos, precisamente con la finalidad de prevalecer los intereses de los principales, alcanzar metas y generar inversión. Sin embargo, esta situación solo podrá ser llevada a cabo mediante una buena práctica de gobierno corporativo que defina el panorama interno y externo al que enfrenta la empresa.

De la misma manera, es importante destacar que las personas valoran el comportamiento de las empresas, es decir en la actualidad no solo es necesario ofrecer un servicio o producto de calidad sino también demostrar conducta apropiada durante todo el proceso de la cadena de valor para crear una relación ganar – ganar entre las partes involucradas.

Todo este sistema se genera a través de la confianza, fortaleciendo cada vez más el prestigio y calidad corporativa que busquen elevar y mantener en buen nivel la credibilidad de la empresa ante todos los grupos de interés. Esto se logrará a través de la sensibilidad que se maneje desde la administración implementando principios y valores en el entorno organizacional.

En términos generales, el buen gobierno corporativo puede entenderse como la práctica de una filosofía corporativa, amparada en procesos apropiados, que permiten a los interesados de una organización, medir y evaluar los propósitos, los riesgos y las oportunidades que se presentan a una compañía (Ganga y Vera, 2008).

Por un lado, el rol de los miembros de la junta se torna tan importante para las organizaciones y para los inversionistas, siempre con finalidad de satisfacer los requerimientos de los stakeholders; por otro lado, no se debe restar importancia a que dichos miembros de la junta también deben proporcionar liderazgo y dirección estratégica que transparente un gobierno corporativo efectivo.

Depende de las dimensiones que tengan las organizaciones, sin embargo, el compromiso de todos es realmente importante, se requiere de proactividad por parte de los directores, liderazgo del CEO y ejecución por parte del administrador; formando un equipo que se encuentre comprometido en buscar el éxito del negocio a través de la ejecución de procesos con estándares de ética y responsabilidad.

Debe entenderse también que el CEO ocupa una posición destacada en el gobierno corporativo y el buen funcionamiento de la organización que administra, de la acertada dirección a través de liderazgo, el cual es compartido a su vez con el consejo de administración y equipo directivo que lo acompañan en la labor, por tanto, se convierte en un gran equipo de trabajo en el cual la medida del éxito tributa a todos los que lo conforman.

En este sentido, la estructura de gobierno corporativo que maneja la organización es fundamental en la toma de decisiones, de ésta dependerá formar las bases de un equipo altamente calificado que identifique de manera oportuna situaciones que lleven a generar efectividad y eficiencia cumpliendo a su vez los objetivos organizacionales a través de responsabilidades y obligaciones de cada uno de los que forman parte de dicha estructura.

Dentro de la estructura que maneja la organización se deben establecer políticas y procedimientos que permitan tener un control sobre las estrategias que se implementen en el negocio, considerando la complejidad del entorno del cual se comentó en párrafos anteriores, la naturaleza de la operación y el volumen de las operaciones que se realizan tales como aprobación y control de operaciones, manual de políticas y procedimientos, manuales de conflictos de interés, rol y

función del gerente general, auditores, así como perfiles de los demás cargos, remuneración y evaluación de desempeño de los involucrados en el consejo de administración, buenas prácticas con clientes y proveedores, sanciones y procedimientos administrativos en general.

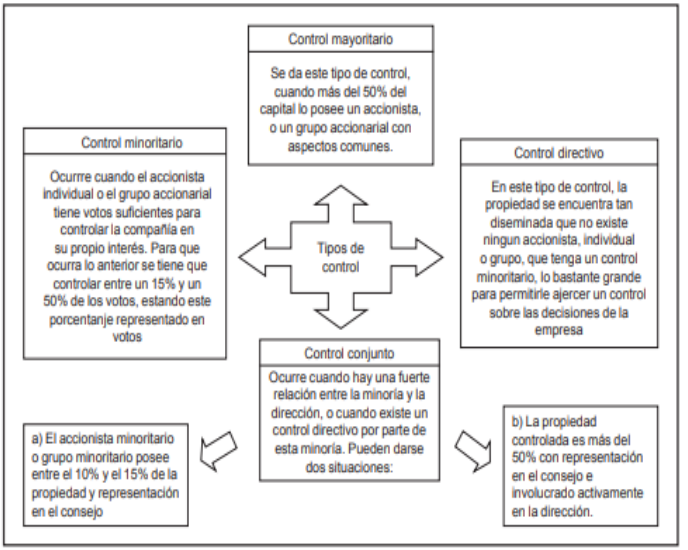
El tiempo es un elemento clave que también se rescata cuando de tomar decisiones se trata, ya que debe enlazarse con las perspectivas de los inversionistas, reguladores y la administración, siendo conscientes de que debe cumplirse mediante la planificación que se haya sostenido para cada actividad y proceso que maneje la empresa, considerándose éste como fundamental dentro del proceso de control administrativo al que responde la administración. Por consiguiente, se resalta lo importante de la infraestructura, efectividad y compromiso de la junta y administradores como elementos importantes del gobierno corporativo. Lo relacionado a documentación, políticas, procesos, código de ética, estatutos, agendas y guías en general forman parte de la estructura de gobierno corporativo que se debe aplicar de manera eficaz a través de los administradores y directivos.

Cuando se trata de efectividad es importante no desconocer el compromiso que debe manejar la junta directiva, compromiso generado en base a los principios corporativos y experiencia de situaciones pasadas que sin duda dejaron una gran lección a nivel de toma de decisiones y aversión al riesgo.

El compromiso de la junta se debe también evaluar a través de procesos racionales que mejoren su efectividad, puede relacionarse con la gestión de la administración y su relación con el CEO y los stakeholders, haciendo que esta interacción demuestre una relación efectiva denotando y cumpliendo responsabilidades y generando valor al desempeño general. Este compromiso también se vuelve efectivo cuando se denota la relación que debe existir entre los órganos corporativos es decir el consejo de administración, los directos y los accionistas de la organización.

Figura 4

Tipo de control de corporativo



Fuente: Fogelberg (1980) y Fox y Hamilton (1994) citado por (Ganga y Vera, 2008)

Es común que en la mayoría de las organizaciones la gestión de la compañía lo constituye el consejo de administración y es precisamente donde debe cumplirse mecanismos de control tal como se muestra en la figura 4, especificando tipos de control interno y externo en relación al control mayoritario, minoritario, directivo y conjunto; todo esto en función de accionistas, directivos, consejos de administración y todos los interesados.

Sin duda, dentro del proceso de control administrativo se encuentran los procesos de control que debe ejercerse sobre la administración y su desempeño, en este sentido se da relevante importancia al control que se debe ejercer en los procesos de toma de decisiones que se lleven a cabo en la organización en función del cumplimiento de los objetivos organizacionales de determinada empresa.

En la mayoría de las empresas, el principal órgano de gobierno o de

gestión de la compañía lo constituye el consejo de administración (CA). En esta calidad, los CA deben constituirse en organismos de control y en factores de equilibrio entre los diferentes colectivos que habitualmente son parte de la empresa. Como característica distintiva, está el hecho de que los CA delegan en los directivos la administración de la empresa, pero retienen los derechos de selección y remuneración de los directivos y la dirección estratégica de la empresa (Fama y Jensen, 1983).

Los consejos de administración son órganos que deben cumplir y hacer cumplir de manera disciplinaria las normas de la empresa, delegados a su vez por los altos directivos y accionistas, así como supervisar las acciones que se lleven para ejecutar una correcta administración que influya en la creación de valor de la empresa, es decir, no hay cabida para un trabajo empírico e improvisado sino mediante un análisis adecuado de las variables que influyen en el normal funcionamiento de la empresa a través de los mecanismos y órganos de control para enrumbar al éxito de la organización.

Por otro lado, (Ganga y Vera, 2008) también destacan que es crucial para el futuro de una organización que los miembros que serán parte de los CA sean elegidos con la máxima rigurosidad, a fin de asegurar un apropiado funcionamiento. Así también Shultz (2004), citado por (Ganga y Vera, 2008) detalla que:

> A pesar de esta axiomática realidad, señala que existen diez errores habituales que se cometen en el funcionamiento de los CA: no realizar la selección de forma estratégica, demasiados miembros de la propia empresa (carencia de consejeros independientes), excesivos asesores pagados, muchos amigos y compañeros, elevado número de familiares, equivocación con las recompensas que se hacen con el dinero de la empresa, carencia de diversidad, bloqueo de la información, miembros de los consejos demasiado pasivos y liderazgo deficiente (Ganga y Vera, 2008, p.111).

Rol y buenas prácticas de los administradores

La adopción de mejores prácticas de control y transparencia en la información; así como el manejo de la comunicación entre las partes involucradas, permite el sano desarrollo de las organizaciones en general (Hilb, 2007).

El rol de los administradores es fundamental en el desempeño de

la organización, más aún cuando se trata de proteger los intereses de distintos grupos de interés, por tanto, se puede rescatar los siguientes principios a cumplir por parte de los administradores:

- Tener claro el rol de los responsables, es decir su consejo de administración y responsabilidades a cumplir.
- Generar independencia, que remite a imparcialidad y objetividad entre los principales ejecutivos de la organización como los auditores quienes verificarán la información financiera.
- Manejar transparencia, orientando a documentar informes amplios, oportunos y con información exacta que evidencia la situación financiera de la organización, amparados en que esta información será usada por los directivos y accionistas para la toma de decisiones.
- Componer igualdad de derechos de los accionistas en relación con los intereses de la sociedad.

Paralelamente a estos principios, también se debe considerar que los administradores deben tomar decisiones en función de la visión estratégica de la organización, así como garantizar a los accionistas y a la sociedad el acceso a la información, estableciendo mecanismos de control interno y verificando que la sociedad cumpla con las disposiciones legales a aplicar, sin dejar de mencionar que deben evaluar constantemente el desempeño del todos los funcionarios de mediano y alto nivel.

Consecuentemente, se torna importante manejar buenas prácticas de management en función de los objetivos a nivel de gobierno corporativo que se dispongan en la organización, así como buscar una competitividad responsable, acorde a los recursos financieros, condiciones y plazos adecuados con proveedores, clientes y empleados, no dejando a un lado la transparencia y ética que debe existir para conseguir dichos objetivos. A continuación, se mencionarán algunas buenas prácticas:

- Definir el organigrama, así como los roles y manuales de funciones, inclusive a los miembros de la alta dirección.
- Precisar manuales de procesos que contengan la estructura que existe para la toma de decisiones.
- Tener claro y conocidos por todos, los principios corporativos de la organización. Con estos nos referimos a la misión, visión y valores corporativos, en función de que cada decisión a nivel corporativo y estratégica que se tome sea alineada a sus objetivos

empresariales.

- Necesidad de crear comités (internos y externos) para monitorear y supervisar las metas que se propone la organización en sus distintos niveles para asegurar las buenas prácticas de gobierno. Es importante buscar un equilibrio entre la necesidad y la aplicación para no caer en burocracia que lentifique procesos. No olvidar la importancia el comité de ética.
- Realizar diagnósticos y evaluaciones de desempeño del personal, con el fin de ubicar especialistas en determinados procesos y asegurar buenas prácticas de gestión.
- Monitorear mediante indicadores de gestión tanto para temas sociales, económicos, financieros y ambientales, que aseguren las buenas prácticas y todo lo que implica directamente en su rentabilidad y satisfacción a los clientes.

Códigos de buenas prácticas de gobierno corporativo

Debido a situaciones que se han mencionado en párrafos anteriores y la experiencia de algunas empresas, en algunos países desde hace varios años se ha creado código de buenas prácticas de gobierno corporativo que permitan a las organizaciones tener un conjunto de reglas que se deben cumplir y que buscan proteger los derechos de los inversores además de cualquier aspecto relacionado al gobierno corporativo.

Claro está, que estos códigos que se han creado se encuentran realizados en función de las empresas que participan en el mercado de valores. En la tabla que se presenta a continuación se muestra un ejemplo de los códigos que se han creado en países de Europa, Asia y Latinoamérica.

Tabla 1

Códigos de gobierno corporativo en Europa, Asía y Latinoamérica

País	**Institución/Comité**	**Integrantes/Objetivos del código**
Alemania	European Corporate Governance Institute (ECGI)	Compañías cotizadas en la bolsa, que buscan sistemas de gobierno empresarial que sean transparentes y comprensibles.
Australia	ASX Corporate Governance Council	Sociedades cotizadas, que desean lograr un marco soportable y de apoyo entre inversores, mercados y la comunidad en general.
China	China´s corporate governance development	Sociedades cotizadas que buscan promover el establecimiento y mejora de un moderno sistema empresarial.
Japón	Tokyo Stock Exchange	Mejorar la rentabilidad de las organizaciones, haciendo énfasis en los grupos de interés.
México	Consejo Coordinador Empresarial	Sociedades de carácter mercantil, civil o asistencial, busca garantizar el libre ejercicio de los derechos de sus miembros.

Brasil	Instituto Brasileiro de Governanca Corporativa (IBGA)	Empresarios que buscan mejorar el desempeño de todas las empresas facilitando el acceso al capital en cualquier forma.
Argentina	Instituto Argentino para el Gobierno de las Organizaciones (IAGO)	Sociedades públicas y cerradas, que buscan incrementar el valor administrativo y de gestión de las empresas.
Colombia	Superintendencia de Sociedades, Cámara de Comercio de Bogotá y Confecámaras.	Sociedades cerradas y familiares. El desarrollo del buen gobierno corporativo, es un imperativo para fortalecer la competitividad del país.
Perú	Comité de Principios de Buen Gobierno para las Sociedades Peruanas	Generar una cultura corporativa, promover el desarrollo y generar valor en la economía de todas las sociedades.
Ecuador	Comité Ejecutivo Nacional de Buen Gobierno Corporativo (CEN)	Sector privado que está encaminado al crecimiento económico y al mejoramiento del bienestar. Busca el incremento de inversiones, eficiencia de mercado de capitales y desempeño de las organizaciones.

Sperber (2008) y Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2004)

En los grandes países donde existen también grandes empresas, la estructura se maneja de tal forma en que los accionistas no tienen el control individual de las operaciones, el directorio ejerce supervisión y control. En el directorio existen comités como por ejemplo el comité de auditoría quien es el encargado de evaluar los estados financieros, el comité de nominación en donde se encuentran directores que se encargan de nominar al CEO y también de compensaciones tipo sueldos y salarios. El management es el encargado de ejercer la parte operativa y lo concerniente a toma de decisiones, así como la estrategia a aplicar, misma que debe ser aprobada por el directorio. En países pequeños o de menor desarrollo económico en cambio, no existe tanta figura jerárquica, por tanto, podrían existir menos costos de regulación, menos control y mayor agilidad en la toma de decisiones. Sin embargo, en el Ecuador a partir del año 2021 la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; creó una normativa que permite mantener buenas prácticas de gobierno corporativo, precisando que "la adopción de prácticas corporativas es un elemento esencial para diseminar una cultura de ética entre las compañías" (Superintendencia de compañías, 2021).

Conclusiones

El trabajo realizado permitió abarcar los cimientos conceptuales en relación al gobierno corporativo, así como definir la estructura que en la actualidad se debe manejar considerando que esta estructura se denota mucho más en grandes corporaciones y países de mayor grado de desarrollo económico en donde las empresas continuamente llevan sus operaciones al mercado de valores, siendo necesario delimitar funciones y responsabilidades de todos los miembros y parte interesadas.

Se da real importancia al término gobierno corporativo, al consejo de administración, accionistas y otras partes interesadas, enmarcando el rol que cumple el management en cada uno de estos procesos, ejerciendo una correcta administración bajo los principios de un buen gobierno corporativo y cumpliendo los objetivos empresariales a raíz de la planificación estratégica que desee llevar la empresa.

Finalmente, se establece la necesidad de promover el uso eficiente de los recursos, así como la necesidad de manejar información transparente y al instante que acentúen la capacidad

de dar una respuesta eficiente al cliente, incentivos que ofrece la empresa, normas de gestión de calidad que alcancen metas y atraigan inversiones de manera constante.

Referencias Bibliográficas

Ganga, F., y Vera, J. (2008). El gobierno corporativo: consideraciones y cimientos teóricos. *Cuadernos de Administración*, 93-126.

Guajardo, G., y Andrade, N. (2008). *Contabilidad financiera.* Mexico DF: McGraw Hill Interamericana.

Hilb, M. (2007). Gobierno corporativo. (G. e. Edicon, Ed.)

Jensen, M. &. (1976). Theory of the firm: management behaviour, agency costs and ownership structure. . *Journal of Finantial Economics*, 305-360.

Konja, J. V., y Flores, A. E. (2014). El gobierno corporativo: un enfoque moderno. *Quipukamayoc, 15(29)*, 7 - 22.

Portalanza, A. (9 de Mayo de 2013). Gobierno corporativo una aproximación teórica. *Saber, Ciencia y Libertad, 8*(1), 117-124.

Proietti. (2008).

Shuster, A. (28 de Noviembre de 2004). La mejora de las prácticas corporativas. *La Nación*.

Sperber, D. (2008). *El Gobierno Corporativo ¿en el Ecuador? en :Universidad San Francisco de Quito.* Quito.

Sperber, David A. (2008). *El Gobierno Corporativo ¿En Ecuador?* Quito: Universidad San Francisco de Quito.

Stacey, R. D. (1995). The Science of Complexity: An Alternative Perspective for Strategic Change Processes. *Strategic Management Journal, Vol. 16, No. 6*, 477-495.

Oporto Pinares, S. (2021). El Buen Gobierno Corporativo y la creación de valor en la empresa. *Repositorio Académico UPC*.

Pérez Sisa, F. G. (2021). Influencia del gobierno corporativo en las empresas del Ecuador, y su aporte a la competitividad internacional. *Revista Eruditus*, 25-43.

Superintendencia de compañías, V. y. (2021). Normas Ecuatorianas para el Buen Gobierno Corporativo. *BID Invest*.

19. Las reservas internacionales netas y su aporte con el desarrollo económico peruano

Net international reserves and their contribution to Peruvian economic development

Wuily Franz Trujillo Figueroa
Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú
https://orcid.org/0000-0002-7610-6130

wilfranztrujillo@gmail.com

Edmer Mendoza Briceño
Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú
https://orcid.org/0000-0002-7452-737X

mbedmer@hotmail.com

Resumen

La investigación tuvo como principal objetivo describir la evolución de las reservas internacionales netas (RIN) en 20 años seguidos de variabilidad macroeconómica de la economía peruana como parte de la política monetaria trazada por el banco central de reserva del Perú (BCRP). El estudio se llevó a cabo bajo el enfoque cuantitativo, asimismo, se utilizó el método descriptivo para explicar la variación de las RIN, también se empleó el análisis documental con estadística y datos extraídos de las memorias del BCRP desde el año 2001 hasta el año 2020, en el desarrollo de la data estadística nos apoyamos en el software SPSS 26 donde describimos que en el año 2001 las reservas internacionales totalizaban una cifra de 8613 millones de dólares y evolucionaron en el tiempo hasta el año 2020 con una cifra de 74706 millones de dólares.
Palabras clave: reservas internacionales netas; política monetaria; contexto macroeconómico.

Abstract

The main objective of the research was to describe the evolution of net international reserves (RIN) in 20 consecutive years of macroeconomic variability of the Peruvian economy as part of the monetary policy drawn up

by the central reserve bank of Peru (BCRP). The study was carried out under the quantitative approach, the descriptive method was also used to explain the variation of the RIN, the documentary analysis with statistics and data extracted from the BCRP reports from 2001 to 2020 was also used, in the development of statistical data, we rely on the SPSS 26 software where we describe that in 2001 international reserves totaled a figure of 8613 million dollars and evolved over time until 2020 with a figure of 74 706 million dollars.
Keywords: net international reserves; monetary politics; macroeconomic context.

Introducción

En la investigación se describe la evolución de las reservas internacionales netas (RIN) entre los años 2001–2020 en análisis descriptivo y cómo influenció en el rumbo macroeconómico peruano y su importancia en el desarrollo económico en 20 años de variabilidad constante.

Las RIN son de gran importancia en el trazo de estrategia de política monetaria ya que las reservas nos sirven para garantizar el funcionamiento óptimo de la economía ante los disturbios que puedan ocurrir con el tipo de cambio, los niveles de endeudamiento, etc., como también el manejo de eventos que pongan en peligro la estabilidad monetaria interna respecto a los diversos indicadores económicos.

En el Perú las RIN están manejadas por el banco central de reserva del Perú como organismo autónomo cuya principal función es mantener el equilibrio monetario preservando la estabilidad de moneda, el tipo de cambio, la inflación, entre otras funciones (BCRP, 2021).

Marco teórico

En el analisis hemos encontrado diversos estudios similares en tal sentido en el contexto internacional, la investigacion realizada por los autores Maldonado, Guillen, y Ribeiro, (2021) proponen que para el calculo de reservas internacionales optimas se debiera calcular un punto de equilibrio o umbral de variacion de endeudamiento para que los acreedores internacionales observen un riesgo minimo al invertir y asegurar el retorno de su capital y con un efecto en la economia de asegurar dinero circulante y cubrir con todos los compromisos de deuda, este modelo fue propuesto observando economias en desarrollo incluyendo a cinco paises de la region.

Asimismo, Islam (2021) indica que cuando hay emergencias de liquidez de divisas y episodios de interrupción en los flujos de capitales, la necesidad de tener reservas para enfrentar esas variaciones de mercado son vitales para un país, también, las resevas sirven para enfrentar cualquier disturbio financiero en una economia, la política monetaria debe ir trazada para contener cualquier turbulencia del mercado.

Además Aizenman, y Jinjarak (2020) sostienen que la eficiente gestión de las reservas internacionales genera innumerables utilidades en países con deuda externa en moneda sólida ya que causa beneficios en los tipos de cambio y los niveles de confianza en los agentes crediticios, el guardar reservas para afontar tiempos de crisis sirven como amortiguadores ante una perturbación en la economía en general.

También Bdaiwi y Rahm (2021) destacaron que las autoridades de bancos centrales con sus estrategias monetarias en reservas son fundamentales para lograr estabilidad y evitar crisis en el contexto global, asimismo, las reservas se convierten en una fuerte protección contra algun shock interno o externo que pueda impactar en la economía, tambien se resalta la diversificación de cartera en la tenecia de reservas y estas pueden estar constituidas en diversos depósitos de valor como bonos, divisas, oro entre otras.

En esa línea Mahrani y Hidayat (2021) indican que el comercio internacional es fundamental para la entrada de dinero a una economía por el lado de las exportaciones y destacan que la deuda externa afecta en grado negativo al libre crecimiento económico, ya que al cubrir saldo de deuda resta el nivel de reservas, a su vez cumplir con las deudas contraídas impacta positivamente en los niveles de riesgo país.

En el contexto nacional, Navarro (2009) comenta que la relación inversa del tipo de cambio real con las reservas internacionales se debe a que cuando el tipo de cambio se incrementa en su nivel de precio las reservas internacionales disminuyen ya que el banco central saldrá a intervenir el mercado colocando dólares para influir en la oferta de estos, afectando el nivel de precio de la divisa provocando un exceso de oferta que va a impactar en el nivel de precio del dólar y en consecuencia con la disminución de reservas en dólares.

En ese sentido Trujillo y Mendoza (2021) indican que las reservas internacionales sirven para hacer frente a cualquier disturbio económico y tener un respaldo en moneda para

cumplir con los compromisos de deuda o cualquier tipo de pánico ante algún evento que provoque riesgo en caso de algún fenómeno externo como lo generado por la pandemia mundial originada por la COVID-19.

Asimismo, Duran (2016) comenta que las intervenciones al tipo de cambio se dan con menos frecuencia como instrumento de política monetaria derivando de esta operación la subida o bajada de los saldos de reservas internacionales, en el caso peruano se observa la intervencion reiteradamente en los últimos años y esto lo vemos en la variabilidad del saldo de RIN.

También las RIN con una proporcionada disponibilidad de divisas ayuda a reducir el riesgo país y a restablecer los calificativos con los acreedores de crédito como consecuencia a obtener financiamiento por parte de empresas peruanas en el exterior, además, contribuye con la confianza de inversión del exterior, reduce las barreras de los capitales movibles y la inestabilidad en los mercados de cambio, financieros y de metales en el mundo. Se divide en: tenecias de plata y oro, billetes y monedas de aceptación mundial, depósitos no mayores a 90 días en bancos a la vista en divisas, valores o títulos de clase primera emitidas por entidades extranjeras, derechos especiales de giro, aportes de oro o divisas en organismos monetarios internacionales (BCRP 2020).

De igual forma en la investigacion nos apoyamos en la teoría cuantitativa del dinero formulada por Irving Fisher en la obra "the purchasing power of money" quien nos explica la circulación del dinero, la cantidad de dinero, el comercio exterior, la subida de los precios, el problema de la oferta monetaria, entre otras (Fisher, 2006). Finalmente, definimos a las reservas internacionales netas como la solvencia que cuenta un determinado país para afontar diversos escenarios macroeconomicos adversos (MEF, 2011).

Metodología

El análisis se efectuó en la línea cuantitativa donde se recolectó datos de las memorias de la economía peruana y se hizo el análisis numérico con el apoyo de estadística para lograr describir lo sucedido con las reservas internacionales en 20 años de variabilidad economica (Hernandez, Fernandez, y Baptista, 2014). También se usó el análisis descriptivo para reseñar la tendencia de la variable económica y sus dimensiones en relación con la evolución en el pasado y presente y su conexión con el desarrollo económico futuro (Hernandez, y Mendoza, 2018).

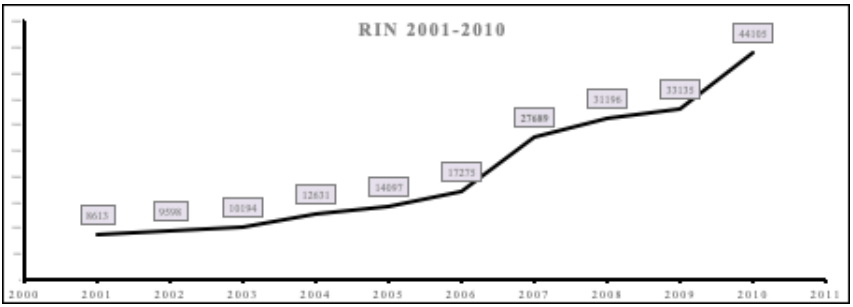
Asimismo en la investigación se usó la técnica de análisis documental con información acumulada de las memorias del banco central para lograr examinar lo sucedido en el tiempo con la economía peruana y lograr comprender la evolución de la variable económica reservas internacionales (Ñaupas, Mejia, Novoa, y A, 2011).

Resultados

En la descripción de evolución de las RIN se ha divido en dos décadas para una mejor comprensión de la variable económica, la primera década desde el año 2001 al 2010 y desde el año 2011 al 2020, asimismo, observamos como las reservas evolucionaron de una manera creciente y positiva la cual impactó en las variables tipo de cambio, tasa de referencia y niveles de inflación en consecuencia con el desarrollo económico peruano en 20 años de variabilidad económica.

Figura 1

Evolución de las reservas internacionales netas 2001-2010

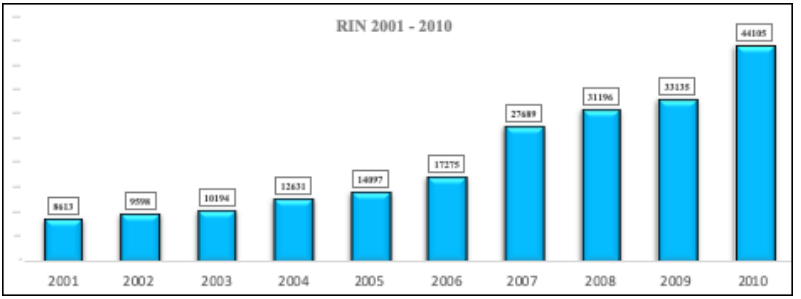


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 1 se observa la tendencia de como las RIN se incrementan de forma ascendente y constante empezando en el año 2001 con 8613 millones de dólares y terminado en el año 2010 con 44105 millones de dólares.

Figura 2

Evolución de las reservas internacionales netas 2001-2010



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 2 se observa en la gráfica de barras como las RIN evolucionaron de forma ascendente y constante en 10 años de variabilidad economica y con un crecimiento ininterrumpido.

En en ese contexto en el año 2001 las RIN se situaron en 8613 millones de dólares, asimismo, las principales variables macroeconómicas relacionadas se desplazaron como el tipo de cambio que vario entre 3.53 soles, la tasa de referencia se ubico en 5.75%, el nivel de inflación en 2.3 %.

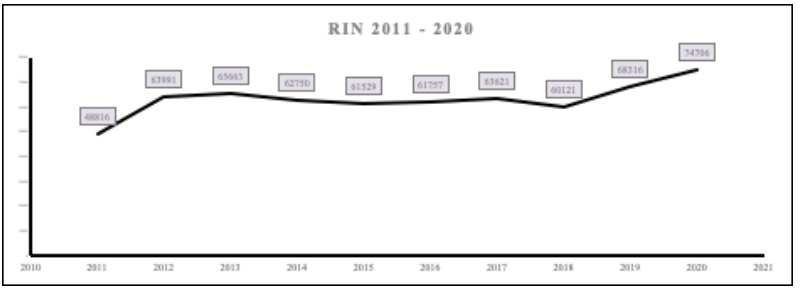
En el año 2002 las RIN se situaron en 9598 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en 3.57 soles, la tasa de referencia se ubicó en 5,3%, el nivel de inflación en 1.5%. En el año 2003 las RIN se ubicaron en 10194 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en 3.52 soles, la tasa de referencia en 3.75 %, el nivel de inflación en 2.48%. En el año 2004 las RIN se ubicaron en 12631 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en 3.38 soles, la tasa de referencia en 3 %, el nivel de inflación en 3.66%. En el año 2005 las RIN se ubicaron en 14907 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en 3.35 soles, la tasa de referencia en 3.25 %, el nivel de inflación en 1.49%.

En el año 2006 las RIN se ubicaron en 17275 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en 3.32 soles, la tasa de referencia en 3.5%, el nivel de inflación en 1.1%. En el año 2007 las RIN se ubicaron

en 27689 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en 3.14 soles, la tasa de referencia en 5 %, el nivel de inflación en 3.9%. En el año 2008 las RIN se ubicaron en 31196 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en 2.99 soles, la tasa de referencia en 5.5 %, el nivel de inflación en 7.32%. En el año 2009 las RIN se ubicaron en 33135 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en 2.88 soles, la tasa de referencia en 6.5 %, el nivel de inflación en 0.25%. En el año 2010 las RIN se ubicaron en 44105 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en 2.88 soles, la tasa de referencia en 3 %, el nivel de inflación en 2.08%.

Figura 3

Evolución de las reservas internacionales netas 2011-2020

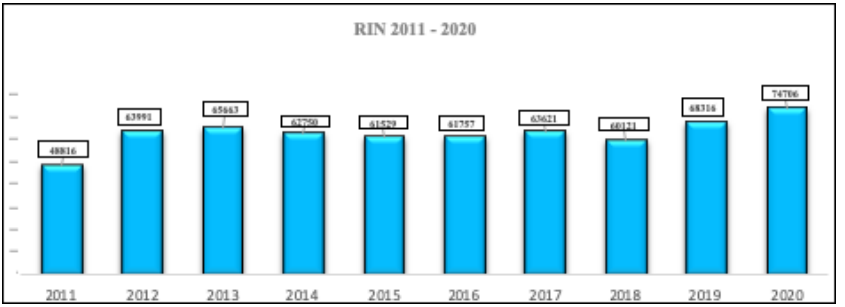


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 3 se observa la tendencia de cómo las RIN se incrementan de forma ascendente y constante empezando en el año 2011 con 48816 millones de dólares y terminado en el año 2020 con 74706 millones de dólares.

Figura 4

Evolución de las reservas internacionales netas 2011-2020



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 4 se observa en la gráfica de barras el incremento de las RIN de una forma moderada en 10 años de constante variabilidad económica.

En ese sentido en el año 2011 las RIN se ubicaron en 48816 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en promedio a 2.78 soles, la tasa de referencia en 3.25 %, el nivel de inflación en 4.74%. En el año 2012 las RIN se ubicaron en 63991 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en promedio a 2.65 soles, la tasa de referencia en 4.25 %, el nivel de inflación en 2.65%. En el año 2013 las RIN se ubicaron en 65663 millones de dolares, el tipo de cambio se ubico en promedio a 2.74 soles, la tasa de referencia en 4.25 %, el nivel de inflacion en 2.86%.

En el año 2014 las RIN se ubicaron en 62750 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en promedio a 2.93 soles, la tasa de referencia en 4 %, el nivel de inflación en 3.22%. En el año 2015 las RIN se ubicaron en 61529 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en promedio a 3.23 soles, la tasa de referencia en 3.75 %, el nivel de inflación en 4.40%. En el año 2016 las RIN se ubicaron en 61757 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en promedio a 3.43 soles, la tasa de referencia en 4.25 %, el nivel de inflación en 3.23%. En el año 2017 las RIN se ubicaron en 63621 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en promedio a 3.36 soles, la tasa de referencia en 3.25 %,

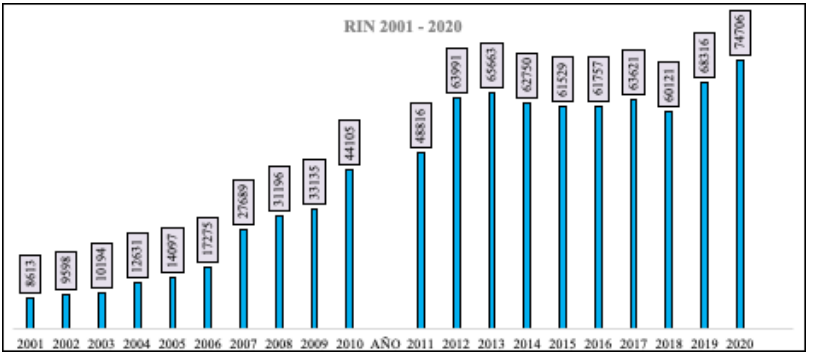
el nivel de inflación en 1.36%. En el año 2018 las RIN se ubicaron en 60121 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en promedio a 3.33 soles, la tasa de referencia en 3 %, el nivel de inflación en 2.48%.

En el año 2019 las RIN se ubicaron en 68316 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en promedio a 3.40 soles, la tasa de referencia en 2.75 %, el nivel de inflación en 1.90%.

En el año 2020 las RIN se ubicaron en 74706 millones de dólares, el tipo de cambio se ubicó en promedio a 3.41 soles, la tasa de referencia en 0.25 %, el nivel de inflación en 1.97%.

Figura 5

Evolución de las reservas internacionales netas 2001-2020



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 5 se observa la gráfica de barras de cómo las RIN se incrementan de forma ascendente y constante desde el año 2001 al 2010 asimismo, con un crecimiento equilibrado en la última década, empezando en el año 2001 con 8613 millones de dólares y terminado en el año 2020 con 74706 millones de dólares.

Conclusiones y recomendaciones

La variabilidad de las RIN en los últimos cinco años se ha mantenido sin ninguna alteración de incremento

significativa o a la baja, se debería aplicar políticas monetarias de expansión.

En los últimos 10 años de análisis se observa como las RIN, el tipo de cambio, la tasa de referencia y la inflación no sufrieron alteraciones bruscas se recomienda continuar con el modelo de política económica para contribuir con la estabilidad macroeconómica peruana.

Destacamos el aporte de las reservas internacionales a la economía peruana como una causante más en la estabilidad económica lograda. Se recomienda a futuras investigaciones realizar análisis comparativos o descriptivos y añadir más variables económicas.

Referencias Bibliográficas

Aizenman, J., & Jinjarak, Y. (2020). Hoarding for stormy days-test of international reserves adjustment providing financial buffer stock services. *Rewiew of international economic, 28*(3), 656-675. https://doi.org/10.1111/roie.12466

BCRP. (2020). *Aspectos generales y politica de inversion.* Lima-Perú.

BCRP. (2021). *Memoria-BCRP.* Lima-Perú.

Bdaiwi, L., & Rahm, S. (2021). Evaluation of foreign reserves under the monetary policy of the central bank in Iraq during 2004-2019: an analytical study. *PalArchs journal of archaeology of egypt/egyptology, 18*(7), 331-345.

Duran, J. (2016). Un analisis de la efectividad de las intervenciones cambiarias en el peru. *Estudios economicos, 31*(45-57).

Fisher, I. (2006). *The purchasing power of money: its determination and relation to credit interest and crises.* USA: Cosimo.

Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodologia de la investigacion.* DF, Mexico: Mc Graw-Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigacion.* DF, Mexico: Mc Graw-Hill.

Islam, S. (2021). Macroeconomic determinants of the demand for international reserves in Bangladesh. *SN business & economics, 1*(2), 1-29. https://doi.org/10.1007/s43546-020-00024-7

Mahrani, D., & Hidayat, M. (2021). Does foreign debt havean impact on indonesias foreign exchange reserves? *Ekuilibrium jurnal Ilmiah bidang Ilmu ekonomi, 16*(1), 85-93. http://dx.doi.org/10.24269/ekuilibrium.v16i1.3365

Maldonado, W., Guillen, J., & Ribeiro,

J. (2021). An international reserves variation thresshold to increase loan funding. *International economics and economic policy*, 247-265. https://doi.org/10.1007/s10368-021-00491-9

MEF. (2011). Noticias ministerio de economía y finanzas.

Navarro, O. (2009). Evidencia empirica de la influencia de los terminos de intercambio y las reservas internacionales netas en el tipo de cambio en el peru. periodo 1950-2006. *Anales cientificos UNALM, 70*(3), 152-163.

Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., y A, V. (2011). *Metodologia de la investigacion cientifica y asesoramiento de tesis.* Lima, Perú: Centro de produccion editoril de la UNMSM.

Trujillo, W., y Mendoza, E. (2021). Panorama economico del peru en el contexto del covid-19. *INNOVA research journal, 6*(2), 240-254. https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1715

20. Estrategias del Control del gasto para el mejoramiento de la rentabilidad de una empresa comercial Lima

Expenses Control Strategies to improvet the profitability of a commercial company Lima

Marleny Karina Ramos Mio
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0002-7327-3523

karimar2820@gmail.com

Paola Corina Julca García
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0003-1630-4319

paojulcag@gmail.com

Julio Ricardo Capristán Miranda
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0001-5741-7438

capristan.financiero@hotmail.com

Rosa Ysabel Moreno Rodríguez
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0002-8357-4514

rosa.moreno@uwiener.edu.pe

Resumen

El siguiente artículo tiene como objetivo proponer estrategias de control de gastos para el mejoramiento de la rentabilidad de una empresa comercial, Lima. La metodología aplicada fue de enfoque mixto, método analítico inductivo, estudio de casos, de tipo proyectivo y de diseño explicativo secuencial. Participaron en las entrevistas el gerente general, el gerente de planeamiento financiero, el administrador, el contador y el asistente contable. También se realizó el análisis documental de los estados financieros de los periodos 2018

y 2019. Los resultados de la investigación demostraron diversos problemas como la falta de liquidez, utilización de gastos no correctos y la mala gestión de las políticas de ventas generando disminución de la rentabilidad. Además, de acuerdo con el análisis de la rentabilidad financiera realizada, podemos mencionar que es importante que este tipo de empresas debe contar con equipos adecuados que permitan optimizar la información y agilizar su trabajo de manera oportuna, facilitando así la ejecución correcta de los procesos y procedimientos adecuados. Finalmente, podemos decir que la empresa comercial no cuenta con un control adecuado de los gastos, generando así una mala gestión económica -financiera. Por lo expresado no cuenta con disponibilidad de liquidez para afrontar sus gastos corrientes y asegurar la continuidad de las actividades, lo que conlleva a la empresa a apalancarse constantemente para que pueda hacer frente a sus obligaciones, afectando a la rentabilidad de la misma.
Palabras claves: rentabilidad; políticas de gastos administrativos; estrategias de ventas

.

Abstract

The following article aims to propose cost control strategies to improve the profitability of a commercial company, Lima. The applied methodology was a mixed approach, inductive analytical method, case study, projective type and sequential explanatory design. The general manager, the financial planning manager, the administrator, the accountant and the accounting assistant participated in the interviews. The documentary analysis of the financial statements for the 2018 and 2019 periods was also carried out. The results of the investigation showed various problems such as lack of liquidity, use of incorrect expenses and poor management of sales policies, generating a decrease in profitability. In addition, according to the analysis of the financial profitability carried out, we can mention that it is important that this type of company must have adequate equipment that allows optimizing the information and streamlining its work in a timely manner, thus facilitating the correct execution of the processes and proper procedures. Finally, we can say that the commercial company does not have adequate control of expenses, thus generating poor economic-financial management. Therefore, it does not have liquidity availability to meet its current expenses and ensure the continuity of activities, which leads the company to constantly leverage itself so that it can meet its obligations, affecting its profitability.
Keywords: Profitability; administrative expense policies; sales strategies.

Introducción

En la actualidad, la mayoría de las empresas tienen problemas en optimizar la rentabilidad, por ello, se presenta esta investigación teniendo en cuenta a una empresa comercial, debido a que se vio afectada al mal manejo de control de gastos administrativos y la disminución de sus ventas, lo cual no le permite a la empresa tener un rendimiento económico, para poder cubrir sus obligaciones a corto y largo plazo. La empresa no dispone de procesos que le permita llevar un control adecuado y oportuno de sus gastos administrativos, por lo que al no contar con un manual de procesos está generando un alto crecimiento de gastos dentro de sus actividades que se aplican diariamente. A pesar de que no hay una rentabilidad estable para la empresa, no se toman en cuenta las consecuencias que generan a la entidad debido a que esto afecta en sus procesos y en baja utilidad.

La rentabilidad económica en una empresa es importante porque analiza la eficiencia de las actividades en una entidad. Según Sánchez (2002), nos comenta que la rentabilidad económica o rentabilidad de la inversión es una forma de medir el rendimiento de los activos de una empresa con independencia de su financiación, en un periodo determinado. Logrando que la rentabilidad financiera permita analizar el beneficio del rendimiento en un periodo determinado, es como nos indica Gironella (2005), que la rentabilidad financiera, va a calcular la rentabilidad de los fondos propios o fuentes de financiación propias que aportan los accionistas. Igualmente, se logrando obtener los análisis de los ratios financieras que permitan a la empresa a tomar mejores decisiones respecto a la productividad de los fondos comprometidos del negocio, es así como Torres (2011), manifiesta que los ratios de rentabilidad sirven para medir la rentabilidad sobre las inversiones de la empresa, analizando los beneficios.

El presente trabajo se realizó mediante la investigación holística, la cual ayuda a comprender la investigación y su proceso, proporcionando una visión amplia de la resolución del problema desde un punto de vista integrador con énfasis en la trascendencia, que conllevará a la empresa a comprender sus objetivos y ver la falta de ineficiencias de una mala gestión en procesos de gastos administrativos que afecta la rentabilidad, lo cual no es nada beneficioso para la empresa debido a que disminuye sus ingresos y esto genera a que la empresa no tenga utilidades por falta de un mal control de los gastos (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, y Casana, 2019).

También se realizó un enfoque de investigación mixto la cual ayuda a formular el planeamiento del problema con claridad, no brinda datos más óptimos y variados, potenciando la creatividad teoría, apoyada con mayor solidez de las inferencias científicas permitiendo a la empresa mejorar sus procesos administrativos para poder así minimizar los problemas en la organización (Hernández, Fernández, y Baptista 2014).

Asimismo, en la investigación se desarrolló el planteamiento del problema general: ¿De qué manera las estrategias de control de gasto mejoran la rentabilidad de una empresa comercial de Lima?, los problemas específicos: ¿Cuál es la situación de la rentabilidad de la empresa comercial de Lima y cuáles son los factores que inciden en la rentabilidad de la empresa comercial de Lima?, siendo así el objetivo general proponer estrategias de control de gastos para el mejoramiento de la rentabilidad para una empresa comercial de Lima, los objetivos específicos son :analizar la rentabilidad de la empresa comercial de Lima y explicar los factores que influyen en la rentabilidad de la empresa comercial de Lima. Además, se desarrolló el marco teórico de la investigación en el que se tomó como referencias los antecedentes internacionales e nacionales y las bases teóricas se revisó la publicación (Vásquez, Rech, Miranda, y Tavares, 2017) en su estudio convergencias entre la rentabilidad y la liquidez en el sector del agronegocio implanto como objetivo principal evaluar la relación que se entabla entre la rentabilidad y la liquidez. También se revisó la investigación titulada La rentabilidad económica, un factor para alcanza la eficiencia empresarial (Cantero Hidelvys; Leyva Elisa, 2016). Asu vez en el artículo de investigación Diseño de estrategia para mejorar la rentabilidad de la empresa Produarroz SA, se consideró como objetivo principal mejorar la rentabilidad de la empresa Produarroz S.A, mediante la creación y aplicación de estrategias. Por otro lado, en el artículo Determinantes de la Rentabilidad empresarial en el Ecuador: un análisis de corte transversal (Marco Sánchez Calderón; Víctor Lazo Alvarado), consideraron como objetivo principal de la investigación es identificar las variables potencialmente responsables de generar rentabilidad en las firmas ecuatoriana.

En el artículo Operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa A. Hartrodt Perú S.A.C, 2016-2018 (Mirian Yanina Segura Tapia, 2019) planteó como objetivo analizar las operaciones vinculadas y la rentabilidad económica y financiera de las empresas. Por otro lado, en el artículo Estrategias financieras para

incrementar la rentabilidad. Caso: Empresa Indema Perú S.A.C. (Zurita; Pucutay; Córdova y León, 2019) determinó como objetivo proponer la implementación de estrategias financieras con el propósito de incrementar de la rentabilidad de la empresa, debido a los elevados costos en que incurría la empresa.

Para finalizar, en la investigación titula El sistema contable-administrativo y su influencia en la rentabilidad de la empresa Panificadora Panimax S.A.C. de Villa María del Triunfo (Jacqueline C. y Montes S.2016), estableció como objetivo Determinar la influencia del Sistema Contable – Administrativo en la rentabilidad de la empresa panificadora PANIMAX SAC.

Metodología

La presente investigación se justifica metodológicamente con un enfoque mixto- proyectivo, debido a que busca identificar el problema a través de un análisis a profundidad del estudio y permitirá desarrollar una posible propuesta como solución al problema. Del mismo modo, las técnicas de encuesta a través de cuestionarios facilitan la recolección de datos necesarios para tomar decisiones correctas y oportunas que permitan incrementar la rentabilidad económica y financiera, así como obtener ratios financieras solventes que conduzcan al crecimiento sostenible de la empresa. Igualmente, las técnicas de entrevista a través de la guía de entrevistas tienen como objetivo brindar información específica sobre temas de investigación con las partes interesadas y quienes conocen del tema de investigación, entre los que se encuentran el gerente general, jefe de planificación financiera, el contador y el administrador. Además, la técnica de análisis documental facilita la recopilación de la información que se tomará de los estados financieros donde al hacer comparaciones con años anteriores se mostrará a través de ratios financieros el punto crítico por el cual la empresa tiene una baja rentabilidad.

Resultados y Discusión

En el procesamiento de la información se desarrollaron los resultados cuantitativos teniendo en cuenta el análisis horizontal de las cuentas contables efectivo y equivalente de efectivo y cuentas por cobrar comerciales terceros de los años 2018 y 2019.

Tabla 1

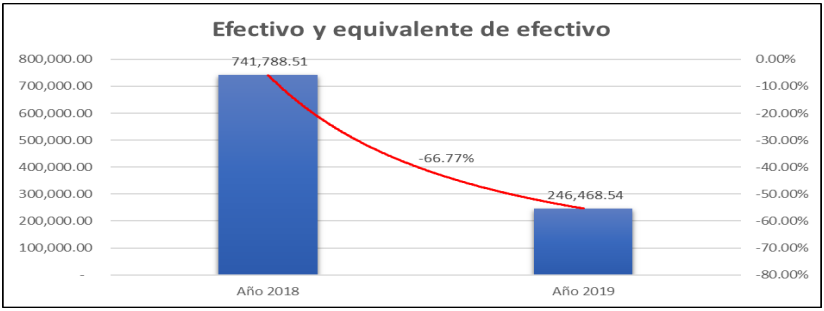
Análisis Horizontal de las cuentas efectivo y equivalente de efectivo y cuentas por cobrar comerciales de los años 2018-2019

Fórmula				Variación
Efectivo y Equivalente de Efectivo 2019	=	246,468.54	-1	-66.77%
Efectivo y Equivalente de Efectivo 2018		741,788.51		
Cuentas por cobrar comerciales 2019	=	68,833.71	-1	-92.98%
Cuentas por cobrar comerciales 2018		980,997.59		

Fuente: Ramos (2020, p.34)

Figura 1

Variedad de Efectivo y equivalente de efectivo

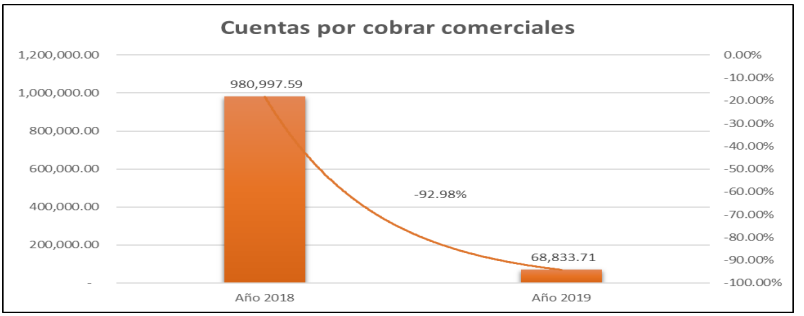


Fuente: Ramos (2020, p.34)

De acuerdo a este análisis horizontal aplicado en la tabla 1 y los datos mostrados en la figura 1, se observa que el efectivo y equivalentes de efectivo en 2018 ascienden a 741,788.51, al igual que para 2019 el efectivo y equivalentes de efectivo asciende a 246,468.54, lo que representa una disminución considerable en comparación con el año 2018 ya que se obtiene un resultado estadístico desfavorable del - 66.77%, la razón es que en 2019 las ventas se redujeron considerablemente en comparación con las ventas de 2018 debido a malas gestiones administrativas y comerciales.

Figura 2

Variedad de las cuentas por cobrar comerciales 2018 y 2019



Fuente: Ramos (2020, p.35)

De acuerdo al análisis realizado sobre las cuentas por cobrar comerciales se observa en la tabla 1 y la figura 2 que las cuentas por cobrar en el año 2018 presentan el 980,997.59, los cual en comparación al año 2019 que representa un monto de 68,833.71, disminuyó en un -92.98% siendo un resultado estadístico favorable para la entidad ya que se realizaron más ventas al contado y además se gestionaron de forma más eficiente las cobranzas y estás fueron más fluidos debido a que la empresa aplico políticas de ventas al contado.

Tabla 2

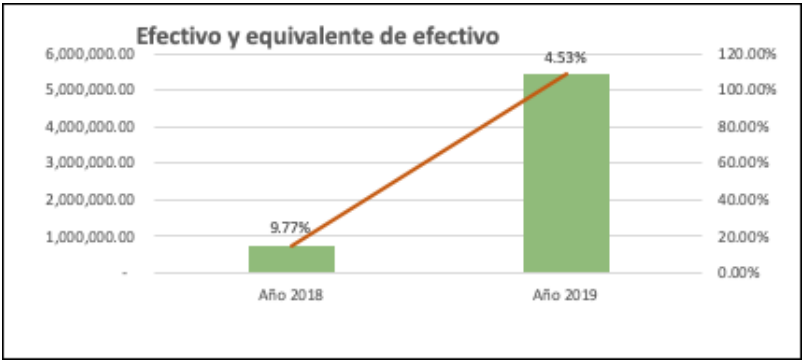
Análisis vertical del efectivo y equivalente de efectivo, las cuentas por cobrar comerciales terceros y capital de trabajo de los años 2018 y 2019

0				Variación
Efectivo y Equivalente de Efectivo 2019	=	246,468.54	=	4.53%
Total, activo 2019		5,439,327.00		
Efectivo y Equivalente de Efectivo 2018	=	741,748.00	=	9.77%
Total, activo 2018		7,589,987.00		
Cuentas por cobrar comerciales terceros 2019	=	528,227.00	=	9.71%
Total, activo 2019		5,439,327.00		
Cuentas por cobrar comerciales terceros 2018	=	980,998.00	=	12.92%
Total, activo 2018		7,589,987.00		
Capital 2019	=	3,275,840.00	=	60.23%
Total, pasivo y patrimonio 2019		5,439,327.00		
Capital 2018	=	3,275,840.00	=	43.16%
Total, pasivo y patrimonio 2018		7,589,987.28		

Fuente: Ramos (2020, p.36)

Figura 3

Variedad de efectivo y equivalente de efectivo 2018 y 2019

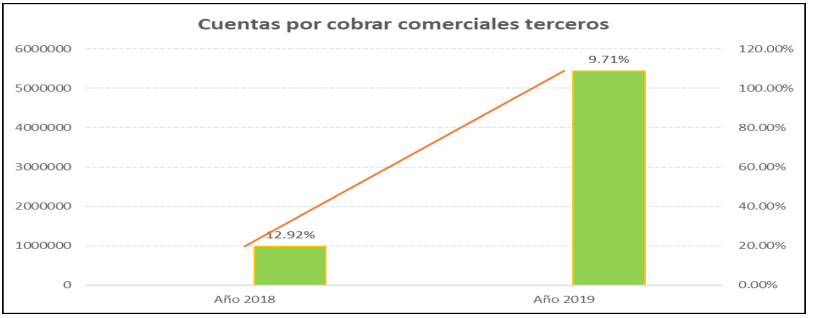


Fuente: Ramos (2020, p.36)

Según el análisis realizado se observa en la tabla 2 y la figura 4, que la cuenta contable efectivo y equivalente de efectivo en el año 2018 representa 9.77% del total de activo, un margen relativamente importante para mantener liquidez en la empresa, en el año 2019 la liquidez no fue favorable, lo cual representa el 4.53% del total de activos, debido al mal uso del efectivo que se utilizó en gastos que no están relacionados con la línea de negocio.

Figura 4

Variabilidad de las cuentas por cobrar comerciales terceros 2018 y 2019

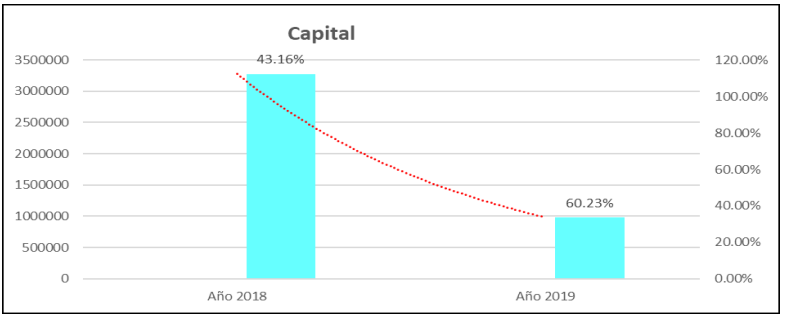


Fuente: Ramos (2020, p.37)

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa en la tabla 2 y figura 4 que las cuentas por cobrar en 2018 representaron el 12,92% del activo total, en las cuales presentó dificultades debido a que los cobros no fueron fluidos, por motivo que la empresa no contaba con una adecuada gestión de cobranza en sus facturas, asimismo, en el año 2019 las cuentas por cobrar representan el 9,71% del activo total, lo que representa un rubro muy relevante con respecto al activo total, esto se debe a que la empresa aplicó políticas de venta en efectivo para capturar liquidez y atender sus obligaciones.

Figura 5

Variación porcentual la cuenta contable del capital de trabajo 2018 y 2019



Fuente: Ramos (2020, p.38)

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 2 y la figura 5, se verifica que el capital en el año 2018 representa 46.16% del total de patrimonio y pasivo total, siendo una cifra razonable que respalda los pasivos con que cuenta la empresa, asimismo, en el año 2019 fue de 60.23% lo que significa que razonablemente respalda las obligaciones que tiene la empresa frente a terceros.

Tabla 3

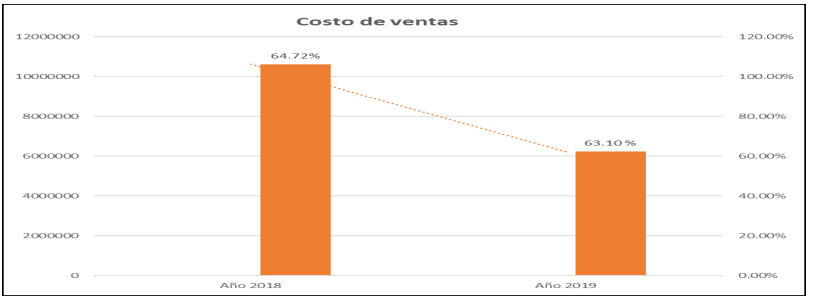
Análisis de capital de los años 2018 y 2019

Análisis Documental	Fórmula				Variación
Ratios de Rentabilidad 2018-2019	Costo de ventas 2019	=	6,230,170.74	=	63.10%
	Ventas 2019		9,872,888.75		
	Costo de ventas 2018	=	10,617,519.02	=	64.72%
	Ventas 2018		16,404,707.31		
	Utilidad neta 2019	=	- 573,639.00	=	-10.55%
	Activo total 2019		5,439,327.00		
	Utilidad neta 2018	=	- 1,028,745.00	=	-13.55%
	Activo total 2018		7,589,987.00		

Fuente: Ramos (2020, p.38)

Figura 6

Variación de porcentaje del costo de venta de los años 2018 y 2019



Fuente: Ramos (2020, p.39)

Según se observa en la tabla 3 y la figura 6, el análisis muestra que el costo de ventas del periodo 2018 fue de 64.72%, causa de ello fueron las excesivas compras innecesarias sin control en los costos de materiales, esto elevo los presupuestos de los costos mientras que en el periodo 2019, el costo de venta representa el 63.10% del total de las ventas generadas debido a que, según el estado de situación financiera, la empresa tiene exceso de stock.

Discusión

Para la presente investigación, llamado "Control de gastos para mejorar la rentabilidad de una empresa comercial, Lima 2019", el tema principal fue detectar y analizar los factores que afecta directamente la rentabilidad con la finalidad de proponer estrategias para mejorar cada problema que ayude a incrementar la rentabilidad.

La empresa desea tener un mejor control de todos sus gastos administrativos y poder tener políticas que le ayude a mejorar los procesos administrativos, asimismo esto afecta el nivel de rendimiento tal como se observa en los resultados de ratios de rentabilidad, esto sirve de apoyo para la toma de decisiones y poder determinar qué tan rentable es la empresa. También es por ello que en la propuesta se reestructuró las políticas y un flujograma de procesos, para que le permita tener mejoras y funciones de manera correcta y eficiente dentro

de la entidad.

Los ratios de rentabilidad son la medida de la productividad de los fondos comprometidos de un negocio, en esto se refleja las ganancias de sus operaciones obtenidas de la empresa, es por ello como se observa en el estado resultado fue negativo en los dos años 2018 y 2019 para la empresa, lo cual indica Barco (2008), que el rendimiento de las empresas va en relación con sus ventas y activo capital para poder generar utilidad.

En la investigación, manifestada por Nelly (2016), en su artículo de investigación diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad, nos menciona que la empresa tiene un problema en la planificación y aplicación de rentabilidad, por lo cual debido a esto origina para la empresa pérdida en control de su financiamiento y su proceso productivo.

El resultado demostrado por Jacqueline y Montes, (2016), señala que el sistema contable -administrativo son importantes para la empresa, esto se basa que los departamentos de cada área no son eficientes para la organización, con el hecho que solo estarían trabajando con sus propósitos encontrados en impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos.

Otro factor que influye en la rentabilidad de la empresa es la intensidad del efectivo, donde la empresa no cuenta con la liquidez suficiente para disponer frente sus operaciones, asimismo según los criterios de los entrevistados opinaron que los gastos administrativos son muy elevados, lo cual debe ser disminuido, la entidad no cuenta con procesos de seguimientos que no genere gastos indebidos, donde se coincide con lo que menciona Cuba, Cantero y Leyva (2016), señalaron que los métodos y procedimientos que existe en la empresa es por la falta de acciones organizacionales.

Durante las fases de información, se buscó distintas teorías que tengan relación con la categoría del problema, según sostienen James en la teoría del control (James, 1996), busca estudiar el control que es el proceso de medir y evaluar el desempeño de cada componente organizacional y efectuar la acción colectiva cuando sea necesario. El control incorpora todas aquellas actividades que aseguran lo que se está logrando efectivamente en el trabajo de acuerdo con lo planeado.

La información se pudo recopilar diagnosticando el estado actual de la empresa, asimismo la investigación muestra cada situación real de la empresa, lo cual es a base de resultados cualitativo, se cuestionó porque

la entidad seguía teniendo gastos administrativos muy elevados y esto era aceptado por la administración.

Finalmente, la propuesta planteada sobre proponer nuevas políticas de gastos, flujograma de procesos y también tener un plan estratégico de ventas, lo cual permitirá a la empresa a tener un mejor control y disminuir los gastos y así tener un mejor resultado reflejándose en la rentabilidad de la organización.

Conclusiones

La empresa comercial no cuenta con políticas de gastos administrativos, lo cual no le permite controlar adecuadamente sus gastos y optimizar sus recursos, así mismo, no cuenta con procesos administrativos y contables que faciliten la obtención de resultados consistentes en relación con el desarrollo de sus actividades económicas.

Según los análisis de rentabilidad, en los años 2018 y 2019 la empresa obtuvo perdidas debido a que sus ventas se vieron reducidas, debido a que la empresa no contaba con un plan estratégico de marketing y además no realizó estrategias de publicidad. Además, los colaboradores vinculados al área de ventas y administración no están capacitados para desempeñar de forma adecuada sus funciones, lo cual no permite atraer a nuevos clientes, a través de los cuales se logre un incremento gradual en sus ventas que conlleve a la empresa obtener mayores beneficios económicos.

La empresa no cuenta con una buena gestión económica - financiera, esto como resultado del mal manejo de sus recursos económicos ya que existe muchos gastos sin sustentos que no van de acuerdo con el giro del negocio, además la empresa no maneja eficientemente sus operaciones comerciales por lo que al final del ejercicio, los estados financieros muestran pérdidas. Asimismo, la entidad no dispone de liquidez por motivo que los fondos con los que cuentan se destinan para cubrir gastos innecesarios que no son para mantener la fuente comercial y asegurar la continuidad de las actividades económicas de la empresa, llevando a la empresa a apalancarse constantemente para que pueda hacer frente a sus obligaciones.

Referencias Bibliográficas

Alva-Suarez, K. (2017). Impacto económico financiero del cumplimiento de normas tributarias en la gestión empresarial. *Revista de investigación UNMSM, 25*(48). https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13987

Baena-Paz, G. (2017). Metodología de la investigación. México: Grupo editorial patria. https://bit.ly/3DSfVau

Banco de españa (2019). Estabilidad financiera. Madrid.17-21. https://bit.ly/30iwQW0

Barco-Hidalgo, D. (2008). Analisis de la situacion de la empresa a travéz de ratios financieros. Revista Actualidad empresarial,170 (Noviembre 2008). https://bit.ly/33odQ9U

Behar-Rivero, D. (2008). Metodología de la investigación. Ecuador : Shalom. https://bit.ly/3dI5ThB

Bernal-Torres, C. Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación, 2010. https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf

Cantero-Cora, H., y Leyva-Cardeñosa E. (2016). La rentabilidad económica, un factor para alcanzar la eficiencia empresarial. Ciencias Holguin (Vol. 22) https://www.redalyc.org/pdf/1815/181548029004.pdf

Carhuancho-Mendoza, I., Nolazco-Labajos, F., Sicheri-Monteverde L., Guerrero-Bejarano M., y Casana-Jara K. (2019). Metodología para la investigación holística. Ecuador: UIDE. https://bit.ly/3rYbnx3

Casamayou, E.(2019). Apalancamiento financiero y su influencia en la rentabilidad de las empresas. Quipukamayoc - Revistas UNMSM 27(53), 33-39. https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v27i53.15983

Ccaccya-Bautista, D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. Actualidad empresarial. https://es.scribd.com/document/358732609/Analisis-rentabilidad-pdf

Cegarra-Sanchez J.(2011). Metodología de la investigación científica y tecnológica. España: Díaz de Santos. http://dct.digitalcontent.com.co/sview/default.aspx

Chavez, O., H. Chyrikins, R. Dealecsandris, R. Pahlen, y J. Yiegas (1997) Teoría Contable. Buenos Aires: Macchi Grupo Editor S.A.

Daza-Izquierdo J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial Brasileño. Revista Contaduria y Administracion. 61(2), 266-282. https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.12.001.

Diaz Llanes M.(2012). Analisis contable con un enfoque empresarial. (EUMED). https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/indice.htm

Diaz, M. (2010). El analisis de los estados contables en un retorno dinamico y gerencial de la empresa. Revista Universo Contábil 6(2), 122-140. https://doi.org/10.4270/ruc.v6.n2.216

Espinoza-Montes C. (2014). Metodología de investigación tecnológica. Lima. https://bit.ly/3GBiBel

Farro-Silva M. (2018). Incidencia de la rentabilidad en los recursos economicos y fianncieros de la Empresa Ola comercializadora & Servicios generales S.R.L. Universidad Señor de Sipan, Pimentel. https://hdl.handle.net/20.500.12802/4510

Fernández-Nogales A. (2004) Investigación y Técnicas de Mercado. Madrid: ESIC. https://bit.ly/3GCIJFT

Flores-Morales M. y Naval-Carrasco Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, periodo 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria 6*, 21-36. https://doi.org/10.17162/riu.v6.n1.1039

Fondo Monetario Internacional (2018). Informe anual del FMI.» Washington, 75-76.

Gironella-Masgrau E. (2005). El apalancamiento financiero:de como un amento del edeudamiento puede mejorar la rentabilidad financiera de una empresa.» *Revista de Contabilidad y Dirección 2*, 71-91. https://bit.ly/3DOuufn

Gomez, G., A. Mena, y y Beltran.R. (2019). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Revista Contaduria y administracion, 64*(3), 1-19. https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1596

Gomez-Bastar S.(2012). Metodología de la investigación. Mexico: Ma. Eugenia Buendía López. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf

Gutierrez, J, y P Tapia. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. Valor contable 3(1), 9-32.

Hendriksen, E.(1999). Teoría da Contabilidade. Sao Paulo: Editorial Atlas S.A.

Hernández , R, C Fernández, y M Baptista (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw.Hill.

Horngren, Charles T., Srikant M. Datar, y Madhav V. Rajan. (2012). Contabilidad de costos. México: Pearson educatión.

Horngren T., Sundem G. y Stratton W. (2007). Contabilidad

administrativa. Mexico.

Hurtado de Barrera J. (2010). Metodología de la investigación holística. Venezuela: Sypal, 2000. Metodología de la Investigación Holística. Ecuador: Quirones Ediciones.

INEI (2012). Indicadores económicos y financieros. Lima. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0932/index.htm

Jara-Quevedo G., Sanchéz-Giler S., Bucaram-Leverone R. y Garcia-Regalado J. (2018). Analisis de Indicadores de rentabilidad de la pequeña banca provada en el Ecuador a partir de la dolarizacion. *Revista Compendium 5*(12). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6794253

Katsuhiki, O. (2010). Ingeniería de control moderna. Marid: Pearson Educación.

Koontz, H.(1994). Administración. México: McGraw-Hill.

Lopez, F. (2007). Estrategias para alcanzar y mantener la alta rentabilidad -La experiencia de las empresas de alto rendimiento. España:Consorcio de la zona de Vigo.

Ministerio de la produccion (2015). Estudio de la situacion actual de las empresas peruanas. Lima: Ministerio de la produccion, 129-132. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/299953/d29294_opt.pdf

Muñoz-Briones J.(2018). Análisis a los estados financieros de empresas camaroneras en la provincia de oro, Ecuador. *Revista INNOVA Research Journal 3*(9), 112-125. https://doi.org/10.33890/innova.v3.n9.2018.686

Niño-Rojas V. Metodología de la investigación. Bogotá: Ediciones de la U., 2011.

Ramirez-Padilla D. (2008) Contabilidad administrativa. Monterrey: Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.

Rodríguez-Mogel E.(2005). Metodología de la investigación. Primera ed. México. https://bit.ly/3oWhtfH

Romero-Espinoza N. (2017). Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa PRODUARROZ S.A. http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16462

Sánchez-Carlessi H., Reyes-Romero C. y Mejía-Saénz K. (2018). Manual de terminos en investigación científica , tecnológica y humanística. Lima: Universidad ricardo palma. http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480

Sánchez Calderon M. y Lazo-Alvarado V. (2018). Artículo Determinantes de la

rentabilidad empresarial en el Ecuador. *Revista ECA*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6494797

Sánchez Calderon M. y Lazo-Alvarado V. (2018). Artículo Determinantes de la rentabilidad empresarial en el Ecuador:un análisis de corte transversal. *Revista ECA*. https://190.15.136.223/index.php/ECASinergia/article/view/1006

Sánchez, J.(2002). 5campus.com. http://www.5campus.com/leccion/anarenta.

Segura-Tapia M. (2019). Operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa A. Hatrodt Perú S.A.C, 2016-2018. *Revista INNOVA Research Journal, 4* (3),74-78. https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2019.1022

Stoner J. (1996). Administración. Naucalpan de Juárez: Prentice hall hispanoamericana S.A.

Sunder S. (1997). Teoría de la contabilidad y el control. Cincinnati: South western publishing.

Torres-Salguedo M. (2011). Ratios Financieros - conceptos basicos y aplicacion. Actualidad empresarial.

Vasquez-Carrazana, X., Rech J., Miranda ya, y Tavares M. (2017). Convergencias entre la rentabilidad y la liquidez en el sector del agronegocio. Cuadernos de Contabilidad. 52-165. https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-45.crls

Zurita Farceque, T., Pucutay Perez, J. A., Córdova Jaime, I., y León Sánchez, L. Y. (2019). Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad. Caso: Empresa Indema Perú S.A.C. *INNOVA Research Journal*, *4*(3.1), 30-41. https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1175

21. Análisis de la calidad de servicio en una empresa automotriz, Lima Perú

Analysis of the quality of service in an automotive company, Lima Peru

María Isabel Orejón Poma
https://orcid.org/0000-0002-4850-4692

Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
mariaorejon025@gmail.com

Leoncio Robinson Sánchez Roque
https://orcid.org/0000-0003-1336-8288

Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
robinson2091@hotmail.com

Resumen

El estudio, tiene como fin analizar la mejora de la calidad de servicio en una empresa automotriz, proponiendo elevar los estándares de calidad para un público cada vez más exigente a sus necesidades. El enfoque se desarrolló mediante la metodología holística mixta, método inductivo-deductivo, para la recolección de los datos cuantitativos se aplicó el instrumento Servqual a 30 clientes y los cualitativos, se entrevistó a3 colaboradores con el instrumento guía de entrevistas. Los resultados indicaron problemas que afectarían los estándares de calidad. Primero, la falta de herramientas y equipos modernos. Segundo, incumplimiento con la fecha de entrega de los pedidos. Tercero, la falta de capacitación al personal del área de ventas. Del análisis de la problemática nos sugiere realizar un cambio organizacional; de no tomar las acciones necesarias afectaría el desempeño de ascendente a descendente con impacto en el rendimiento del personal. Se plantean las alternativas rápidas siguientes: Primero, implementar una APP (aplicativo) y su manual de uso para el empleo en el área de ventas, instructivo que contribuirá a mejorar la productividad, alcanzar sus objetivos y la comunicación efectiva con los clientes. Segundo, optimizar la gestión de almacén, reorganización en la distribución y orden (con productos de alta, mediana y baja rotación), codificación estratégica de los anaqueles y un

flujograma de procesos que agilicen la gestión en el área del almacén. Tercero, implementar programas de capacitación consecutiva que ayudará al colaborador una mayor adaptación al perfil del puesto y con capacidad de respuesta efectiva hacia el cliente.
Palabras claves: estándares de calidad; manejo y resolución de conflictos; clima laboral; factores ambientales; desarrollo organizacional; motivación.

Abstract

The study has to analyze the improvement of the quality of service in an automotive company, proposing to raise quality standards for an increasingly demanding public to needs.

First, the lack tools and modern equipment. Second, non-compliant with the delivery date of the orders. Thirdly, the lack of training for sales personal. The analysis of the problems, it suggests an organizational change; failure to take the necessary actions would affect the performance from bottom to bottom with impact on the performance of the personal. The following quick alternatives are proposed: First, implement an APP (application) and its use manual for employment in the sales area, instructive that contribute to improve productivity, achieve its objectives and effective communication with customers. Second, optimize warehouse management, reorganization in distribution and order (with high, medium and low rotation products), strategic coding of the shelves and a flow of processes that streamline management in the warehouse area. Third, implement consecutive training programs that will help the collaborator better adapt to the job profile and with the ability to respond effectively to the client.
Keywords: quality standards; management and resolution of conflicts; working environment; environmental factors; organizational development; motivation.

Introducción

Hoy en día el mundo cambia a una velocidad cada vez más rápida y el cliente es mucho más exigente gracias a la revolución tecnológica que brinda la internet, donde la calidad del servicio se ubica como uno de los roles fundamentales para las empresas, que tienen como objetivo principal satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

En América Latina, la OCDE, CAF y CEPAL, en el año 2018 emitieron un informe el cual compara el desempeño de América Latina con otros países y regiones del mundo, este busca analizar los principales retos para el desarrollo de la región. Determinaron que los

ciudadanos se encontraban cada vez más insatisfechos con sus gobiernos e instituciones públicas, debido a que la desconexión entre ambas partes crecía mucho más a lo largo de los años. Asimismo, los ciudadanos estaban perdiendo la confianza hacia el gobierno, prueba de ello, es que alcanzaron el 75% en el año 2017. Además, la satisfacción con los servicios públicos empeoró, motivada en gran medida por el creciente de la clase media y sus aspiraciones. Los ciudadanos de clase media alta suelen canalizar su insatisfacción dejando de utilizar los servicios públicos de baja calidad buscando otras alternativas como servicios privados que brinden una mejor calidad y sumado a ello, continuar pagando los impuestos por los servicios públicos que no necesariamente usan. Existe una gran diferencia por las personas de clase media, vulnerables y pobres que también se encontraron insatisfechos, pero por no contar con medios para buscar otra opción, no podrían renunciar a los servicios públicos sino por necesidad continuar con el servicio, pero teniendo en cuenta que no cumple con sus expectativas (OCDE/CAF/CEPAL, 2018).

En el Hospital San Rosa, de la ciudad de Lima, en el año 2017 elaboraron un informe sobre los resultados que obtuvieron de las encuestas aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos, entre el periodo de enero a junio. Tuvo como objetivo medir la satisfacción de los usuarios con la finalidad de mejorar constantemente la calidad de atención que se brinda en el hospital, para ello utilizaron la herramienta Servqual adaptado a las necesidades del establecimiento de salud, cuyo instrumento enfocado en conocer las expectativas y percepciones que tenían los pacientes, bajo los cinco criterios para su respectiva evaluación de la calidad del servicio. Utilizaron el programa ms excel para procesar los datos recolectados, el número de muestra en el servicio de emergencia fueron 71, hospitalización 100 y en el consultorio externo 100 encuestados. En el servicio de consulta externa, determinaron que entre uno de los factores más recurrentes es que el empleado de informes no les instruyó, ni manifestó correctamente sobre cuáles eran los procedimientos a seguir para la atención correspondiente. Asimismo, la consulta que se programaron con el médico respectivo no se realizó en la hora pactada. Además, no cuentan con colaborador es que orienten y comuniquen a los pacientes y a sus acompañantes. (Leyton, Díaz, Untiveros, y Espinoza, 2017).

La empresa en estudio tiene

aproximadamente 19 años en el mercado en el rubro automotriz, pero a lo largo de su trayectoria ha presentado diferentes problemas; como primera causa está lo relacionado con el personal, debido a que la organización no cuenta con los perfiles de puesto para la contratación de cada uno de sus colaboradores; algunos puestos de trabajo son asumidos por personal contratado por recomendación de amigos o familiares. Por otro lado, la empresa no emplea planes de motivación para los colaboradores, el personal únicamente se limita a cumplir con sus funciones, pero no despierta en ellos a explotar sus habilidades y/o capacidades. Por otro lado, no existe ningún taller o capacitación.

Con respecto a los equipos, cuentan con un sistema software deficiente, debido a que está desactualizado, año tras año utilizan un sistema que tiene muchos errores, esto conlleva a que el personal por ejemplo del área de ventas elabore los pedidos de los clientes de manera manual para luego ser ingresados al sistema ítem por ítem y lograr así descargar la venta. Además, los pesajes de los bultos para los envíos a provincia son realizados con una balanza antigua y el rotulado son elaborados a través del archivo microsoft word y por cada cliente.

Con relación a los procesos, falta establecer periodos para el inventario de la mercadería y su respectiva actualización en el sistema, puesto a que ocasiona muchas demoras, una de ella es la venta de productos inexistentes ya sea por falta de stock o por productos que figuran como disponibles, pero que han sido devoluciones por garantía (defectuosos), esto genera la anulación reiterativa de los documentos y duplicidad de funciones. En consecuencia, repercute en la calidad de servicio al cliente cada vez más exigente, a su vez corre el riesgo de desaparecer en el mercado por no estar a la vanguardia de este mundo empresarial tan cambiante.

Las siguientes teorías sustentarán la presente investigación, una de ellas es la teoría general de sistemas debido a que aportará con el objetivo de analizar cada una de las partes que constituyen un sistema, de tal manera que se pueda diagnosticar en qué están fallando o cuál es el punto débil para lograr corregirlos y mejorar. Asimismo, la teoría de la calidad porque brinda un amplio conocimiento sobre la calidad, lo cual es imprescindible que todos los miembros de una organización estén involucrados en brindar ya sea un producto, servicio o atención de calidad para lograr la satisfacción o superar cada expectativa de tuvieran los clientes. Del mismo modo, la

teoría de las necesidades, ayudará a la indagación que permite conocer cómo el ser humano a través de la motivación basada en una jerarquía de importancias puede mantener al colaborador a seguir cumpliendo con sus expectativas personales y por consiguiente tenga un impacto en su rendimiento en la empresa.

Esta investigación presenta una justificación práctica porque busca identificar las causas que afectan a la calidad de servicio que se le da al cliente, la cual ha sido desfavorable para la empresa automotriz, puesto que se ha presentado diferentes reclamos y devoluciones de mercadería por parte de los clientes. Asimismo, es vital analizar la problemática de cada uno de los factores que afectan de tal forma que permita proponer alternativas de solución con el propósito de lograr la complacencia del cliente.

El estudio tuvo como objetivo la mejora de la calidad de servicio en una empresa automotriz, planteando alternativas que contribuyan a elevar los estándares de calidad para cumplir con las expectativas de un público cada vez más exigente.

Marco teórico

Parra y Rodríguez (2015) tuvieron como objetivo de hacer una revisión acerca de la capacitación y su impacto en la calidad, en la cual determinaron que brindar capacitación a los colaboradores son una de las mejores inversiones, es una de las principales fuentes de bienestar no solo para el personal sino también para las empresas; por ello, es imprescindible que las organizaciones asignen un presupuesto para capacitar a su recurso humano lo que posteriormente traerá consigo resultados y metas esperadas. Por otro lado, la falta de entrenamiento de los colaboradores acarrea costos económicos ya sea por disminución de la productividad, ineficacia para la atención al cliente, descenso de la calidad, desperdiciar la materia prima entre otros. En tal sentido, la formación y capacitación es de suma importancia puesto que contar con personal altamente calificado y competitivo conlleva al cumplimiento de los objetivos organizacionales, de igual manera permite satisfacer al cliente interno dado que se siente motivado por que adquiere nuevos conocimientos que contribuye en su crecimiento profesional.

Asimismo, Arroyo y Buenaño (2017) evidenciaron cómo la industria automotriz ha ido disminuyendo año tras año por diferentes factores, uno de ellos es la restricción de vehículos y sus autopartes, la cual obliga a las empresas automotrices a buscar nuevas alternativas y estrategias que les permitan mantenerse en el mercado

mientras que llegan las expectativas positivas para el sector. En tal sentido, con el objetivo de marcar la diferencia entre los demás competidores, es importante contar con herramientas o técnicas con el fin de asegurar la calidad en el servicio, que es clave para mantener la fidelidad de los clientes. Asimismo, implementar un servicio postventa como alternativa de valor que permita a la empresa mejorar su imagen y fortalecer la relación con el cliente.

Del mismo modo, Reátegui y Gutiérrez (2017) realizaron una investigación cuyo propósito fue mejorar la calidad de servicio al cliente, para ello realizaron una investigación tipo descriptivo transversal correlacional, método descriptivo, población 113 clientes, muestra 52 clientes los cuales fueron elegidos de manera probabilística y por conveniencia, la técnica utilizada fue la encuesta y para la variable ventas a través de la revisión documentaria, el instrumento aplicado fue el cuestionario según el modelo SERVQUAL. Evidenciaron que el 96.2% de las personas encuestadas, percibieron un elevado nivel en la calidad de servicio, siendo la más relevante la dimensión seguridad que arrojó un 90.4%, seguido de la capacidad de respuesta con un 75% y finalmente la fiabilidad con el 71.2%. Además, identificaron puntos de oportunidad en las dimensiones de empatía y tangibilidad con un 48.1% respectivamente. Del mismo modo, determinaron que el coeficiente de correlación Spearman fue positivo (0,0538) entre las variables calidad de servicio y ventas. En este contexto, podemos identificar la relación que tiene la calidad del servicio y el impacto en las ventas, debido a que si brindamos un buen servicio donde el cliente se sienta a gusto con el servicio y/o producto que se le otorga, habrá mayor probabilidad de que el cliente regrese y a su vez recomiende a la empresa, lo cual va permitir a la empresa a captar más clientes y por consecuencia en el incremento de las ventas.

Finalmente, Jiménez (2015) cuyo objetivo fue determinar el grado de percepción de la calidad de servicio, la metodología que aplicó fue descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, método hipotético deductivo, el cual evidenció que la percepción de la variable investigada, arrojó que el 63.2% se encontraba insatisfecho y la satisfacción con un 36.8%, donde llega a la conclusión que la dimensión de elementos tangibles afecta notablemente en la percepción de la calidad de servicio, puesto que arrojó que el 92.8% de clientes se encuentran insatisfechos, la dimensión con mayor grado de satisfacción es confiabilidad con el

61.8% de clientes encuestados, por lo que señaló que los clientes se no estaban conformes con el servicio que obtuvieron en la empresa.

Miranda (2019) realizó su estudio con la finalidad de analizar la importancia de la experiencia que tiene el cliente y el efecto en su fidelización, la investigación fue de enfoque cualitativo, el cual determinó que en el proceso de venta es fundamental generar una buena experiencia con el cliente, puesto que es el primer contacto y la impresión tendrá de la empresa, los clientes valoran mucho la buena relación comercial con los asesores de ventas, por ello la vivencia que se genere en un primer momento será clave para captar y lograr la lealtad del cliente. Asimismo, es elemental el compromiso y el trabajo en equipo entre todas las áreas de la organización el cual debe estar enfocada en brindar una buena atención al cliente. Por otro lado, una apropiada gestión de la experiencia en el proceso post venta fortalece la confianza en el cliente. Una mala atención al cliente sería desfavorable para la empresa. Por el contrario, un cliente complacido transmitirá esa buena experiencia a otras personas.

Además, De Jesús (2019) realizó una investigación cuyo objetivo de mejorar la gestión de calidad mediante el enfoque holístico, tipo proyectivo, método inductivo-deductivo, la población y muestra fueron 30 colaboradores, las unidades informantes fueron 3 personas (Gerente general, técnico y asesor de ventas), utilizó como técnicas la encuesta y entrevista, el instrumento fue el cuestionario y guía de entrevista, el método de análisis de datos cuantitativo fue mediante el diagrama de Pareto y para los datos cualitativos a través del atlas.ti. En el análisis de Pareto, identificaron 3 problemas delicados que convendría solucionarlos, en la sub categoría mejora continua, la empresa no está implementando acciones para mejorar en el servicio que ofrece a sus clientes, respecto a la sub categoría necesidades del consumidor, determinaron que no se está evaluando el desempeño en el control de calidad sobre el servicio directo al cliente y que la organización no se preocupe en capacitar a sus empleados. Además, entre los resultados de cualitativos determinaron como indicar emergente el proceso de capacitación, lo cual la empresa no brinda ningún tipo de capacitación ni para los que están laborando en la empresa, ni para los nuevos integrantes de la organización.

También, Arellano (2017) su estudio tuvo como objetivo indagar sobre la asociación que existía entre calidad en el servicio y la ventaja competitiva, donde evidenció que

la primera variable se identifica con la satisfacción de los clientes, donde el cliente se encuentra complacido cuando recibe lo esperado, pero más aún cuando trae consigo un valor agregado, por ello es importante que las empresas se retroalimentan de manera constante de las opiniones, sugerencias, inquietudes Etc. que tengan los clientes, así conocer cuáles son los indicadores que permita a la empresa a mejorar. Contar con una excelente calidad en el servicio posibilita a la organización a obtener considerables beneficios, ya sea en la productividad, diferenciarse de la competencia, fidelizar al cliente, captar nuevos prospectos entre otros. Por otro lado, es vital que las estrategias se encuentren enfocadas al cliente, en satisfacer las necesidades no solo de momento, sino sea de manera permanente donde uno de sus pilares debe ser el cliente, lograr la satisfacción de cada uno de ellos en un mediano y/o largo plazo brindarán beneficios como ventajas competitivas y notables ganancias.

Por otro lado, Guerra (2015) realizó un estudio de tipo descriptivo, método deductivo, el tamaño de su muestra fue 278 personas, la cual obtuvo como resultado que el 68% de los clientes se encontraron satisfechos. Sin embargo, detectó que el indicador calidad en el servicio arrojó en negativo -1.69, lo cual evidenció que las percepciones que tienen los clientes, lo que se posiciona por debajo de las expectativas. Además, con relación a los elementos tangibles se encuentra mucho más alejado del cero, con una brecha de -1.74, lo que significa que los clientes están disconformes con el aspecto físico del establecimiento con respecto a la limpieza, muebles incómodos, productos que no se visualizan en las vitrinas, desorden Etc. Del mismo modo, a través de la observación directa, los diagramas de causa efecto y de Pareto determinaron que existió deficiencias en la atención al cliente por intermedio de los colaboradores debido al inadecuado vocabulario tanto como al recibir y despedir al cliente.

Metodología

El método de estudio inductivo, se basa en la aplicación del razonamiento para conseguir conclusiones que inician de sucesos particulares como legítimos, para lograr a conclusiones en donde su aplicación sea de índole universal que se postulan como normas, principios o fundamentos de una teoría. Además, de ser un método de sistematización buscan hallar posibles conexiones generales que la fundamenten (Bernal, 2010; Gómez, 2012). Contribuirá a la investigación de forma minuciosa de los hechos hasta un todo y que entre la sinergia se pueda lograr la

fundamentación.

El método de investigación deductivo radica en tomar las conclusiones generales con el fin de obtener explicaciones individuales. También, es un procedimiento racional y que posee la particularidad donde las conclusiones de la deducción son verídicas, siempre y cuando las premisas que las originan también lo son (Bernal, 2010; Gómez, 2012). Permite investigar desde lo general a lo particular y si se comprueba que son verdaderas se puede brindar alternativas de solución.

El enfoque de estudio mixto tiene la finalidad de obtener una data completa respecto al estudio, recabando los datos como numéricos, verbales, visuales Etc., para luego ser analizados a profundidad y plantear alternativas de solución. Cabe resaltar que no busca sustituir al estudio cualitativo, mucho menos a la cuantitativa, sino aprovechar de cada uno de los tipos de investigación, enlazarlas y tratar de aminorar las debilidades potenciales (Carhuancho, Nolazco, Monteverde, Guerrero, y Casana, 2019; Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En tal sentido, es fundamental considerar el enfoque de investigación porque va permitir no solamente quedarse en un diagnóstico, sino también proponer las posibles alternativas de solución.

Investigación de tipo proyectiva, seguido de la recopilación de los datos, nos permite plantear propuesta o alternativas de solución, basándose en un diagnóstico a profundidad de la existencia de la problemática o del estudio en sí. Asimismo, conocer los riesgos y oportunidades de algunas situaciones futuras (Carhuancho, et al., 2019; Hurtado, 2000). Por lo cual, es fundamental para el siguiente estudio, porque se puede analizar a profundidad la situación, de tal manera que no solo culmine en el diagnóstico, sino anticiparse a posibles eventos de amenaza, para lo cual es importante emplear planes de acción y alternativas de solución.

El nivel de investigación comprensivo examina al evento en su conexión con otros eventos que se encuentran ligados e interactúan con el objetivo de explicar, predecir y proponer. Del mismo modo, trabaja alrededor de proponer o modificar (Hurtado, 2000; Hurtado citado por Carhuancho, et al., 2019). Por ello, nos va permitir indagar cada situación y cómo cada una de ellas puede estar vinculada.

La investigación holística precisa la comprensión crítica reflexiva del ambiente que ayuda a obtener un panorama amplio del mundo y de la vida, desde una

perspectiva integradora con énfasis en la trascendencia (Carhuancho, et al., 2019)

El diseño de investigación explicativo secuencial inicialmente se estudian los datos cuantitativos obtenidos de las encuestas, fichas de observación y lista de cotejos, resultado que se aprecian en tablas y figuras para su respectiva interpretación, seguido de otra donde se recaba y evalúan la información cualitativa (Carhuancho, et al., 2019; Hernández, et al, 2014). Es útil debido a que te da una estructura a seguir con el objetivo de analizar ambos enfoques.

Población se puede definir como la agrupación de seres que coinciden con determinadas características (Hurtado, 2000; Hernández, et al., 2014). Para la siguiente investigación, la población es de 30 clientes, los cuales fueron elegidos por conveniencia.

La muestra se refiere a un fragmento de la población y muestreo se refiere a las unidades que son seleccionadas para el estudio (Hurtado, 2000; Hernández, et al., 2014). Para el presente estudio, la muestra es de 30 clientes, que fueron elegidas por conveniencia.

En la investigación de enfoque cualitativo se trabaja con las unidades informantes, es decir son aquellas personas que nos brindan la información necesaria sobre la categoría de investigación a través de las entrevistas que se llevan a cabo, por ello es importante describirlos (Carhuancho, et al., 2019).

La encuesta es una técnica que corresponde al método cuantitativo, en el que se recopila información a través de preguntas a personas que forman parte de la muestra investigación, se caracteriza porque no se establece un diálogo con el investigador. Además, se distingue por ser práctica y de una sola aplicación, por tal motivo el investigador anticipadamente debe de coordinar el día y la hora de aplicación con el área responsable de la organización, para ello el investigador se presenta ante el grupo, el instrumento, procede a proporcionar el cuestionario a cada persona y espera que acaben, no debe de existir ninguna interacción, de ser así invalida la recopilación de la información y obliga a aplicar el instrumento nuevamente (Hurtado, 2000; Carhuancho, et al., 2019). La técnica de la encuesta servirá para recopilar información importante a través del cuestionario, el cual será diseñado con anticipación y que no se puede influir en el encuestado, sino debe de ser a libre decisión, de lo contrario anulará la gestión y se debería de realizar otra vez.

La entrevista es una técnica mediante la cual interactúan verbalmente dos personas o más, las cuales están una frente a la otra, donde uno cumple el papel de entrevistador y otra el entrevistado, a fin de obtener información en relación a los temas vinculados con la investigación. Se requiere concretar con antelación la fecha, hora y el lugar para aplicar la guía de entrevista, no obstante, en el transcurso de la entrevista, el investigador puede realizar una repregunta para recabar mayor información, pero se debe de tener mucha cautela, porque el diálogo podría orientarse hacia otro tema, por lo tanto, invalidaría la información obtenida (Hurtado, 2000; Carhuancho, et al., 2019). Técnica que se desarrollará mediante el diálogo, entre el entrevistador y el o los entrevistados, cuyo fin es conseguir información detallada que contribuirá a dar un diagnóstico más preciso sobre la investigación, la entrevista se realizará mediante una reunión planificada y formal.

El cuestionario es un instrumento, el cual reúne un conjunto de preguntas relacionado a un escenario, circunstancia o temática en particular, donde el o los investigadores desean recabar información. Asimismo, es un documento que contiene la presentación del mismo, las preguntas con su respectiva medición y que se realizarán a los encuestadas, la misma que serán respondidas en su totalidad, cabe mencionar que en este tipo de instrumento no existe respuesta buena ni mala, todas son válidas para el estudio (Hurtado, 2000; Carhuancho, et al., 2019). El cuestionario es un formulario con un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas que se formularán de igual forma a todos los encuestados.

Nombre: Cuestionario SERVQUAL

Autor: Parasuraman, Zeithml, y Berry

Año: 1985

La guía de entrevista debe contar con datos generales de identificación de las personas encuestadas, información sociológicos o censales; y datos relacionados a la materia de estudio. Su finalidad es obtener la información pertinente para responder al planteamiento (Hurtado, 2000; Hernández, et al., 2014). Es fundamental contar con una guía que nos ayudará propiamente dicha como guía para obtener información valiosa por parte de los entrevistados.

Excel es un programa informático que se puede aprovechar para procesar, guardar la información que se obtienen de las encuestas para su posterior análisis. Por otro lado, el

SPSS es un paquete estadístico para las ciencias sociales, fue elaborado por la Universidad de Chicago y que en la actualidad le pertenece a IBM®, comprende todos los análisis estadísticos (Cárdenas, 2018; Hernández, et al., 2014). Con estos programas lograremos analizar a profundidad los resultados obtenidos de las encuestas realizadas.

El atlas.ti es un programa cuya finalidad es segmentar la información en unidades de significado; codificación de datos y construir teoría (Hernández, et al., 2014). Por otro lado, el diseño de triangulación concurrente, el siguiente modelo posiblemente sea el más conocido, que se emplea cuando el investigador desea certificar o reafirmar el resultado y ejecutar la validación cruzada de la información recabada tanto cuantitativo como cualitativo, de este modo explotar las ventajas de ambos métodos y disminuir las debilidades (Hernández, et al., 2014). Es fundamental considerarlo porque podremos analizar los resultados obtenidos, debido a que nos permitirá realizar una triangulación de los datos cualitativo y cuantitativo, dándonos a conocer la realidad de la investigación.

Resultados y Discusión

El resultado de los análisis del estudio, entre la tabla 1 y figura 1 se resalta las frecuencias y porcentajes relacionado a la sub categoría tangibilidad donde se formularon cuatro preguntas de las cuales se obtuvieron resultados que se interpretan de la manera siguiente:

Con respecto a la pregunta 1: ¿La empresa automotriz cuenta con equipos y herramientas de apariencia moderna?, indicaron que el 3.33% nunca, otro 33.3% casi nunca, el 23.33% a veces, el 26.67% casi siempre y un 13.33% siempre, es decir que los clientes percibieron que la empresa no cuenta con las herramientas y equipos actualizados.

Seguidamente la pregunta 2: ¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas? Se determinó que el 3.33% nunca, otro el 13.33% casi nunca, el 33.33% a veces, el 26.67% casi siempre, y un 23.33% siempre, se observa un resultado de mayor relevancia donde el cliente a veces siente que las instalaciones son atractivas, es decir que no está totalmente conforme.

En cuanto a la pregunta 3: ¿Los materiales (folletos, documentos y similares) son visualmente atractivos?, el 10% nunca, otro 20% casi nunca, un 23.33% a veces, el 33.33% casi siempre y el 13.33% siempre, donde un gran porcentaje no está totalmente conforme con los materiales brindados

por la empresa.

Finalmente, la pregunta 4: ¿El personal de empresa automotriz tienen apariencia pulcra?, indicaron un 10% nunca, otro 3.33% casi nunca, un 20% a veces, el 10% casi siempre y el 56.67% siempre, se puede observar que los clientes perciben que los colaboradores de la empresa están correctamente uniformados.

Según la tabla 2 y figura 2, se muestran las frecuencias y porcentajes referente a la sub categoría confiabilidad donde se formularon cinco preguntas de las cuales se recabaron los resultados que se interpretan de la forma siguiente:

Con respecto a la pregunta 5: ¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?, de acuerdo a los encuestados, el 3.33% indicaron que nunca, el 3.33% casi nunca, el 26.67% a veces, un 33.33% casi siempre y el 33.33% siempre, el cual se puede determinar que, si gran porcentaje está conforme, aún falta mejorar.

Referente a la pregunta 6: ¿Cuándo el cliente tiene un problema, el personal muestra un sincero interés en solucionarlo?, indicaron que el 6.67% nunca, otro 3.33% casi nunca, un 10% a veces, un 26.67% casi siempre y el 53.33% siempre, se determina que los colaboradores de la organización tienen la disposición para solucionar los inconvenientes que se presenten.

Asimismo, la pregunta 7: ¿El personal realiza bien su trabajo a la primera vez?, según los encuestado indicaron que un 0% nunca, 0% casi nunca, otro el 16.67% a veces, un 53.33% casi siempre y el 30% siempre, el cual se observa que el personal responde y realiza muy bien su trabajo.

Por otro lado, la pregunta 8: ¿El personal de la empresa automotriz concluye sus servicios en el tiempo prometido?, el 13.33% nunca, el 0% casi nunca, un 23.33% a veces, un 26.67% casi siempre y el 36.67 siempre, el cual se verifica que los clientes consideran que los colaboradores concluyen sus servicios en el tiempo pactado. Pero cabe resaltar que parte de los encuestados indicaron que a veces cumplen con el tiempo establecido, lo cual es fundamental mejorar.

Finalmente, la pregunta 9: ¿El personal le brinda los registros y documentos libre de errores?, respondieron un 0% nunca, otro el 3.33% casi nunca, un 23.33% a veces, el 40% casi siempre y el 33.33% siempre, por lo que se observa que la mayoría de los clientes se encuentran

satisfechos.

Con relación a la tabla 3 y figura 3, se representan las frecuencias y porcentajes de la sub categoría seguridad donde se formularon cuatro preguntas de las cuales se obtuvieron los resultados que se interpretan de la manera siguiente:

Referente la pregunta 14: ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes?, un 0% respondieron que nunca, otro 0% casi nunca, mientras que el 13.33% a veces, un 43.33% casi siempre y 43.33% siempre, se puede identificar que el cliente se siente en confianza con los colaboradores de la empresa.

Con respecto a la pregunta 15: ¿El cliente se siente seguro en las transacciones con la empresa?, respondieron que un 0% nunca, otro 0% casi nunca, mientras que el 3.33% a veces, 33.33% casi siempre y el 63.33% siempre, el cual resalta que los clientes se sienten seguro con las operaciones que realiza con la empresa.

Asimismo, la pregunta 16: ¿El personal de la empresa son siempre amables con los clientes?, el 3.33% nunca, 0% casi nunca, 3.33% a veces, un 20% casi siempre y 73.33% siempre, se determina que los colaboradores de la empresa muestran amabilidad a sus clientes.

Finalmente, la pregunta 17: ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?, según los encuestados indicaron que el 0% nunca, 3.33% casi nunca, el 30% a veces, otro 26.67% casi siempre y el 40% siempre, el cual se observa que los clientes perciben que cuentan con los conocimientos. Pero cabe resaltar que una parte de los encuestados manifiesta no estar totalmente conforme puesto que no absuelve las dudas de los clientes, lo cual debe mejorar.

En la figura 4,se evidencian los resultados recabados de las entrevistas donde la sub categoría tangibilidad y sus indicadores apariencia de los colaboradores y apariencia de las instalaciones; lo más relevante fue la apariencia de las instalaciones, el cual los entrevistados manifestaron que no son muy atractivos para los clientes, puesto que no le ha permitido a los colaboradores a brindar un buen servicio al cliente, esto se debe a que la empresa a lo largo del tiempo ha venido trabajando de manera tradicional, obsoleta y no ha logrado estar a la vanguardia ante sus rivales.

Además, un punto importante, es que la empresa no cuenta con un líder y/o administrador que la dirija;

el líder que identifique las necesidades de los colaboradores de cada área, que verifique si las herramientas que están utilizando son las adecuadas, los procesos idóneos que le permitan optimizar el tiempo.

En la figura 5, los resultados obtenidos de las entrevistas en la sub categoría confiabilidad, con respecto al indicador respeto, los entrevistados mencionaron que para la entrega de la mercadería no existe procedimiento establecido para informar a los clientes cuándo llegará sus pedidos; por consideración conciertos clientes el personal de la empresa coordina con las diferentes áreas para informarse sobre los requerimientos que solicitan los clientes.

Con relación al indicador honestidad, existe una mala comunicación entre la empresa y el cliente al no indicar la fecha prevista de llegada de la mercadería de importación. La llega tardía de la mercadería, genera retraso para la entrega de los pedidos produciendo malestar en los clientes. Con respecto al indicador responsabilidad, los colaboradores manejan su cartera de clientes y metas establecidas por ventas, pese a las limitaciones sobre la información que solicitan tratan de cumplir con cada cliente.

En la figura 6, se muestra que, de los resultados recabados de las entrevistas, la subcategoría seguridad y sus indicadores transmisión de confianza y de conocimiento, resaltanla falta de capacitación y talleres para los ejecutivos de ventas, referente a productos como respuestos y accesoriosque algunos son compatibles para diferentes marcas de vehículos. La información que le brindan a los clientes es limitada y algunas veces estos las obtienen de la experiencia de los mismos clientes del rubro automotriz ode los catálagos que se le brinda anualmente.

Con relación a la discusión, se sustenta mediante los estudios siguientes: Según Arroyo y Buenaño (2017) evidenciaron cómo la industria automotriz ha ido disminuyendo a lo largo del tiempo por los diversos factores, la cual exhorta a las organizaciones del rubro automotriz en la búsqueda de nuevas alternativas y estrategias que les permitan mantenerse en el mercado, puesto que existe una ardua competencia entre las organizaciones por llevar la delantera en captar la atención de los clientes, cuyo objetivo es marcar la diferencia entre los demás competidores, por ello es fundamental contar con herramientas o técnicas con el fin de asegurar la calidad en el servicio, lo cual es clave para mantener la fidelidad de los clientes.

Por otro lado, Jiménez (2015) cuyo objetivo fue determinar el grado de percepción de la calidad de servicio, el cual evidenció que la percepción de la variable investigada, llegó la conclusión que la dimensión de elementos tangibles afecta notablemente en la percepción de la calidad de servicio, puesto que arrojó que el 92.8% de clientes se encuentran insatisfechos. Asimismo, Miranda (2019) determinó que en el proceso de venta es fundamental generar una buena experiencia con el cliente, debido a que es el primer contacto y la impresión tendrá de la empresa, del mismo modo los clientes valoran mucho la buena relación comercial con los asesores de ventas.

En este sentido, con la finalidad de brindar una excelente calidad de servicio en el proceso de venta se propone contar con una aplicación (APP) y para su respectiva capacitación sobre el uso de la aplicación que les permita a los asesores de ventas efectivizar el proceso de ventas, donde el cliente no le ocasione demoras al momento de realizar sus pedidos, el cual el ejecutivo de ventas pueda responder a la necesidad que tiene el cliente y sobrepasar sus expectativas.

Con respecto a la sub categoría confiabilidad, existen aspectos a mejorar para cumplir en su totalidad con lo que promete y concluir con el servicio a tiempo, dado que el 26.67% y el 23.33% a veces respectivamente, cumple con lo pactado. Según Reátegui y Gutiérrez (2017) realizaron una investigación cuyo propósito fue mejorar la calidad de servicio al cliente, evidenciaron que si bien la dimensión fiabilidad (71.2% alto y 28.8% medio) es una de la más valoradas teniendo como resultado, todavía no ha logrado una total conformidad y/o satisfacción por parte de los clientes y que aún ha considerado que se debe tomar medidas correctivas.

En este contexto, las empresas deben buscar la mejora continua para cumplir con la plena satisfacción de los clientes, el cual es fundamental cumplir con la fecha pactada en la entrega de los pedidos de los clientes. Se propone implementar un flujograma de procesos, puesto que facilitará a los colaboradores de manera gráfica de cuáles son las secuencias de los pasos o actividades a seguir. Asimismo, se busca optimizar el tiempo de despacho, reorganizando la ubicación de los repuestos aplicando la clasificación de distribución ABC, donde A es de alto rotación, B rotación medio y C baja rotación. Además, codificar cada uno de los anaqueles para que el personal logre ubicar los repuestos rápidamente.

En la sub categoría seguridad, cabe resaltar que el 30% de los

clientes consideran que a veces los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes. Esto ratifica como uno de los factores que debería tomar en cuenta, puesto que la empresa no brinda ningún tipo de capacitación o taller para el personal, únicamente cuentan con el conocimiento por la experiencia que han venido desarrollándose en el tiempo, pero no es suficiente, puesto que este mundo tan cambiante es fundamental que el personal esté capacitado para lograr la total satisfacción de los clientes.

Parra y Rodríguez (2015) tuvieron como objetivo, la revisión de la capacitación y su impacto en la calidad, en la cual determinaron que brindar capacitación al personal es una de las mejores inversiones y principal fuente de bienestar para los colaboradores y empresas. Es importante que las empresas asignen un presupuesto para capacitar al recurso humano lo que posteriormente traerá consigo resultados y metas esperadas. La falta de entrenamiento al personal incurre en costos económicos ya sea por disminución de la productividad, ineficacia para la atención al cliente, descenso de la calidad, desperdiciar la materia prima entre otros. Asimismo, De Jesús (2019) realizó una investigación cuyo objetivo de mejorar la gestión de calidad, con respecto a la sub categoría necesidades del consumidor, determinaron que no se está evaluando el desempeño en el control de calidad sobre el servicio directo al cliente y que la organización no se preocupe en capacitar a sus empleados.

En este sentido, la formación y capacitación es de suma importancia puesto que contar con personal altamente calificado y competitivo conlleva al cumplimiento de los objetivos empresariales, de igual manera permite satisfacer al cliente interno dado que se siente motivado, porque adquiere nuevos conocimientos que contribuirán con su crecimiento personal y profesional. Por ello, se propone establecer perfil de puesto para el área de ventas con el objetivo de contar con personal acorde al puesto. Además, implementar un plan de capacitación sobre funcionalidades técnicas de los repuestos automotrices a cargo de un especialista externo para mejorar el desempeño de los ejecutivos de ventas.

Conclusiones

Mediante la investigación se logró detectar que la empresa presentaba ausencia de equipos y herramientas modernas, puesto que los ejecutivos de ventas no lograban desarrollar el proceso de ventas de manera rápida y oportuna, por ello,

se propuso que cada asesor de ventas cuente con un equipo tecnológico e instalado una aplicación de ventas.

Se determinó que la empresa no cumplía con los plazos pactados a la hora de entregar los pedidos, puesto que el 26.67% indicaron a veces, es decir que los clientes no estaban totalmente conformes, lo que conlleva a la empresa a corregir y mejorar para brindar una excelente atención al cliente. Se plantea reorganizar la distribución del almacén aplicando el método ABC por rotación de productos, la codificación de sus anaqueles para su rápida ubicación y despacho y el flujograma de procesos.

Se identificó que se debe mejorar el desempeño del personal de ventas, debido a que no cuentan con los suficientes conocimientos para absolver las dudas del cliente sobre las diferentes funcionalidades de los repuestos automotrices, el cual repercute debido a que la empresa no brinda capacitaciones. Por ello, se plantea implementar un plan de capacitación técnica y la elaboración del perfil de puesto.

Referencias Bibliográficas

Abanto, C. (2018). Diseño de la distribución del almacén mediante metodología ABC mejorando la confiabilidad de la información de los inventarios en la empresa tecnifluidos S.A.C. *(Título profesional)*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. https://bit.ly/33pZkOT

Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Científica Dominio de las Ciencias, 3*, 72-83. https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627/pdf

Arroyo, F., y Buenaño, C. (2017). Calidad en el servicio: oportunidad para el sector automotor en el Ecuador. *INNOVA Research Journal, 2*(9), 42-52. https://doi.org/10.33890/innova.v2.n9.2017.268

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.

Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa* (Bettina Schorr / Paul Talcott / Frauke Berg ed.). Trandes - Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina. https://doi.org/10.17169/refubium-216

Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística.* Ecuador: UIDE.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8

ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf

De Jesús, C. (2019). Implementación del sistema de control SICOP para mejorar la gestión de calidad en una concesionaria automotriz en Miraflores, Lima 2019. *(Título de licenciatura)*. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú. https://bit.ly/3GCyQYD

Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). México: Red Tercer Milenio S.C.

Guerra, A. (2015). Trabajo de grado para optar por el título de administradora de empresas. *Evaluación de la calidad de la atención al cliente en las empresas lácteas de la ciudad de San Juan de Pasto, departamento de Nariño*. Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística* (Tercera ed.). Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.

Jiménez, M. (2015). Percepción de la calidad del servicio en una empresa privada de distribución en Chorrillos. *(Título de licenciatura)*. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú. https://bit.ly/3ykCCTx

Leyton, I., Díaz, M., Untiveros, S., y Espinoza, T. (2017). *Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos*. Ministerio de Salud, Lima. https://bit.ly/3GxyMJI

Miranda, C. (2019). Experiencia del cliente y su impacto en la fidelización. Caso: concesionario de vehículos de lujo en Lima. *(Título de licenciatura)*. Universidad de Piura, Piura, Perú. https://bit.ly/3oKZbxK

OCDE/CAF/CEPAL. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo*. París: Editions OCDE. https://bit.ly/3s0vwCM

Parra, C., y Rodríguez, F. (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación Desarrollo e Investigación, 6*(2), 131-143. https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_

duitama/article/view/4602/3821

Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40. https://bit.ly/3dMtBsZ

Reátegui, B., y Gutiérrez, M. (2017). El nivel de la calidad de servicio y su relación con las ventas de la empresa Motorepuestos Libertad S.R.L., Trujillo 2017. *(Título de licenciatura)*. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. https://bit.ly/3pMW1Jb

ANEXOS

Tabla 1

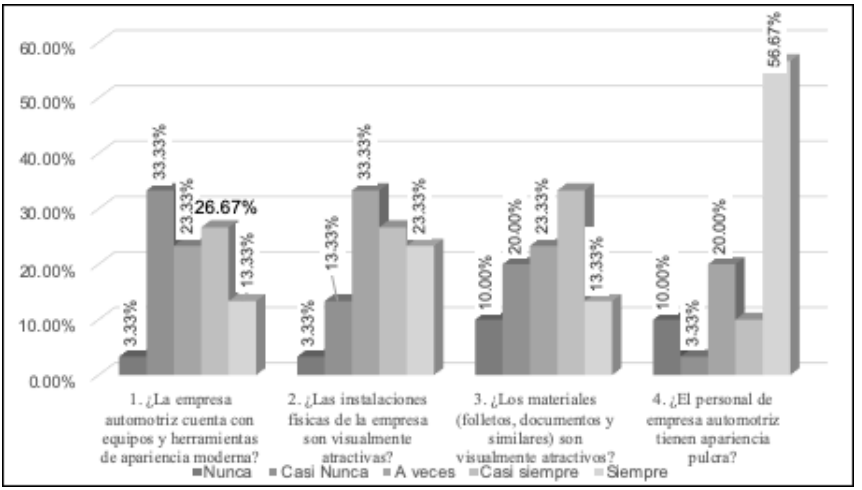
Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Tangibilidad

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿La empresa automotriz cuenta con equipos y herramientas de apariencia moderna?	1	3.33%	10	33.33%	7	23.33%	8	26.67%	4	13.33%
2. ¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?	1	3.33%	4	13.33%	10	33.33%	8	26.67%	7	23.33%
3. ¿Los materiales (folletos, documentos y similares) son visualmente atractivos?	3	10.00%	6	20.00%	7	23.33%	10	33.33%	4	13.33%
4. ¿El personal de empresa automotriz tienen apariencia pulcra?	3	10.00%	1	3.33%	6	20.00%	3	10.00%	17	56.67%

Fuente: Orejón (2020, p. 39)

Figura 1

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Tangibilidad



Fuente: Orejón M. (2020, p. 39)

Tabla *2*

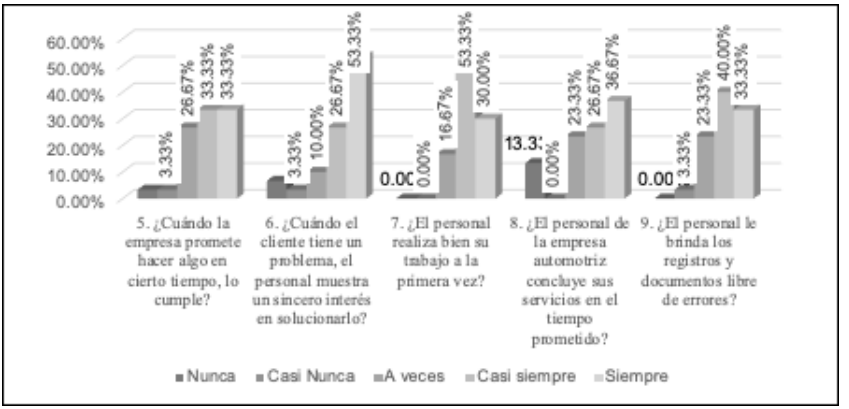
Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Confiabilidad

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	1	3.33%	1	3.33%	8	26.67%	10	33.33%	10	33.33%
6. ¿Cuándo el cliente tiene un problema, el personal muestra un sincero interés en solucionarlo?	2	6.67%	1	3.33%	3	10.00%	8	26.67%	16	53.33%
7. ¿El personal realiza bien su trabajo a la primera vez?	0	0.00%	0	0.00%	5	16.67%	16	53.33%	9	30.00%
8. ¿El personal de la empresa automotriz concluye sus servicios en el tiempo prometido?	4	13.33%	0	0.00%	7	23.33%	8	26.67%	11	36.67%
9. ¿El personal le brinda los registros y documentos libre de errores?	0	0.00%	1	3.33%	7	23.33%	12	40.00%	10	33.33%

Fuente: Orejón (2020, p. 41)

Figura 2

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Confiabilidad



Fuente: Orejón (2020, p. 41)

Tabla 3

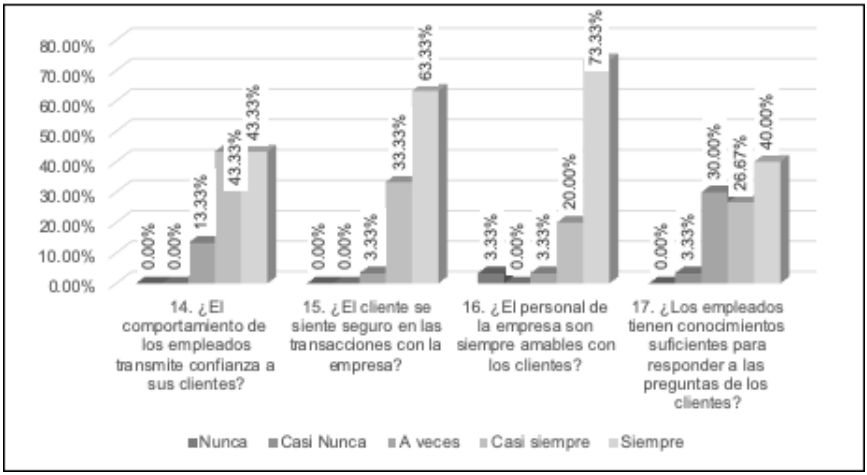
Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Seguridad

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes?	0	0.00%	0	0.00%	4	13.33%	13	43.33%	13	43.33%
15. ¿El cliente se siente seguro en las transacciones con la empresa?	0	0.00%	0	0.00%	1	3.33%	10	33.33%	19	63.33%
16. ¿El personal de la empresa son siempre amables con los clientes?	1	3.33%	0	0.00%	1	3.33%	6	20.00%	22	73.33%
17. ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?	0	0.00%	1	3.33%	9	30.00%	8	26.67%	12	40.00%

Fuente: Orejón (2020, p. 45)

Figura 3

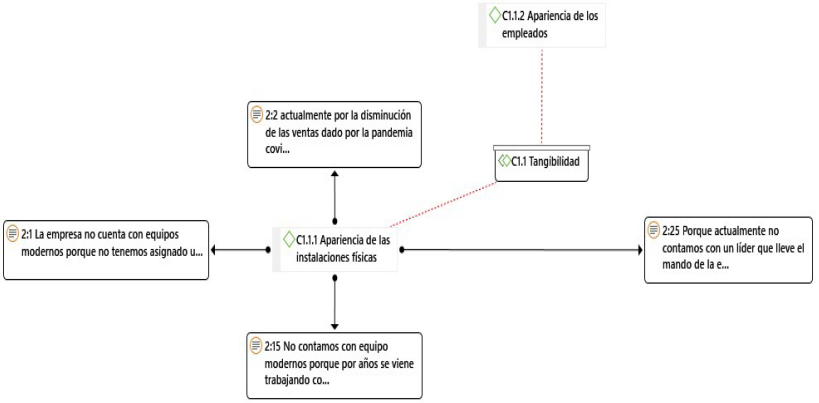
Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Seguridad



Fuente: Orejón (2020, p. 45)

Figura 4

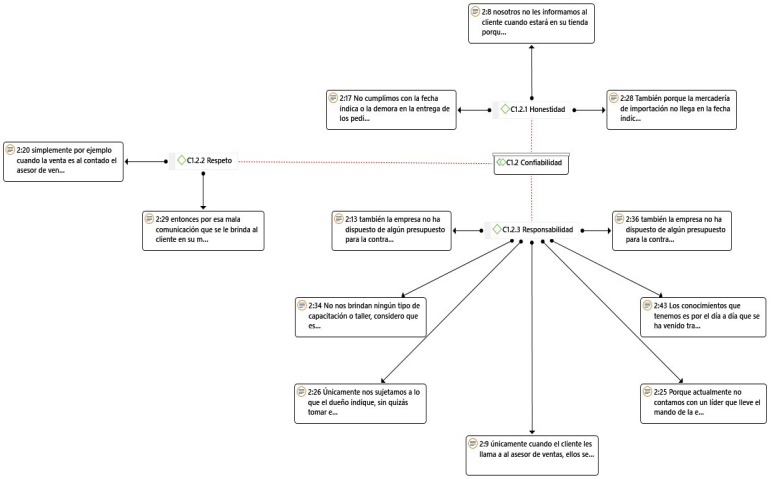
Análisis cualitativo de la sub categoría Tangibilidad



Fuente: Orejón (2020, p. 52)

Figura 5

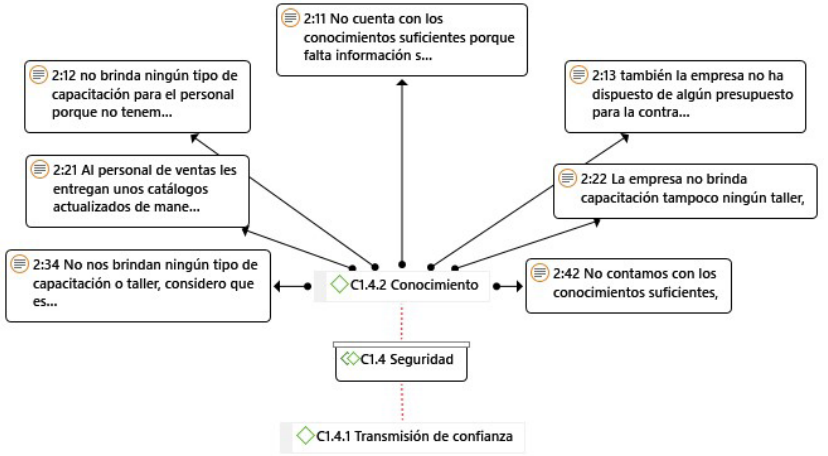
Análisis cualitativo de la sub categoría Confiabilidad



Fuente: Orejón (2020, p. 53)

Figura 6

Análisis cualitativo de la sub categoría Seguridad



Fuente: Orejón (2020, p. 55)

22. Estrategias financieras para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora

Financial strategies to reduce the accounts receivable of a trading company

Victoria Gardi Melgarejo
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0001-6016-8719
victoria.gardi@uwiener.edu.pe

Renzo Guillermo Ccahuin Sánchez
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0002-5080-4336
renzo.ccahuin@uwiener.edu.pe

Resumen

El estudio tuvo como objetivo general plantear estrategias para minimizar las cuentas por cobrar de una compañía comercializadora, y como específicos examinar las cuentas por cobrar y explicar los elementos que inciden en estas, para el cumplimiento de todos los objetivos hubo que examinar los estados financieros de la entidad comercializadora y desarrollar estrategias que aporten en la ejecución de los propósitos de la investigación. La metodología empleada en este estudio se realizó bajo en el enfoque mixto, sintagma Holístico, nivel comprensivo, método Inductivo, deductivo y analítico, diseño explicativo secuencial, con una muestra de 61 colaboradores y todo el expediente de la entidad en estudio, un ejemplar de 4 legajos financieros, se entrevistó a 4 personales del área de contabilidad y el área administrativa como unidades informantes la administradora, el contador general, el analista contable y el asistente contable de la compañía comercializadora, como técnicas utilizamos las entrevistas y examen documental de la muestra y se empleó el programa Atlas Ti como procedimiento para el análisis de datos. Los resultados de este estudio se obtuvieron con la aplicación del análisis cualitativo y cuantitativo de las cuentas por pagar con su categoría y sus sub subcategorías la gestión de cobranza, periodo de cobranza y liquidez, en el cual se estableció un aumento en las cuentas por recaudar del año 2017 al 2018 en un 68.18% más, con estos efectos

se concluye lo que simboliza la administración de la cobranza en la compañía, por lo que en este estudio las propuestas diseñadas son primordialmente implementar estrategias financieras y políticas de administración de recaudo que optimicen las cuentas por cobrar en la compañía comercializadora.
Palabras clave: cuentas por cobrar; liquidez; políticas de cobranza.

Abstract

The general objective of the study was to propose strategies to minimize the accounts receivable of a trading company, and as specific to examine the accounts receivable and explain the elements that affect them, for the fulfillment of all the objectives it was necessary to examine the financial statements of the marketing entity and develop strategies that contribute to the execution of the research purposes. The methodology used in this study was carried out under the mixed approach, Holistic phrase, comprehensive level, Inductive, deductive and analytical method, sequential explanatory design, with a sample of 61 collaborators and the entire file of the entity under study, a copy of 4 financial files, 4 personnel from the accounting area and the administrative area were interviewed as reporting units: the administrator, the general accountant, the accounting analyst and the accounting assistant of the trading company, as techniques we used the interviews and documentary examination of the sample and the Atlas Ti program was used as a procedure for data analysis. The results of this study were obtained with the application of the qualitative and quantitative analysis of the accounts payable with its category and its subcategories: collection management, collection period and liquidity, in which an increase in accounts receivable was established. from the year 2017 to 2018 by 68.18% more, with these effects it is concluded what the collection management symbolizes in the company, so in this study the proposals designed are primarily to implement financial strategies and collection management policies that optimize accounts receivable from the trading company.
Keywords: accounts receivable; liquidity; collection policies.

Introducción

Según el efecto de las encuestas ejecutadas a diferentes entidades de América latina, sobresalen diversas problemáticas como la demora en ejecutar sus pagos, y uno de los factores importantes del atraso en las cancelaciones que se deben a los clientes empresariales internacionales, es lo complejo que deriva del proceso de pago, como asimismo otro elemento de la prórroga en las cancelaciones oportuna a los clientes (empresas América) fue la iliquidez del efectivo.

Otra de las dificultades es la disponibilidad de créditos para acrecentar la comercialización y tener más trascendencia en el mercado, esto determino a fortificar los lazos y atraer más clientes, al mismo tiempo de que las ventas al crédito son usuales en las compañías, dado que las ventas conocidas nacionales brinden seguridad y sean asequibles, causan demasías en las cuentas por cobrar y peligros de cancelación (Atradius, 2018).

En Ecuador, hoy las Mypes y grandiosas entidades demuestran sus ganancias en la venta de sus mercancías o servicios totalmente al crédito, ocasionando aumentos en las cuentas por cobrar, las que crean dificultades fundamentalmente por no destacar en la comprobación y realización de la recaudación del servicio o el bien. Por otro lado, se tiene información que las compañías comerciales deben brindar créditos y eso es una modalidad de incrementar más ventas, lo cual lleva a conseguir ganancias, pero también crea un aumento en las cuentas por cobrar, asimismo la forma de tener más cuentas de recaudación incierta o no cobrables. La dificultad que poseen las compañías es no precisar políticas de recaudo y no otorgar créditos con eficacia, que suministran a los clientes beneficiados, que son aquellos que adquieren en cuantías elevadas y costean de acuerdo a lo determinado, como asimismo concretar procesos eficientes de recaudación, que viabilicen la transformación de las cuentas por cobrar en liquidez para la institución, otro elemento que las instituciones no tienen en miramiento es su administración y régimen de recaudación, ya que son los procedimientos determinados para realizar con eficiencia el recaudo a los clientes (Ynzunza y Izar, 2017; Arroba, Morales, y Villavicencio, 2018).

En el Perú un peligro muy frecuente, es aumentar las cuentas por cobrar en una compañía, es que estas sean de cobros inseguros y perdidos, ya sean por varios motivos como dificultades bancarias, compañías dadas de baja o depreciadas. Por otro lado, no ejecutar una administración

de recaudo eficaz, la compañía debe minimizar los compromisos perdidos, comprobando si estas realmente son lo primeramente citado, el cual debe efectuar procedimientos que proporcionen el recaudo del compromiso vencido, tales como llamadas telefónicas y examinando una base de datos (Instituto Pacífico, 2014).

El inconveniente en las compañías ya sean productivas o de servicios, es el acrecentamiento en las cuentas por cobrar creados por varios motivos como la ejecución de sucesos políticos de crédito, un aumento inmenso en las ventas de la entidad y la ineficacia del departamento de recaudos, estos pueden ser las varios mociones de su aumento, Así también se producen dificultades como una buena planificación en las manejos del financiamiento que consientan la disponibilidad del efectivo solicitado para el acatamiento de los compromisos a un plazo corto, como la ejecución de una diario de cobros la cual proporcione la ejecución de los recaudaciones a los clientes con más eficiencia (Universidad del Pacífico, 2008).

Es evidente la dificultad que poseen las instituciones en el logro de futuros beneficios financieros, al dudar si llegaron o no, como el caso de las cuentas por cobrar cuando se logra la seguridad que esta será abonada, se determina como un activo para la compañía. O de contrario se realiza cuando haya posibilidades de que los usuarios no abonen sus compromisos empresariales estas se determinan como consumos, personificando para la compañía una baja en los lucros (IFRS Fundación, 2018).

La compañía comercializadora en estudio obtuvo un formidable acrecentamiento en sus cuentas por cobrar por diferentes puntos y uno de ellos son los procedimientos operativos, factores externos y la gestión comercial. Los inconvenientes reconocidos en los procedimientos activos es el alejamiento de las políticas de cobro, puesto que se pensó no plantear manejos eficientemente de cobros, ya que los años pasados la comercialización al crédito no se dieron de manera significativa; al no contar con colaboradores capacitados para la administración de cobranza, no se realizaron políticas de recaudación en la entidad; también se determinó la ineficiencia del representante de las cobros porque no es un trabajador con el perfil requerido para ejecutar el encargo de cobro de forma eficaz y no están bien determinadas las ocupaciones que debe ejecutar; otro inconveniente reconocido es no hacer el uso adecuado del software de cuentas por cobrar instalado para optimizar las procesos de las cuentas

por cobrar, ya que el representante para realizar las recaudaciones no cree que es necesario sus uso.

Los inconvenientes externos reconocidos son las exigencias para resolver el reembolso de los usuarios, ya que poseen manejos no muy precisas, en una de las ocasiones piden que se efectúen unos procedimientos y en otras las excluyen, asimismo los usuarios poseen programaciones de reembolso muy molestos lo que ocasiona atrasos superfluos cuando se pretende compilar las documentaciones e indagaciones que precisan, así además los diferentes inconvenientes bancarios que poseen al ser compañías chicas, no poseen una gran capacidad para poder solicitar un financiamiento que le permitan efectuar sus compromisos a un plazo corto con sus cuentas por cancelar, así también hay otras que poseen compromisos bancarios y determinan la forma de recobrar esa merma adquiriendo mercancía, fracasando en la tentativa.

Así también, se ubicaron inconvenientes en la administración de la gerencia, como el aumento en las comercializaciones al crédito. En paralelo con el año pasado tuvo un aumento enorme por lo mismo las cuentas por cobrar, producido por los acuerdos de arrendamiento agregados y la eficiente administración de los administradores comerciales. Por otro lado, la gerencia no añade un departamento de tesorería, porque no cree significativo tramitar las cuentas por recaudar y marcan que se cometería en costos complementarios, de personal y otros afines a su creación; para finiquitar la gerencia no confecciona las guías específicamente, en las que puede señalar los inconvenientes correspondientes a las cuentas por recaudar, ni instituye un planificación de fines en la que estipulan los beneficios queridos convenientes al beneficio y permanencia de la compañía.

El estudio tiene como problema general: ¿De qué manera se puede reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019? y como problemas específicos:

¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019?; ¿Cuáles son los factores que inciden en las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora, Lima 2019? Así mismo como objetivo general tenemos: Proponer estrategias para reducir las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019. Y como objetivos específicos: Analizar las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora, Lima 2019. Explicar los factores que inciden en las cuentas por cobrar de la empresa comercializadora, Lima

2019.

Para la ejecución del estudio se revisó investigaciones anteriores a nivel internacional, en Ecuador, Ávila, Gil, y Duque (2019) determinaron en su estudio con referencia a la gestión de las cuentas por y la correlación que hay con la fluidez de la organización, que no poseen una procedimiento de manejos para conceder créditos y recaudo, ni cuentan con procedimientos de la administración y de gestión para la disminución de las cuentas por recaudar, así mismo se señaló que la entidad no logró ganancias deseados, esta desenlace refiere al propósito que se trazó en el estudio, que fue establecer los principios que producen problemas en el efectivo de la compañía, a partir de la administración de las cuentas por recaudar.

Suárez (2019) determinó que el manejo de las cuentas por recaudar de la entidad diligente a la comercialización de ordenadores así también el control de la renta, que no tiene procedimientos, ni ejecuta técnicas discretamente detallados y hechos, así como un área de recaudaciones, asimismo, la dirección de recaudos y las cuentas por recaudar no es eficaz ni eficiente, por eso se determinó como propósito reforzar la gestión de las cuentas por recolectar a partir del diseño de técnicas de créditos y recaudaciones que socorren su buen uso y crea ganancias en la compañía.

Pupo y Pupo (2019); Jaramillo, Armijos, y Loayza (2017) establecieron en las conclusiones de su estudio referida a un plan para inspeccionar las cuentas por recaudar de una institución que se consagra a los servicios e instrumentos de ofrecen seguridad del ESPCAP, que luego de ejecutar el estudio de las cuentas por recaudar colocaron en certeza la coexistencia de problemas en la administración interna de la compañía por lo defectivo que son los manejos de recaudo, en que se manifiesta asimismo que las cuentas por recaudar lesionan con gran significado a los índices bancarios y ayudan en el progreso bancario de la compañía, poseer un planificación de acción suministra a la compañía poseer una eficiente gestión de las cuentas por recaudar.

Yagual, Lozano, y Hurtado (2019) concluyeron en su estudio relativo a la ejecución de un examen de auditoria de las cuentas por recaudar de una entidad, donde poseen como propósito primordial el examen de las cuentas por recaudar y con esto hacer la interpretación de las partidas afines en sus estados financieros, en los secuelas se estableció que las cuentas por recaudar comerciales

se han incrementado, primariamente no existe ordenamientos sucintos en el documento de recaudo, que aviven al personal a poseer eficientemente una administración de recaudo.

En cuanto a las investigaciones nacionales se revisó la de Morales y Carhuancho (2020) determinaron en su estudio las técnicas bancarias para la deflación y progreso de las cuentas por cobrar de la organización ubicada en Lima, como consecuencias, que la administración de las cuentas por recaudar es escaso, la empresa solicita modificar los procedimientos y técnicas de recaudaciones, confeccionar un flujo de caja de los movimientos de la liquidez , asimismo también fortificar los procedimientos financieros de la administración de las recaudos y luego efectuar apreciaciones de comercializaciones y recaudaciones. Como cierre estableció significativamente resultados para tomar fallos y viabiliza un plan de tácticas para restar las fallas, por otro lugar te, se determinó que los procedimientos y la dirección de los recaudos no se hacen con la eficacia querida.

Flores y Naval (2017) refirió que la gestión de las cuentas por recaudar y la correspondencia que la renta de las instituciones industriales ubicadas en Lima, lograron en sus efectos que existe una correspondencia entre los indicadores de la administración de diligencia y las ganancias financieras de las organizaciones industriales, en el examen ejecutado marca que el giro de cuentas por recaudar, el tiempo de ejecución de recaudaciones y el giro de repertorios poseen mucha importancia, como terminación se determina que quedan conexas provechosamente la gestión de las cuentas por recaudar y el adelanto financiero de las organizaciones.

Según la investigación de Ortiz y Nolazco (2020); Quiroz, Barrios, yVillafuerte (2020); Segura (2020) demostraron un acrecentamiento en las jornadas del giro de la recaudación, que la razón primordial fue el alejamiento de una adecuada administración de recaudaciones, se ultimó que la organización debe transformar los procedimientos para efectuar de forma eficaz los recaudos y optimizar las cuentas por cobrar.

El estudio se sostiene con la teoría clásica de la administración que revela que en una entidad preexisten ocupaciones primordiales y precisos en su desarrollo corriente claramente encaminada a la dirección; donde se ubica el oficio productivo concerniente a sistematizaciones de servicios

y comercialización de mercancías donde se señala que hay que poseer conocimiento para practicar las adquisiciones y comercializaciones, en el banco narra los labores solicitados para conseguir y dirigir los capitales, donde se hace mención que se debe aplicar con destreza para su distribución con pertenencia y las ocupaciones funcionarias se orientaron en la proyección, organización, orientación, la clasificación e inspección de la compañía.

La teoría de la contabilidad y control define que una entidad se fundamenta en alianzas específicas entre diferentes elementos indefectibles para su fabricación. Todo mecanismo de elaboración posee un funcionario, el que asume que ser remediado por la contribución que ofrece a la organización. Por lo aludido, la contabilidad advierte sistematizando los acuerdos de las entidades para que eternicen y acrecienten, mediante oficios significativos, como el cálculo de las aportaciones de los agentes, valorar y fijar las obligaciones, notificar a los colaboradores sobre el acatamiento de los convenios, afirma el tráfico de los agentes pactados y los capitales que instalan y así la compañía no posea dificultades cuando se emigran o cierren.

La teoría organizacional refiere que el examen funcional y de la ordenación de las entidades, en todo lo que generen y son afectadas por el ambiente donde ejecutan sus sistematizaciones, se dispone por elementos operantes y de diferenciación , donde se espera que conserven e acrecienten su eficacia por intermedio de las sistematizaciones y ordenamientos de la administración, se asemeja primariamente por su análisis de las entidades con gran énfasis, profundizando en esta, esta teoría revela además que la pesquisa lograda sobre una entidad es rebajada si se adquiere con los elementos frecuentes y la administración organizacional, asimismo el esbozo organizacional contribuye con sus elementos al aumento de la eficiencia y eficacia de las empresas, asiste a conservar la entidad y hace mantenerse a través la ordenanza y la adecuada administración. Permanente en los años últimos, primordialmente por los procesos que acceden conseguir más renta y reducir los costes, con la finalidad de lograr propósitos trazadas eficazmente utilizando los elementos de gestión y administrativos.

En este sentido la investigación abordo la categoría Las cuentas por cobrar que vienen a ser solvencias concedidos por la comercialización de las mercancías o prestación de servicios ofrecidos a los usuarios, donde las

boletas, la facturas, etc., simbolizan las prueba de que se realizaron las operaciones de adquisición por parte del consumidor, representa asimismo pagos exigiblemente producidos por las comercializaciones de mercancías o servicios ofrecidos. Cabe aludir que las cuentas por recaudar son parejas a cualquier otro activo, simboliza la liquidez de la compañía, con la insuperable disconformidad que este creara secuelas financieras prometidos, así como asimismo se le denomina activo movible, su principio es la comercialización al crédito, por eso es significativo que la compañía recaude ese capital de forma pertinente. El capital o efectivo que posee la compañía por derecho diferida de recaudación o deben a la compañía, que son efectos de ejecutar ordenamientos de comercializaciones de mercancías o asistencia de servicios a los usuarios. En los estados financieros conforman como activos corrientes si se revocan de modo oportuno, y si no es así sería registrado como activo no corriente. El esclarecimiento de las cuentas por recaudar admite establecer todo lo que personifica, y así ubicar en la compañía comercializadora los elementos que determinan en la reproducción de una cuenta por recaudar, como las ventas al crédito de las mercancías o servicios facilitados a los usuarios. (Gitman y Zutter, 2012; Morales y Morales, 2014; Romero, 2012; Guajardo y Andrade, 2008; Herz, 2018).

Efectuar los procesos como la vigilancia, proceso y registro de movimientos que pertenecen a la administración de recaudo crea que la entidad conserve y aumenta sus ventas. Es obligación de la organización lograr corrientes de liquidez convenientes, con auxilio de las políticas y normas de recaudación efectuadas, se consiguen exteriorizar dificultades en las cuentas por recaudar, como perdidos, las cuales deben exponerse en las fases financieras. Gestionar y efectuar las recaudaciones de las cuentas por cobrar de la compañía, encargarse de que a los clientes se les ofrezcan favores en el espacio pertinente En las compañías privadas los inconvenientes que soporta la falta de lograr la liquidez de las cuentas por recaudar, llevando con esta dificultades económicos, esto se debe a no hacer una administración de recaudo apropiado y pertinente, el fin de este está en minimizar lo más posible las cuentas por recaudar, ya que su transformación en liquidez es de mucha importancia en la compañía y no se debe desistir de una buena administración (Morales y Morales, 2014; Herz, 2018).

La liquidez accede saber si la compañía está en la capacidad de asumir sus responsabilidades aplazados a plazo corto, como las

cuentas por solventar a vendedores, salarios de los colaboradores y otros por solventar. Se calcula por medio del conocimiento financiero que tiene su misma denominación, el efecto de esta relación menciona la disposición de liquidez inmediata, asimismo aprende la disponibilidad del acatamiento de los compromisos a largo y corto plazo de modo oportuno que debe realizar la compañía, se debe deducir este recurso de capital por medio de las ratios financieros como la inmediata liquidez, afirmándose con el examen del efectivo de la compañía insolvente. En una organización se valúa a través de la predisposición que asume para reconocer ante los compromisos aplazados, se alude que una liquidez menguante revela problemas en la compañía y se enlaza con la fractura de la compañía, por este motivo se debe calcular la liquidez por medio de las ratios financieros en turnos convenientes (Guajardo y Andrade, 2008; Herz, 2018; Morales y Morales, 2014).

Método

El enfoque del estudio es mixto se utiliza totalmente para conseguir réplicas y recursos a lo diseñado en la investigación a ejecutar, por ello es beneficioso emplear la alianza de técnicas, procesos y elementos cuantitativos y cualitativos. El objetivo de este enfoque es alcanzar los antecedentes ineludibles del objeto de estudio, detallando datos estadísticos, numéricamente implementado con información textual, los datos obtenidos suministran pesquisa oportuna para el logro de los resultados, empleados para facilitar un análisis exacto y así plantear tácticas que admitan minimizar las cuentas por cobrar en la compañía comercializadora (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).

El tipo de investigación Proyectiva que se enlaza con el esbozo y preparación de las técnicas y métodos empleada para el tipo de estudio electo. Además, proporciona al estudio con el diseño de la propuesta que da respuestas o soluciones, comprobadas a través de un análisis exacto del problema en estudio, constituido con propósitos, elementos, diseños, efectos numerales e ilustraciones de autores. (Carhuancho, et.al, 2019). El nivel del estudio comprensivo es afín con el tipo de investigación proyectiva, teniendo como propósito primordial plantear perfeccionamientos eficientes que provean soluciones a las debilidades reconocidas en las organizaciones (Carhuancho, et.al, 2019).

El estudio es de nivel explicativo secuencial porque en primera instancia se consigue y examina los datos cuantitativos y seguidamente

los datos cualitativos. La coalición de los dos enfoques comienza a partir de los resultados cuantitativos que se enlazan con los datos cualitativos, la contribución ofrecida por el nivel explicativo secuencial es la disposición que brinda para comprender y entender la información cuantitativa, es decir la información numérica, presupuestos y estados bancarios de dificultoso entendimiento (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

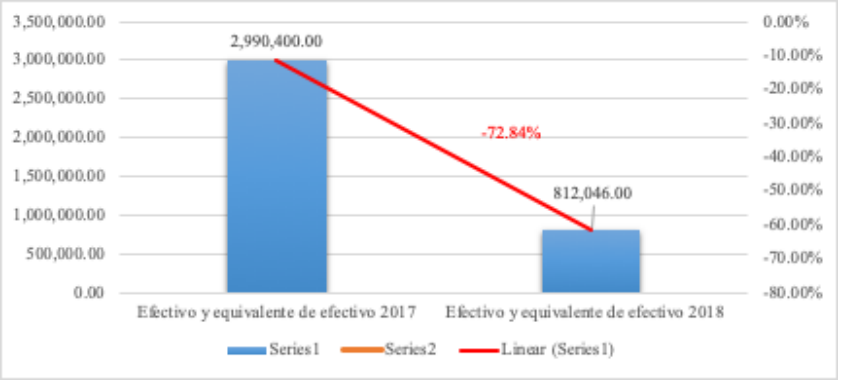
El tamaño de la muestra establecida para el estudio se obtendrá de 4 legajos concretos en el que se conseguirá la pesquisa oportuna para fortificar y facilitar un análisis del problema de del aumento de las cuentas por recaudar (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, y Casana, 2019; Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). Y como unidades informantes se contó con la administradora, el analista contable, el contador general y el asistente contable, porque están relacionados directamente con el estudio.

La técnica aplicada fue el análisis documental que sirvió para recabar datos de diferentes fuentes que permitió aclarar y hallar el resultado de lo aludido en citas de revistas, informes, expedientes, esta técnica accede entender y constituir la información documental (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, y Casana, 2019). Asimismo, se realizó la entrevista a 4 colaboradores que facilitaron datos verídicos que nos admitió realizar un análisis exacto, que permite dar solución al problema.

Resultados

Figura 1

Variabilidad del efectivo y equivalente de efectivo

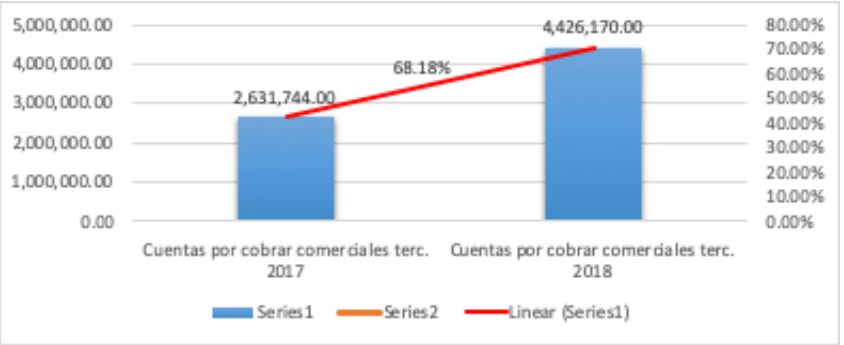


Fuente: Elaboración propia (2020).

La información mostrada en la figura 1, estableció que el efectivo y equivalente de efectivo del 2018 simboliza 812,046.00 puesto que la transferencia de la liquidez en este año mostro ascendentes movimientos, existiendo menos que el 2017 con 2,990,400.00 habiendo una baja del -72.84%, esto es debido a las ventas al crédito que están diferidas de reembolso y no es eficiente la administración de recaudo.

Figura 2

Variabilidad de las cuentas por cobrar comerciales 2017 y 2018



Fuente: Elaboración propia (2020).

La figura 2 demostró por medio del análisis vertical que las cuentas por cobrar del periodo 2018 muestra 4,446,170.00 que aumentaron ampliamente en un 68.18% cotejando con el periodo 2017 personificado por 2,631,744.00 lo que se debe primordialmente al incremento de las ventas, por un ineficaz departamento de recaudo de la compañía comercializadora.

Figura 3

Análisis vertical del efectivo equivalente de efectivo

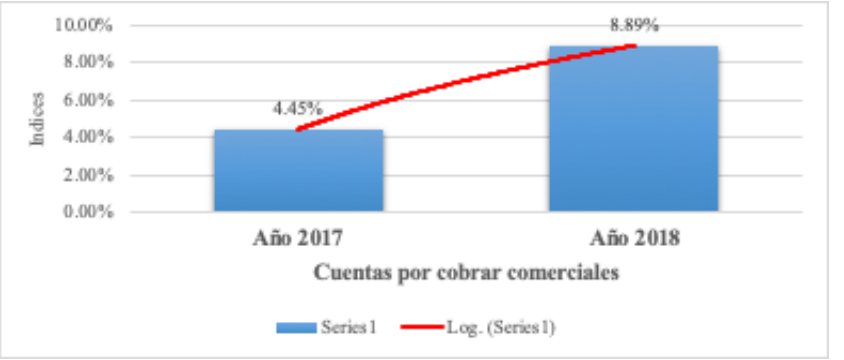


Fuente: Elaboración propia (2020).

Los resultados luego del análisis que se ejemplifica en la figura 3 se estableció el índice del efectivo y equivalente de la liquidez en el periodo 2018 que representa a S/. 812,046.00 con un índice de 1.63% del general del activo que corresponde al periodo 2018 siendo un efectivo de S/. 49,772,347.00 además se realizó el examen vertical del periodo 2017 de la liquidez y equivalente de efectivo, donde se estableció que se asemeja a un 6.19% del general del activo del periodo 2017 establecido en valores monetarios S/. 48,290,768, consiguiendo un incremento de 4.56% en el periodo 2018 en el que se muestra que hay poco efectivo en la organización, por diferentes causas como el transporte del capital y no se ejecutan las recaudaciones pertinentemente perjudicando la liquidez de la compañía comercializadora.

Figura 4

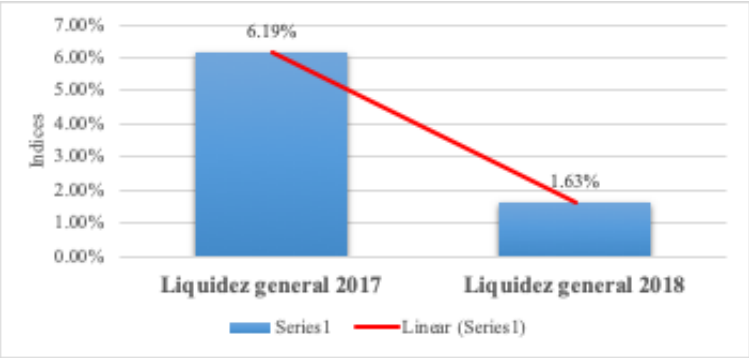
Variabilidad del análisis vertical de las cuentas por cobrar comerciales



La figura 4 simboliza 4,426,170.00 es un índice de 8.89% del general del activo 2018 y para el periodo 2017 las cuentas por cobrar son 2,631,744.00 equivalente a un 5.45% del activo general, si se coteja con el índice de los dos años se estima un aumento del 3.44%, esto se debe a que el departamento de cobranzas y créditos no ejecuto una administración eficaz, primordialmente la realización de las recaudaciones a los usuarios.

Figura 5

Tendencia de los ratios de liquidez generales

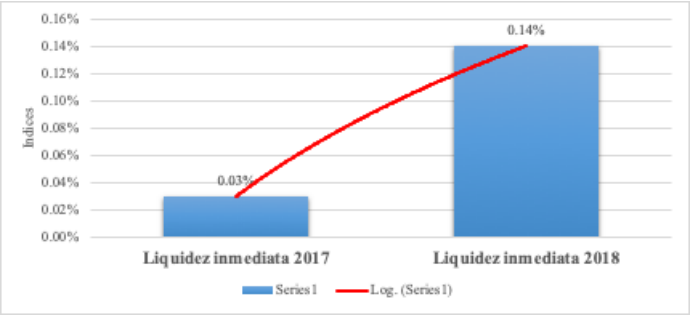


Fuente: Elaboración propia (2020).

En la figura 5 observamos, la tendencia y su aplicación del ratio de liquidez total mostrando la capacidad que posee la compañía para responder a sus compromisos a plazo corto simplemente con los activos corrientes, para el periodo 2018 personifica un 1.51 de fluidez por cada S/. 1.00 de compromiso a plazo corto y en el periodo 2017 simboliza un 1.66 por sol de adeudo a plazo corto, el efecto de los dos índices es próspera ya que señala que la compañía comercializadora soportar los compromisos aplazados a plazo corto, así mismo revela que la organización no posee capitales paseantes, está en permanente circulación de mercancías, recaudos e inversiones del efectivo.

Figura 6

Variación de los ratios de liquidez inmediata

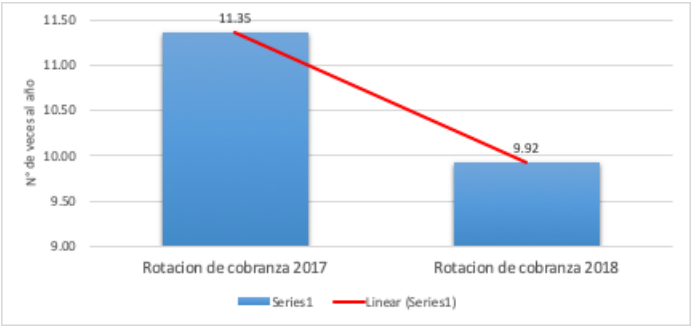


Fuente: Elaboración propia (2020).

En la figura 6 revela que la compañía no logró hacer cumplir con sus compromisos a plazo corto directamente con el efectivo utilizable en la compañia que personifica para el periodo 2018 un 0.03 por S/. 1.00 y para el periodo 2017 un 0.14 por cada S/. 1.00, siendo lo mas neecesario conseguir un índice alto a 1, en donde se puede lograr cumplir de manera eficiente con las compromisos de modo inmediato.

Figura 7

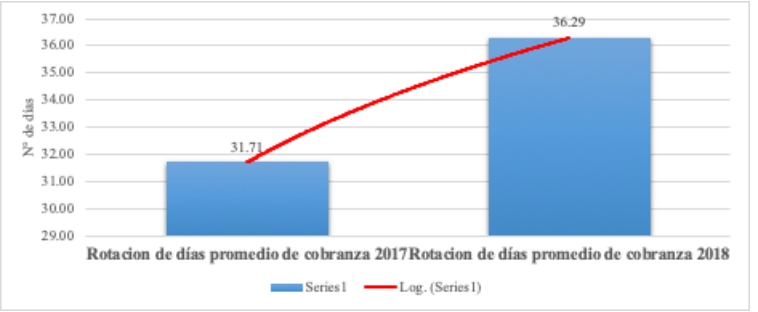
Variación de la rotación de cobranza



En la figura 7 revela que la compañía recaudó 9.92 veces en ese perido siendo menor la cantidad de veces que la del periodo 2017 donde se efectúo la recaudación 11.35 veces, las dificultades detallados proceden de la administración de recuado y los manejos no efectuadas, asimismo se estudiara los días promedio de la ejecución de la cobranza.

Figura 8

Variación de la rotación de días promedio de cobranza



Fuente: Elaboración propia (2020).

En figura 8 corresponde hacer el análisis para valorar los días de recaudo, en el periodo 2018 se efectuó la recaudación por cada 36.29 días, mayor a los días del periodo 2017 en que el promedio de días de recaudo fue 31.71 días, hay un incremento de 4 días entre los periodos, lo más recomendable es que sea recaudado en un aproximado de 30 días, que se determinó como tipo de cancelación en los tratados y disposiciones determinados, observando que existe un aumento en los días, se manifiesta el inconveniente que existe en el departamento de recaudo de la compañía comercializadora.

Figura 9

Tendencia de las ventas netas año 2017 2018



Fuente: Elaboración propia (2020).

En la figura 9, se observa un aumento en la tendencia del 46.90% en el periodo 2017 de 29,882,219. y en el periodo 2018 remontó a 43,898,321.00 la compañía poseyó un incremento enorme de ventas esto se debe a la administración del departamento comercial y la redención del mercado de máquinas a nivel internacional y local por consiguiente las cuentas por cobrar acrecentaron.

Con referencia a los resultados cualitativos la categoría cuentas por cobrar, posee como subcategorías el periodo de cobranza, la gestión de cobranza, y la liquidez, donde se logró identificar los indicadores como otorgamiento de créditos, políticas de cobranza, Rotación de cuentas por cobrar, incumplimiento de pagos, disponibilidad de dinero ratios de liquidez, en la ejecución de la triangulación de las entrevistas surgieron dos indicadores del estudio, las cuentas incobrables y disponibilidad de efectivo, que fortificaran la solución del problema planteado.

El examen efectuado por medio de las entrevistas aplicadas a nuestras unidades informadoras revelan que las manejos de recaudo nos ayudan a lograr una excelente inspección en las cuentas por cobrar su uso aviva la ejecución de un mejor proceso en la administración y estimula a los colaboradores comprometidos en una administración más efectiva, emprendedora y comunicativa en todo el procedimiento de la recaudación,

así además acceden el preciso control de los almacenamientos, ya que con lo cobrado con las recaudos que se efectúan las adquisiciones de mercancías. Por otra lado, comunican que los manejos de recaudo son de escasa asistencia ya que no son determinadas ni concretas en la organización y no se emplean con la formalidad y severidad correspondida, no existe manejos de recaudación eficaz en la compañía que determinen la seguridad con referencia al acatamiento de la cancelación de los usuarios la totalidad de los interrogados coincide con estas informaciones por lo que es un tema importante para ahondar en el estudio, asimismo revelan que el control y supervisión son deficientes en el departamento de cobranzas y crédito, así también no se utilizan de modo adecuado los lineamientos determinados en la compañía.

En la exploración cualitativa realizado a los participantes de la compañía a través de las entrevistas proporciona los efectos en el que muestra el proceso utilizado para conceder créditos a los usuarios como la ejecución de una valoración escueta, comprobando si el usuario efectúa adquisiciones habituales y con qué antigüedad, además efectuar un examen de las cancelaciones de las cuentas al crédito dadas con anterioridad. Otro elemento es valorar al usuario examinar su historial si no poseen alguna deuda, si han estado con la compañía efectuando sus adquisiciones, así también, otro modo de examinar a un potencial usuario solvente para ofrecer el crédito es ver el escenario de la compañía que está requiriendo el crédito a través de los estados económicos, requerir sus últimas declaraciones mostradas al fisco para ver sus entradas por mes. Si logra las valoraciones y revisiones concernientes se le otorgara al usuario un crédito de 30 días, pero con un valor no muy alto mientras este a prueba y crear familiaridad a la compañía, los créditos y escenarios de cancelación se instituirán en el convenio realizado entre el departamento comercial y el usuario.

Con relación a los giros de las cuentas por cobrar marcan que son tiempos que la sociedad utiliza para recaudar a sus usuarios, como asimismo marcan que es la cuantía de períodos que se ejecuta la recaudación del año determinado, así mismo lo definen como la oposición entre las comercializaciones ejecutadas y los pagos aplazados por recaudar que establecen una fluidez por requerir y distribuir ya sea en dineros para la compañía o cancelar compromisos a plazo corto de los vendedores y las planillas de la compañía estudiada. Este indicador accede valorar los días y la veces que se

efectúa las recaudaciones se concreta además como la proporción entre las comercializaciones del periodo ejecutadas al crédito y el promedio de las cuentas aplazados de recaudar, con los efectos logrados se efectúa el análisis e intercambiando datos financieros y manejos de recaudo.

Con referencia a la informalidad de las cancelaciones se efectúan por diferentes aspectos como los desatinos al conseguir entradas que logren ser empleadas para efectuar sus cancelaciones, problema para lograr liquidez al momento por la ineficiente administración del, en varias ocasiones los usuarios lo logra el préstamo que planearon, los consumos en los que inciden son más ascendentes que sus entradas, quebrantan sus cancelaciones asimismo ya que no tienen liquidez para cumplir con sus responsabilidades, carencias en el departamento de cobranza y de los usuarios, insolvencia de liquidez sus entradas no logran cancelar a sus vendedores poseen cobros inconclusas ya que sus usuarios no cancelan de forma inmediata sus compromisos y además eligen costear nuevas deudas antes que cancelar a sus vendedores, en este caso a la compañía comercializadora en estudio, las dificultades antes aludidas crean oportunidades de que los usuarios se conviertan en deudores potenciales.

Los ratios de liquidez permiten recconocer el estado de la liquidez que posee la compañía y establecer a través de un indicador si la compañia logra soportar y resolver sus compromisos a un plazo corto. Se comprobó que coexiste inconvenientes en el departamento de cobranzas ya que se vio que el efectivo no logra enfrentar los compromisos de la compañía, asi tambien irradia en qué situación de disposición de efectivo se halla la entidad y si es capaz de derogar las deudas a un plazo corto.financiar

Con referencia a la disponibilidad de efectivo en la organización en estudio, se da por varios elementos como el costeo por parte de las organizaciones crediticias por intermedio de empréstitos, como las comercializaciones y la recaudación a los usuarios, la organización puede disponer del capital en el momento ejecutando la recaudación de modo correcto y oportuno por medio de una gestión eficaz del departamento de recaudación, la eficaz administración se facilita efectuando un rastreo a los usuarios que seguramente vuelven a incurrir en compromisos o son deudores para así, reducir el peligro de alcanzar recaudos impagables e inseguros.

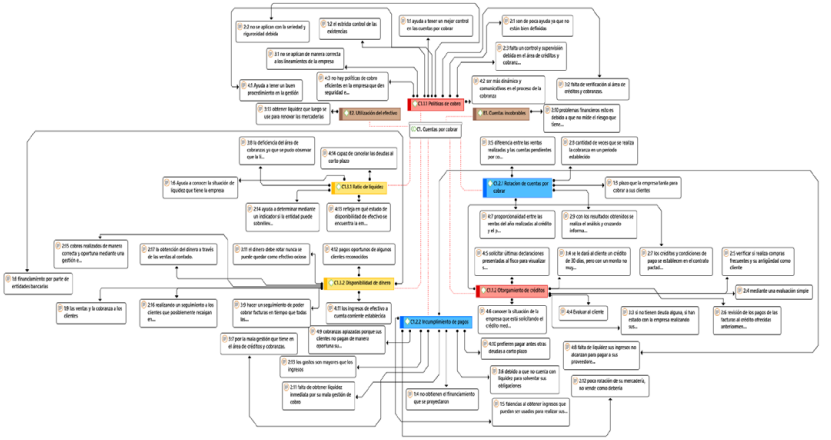
Otro elemento sería el proceso de recaudación del efectivo por medio de la comercialización, con ese capital

se lograría abonar a vendedores y a los colaboradores de la compañía, por ello es beneficioso realizar un seguimiento de las cuentas al crédito y obtener en un espacio fijo donde las comercializaciones sean todas al contado. Las entradas de efectivo a cuenta corriente determinada, las cancelaciones oportunas de cualquiera de los usuarios conocidos que crean familiaridad con la compañía en estudio. El efectivo logrado deberá transitar no puede permanecer como efectivo congelado, la liquidez procedente se utilizará para adquirir más mercancías la circulación de esa liquidez, elemento transcendental en la entidad para su eficaz administración y crecimiento organizacional.

El diagnostico mixto elaborado refiere que los manejos de recaudación son procedimientos transcendentales en toda compañía, ya que directamente participan las entradas y la disposición del efectivo de la compañía en estudio. Los resultados cualitativos derivados por los colaboradores informantes, muestran que la organización no tiene manejos de recaudo ni procesos claramente determinados, que determinen la eficaz administración del recaudo, es uno de los factores principales críticos, revelado en la compañía en estudio, la falta de manejos de recaudación y no contar con colaboradores calificados para ejercitar estos oficios entorpecen aún más el recaudo inmediato del efectivo por medio de los cobros.

Figura 10

Análisis cualitativo y cuantitativo de la categoría cuentas por cobrar



Fuente: Elaboración propia (2020).

Discusión

Los resultados cualitativos logrados por los informantes, muestran que la organización no tiene manejos de recaudación ni procesos bien establecidos, que admitan la adecuada administración de recaudo, que es uno de los primordiales elementos críticos revelado en la compañía en estudio, la escasez de los manejos de recaudación entorpecen el proceso del cobro del efectivo al momento por medio de los cobranzas, coindice con el estudio de Suárez (2019), en su estudio menciona que la organización no tiene procedimientos, ni ejecuta procedimientos adecuados detallados y hechos, así mismo no cuenta un departamento de cobros, por lo que la gestión de recaudaciones y las cuentas por recaudar no es eficiente.

En el estudio de Cuba, Pupo y Pupo (2019) tuvieron efectos equivalentes a los de nosotros imaginario o casi nula aplicación de los procedimientos de recaudo en la empresa y manifiesta además que la deficiente administración de las cuentas por recaudar daña a los indicadores financieros entorpeciendo el progreso económico de la compañía, en el estudio se coincide con una deficiente administración de las cuentas por recaudar lesiona en gran medida en el efectivo de la compañía, así mismo se debe tomar medidas y plantear soluciones que creen beneficios en la administración de recaudaciones en la organización

La liquidez en la compañía comercializadora es poco, esto debido a los análisis elaborados a los ratios económicos y las entrevistas ejecutadas a los trabajadores de la compañía manifiestan que tiene que problemas al instante de hacer el pago de sus compromisos a plazo corto , hay tiempos en que la liquides es menos que los gastos de planilla y apuros de vendedores entorpeciendo su cancelación y creando demoras en los cancelaciones, la compañía disipa autenticidad y se muestra ineficaz al manifestar estos sucesos, por todo lo dicho concuerda con el estudio de Quiroz , Barrios, y Villafuerte (2020) donde establecen la correlación que hay con la administración de las cuentas por recaudar con la liquidez y las cancelaciones de las compromisos a plazo corto , donde manifiestan que las cuentas por cobrar son concluyentes en el acatamiento de las compromisos a plazo corto por eso se encomienda conseguir liquidez.

Los ratios de liquidez indica que la compañía no tiene capital inmediato para la cancelación de sus adeudos a plazo corto, creando problemas y demoras en las cancelaciones de los usuarios, vendedores y compromisos inmediatos, estos elementos crean

dificultades a la compañía en su marcha y en todo sus proceso institucional, por lo mencionado en este estudio se plantea tácticas que admitan recobrar la cartera morosa y el efectivo que cree su recobro para lograr hacer frente los compromisos a plazo corto esto concuerda con el estudio de Segura (2020), donde manifiesta lo provechoso que es la utilización de tácticas de recaudo en las morosidad de la compañía comercializadora, y fortificar los sitios frágiles como el recaudo y la administración de créditos, solucionándolo a través de mecanismos y estrategias financieras

En la compañía no se da adecuado trabajo en el departamento de créditos y cobro, ya que se descubrió diferencias reveladoras en el efectivo y las cuentas por recaudar, ya que hubo un alto aumento en esta cuenta contable lesionando a la compañía en el recaudo de efectivo para mercantilizar en perfeccionamientos y compromisos de la compañía en estudio, la cual concuerda con el estudio de Morales y Carhuancho (2020), donde abordaron que hay una administración de recaudo defectuoso y para solucionar este problema se busca modificar y redelinear los manejos de recaudación en la compañía y asimismo ejecutar proyecciones de comercializaciones y estados financieros para la toma de decisiones que ayuden en la planeación de tácticas provechosas en la administración de recaudos.

En el estudio se plantea realizar tácticas financieras que fortifiquen los eslabones deficientes y ubicados en la compañía comercializadora como la escasez de de procedimientos de créditos y recaudos y retraso en las cancelaciones a vendedores, las tácticas trazadas tienen como finalidad minimizar las cuentas por cobrar de la empresa, por medio de la implementación del factoring, y los procedimientos de la rápida cancelación e alicientes a los usuarios por medio de rebajas y beneficios, esto concuerda con el estudio de Ortiz y Nolazco (2020), en la que se ejecutó cálculos cuantitativos, a través del el examen documental y obteniendo como conclusión de que existe una gestión eficaz cobro por ello se debe realizar mecanismos o tácticas que aviven y modifiquen con los procesos de cobro en la compañía en estudio.

Conclusiones

En el estudio el análisis cualitativo y cuantitativo ejecutado mostro el aumento de las cuentas por cobrar y la carpeta morosa de los periodos 2018 y 2019 en la compañía comercializadora, el análisis de estos permitieron definir la mejor decisión y valorar los inconvenientes

de la empresa, por lo ya aludido se estableció que la compañía comercializadora posee dificultades en el departamento de cobranzas y crédito, fundamentalmente en el inspección de las recaudaciones, puesto que no poseen manejos de crédito y recaudos bien precisas y no se emplean con eficacia.

Tras aplicar los análisis horizontales de los resultados cuantitativos revelan un porcentaje perjudicial entre los periodos 2017 y 2018 en un -72.84% en el equivalente y capital de la compañía, y un participación positiva en otras palabras el aumento en las cuentas por recaudar del periodo 2017 al 2018 en un 68.18% más, con estos resultados deducimos como influye la administración del recaudo en la compañía, el aumento en las cuentas por recaudar también influye en la liquidez de la compañía, entorpeciendo el cumplimiento de los compromisos con los vendedores a plazo corto, donde la compañía incide en gastos superfluos y enormes.

Las técnicas aplicadas para los resultados cualitativos revelan el estado de disposición de capital que posee la entidad en estudio, determinando que hay problemas para cancelar sus compromisos a plazo corto, perdiendo la veracidad y confianza de sus proveedores, por ello se aplica técnicas que permitan el recobro del efectivo por medio del recobro de las cuentas por recaudar, a través de procesos y mecanismos de recaudación.

Referencias Bibliográficas

Arroba, J., Morales, J., y Villavicencio, E. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Observatorio de la Economia Latinoamerica.* https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html

Atradius. (2018). *América: aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas en 2018.*

Avila, N., Gil, R., y Duque, A. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia : Pearson.

Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística.*

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración.* McGraw-Hill Interamericana.

Coulter, M., y Robbins, S. (2005). *Administración* (Octava ed.).

México: Pearson Educación.

Daft, R. (2011). *Teoria y diseño organizacional* (Décima ed.). México: Cengaje Learnig.

Flores, M., y Naval, Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la. *Revista de Investigación Universitaria , 6*(1). https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039

Gitman, L., y Zutter, C. (2012). *Principios de la Administracion financiera* (doceava ed.). México: Pearson Educación.

Gitman, L., y Zutter, C. (2012). *Prinicipios de administración financiera* (Decimosegunda ed.). México: Pearson Educación.

Gómez, M. (2005). Teoría de la contabilidad y el control de Shyam Sunder. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15*(25). https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802511

Guajardo, G., y Andrade, N. (2008). *Contabilidad financiera* (Quinta ed.). Monterrey: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill education .

Herz , J. (2018). *Apuntes de Contabilidad financiera* (Tercera ed.). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

IFRS Fundación. (2018). *El marco conceptual para la informacion financiera.* Lima.

Instituto Pacífico. (2014). *Provisión de cobranza dudosa.* Lima: Pacífico editores.

Jaramillo, M., Armijos, M., y Loayza, M. (2017). Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa Sociedad Eléctrica Machala. *Conference Proceedings UTMACH, 2*(1).

Jones, G. (2008). *Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones* (Quinta ed.). México: Pearson Educación.

Lopez, M., Nidia, M., y Trujillo. (2010). Diseño de un Sistema de Control Interno de Inventarios en la Ferreteria Lozada. *Licenciada en Contabilidad y Auditoria.*

Malca Gonzales, M. (2015). El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana. *Contador público.* Universidad de San Martin, Lima, Perú.

Morales, J., y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza* (Primera ed.). México: Grupo editorial Patria.

Morales, K., y Carhuancho, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. *Espíritu Emprendedor TES, 4*(2),

21-40. https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195

Morejón, M. (2016). La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública, 14*(25). https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96049292007

Ortiz, I., y Nolazco, F. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES, 4*(1), 13-27. https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189

Pupo, L., y Pupo, E. (2019). Plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa de seguridad y protección del consejo de la administración provincial de las tunas. (ESPCAP). *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/control-cuentas-cobrar.html

Quiroz , D., Barrios, R., y Villafuerte , A. (Julio-Diciembre de 2020). Gestión de las cuentas por cobrar y liquidez en la asociacion educativa Adventista Nor Oriental, 2020. *Balance´s., 7*(10), 48-56.

Ramírez, C. (2009). *Fundamentos de la administración* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Ramirez, G., y Peña , A. (2015). *Control y gestión contable basada en sistemas de informacion.* Universidad de Santiago de Chile, Contabilidad y auditoria, Medellín.

Ricra, M. (2014). *Análisis Financiero de las empresas.* Lima: Pacífico.

Rodriguez Valencia, J. (2009). *Control Interno: Un Efectivo Sistema para la empresa.* México D.f., México: Trillas.

Romero, A. (2012). *Contabilidad intermedia* (Tercera ed.). México: McGraw -Hill.

Segura, M. (2020). Estrategias de cobranza y su efecto en la morosidad en comercial Nuevo Amanecer. *Para optar el titulo profesional de Contador Público.* Universidad Señor de Sipán, Perú.

Suárez , M. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en la empresa “la casa del computador”, cantón La libertad, provincia de Santa Elena, año 2018. *Trabajo de titulación en opción al título de Licenciada en Contabilidad y Auditoria.* Universidad estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.

Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control.*

Universidad del Pacífico. (2008). *Evaluación de estados*

financieros: ajustes por inflación y análisis financiero. Lima.

Yagual , J., Lozano, M., y Hurtado , H. (Marzo de 2019). Auditoría a cuentas por cobrar de la compañía SISTELESA S.A. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.

Ynzunza, C., y Izar, J. (2017). El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea, 13*(24).

23. Los aplicativos móviles y la mejora de la gestión de ventas en empresas de autoservicio

Mobile applications and the improvement of sales management in self-service companies

Luis Enrique Acosta Medina
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0002-0477-0657

luis.acosta@uwiener.edu.pe

Diego Orlando Deza Piscoya
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0002-0477-0657

diegodzp25@gmail.com

Resumen

Frente a los constantes cambios tecnológicos en el mercado global, es de mucha importancia y necesidad que las empresas tengan que adaptarse y mejorar sus modelos de negocios de cara a la atención a sus clientes. Es el caso de las empresas de autoservicio, que adicional a estos cambios, se han visto afectadas también por los de la pandemia de la COVID-19, por ello el propósito de este estudio es proponer el uso de aplicativos móviles como una alternativa en la mejora de la gestión de ventas con la finalidad de reducir las ventas perdidas y aumentar el retorno de inversión. Este estudio tuvo un enfoque mixto de tipo proyectiva, y para la recopilación de datos se utilizó encuestas las cuales fueron a 39 gestores y 3 responsables del área de inteligencia comercial. El estudio permitió revelar que la utilización de un aplicativo móvil ayuda a las empresas a mejorar la gestión de ventas, ya que permite hacer un seguimiento en tiempo real, aumenta la fidelidad con los clientes y mejora la toma de decisiones, Por lo consiguiente las empresas deberán adoptar estos recursos tecnológicos, pues con su uso encontrarán una oportunidad de solución para orientar al crecimiento sostenible y escalable de sus negocios.

Palabras clave: aplicativo móvil; gestión; ventas; stock; análisis.

Abstract

Faced with the constant technological changes in the global market, it is of great importance and necessity that companies have to adapt and improve their business models in order to serve their customers. This is the case of self-service companies, which in addition to these changes, have also been affected by the COVID-19 pandemic, so the purpose of this study is to propose the use of mobile applications as an alternative to improve sales management in order to reduce lost sales and increase return on investment. This study had a mixed approach of projective type, and for data collection surveys were used which were to 39 managers and 3 responsible for the area of business intelligence. The study revealed that the use of a mobile application helps companies to improve sales management, since it allows real-time monitoring, increases customer loyalty and improves decision making. Therefore, companies should adopt these technological resources, since with their use they will find a solution opportunity to guide the sustainable and scalable growth of their business.
Keywords: mobile application; management; sales; stock; analysis.

Introducción

La presente investigación hace referencia al tema de la utilización de aplicativos móviles para mejorar la gestión de ventas en empresa de autoservicio, ya que en el mundo actual la utilización de nuevas tecnologías se ha vuelto casi indispensable para el crecimiento de las empresas y nace la necesidad en tener nuevas maneras de llegar a sus clientes para suplir sus necesidades y solucionar diversos problemas, pues en muchas de estas empresas se ha visto la mala calidad de atención en la entrega de los diferentes servicios, generando mucha insatisfacción e incomodidad en cada uno de los clientes.

La motivación que nos llevó a realizar este estudio fue ayudar a la empresas a realizar una mejor gestión de su proceso de ventas, ya que es sumamente importante tener un estatus sobre dichas ventas que pueda ayudar a tomar decisiones, pero dicha ayuda tiene que tener información confiable que pueda ser tomada de forma oportuna, y que a partir de un histórico de ventas se pueda realizar un análisis donde se determine ciertos factores como la venta lenta, venta perdida y hasta los quiebres de stock, como también el conocimiento del porque el producto no llega al cliente final, estos puntos son los que se van a tratar para fusionar dichas necesidades, y mediante la tecnología, algoritmos, códigos de programación, diseños amigables, y de fácil interacción para el gestor pueda relevar información

importante en su día a día y cumplir con tareas que puedan ayudar a determinar en qué momento debo contar con determinado producto.

Las aplicaciones hoy en día ayudan de gran manera a la automatización y optimización de procesos, para ellos se puede contar con algoritmos de inteligencia artificial, que puedan hacer funciones matemáticas muchos más rápidas que un humano, más eficientes que un Excel, al igual que los Bot que cada vez son más comunes interactuando con ellos, nos orientan, nos ayudan en procesos que estén dentro de su alcance de programación, como conversar con el cliente si necesita algún producto o realizar reclamos. Es por ello, que con la tecnología podemos generar que las ventas sean óptimas cubriendo las necesidades que nos plantea el mercado actual realizando predicciones sobre las ventas y de esa forma poder tener un control más exacto sobre los productos. Se propone un modelo que prediga la venta en función de la venta histórica debido a que ésta, en su comportamiento, ya refleja factores internos como actividades de mercaderismo, impulsos propios y la competencia; así como factores externos como el precio y la oferta de la competencia. Los objetivos dados en cumplimiento fueron el de realizar el uso de aplicativos móviles, el analizar el estado actual de ventas en empresas de autoservicio, como también analizar las ventas perdidas, quiebre de stock y la venta lenta.

La importancia de nuestro estudio nos permitió demostrar como el uso de aplicativos móviles viene ayudando y mejorando los diferentes procesos en la gestión de ventas en las empresas de autoservicio, permitiendo brindar una mejora en la calidad de atención para con los clientes, como también un buen manejo en el abastecimiento, control y toma de decisiones en el proceso de trabajo.

Antecedentes

Merchán, Moreno, López, Santamaría. (2017) *El impacto de las aplicaciones móviles en la gestión empresarial en Latinoamérica* de la Universidad de Guayaquil, presento el estudio que tuvo como finalidad explorar, documentar y posteriormente analizar las repercusiones que están teniendo diversas aplicaciones de software móvil en la gestión de las empresas en Latinoamérica. Es menester tomar en cuenta el impacto de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el área de la administración de empresas para así lograr un aprovechamiento considerable de los nuevos avances en tecnología de la comunicación que podrían significar una mejora en

los procesos gerenciales de nuestras organizaciones a nivel regional, incluso con la posibilidad de impulsarlas a un nivel de competitividad internacional. En esta investigación dejamos claro el impacto que estos cambios vertiginosos están causando en América Latina y proponemos alternativas para hacer un correcto uso de ellas.

Freitas (2017) llevo a cabo una investigación en la cual incrementa las ventas en la empresa arrendauto, con un enfoque cualitativo, con una población del personal operativo de la empresa y en la ciudad de quito y cuenca, para lo que se realiza la muestra en 12 personas de la empresa y a los clientes que serían los turistas extranjero y nacionales, para ello se utiliza las técnica de cuestionario, recolección de datos y los instrumentos de entrevistas, dando como resultado que, de la cantidad de los encuestados, en un total del 52% de los usuarios prefieren utilizar el servicio para el turismo, el 64% de los encuestado utilizan en reemplazo el taxi cuando no alquilar carro; el 56% afirma un alto nivel de satisfacción y el 64 % prefieren precios bajos dando como conclusión la propuesta de contratar a un jefe de ventas para realizar convenios turísticos locales por los medios digitales. La investigación realizada en Guayaquil nos brindara un conocimiento de sus métodos y de esa forma poder realizarla en la investigación para mejorar las ventas.

Jimmy, Rojas, Collana, Francia (2018). Realizaron la tesis, propuesta de mejora para reducir los quiebres de stock y los productos inmovilizados en una empresa comercializadora de equipos de protección personal en el Perú, en la cual dentro de su investigación usaron Pareto y el diagrama de Ishikawa y poder identificar la causa raíz de los problemas, para lo cual se identificó que para la venta perdida, el quiebre de stock y los productos de baja rotación se utiliza un sistema de planificación de abastecimiento inadecuado, generando una pérdida de 470k USD/año, pero el impacto mayor es en el incremento de productos de baja rotación que asciende a 732K USD/año, una de las alternativas de mejora es identificar eficientemente los productos y buscar sinergia con los proveedores y a su vez la implementación de un sistema de almacenamiento para optimizar la operación reduciendo obsolescencia de producto y tomando mejores decisiones.

Ticse (2017), desarrolló un plan para la elaboración de una estructura para un sistema de la fuerza de venta para la satisfacción del consumidor final en una empresa industrial, Lima 2017, utilizó un

enfoque mixto, de tipo proyectiva, con un diseño experimental , en una muestra de 80 trabajadores, usando como instrumento, cuestionario para proseguir el análisis de datos, la reducción de datos y el análisis descriptivo , en la cual dio como resultados, que se ha considerado viable por lo que se encuentra dentro de los marcos económicos y dando resultados óptimos al alcanzar un VAN positivo de S/. 330,574.25. En conclusión, la fuerza de venta no contaba con un sistema para lo cual se realizó la sistematización mediante a través de una medición cuantitativa y cualitativa, usando modelos de negocios y de datos para luego realizar pruebas piloto del modelo y su próspera aprobación para ser aplicado.

Fundamento teórico

Sistema de información

Lapiedra, Carañana, Herrando (2011). indican que, los sistemas de información, son elaborados, desarrollados e implementados en las empresas para dar soporte a las tareas que ellas realizan, como los registros médicos, sistemas de inventarios, etc., también mencionan que el tratamiento de la información, tiene por objeto transformar información almacenada en una información útil y significativa para quien la requiera, dicho tratamiento de la información se genera mediante el subsistema informático que a su vez se puede guardar en unidades con mayor volúmenes y mejores procesamientos es por ellos que debe tener una visión amplia de la empresa antes de diseñar un sistema de información y de esa forma funcionara correctamente, es por eso que los directores se ven involucrados como responsables del proceso y de adaptar a su personal a los cambios del entorno de la organización.

Un sistema de información es de importancia por lo que implica tener una visión de la empresa, para poder diseñar el sistema, y realizar tratamiento de información para poder dar soporte a las tareas realizadas y mejorar los procesos agilizando dichas tareas en las áreas, el cual nos ayudará en la arquitectura del aplicativo móvil.

Las aplicaciones móviles y su importancia en la actualidad

La razón por la que los usuarios pasan cada vez más tiempo en sus teléfonos, es por el uso de las aplicaciones móviles, ya que estas simplifican gran parte de los procesos de la vida diaria como las comunicaciones, el entretenimiento y las compras. La implementación de estas apps móviles es una estrategia muy poderosa para innovar en la experiencia de usuario, mejorar el

buyer journey, mantener la fidelidad y el buen posicionamiento de la marca o empresa.

Beneficios de las aplicaciones móviles

Mejor Rentabilidad

Las empresas requieren de una estrategia de ventas sólida para permitir el crecimiento de la empresa y su sostenibilidad económica. En este sentido, la importancia de las apps en las empresas radica en su versatilidad para generar ingresos y optimizar la compra. Con una aplicación móvil se pueden adquirir ingresos a través de la publicidad, suscripción regular o única, servicios premium y descargas.

Asimismo, se puede ofrecer al usuario diferentes métodos digitales para efectuar la compra de forma rápida, segura y sencilla. Esto propicia el retorno de clientes y un buen flujo de ventas.

Innovación

Todas las empresas de éxito tienen algo en común: están orientadas a la innovación tecnológica y van a la par de las tendencias del mercado. En un mundo donde el usuario exige inmediatez, simplificación e hiperconectividad, las apps tienen la capacidad de cubrir las necesidades del cliente actual en cualquier nicho del mercado. De igual modo, son programas tan versátiles que permiten a las empresas desarrollar formas disruptivas de presentar sus servicios al público. Con esto, los modelos escalables de las empresas pueden mantener su vigencia en el tiempo.

Personalización

Ya se ha mencionado la importancia de las apps en otros aspectos de la experiencia del usuario, pero la personalización es una característica significativa. Las aplicaciones confieren al consumidor la impresión de que el servicio está hecho a su medida, lo que propicia la identificación con la marca. De esta manera, las empresas ofrecen servicios más humanizados y pueden llevar de la mano al usuario durante todo el proceso de compra. De esta forma se facilita la transacción o exploración del producto en un lenguaje cercano y con acciones inmediatas.

Mejor atención al cliente

Las apps también optimizan los sistemas de atención al cliente. Las aplicaciones pueden integrar tecnología AI para ofrecer respuestas inmediatas y personalizadas, así como integrarse a programas de Customer Relationship Management y sistemas omnicanal.

Conocer las necesidades del usuario

Entender los comportamientos y necesidades del consumidor es un trabajo imprescindible para el crecimiento de las nuevas empresas. Las aplicaciones móviles, además de generar beneficios en experiencia del usuario, también proveen a las empresas datos actualizados sobre los movimientos y características de los clientes. Con esta información se pueden mejorar productos y servicios, valorar su calidad, así como tomar decisiones sobre el rumbo de la empresa con mayor precisión.

Fidelización del cliente

Por último, todos estos beneficios del uso de apps por parte del cliente, se ven reflejados en el fin último: la retención del cliente tras la compra. ¿Por qué? Si tu cliente realiza una compra en tu e-commerce y no vuelve a saber ti, es mucho más complicado que vuelva a repetir una compra ya que el mercado está inundado de empresas y marcas que a priori son similares a la tuya, teniendo una mayor probabilidad de que este vuelva a realizar una compra, reduciendo sensiblemente los costes de adquisición de clientes.

Metodología

El desarrollo de la investigación es de tipo holística , la cual permite la recolección de información para elaborar una propuesta en la cual pueda usarse las tecnologías y el internet de las cosas (IOT), será de tipo proyectiva, por lo que nos permitirá elaborar una propuesta de implementación, también se usa el diseño explicativo secuencial ya que se realiza una recolección de datos cuantitativos y análisis cualitativos, la cual nos brinde un enfoque más amplio por lo que la empresa no cuenta con un aplicativo móvil que gestione el stock en los anaqueles y generar un impacto positivo reduciendo la venta lenta, la venta perdida y el quiebre de stock, y de esa forma poder optimizar las ventas de los productos en los autoservicios.

Para desarrollo del presente trabajo se tomará en cuenta el enfoque mixto, por lo que es un proceso que recolecta analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio el cual nos sirve para responder al planteamiento de la problemática.

Para el presente trabajo se aplicará el diseño de investigación explicativo secuencial para analizar los datos cuantitativos y cualitativos de la recopilación de datos y de esa forma tener información más completa por la mixtura de los datos.

Resultados

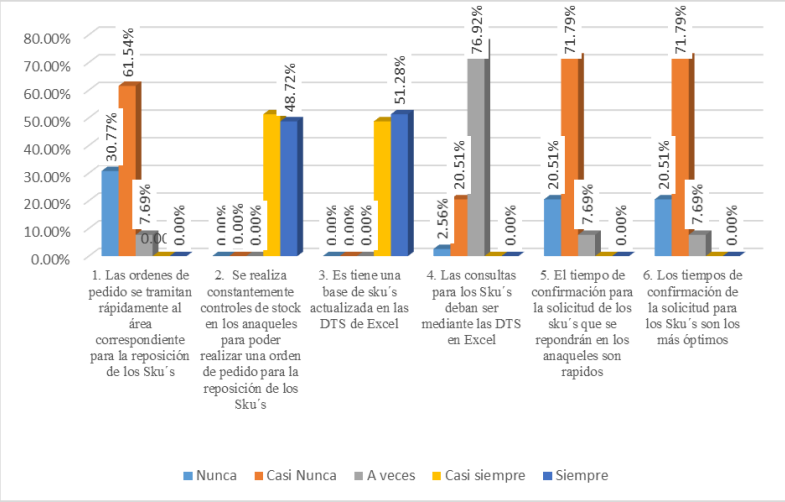
Tabla 1

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Procesamiento de transacciones

Item	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	**f**	%	**f**	%	**f**	%	**f**	%
1. Las órdenes de pedido se tramitan rápidamente al área correspondiente para la reposición de los Sku´s	12	30,77%	24	61,54%	3	7,69%	0	0,00%	0	0,00%
2. Se realiza constantemente controles de stock en los anaqueles para poder realizar una orden de pedido para la reposición de los Sku´s	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	51,28%	19	48,72%
3. Es tiene una base de sku´s actualizada en las DTS de Excel	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	48,72%	20	51,28%
4. Las consultas para los Sku´s deban ser mediante las DTS en Excel	1	2,56%	8	20,51%	30	76,92%	0	0,00%	0	0,00%
5. El tiempo de confirmación para la solicitud de los sku´s que se repondrán en los anaqueles son rapidos	8	20,51%	28	71,79%	3	7,69%	0	0,00%	0	0,00%
6. Los tiempos de confirmación de la solicitud para los Sku´s son los más óptimos	8	20,51%	28	71,79%	3	7,69%	0	0,00%	0	0,00%

Figura 1

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes al sub Procesamiento de transacciones



Interpretación de la sub categoría Procesamiento de transacciones:

Realizadas las encuestas, las preguntas y respuestas mostradas en la tabla 1 y figura 1, se pueden interpretar a continuación: Con respecto a la pregunta 1: ¿Las órdenes de pedido se tramitan rápidamente al área correspondiente para la reposición de los sku´s?, un 61.54% indican que casi nunca se tramitan rápidamente las órdenes de pedido, es decir que las órdenes tendrían en su mayoría una demora en la solicitud generando que no se pueda reponer los productos de forma inmediata y cubrir los días que la demanda es alta.

La pregunta 2: ¿Se realiza constantemente controles de stock en los anaqueles para poder realizar una orden de pedido para la reposición de los sku´s?, se manifestó en un 51.28% que casi siempre realizan el control en los anaqueles por lo tanto los datos que se registran en el Excel sobre el control de los anaqueles no es el más actualizado.

La pregunta 3: ¿Es necesario una

base de sku´s actualizada en las DTS de Excel?, se obtuvo como resultado en su mayoría con un 51.28% que si es necesario contar con la información de los productos actualizado y poder realizar claridad sobre lo que necesita para la solicitud de las reposiciones.

La pregunta 4: ¿Las consultas para los Sku´s deban ser mediante las DTS en Excel?, el 76.92% indica que a veces las consultas deben ser por la dts, dicho porcentaje nos indica que el personal está acostumbrado a utilizar el Excel como herramienta de trabajo y que no es el más apropiado, pero también al indicar que un aplicativo sería una mejor propuesta entonces tampoco estarían en contra del cambio y poder utilizar una alternativa de mejora.

La pregunta 5: ¿El tiempo de confirmación para la solicitud de los sku´s que se repondrán en los anaqueles son rápidos?, como se contempla en esta pregunta el 71.79% indica que casi nunca la confirmación de la solicitud para reponer los productos suele ser rápidos para lo cual genera una demora en la reposición.

La pregunta 6: ¿Los tiempos de confirmación de la solicitud para los sku´s son los más óptimos?, en un resultado importante el 71.79% indica que casi nunca los tiempos para la confirmación de la solicitud suelen ser óptimos generando lentitud a la reposición de los productos.

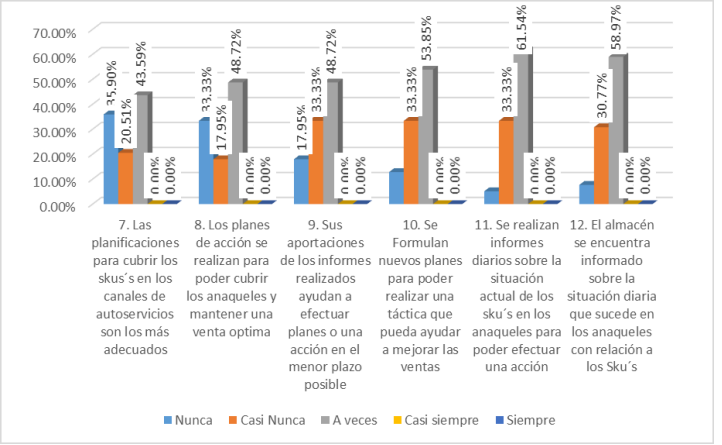
Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Información administrativa

Item	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	**f**	%	**f**	%	**f**	%	**f**	%
7. Las planificaciones para cubrir los skus´s en los canales de autoservicios son los más adecuados	14	35,90%	8	20,51%	17	43,59%	0	0,00%	0	0,00%
8. Los planes de acción se realizan para poder cubrir los anaqueles y mantener una venta óptima	13	33,33%	7	17,95%	19	48,72%	0	0,00%	0	0,00%
9. Sus aportaciones de los informes realizados ayudan a efectuar planes o una acción en el menor plazo posible	7	17,95%	13	33,33%	19	48,72%	0	0,00%	0	0,00%
10. Se Formulan nuevos planes para poder realizar una táctica que pueda ayudar a mejorar las ventas	5	12,82%	13	33,33%	21	53,85%	0	0,00%	0	0,00%
11. Se realizan informes diarios sobre la situación actual de los sku´s en los anaqueles para poder efectuar una acción	2	5,13%	13	33,33%	24	61,54%	0	0,00%	0	0,00%
12. El almacén se encuentra informado sobre la situación diaria que sucede en los anaqueles con relación a los Sku´s	3	7,69%	12	30,77%	23	58,97%	0	0,00%	0	0,00%

Figura 2

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub Información administrativa



Realizadas las encuestas, las preguntas y respuestas mostradas en tabla 2 y figura2, se pueden interpretar a continuación:

Con respecto a la pregunta 7: ¿Las planificaciones para cubrir los skus´s en los canales de autoservicios son los más adecuados?, manifiesta que un 43.59% indica que a veces son los más adecuados, pero un 35,90% que nunca, es decir que las planificaciones no se dan de manera óptima por lo que genera un impacto negativo.

La pregunta 8: ¿Los planes de acción se realizan para poder cubrir los anaqueles y mantener una venta óptima?, en un 48,72% indican que a veces se puede cubrir los anaqueles y poder tener una venta óptima, pero en una cantidad también importante de un 33,33% indican que nunca se puede mantener una venta óptima por lo que no se cuenta con un plan que pueda ayudar a las ventas en el momento que el producto genera una mayor demanda y se reduce el stock generando la ruptura del mismo.

La pregunta 9: ¿Sus aportaciones de los informes realizados ayudan a efectuar planes o una acción en el menor plazo posible?, el 48,72% indica que a veces se pueden efectuar planes o una acción en el menor plazo

con la información que se releva, y el 33,33% indica que casi nunca es decir que en su mayoría a veces los relevos de la información ayudan a los planes y acciones.

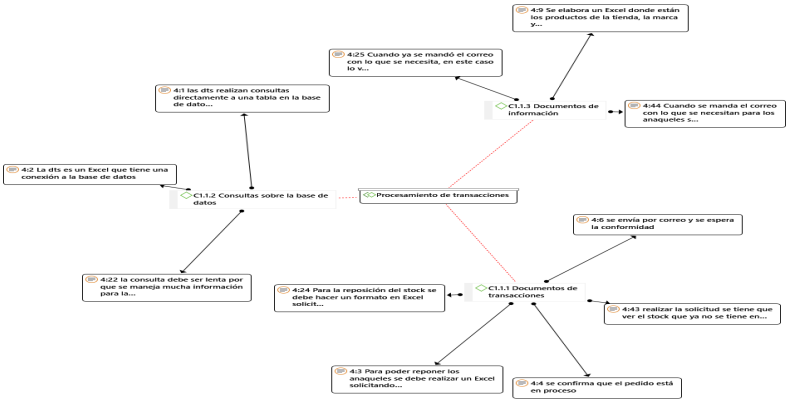
La pregunta 10. ¿Es necesario Formular nuevos planes para poder realizar una táctica que pueda ayudar a mejorar las ventas?, manifiesta que el 53,85% indica que a veces es necesario formular nuevos planes y un 33,33% casi nunca es decir que en su mayoría en algunas oportunidades si es necesario formular nuevos planes que ayude a mejorar las ventas.

La pregunta 11. ¿Se realizan informes diarios sobre la situación actual de los sku´s en los anaqueles para poder efectuar una acción?, según los resultados un 61,54% indica que a veces es necesario realizar informes sobre la situación actual y poder realizar acciones que puedan ayudar a optimizar la venta.

La Pregunta 12. ¿El almacén se encuentra informado sobre la situación diaria que sucede en los anaqueles con relación a los sku´s?, el 58,97% de los encuestados manifestó que a veces el almacén está informado sobre las situaciones diarias que sucede en los anaqueles por lo que indica qué no hay una comunicación directa y rápida para su ejecución respecto al stock en los anaqueles.

Descripción de resultados cualitativos
Figura 3

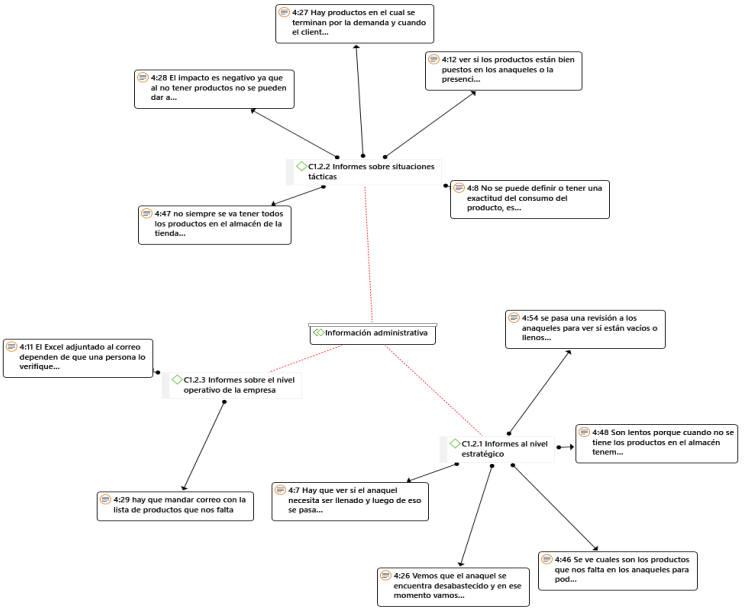
Análisis cualitativo de la sub categoría procesamiento de transacciones



El procesamiento de transacciones, que se presenta en la figura 3, se respalda en indicadores como son los documentos de transacciones, las consultas sobre la base de datos y el documento de información, con respecto a las consultas de la base de datos, se realizan mediante una vista o procedimiento que se configura en el Excel para que las personas encargadas puedan ver las tablas que se relacionan a las ventas o "sell out", pero al contar con muchos registros la consulta suele ser lenta la cual genera un impacto negativo a la base de datos. Desde el documento de transacciones es un formato que se elabora en Excel para poder realizar los pedidos de los productos y es enviado por correo. Así mismo, para el documento de información es la confirmación de que la solicitud está conforme a los lineamientos para la solicitud del producto y enviado a los almacenes para realizar el despacho de los productos el cual será enviado para la reposición en los anaqueles.

Figura 4

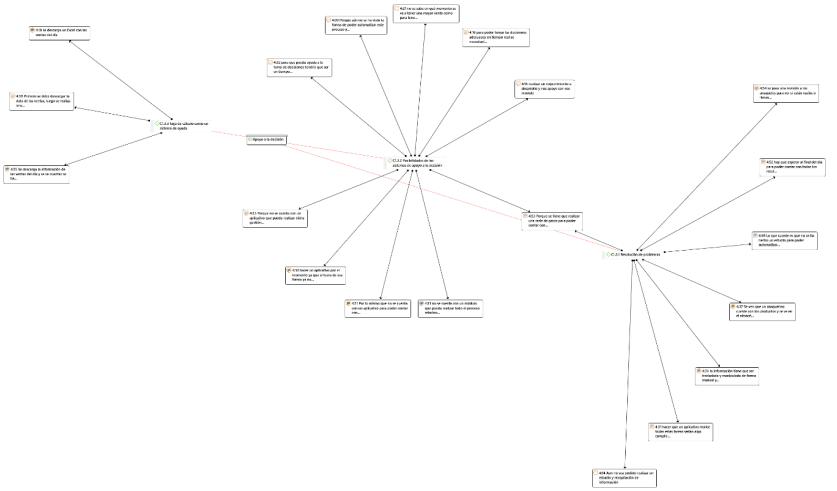
Análisis cualitativo de la sub categoría información administrativa



La información administrativa, que se representa en la figura 4, se respalda en indicadores como informes sobre nivel operativo de la empresa, informes sobre operaciones tácticas e informes al nivel estratégico. Respecto a los informes sobre el nivel operativo de la empresa, uno de los informes se tiene que mandar por correo a su vez también la lista de los productos faltantes, el Excel adjunto debe ser verificado por una persona para que se pueda mandar la petición o solicitud al almacén y poder realizar la gestión de los productos. Desde la perspectiva de los informes sobre el nivel estratégico, se releva la información que pueda ayudar a la elaboración de una estrategia como sería el llenado de los anaqueles, cuando se procede a verificar si el producto está en el almacén del autoservicio o es necesario realizar una solicitud al almacén central y se pueda reponer el productos el cual es lento por lo que se tiene que esperar el despacho el cual se concretará al día siguiente de aprobada la solicitud la cual generaría lentitud a la reposición del producto en el anaquel. Así mismo, en cuanto a los informes de situaciones tácticas, se releva información para poder saber lo que se tiene que hacer cuando hay algo que hacer, en este caso suele pasar que no se sabe la exactitud del consumo del producto, porque no se sabe en qué días va subir las ventas , al igual que se tiene ciertos productos que pueda tener una mayor demanda pero al momento de que el cliente quiere comprar o adquirir el producto ya no se encuentra en stock ,por lo tanto es un impacto negativo porque no se puede dar abasto rápidamente porque en el almacén de los autoservicios no se puede contar con todo el producto y en consecuencia no se puede reponer en el momento.

Figura 5

Análisis cualitativo de la sub categoría apoyo a la decisión

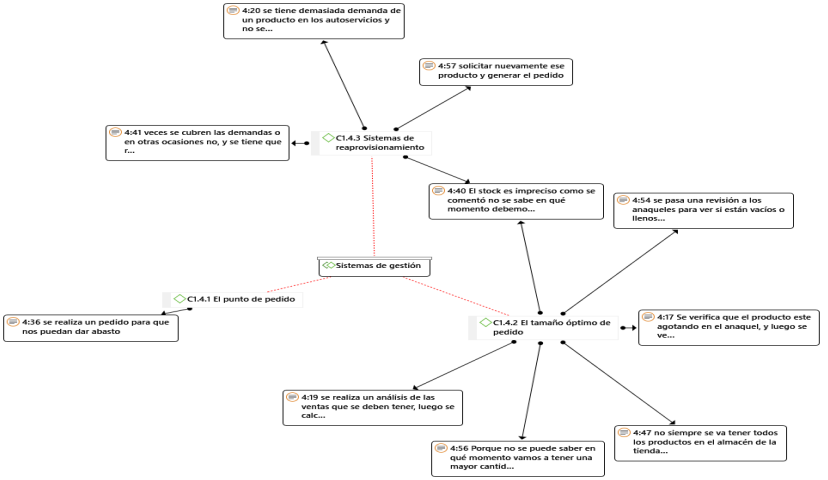


El apoyo a la decisión, que se representa en la figura 5, se respalda en indicadores como la hoja de cálculo como un sistema de ayuda, Resolución de problemas y posibilidades de los sistemas de apoyo a la decisión. Con respecto a la hoja de cálculo como un sistema de ayuda, se descarga un Excel el cual tiene las ventas, luego se debe realizar un análisis el cual implica también operaciones en la hoja de cálculo como la resta del promedio de ventas con lo que se vendió para determinar la venta lenta, y poder determinar una estrategia. Desde la resolución de problemas, no se ha podido realizar un levantamiento de información que pueda ayudar a desarrollar un aplicativo móvil, que genere tareas y acciones, es por ello que la información es relevada de forma manual, y no automatizada, por lo que se tiene que esperar al final de la jornada laboral para poder contar con la información de los productos, esto genera una lentitud para poder realizar tareas que puedan ayudar a los problemas y poder optimizar las ventas. Así mismo, en cuanto al indicador de posibilidades de los sistemas de apoyo a la decisión, para poder tener ayuda en las decisiones primero se tiene que realizar una automatización al proceso de los stock

y las ventas, ya que por el momento se tiene que elaborar una serie de pasos para poder contar con la información la cual no es en tiempo real, entonces se tiene que solicitar el desarrollo de un aplicativo móvil que pueda automatizar los procesos y relevar la información en tiempo real, ayudando a la toma de decisiones que se ven reflejados en un reporte para el cliente y así pueda tener una mejor visión sobre los movimientos del producto en el mercado actual.

Figura 6

Análisis cualitativo de la sub categoría sistemas de gestión



Los sistemas de gestión, que se representa en la figura 6, se respalda en indicadores como el punto de pedido, el tamaño óptimo de pedido y sistemas de reaprovisionamiento. Respecto al punto de pedido, es la realización de la solicitud que se genera cuando el almacén que tiene al canal de autoservicio ya no cuenta con el stock del producto y se tiene que solicitar para poder dar abasto a los puntos de los canales de los autoservicios y realizar la reposición de los productos en los anaqueles, así mismo, en cuanto al indicador del tamaño optimo del perdido, se tiene que ver que el producto tenga un índice bajo en los anaqueles, y luego poder validar si se tiene el producto en el almacén o poder que repongan el almacén de la cadena de autoservicio, para poder realizar el pedido o se cuenta con una cantidad óptima solo se verifica que cantidad hay que reponer, pero se puede realizar un análisis que sería el promedio de las ventas menos las ventas del día, para tener una aproximación de las lo que se puede vender en un día determinado, en inconveniente surge al no contar con un análisis histórico para poder determinar o predecir la cantidad de stock que tengo que tener un día determinado y poder reponer rápidamente los anaqueles sin tener que esperar al día siguiente, porque no se puede determinar en qué momento se va tener una demanda del producto, desde la perspectiva de un sistema de reaprovisionamiento , no se cuenta con uno como tal , por lo que se tiene que realizar las solicitudes para generar un pedido, porque hay momentos en que la demanda es demasiado y si se puede reponer el producto pero en otros no, y se tiene un stock impreciso, no se sabe en qué momento se debe contar con una cantidad de stock adecuada, y para poder ayudar a una mejor gestión se debe realizar mediante un aplicativo para que el proceso sea directo al igual que los relevos de información sobre los productos y los análisis para la toma de decisiones y elaborar un modelo predictivo.

Discusión

La investigación tiene como principal objetivo implementar un aplicativo móvil para mejorar la venta, reducir la venta perdida y disminuir la venta lenta, en los cuales es necesario analizar la situación actual de las ventas en los autoservicios , en donde se podrá profundizar en un análisis sobre la venta lenta, venta perdida, quiebre de stock, para luego poder realizar un modelo que pueda cumplir con las expectativas de los objetivos y poder diseñar y elaborar un aplicativo móvil con el cual pueda mejorar las ventas.

En el diagnóstico cuantitativo, en la sub categoría procesamiento de transacciones, en la cual el 71,79%,

indica que para la confirmación de la solicitud para los Sku's no son los más óptimos y en la cual el 61,54% nos confirma que los trámites para la orden de pedio no son rápidos esto quiere decir que para realizar un pedido tiene demoras.

Para la sub categoría Información administrativa, el 61,54% indica que a veces es necesario realizar informes sobre la situación actual para luego poder realizar acciones o tareas que ayuden a la venta, también en un 48,72% indicó que el relevo de información puede ayudar a elaborar planes o acciones.

La sub categoría de Apoyo a las decisiones, en un 66,67% indica que al no contar con información en tiempo real no se puede tomar decisiones oportunas, y el 71,99% que para poder mejorar la gestión se debería elaborar un aplicativo móvil, pero también el 51,28% nos hace mención que si se trabajar en Excel casi nunca ayudaría a las decisiones relacionadas a la ruptura de stock.

Y por último en la sub categoría de sistemas de gestión muestra como resultado en un 53,85% que se debe realizar pedidos mediante un aplicativo móvil y de esa forma optimizar las ventas, el 41,03% muestra que nunca se realizan análisis en la cual puedan determinar cuándo se realiza un quiebre de stock, también un 48,72% manifiesta que la frecuentas de realizar un análisis o estrategia para determinar el impacto del stock para la venta perdida no se realizan muy habitualmente.

En el diagnóstico cualitativo corroboro para poder elaborar un pedido de stock y reponer los productos se cuenta con demasiada intervención humana, generando que la información se pierda, no sea legítima y demora, para lo cual se puede optimizar utilizando un aplicativo móvil, para reducir los errores que pueda ser realizados por las intervenciones humanas y mejorar las ventas.

Es por eso, que se planteó la solución de elaborar un aplicativo móvil que pueda relevar información y contar con tareas, en el momento que el gestor entre al autoservicio y tenga el estado de ese punto de venta, y optimizar las ventas, el cual coincide con los objetivos de Apaza (2015) desplegar un sistema de control de venta para productos por medio de las tecnologías móviles, permitiendo una óptima toma de decisiones.

Apoyándonos de la teoría general de sistemas, para desarrollar un sistema que nos brinde una visión sobre la realidad del problema y generar modelos de acuerdo a la

necesidad, generando solución, también la teoría de la información, en la cual podemos generar una mejor relación y el sistema pueda tener una buena comunicación entre los involucrados.

La teoría de autómatas por lo que indica que las máquinas son capaces de resolver problemas y la teoría de la restricción porque existe una interrelación con las actividades logísticas y las áreas de la empresa en el cual podremos entender la existencia de un sistema integrado y optimizar dicho sistema.

Conclusiones

La utilización de los aplicativos móviles permitió la mejora de la gestión de ventas, dando pase también a realizar un análisis para poder definir varios criterios, en la cual se consideró que es necesario la predicción de las ventas y determinar los criterios necesarios para la venta lenta, venta perdida, quiebre de stock.

Se redujo significativamente las ventas lentas, como también la perdida de las mismas, ya que a través del aplicativo móvil los clientes han tenido mayor interacción para usarlo y realizar los pedidos en un tiempo más óptimo.

El nivel de satisfacción por parte de los clientes aumento de manera significativa ya que el proceso de venta es mucho ms ágil y la solución a problemas y respuesta a consultas es mucho más efectiva, ya que a través del Chatboot del aplicativo pueden hacer sus preguntas al instante de cada incidente.

Referencias Bibliográficas

Arriagada, R. (2018). *Metodología para detección de quiebres de stock en el retail* (magister). Universidad de Chile, Santiago. https://bit.ly/3EOQeZD

Aravena, P., Moraga, J., Cartes R. y Manterola, C. (2014). *Validez y confiabilidad en investigación odontológica*. revista Scielo, 69-75

Aguilar, S., Barroso, J. (2015). *La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa*. revista de medios y educación, 73-88

Calderón, C. (2016). *Los agotados (stock outs) y su impacto en las ventas e inventarios en la categoría de detergentes líquidos en una cadena de autoservicio de américa latina.* (maestría). universidad nacional autónoma de México, México, d. f. https://ru.dgb.unam.mx/handle/dgb_unam/tes01000739224

Chávez Eras, A., y Laz Yangua, K. D. (2017). Herramientas

a considerar para mantener o aumentar la productividad de la fuerza de ventas. *INNOVA Research Journal*, *2*(5), 205-214. https://doi.org/10.33890/innova.v2.n5.2017.277

Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1949/1/ycorral.pdf

Chávez, D. (2018). *Implementación de una aplicación móvil para el proceso de venta en una empresa de telecomunicaciones* (tesis de licenciatura). Universidad san ignaciano de loyola, Lima-Perú. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/usil/8840/3/2018_chavez-neyra.pdf

Cabrera, G., Londoño, J. y Bello, L. (2008). *Validación de un instrumento para medir calidad percibida por usuarios de hospitales de Colombia*. Colombia: universidad de Antioquia. Medellín.

Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE. https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893

Cerda, H. (1993). *Los elementos de la investigación*. Bogotá, Bogotá, Colombia: Editorial el búho Ltdo. http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico. investigación en educación médica*, 162-167. http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf

Díaz, J., Mamani Collana, C., Rojas, C., y Veliz, C. (2018, noviembre 20*). Propuesta de mejora para reducir los quiebres de stock y los productos inmovilizados en una empresa comercializadora de equipos de protección personal en el Perú*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú.

Fernández, H, (2018) *La importancia de las apps móviles en las empresas*. https://economiatic.com/importancia-apps-moviles-empresas/

Gray, A. (2016). *¿Cuánto cuestan los errores en mis pronósticos de ventas?* peruretail. https://www.peru-retail.com/especialista/cuanto-cuestán-errores-pronosticos-ventas/

González, P. (2018). *Estrategias de marketing para incrementar las ventas de la fábrica hielalib s.a., cantón la libertad, provincia de santa elena* (tesis de licenciatura).

Universidad estatal península de santa elena, la libertad, ecuador. https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/5201

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. *6ta edición*. México: McGraw-Hill. https://bit.ly/3m16mjo

Hurtado, J. (2017). *Metodología de la investigación holística.* 4era edición. https://bit.ly/3dMcUOA

Instituto peruano de economía (2020, marzo*). Informe IPE impacto del coronavirus en la economía peruana*. https://www.call.org.pe/coronavirus/doc/20200323_0343_51_0.pdf

Jiménez, R. (1998). *Metodología de la investigación. elementos básicos para la investigación clínica*. editorial ciencias médicas, editorial ciencias médicas, isbn 10 959-212-066-8 La Habana, Cuba

Lapiedra, R., Carañana, C., Herrando, J. (2011). *La introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa* (col·lecció sapientia, 53 ed.). isbn: 978-84-693-98944. https://bit.ly/3GEj67u

Merchán. Jorge, Moreno. C, López. M, Santamaría. J, (2017) *El impacto de las aplicaciones móviles en la gestión empresarial en Latinoamérica* de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. https://doi.org/10.33890/innova.v2.n2.2017.118

Ministerio de la producción (2020, marzo). *Resultados de las ventas de grandes almacenes, supermercados y tiendas especializadas – mayo 2020*. Ministerio de producción. http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estádistica-oee/estádisticas-comercio-interno

Organización mundial del comercio (2019). *el futuro del comercio de servicios* (n.o 28). https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/00_wtr19_s.pdf

Perúretail (2020, 29 mayo). *Cencosud baja 3 % ingresos de supermercados metro y wong en el segundo trimestre PerÚ retail.* https://bit.ly/3oKj7AO

Peruretail (2020). *Ripley registra fuertes pérdidas por crisis sanitaria, pero fortalece sus canales digitales.* (2020, 1 junio). peruretail. https://bit.ly/3pS9qzr

Ticse, P. (2020). *Sistematización de la fuerza de venta para la satisfacción del consumidor final en una empresa industrial, lima 2017* (licenciatura). universidad Norbert Wiener, Lima - Perú. http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1652

24. Estrategia de Marketing para el desarrollo microempresarial: Coolhunting

Marketing strategy for microenterprise development: Coolhunting

Karen Balladares
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
kanbap@gmail.com

Daniela Vera Ortega
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
suggeidy.verao@ug.edu.ec

Roberto Morales Vergara
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
roberto.moralesv@ug.edu.ec

Resumen

Coolhunting es un término en el mundo del marketing y la publicidad, que se puede traducir como "caza de tendencias". Es la metodología que permite anticipar los gustos e intereses de un grupo de consumidores, los más vanguardistas e innovadores que marcan una nueva forma de consumo. El artículo revisa el concepto de coolhunting, una forma, cada vez más relevante, de hacer investigación cualitativa en publicidad, toda vez que logra identificar comportamientos y predecir tendencias, en un ambiente natural, exento de atenuantes, dotando con ello a las agencias de insumos que les permitan enfocar con éxito dentro de las empresas.
Palabras claves: Coolhunting; tendencia; cazadores de tendencias.

Abstract

Coolhunting is a term in the world of marketing and advertising, which can be translated as "trend hunting". It is the methodology that allows anticipating the tastes and interests of a group of consumers, the most avant-garde and innovative that mark a new way of consumption. The article reviews the concept of coolhunting, an increasingly relevant way of conducting qualitative research

in advertising, since it manages to identify behaviors and predict trends, in a natural environment, free of mitigating factors, thereby providing agencies with supplies. that allow them to focus successfully within companies.
Keywords: Coolhuntin; trend; trend hunters.

Introducción

El coolhunting surge de la necesidad de las empresas de estar pendientes de qué es lo que quiere el consumidor, qué busca, cómo se puede atraer y cuáles son sus intereses. La actividad de un coolhunter es, básicamente realizar un informe detallado sobre qué está sucediendo en la vida cotidiana, cuáles son los nuevos estilos de vida y, por lo tanto, los nuevos segmentos de mercado en cualquier sector empresarial; con ello las grandes corporaciones analizan la información entregada por el cazador de tendencias y a partir de ello hacen propuestas y lanzamientos de nuevos productos o servicios.

Nuevas aproximaciones son necesarias para entender la naciente figura del consumidor, de ahí que las empresas quieran aprovechar este innovador nicho de mercado a través de la creación de estrategias de mercado innovadoras, y aquí es donde entra en juego el Coolhunting, el tema principal sobre el que se desarrollará la siguiente investigación.

El principal objetivo es analizar la descripción de los efectos surgidos de la relación, Coolhunting y consumidores, haciendo hincapié en los efectos surgidos de dicha relación tanto sociológicos como de otro carácter. Se pretende llegar a descubrir las nuevas necesidades del consumidor en una esfera predominada por las nuevas tecnologías y así ayudar a las empresas a conocer mejor a su target group para obtener el mayor grado de éxito alcanzable con la relación planteada.

El problema de la investigación recae sobre el cazador, este propone una situación a investigar sin delimitar el problema y considera situaciones dirigidas a muchas direcciones. Comienza a considerar acontecimientos positivos y deja a un lado los angustiantes apoyándose en una buena justificación. En otras palabras, el coolhunting primero se argumenta para luego justificar con historia y realidades.

El coolhunter se apoya en elementos tradicionales como el método científico, pero a su vez propone métodos propios y adapta otros; de hecho, cada cazador construye su propio método en función de los objetivos que persigue (Gil,

2009). Aquí todos los métodos pueden ser de gran utilidad siempre y cuando evidencien un proceso ordenado, argumentado y con resultados confiables.

Marco Teórico

El autor Planells (2010) establece que:

> El coolhunter en definitiva trata de detectar aquellos valores sociales relevantes y al mismo tiempo cambiante para luego adaptarlos y traducirlos en tendencias de consumo. El interés, casí repentino de las organizaciones por implantar una persona destinada a este tipo de trabajo pone en alerta los cambios latentes del entorno.

Sahelices y Rodríguez (2012) menciona que:

> El coolhunting se basa en la identificación y observación por parte de profesionales remunerados, conocidos como coolhunters, de consumidores que muestran comportamientos innovadores respecto algún área de interés. Éstos son consumidores cool o trendsetters, personas que marcan tendencia, es decir, que muestran ideas o necesidades susceptibles de plasmarse en productos o servicios exitosos en un futuro.

Gil (2009) indica que el Coolhunting:

> Es saber detectar precozmente la concurrencia de determinados cambios en la esfera social que pueden suponer nuevas necesidades de los consumidores: necesidades que, con toda probabilidad, ni siquiera hayan sido formuladas de manera explícita por éstos y que, por lo tanto, difícilmente van a ser detectadas a través de los mecanismos tradicionales de investigación del consumidor. (p. 23)

Lojendio (2013) define el Coolhunting como:

> Las bases metodológicas para el análisis y la interpretación de tendencias sociales. Es decir, no solo moda, ámbito al que lo suelen reducir en muchas ocasiones. Los profesionales que se dedican a este tipo de investigaciones son entonces los coolhunters, y los hay especializados en diferentes sectores del entorno social: tecnología, moda, comunicación, etc.

Mila, Díaz Sánchez, Cerrillo y Díez de Baldeón (2013) establecen que:

> Un coolhunter, estudia la forma

> de vivir, de comportarse de los nuevos consumidores, pero, no tanto las tendencias o los estilos ya asumidos, en cuanto a las señales de las posibles futuras. Cuando una tendencia está ya instalada en el imaginario colectivo, se podría decir que ya está pasada de moda, por eso el coolhunter lo que busca son las anomalías, que se basan en los comportamientos divergentes, estos pueden convertirse mañana en tendencia y pasado mañana en moda. (p.109)

Origen del Coolhunting

El origen de lo cool, llegó a popularizarse después de la segunda Guerra Mundial, cuando el término "cool" tuvo una connotación en el lenguaje urbano americano y se popularizó gracias a la música. La palabra cool nace hace más de 60 años, a través del slang americano, se empezó a usar para hacer alusión a algo maravilloso, asombroso o alucinante (Ospina, 2017). Hoy en día se puede decir que la palabra cool no ha muerto, simplemente ha cambiado pese a la cultura de cada país, pero en sí la palabra seguirá latente por mucho más tiempo.

Como Josh Levine en el libro de Coolhunting Digital menciona que el término "cool" es "Gente, productos, ideas, que impulsan la evolución en el pasado, recoge elementos del presente y siempre tiene el ojo puesto en el futuro" (López, 2011). La definición de Levine, nos hace observar con atención hasta el mínimo detalle para conseguir lo cool.

Sin embargo, Daniel Córdoba (2009) menciona que:

> Ser cool no significa ser arrogante, despreciativo, mirar a los demás por encima del hombro, eso no es ser cool, eso es ser, por decir lo finalmente, de una miopía estratégica considerable. Creerse el aura de superioridad que te da el hecho de error que puedes cometer y que muchas marcas parecen obstinadas en hacer.

El trabajo del cazador de tendencias, muchas veces llamado coolhunter, atravesó desde los años ochenta diferentes aspectos (demás está aclarar que este formato de investigación surge de una necesidad de mercado para actualizar y potenciar sus productos). En su estadio primitivo, el cazador de tendencias estaba identificado como aquel sujeto manejado y promovido únicamente por su instinto. Elegía objetos a partir de su propia observación que luego presentaría a las empresas como esos productos emergentes

utilizados por alguna tribu urbana. Posteriormente las escuelas de diseño, de publicidad y marketing adoptaron el término coolhunter como la capacidad de un profesional de estar al tanto de las tendencias que vendrán, identificándolas y encontrándolas siempre, a partir de un relevamiento profundo y exhaustivo de mercados externos. (Navarro, 2008)

> "The Coolhunt" investiga el proceso de búsqueda de nuevas tendencias de la moda a nivel de la calle y determina cómo aplicarlas al diseño y comercialización de la próxima línea de ropa de una empresa. Sigue principalmente a DeeDee Gordon y Baysie Wightman, dos expertos "coolhunters", y distingue los diferentes métodos que cada uno de ellos implementa y cómo funcionan al afectar el producto final. Gladwell, el periodista y autor canadiense, ha sido redactor del New Yorker desde 1996.

Gladwell acuña el término "coolhunting" para referirse a los trabajos de Baysie, que es gerente de mercancía en Reebok, y DeeDee, que trabaja en Lamesis, una agencia de publicidad. La pieza describe los diferentes enfoques de coolhunting e induce al lector a comprender gradualmente lo que el término realmente implica, con ejemplos de diferentes escenarios. El lector se da cuenta de que la idea de "genial" no es tan simple como parece. Algo que se considera genial se convierte en un fenómeno a través de un intrincado conjunto de pasos que requieren un cierto nivel de habilidad para captarlo por completo. Él presenta las tres "reglas de lo cool" y enfatiza su interconexión. Convierte la visión del lector sobre la búsqueda de un concepto tan simple como encontrar las tendencias más recientes entre los jóvenes de la ciudad, a una fórmula científica o "paradoja" casi reminiscente de Las leyes del movimiento de Newton. Esta metodología improbable llama la atención del lector y retrata la importancia del tema. (Hawary, 2013)

Los nuevos consumidores y la innovación de productos

Según Torres (2012) puede destacar tres principales razones por las que es indiscutible:

a) En primer lugar, porque hay sujetos que tiene conocimiento y acceso a esas novedades antes que los demás.

b) Por otro lado, porque cada uno en función de su papel en el grupo al que pertenece, se ubica en un punto distinto en la difusión de tendencias.

Los líderes marcan el camino y el grupo se encarga de que el resto de miembros no se desvíe.

c) Por último, parece que también existen otros factores individuales que hacen más o menos proclives a innovar o probar cosas nuevas. En la conformación de estos rasgos intervienen tanto factores genéticos como ambientales.

Rogers (1983) distingue los consumidores en varios tipos en función de cuándo se convierten consumidores del producto:

a) Innovators: Son los primeros individuos en adoptar la innovación. Son personas que se atreven a tomar riesgos. Son jóvenes, nen su mayoría de una clase social media-alta o alta. Gracias a su posición privilegiada en la escala social pueden "absorber" el golpe que supondría el adoptar una tendencia de manera errónea.

b) Early adopters: Tras los innovadores son los más rápidos en adoptar una nueva tendencia. Con un perfil muy parecido a los innovadores, los early adopters son un poco más prudentes, lo que quizá haga que su opinión sea aún más valorada por los consumidores que les precedan. Su poder de influencia es muy alto.

c) Early Majority: Una vez descubierta la tendencia por innovators y popularizada por los early adopters, los siguientes en adoptar la tendencia son los early majority. Influenciados por los early adopters, confían en ellos y deciden adaptarse a la tendencia. Suelen ser personas de una clase social media o mediaalta.

d) Late Majority: Estos individuos son especialmente escépticos, no suelen ver con buenos ojos la innovación o no son amigos de tomar riesgos. Únicamente entrarán dentro del grupo de consumidores cuando sea sabido por todo el mundo el éxito del producto.

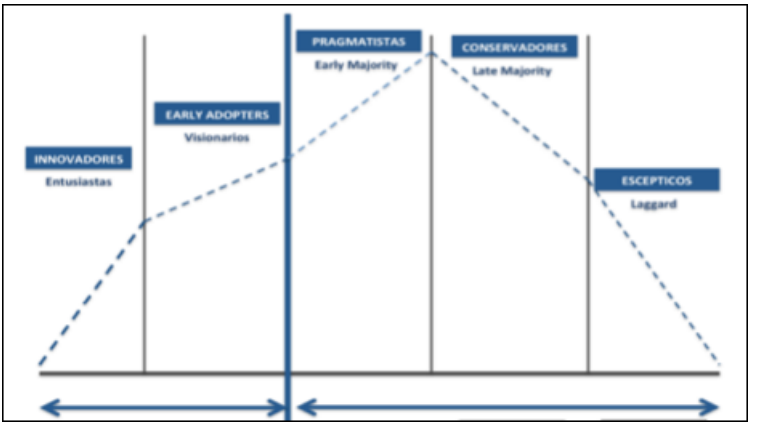
e) Laggars: Los últimos en adoptar el cambio de tendencia. Normalmente son personas de más edad que lo anteriores grupos, con una importante reticencia al cambio o la innovación. Suelen desconfiar en los líderes de opinión y están más guiados por la tradición. Sus influ-

enciadores son familiares o amigos cercanos.

A continuación, se puede presentar un gráfico en donde permite observar los diferentes tipos de consumidores en función de cuando compraron el producto. Esto se debe a que siempre es difícil innovar, debido a su riesgo económico o de no aceptación social. Vemos como la escalada de ventas es enorme y supera la barrera de la aceptación.

Figura 1

Ciclo de vida de consumo y tendencias



Fuente: (Gil, 2009).

Tendencias De Mercado

Desde la perspectiva de análisis de tendencias de mercado trabajamos, detectando a partir de eventos sociales, económicos, políticos y tecnológicos aquellos indicios que identifican a una cultura o subcultura. Dentro de dichos signos se ha identificado el consumo responsable y sostenible, que implica el grado de conciencia del impacto de los productos, en el orden social, ambiental y económico.

La respuesta instantánea que se articula ante una tendencia de consumo sostenible es que el diseño sustentable puede dar respuesta a dichos requerimiento. Sin embargo, es necesario primero desentrañar

qué es el consumo sustentable, ¿cómo se manifiesta?, ¿qué grado de alcance tiene? ¿qué modelos teóricos de análisis del mercado pueden coadyuvar en la identificación de la tendencia?

Según Stivale (2010) señala que los contextos donde se manifiesta el consumo sustentable se caracterizan por situaciones donde se identifican:

- Pluralidad de soluciones y situaciones que tienden a reducir los impactos sociales, económicos y ambientales.
- Factibilidad de aceptación en función de recursos tecnológicos y socioeconómicos existentes.
- Adecuación a las características físicas y culturales del contexto, escala de contexto,
- Participación, convergencia de diferentes actores con una visión compartida.

Por su parte el diseño sustentable incorpora desde su ideación preocupación por dar respuesta a los problemas de la comunidad, bajo principios de economía de materiales, incentivación de la durabilidad, flexibilidad de funciones, facilidad de construcción y disminución de los desechos y residuos, en un marco de respeto al medio ambiente Stivale (2010). Incluyen en su concepción la consideración del ciclo de vida es decir reducción de los impactos, desde la etapa de obtención de insumos, proceso productivo, distribución, comercialización y uso.

Calviño (2013) realiza énfasis en que las tendencias se pueden categorizar en tres grupos:

- Macrotendencias: Las mismas son a nivel social, tecnológico, ambiental, político y económico, entre otros. Las mismas tienen una duración mayor, ya que por lo general los cambios en estos ámbitos duran algunos años, aunque pudiendo percibir modificaciones. Son cambios que pueden afectar a nivel global, y definen los valores del mercado, como, por ejemplo, en la actualidad los consumidores optan por productos más sanos, o aquellos que no perjudiquen el medio ambiente, problemas como la contaminación y el derroche del agua, generaron conciencia en los consumidores. Son importantes a tener en cuenta para establecer a los consumidores emergentes.
- Tendencias de las industrias: O también llamadas microtendencias, tienen estrecha relación con

las industrias del ámbito que estamos analizando, ya sea comida, arquitectura o indumentaria.

- Tendencias de consumidores: En este caso se encuentran separadas dentro de las microtendencias, ya que se concentran solamente en el consumidor, que es lo que hace, consume y por qué. De qué modo satisface sus necesidades, y cuáles son sus valores.

Consumidores Creativos

La mayoría de los consumidores de hoy son muy distintos de los de hace veinte años, en donde se ha encontrado en una constante evolución, pero existe un factor muy importante que ha cambiado por completo a nuestros consumidores y esto es el internet. Gracias a esta herramienta las fronteras y distancias se han reducido con el espacio virtual. Los sitios de encuentro han sido reemplazados por redes sociales como Facebook, Twitter, Youtube etc.

Los periódicos y libros han llegado a una etapa de extinción gracias a blogs, y portales web. Este espacio virtual está habitado por una cantidad abismal de información. Todos los que participen en el internet dejan su huella, haciendo que todos los contenidos existentes sean tan variados. “Las redes sociales posibilitan ciclos de expresión y refuerzo colectivo alrededor de contenidos y opiniones virtuales que son diferentes de las formas en que se producen estos procesos en la interacción oral” (Corredor, Pinzón y Guerrero, 2011) El internet también ha dado la posibilidad de construir identidad, y al ser un medio que promueve la expresión los productos que buscan los jóvenes internautas deben tener un toque personal para que se haga atractivo para ellos. Es así como nacen la nueva generación de consumidores.

Los jóvenes de hoy en día buscan maneras para personalizar y definirse a sí mismos y sus espacios, recurren al internet para poder obtener instrucciones, o materiales para esta tarea. Al ser un medio tan personalizado existen nichos para cada usuario de la web. Esto ha permitido que los consumidores de hoy en día busque solo productos personalizados, que sea una extensión de su ego. Ellos ya no compran productos de producción masiva, ellos están en búsqueda de productos o soluciones hechas a la medida (Bulik, 2005).

Un factor importante en los consumidores creativos y que es necesario saber de ellos es que adaptan, modifican y transforman el producto según sus gustos y preferencias. Esta

situación ha llegado a preocupar a algunas compañías quienes temen que la propiedad intelectual de su producto está siendo violada (Berthon, Campbell, McCarthy y Pitt, 2011). Pero, así como hay industrias que han visto a los consumidores creativos como una amenaza, existen otras que han visto como una oportunidad. ¿Qué mejor fuente de información que tus propios clientes?

Estas compañías que han sabido usar la creatividad de los consumidores en sus productos como una fuente de información ha logrado obtener buenos resultados ya que no son ellos los que dicen a las masas que usar o comprar, sino que ellos actúan conforme la opinión y actitud de sus consumidores, poniendo de esta manera en un estandarte a sus clientes. El consumidor ya no sigue ciegamente a la compañía, sino ahora ellos tienen poder y son ellos los que dictan a la compañía por qué camino andar.

Coolhunting como nueva estrategia empresarial

El mercado actual está caracterizado por un entorno basado en la globalización, sociedad del conocimiento, Internet, etc., por ello es cada vez más impredecible detectar los cambios que se avecinarán en un futuro y con el objetivo de anticiparnos a ellos, ha surgido el Coolhunting Empresarial, una novedosa disciplina que minimiza el riesgo a la hora de tomar decisiones maximizando los éxitos.

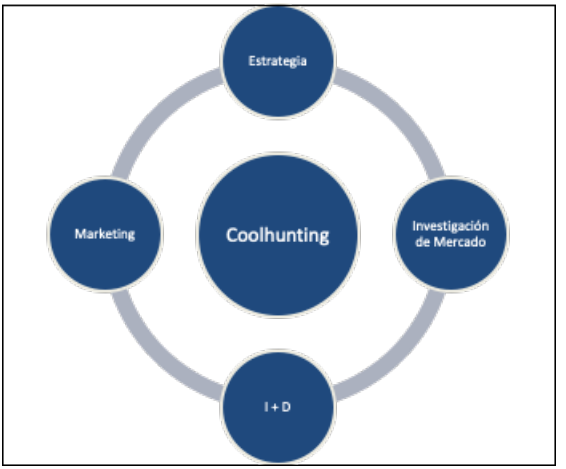
El principal punto fuerte del coolhunting es la anticipación de tendencias futuras en favor de los clientes, en sus inicios estas eran analizadas a pie de calle, pero hoy en día la búsqueda digital se unido con más fuerza a esta disciplina. Su objetivo principal como se ha mencionado, es identificar, analizar y aprovechar cualquier tendencia social para crear un nuevo producto, ayudado de los cambios motivacionales de los consumidores cuyo fin es anticiparse a la competencia y conseguir beneficios económicos, dicha investigación se rige por una metodología científico-técnica mayoritariamente conformada por una base sociológica (Arce B. , 2016).

El Coolhunting es el eje central que brinda información acerca de grupos sociales, y que dentro de las empresas se debe ubicar de forma interrelacionada en las áreas de Marketing, Estrategia e Innovación y Desarrollo, e Investigación de Mercado. Como consecuencia de esta ubicación e interrelación, hará que las organizaciones tengan una visión en sus decisiones estratégicas que apunten a la creación e innovación de productos y servicios que se

anticipe a las demandas de los consumidores (Manzi, 2012). Este enfoque empresarial hace que, dentro de cualquier tipo de organización, el Coolhunting sea fuente de información importante para lograr satisfacer a los mercados, lograr ofrecer un servicio de alta calidad y lograr innovar, por lo tanto, las empresas serán más oportunas y competitivas, dentro de sus diferentes sectores.

Figura 2

Función y Misión de la Organización



Fuente: (Manzi, 2012)

La clave del éxito en Coolhunting radica primero en saber cómo identificar los cambios y las innovaciones, seguido después en extraer aquello que es relevante para nuestro negocio. Es más investigación de observación de la vida cotidiana con un toque de un análisis creativo con parámetros estratégicos e innovadores.

Partiendo de un conocimiento global del negocio en todas sus áreas (producción, distribución, comercialización, comunicación, etc.), la labor del Coolhunter consiste en detectar cambios e innovaciones en el entorno que puedan inspirar es una acción orientada a la mejora de la competitividad de la organización (Gil, 2009). Esta acción puede ser un nuevo producto, la optimización de los que ya existen, un eslogan, una nueva forma de distribución, un packaging, entre otros.

Figura 3

Innovación en Coolhunting



Fuente: (Gil, 2009)

Como se ha evidenciado, el coolhunter tiene como método la observación y sigue las fases de un proceso: delimitación del objeto de estudio, selección y optimización de datos, y análisis e interpretación de resultados.

Pero este método requiere de instrumentos que apoyen la recolección y registro de la información, la que finalmente soportará las evidencias del estudio, que a su vez brindarán detalles, de manera que será el trofeo más codiciado por los planner de las agencias y las marcas (Gómez, 2013). El cazador de tendencias, al ubicarse en el escenario a estudiar, primero realiza un reconocimiento, después describe y luego interpreta, analiza y comprende, para finalmente extraer los elementos que aportará en sus resultados y hallazgos.

Metodología

El método que predomina es el cualitativo y descriptivo. De esta manera, todos los estudios tienen como base la observación en todas sus formas, con el propósito de lograr registrar la realidad. Así, mirar con detenimiento o de manera sencilla, es la mejor fórmula para iniciar al futuro cazador de tendencias

El cazador de tendencia, por su parte, en su práctica investigativa es consciente de que debe salir a buscar y apoyarse de la observación sensorial,

es decir, que debe concentrar su capacidad sensitiva, emplear todos los sentidos en un objetivo. El coolhunting sabe que su observación debe ser superior, que debe desarrollarla más que cualquier otro profesional, pues a diferencia de la observación cotidiana, que hace parte fundamental del ser humano y no tiene generalmente un fin concreto.

La observación del cazador es dirigida y más consciente, pensada y elaborada, pues tiene claro que saber observar es, en principio, observar sensiblemente el objeto de estudio, para obtener resultados valiosos y así desarrollar un mejor producto en la presentación de informes en las áreas creativa o estratégica.

Análisis de Resultados

El autor Gil (2009) refiere a que algunas personas lo llaman instinto o sexto sentido, hay personas que disponen de una gran capacidad para identificar patrones punto de conexión entre indicios de apariencias que no se relacionan, pero se resiste a pensar que se trata exclusivamente de competencias innatas. El Coolhunting inició con una visión dirigida al mundo de la moda y durante su desarrollo conceptual expandió sus áreas de aplicación.

Tendencia es el mecanismo por el cual un acontecimiento, una acción, o un producto, manifiesta el reflejo simbólico y metafórico de aspectos cognitivos y perceptivos de una sociedad; en el caso del diseño es la construcción proyectual de las metáforas sociales que arman a una cultura contemporánea. Estos movimientos sociales tienen una dinámica y una lógica que descubriremos durante el proceso de nuestro trabajo.

Mila (2013) destaca algo muy interesante, el momento de cazar tendencias que no sean moda, los coolhunters deben ser observadores a un público objetivo para definir una tendencia e imponerla en un medio.

Hasta no hace mucho, la noción de la moda de temporada, que prácticamente sólo operaba en el ámbito de la indumentaria. Hoy en día, rige en casi todas las categorías de consumo. La vida útil de los objetos se ha ido acortando y cada vez transcurre menos tiempo desde que los compramos hasta que los depositamos en el contenedor. Lo que resulta evidente es que no todos adoptamos las innovaciones al mismo ritmo ni desempeñamos un papel igual en la generación y difusión de tendencias.

El Coolhunting ha estado presente en las empresas mucho antes de que existiera el término. Esta tendencia ha tenido decenas

de declinaciones en otras categorías y diversificada en distintas áreas, como por ejemplo el de consumo de alimentos, existen distintos productos que pueden ser reemplazados por otros según el ambiente y gusto del consumidor.

Según el ciclo de vida del producto, se puede realizar un análisis de los distintos consumidores en función del momento en el que se incorporan a ser consumidores. El estudio de las tendencias es su fundamento base, término generalmente asociado a la moda que ha ido evolucionando al igual que la sociedad para hacerse un hueco en disciplinas tales como la investigación o los comportamientos sociales, llegando a ser usada como estrategia empresarial propiamente dicha.

Como se ha descrito, los coolhunters son los nuevos indagadores sociales. Buscan anticiparse a los gustos y a los deseos futuros de los consumidores, un objetivo en el cual coinciden con las aspiraciones de la publicidad, lo que representa el punto de encuentro de estas dos profesiones, que se unen a través de la investigación.

El coolhunter y su relación estrecha con la investigación académica, crea un lazo de vital importancia en el campo de la publicidad al que, en ocasiones, las agencias no le dan la relevancia que merece. Por lo tanto, se hace necesario recordar a los expertos, que una buena investigación es la base para desarrollar una estrategia exitosa y, en ese mismo orden de ideas, para tomar decisiones acertadas para las campañas, los clientes y la organización (Gómez, 2013).

En la actualidad, una de las áreas con mayor fuerza en las agencias, es la figura del planner, la persona que a partir de la investigación elabora las estrategias, la responsable de conocer profundamente y representar al consumidor en todas las actividades de la agencia.

Reflexiones Finales

En toda empresa que quiera desarrollar un precepto innovador se han de implicar todas las áreas de esta, desde el diseño y producción vinculados a la operación de la empresa, hasta la investigación y desarrollo unidos al marketing, incluyendo la fuerza de ventas que comercializará los nuevos productos bajo el prisma innovador.

Lo que ha venido ocurriendo habitualmente es que la innovación estaba ligada exclusivamente a los ámbitos industrial y tecnológico. En estos momentos la innovación se

ha permeabilizado hacia otras áreas y sectores, actuando con el área comercial, por ejemplo, diseñando nuevas líneas comerciales, o trabajando por mejorar la presencia comercial de la compañía en el mercado.

El coolhunting ha cambiado y seguirá cambiando el punto de vista de los consumidores respecto a determinadas marcas o productos, ya que desde que el trabajo de estos se centra en buscar las innovaciones más eficaces económicamente para las empresas, hay productos que han dejado de estar en la retina de miles de consumidores por el simple hecho de no convertirse en tendencia.

Esto viene a decir que el trabajo del coolhunter es imprescindible hoy en día debido a la rapidez con la que no sólo la tecnología, si no la sociedad en general va evolucionando sin barrera alguna, cuando la figura de estos profesionales no estaba presente en las empresas, se generaban productos y servicios sin tener en cuenta la parte más importante del proceso de compra, qué quieren los consumidores y por qué.

Por lo tanto, se puede decir que el coolhunting ha contribuido en una mejora de la competitividad eficaz y a su vez ha ayudado a establecer mejores vínculos entre empresa y consumidor, de ahí que se puede catalogar al coolhunting como un gran avance para el proceso de consumo. Lo que ha llevado hasta ahí ha sido la implantación de una metodología clara y precisa a su vez que la constancia y evaluación de resultados.

Referencias Bibliográficas

Arce, B. (julio de 2016). *Universidad de Valladolid.* Obtenido de Coolhunting: La unión entre Futuro y Consumidores: http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/18592/1/TFG-N.%20532.pdf

Berthon, P., Campbell, C., McCarthy, I., & Pitt, L. (2011). Creative consumers: Awareness, attitude and action. *ResearchGate*. https://bit.ly/3pNJRzH

Bulik, B. (1 de agosto de 2005). *Marketers shell out $19 bil to make sense of latest consumer trends*.

Calviño, P. (2013). El éxito del Coolhunting Como Herramienta Publicitaria. *Las Tesinas de Belgrano*, 1-42. https://bit.ly/3oNCB7x

Córdoba, D. (2009). *Coolhunting: Como Descubrir Y Cazar Tendencias.* Ediciones Gestion 2000.

Corredor, J., Pinzón , Ó., y Guerrero, R. (2011). Mundo sin centro: cultura, construcción de la

identidad y cognición en la era digital. *Revista de Estudios Sociales*. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81522330005

Gil, V. (2009). Coolhunting. En V. A. Martil, *Empresa Activa* (pág. 94). Barcelona, España: Ediciones Urbano S.A.

Gómez, P. A. (2013). Coolhunting, una herramienta de investigación cualitativa para la publicidad. *Magazín Empresarial, 9*(20), 43-50.

Hawary, S. (2013). *J-Source y ProjetJ*. Obtenido de Canadian Journalism Project: https://bit.ly/3rXP7TU

Lojendio, M. (14 de noviembre de 2013). *IEBSchool*. Obtenido de La Escuela de los Negocios y los Emprendedores: http://comunidad.iebschool.com/martalojendio/2013/11/14/coolhunting/

López, A. M. (2011). *Coolhunting Digital: A La Caza de las Ultimas Tendencias.* Anaya Multimedia. Obtenido de https://bit.ly/3IEXVUV

Manzi, M. A. (agosto de 2012). *Pontificia Universidad Javeriana Administración De Empresas.* Obtenido de Revisión Conceptual Del Coolhunting Y Recomendaciones Para Su Utilización En Empresas Colombianas: https://bit.ly/30l4XNd

Mila, M., Díaz Sánchez, J., Cerrillo, L., y Díez de Baldeón,, A. (2013). *Arte, diseño y moda. Confluencia en el sistema artístico.* España: UNE.

Navarro, G. L. (30 de julio de 2008). *Universidad de Palermo*. Obtenido de Facultad de Diseño y Comunicación: https://bit.ly/3oOjYAl

Ospina, R. (5 de mayo de 2017). Guía de Coolhunting como nueva herramienta de Investigación Publicitaria Efectiva. *Universidad San Francisco De Quito Colegio De Comunicación Y Artes Contemporáneas*. http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6365/1/130701.pdf

Planells, C. (octubre de 2010). El Diseño en los estilos de vida como herramienta de Innovación. *Revista Internacional de investigación, innovación y Desarrollo en Diseño , 3*(3), 1-11. O

Rogers, E. (1983). *Diffusion Of Innovations* (Vol. 3). the United States of America: The Free Press. Obtenido de https://bit.ly/3dLbWC6

Sahelices, C., y Rodríguez, C. (2012). Boca-oreja virtual y líderes de opinión. *Marketing Trends Congress*, 1-32. https://bit.ly/3EPnuAd

Stivale, S. (2010). *Megatendencia*

del mercado Vs. El diseño sustentable. Investigativo, Universidad de Palermo, Buenos Aires. Obtenido de https://bit.ly/33t7qq9

Torres, L. (2012). *Análisis De Tendencias Sociales.* Obtenido de El Coolhunter: https://bit.ly/3IFz0QW

CAPÍTULO III:
INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

1. Diseño e incorporación de un sistema biométrico al encendido de un automóvil marca nissan sentra b15 año 2002 en aras de prevenir la ignición del automotor por parte de terceras personas

Design and incorporation of a biometric system in the ignition of an automobile brand nissan sentra b15 year 2002 for the purpose of preventing the ignition of the automotive by third parties

José Adrián Rodriguez Rodríguez
Universidad UTE, Quito, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-4201-4497
adrian.r.69@hotmail.com

César Eduardo Moncayo Carrillo
Universidad UTE, Quito, Ecuador
moncayoc27@gmail.com

Jovino Joel Moncayo Carrillo
Instituto Superior Tecnológico Sucre, Quito, Ecuador
moncayocarrillojovinojoel@gmail.com

Resumen

La biometría en la industria automotriz actualmente tributa en las líneas de desarrollo y evolución, ya que este sector de forma incesante busca ofrecer confianza, seguridad y privacidad. En consecuencia, con este enunciado el objetivo de la presente investigación de orden aplicada fue, diseñar e implementar un sistema biométrico de huella dactilar y comandos de voz al sistema de encendido de un automóvil marca Nissan Sentra B-15 año 2002, con el fin de garantizar la seguridad intrínseca del vehículo y del usuario para prevenir la puesta en marcha del motor por parte de personas no registradas en la memoria del controlador. Como resultados se obtuvo que, al implementar el sistema se consigue la irrupción de dos líneas del sistema de ignición, tales como:

alimentación positiva al Módulo de control Electrónico (ECM) y, el negativo a bobina del relevador PNP. En el cual, el método de encendido o funcionamiento del vehículo inicia únicamente con el interruptor de encendido en posición ON y a de ahí, existen dos alternativas para que el motor pueda dar arranque. El primer método es, mediante los dispositivos biométricos donde debe cumplirse la conjugación de los dos rasgos físicos pre almacenados en la memoria del microcontrolador. El segundo método, denominado en esta investigación como método alternativo, es la activación mediante la aplicación de una contraseña en el teclado.
Palabras claves: industria automotriz; ECM; biometría; encendido.

Abstract

Biometrics in the automotive industry currently pay tribute in the lines of development and evolution, since this sector incessantly seeks to offer trust, security and privacy. Consequently, with this statement, the objective of this applied research was to design and implement a biometric fingerprint system and voice commands to the ignition system of a Nissan Sentra B-15 car from 2002, in order to guarantee the intrinsic safety of the vehicle and the user to prevent the starting of the engine by persons not registered in the memory of the controller. As a result, it was obtained that, when implementing the system, the irruption of two lines of the ignition system is achieved, such as: positive supply to the Electronic Control Module (ECM) and, the negative to the coil of the PNP relay. In which, the method of ignition or operation of the vehicle starts only with the ignition switch in the ON position and from there, there are two alternatives so that the engine can start. The first method is, through biometric devices, where the conjugation of the two physical features pre-stored in the memory of the microcontroller must be fulfilled. The second method, referred to in this research as an alternative method, is activation by applying a password on the keyboard.
Keywords: automotive industry; ECM; biometrics; ignition.

Introducción

La importancia de la automoción predomina el sector productivo, económico, social, entre otros; concede impulso y capacidad demostrativa de adaptación para el traslado de bienes y personas a grandes distancias. A consecuencia, tiene un índice significativo en la economía de una nación. Y es que, la automoción ha dado gran impulso relevante con la aparición y adaptación de los avances tecnológicos. Según Rodríguez, (2019) el avance de la tecnología ha sido sin duda un fenómeno que ha facilitado la vida de las personas y ha ayudado a crear riqueza y bienestar en el mundo, sobre todo en el mundo desarrollado. La sinergia entre la electrónica y el automóvil gradualmente va en ascenso para innovar los diferentes sistemas de control, confort y seguridad del mismo.

Por otra parte, Noroña y Gómez, (2019) mencionan que: "Cada vehículo incorpora una infinidad de dispositivos electromecánicos para actuar en las áreas de eficiencia energética, operación, asistencia a la conducción, seguridad, confort y disminución de la polución". En este sentido, Chicaiza y Martínez (2010) hacen alusión a la biometría, en el cual mencionan que, el ámbito de aceptación, desarrollo y potencial tecnológico es el mismo, donde cada región o país tiene sus propias barreras e incentivos que determinarán el propio desarrollo y adaptación de esta tecnología.

El primer motivo de usar sistemas biométricos es la seguridad. Actualmente si nos sustraen la llave del coche podrán acceder al mismo y llevárselo, pero si se necesita nuestra huella dactilar, o cualquier método de identificación biométrica para arrancar el coche, el acceso al coche tendrá menos sentido, tan solo para robar lo que haya dentro (Valero, 2016; García, Gordon, Aguilar, y Aleaga, 2016; García, y otros, 2019).

La biometría fusionada en el sector automotriz pretende brindar grandes expectativas de los consumidores y con gran apogeo para el mercado automovilístico. La primera marca que ha anunciado el lanzamiento de un coche con lector de huellas digitales incorporado, lo que le permitirá desbloquear puertas y arrancar el motor, se trata de Hyundai. La compañía ha anunciado que la tecnología estará disponible inicialmente en su modelo Santa Fe 2019 (Núñez, 2019).

Carbonel Torres y Huayama Chuquimarca (2017) mediante el proyecto técnico "Diseño de prototipo electrónico de encendido utilizando tecnología de reconocimiento dactilar

y comandos de voz para la prevención de robos de vehículos en el distrito de Chiclayo - 2017", se dio la elaboración de un diseño Cuasi-Experimental del prototipo electrónico. Interpretado en tres etapas esenciales; la primera, es de alimentación, que con el módulo regulador LM2596 proporcionan una tensión de salida adecuada para los microcontroladores; la segunda, es la fase de control, en la cual se creó un código para enlazar los microcontroladores y una pantalla LCD para indicar cada proceso a ejecutarse; por último, está la etapa de interfaz del auto con el usuario que con tecnología biométrica efectúan el encendido del motor sin utilizar la llave de contacto. Si los rasgos no son legibles no da paso a la ignición y debe coincidir el comando y voz almacena para la correcta ejecución.

Peralta (2014) mediante el artículo "Sistema de seguridad anti atraco y automatización del sistema de encendido a través de un biométrico – huella dactilar", redacta la finalidad de construir un sistema de seguridad anti atraco automatizando del sistema de encendido mediante un biométrico de huella dactilar. El diseño está establecido en un microcontrolador PIC y un módulo de huellas dactilares FIN 5360. Con este diseño es suprimido el switch de encendido por lo que el sistema por medio de cada huella almacenada dará paso a cada fase que corresponde al switch; la primera huella coloca la fase de accesorios, con la segunda huella el sistema eléctrico entra en la fase de contacto y la tercera para arrancar el vehículo. Adicionando también, un botón de pánico que puede ser activado cuando el automóvil se encuentre en marcha y al lapso de dos minutos a través de un circuito bloqueara el suministro de corriente a las bobinas de encendido y hacia la bomba de combustible. Por último, con el teclado matricial se puede encender el vehículo en caso de sufrir cortaduras en los dedos; se realizaron pruebas de funcionamientos instalando el sistema anti atraco en dos automóviles obteniendo óptimos resultados, con determinación exitosa de acoplamiento para los sistemas de encendidos.

En la actualidad la actividad delictiva ha tenido un gran incremento en relación a robo de automotores, de acuerdo al informe de la Fiscalía General del Estado (FGE) en el año 2020 existieron 4.578 robos, lo mismo que presenta preocupación para la ciudadanía (CarSync, 2020).

Por estos antecedentes y con la formulación de la situación problémica, la presente investigación tiene como objetivo implementar un dispositivo biométrico de huella dactilar y de comandos de voz al sistema de encendido de un automóvil

Nissan Sentra B-15 año 2002, garantizando seguridad intrínseca del vehículo y del usuario para prevenir la puesta en marcha del motor por parte de personas no registradas en la memoria del controlador.

En el sector automotriz, la ignición o combustión se efectúa dentro de los cilindros del motor, en la cámara de combustión donde se comprimen los gases exactamente cuando el pistón alcanza el punto muerto superior (PMS). Rovira de Antonio y Muñoz (2015) hacen referencia a que: "La ignición o encendido se consigue mediante un agente externo como puede ser el salto de una chispa".

Por otra parte, la biometría, en la ciencia es la encargada de que identificar rasgos biológicos de humanos basada en el reconocimiento para seguridad personal. Carrillo (2016) menciona: "tecnología avanzada que permite asociar y validar atributos personales e intransferibles a cada individuo".

Métodos

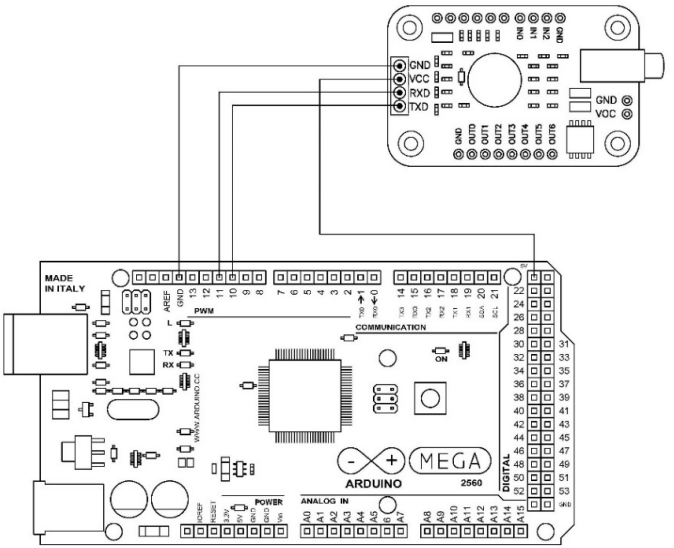
Para el diseño y fabricación del prototipo biométrico se diseñó una investigación de tipo experimental, sustentada por una investigación de campo en el cual el alcance fue exploratorio-descriptivo. El estudio se desarrolló en la ciudad de Santo Domingo.

Luego del diseño del diseño y aplicación de la encuesta, de forma experimental se realizo el diseño del prototipo en el cual, se uso los siguientes componentes: lector de huella dactilar AS608; módulo reconocimiento de voz V3.1; teclado matricial 4x4; arduino Mega 2560; arduino Uno R3; módulo relé 5VDC; regulador L7809.

La placa de Arduino Mega 2560 fue utilizada para el desarrollo de la programación del módulo de reconocimiento de voz conjuntamente con el teclado matricial. La programación del módulo de Reconocimiento de Voz comenzó con la descarga e instalación de la librería "VoiceRocongnitionV3.h". Esta librería permitió almacenar las grabaciones de los comandos al módulo. Una vez que se estableció la nueva asignación de estos pines de comunicación se prosiguió a realizar la conexión del módulo de reconocimiento de voz a la paca Arduino 2560. El esquema de conexión se puede ver en la figura 1, el mismo que se desarrolló en AutoCad 2019.

Figura 1

Esquema de conexión



Por su parte, la conexión del módulo de reconocimiento de voz con Arduino Mega 2560 para el grabado de comandos de voz, se describe en la Tabla 1.

Tabla 1

Descripción de conexión del reconocimiento de voz

Pin de dispositivo	Descripción	Pines Arduino
GND	Tierra	GND
VCC	Alimentación positiva	5V
RXD	Recepción de datos	11
TXD	Transmisión de datos	10

Con la conexión entre módulo y placa establecida, se conectó la placa Mega 2560 con un cable USB a la PC y se cargó el código, luego la placa se alistó para el entrenamiento de los comandos. Posteriormente, se abrió el Monitor Serie a una velocidad de 115200 baudios, como lo especifica el sensor y mostró la ventana con diferentes comandos utilizables para el módulo.

Para la memorización y almacenamiento de los comandos de voz, en la parte superior de la ventana del Monitor Serie, se utilizó el comando "sigtrain*"* respectivamente para proceder con el grabado; se escribe el comando, continuamente, un número para establecer su ubicación o posición dentro de la memoria del módulo y el comando de voz escrito; luego se envió y se prosiguió al grabado de las palabras que se utilizaran como comandos de voz. Después de cargar esta función al módulo, el mismo se preparó para receptar los comandos descritos, mientras un led color naranja destellaba, un led rojo se encendía por corto tiempo indicando que se podía decir el comando para que el módulo lo recepte y lo grabe, este proceso se repetía hasta que ambos leds destellaran a la vez que indicaba que el comando fue grabado y almacenado.

Para el desarrollo del código de programación del módulo de reconocimiento de voz, se incluyó la librería "VoiceRecognitionV3.h" misma que se utilizó para el procedimiento de grabado de los comandos. Después, se asignó las variables correspondientes del programa y se especificó el pin que proporcionará un estado de salida (5V) para que se cumpla cuando el usuario diga el comando correcto almacenado y utilizado en el programa. El comando almacenado en el programa es "Moncayo" y la posición dentro de la memoria del módulo es "0". Para la función Setup, se inicializó los modos de trabajo con las adecuadas declaraciones, como los datos del puerto serie entre los sensores, el equipo PC con el microcontrolador. Aquí se emplea la emisión de la señal luego de receptar el comando de voz correcto, (pinMode). Esta especificación es importante para que la velocidad de comunicación se efectúe adecuadamente acorde al diseño de cada equipo, siendo esta correcta se podrá detectar correctamente la comunicación, caso contrario no habrá la interconexión. Para ello, cada acción será reflejada en el Monitor Serie del programa. También, se especificó el estado que el pin como salida (OUTPUT) (ver figura 2).

Figura 2

Asignación de variables

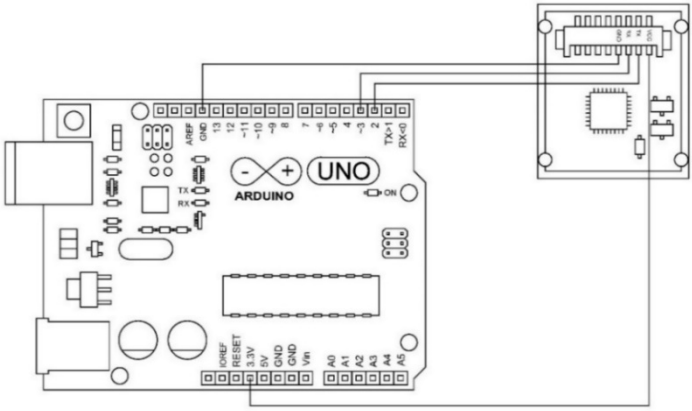
```
// Voz
myVR.begin(9600);         // Establece la velocidad de datos para el puerto serie del sensor
Serial.begin(115200);     // Abre el puerto serie, configura los datos a 115200 bps
Serial.println("Elechouse Voice Recognition V3 Module\r\nControl LED sample");

pinMode(pinMoncayo, OUTPUT);
if(myVR.clear() == 0){
  Serial.println("Recognizer cleared.");
}else{
  Serial.println("Not find VoiceRecognitionModule.");
  Serial.println("Please check connection and restart Arduino.");
  while(1);
```

Últimamente, en la función del programa donde se contiene el código que se ejecutará "Loop" se asignó la ejecución de salida (pinMode) al pin (6) únicamente cuando el comando de voz es correcto, esta acción es necesitada por Arduino Uno para cumplir con las acciones de combinar las señales de los sensores biométricos para la señal resultante y poder alimentar los módulos relé, y estos cierran el circuito de líneas intervenidas. El pin de señal de salida anteriormente especificado, se le asignó el respectivo estado (HIGH, 1 lógico o 5V).

Para la programación del lector de huellas dactilares AS608 se utilizó la placa Arduino UNO, en la cual se ejecutó el sketch para su posterior funcionamiento. Para ello, se instaló la librería *"Adafruit_Fingerprint.h"* que permitió ejecutar el procedimiento de enrolamiento biométrico de huellas dactilares, la memoria interna del sensor es capaz de almacenar hasta 162 registros huellas digitales. Procedimiento de enrolar huellas dactilares; el esquemático de la conexión de Arduino Uno y el lector de huellas, se desarrolló en AutoCad 2019 (ver figura 3).

Figura 3

Esquema de conexión



Se detalla la conexión entre el lector de huellas dactilares y Arduino Uno en la Tabla 2.

Tabla 2

Descripción de conexión del lector de huellas

Pines del dispositivo	Descripción	Pines Arduino
VCC	Alimentación	3.5 V
TX	Transmisión de datos	2
RX	Recepción de datos	3
GND	Tierra	GND

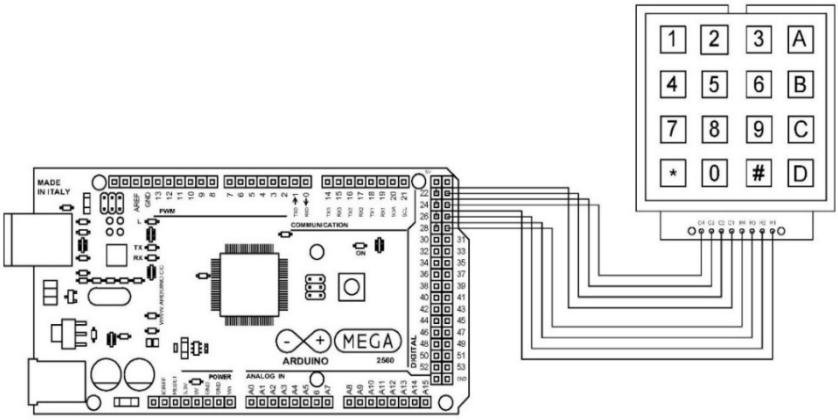
Programación del Modo alternativo

Es relevante que en momentos circunstanciales y de necesidad superior, otras personas que no se encuentren registradas tengan que encender el vehículo. Las causas de esta acción pueden variar, ya sea por caso de emergencia que la persona no pueda conducir por fuerza mayor, o por el hecho de que el vehículo permanezca en los talleres automotrices por largos periodos de tiempo para sus reparaciones o mantenimientos. Para ello, se adicionó un teclado matricial rígido 4x4. Tiene como finalidad activar los módulos relés que el dispositivo biométrico contiene para cerrar el circuito de líneas intervenidas del relé PNP y una de las alimentaciones primordiales del ECM, tal como lo harían los dispositivos biométricos, pero mediante un código alfanumérico.

Para programar el keypad con en el microcontrolador Arduino Mega 2560, previamente se identificó los pines de filas y columnas del dispositivo (teclado matricial) para conectarlos con la placa Arduino. El esquemático de conexión entre Arduino y el teclado matricial, se desarrolló en AutoCad 2019 (Ver figura 4).

Figura 4

Esquema de conexión



La conexión de los pines de filas y columnas del teclado matricial entre Arduino Mega 2560, se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3

Descripción de conexión del teclado matricial

Pin de dispositivo	Descripción	Pines Arduino
C4	Columna 4	25
C3	Columna 3	24
C2	Columna 2	23
C1	Columna 1	22
R4	Fila 4	29
R3	Fila 3	28
R2	Fila 2	27
R1	Fila 1	26

Elaborado por: Autor

Incorporación de prototipo

Con antelación, se tomó el esquemático del regulador y previamente se procedió a elaborar un diseño de prueba del regulador de voltaje con base del integrado L7809 para evidenciar el comportamiento y reacción al ser instalado al sistema eléctrico del vehículo. Se observa el prototipo de prueba del regulador instalado al sistema eléctrico del automóvil (Figura 5).

Figura 5

Comprobación del integrado L7809

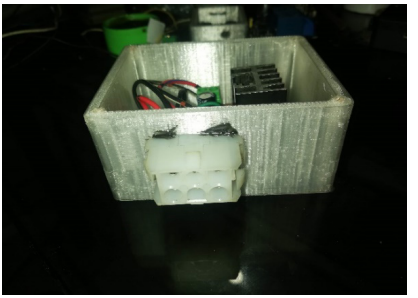


Diseño físico

Posterior a la fabricación física del regulador en la placa impresa, al contar con la placa superficial se continuó con el montaje de los componentes y al diseño terminado, se lo introdujo en una caja de plástico con un respectivo socket de conexión tanto interna como externa, que se adquirió de una instalación eléctrica automotriz (Figura 6).

Figura 6

Diseño físico



Socket de conexión

Su incorporación (socket macho y hembra) en el regulador y caja de plástico, fue adecuada para mantener una correcta conexión de los pines. Los pines macho del socket incorporado al regulador, se describen detalladamente en la tabla 4.

Tabla 4

Descripción del socket de pines del regulador

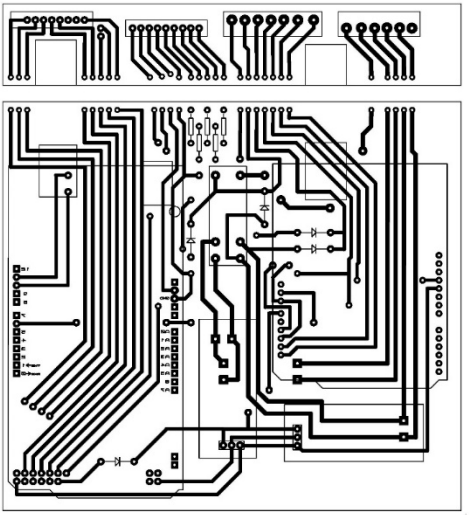
Pines	Función	Detalle	Observación
1	Salida	GND	Masa de regulador
2	Salida	9.07V	Positivo led
3	Entrada	GND	Masa de chasis
4	Salida	9.07V	Positivo regulador
5	Salida	GND	Negativo led
6	Entrada	12 - 14V	Switch ON

Placa de control

La placa para los componentes de control del prototipo se diseñó en el software Proteus 8.1.12 incluyendo las librerías de Arduino para obtener el dispositivo dentro del programa, ya que, por defecto, Proteus no incorpora estos dispositivos embebidos en sus listas de componentes. Para la elaboración de la misma, se diseñó dos placas, una superficial para montar los microcontroladores Arduino y módulos relé, y otra lateral para facilitar la unión con los respectivos pines de los conectores adicionados, que comprenden entradas y salidas del prototipo. Los conectores utilizados, son de los módulos convencionales de alarmas vehiculares, por su fácil adquisición en el mercado o en talleres eléctricos donde desinstalan y ya no tienen una funcionalidad. A continuación, se muestra el diseño del circuito impreso para montar los microcontroladores, actuadores y demás componentes del módulo prototipo (Figura 7).

Figura 7

Esquema de conexión



Pines de conexión

Luego de realizar la placa base para adecuar a los microcontroladores y actuadores, se la introdujo en una caja plástica de soporte y protección. También, se incorporaron los sockets pequeños para una conexión segura entre las líneas externas e internas del módulo prototipo. En AutoCAD 2019, se realizó la vista frontal del módulo prototipo con los pines de conexión (Figura 8).

Figura 8

Pines de conexión



Al culminar el diseño físico del módulo prototipo, se obtuvo en la vista frontal una serie de sockets y pines que fueron especificados desde su diseño en el software. La descripción de cada pin de conexión se detalla en la Tabla 5.

Tabla 5

Descripción de pines del prototipo biométrico

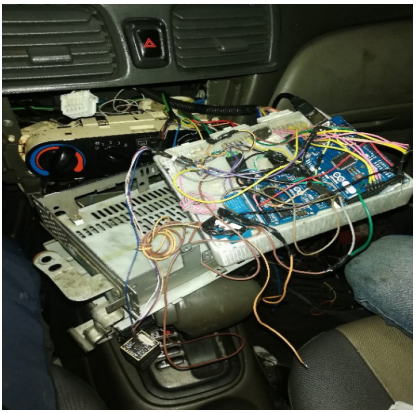
Pin	Función	Detalle	Descripción	Observación
1	Entrada	9.07V	Alimentación positiva B+	Regulador
2	Salida	12V	Alimentación al ECM	Línea intervenida del ECM (Módulo relé - M1)
3	Entrada	12V	Alimentación del switch posición ON	
4	Salida	GND	Negativo a bobina del relé PNP	Línea intervenida del bobinado del relé PNP (Módulo relé - M2)
5	Entrada	GND	Proviene del selector de marchas (P - N)	
6	Entrada	GND	Masa del chasis	Regulador
7	Entrada	TX	Señal transmisora	Comunicación con lector de huellas dactilares
8	Salida	RX	Señal receptora	
9	Salida	3.3V	Alimentación	
10	Salida	GND	Masa de Arduino	
13	Salida	GND	Masa de Arduino	Masa de indicadores led
14	Salida	5V	Huella correcta	Led naranja
15	Salida	5V	Aviso para colocar huella	Led verde
16	Salida	5V	Comando de voz correcto	Led azul
17	Salida	5V	Contraseña correcta	Led rojo
18	Salida	5V	Contraseña errónea	Led azul
19	Salida	GND	Masa de Arduino	Comunicación con Reconocimiento de voz
20	Salida	5V	Alimentación	
21	Entrada	TX	Señal transmisora	
22	Salida	RX	Señal receptora	
23	Salida	5V	R3 - Fila 3	Teclado matricial
24	Salida	5V	R1 - Fila 1	
25	Entrada	0V	C3 - Columna 3	
26	Entrada	0V	C1 - Columna 1	
27	Salida	5V	R4 - Fila 4	
28	Salida	5V	R2 - Fila 2	
29	Entrada	0V	C4 - Columna 4	
30	Entrada	0V	C2 - Columna 2	
C1	Entrada	9V	Puerto USB tipo B 2.0	Arduino UNO R3
C2	Entrada	9V	Puerto USB tipo B 2.0	Arduino Mega 2560

Incorporación de prototipo

El montaje de la instalación de prueba se montó en el habitáculo donde sería colocada definitivamente (Figura 9).

Figura 9

Instalación del prototipo



Se mantuvo a prueba instalado este sistema previo, y a pesar de la conexión por cables dio muy buenos resultados, cumpliendo así con el objetivo de personalizar el encendido del vehículo Nissan Sentra B15. En el programa, se registró las huellas de dos personas únicamente, mediante son las únicas que pueden activar el circuito y enclavar los módulos relés para que las líneas intervenidas se conecten nuevamente y cumpla con el encendido correspondiente del automotor.

Instalación de prototipo y componentes

Para la etapa final del proyecto se determinó la incorporación de: un regulador de voltaje, un módulo prototipo de control, un sensor biométrico lector de huellas, un módulo reconocimiento de voz, un teclado matricial rígido y un panel de indicadores led. Cada uno de estos componentes, fueron montados en el habitáculo del automóvil (Figura 10).

Figura 10

Instalación del prototipo y pruebas



Conclusiones

En consideración del tiempo desde que se incorporó el módulo prototipo al vehículo en fechas del mes de agosto de 2020 hasta la actualidad, su funcionalidad respecto al objetivo

del proyecto, ha sido exitoso, seguro con un alto carácter de fiabilidad y seguridad implementada.

De las variadas posibilidades que se tenía para intervenir el sistema de encendido del automotor, inicialmente en el proceso de pruebas se optó por interrumpir la línea de señal que los sensores de posición del árbol de levas (CMP) y posición del cigüeñal (CKP) que emiten hacia el módulo de control electrónico; no se consiguió éxito, a causa de que al incrementar la longitud del cableado hasta el prototipo la línea quedó expuesta, sin el blindaje a masa que ayuda a eliminar las interferencias parásitas y ocasionó que el motor presente inestabilidad repentina.

Se colocó dos microcontroladores en el módulo prototipo, por razones de que: la operación o velocidad de datos del puerto serie de cada sensor biométrico es diferente a la velocidad de datos del puerto serie del equipo PC, que ocasionó un desliz en el sketch; asimismo, por cuestión de diseño propio para expandir y fortalecer el proyecto a futuro para luego rediseñar la estructura interna y adicionar más equipos, sensores o elementos externos porque el prototipo estará disponible en el vehículo por tiempo indefinido.

En el montaje del prototipo dentro del habitáculo se inspeccionó las áreas para considerar la instalación y colocación de cada componente, físicamente sin cambiar la apariencia estética del habitáculo; para la comunicación entre el microcontrolador y los dispositivos biométricos se desmontó completamente el tablero de instrumentos para pasar el cableado de comunicación por las líneas originales del sistema eléctrico, mediante, dio la posibilidad de colocar el prototipo sustituyendo el radio original que ya no se encontraba habilitado y los dispositivos biométricos colocados en lugares accesibles bajo la aprobación del propietario.

El presente prototipo implementado como sistema de seguridad biométrica intervino el sistema de encendido del vehículo y provee un consumo relativamente por debajo de 1 Amperio, desde el instante que se enciende el prototipo al colocar en posición ON, el interruptor de encendido y mediante los consumos de los métodos para el encendido donde se adhieren los dispositivos biométricos, por tanto, lo hace imperceptible, como sucede en la mayoría de sistemas de alarmas que existen en el mercado local.

Referencias Bibliográficas

Arzola-Ruiz, J., Lastre-Aleaga, A. M., Cordovés, A., & Asgher, U. (2019). Using Adaptive

Integration of Variables Algorithm for Analysis and Optimization of 2D Irregular Nesting Problem. *International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics*.

Carbonel Torres, A., y Huayama Chuquimarca, A. (2017). Diseño de prototipo electrónico de encendido utilizando tecnología de reconocimiento dactilar y comandos de voz para la prevención de robos de vehículos en el distrito de Chiclayo - 2017.

Carrillo, A. B. (04 de Noviembre de 2016). *¿Qué es Biometría? Concepto y Tendencias en Movilidad*. https://www.viafirma.com/blog-xnoccio/es/que-es-biometria/

CarSync. (2020). *El robo de vehículos es uno de los delitos más frecuentes en Ecuador.* https://bit.ly/33anrAT

Chicaiza, L., y Martínez, C. (Junio de 2010). *Diseño y construcción de un circuito electrónico comandado por huella digital para la puesta en marcha de un vehículo Jeep Grand Cherokee 5.2 Lt.* Obtenido de ResearchGate: https://bit.ly/3rUmjfa

Deloitte S-LATAM, S.C. (Mayo de 2020). Navegando la volatilidad en la industria automotriz. Perspectiva financiera sobre el Covid-19. https://bit.ly/31HtJrD

García, A. C., Aleaga, A. M., Leyva, L. L., Rodríguez, A. C., Rondón, R. L., y Crespo, R. R. (2019). Adaptación inteligente de rutas tecnológicas para piezas simétricas con cavidades mediante Razonamiento Basado en Casos. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação; Lousada, 19*, 632-644.

García, A. C., Gordon, G. M., Aguilar, J. A., & Aleaga, A. M. (2016). Proceedings of the International Symposium on Mechanical Engineering and Material Science. *Advances in Engineering Research*. https://doi.org/10.2991/ismems-16.2016.38

Jeréz Mayorga, D. A., Orbea Hinojosa, L. X., Gualotuña Quishpe, P. E., Toapaxi Csanoba, J. A., y Rodriguez Rodriguez, J. A. (2017). Diseño de un protocolo de pruebas del sistema airbag mediante la interpretación de oscilogramas de operación. *INNOVA Research Journal, 2*(9), 135-146. https://doi.org/10.33890/innova.v2.n9.2017.482

Noroña, M., y Gómez, M. (26 de Febrero de 2019). *Desarrollo e innovación de los sistemas mecatrónicos en un automóvil: una revisión.* https://bit.ly/33cAS3i

Núñez, A. (12 de Enero de 2019). *La biometría podría acabar con las llaves del coche*. https://bit.ly/3yjPHg3

Peralta, D. (Febrero de 2014). *Sistema de seguridad anti atraco y automatización a través de un Biométrico - Huella Dactilar*. http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/7740

Rodríguez, J. A. (10 de Diciembre de 2019). Análisis electrónico de una unidad de control de motor (ECU) Ford-WV tipo EEC-IV. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación, 6*(1). Obtenido de elEconomista.es.

Rovira de Antonio, A., y Muñoz, M. (2015). *Motores de Combustión Interna*. Madrid: ISBN.

Valero, j. (20 de Diciembre de 2016). *¿Abrir tu coche con la llave? Eso es el pasado y así podría ser el futuro*. Obtenido de Hipertextual: https://hipertextual.com/2016/12/sistemas-biometricos-coches

2. Caracterización mecánica a tensión y tracción de un material compuesto con material tipo maleza leonotis nepetifolia

Mechanical characterization under tension and traction of a material composed with material type of weed leonotis nepetifolia

Peralta-Zurita Diana Belén
Universidad Internacional SEK del Ecuador, Quito, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-9523-0743
diana.peralta@uisek.edu.ec

Jaime Vinicio Osejos
Universidad Internacional SEK del Ecuador, Quito, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-3310-9590
jaime.molina@uisek.edu.ec

Paolo Salazar Alvear
Universidad Internacional SEK del Ecuador, Quito, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-7148-2196
paolo.salazar@uisek.edu.ec

Resumen
En este documento, se analiza propiedades mecánicas a tensión y tracción de nuevos materiales compuesto de base polimérica reforzado con fibra vegetal particulado. Se emplea la fibra conocida como "Flor del Mundo" (Leonotis Nepetifolia), planta originaria de regiones tropicales y de gran abundancia. Mediante este estudio se busca identificar si puede emplearse como un material de refuerzo que mejore la resistencia mecánica de la resina Poliéster (SINTAPOL 4370). El material de refuerzo fue secado y particulado mediante el proceso de molienda. Una vez culminadas las pruebas, se obtuvo que el compuesto con el 30% de fibra en tracción presentó el mejor resultado con 4.69MPa con una elongación máxima de 4.22%.
Palabras clave: lectura comprensiva; sistemas de respuesta basados

en juego; sistemas derespuesta de estudiantes; gamificación; recursos online.

Abstract
In this document, analyze the mechanical tension and traction properties of a new polymer-based composite reinforced with particulate vegetable fiber. The fiber known as “Flor del Mundo” (Leonotis Nepetifolia), a native plant to tropical regions and of great abundance, is used. This study seeks to identify whether it can be used as a reinforcement material that improves the mechanical strength of the Polyester resin (SINTAPOL 4370). The reinforcement material was dried and particulate by the grinding process. Once the tests were completed, it was obtained that the compound with 30% flex fiber presented the best performace with 4.69MPa with a maximum elongation of 4.22%.
Keywords: Leonotis Nepetifolia; specimens; traction; composite; polymers; volumetric fractions.

Introducción

La carrera en contra del cambio climático causado por el efecto invernadero producido por los gases liberados a la atmósfera en la descomposición de materiales sintéticos como el plástico, ha generado un movimiento a nivel mundial para la reducción de esto elementos, es así que las industrias manufactureras buscan día a día alternativas que sean amigables con el medio ambiente. Desde este punto de vista las fibras de origen natural, empezaron a tomar una gran relevancia al ser biodegradable, y al conjugarse con otro material se genera un material compuesto que logra mejorar desempeño de sus constituyentes, con el cual se puede crear nuevas formas o reparar materiales existentes de acuerdo a Zamora Mora, V., Soares, P., Echeverria, C., Hernández, R., y Mijangos, C. (2015) y Wulff-Pérez, M., Martín-Rodriguez, A., Gálvez-Ruiz, M., y de Vicente, J. (2013).

Durante los últimos años ha crecido la utilización de materiales poliméricos como elemento base del compositor, ya que son de fácil manipulación y bajo costo como lo menciona Aldana, S., Vereda, F., Hidalgo-Alvarez, R., y de Vicente, J. (2016). El uso de fibras naturales es una alternativa altamente viable por su gran variedad, disponibilidad y bajo coste. Estas fibras naturales han demostrado tener características mecánicas elevadas y son tan maleables como otros tipos de fibras inorgánicas existentes acorde a Bhat, S., Tripathi, A., y Kumar, A. (2010) y

Dias, A., Hussain, A., Marcos, A., y Roque, A. (2011).

El uso de fibras naturales dentro de diversos campos de la ingeniería podría dar como resultado hasta un 15% de reducción de peso en los componentes manufacturados acorde a Estrada Guerrero, R., Lemus Torres, D., Mendoza Anaya, D., y Rodriguez Lugo, V. (2010) y Lewitus, D., Branch, J., Smith, K., Callegari, G., Kohn, J., y Neimark, A. (2011).

Otra característica, no menor, es la reducción de energía y trabajo requerido para procesar la fibra natural comparada con las fibras sintéticas, aproximadamente un 60% en ahorro energético como lo menciona García-Cerda, L., Rodríguez-Fernández, O., Betancourt-Galindo, R., Saldívar-Guerrero, R., y Torres-Torres, M. (2003).

Para este estudio se eligió la resina epoxi de Poliéster (SINTAPOL 4370), puesto que, en varios estudios, como el realizado por Wang, Xing, Zhang, Song, Yang, y Hu, en el 2012, demostraron el mejoramiento de las condiciones mecánicas de la resina poliester por medio de inserción de grafeno en la mezcla, obteniendo un aumento de hasta un 50% en sus propiedades como lo menciona Ruiz Estrada, G. (2004). Cortés, J., Puig, J., Morales , J., y Mendizábal, E. (2011), han empleado varios tipos de fibras primarias y secundarias como elemento de refuerzo entre las más comunes están: el yute y la caña que no son necesariamente sustentables para utilizarlos en polímeros.

El presente artículo plantea el uso de planta flor del mundo que pueden ser encontradas como maleza en zonas urbanas y rurales de la capital ecuatoriana, que no tienen un uso aparente para la sociedad y la industria. La LEONOTIS NEPETIFOLIA (LN), es una planta que crece en regiones tropicales de África e India como muestra en su estudio Ilg, P. (2013), por tal razón puede expandirse su aplicación, y sus flores son usadas como planta medicinal, más su tallo es desperdiciado como Wulff-Pérez , M., Martín-Rodriguez, A., Gálvez-Ruiz, M., y de Vicente, J. (2013) y Zamora Mora, V., Soares, P., Echeverria, C., Hernández , R., y Mijangos, C. (2015).

Dicha planta tiene un tiempo de crecimiento hasta su madurez de 4 meses, puede llegar a crecer entre 1 a 2 metros de altura. (figura 1).

Figura 1

Leonotis Nepetifolia en estado natural



Tratamiento, obtención de fibra y creación de probetas

Acorde Cortés, J., Puig, J., Morales , J., y Mendizábal, E. (2011), el uso de fibras naturales y su rendimiento depende de varios factores como son, composición química, dimensiones de las moléculas, ángulo ubicado de a fibra, defectos, estructura física, propiedades mecánicas y como esta se puede conectar con el polímero utilizado.

El uso de la resina como elemento base da una mejor condición mecánica, ya que por sí sola tiene propiedades mecánicas a tracción máxima de 37,17Mpa como lo muestra Peralta- Zurita, D. B, Molina-Osejos, J. V., y Moreno-Jiménez, G. A. (2021) y hace que la fibra mejore sus propiedades por los químicos que reaccionan con ella, como lo es la Resina poliéster cobaltada reforzado con fibra de vidrio PRFV como en la investigación de Llanes-Cedeño, E. A., Peralta-Zurita, D., Pucha-Tambo, M., y Rocha-Hoyos, J. C. (2019).

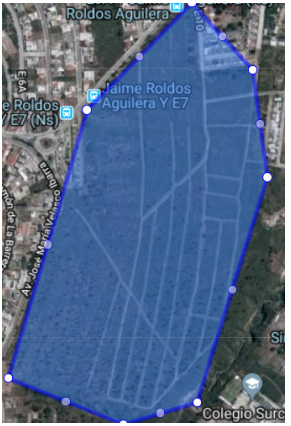
Método

Método para obtención de fibra

Leonotis Nepetifolia se puede encontrar en varios sectores deshabitados norte de la ciudad de Quito. Uno de los lugares de mayor proliferación de la planta es el de Carcelén, en la figura 2 se puede observar la extensión de área de 350715 metros cuadrados, donde se adquirirá la fibra, es una planta que no requiere cuidado ni necesidad de sistemas complejos para su cultivo.

Figura 2

Terrenos urbanos donde crece LN



Se ha tratado la fibra de manera tal que se pueda obtener en su estado más puro y con el concepto más amigable con el medio ambiente. Se procede al corte de sus hojas flores y espinas para dejarla solo en tallo, como se ven en la figura 3.

Para poder obtener la fibra se la mantiene en remojo durante 8 horas, en 30 litros de agua, para 2 kg de tallos como lo presenta Wulff-Pérez , M., Martín-Rodriguez, A., Gálvez-Ruiz, M., y de Vicente, J. (2013), considerando que deben estar completamente sumergidos se colocan pesos sobre los tallos, de tamaño y peso suficiente para que mantengan los tallos sumergidos como se presenta en la (figura 4).

Figura 3

Tallos libres de hojas y espinas



Figura 4

Tallos en remojo



Transcurrido el tiempo antes mencionado se procede a ejercer presión sobre el tallo para la obtención de la fibra. Una vez las hebras de fibra se encuentra lo más delgada posible se deja secar a temperatura ambiente de 20-22°C durante 8 horas, este es

tiempo suficiente para que la fibra se encuentre con una humedad adecuada [15]. (Figura 5)

Figura 5

Fibra seca



Con la fibra seca se procede a molerla hasta tener un polvo homogéneo), al tener este polvo se retiran mediante el tamizado las partículas más grandes que pudieran quedar, para poder ser utilizados para la creación de las probetas. (Figura 6)

Figura 6

Extracción de pedazos grandes



Fracciones volumétricas

El volumen de un material compuesto puede ser estimado a partir de las características de cada uno de sus contribuyentes.

El volumen final de un material compuesto se expresa por la ecuación (1).

Donde:

: Volumen total/ : Volumen del refuerzo/ : Volumen de la matriz/

: Volumen de la porosidad

Par el cálculo de la masa se considera la ecuación (2), descartando la masa de la porosidad, ya que esta representa un espacio ocupado por aire, el cual no contribuye a la masa final acorde a Lewitus, D., Branch, J., Smith, K., Callegari, G., Kohn, J., y Neimark, A. (2011).

(2)

Donde:

: Masa total/ : Masa del refuerzo/ : Volumen de la matriz

Métodos de pruebas

Para las pruebas mecánicas de tracción, se utiliza una máquina de ensayos universales WAW-600B electro-hidráulico servo-controlado y la norma ASTM d3039-08 para

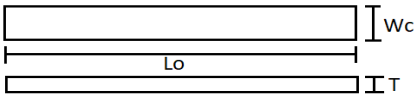
tracción en composites. La máquina puede aplicar una carga máxima de 600kN, con una precisión para el ensayo del 2%, y 0.001 mm en desplazamiento.

Método de prueba de Tracción

Las pruebas se realizan con una celda de carga de 5kN, con una velocidad de 2mm/min, para determinar las características de las diferentes ratios de proporción de mezcla, se emplean 5 especímenes diferentes por cada tipo de composición. Se utiliza la norma ASTM d3039-08 en la donde wc= 10mm, lo= 160mm y T= 4mm como se muestra en la figura 7.

Figura 7

Dimensiones probetas de tracción



El resultado de la carga máxima que el material podrá soportar será la fuerza aplicada por la máquina antes del fallo. Para calcular la resistencia a la tracción se tomará en consideración la ecuación (3).

(3)

Donde:

ML: Máxima carga sostenida por el espécimen [N].

: Área de la sección transversal original []

Rt: Resistencia a la tracción

.

Macrografía

La macrografía, se realiza sobre las probetas una vez realizada la prueba, esto permite visualizar el qué tipo de adherencia y desgarro que presenta el polímero con la fibra, y si la mezcla tiene alguna clase de fisura, porosidad o existencia de indicadores que muestren debilidad en la misma.

Para esta prueba se utilizó el Microscopio Universal Trilocular LED Motic BA310E TLED, ya que dispone de un campo claro, tiene fluorescencia, contraste de fase, campo oscuro polarización y microfotografía, con un aumento para la toma de datos de 400X.

Las probetas son sujetas de manera vertical en el lugar donde se produjo la ruptura, una vez colocada el espécimen se procede a tomar diversas imágenes y posteriormente analizar cómo se encuentra la imagen.

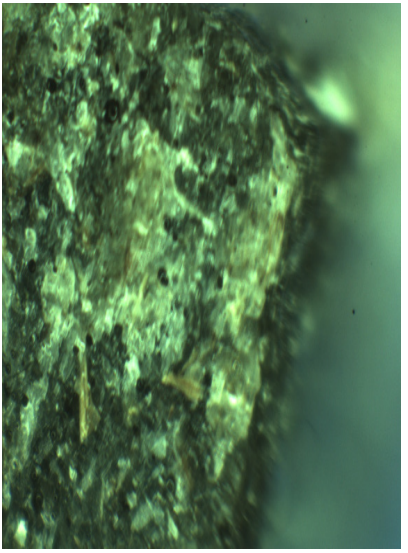
Resultados y discusión

Para el análisis visual de las

probetas una vez sometidas a los ensayos de tracción, en las probetas de 30% de fibra se puede apreciar una buena adherencia del material base con el de refuerzo y no presenta porosidad. (Figura 8)

Figura 8

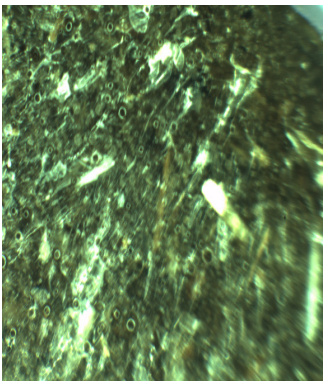
Macrografía probeta con 30% de fibra



En la figura 9 la macrografía realizada a mezcla de 35% de fibra, se aprecia una gran cantidad de burbujas de aire, también sé que la fibra se desgarró debido al color brillante, e igual que la anterior tuvo una buena adherencia.

Figura 9

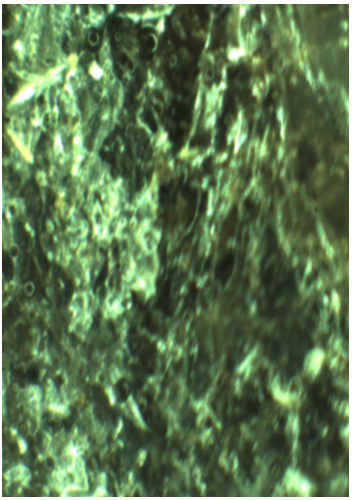
Macrografía probeta con 35% de fibra



La probeta con mayor cantidad de fibra de todas las analizadas, en la figura 10 se pudo ver que la cantidad de burbujas de aire eran similares a la anterior, y se puede apreciar desgarramiento en la fibra lo que quiere decir que la adherencia entre el polímero y la fibra es muy sólida.

Figura 10

Macrografía probeta con 40% de fibra



Ensayos de tracción

Los datos obtenidos de las pruebas de tracción realizadas para cada composición volumétrica se exponen en las tablas de la 1 a la 3, y la tracción promedio se detalla en la tabla 4.

Tabla 1

Prueba de Tracción con probeta con 30% de fibra

Detalle	**Carga máxima [N]**	Área [m2]	**Resistencia a la tensión [Pa]**
ETE30.1	3160	0,000741	4264507,422
ETE30.2	3350	0,000741	4520917,679
ETE30.3	3770	0,000741	5087719,298
ETE30.4	3490	0,000741	4709851,552
ETE30.5	3620	0,000741	4885290,148

Tabla 2

Prueba de Tracción con probeta con 35% de fibra

Detalle	**Carga máxima [N]**	Área [m2]	**Resistencia a la tensión [Pa]**
ETE35.1	3130	0,000741	4224021,592
ETE35.2	2440	0,000741	3292847,503
ETE35.3	2600	0,000741	3508771,93
ETE35.4	2710	0,000741	3657219,973
ETE35.5	2710	0,000741	3657219,973

Tabla 3

Prueba de tracción con probeta con 40% de fibra

Detalle	**Carga máxima [N]**	Área [m2]	**Resistencia a la tensión [Pa]**
ETE40.1	3450	0,000741	4655870,445
ETE40.2	3630	0,000741	4898785,425
ETE40.3	2620	0,000741	3535762,483
ETE40.4	3750	0,000741	5060728,745
ETE40.5	2290	0,000741	3090418,354

Tabla 4

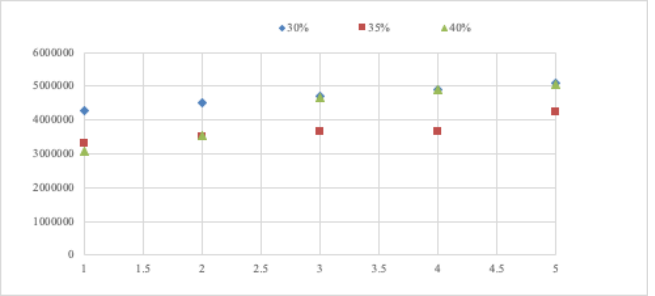
Cálculo de la Tracción promedio

Detalle	Resistencia a la tensión Promedio [Pa]
30% de fibra	4693657,22
35% de fibra	3668016,194
40% de fibra	4248313,09

En la figura 11, se puede comparar gráficamente cómo se comportan las probetas con respecto a la cantidad de fibra en la mezcla.

Figura 11

Comparación de resistencia a la tensión



El porcentaje de elongación de las probetas se define de manera porcentual como se muestra en las tablas de la 5 a la 7.

Tabla 5

Cálculo de elongación porcentual con probeta con 30% de fibra

Detalle	Longitud inicial [m]	Longitud final [Lf]	Elongación [%]
ETE30.1	0,057	0,058896	3,326315789
ETE30.2	0,057	0,059189	3,840350877
ETE30.3	0,057	0,059656	4,659649123
ETE30.4	0,057	0,059753	4,829824561
ETE30.5	0,057	0,05956	4,49122807

Tabla 6

Cálculo de elongación porcentual con probeta con 35% de fibra

Detalle	Longitud inicial [m]	Longitud final [Lf]	Elongación [%]
ETE35.1	0,057	0,0571966	0,344912281
ETE35.2	0,057	0,05868	2,947368421
ETE35.3	0,057	0,058847	3,240350877
ETE35.4	0,057	0,058966	3,449122807
ETE35.5	0,057	0,058847	3,240350877

Tabla 7

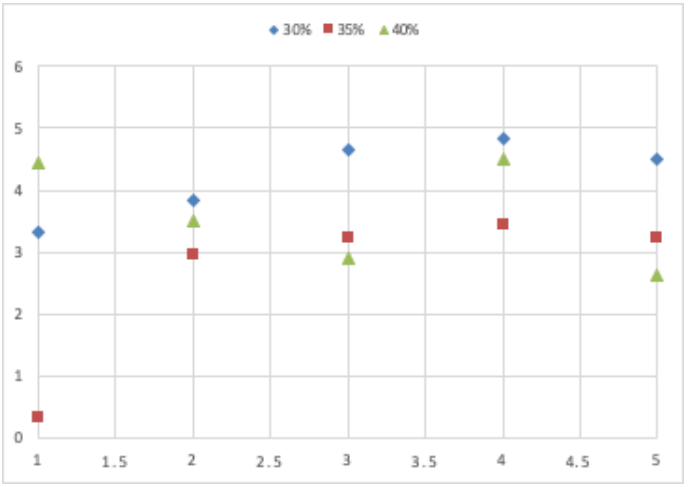
Cálculo de elongación porcentual con probeta con 40% de fibra

Detalle	Longitud inicial [m]	Longitud final [Lf]	Elongación [%]
ETE40.1	0,057	0,059523	4,42631578
ETE40.2	0,057	0,058994	3,49824561
ETE40.3	0,057	0,058645	2,88596491
ETE40.4	0,057	0,059565	4,5
ETE40.5	0,057	0,058506	2,64210526

En la figura 13, se puede comparar gráficamente cómo se comportan la elongación porcentual de cada probeta ensayada.

Figura 13

Comparación de elongación porcentual



Conclusiones

La elongación del material compuesto es bastante baja, pero se puede comprobar que el material con mayor elasticidad es el compuesto por un 30% de fibra, lo cual lo vuelve una característica para tomar en cuenta, al analizar los datos en tracción se puede ver claramente que entre más fibra tiene el compuesto, la respuesta la resistencia a la tracción mejora, esto por mayor unión que existe entre la fibra, se puede ver un cambio muy marcado entre las probetas de 30% hasta las de 40%, mejorando un 80% su resistencia a la tracción.

En los ensayos macográficos, se puede apreciar que el material base y la fibra se cohesionan ron de forma adecuada en las tres mezclas, y son en la de 30% de fibra no presenta porosidad. La fibra de la planta Flor del mundo puede ser empleada como material de refuerzo particulado debido a su excelente adherencia con la resina, sin embargo, se recomienda ampliar el estudio con fibra larga y fibra corta.

Referencias Bibliográficas

Aldana, S., Vereda, F., Hidalgo-Alvarez, R., & de Vicente, J. (2016). Facile synthesis of magnetic agarose microfibers by directed selfassembly. Polymer, 93, 61-64.

Bhat, S., Tripathi, A., & Kumar, A. (2010). Supermacroprous chitosan-agarose-gelatin cryogels. in vitro characterization and in vivo assesment for cartilage tissue engineering. Journal of the Royal Society Interface, 1-15.

Bossis, G., Marins, J., Kuzhir, P., Volkova, O., & Zubarev, A. (2015). Functionalized microfibers for field-responsive materials and biological applications. Journal of Intelligent Material Systems and Structures, 1-9.

Cortés, J., Puig, J., Morales, J., y Mendizábal, E. (2011). Hidrogeles nanoestructurados termosensibles sintetizados mediante polimerización en microemulsión inversa. *Revista Mexicana de Ingeniería Química., 10*(3), 513-520.

Dias, A., Hussain, A., Marcos, A., & Roque, A. (2011). A biotechnological perspective on the application of iron oxide magnetic colloids modified with polysaccharides. Biotechnology Advances 29, 29, 142–155.

Estrada Guerrero, R., Lemus Torres, D., Mendoza Anaya, D., y Rodriguez Lugo, V. (2010). Hidrogeles poliméricos potencialmente aplicables en Agricultura. *Revista Iberoamericana de Polímeros, 12*(2), 76-87.

García-Cerda, L., Rodríguez-Fernández, O., Betancourt-Galindo, R., Saldívar-Guerrero, R., y Torres-Torres, M. (2003). Síntesis y propiedades de ferrofluidos de magnetita. *Superficies y Vacío., 16*(1), 28-31.

Ilg, P. (2013). Stimuli-responsive hydrogels cross-linked by magnetic nanoparticles. Soft Matter, 9, 3465-3468.

Llanes-Cedeño, E. A., Peralta-Zurita, D., Pucha-Tambo, M., y Rocha-Hoyos, J. C. (2019). Caracterización mecánica a flexión de materiales compuestos con matriz fotopolimérica reforzados con fibras de abacá y cabuya mediante impresión 3D. Ingenius. Revista de Ciencia y Tecnología, (22), 100-112.

Lewitus, D., Branch, J., Smith, K., Callegari, G., Kohn, J., & Neimark, A. (2011). Biohybrid carbon nanotube/agarose fibers for neural tissue engineering. Advanced Functional Materials, 21, 2624-2632.

Lin, Y.-S., Huang, K.-S., Yang, C.-H., Wang, C.-Y., Yang, Y.-S., Hsu, H.-C., Tsai, C.-W. (2012). Microfluidic synthesis of microfibers for magnetic-responsive controlled drug release and cell culture. PLoS ONE, 7(3), 1-8.

Peralta- Zurita, D. B, Molina-Osejos, J. V., & Moreno-Jiménez, G. A. (2021). Permeability Characterization of a Composite Reinforced Material with Fiberglass and Cabuya by VARTM Process. Case Hybrid Material. Recent Advances in Electrical Engineering, Electronics and Energy: Proceedings of the CIT 2020 Volume 2, 2, 16.

Ruiz Estrada, G. (2004). Desarrollo de un Sistema de liberación de fármacos basado en nanopartículas magnéticas recubiertas con Polietilénglicol para el tratamiento de diferentes enfermedades. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Departamento de Física Aplicada.

Song, J., King, S., Yoon, S., Cho, D., & Jeong, Y. (2014). Enhanced spinnability of narbon nanotube fibers by surfactant addition. Fiberes and Polymers, 15(4), 762-766.

Tartaj, P., Morales, M., González-Carreño, T., Veintemillas-Verdaguer, S., & Serna, C. (2005). Advances in magnetic nanoparticles for biotechnology applications. Journal of Magnetism and Magnetic Materials, 290, 28-34.

Wulff-Pérez, M., Martín-Rodriguez, A., Gálvez-Ruiz, M., & de Vicente, J. (2013). The effect of polymer surfactant on the rheological properties of nanoemulsions. Colloid and Polymer Science, 291, 709–716.

Zamora Mora, V., Soares, P., Echeverria, C., Hernández, R., & Mijangos, C. (2015). Composite chitosan/Agarose ferrogels for potential applications in magnetic hyperethermia. Gels., 1, 69-80.

3. Diseño y construcción de un conversor de energía eléctrica a base de energía solar

Design and construction of an electrical energy converter based on solar energy

Melany Jazmín Yarad Jácome
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolquí, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-6098-7500
mjyarad@espe.edu.ec

Óscar Wladimir Gómez Morales
Instituto Superior Tecnológico Sucre, Quito, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-4654-7231
ogomez@tecnologicosucre.edu.ec

José Bolívar Carguachi Caizatoa
Instituto Superior Tecnológico Sucre, Quito, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-9973-5642
jcarguachi@tecnologicosucre.edu.ec

Resumen

El objetivo de esta investigación es diseñar e implantar un conversor de energía eléctrica utilizando elementos semiconductores de potencia, la energía es obtenida mediante paneles solares y su ángulo azimutal es controlado con un sistema automático, este proyecto nace como respuesta a la necesidad de reducir el consumo energético en los hogares, explotando los recursos naturales, en este caso la energía solar, como principal fuente de alimentación. Para el diseño del conversor, se utilizó una investigación de tipo experimental. La técnica que se utilizó fue observación directa y análisis de campo para la interpretación del grado azimutal óptimo. Se ha perfeccionado a su vez la conmutación de los tiristores, a través de un microcontrolador ATmega328P-8 bits, por otra parte, se describe las características técnicas de los elementos usados para garantizar el correcto funcionamiento del sistema. Los resultados muestran que a la salida del inversor se obtuvo un voltaje de 120V AC, con una frecuencia de 60Hz y una potencia máxima de 1000W, siendo un dispositivo ideal para cargas que

demanden grandes cantidades de corriente. El controlador digital facilita una conmutación de cargas de alta velocidad, dado su tiempo de respuesta mínimo.
Palabras claves: energías renovables; fotovoltaico; inversor; semiconductores.

Abstract

The objective of this research is to design and implement an electrical energy converter using power semiconductor elements, the energy is obtained through solar panels and its azimuth angle is controlled with an automatic system, this project was born in response to the need to reduce consumption energy in homes, exploiting natural resources, in this case solar energy, as the main source of power. For the design of the converter, an experimental type investigation was used. The technique used was direct observation and field analysis for the interpretation of the optimal azimuthal degree. In turn, the thyristor commutation has been perfected, through an ATmega328P-8-bit microcontroller, on the other hand, the technical characteristics of the elements used to guarantee the correct operation of the system are described. The results show that a voltage of 120V AC was obtained at the output of the inverter, with a frequency of 60Hz and a maximum power of 1000W, being an ideal device for loads that demand large amounts of current. The digital controller facilitates high-speed load switching, given its minimal response time.
Keywords: investor; photovoltaic; renewable energy; semiconductors.

Introducción

El prototipo inversor de energía eléctrica a base de energía solar está enfocado en la demostración de las aplicaciones de energía renovable que entregan los paneles solares, en este caso voltaje DC e invertirlo a AC para el encendido de aparatos domésticos como cargadores telefónicos, televisores, refrigeradores, aparatos de sonido, etc.

Viendo la problemática desde un punto de vista tecnológico, la utilización de la energía solar es una opción viable que remplazará en un futuro al uso de energía fósil o radioactiva, este prototipo dará paso a futuras generaciones enfocarse a la utilización de energías amigables con el medio ambiente aplicados en la comunidad para reducir el impacto ambiental del uso de energías fósiles (Solergy, 2019).

El gasto de energía eléctrica es uno de los grandes medidores del adelanto y bienestar de una sociedad; “el concepto de crisis energética aparece cuando las fuentes de energía de las que se abastece la sociedad se agotan o se encarecen drásticamente” (Gozález, 2019); ya que las fuentes

de energía fósil y nuclear son finitas, es ineludible que en un determinado instante la solicitud de demanda no logre ser suministrada y todo el sistema colapse.

El diseño y la construcción del conversor de energía eléctrica a base de energía solar se respalda aplicando estándares y normas, utilizando componentes apropiados para su construcción, pues está pensado en reducir el consumo de energía eléctrica generada por hidrocarburos y el beneficio ambiental de la energía solar. Además, hay que tener en cuenta que el cuidado del medio ambiente depende de todos los seres humanos, por eso en este proyecto se establece una de las tantas opciones para obtener energía eléctrica, implementando un módulo solar que seguirá la trayectoria del sol a lo largo del día, con la posibilidad de aportar más energía que lo habitual en un panel solar estático (Mascarós, 2016).

Los sistemas fotovoltaicos o sistemas PV se refieren a una amplia variedad de sistemas de energía solar que usan paneles hechos de celdas de silicio policristalino o monocristalino (Machado y Miranda, 2015), las cuales son empleadas para convertir energía solar en electricidad. A pesar de que la eficiencia de estos sistemas está entre un 20% y un 40%, su estudio e implementación ha sido investigado ampliamente a nivel mundial debido a su impacto ambiental (IEEE, 2000). El uso de dispositivos que emplean electrónica de potencia como inversores DC-AC y convertidores DC-DC es requerido para integrar el sistema PV con la red de distribución.

Metodología

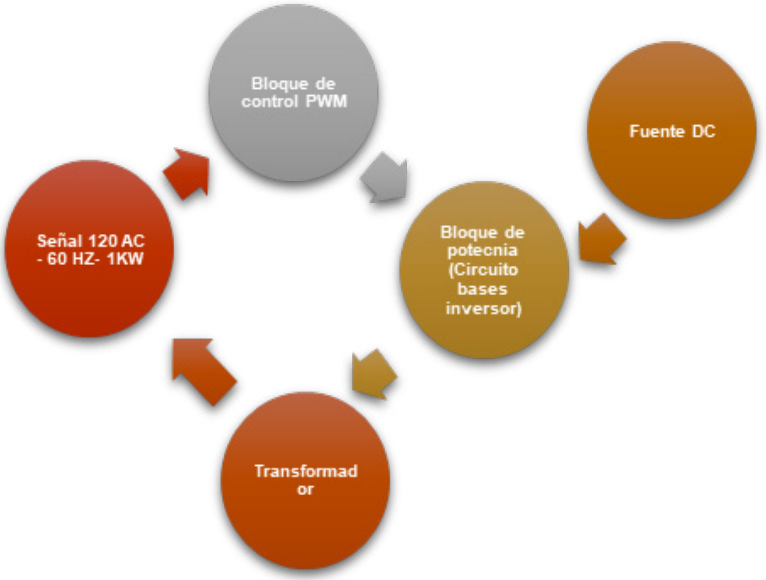
La implementación de paneles solares para obtener electricidad viene dadas gracias a las diferentes innovaciones tecnológicas que se han podido obtener al pasar de los años, es por eso que este medio de obtención de energía eléctrica se lo considera como una de las maneras más fáciles, sencillas, además que permite ayudar al medio ambiente evitando la contaminación del mismo, procedente de otras maneras de obtención de energía (Castillo, 2017).

El conversor de energía eléctrica es el dispositivo encargado de transformar la corriente continua generada por el panel solar fotovoltaico en una corriente alterna que genera energía eléctrica de 110V, estos valores se utilizarán según el tipo de conexión, necesidad y dispositivo que cada persona esté dispuesta a utilizar.

En este aparto se presenta el procedimiento realizado para la construcción del inversor y el funcionamiento del sistema fotovoltaico.

Figura 1

Diagrama de bloques del circuito inversor



Nota: se evidencia los bloques principales del circuito inversor, los circuitos de control y potencia

El inversor requiere de una fuente de energía, en este proyecto se usó la energía del sol, la cual es captada por el panel solar y acumulada en la batería, el acumulador de 12Vdc (batería) alimenta el circuito de control (microcontrolador) el cual, es el encargado de producir una onda cuadrada que posteriormente se transforma en una onda senoidal, para el circuito de retroalimentación se realizó un circuito amplificador mismo que es el encargado de equilibrar el inversor en caso de una caída de voltaje (Stehling de Castro, Nunes Belchior, y Dias de Oliveira, 2020).

La señal cuadrática se obtiene de los pines número 9 y 10 del microcontrolador utilizado, para esta aplicación se usó un Arduino uno,

dispositivo que se energiza con 5V DC; este voltaje se obtuvo a través del módulo LM2596, regulando el voltaje obtenido del acumulador (12V DC). Para el microcontrolador en uso, el valor de 0 voltios analógico es expresado en digital como B0000000000 (0) y el valor de 5V analógico es expresado en digital como B1111111111 (1023). Por lo tanto, todo valor analógico intermedio es expresado con un valor entre 0 y 1023, es decir, se suma 1 en binario cada 4,883 mV (Romero, 2020).

Para generar una onda sinusoidal a partir de una onda cuadrática se tuvo en cuenta varios aspectos como el duty cicle (ciclo de trabajo), ya que, si la frecuencia de trabajo es de 60Hz, tomando la fórmula del periodo 1/60Hz se tiene un resultado de 0,016ms dividiendo este tiempo entre los dos periodos uno positivo y otro negativo de la onda da como resultado un tiempo de 8,333ms.

Una vez obtenida la señal desde el microcontrolador, se pasa a la siguiente etapa la cual es denominada etapa de potencia, en una primera fase de pre-amplificación se utilizó transistores S8055, al activar estos elementos semiconductores, la corriente positiva que va del emisor al colector excita la base de los MOSFET IRFZ44, haciendo oscilar los extremos del devanado primario del transformador que están conectados a los colectores de los transistores de salida y los emisores a tierra.

Como el TAP central del transformador está conectado a la batería, es en ese momento que la corriente DC se convierte en corriente AC, para que el transformador pueda elevarla y entregar el voltaje deseado en su devanado secundario. Dado que los MOSFET funcionan con señales de voltaje, lo cual los hace la herramienta por excelencia para el control digital, se utilizaron en la conmutación de cargas de alta velocidad, dado su tiempo de respuesta mínimo. Estos fueron utilizados para el control digital ya que soportan cargas de mayor corriente y mayor voltaje que los valores nominales que puede soportar un microcontrolador.

Para aumentar la tensión de la corriente alterna, se usó el fenómeno llamado inducción electromagnética. Para aplicar la inducción electromagnética y aumentar la tensión, se hizo uso de un transformador eléctrico de 10 A (Vega, 2018).

La realimentación de este circuito con operacionales es negativa, parte de la salida o toda se reconduce a la entrada inversora. Cuando se desarrolla un circuito con realimentación negativa el operacional, por su forma

de funcionar, variará la salida de tal forma que la tensión de la entrada inversora será igual a la de la entrada no inversora.

La etapa de fuerza se ha diseñado para mover los motores paso a paso, mismos que dan la inclinación al panel solar (Galeano, Cano, y López, 2016), este circuito se realiza para controlar los motores Nema 23 paso a paso, los cuales están instalados en la estructura donde se colocará el panel solar, como circuito principal se encuentra un Arduino uno, el cual gracias a su programación activa los diferentes componentes, el circuito LM2596 regula el voltaje a 5V DC, voltaje necesario en el circuito, además, cuenta con un módulo RTC DS1307 que es un reloj en tiempo real; necesario para que los motores giren de acuerdo a la hora programada, los motores se activan mediante un relé que da el paso de corriente hacia el driver Tb6600 (Gutiérrez, Flórez, y Serrano, 2019).

La inclinación óptima se obtiene a partir de la ecuación:

βopt=3.7+0.69 φ
φ = 0.25 º: Es la latitud de quito-sur-ecuador
βopt = 3.7+0.69 (0.25)
βopt =3.9 º

En este caso los grados de inclinación del panel solar en el sur de la ciudad de Quito son 3.9º, aun así, lo más recomendado es tener un ángulo de inclinación de 15º (Flores Á. , 2019). El circuito funciona de forma manual y automática y posiciona el panel solar mediante los servomotores con caja reductoras

Figura 2

Servomotores reductores



Nota: se evidencia la caja reductora con los servomotores, mismos que permiten el movimiento del panel solar.

Resultados y Discusión

El sistema necesita de un control, el cual está en base a la inclinación del panel solar, este corresponde a la posición del sol en las diferentes horas del día, para lo cual se tienen las siguientes premisas tal cual lo mencionan (Flores y Domiguez, 2017).

En cuanto empieza el día, se comprueba si la elevación solar es mayor al crepúsculo, si no lo es, se dejará el motor de elevación tal y como está y se irá colocando el seguidor en la posición acimutal correspondiente; repitiéndose el bucle.

Cuando la altitud solar supera al crepúsculo, a la colocación acimutal se une la variación de inclinación de las placas, iniciando el seguimiento cada hora y media de los servomotores; el seguimiento se lleva a cabo de forma diferencial entre la posición que tiene

el seguidor en el momento del cálculo y la posición calculada.

Una vez el seguidor está en la nueva posición, cesa la alimentación para reducir el consumo.

Cuando llega al mediodía, la velocidad del motor de elevación se invierte, para que la inclinación de las placas deje de descender y comience a ascender

Esta es la rutina diaria dentro de la cual hay un bucle cuya función es detectar el fin del día, esto ocurre cuando llega la hora de puesta del sol; al llegar a este punto, se recalculan todos los parámetros necesarios para definir el punto de salida del sol del día siguiente y se coloca al seguidor en dicha posición.

La rutina completa ha sido ejecutada, y el microcontrolador vuelve a esperar a que llegue el nuevo día.

Para dimensionar la instalación fotovoltaica, es necesario calcular la potencia total de la instalación, teniendo en cuenta la potencia activa por cada carga unitaria a conectar y las horas estimadas de funcionamiento. Con esta información se puede conocer las horas de sol pico que se disponen a lo largo del año; por tanto, para hacer el cálculo se recopiló la siguiente información:

Potencia activa de cada carga, para este sistema se utiliza un motor monofásico de 1/6 de hp el cual tiene una potencia de 240W.

Horas previstas de uso diario. El funcionamiento del sistema con el motor encendido es de aproximadamente 1,5 horas diarias.

Localización del equipo, el equipo se ubicará al sur de Quito, con una posición de -0,263113° de latitud, -78,526626° de longitud y una altura promedio de 2840 msnm.

Como se menciona, se utilizará un motor monofásico con potencia activa de 240W, se procede a calcular el consumo energético diario si se conoce que funciona durante 90 minutos al día, aplicando el 20% más del consumo como factor de seguridad.

$$\begin{aligned} Energía\ equipo[Whd] &= P.activa\ [W] \\ &\quad * Horas\ de\ uso\ al\ día\ [h] \\ Energía\ equipo[Whd] &= 240\ [W] * 1.5\ [h] \\ Energía\ equipo[Whd] &= 360[Whd] + 20\% \\ Energía\ equipo[Whd] &= \mathbf{432}\ [\boldsymbol{Whd}] \end{aligned}$$

Para el dimensionado del sistema de acumulación se debe considerar los días de autonomía que se va a otorgar

a la instalación, para este proyecto se toma de referencia 8 horas de autonomía.

Se procede ahora con el cálculo de las baterías, recordando que los dos parámetros importantes para el dimensionado de los acumuladores son la máxima profundidad de descarga (estacional y diaria) y el número de días/horas de autonomía; para asegurar el funcionamiento del sistema, se considera lo siguiente:

Profundidad de descarga máxima estacional (PDmax,e) = 70% = 0,7
Profundidad de descarga máxima diaria (PDmax,d) = 15% = 0,15
Número de horas de Autonomía (N) = 8h

Con estos parámetros se calcular la capacidad nominal necesaria de una batería solar en función de la profundidad de descarga estacional y diaria. La mayor de ellas será la seleccionada, pues de lo contrario se puede incurrir en una insuficiencia estacional o diaria.

Capacidad nominal de la batería en función de la descarga máxima diaria (Cnd)

$$C_{nd} = \frac{Energía\ equipo}{PD_{max,d} * f_{ct}}$$

$$C_{nd} = \frac{432}{0{,}15 * 1} = \mathbf{2880Wh}$$

$$C_{nd}(Ah) = \frac{C_{nd}(Wh)}{V_{BAT}}$$

$$C_{nd}(Ah) = \frac{2880}{12} = \mathbf{240Ah}$$

Capacidad nominal de la batería en función de la descarga máxima estacional (Cne)

$$C_{ne} = Energía\ del\ equipo$$

$$C_{ne} = \mathbf{432Wh}$$

$$C_{ne}(Ah) = \frac{C_{ne}(Wh)}{V_{BAT}}$$

$$C_{ne}(Ah) = \frac{432}{12} = \mathbf{36Ah}$$

De esta manera se elige la batería en función de la descarga máxima estacional que sería como mínimo C100 = 36 Ah

Siguiente a esto es necesario

obtener el controlador de carga, para lo cual es necesario calcular la corriente máxima que debe soportar el regulador tanto a la entrada como a su salida. Para la corriente de entrada al regulador, se usa la corriente de cortocircuito del módulo, que corresponde a Isc = 6,08A

Con esto, se procede al cálculo de la corriente de entrada

$$I_{in} = 1{,}25 * I_{SC}$$
$$I_{in} = 1{,}25 * 6{,}08$$
$$\boldsymbol{I_{in} = 8A}$$

Para encontrar la corriente de salida es necesario valorar las potencias de las cargas tanto en AC como en DC, por lo tanto

$$I_{out} = \frac{1{,}25 * Energía\ equipo}{V_{BAT}}$$
$$I_{out} = \frac{1{,}25 * 432}{12}$$
$$\boldsymbol{I_{out} = 45A}$$

Con esta información, se conoce que el regulador de carga debe soportar como mínimo una corriente de 8A en su entrada y como máximo 45ª a su salida.

Como siguiente punto se tiene el inversor fotovoltaico, para lo cual se aplica un margen de seguridad del 20% a la carga que se maneja, que para esta aplicación es un motor monofásico de 432W, por tanto:

$$P_{inv} = 1{,}2 * P_{AC}$$
$$P_{inv} = 1{,}2 * (432 + 20\%)$$
$$\boldsymbol{P_{inv} = 662{,}4W}$$

Por consiguiente, será necesario un inversor de 662,4 W aproximadamente, pero se debe considerar que al usar un motor se tienen "picos de arranque", por lo que supone que su arranque va a demandar una potencia mayor que la nominal, (Bejarano, 2017) en ocasiones hasta 4 o 5 veces más. Es por esta razón que, para evitar problemas y deficiencias en el correcto funcionamiento de la instalación, es recomendable hacer un sobredimensionamiento que contemple los picos de arranque:

$$P_{inv} = 1{,}2 * P_{AC}$$
$$P_{inv} = 1{,}2 * 2(432 + 20\%)$$
$$\boldsymbol{P_{inv} = 1180W}$$

Es decir, el inversor deberá cubrir, al menos, 1000 W de demanda para tener bien cubiertas las necesidades del sistema, incluso los picos por arranque del motor monofásico.

Tabla 1

Características técnicas del sistema fotovoltaico

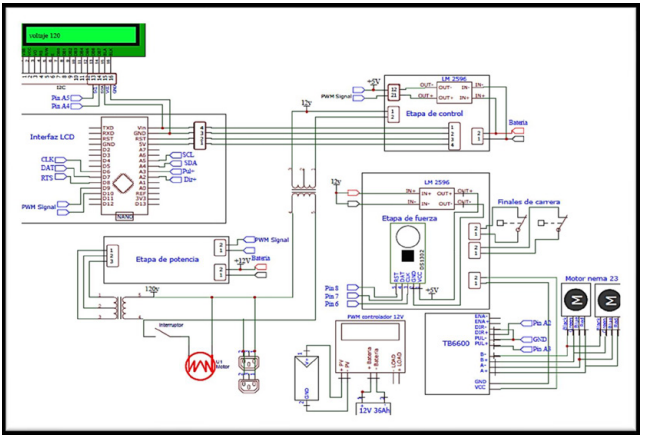
Características técnicas	
Inclinación óptima	15°
Consumo diario W/h	432Wh
Potencia módulo solar	100W
Voltaje batería	12V
Capacidad batería	36Ah
Horas de autonomía del sistema	8h aprox
Corriente mínima del controlador	8A
Potencia del inversor	1000W

Nota: Con todos los datos obtenidos en la tabla 1 se detallan las características técnicas del sistema fotovoltaico

El sistema de control está formado por distintos componentes que permite tener un sistema automático, los componentes utilizados se detallan en el esquema de control.

Figura 3

Sistema de control



Nota: se evidencia los componentes electrónicos y de control con sus respectivas conexiones.

A continuación, se presentan los resultados de las pruebas realizadas al inversor de corriente eléctrica mediante energía solar.

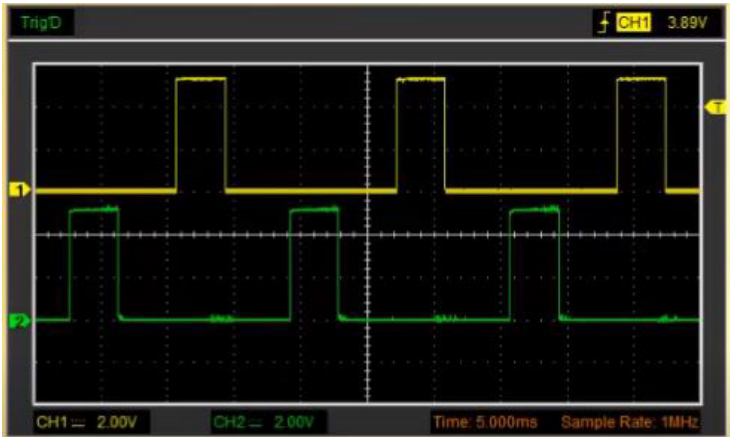
Funcionamiento del inversor con carga

Esta prueba consiste en verificar la señal sinusoidal a la salida del módulo inversor a alta potencia.

Las señales teóricas obtenidas mediante una simulación corresponden a las señales generadas mediante el microcontrolador ATmega328p (Arduino)

Figura 4

Señal simulada

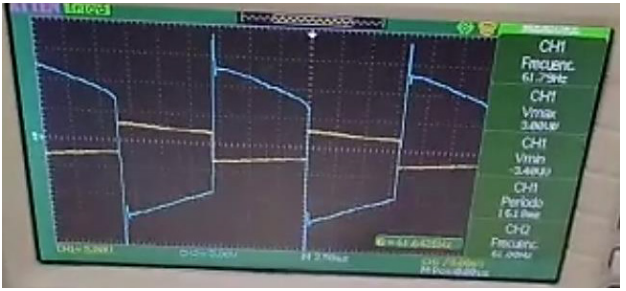


Nota: se evidencian las señales de disparo para los IGBT´s

Las señales experimentales corresponden a las señales de salida del circuito de conmutación de compuerta la cual genera los disparos de los IGBT's.

Figura 5

Señal experimental

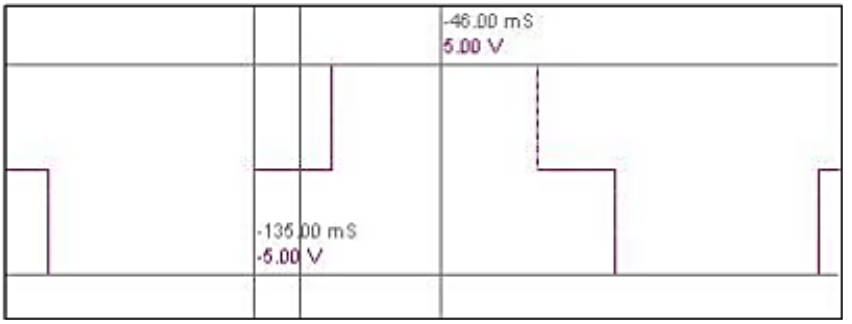


Nota: señal tomada experimentalmente a través del osciloscopio

Posterior, se verificó los disparos de los IGBT's, donde se pudo observar la salida de cada etapa antes de sumarla con el transformador. Estas señales se las toma entre los terminales de la salida de rectificación.

Figura 6

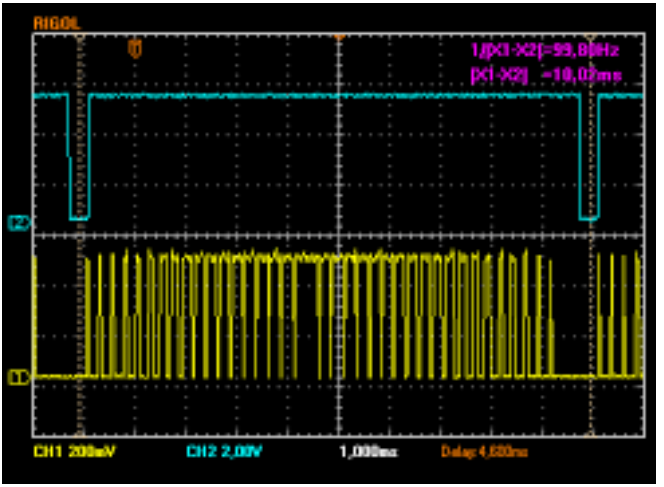
Onda PWM teórica



Nota: Señal de salida rectificada teórica

Figura 7

Onda PWM experimental



Nota: Señal de salida rectificada experimental

La carga que se conectó corresponde a un motor de 1/6 de hp con una intensidad máxima de 2A y de 2000 a 3000 RPM.

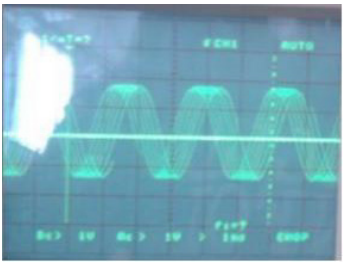
Teóricamente, se sabe que el voltaje pico-pico *Vpp* de la señal de salida es $120V$, la mitad como valor máximo en el eje superior y la mitad como valor mínimo en el eje inferior.

Experimentalmente se obtuvo un $Vpp = 120V$ a una frecuencia $f = 60Hz$, que al compararla con el valor teórico no mostró un margen de error con respecto al *Vpp*, y la frecuencia no varía de 60Hz, mostrando así que el diseño del inversor es comparable con la red eléctrica puesto que corresponde a una frecuencia de $60Hz$.

Las mediciones experimentales del inversor fueron tomadas a través de un osciloscopio y con un multímetro digital.

Figura 8

Onda PWM del inversor



Nota: Señal de salida del inversor

Discusión

Las energías renovables son aquellas que provienen de fuentes naturales, capaces de producir energía de forma indefinida e inagotable, sin importar en qué medida se haga uso de ella. Por ejemplo, entre las energías renovables se tienen las siguientes: la energía hidráulica, solar, eólica, biomasa, geotérmica y las marinas.

Las principales ventajas de las energías renovables es que, además de ser inagotables, tienen un nulo o bajo impacto negativo en el medio ambiente, es por esta razón, que a este tipo de energías se las consideran como limpias. En la actualidad las energías renovables son una realidad presente en la sociedad y sus beneficios por conservar el medio ambiente son más que evidentes (Escobar, 2019).

La energía solar llega al planeta de forma directa o indirectamente, siendo esta la cual origina todas las energías renovables, exceptuando las energías geotérmica y mareomotriz. Siendo la energía solar capaz de desplazarse por el espacio en forma de radiación electromagnética y llegando una parte a la atmósfera. (Ferrero, 2016) Las tecnologías solares poseen dos grandes problemas para ser económicamente competitivas con tecnologías no renovables: variabilidad y densidad energética.

La implementación de paneles solares para obtener electricidad viene dadas gracias a las diferentes innovaciones tecnológicas que se han podido obtener al pasar de los años, es por eso que este medio de obtención de energía eléctrica se lo considera como una de las maneras más fáciles, sencillas, además que permite ayudar al medio ambiente evitando la contaminación del mismo, procedente de otras maneras de obtención de energía (Solergy, 2019).

Conclusiones

En el Ecuador se puede aprovechar de los recursos brindados por los rayos solares debido a que se encuentra en una ubicación muy privilegiada, la cual permite crear, diseñar y construir sistemas de energía alternativa, como es la energía generada por los paneles fotovoltaicos; los cuales pueden sustituir con facilidad a las fuentes de energía convencionales.

Ecuador al estar ubicado en la mitad del mundo dispone de una gran cantidad de radiación solar durante todo el año, permitiendo aprovechar los rayos del sol para producir energía fotovoltaica los cuales pueden ser utilizados en sistemas híbridos en diferentes tipos de instalaciones, dando un beneficio económico para aquellos que lo adquieren, tomando en consideración que sus elementos tienen una extendida vida útil.

Con las varias necesidades y aplicaciones que se presenten, para esta forma de generación de energía, se facilita el uso de los sistemas fotovoltaicos permitiendo la recuperación de la inversión a largo plazo del mismo, es por ello que se recomienda impulsar el uso de estos sistemas con programas de exoneración de impuestos por parte del gobierno para abaratar costos de inversión.

El inversor diseñado obtiene 120 VAC a la salida el cual puede ser utilizada por un sin número de aparatos electrónicos, el circuito de control fue realizado por medio de un diseño digital, el cual no presenta problema, la frecuencia de funcionamiento es de 60Hz. con una potencia de 1000W este circuito es ideal para cargas que demanden grandes cantidades de corriente.

Referencias Bibliografías

Bejarano, A. (2017). Procedimiento para el calculo de una instalacion fotovoltaica aislada. *Academia*.

Castillo, R. (Abril de 2017). *Areatecnología*. https://www.areatecnologia.com/electricidad/inversor-fotovoltaico.html

Escobar, E. (2019). *Diseño de un*

conversor DC-AC de tres puertos para la conexión de una fuente fotovoltaica y un banco de baterías a la red eléctrica trifásica. Universidad Nacional de Ingeniería, Lima. http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/19921

Ferrero, R. (2016). *Convertidor dc/ac de Alta Potencia.* Instituto Universitario Aeronautico, Córdoba. https://rdu.iua.edu.ar/handle/123456789/1131

Flores, Á. (23 de Mayo de 2019). *Energía fotovoltaica seguidor solar*. https://www.laenergiasolar.org/energia-fotovoltaica/seguidor-solar/

Flores, N., y Domiguez, M. (2017). *Medición de la eficiencia energética de los paneles.* Centro de Investigacion en Materiales Avanzados, Guadalajara. https://bit.ly/3F2MZOJ

Galeano, N., Cano, J., & López, J. (2016). Control of Step-up Voltage Converter AC/DC using Balance of Powers. *Scielo*. http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642016000200002

González, M. (2019). Inversores Inteligentes en sistemas de energía solar fotovoltáica. *Universitarios Potocinos*, 24-29. https://bit.ly/3DQzXCe

Gutiérrez, J., Flórez, L., y Serrano, D. (2019). Convertidor dc–ac de alta eficiencia basado en el modulador eg8010 para implementar en sistemas energéticos alternativos. *Publicaciones e Investigaciones*. https://doi.org/10.22490/25394088.2361

IEEE. (2000). *Recommended Practice for Utility Interface of Residential and Intermediate Photovoltaic Systems.* New Jersey: Piscataway.

Machado, C., y Miranda, F. (2015). Energía Solar Fotovoltáica. *Revista Virtual de Química*, 126-143.

Mascarós, V. (2016). *Gestión del montaje de instalaciones solares fotovoltaicas.* Madrid: Paraninfo. https://bit.ly/3IKDMwo

Romero, V. (2020). *Sistema fotovoltaico autonómo para mayor disponibilidad eléctrica.* Universidad Nacional del centro de Perú, Guancayo. https://bit.ly/3DNi7Qz

Solergy. (4 de Septiembre de 2019). *Energías renovables*. https://bit.ly/3pO8tZ3

Solergy. (22 de Mayo de 2019). *SOLERGY ECUADOR*. https://bit.ly/33geK89

Stehling de Castro, M., Nunes Belchior, F., & Dias de Oliveira, G. (2020). Analysis of the Impact of Photovoltaic Generation at the Federal University of Goiás. En E. Catapan, *Brazilian Applide Science Review* (págs. 3023-3042). Curitiba: Hercules

Guimarães Honorato. https://bit.ly/3Gy0qGD

Vega, J. (2018). Principios y aplicaciones de la energia fotovoltaica y de las baterías. 65.72. https://bit.ly/3GvVvWs

4. Evaluación del impacto de las herramientas tecnológicas sobre el proceso de distribución del pan en la empresa BIMBO Colombia, Ecuador y Costa Rica

Evaluation of the impact of technological tools on the bread distribution process in the company BIMBO Colombia, Ecuador and Costa Rica

Edgar Vicente Larco Camacho
Universidad Internacional del Ecuador, Guayquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-5280-1497
edlarcoca@uide.edu.ec

Carlos Benites Haz
Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, Ecuador
cabenitesha@uide.edu.ec

Resumen

Este artículo evaluó el impacto de las herramientas tecnológicas sobre el proceso de distribución del pan en la empresa BIMBO Colombia, Ecuador y Costa Rica en el 2021. Se utilizó el método descriptivo, correlacional y cualitativo. El diseño estadístico de esta investigación fue de tipo no experimental ya que se analizaron las metodologías de trabajo que tienen en los diferentes países de estudio; el método para la recolección de datos fue un cuestionario con la aplicación de la escala de Likert en donde se contaron con 10 preguntas y una muestra de 23 trabajadores específicos, del área en estudio, con el 95% de nivel de confianza y un margen de error del 5%. Los resultaron indicaron que se obtuvo un modelo de regresión propuesto bueno (p=.000). El coeficiente de correlación de Pearson entre las herramientas tecnológicas y el proceso de distribución del pan arroja un resultado de relación de 0,589, indicativo de una correlación moderada. El coeficiente de significatividad fue de 0,001, es decir, está bajo el 0,05 por que se deduce que sí existe una correlación entre las variables, según el estadístico de Pearson. Por lo tanto, se ha planteado que las herramientas tecnológicas inciden en el proceso de distribución del pan en los países de Colombia, Ecuador, Costa Rica en la empresa BIMBO.

Palabras claves: automatización; correlacional; distribución; escala de Likert;

herramientas tecnológicas.

Abstract

This article evaluated the impact of technological tools on the bread distribution process in the company BIMBO Colombia, Ecuador and Costa Rica in 2021. The descriptive, correlational and qualitative method was used. The statistical design of this research was of a non-experimental type since the work methodologies that they have in the different study countries were analyzed; The method for data collection was a questionnaire with the application of the Likert scale in which there were 10 closed questions and a sample of 23 specific works of the area under study, with a 95% confidence level and a margin of error 5%. The results indicated that a proposed regression model was obtained is good (p = .000). The Pearson correlation coefficient between the technological tools and the bread distribution process yields a relationship coefficient 0.589 indicative of a moderate correlation, when analyzed it is visualized that this is 0.001; that is, it is below 0.05 because it would be indicating that there is a correlation found by the Pearson statistic. Therefore, it has been suggested that technological tools affect the bread distribution process in the countries of Colombia, Ecuador, Costa Rica in the company BIMBO; and process automation software will be designed.

Keywords: automation; correlational; distribution; Likert scale; technological tolos.

Introducción

La optimización del tiempo y procesos en la distribución de productos perecibles es un imperativo por parte de las empresas que los elaboran (Magee J, 2011). En el caso de la empresa BIMBO, existen muchos desperdicios del producto debido a que el proceso de distribución primaria, así como el tiempo, no se encuentran del todo controlado, trayendo como consecuencia pérdidas económicas en los países de Colombia, Costa Rica y Ecuador de la empresa en estudio, siendo estos rubros bastantes considerables.

Es por esto, que la presente investigación tiene como objetivo primordial evaluar la influencia de las herramientas tecnológicas en el proceso de distribución del pan, en la empresa BIMBO en Colombia, Ecuador y Costa Rica en el 2021. Los objetivos específicos consistieron en analizar las herramientas tecnológicas aplicadas en el proceso de distribución del pan, mediante una encuesta al área de logística en los países de estudio;

evaluar la funcionalidad del proceso de distribución del pan a través de entrevistas con los responsables del proceso; estandarizar los procesos en todos los países de estudio para la empresa BIMBO, a través de un modelado de las funciones del sistema en el diseño de un software de automatización de procesos sobre la distribución del pan.

Las hipótesis a considerar señalan que las herramientas tecnológicas influyen significativamente en el proceso de distribución del pan en la empresa BIMBO en Colombia, Ecuador y Costa Rica en el 2021, mientras que la hipótesis nula reza lo contrario: las herramientas tecnológicas no influyen significativamente en el proceso de distribución del pan en la empresa BIMBO en Colombia, Ecuador y Costa Rica en el 2021.

Marco teórico

Según Magee (2011), los canales de distribución descritos como "el recorrido del título de propiedad de un bien que posibilita, a través del cumplimiento de diferentes etapas, acercarlo hasta el consumidor final o usuario", son decidores al momento de establecer las pérdidas y ganancias, porque el camino complementado por la acción de los intermediarios varía conforme a las prácticas de los actores intervinientes. En el mercado internacional se le asigna el nombre de canales de distribución física internacional.

En el nivel local, esta guía se refiere a cualquier clase de distribución de alimentos que se dé en pequeñas secciones de la ciudad (FAO, 20017) Por ejemplo, en un barrio o al lado de la calle, los desplazamientos afectan el costo final del producto. Los métodos más comunes a escala local son las ventas, incluyendo pequeños supermercados; o los vendedores ambulantes (permanentes o itinerantes) de productos frescos; o los vendedores ambulantes (permanentes o itinerantes) de alimentos cocinados; incluyendo pequeños restaurantes.

Según Mazo (2011), la distribución física internacional de mercancías (DFI) hoy en día cumple un papel fundamental en el comercio internacional, ya que en estos casos se refiere a un proceso logístico que se deben llevar a cabo para transportar una carga. En este proceso interactúan un comprador y vendedor, los mismos que se encuentran posicionados en diferentes mercados, ya sean nacionales o internacionales.

A nivel de país (PROECUADOR, 2019), menciona que en el caso de la logística internacional, ésta se ha convertido en uno de los sectores

claves en el entorno económico mundial, más aún por las condiciones de vida a las que nos hemos avocado, siendo un diferenciador al momento de costear un producto por los réditos de ahorro que se pudieran generar en su proceso de movilidad. Es por eso que este tema tiene su importancia en el contexto de la globalización económica internacional, en donde nuevas tecnologías confluyen para darle mayor soporte a la actividad industrial, convirtiéndose así en un elemento imprescindible para el posicionamiento de cualquier producto de un país, en el contexto del panorama económico internacional.

Por su parte Tejero (2007), señala que es posible ver que la logística integral es una de las principales tareas de la dirección de un negocio, la cual incide en el mejoramiento del nivel de servicio al cliente, contribuyendo a la disminución de las inversiones en inventarios en stock, y también logrando la flexibilización de los suministros según las necesidades, a la par que la imagen de la empresa se posiciones con la formulación de objetivos medibles y operacionales.

En este sentido, Alicia (2019) indica que, en el marco del sistema alimentario, la distribución es el factor que más ha llamado la atención y en el que más se ha concentrado y ha cambiado su mecanismo de funcionamiento. Dentro del análisis de la coordinación vertical del sistema alimentario, en el área de la distribución, tienden a concentrarse las decisiones que al final del día, terminan incidiendo en el conjunto de empresas que lidian con la cadena de producción y en la actualidad, esta acción se destaca como parte de la estrategia conjunta.

El tamaño de la empresa, también influye en el manejo y distribución de sus productos (Ayala Ramírez, Suhey; Castillo Girón, 2014). Muchos comerciantes se clasifican bajo diferentes indicadores. Su determinación puede darse según el capital que manejan, el tipo y número de clientes y las características de la infraestructura, equipo, logística y estructura organizacional que los caracteriza. En otras palabras, una categorización típica es aquella que clasifica a los comerciantes en modernos y tradicionales. Quienes poseen una visión de venta y servicio directo al consumidor mediante una estructura de acopio, financiera, logística y de información que les permite manejar una amplia gama de productos, marcas, niveles de precios y calidades, horarios y técnicas de marketing flexibles e innovadoras para adaptarse rápidamente a las demandas y necesidades de diferentes segmentos de consumidores son considerados como comerciantes modernos. Por otro

lado, los comerciantes tradicionales, se caracterizan no solo porque tienen un capital e infraestructura de menor cuantía, sino que también están menos dispuestos a los cambios organizacionales para enfrentar las demandas y necesidades cambiantes de los nuevos segmentos del público consumidor (Ayala Ramírez, Suhey; Castillo Girón, 2014).

Un caso que sirve para ilustrar este concepto es el que señala López (2016) quien indica que buena parte de las panaderías españolas realizan el reparto y/o distribución de sus productos. De la actividad de transportación del pan se derivan dos obligaciones diferenciadas: en primer lugar, está lo relacionado al vínculo con la persona que realiza la transportación de los productos y, en segundo lugar, es imperativo velar por el cumplimiento a la Reglamentación Técnico-Sanitaria del pan. En el primer caso, el transportista puede ser un empleado (lo que le ligará a la empresa como cualquier otro trabajador) o un autónomo (en cuyo cayo la relación con la panadería es mercantil). En el segundo caso, han existido confusiones sobre el hecho de que los transportistas tengan una dedicación exclusiva para la panadería, lo que a veces se ha entendido como una relación laboral.

Los sistemas para el abastecimiento y la distribución de alimentos son situaciones no fáciles de comprender (Argenti, Olivio; Marocchino, 2017) Denotan un grado de complejidad que combinan funciones y relaciones (producción, manipulación, almacenamiento, transporte, procesamiento, embalaje, ventas al por mayor y menor, etc.) que permiten a las personas poder encontrar satisfacción para las exigencias de sus alimentos.

En cuanto a la distribución de los alimentos, los mercados mayoristas juegan un rol muy importante (FAO, 2017). Su ubicación, por lo general alejados del centro de la ciudad, les ayuda a realizar sus actividades de distribución de manera más eficiente y atenuando la congestión del tráfico en áreas urbanas lo que favorece una gestión más eficiente.

En lo referente a las herramientas tecnológicas, se señala que son imprescindibles y de gran impacto en los tiempos actuales, tanto para los sujetos y también para las empresas ya que permiten conocer la condición real de las cosas y también realizar actividades que máquinas y seres humanos realizan (Zapata Cortés, Arango Serena, 2010)

El avance tecnológico, en el campo de la informática, la computación, y las telecomunicaciones, cada vez

se ve incorporado en mayor medida en las organizaciones que buscan un enfoque diferente al tradicional para acceder al conocimiento, la flexibilidad, la interactividad, mejorar la economía, lograr mayor rapidez, tener una mayor independencia, y apuntalar la comunicación y desarrollo institucional (Cano-Pita Galo E., 2018).

Una de las capacidades que se busca implementar en las empresas en esto tiempos, es lo relacionado a las gestión tecnológica (Perozo, Edinson, Nava, 2019). La implementación de la tecnología favorece a las diferentes áreas organizativas de las instituciones. El manejo de los recursos humanos, las finanzas, el área de investigación y desarrollo, lo relativo a los procedimientos informativos y gestión gerencial, son apuntaladas mediante estos recursos.

Como es posible darse cuenta, la tecnología puede estar presente en casi todas las operaciones de negocios y resultando en un apoyo muy importante para el crecimiento de cualquier empresa (Roque Hernández, Salinas Escandón, López Mendoza, 2017). Sin embargo, el problema se da en que, en muchos casos, la tecnología no es explotada como podría ser, o no es valorada en su real dimensión dentro del entorno empresarial, con lo que se desaprovechan oportunidades que podrían mejorar los beneficios derivados de su implementación.

Por su parte, Thompson (2020), define a las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, que permiten manipular la información, que poseen la capacidad de soportar el desarrollo y el crecimiento económico de cualquier organización.

La transformación tecnológica y digital es un asunto que en la actualidad se ha vuelto un desafío para las pequeñas y medianas empresas en Colombia, pues según el Registro Único Empresarial y Social (RUES), se señala que en el país el 94,7% de las empresas registradas son microempresas y el 4,9% son pequeñas y medianas donde el 34,4% le apuesta a la innovación tecnológica según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia (Digital, 2018).

En este contexto, un estudio realizado por el Observatorio de Economía Digital, Ministerio TIC y la Cámara de Comercio de Bogotá, muestra que, independientemente del tamaño de la empresa, la mayor parte de los procesos de innovación tecnológica se concentran en Tecnologías Maduras (que son las tradicionales como computación,

software, aplicativos, redes móviles y fijas, y banda ancha fija), lo que ha fortalecido el proceso de transformación y crecimiento de estas empresas.

Para Macau (2004), en el mundo actual el uso masivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (T.I.C.s) cada vez se va generalizando dentro de las organizaciones, lo cual favorece una mayor capacidad en los procesos de gestión, así como la aplicación de estrategias de comunicación y expansión comercial.

La implementación de las T.I.C.s en las empresas está permitiendo su modernización, materializada en la agilización de los procesos, lo que se manifiesta en el incremento de los niveles de productividad y competitividad de la organización en un mercado cada vez más globalizado, lo cual significa que el diseño y operación actual de las organizaciones dependen en gran medida de la utilización de estos recursos en forma adecuada y dinámica favoreciendo el logro de mejores niveles de desempeño (Mayenberger y González, 2009)

En definitiva, la gestión tecnológica sirve como instrumento que vincula el sector productivo junto con el proceso de investigación-desarrollo, en el camino hacia la innovación tecnológica (Ochoa Ávila, Valdés Soa, 2017). Para esta finalidad se requiere de una preparación conceptual y ejecutiva que esté presta a realizar los procesos de innovación tecnológica que coadyuven a identificar las necesidades y oportunidades tecnológicas tendientes a un manejo técnico y responsable del cambio.

Metodología

Para el presente estudio se tomó como muestra a 23 trabajadores responsables en la cadena de distribución del producto, en los países de Colombia, Costa Rica y Ecuador y que corresponden a su universo. Una muestra es una porción de la totalidad de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa del total también llamada una muestra representativa. Una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos (Economipedia, 2021). En este caso, la muestra coincidió con la totalidad de los responsables del proceso de estudio.

La investigación incorporó estudios observacionales con el fin de describir el fenómeno dentro de

una población de estudio y conocer su distribución en la misma. En este tipo de estudios, no existe ninguna intervención por parte del investigador, el cual se limita a medir el fenómeno y describirlo tal y como se encuentra presente en la población de estudio (Veiga de Cabo, De la Fuente Díez, y Zimmermann Verdejo, 2018)

A su vez, los estudios observacionales pueden ser descriptivos o analíticos, en función de los objetivos que persigan y el diseño para alcanzarlos. En los estudios descriptivos, el investigador se limita a medir la presencia, características o distribución de un fenómeno dentro de la población de estudio como si de un corte en el tiempo se tratara. En los estudios analíticos, el investigador pretende relacionar causalmente algún factor de riesgo o agente causal con un determinado efecto, es decir, pretende establecer una relación causal entre dos fenómenos naturales.

La investigación es de corte cuantitativa, implicando el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor. (Research, 2021). El estudio es correlacional, ya que busca determinar si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable. Generalmente se utiliza un coeficiente de correlación en el caso de un estudio correlacional. Varía entre +1 y -1. Un valor cercano a +1 indica una fuerte correlación positiva, mientras que un valor cercano a -1 indica una fuerte correlación negativa. Un valor cercano a cero muestras que las variables no están correlacionadas.

El diseño para el estudio del presente caso corresponde a un diseño No experimental, el cual se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. (Del Valle, 2021).

La recolección de datos se refiere al enfoque sistemático de reunir y medir información de diversas fuentes a fin de obtener un panorama completo y preciso de

una zona de interés. La recopilación de datos permite a un individuo o empresa responder a preguntas relevantes, evaluar los resultados y anticipar mejor las probabilidades y tendencias futuras. La exactitud en la reunión de datos es esencial para garantizar la integridad de un estudio, las decisiones comerciales acertadas y la garantía de calidad (QuestionPro, QuestionPro, 2020).

Un cuestionario se define como un instrumento de investigación que consiste en un conjunto de preguntas u otros tipos de indicaciones con el objetivo de recopilar información de un encuestado. Éstas son típicamente una mezcla de preguntas cerradas y abiertas. La escala de Likert es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona. A diferencia de una simple pregunta de "sí" / "no", la escala de Likert permite a los encuestados calificar sus respuestas. La escala de Likert es uno de los tipos de escalas de medición utilizados principalmente en la investigación de mercados para la comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor hacia una marca, producto o mercado meta. Nos sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa (QuestionPro, QuestionPro, 2021).

Para medir la confiabilidad del instrumento se usó el Coeficiente alfa de Cronbach, descrito en 1951 por Lee J. Cronbach. Índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. En otras palabras, el alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento. (Oviedo y Campo Arias, 2017)

El software empleado para el análisis de los datos fue el SPSS. Software popular entre los usuarios de Windows, utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja. El SPSS es conocido por su capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos y es capaz de llevar a cabo análisis de texto entre otros formatos más.

Para una mejor comprensión de las variables se empleó la operacionalización de conceptos o variables, proceso lógico de desagregación de los elementos más abstractos –los conceptos teóricos–, hasta llegar al nivel más concreto, los hechos producidos en la realidad y que representan indicios del concepto, pero que podemos observar, recoger, valorar, es decir sus indicadores

(Latorre, 2005).

Resultados y Discusión

Con la finalidad de identificar a los actores del proceso de estudio, se muestran algunas consideraciones sobres variables sociodemográficas intervinientes.

Tabla 1

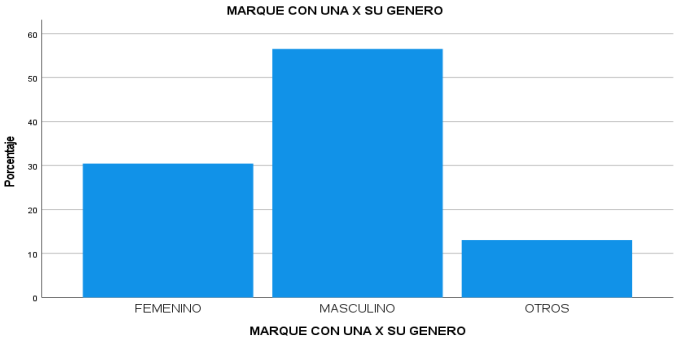
Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	7	30,4	30,4	30,4
Masculino	13	56,5	56,5	87,0
Otros	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de los sujetos de estudio, representando los descriptivos con el estadístico SPSS v.21

Figura 1

Género



Fuente: Elaboración propia, mediante la representación gráfica del aplicativo SPSS v.21

Como se aprecia en la tabla 1 y gráfico 1, el 56,5% del personal encuestado que labora en las áreas donde se realiza la distribución del pan, corresponde al género masculino, quedando el 30,4% del personal de dichas áreas siendo del género femenino y el 13% se identificó como de otros géneros.

Tabla 2

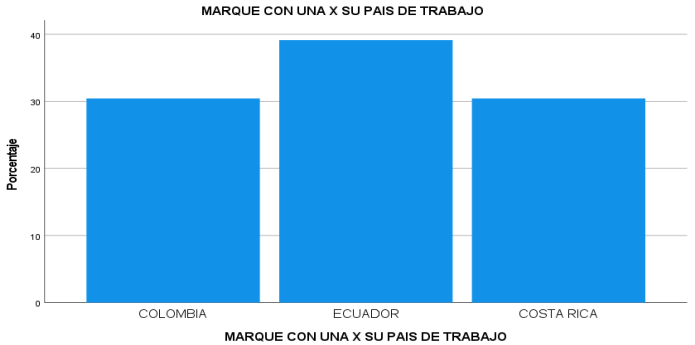
País donde labora

País	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Colombia	7	30,4	30,4	30,4
Ecuador	9	39,1	39,1	69,6
Costa rica	7	30,4	30,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de los sujetos de estudio, representando los descriptivos con el estadístico SPSS v.21

Figura 2

País donde labora



Fuente: Elaboración propia, mediante la representación gráfica del aplicativo SPSS v.21

Los datos encontrados muestran una distribución parecida, donde el 39,1% del personal encuestado labora en Ecuador, mientras que en Colombia y Costa Rica se distribuye el resto del personal con un 30,4% de participación.

Tabla 3

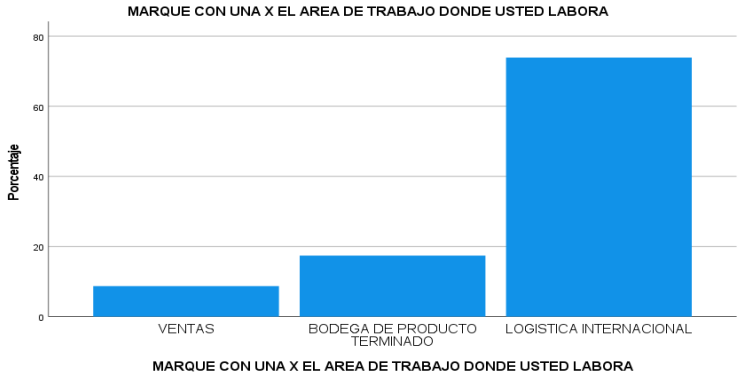
Área de labor

Área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ventas	2	8,7	8,7	8,7
Bodega de producto terminado	4	17,4	17,4	26,1
Logistica internacional	17	73,9	73,9	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de los sujetos de estudio, representando los descriptivos con el estadístico SPSS v.21

Figura 3

Área de labor



Fuente: Elaboración propia, mediante la representación gráfica del aplicativo SPSS v.21

La mayor cantidad de personas encuestadas corresponden al área de logística internacional con una participación del 73,9%, el área de bodega de producto terminado le sigue con el 17,4% y por último el área de ventas con el 8,7%. La importancia de este resultado es que permite tener una mejor comprensión sobre la problemática de estudio, visualizada desde la perspectiva de quienes tienen un trato directo en el manejo y distribución del producto.

Tabla 4

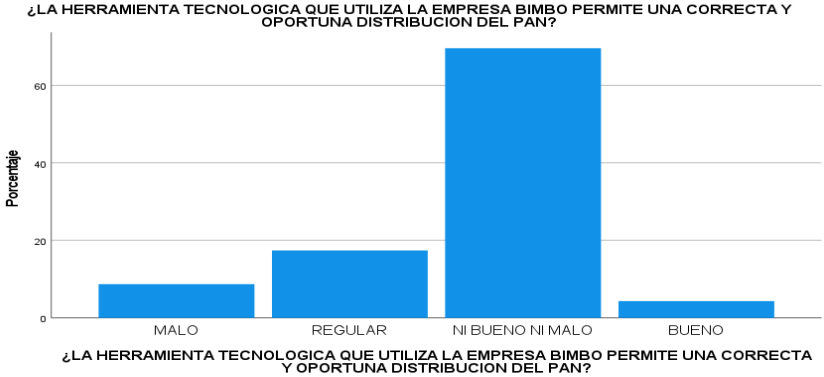
Uso de herramientas tecnológicas por parte de la empresa BIMBO para la distribución del pan.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	2	8,7	8,7	8,7
Regular	4	17,4	17,4	26,1
Ni bueno ni malo	16	69,6	69,6	95,7
Bueno	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de los sujetos de estudio, representando los prospectivos con el estadístico SPSS v.21

Figura 4

Uso de herramientas tecnológicas por parte de la empresa BIMBO para la distribución del pan.



Fuente: Elaboración propia, mediante la representación gráfica del aplicativo SPSS v.21

Como se acaba de apreciar en la Tabla 4, el 69,3% del total de encuestados no tiene conocimiento de si es o no relevante la oportuna utilización de una herramienta tecnológica en el proceso de distribución del pan Thompson (2020). Si bien en principio este dato podría ser desalentador, sin embargo muestra grandes oportunidades de mejor para emprender con estrategias que favorezcan la comercialización del producto en esta región del continente (Ochoa Ávila, Valdés Soa, 2017).

Tabla 5

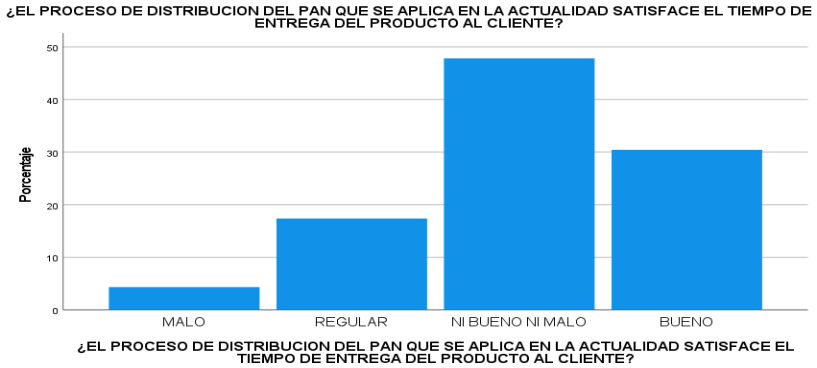
¿El proceso de distribución del pan que se aplica en la actualidad satisface el tiempo de entrega del producto al cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	1	4,3	4,3	4,3
Regular	4	17,4	17,4	21,7
Ni bueno ni malo	11	47,8	47,8	69,6
Bueno	7	30,4	30,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Elaborado por: Benites, 2021

Figura 5

¿El proceso de distribución del pan que se aplica en la actualidad satisface el tiempo de entrega del producto al cliente?



Elaborado por: Benites, 2021

El 47,8% de los encuestados le es indiferente que el proceso de distribución del pan satisfaga el tiempo de entrega del producto al cliente; sin embargo, el 30,4% creen que esto es bueno, dejando como regular el 17,4% y como malo al 4,3%.

Tabla 6

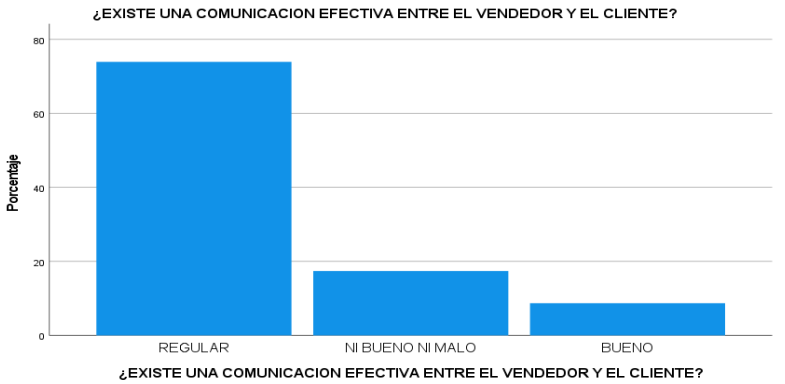
¿Existe una comunicación efectiva entre el vendedor y el cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	17	73,9	73,9	73,9
Ni bueno ni malo	4	17,4	17,4	91,3
Bueno	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Elaborado por: Benites, 2021

Figura 6

¿Existe una comunicación efectiva entre el vendedor y el cliente?



Elaborado por: Benites, 2021

El 73,9% del total de trabajadores encuestados indican que cuentan con una comunicación regular entre vendedor y cliente; mientras que el 17,4 % asegura no se ni bueno ni mala la comunicación; finalmente el 8,7% dice ser buena.

Tabla 7

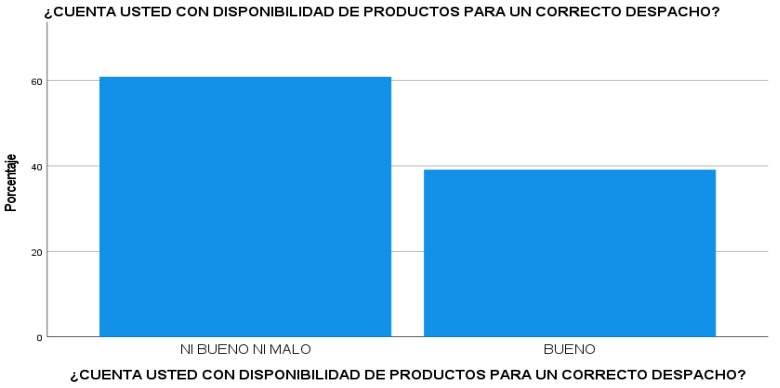
¿Cuenta usted con disponibilidad de productos para un correcto despacho?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni bueno ni malo	14	60,9	60,9	60,9
Bueno	9	39,1	39,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Elaborado por: Benites, 2021

Figura 7

¿Cuenta usted con disponibilidad de productos para un correcto despacho?



Elaborado por: Benites, 2021

El 60,9% del total de encuestado indica ser irrelevante la disponibilidad de producto para un correcto despacho, mientras que el 39,1 %.

Tabla 8

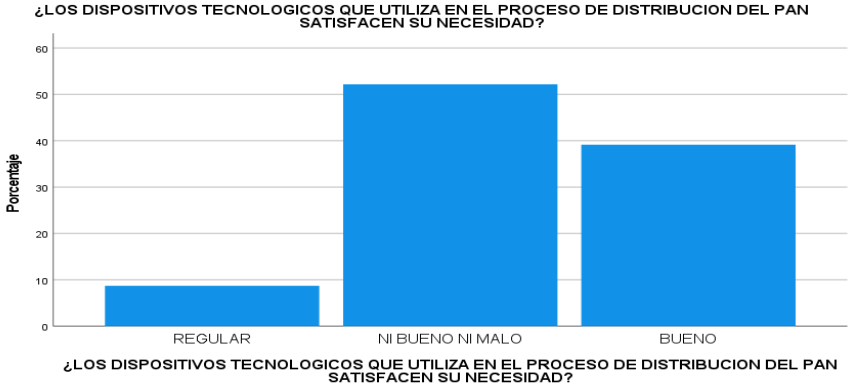
¿Los dispositivos tecnológicos que utiliza en el proceso de distribución del pan satisfacen su necesidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	2	8,7	8,7	8,7
Ni bueno ni malo	12	52,2	52,2	60,9
Bueno	9	39,1	39,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Elaborado por: Benites, 2021

Figura 8

¿Los dispositivos tecnológicos que utiliza en el proceso de distribución del pan satisfacen su necesidad?



Elaborado por: Benites, 2021

El 52,2% de los encuestados indican que no es ni bueno ni malo la satisfacción según la necesidad en el proceso de distribución del pan, mientras que el 39,1% indican que sí les satisface las necesidades en el proceso de distribución del pan.

Tabla 9

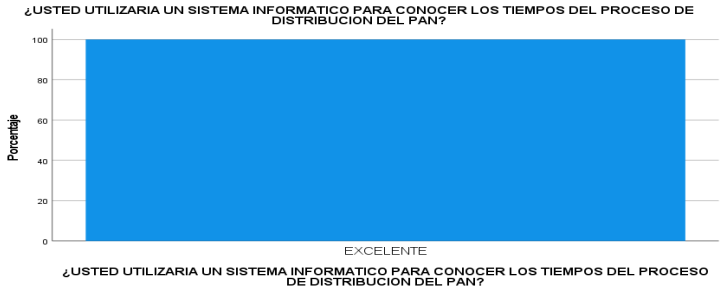
¿Usted utilizaría un sistema informático para conocer los tiempos del proceso de distribución del pan?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	23	100,0	100,0	100,0

Elaborado por: Benites, 2021

Figura 9

¿Usted utilizaría un sistema informático para conocer los tiempos del proceso de distribución del pan?



Elaborado por: Benites, 2021

El 100% de los encuestados consideran que utilizar un sistema informático para medir los tiempos de distribución del pan sería excelente.

Tabla 10

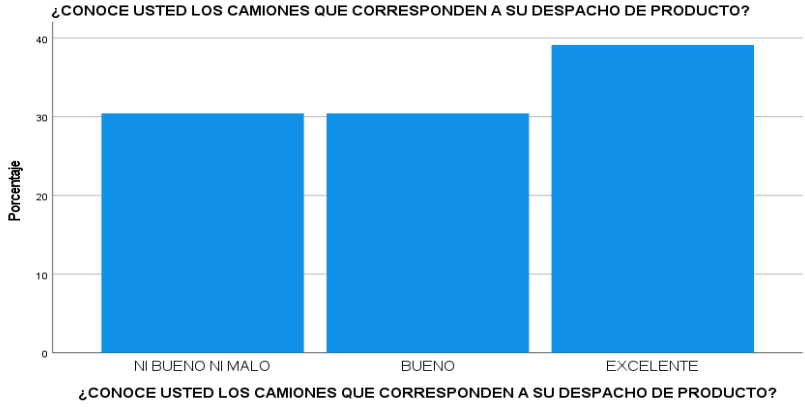
¿Conoce usted los camiones que corresponden a su despacho de producto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni bueno ni malo	7	30,4	30,4	30,4
Bueno	7	30,4	30,4	60,9
Excelente	9	39,1	39,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Elaborado por: Benites, 2021

Figura 10

¿Conoce usted los camiones que corresponden a su despacho de producto?



Elaborado por: Benites, 2021

El 39,1% de los trabajadores encuestados indican estar en estado excelente el conocer los camiones que corresponden a su despacho de producto; y el 30,4% indican ser buenos y ni bueno ni malo en el conocer los camiones.

Tabla 11

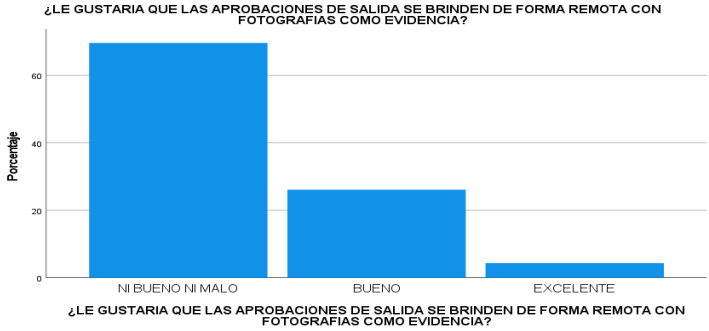
¿Le gustaría que las aprobaciones de salida se brinden de forma remota con fotografías como evidencia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni bueno ni malo	16	69,6	69,6	69,6
Bueno	6	26,1	26,1	95,7
Excelente	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Elaborado por: Benites, 2021

Figura 11

¿Le gustaría que las aprobaciones de salida se brinden de forma remota con fotografías como evidencia?



Elaborado por: Benites, 2021

Al 69,6% de los trabajadores les es indiferente que les brinden las aprobaciones de salida con fotografía como evidencia; mientras que el 26,1 % consideran que es una buena opción y el 4,3% una excelente opción.

Tabla 12

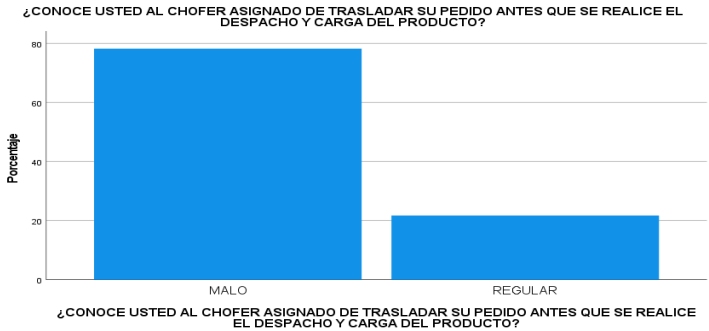
¿Conoce usted al chofer asignado de trasladar su pedido antes que se realice el despacho y carga del producto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	18	78,3	78,3	78,3
Regular	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Elaborado por: Benites, 2021

Figura 12

¿Conoce usted al chofer asignado de trasladar su pedido antes que se realice el despacho y carga del producto?



Elaborado por: Benites, 2021

El 78,3 % de los encuestados indican no conocer al chofer asignado de trasladar el pedido, mientras que el 21,7% los conoce parcialmente.

Conclusiones

Las herramientas tecnológicas tienen un decidor impacto positivo en el proceso de la distribución de los productos de la empresa BIMBO, localizada en los países de Colombia, Ecuador y Costa Rica en lo que se refiere a su labor realizada en el 2021, lo que hace imperativo que su debida atención a este rubro para optimizar los beneficios tanto para compradores como también para los vendedores, quienes al emplear los recursos tecnológicos gozarán de un mejor uso del tiempo para la distribución y con productos con la frescura que caracteriza a esta empresa.

Por otro lado, al considerar el grado de influencia y afectación de las herramientas tecnológicas en la distribución del pan, fue posible encontrar que pueden existir otras variables que tienen su incidencia directa e indirecta y que son motivo de posteriores investigaciones que se podría realizar para un mayor logro y eficiencia en el acercamiento del producto a la mesa de los miembros de los países involucrados en el estudio.

Finalmente, cabe desatacar que la estandarización de los procesos para la distribución del pan, no solo que optimizará el proceso de entrega, sino que con el diseño de un software se podría automatizar los métodos y diseños que contribuyan a mejorar el clima de trabajo y por ende la satisfacción de las personas involucradas en esta tarea.

Referencias Bibliográficas

Alicia, L. N. (2019). Nuevas formas de distribución de alimentos. *SCielo*.

Argenti, Olivio; Marocchino, C. (2017). Abastecimiento y distribución de alimentos en las ciudades en desarrollo y de los países en transición. *SCielo*.

Ayala Ramírez, Suhey; Castillo Girón, V. M. (2014). La distribución de alimentos y bebidas en México. *SCielo*.

Cano-Pita Galo E. (2018). Evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *SCielo*.

Digital, C. C. (2018). Tecnologías maduras. *Corporación Colombia Digital*.

FAO. (20017). Gestión, Comercialización y Finanzas Agrícolas. *FAO*.

López, A. (2016). La distribución y el transporte del pan. *SCielo*.

Macau. (2004). Funciones tecnológicas de la información. *SCielo*.

Magee J. (2011). Sistemas de Distribución. *SCielo*.

Mayenberger y González. (2009). Utilización de las TICs y su

impacto. *SCielo*.

Mazo, G. G. y Z. (2011). Distribución física internacional. *SCielo*.

Ochoa Ávila, Valdés Soa, y Q. A. (2017). Innovación, tecnología y gestión. *SCielo*.

Perozo, Edinson, Nava, A. (2019). El impacto de la gestión tecnológica en el contexto empresarial. *SCielo*.

PROECUADOR. (2019). Inteligencia Comercial. *PROECUADOR*.

Roque Hernández, Salinas Escandón, López Mendoza, y H. I. (2017). La tecnología. *SCielo*.

Tejero. (2007). Logística Integral. *Scielo*.

Thompson, y S. (2020). Administración estratégica. *SCielo*.

Zapata Cortés, Arango Serena, y A. (2010). Herramientas Tecnológicas al servicio empresarial. *SCielo*.

5. Propuesta para optimizar el desarrollo de software con enfoque ágil y cultura DevOps

Proposal to optimize software development with an agile approach and DevOps culture

Kevin Manuel Tacco Mendoza
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0003-4358-642X
km.tacco.mendoza@gmail.com

Walter Amador Chávez Alvarado
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0001-8614-482X
walter.chavez@uwiener.edu.pe

Resumen

Actualmente las empresas dedicadas al desarrollo de software, tienen la exigencia de crecer rápidamente por la alta exigencia de los clientes, por la alta competencia en el mercado y la evolución permanente de la industria del software proporcionando nuevas metodologías y nuevas herramientas de desarrollo de software. Sin embargo, estas empresas de desarrollo no priorizan los aspectos internos que afectan la productividad en el desarrollo del software, como la forma de mejorar la gestión de los proyectos y la optimización del proceso productivo aplicando herramientas tecnológicas. La investigación plantea una propuesta para mejorar u optimizar el proceso productivo del desarrollo de software considerando los aspectos de gestión de proyecto y el proceso de producción del software en una empresa desarrolladora de software. La investigación se desarrolló a través de un enfoque mixto, bajo el sintagma holístico, considerando el tipo proyectiva, considerando un nivel comprensivo, empleando el método inductivo y deductivo. La población fue de 50 personas, una muestra de 30 personas; asimismo, las unidades informantes para las 3 entrevistas realizadas a especialistas que participan en el proceso de desarrollo de software. Para recopilar la información se utilizó técnicas de encuestas y entrevista, con el instrumento de cuestionario constituido de 3 categorías y 20 preguntas, luego se utilizó el diagrama de Pareto y el software para procesar los

datos cuantitativos. Para las entrevistas se utilizó una guía para la entrevista y los datos cualitativos se procesaron en el software Atrás.ti. Una vez recopilada la información, se ha empleado la triangulación para el diagnóstico profundo del resultado del análisis de la información recolectad. El estudio concluye con la elaboración de una propuesta factible que permita optimizar la productividad en el desarrollo de software, aplicando las tendencias tecnológicas y buenas prácticas para gestión ágil de proyectos e integración continua del proceso productivo acompañado de la cultura de DevOps.
Palabras clave: desarrollo de software; metodología ágil; integración continua; Devops.

Abstract

Currently, companies dedicated to software development have the need to grow rapidly due to the high demands of customers, high competition in the market and the permanent evolution of the software industry, providing new methodologies and new software development tools. However, these development companies do not prioritize internal aspects that affect productivity in software development, such as how to improve project management and optimization of the production process by applying technological tools. The research raises a proposal to improve or optimize the productive process of software development considering the aspects of project management and the software production process in a software development company. The research was developed through a mixed approach, under the holistic phrase, considering the projective type, considering a comprehensive level, using the inductive and deductive method. The population was 50 people, a sample of 30 people; likewise, the informant units for the 3 interviews carried out with specialists who participate in the software development process. To collect the information, survey and interview techniques were used, with the questionnaire instrument consisting of 3 categories and 20 questions, then the Pareto diagram and the software were used to process the quantitative data. For the interviews, an interview guide was used and the qualitative data were processed in the Atrás.ti software. Once the information has been collected, triangulation has been used for a deep diagnosis of the result of the analysis of the information collected. The study concludes with the development of a feasible proposal that allows optimizing productivity in software development, applying technological trends and good practices for agile project management and continuous integration of the production process accompanied by the DevOps culture.
Keywords: Software development; agile methodology; continuous integration; Devops.

Metodología

Método de investigación

Se aplicó el método Inductivo-deductivo. La inducción es un método de razonamiento que va desde el entendimiento de casos específicos hasta una comprensión más general. Por medio del razonamiento se traslada un entendimiento más universal a afirmaciones particulares aplicando las diferentes reglas de la lógica. Por consiguiente, tanto la inducción y el razonamiento se perfeccionan al complementarse recíprocamente. La inducción establece universalizaciones que parten del más común que a partir de estas se derivan resultados lógicos, que por intermedio de la inducción se ven transformadas en universalizaciones beneficiosas formando una unidad dialéctica (Rodríguez y Pérez, 2017).

Enfoque

La investigación holística o enfoque mixto, es la aplicación de los métodos cuantitativos y cualitativos permitiendo una comprensión amplia del estudio. Por lo tanto, se ha de aplicar el método cuantitativo que es exacto y cualitativo que determina la profundidad del objeto de estudio, lo cual nos faculta la obtención de información mucho más consistente.

Entender el propósito, alcance y la forma de desarrollar una investigación nos permite hacer un estudio previo con mayor precisión, combinando las técnicas de los dos enfoques de investigación, minimizando las debilidades que por su parte cada enfoque trae consigo. Dentro de esta investigación el sintagma holístico nos facultará la aplicación de herramientas cuantitativas y cualitativas con lo cual poder diagnosticar la situación con mayor precisión, consistencia y granularidad. Asimismo, podremos elaborar una propuesta única y acorde al problema del contexto en estudio (Hurtado, 2000).

Tipo de investigación

La investigación proyectiva está basada en la articulación de una propuesta en la que se especifica una solución acorde a un problema diagnosticado en un contexto de estudio. Dicho de otra manera, esta investigación da como resultado un plan el cual detalla una solución factible, asequible y real el cual puede contener diversos componentes como el plan de acción, indicadores, presupuesto y cronogramas (Carhuancho, Nolazco, Sicheri y Casana, 2019).

El presente trabajo de investigación es de tipo proyectiva debido a que a raíz de un diagnostico

agudo y profundo se elaborará una propuesta idónea que pueda ser implementada en el contexto de estudio para dar solución a los puntos de dolor que acontece. Asimismo, la propuesta a elaborar podrá también abarcar otros casos de estudios similares pudiendo tomarse como guía o como proyecto de implementación.

Diseño de la investigación

El diseño de investigación de tipo explicativo secuencial nos permitirá utilizar datos ya recolectados, para poder llegar a un nivel de profundidad con respecto al objeto de estudio a través del diseño de instrumentos utilizando los datos ya recolectados en una aproximación previa (Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia, 2013).

Por lo tanto, conocer este diseño de investigación nos permitirá aprovechar la información recolectada en una primera aproximación, para obtener información más detallada a través del diseño de instrumentos basado en la información recolectada que nos permitan medir el problema minuciosamente.

Resultados y Discusión

De la Tabla N° 1 y Figura N° 1 se desprende que el proceso actual de desarrollo de software en la empresa consultora especialista en desarrollo de software, da como resultado que existe la carencia de un esquema de trabajo definido para la gestión de proyectos. De manera que, estas actividades de gestión deben ser llevadas con una metodología adecuada que permita gestionar el inicio y la evolución de los proyectos. Asimismo, al ser controladas se podrá dar respuesta a distintos factores que emergen durante el desarrollo de un proyecto, permitiendo actuar de manera anticipada y con el menor impacto del que se podría esperar en la mayoría de los casos. Actualmente, los resultados muestran que no hay una manera adecuada de gestionar los proyectos de desarrollo de software por lo cual es imprescindible contar con una metodología adecuada y acorde a las políticas de la empresa para lograr la integración de los colaboradores y los líderes de proyectos.

En relación a la Tabla N° 2 y Figura N° 2, se identificó la ausencia de la colaboración del trabajo de las distintas fases del desarrollo, lo cual desencadena un incremento de tiempo innecesario que podría ser aprovechado en otras actividades. Cabe recalcar que la empresa no cuenta con un esquema de integración continua lo cual es contrastado por los resultados obtenidos con altos tiempos de despliegue para las pruebas de los entregables.

Asimismo, realizar el seguimiento al estado de los entregables es una labor complicada debido a que los proyectos son de gran magnitud y no hay una plataforma que brinde un estado visual a nivel gráfico sobre esas actividades. La empresa al estar conformada por tribus se considera de vital importancia aplicar un esquema de integración continua el cual permita la detección ágil de errores en el código, funcionamientos anómalos, vulnerabilidades, mejorar la calidad de los entregables desarrollados y el despliegue automatizado de los proyectos de manera certera. Es decir, se busca la madurez del proceso de desarrollo aplicando una metodología integración entre las distintas áreas del proceso de desarrollo y una herramienta tecnológica que este alineado con la optimización del proceso junto a las políticas de la organización

Como resultado del análisis de la información obtenida, a través de Cuadro N° 1 se canalizo una propuesta orientada al uso del enfoque ágil soportado por un software ágil a la gestión de proyectos que permita aplicar lineamientos, seguimiento, estimaciones y mostrar transparentemente el desenvolvimiento de las actividades de los equipos de trabajo en el contexto de estudio. No obstante, es imperativo acompañar el uso de esta herramienta con la concientización del marco de trabajo Scrum con el objeto de explotar al máximo la funcionalidad del software ágil.

De la misma forma, se propone un esquema de colaboración entre los distintos roles que están sujetos al proceso de desarrollo de software a través de la herramienta Jenkins. Por lo cual se pretende esquematizar la colaboración de los despliegues de entregables a través de Jenkins enfocado al lenguaje estándar definido por la organización, tipos de pruebas aplicadas, contenerización de entregables y el despliegue final en el nodo correspondiente.

Conclusiones

Se logró realizar una propuesta basada en el uso de una metodología de gestión ágil y la cultura DevOps. Todo derivado del diagnóstico de las principales causas que causan que el proceso de desarrollo sea afectado en términos de rendimiento y eficacia. Del diagnóstico realizado se priorizaron los problemas principales agrupándolos en tres grandes problemas consolidados los cuales son: (a) la falta de herramientas para el proceso de desarrollo de software; (b) la falta definición los procedimientos de la metodología ágil del desarrollo de software; y (c) los problemas con

los despliegues y la documentación. Dentro de los cuales se realizó la construcción de una propuesta adecuada, factible y alineada a los estándares de la organización. Como respuesta a estos tres grandes problemas se elaboró una propuesta evidenciada con un project definition con los lineamientos generales que implica la ejecución del proyecto. La propuesta nace de la carencia de un marco en el ámbito de gestión que brinde resultados palpables de manera que el usuario final pueda resolver si se ajusta a lo requerimientos establecidos inicialmente. De la misma forma, en el ámbito técnico debido a la complejidad de los componentes desarrollados, resulta complejo realizar las pruebas, preparar el entregable y el despliegue de manera independiente sin un flujo que integre estas prácticas. Por lo cual, se propone implementar un marco integrado de trabajo basado en la cultura DevOps que permita conseguir un mayor valor y resultados hacia los clientes.

Se logró identificar los factores que indicen en la gestión del desarrollo de software, que la metodología de gestión de proyectos que aplican en la empresa no es la adecuada, lo cual afecta al seguimiento oportuno de las actividades que llevan los líderes de proyecto. Además, afecta con la tardía identificación de los eventos negativos en la gestión del proyecto, no permite preparar medidas correctivas y coordinaciones con los interesados a fin de proponer una solución factible. Por otra parte, la falta de capacitación respecto a las nuevas tendencias de gestión es un punto de vital importancia para la adopción de una metodología debido a que esta se basa en la priorización del valor para el cliente y la colaboración del equipo a todo nivel. Finalmente es importante reflejar la transparencia de actividades para abordar e identificar cualquier tipo de obstáculos que se pueda enfrentar el equipo de desarrollo a través de una metodología como Scrum la cual trae beneficios por su enfoque al cliente, la colaboración de equipo y la transparencia de proyecto a todo nivel.

En relación al análisis sobre los estándares de desarrollo de software en el contexto de estudio se determinó la ausencia de la integración y colaboración de los distintos roles implicados en el proceso de desarrollo. Dentro de este proceso existen las fases de control y calidad de los entregables las cuales actualmente se manejan de manera manual. Esto amplia en gran medida el tiempo que se invierte durante todo el flujo de desarrollo de los entregables solicitados por los clientes. Por otro parte, se evidenció la falta de conocimientos y prácticas asociadas a la integración continua, lo cual origina un desfase en los tiempos

de entrega inicialmente estimados durante el proceso de desarrollo de software. Aplicar las prácticas de integración continua y acompañado de la cultura de DevOps permitirá que los roles que trabajan aislados (desarrollo, calidad, certificación, producción) se coordinen, colaboren, optimicen tiempo para producir entregables robustos.

Referencias Bibliográficas

Alanoca P. (2017). Evaluación del proceso de adquisición de software basado en CMMI-ACQ v 1.3 en la empresa Electrosur s.a. 2016 (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú.

A. Mishra y Z. Otaiwi (2020). DevOps and software quality: A systematic mapping. Department of Software Engineering, Atilim University, Ankara, Turkey. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1574013720304081

C. Amorim, M. Mira da Silva, R. Pereira y M. Goncalves (2021). TUsing agile methodologies for adopting COBIT. Instituto Superior Técnico, Portugal. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0306437920300077

Carhuancho I., Nolazco F., Sicheri L., Guerrero M. y Casana K. (2019). Metodología para la investigación holística. Universidad Internacional del Ecuador. Guayaquil.

Carranza L., Rodríguez S. y Valverde E. (2018). Propuesta de implantación de CMMI-DEV 1.3 nivel de madurez 2 en una empresa consultora de software en el Perú (Tesis de Postgrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.

Chacón A., Rodas J. y Vinueza M. (2015). Estándares que contribuyen al desarrollo y entrega de productos de Software de Calidad. Revista ciencia UNEMI.

Estela M. (2020). Concepto de gestión de proyectos. Argentina. Extraído de: https://concepto.de/gestion-de-proyectos/ el 06 de septiembre de 2020.

G. Islam (2020). A case study of agile software development for safety-Critical systems projects. University of Glasgow 18 Lilybank Gardens Glasgow, Lanarkshire G12 8QQ United Kingdom. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0951832018308597

G. Ellis (2015). Chapter 8 - Agile Project Management: Scrum, eXtreme Programming, and Scrumban. VP Engineering and

Chief Engineer, Kollmorgen IA-EU, Radford, VA, USA. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128023228000085

Galindo J. (2018). Implementación de una metodología de buenas prácticas para el proceso de requerimientos en proyectos de desarrollo de software. (Tesis de Postgrado). Universidad Federico Villareal, Perú.

H. Alahyari, R. Berntsson y T. Gorschek (2016). A study of value in agile software development organizations. Department of Software Engineering, Blekinge Institute of Technology, Karlskrona, Sweden. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0164121216302539

Hurtado J. (2000). Metodología de la investigación holística (Tercera ed.). Caracas: Fundación Sypal.

Jiang Z.g, Naudé, P. and Comstock C. (2007). An Investigation on the Variation of Software Development Productivity. World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Computer and Information Engineering. Extraído de: https://publications.waset.org/12425/an-investigation-on-the-variation-of-software-development-productivity el 20 de agosto de 2020.

L.Cano, M. García, J. Garzás, M. Moguerzaa y N. Sáncheza (2021). A Scrum-based framework for new product development in the non-software industry. Rey Juan Carlos University, Móstoles (Madrid). https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0923474821000230

L. Lawakatare, T. Kilamo, T. Karvonen, T. Sauvola, V. Heikkila, J. Ltkonen, P. Kuvaja, T. Mikkonen, M. Olivo y C. Lassenius (2019). DevOps in practice: A multiple case study of five companies. Department of Computer Science, University of Helsinki, Helsinki, Finland. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0950584917302793

M. Lewerentz, T. Bluhm, R. Daher, S. Dumke, M. Grahl, M. Grun, A. Holtz, J. Krom, G. Kuhner, H. Laqua, H. Riemann, A. Spring, A. Werner (2018). Implementing DevOps practices at the control and data acquisition system of an experimental fusion device. Max□Planck□Institut für Plasmaphysik, Teilinstitut Greifswald, Wendelsteinstraße 1, 17491, Greifswald, Germany. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0920379618307282

M. Morandini, A. Coleti, E. Oliveira y L. Pizzigatti (2021). Considerations about the efficiency and sufficiency of the utilization of the Scrum methodology: A survey for analyzing results for development teams. School of Arts, Science and Humanities of University of Sao Paulo. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1574013720304147

P. Nidagundi y L. Novickis (2017). Introducing Lean Canvas Model Adaptation in the Scrum Software Testing. Division of Software Engineering, Riga Technical University, Riga, Latvia. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050917300790

P. Patanakul y R. Rufo (2018). Transitioning to agile software development: Lessons learned from a government-contracted program. The Pennsylvania State University, The Behrend College, Sam and Irene Black School of Business, USA. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1047831018300294

Pellerina R., Perriera N., Guillota X. and Léger P. (2013). Project management software utilization and project performance. École Polytechnique de Montréal, C.P. 6079, Succ. Centre-ville, Montreal, H3C 3A7, Canada. Extraído de: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017313002491 el 20 de agosto de 2020.

Perttu P. (2017). Tailored Project Management Framework from SCRUM and Lean Practices: Case Study of Two Colombian Companies.

Ríos A. (2015). Gestión documental, archivos gubernamentales y transparencia en México. Centro de Investigación y Docencia Económicas, CIDE México.

Rodríguez Y., Castellanos A. y Ramírez Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud 2016; Extraído de: https://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf el 06 de septiembre de 2020.

Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento. EAN, (82), 170-200. http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf

S. Chaouch, A. Mejri y S. Ayachi (2019). A framework for risk management in Scrum development process. High Institute on Management of Sousse, University of

Sousse, Tunisia. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050919322100

S. Campanelli, R. Darwich, F. Silva (2017). The impact of tailoring criteria on agile practices adoption: A survey with novice agile practitioners in Brazil. LAIS Laboratory for Advanced Information Systems, FUMEC University, Av. Afonso Pena 3880, Belo Horizonte 30130-009, MG, Brazil. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0164121217303059

ScrumStudy. (2017). A Guide to the Scrum Body Of Knowledge (SBOK™Guide) – 3rd Edition.

Sanjeev S. y Bernie C. (2015). DevOps para Dummies®, 2º Edición Limitada IBM.

T. Dingoyr y C. Lassenius (2016). Emerging themes in agile software development: Introduction to the special section on continuous value delivery. Department of Computer and Information Science, Norwegian University of Science and Technology, Trondheim, Norway. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0164121216302539

Anexos

Tabla 1

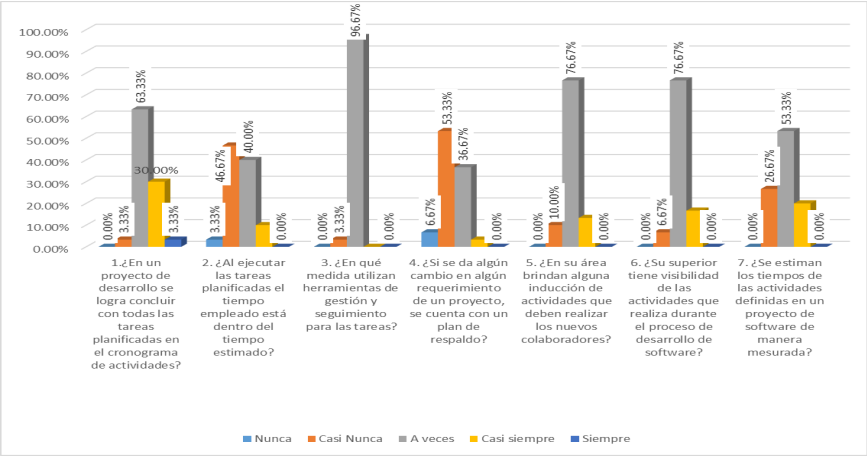
Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de proyectos de software

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1¿En un proyecto de desarrollo se logra concluir con todas las tareas planificadas en el cronograma de actividades?	0	0.00%	1	3.33%	19	63.33%	9	30.00%	1	3.33%
2. ¿Al ejecutar las tareas planificadas el tiempo empleado está dentro del tiempo estimado?	1	3.33%	14	46.67%	12	40.00%	3	10.00%	0	0.00%
3. ¿En qué medida utilizan herramientas de gestión y seguimiento para las tareas?	0	0.00%	1	3.33%	29	96.67%	0	0.00%	0	0.00%
4. ¿Si se da algún cambio en algún requerimiento de un proyecto, se cuenta con un plan de respaldo?	2	6.67%	16	53.33%	11	36.67%	1	3.33%	0	0.00%
5. ¿En su área brindan alguna inducción de actividades que deben realizar los nuevos colaboradores?	0	0.00%	3	10.00%	23	76.67%	4	13.33%	0	0.00%
6. ¿Su superior tiene visibilidad de las actividades que realiza durante el proceso de desarrollo de software?	0	0.00%	2	6.67%	23	76.67%	5	16.67%	0	0.00%
7. ¿Se estiman los tiempos de las actividades definidas en un proyecto de software de manera mesurada?	0	0.00%	8	26.67%	16	53.33%	6	20.00%	0	0.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de proyectos de software



Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

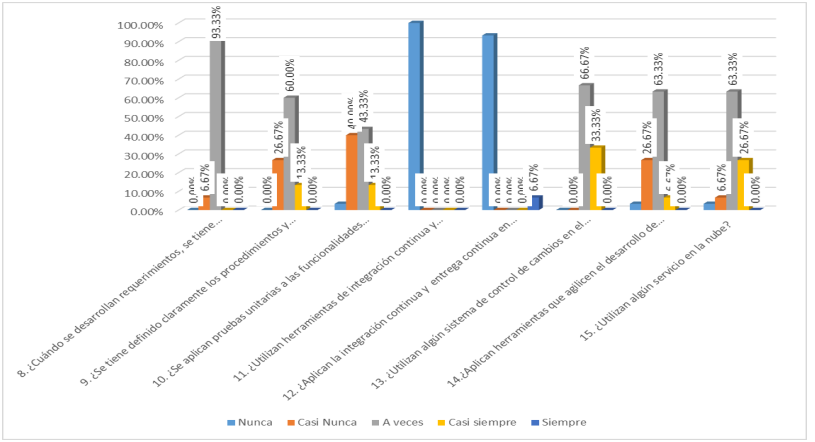
Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de proyectos de software

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. ¿Cuándo se desarrollan requerimientos, se tiene definido patrones de desarrollo, formas de declarar variables, formas óptimas de escribir código?	0	0.00%	2	6.67%	28	93.33%	0	0.00%	0	0.00%
9. ¿Se tiene definido claramente los procedimientos y lineamientos para evaluar la calidad de los requerimientos desarrollados?	0	0.00%	8	26.67%	18	60.00%	4	13.33%	0	0.00%
10. ¿Se aplican pruebas unitarias a las funcionalidades desarrolladas?	1	3.33%	12	40.00%	13	43.33%	4	13.33%	0	0.00%
11. ¿Utilizan herramientas de integración continua y entrega continua?	30	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
12. ¿Aplican la integración continua y entrega continua en las fases de desarrollo, pruebas y despliegue de software?	28	93.33%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	6.67%
13. ¿Utilizan algún sistema de control de cambios en el desarrollo de software?	0	0.00%	0	0.00%	20	66.67%	10	33.33%	0	0.00%
14. ¿Aplican herramientas que agilicen el desarrollo de software?	1	3.33%	8	26.67%	19	63.33%	2	6.67%	0	0.00%
15. ¿Utilizan algún servicio en la nube?	1	3.33%	2	6.67%	19	63.33%	8	26.67%	0	0.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Estándares de desarrollo de software



Fuente: Elaboración propia

Cuadro 1

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1: Implementación de JIRA en un servidor AWS EC2 para el proceso de desarrollo de software.	Estrategia 1: Configuración de un servidor AWS EC2 y activación de JIRA para el proceso de desarrollo de software.	Táctica 1: Documentar la configuración de un servidor AWS (Amazon Web Service) EC2 para el proceso de desarrollo de software	KPI 1. % Nivel de cumplimiento instalación del servidor EC2= (**Tiempo empleado de la actividad en horas** / **Tiempo proyectado de la actividad en horas**) x **100**
		Táctica 2: Documentar la activación de JIRA para el proceso de desarrollo de software.	KPI 2. % Porcentaje de actividades de activación de JIRA= (**Tiempo empleado de la actividad en horas** / **Tiempo proyectado de la actividad en horas**) x **100**
Objetivo 2: Diseñar los Sprint y Confluence de los proyectos para el proceso de desarrollo de software mediante JIRA.	Estrategia 2: Elaborar el diseño de los Sprint y Confluence para los proyectos de desarrollo de software.	Táctica 3: Documentar la configuración de los Sprint para los proyectos de desarrollo de software.	KPI 3. % Nivel de cumplimiento de la instalación de JIRA en horas = (**Tiempo empleado de la actividad en horas** / **Tiempo proyectado de la actividad en horas**) x **100**
		Táctica 4: Documentar La configuración de Confluence para los proyectos de desarrollo de software	KPI 4. % Nivel de cumplimiento de la integración de Confluence en horas = (**Tiempo empleado de la actividad en horas** / **Tiempo proyectado de la actividad en horas**) x **100**
Objetivo 3: Esquematizar la colaboración de los despliegues de entregables mediante Jenkins alineado a Jira.	Estrategia 3: Prototipo del esquema de colaboración del despliegue de entregables mediante Jenkins.	Táctica 5: Documentar la instalación de Jenkins	KPI 5. % Nivel de cumplimiento de la instalación de Jenkins = (**Tiempo empleado de la actividad en horas** / **Tiempo proyectado de la actividad en horas**) x **100**
		Táctica 6: Prototipo del esquema de colaboración mediante Jenkins	KPI 6. % Porcentaje de despliegues exitosos = (**N° Total de despliegues exitosos** / **N° Total de despliegues**) x **100**

Fuente: Elaboración propia

6. Mejoramiento del servicio de atención al cliente aplicando herramientas de inteligencia de negocios

Improving customer service through the application of business intelligence tools

José César Espinoza Cepeda
Universidad Ecotec, Guayaquil, Ecuador
josespinoza@mgs.ecotec.edu.ec

Alejandra Mercedes Colina Vargas
Universidad Ecotec, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-1514-8852
acolina@ecotec.edu.ec

Marcos Antonio Espinoza Mina
Universidad Ecotec, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-1530-7243
mespinoza@ecotec.edu.ec

Resumen
En el Ecuador el sector eléctrico es considerado como estratégico, debido a la influencia directa que tiene con el desarrollo productivo del país. La distribución y comercialización de la energía eléctrica se encuentra regida por la Corporación Nacional de Electricidad, Empresa Pública (CNEL EP); constituida por doce Unidades de Negocio. En la presente investigación se tomó como referente a la Unidad de Negocio Guayaquil (UNG), debido a que en mayo de 2019 su Dirección Comercial, recibió aproximadamente 11.000 reclamos comerciales; cifra cuatro veces superior al promedio mensual. El presente trabajo tuvo el objetivo de desarrollar un tablero de control, basado en herramientas de inteligencia de negocios (BI) que permita apoyar la toma de decisiones orientadas a la mejora del servicio de atención al cliente. Se fusionaron como una sola metodología de este trabajo, la de CRISP DM como metodología de desarrollo para herramientas de BI, y la tradicional de prototipo. Como herramientas tecnológicas se usaron Docker, Dremio y Power BI. Con el diseño y la construc-

ción del prototipo, se implementó, la visualización de varios indicadores, como el de atención de servicios comerciales, el de tiempo de espera en sala, y el de volumen de atención por agencia. Gracias a la velocidad de respuesta de las herramientas implementadas para el procesamiento de datos, se puede mostrar, casi en tiempo real, estos indicadores que servirían, para la toma de decisiones, basados en la información que registra la plataforma de atención al cliente desde las distintas agencias de la CNEL EP UNG.
Palabras claves: Tecnologías de la información; base de datos; toma de decisiones; análisis de datos.

Abstract

In Ecuador, the electricity sector is considered strategic, due to the direct influence it has on the country's productive development. The distribution and commercialization of electrical energy is governed by the National Electricity Corporation, Public Company (CNEL EP); made up of twelve Business Units. In this research, the Guayaquil Business Unit (UNG) was taken as a reference because in May 2019 its Commercial Department received approximately 11,000 commercial complaints, a figure four times higher than the monthly average. The objective of this work was to develop a control panel, based on business intelligence (BI) tools that allow supporting decision-making aimed at improving customer service. CRISP DM as a development methodology for BI tools and the traditional prototyping methodology were merged as a single methodology for this work. As technological tools, Docker, Dremio and Power BI were used. With the design and construction of the prototype, the visualization of several indicators was implemented, such as the attention of commercial services, the waiting time in the room, and the volume of attention by agency. Thanks to the speed of response of the tools implemented for data processing, it is possible to display, almost in real time, these indicators that would serve for decision-making, based on the information recorded by the customer service platform from the various agencies of CNEL EP UNG.
Keywords: Information technology; database; decision making; data analysis.

Introducción

La Agencia Internacional de la Energía, en su informe Energy Access Outlook 2020, señala que bajo el escenario de tener un control gradual del Covid-19, y que la economía vuelva a los niveles previos a la crisis sanitaria mundial, en la próxima década se requerirá a nivel global un 80% más de nuevas líneas de transporte y distribución eléctrica, que en los últimos 10 años. Es decir que, la sociedad, cada vez necesita mayor acceso a la energía eléctrica; como corolario, con este servicio se maximiza el funcionamiento social e industrial del país.

El suministro de energía eléctrica es considerado como un servicio básico y fundamental para el avance y desarrollo de la humanidad. En el Ecuador se brinda el servicio eléctrico de manera integral, ya que dentro del mismo país se realiza la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica. Este sector es considerado como estratégico, debido a la ya mencionada influencia directa con el desarrollo productivo del país.

En la ciudad de Guayaquil la distribución y comercialización de la energía eléctrica se encuentran gestionadas por la Corporación Nacional de Electricidad, Empresa Pública (CNEL EP), institución que se constituyó mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, emitido el 13 de marzo de 2013. Constituida por doce Unidades de Negocio, las cuales son: Bolívar, El Oro, Esmeraldas, Guayaquil, Guayas-Los Ríos, Los Ríos, Manabí, Milagro, Santa Elena, Santo Domingo, Sucumbíos y Eficiencia Energética.

La Unidad de Negocio Guayaquil, a través de la Dirección Comercial tiene estructurada cinco jefaturas, estas son: Servicio al Cliente, Catastro y Facturación, Cobranzas, Control de Energía y Grandes Clientes; áreas que se encargan diariamente de cumplir con las funciones y procesos comerciales.

La información de las organizaciones, se recopila en todas partes. Se requieren de aplicaciones que puedan ejecutarse en tiempo real, proporcionando un seguimiento detallado de las operaciones, que se relacionan estrechamente con el seguimiento de ventas, producción por hora, diaria a mensual, financiera y muchas otras fuentes de datos alineadas con la gestión del desempeño organizacional (Jalil et al., 2019).

En el mes de mayo de 2019 la Dirección Comercial de la Unidad de Negocio Guayaquil (UNG), en sus nueve agencias, recibió aproximadamente un total de

once mil reclamos comerciales; es importante precisar que esta cifra mostró un incremento cuatro veces superior al promedio mensual. El gran número de reclamos se debieron por inconsistencias en el proceso de facturación, toma de lecturas, la no entrega de las planillas físicas de consumo de energía eléctrica y cambios en el pliego tarifario.

Durante los períodos críticos de alta demanda del servicio de atención al cliente, como el expuesto, se generan graves problemas para la organización. Siendo la CNEL EP, una institución de servicio hacia la ciudadanía, debe darse prioridad al empleo de herramientas, que le permitan tomar las mejores decisiones, dirigidas a la distribución óptima de los recursos que emplea para brindar un mejor servicio. Para tener éxito en el logro de los objetivos de una organización se debe tener un sistema de medición integral como retroalimentación de la estrategia que impulsará el cumplimiento de las mismas (Vienni y Bachtiar, 2017). Entre las alternativas tecnológicas útiles, están el manejo de índices de desempeño, información consolidada en tableros de control, y las estrategias y arquitecturas de BI (inteligencia de negocios).

Hoy en día, existen cada vez más formas de resolver los problemas de inteligencia empresarial (Zhao, 2019). La presente investigación tiene como objetivo desarrollar un tablero de control, basado en herramientas de BI que permita apoyar la toma de decisiones estratégicas en la CNEL EP UNG. Con esto, ser fortalecería el servicio de atención al cliente en las agencias de la UNG, con perspectivas de extenderse a las otras unidades de negocios.

Marco teórico

La Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL), en su página web destaca al gobierno ecuatoriano en su gestión, por la prioridad brindada al sector eléctrico, esta agencia considera que uno de los grandes aciertos del gobierno es la propuesta del fortalecimiento de la matriz energética como eje de productividad. La propuesta está enfocada en el aprovechamiento de los recursos naturales como fuentes de generación, con miras a la expansión y crecimiento del estratégico sector (ARCONEL, 2020).

La distribuidora más grande de electricidad en Ecuador es la CNEL EP, convirtiéndose en referente del sector eléctrico, buscando satisfacer la demanda de los clientes. En el plan estratégico (2017-2021) de esta institución, se instituye como uno de los indicadores de impacto

establecidos, el del "Porcentaje de satisfacción de cliente", que permite medir la satisfacción del consumidor o cliente final con base a la percepción del servicio eléctrico recibido de la distribuidora (CNEL EP, 2017). Se trata de una muestra de la importancia que tiene hoy en día el mantener información pertinente y simplificada de forma continua, que permita elevar la calidad de la atención a los usuarios.

Las organizaciones deben hacer uso de información confiable y casi en tiempo real para prosperar en el ámbito global (Machado et al., 2019). Los administradores de los centros de atención al cliente, demandan tener información valiosa y oportuna, a través de herramientas y técnicas avanzadas de análisis de datos. Lo cual permite, que su trabajo de identificación y atención al cliente sean más eficientes (Saberi et al., 2018).

Adicionalmente, es un hecho que, las organizaciones necesitan de métricas para poder medir y presentar el éxito de sus objetivos estratégicos. Las métricas referidas son los llamados KPI, siglas que significan "indicadores claves de desempeño". Con estos indicadores, se diseñan los denominados tableros de control que facilitan, a través de los KPI, la visualización del desempeño de los procesos comerciales, de producción o financieros de una organización (Immawan et al., 2019). Es decir, a través de estos importantes indicadores, en general, se mide el rendimiento de un proceso (Djedovic et al., 2017).

Con la llegada de tecnologías relacionadas a BI, big data y machine learning, se han creado nuevas oportunidades para que las organizaciones analicen las opiniones y necesidades de sus clientes (Atul Khedkar y Shinde, 2018). BI es un concepto de gestión que trata sobre el procesamiento de datos y la extracción de información a partir de datos sin procesar. Optimiza los procesos de gestión y la toma de decisiones los cuales conducen a mejorar el rendimiento y los beneficios financieros de la organización (Sayedi et al., 2017). Una de las principales razones por las que BI está ganando tanto terreno es su capacidad para brindar información significativa sobre la actividad desarrollada (Gheorghe et al., 2017).

Un tablero de control es una herramienta de apoyo para el monitoreo y gestión de la organización, cuya utilidad básica es tener un mayor conocimiento de ella y diagnosticar alguna situación especial, a través del rastreo y evaluación periódica de un conjunto de KPI. Los tableros de control son herramientas proactivas

de seguimiento y gestión. Además, un tablero de control puede convertirse en un poderoso instrumento, que las partes interesadas utilizan para evaluar el desempeño de las organizaciones y, en última instancia, la capacidad de los ejecutivos para hacer frente a los desafíos clave del mercado y la gestión (Ferretti et al., 2017). Siendo este, el instrumento de evolución estratégica y de desempeño organizacional, tiene un alto potencial para medir y administrar datos tangibles y precisos mediante la aplicación de varios métodos (Okfalisa et al., 2018).

Tomar una decisión significa establecer un curso de acción a corto, mediano o largo plazo. Este proceso ocurre en todos los niveles de una empresa, avanzando en la pirámide organizacional, desde las decisiones cotidianas que toman todos los días los colaboradores de bajo nivel, hasta decisiones ejecutivas de gran impacto. Para desarrollar un tablero de control, basado en herramientas de BI, que facilite la toma de decisiones en la CNEL EP UNG, se emplearon algunas herramientas, las más significativas fueron Docker, Dremio y Power BI.

Docker es una plataforma de creación de contenedores de código abierto, la cual puede ser usada como alternativa de virtualización ligera (Ezhilarasie et al., 2019). Permite a los desarrolladores empaquetar aplicaciones en contenedores; estos son componentes ejecutables estandarizados que combinan el código fuente de la aplicación con las bibliotecas y dependencias del sistema operativo necesarias para ejecutar ese código en cualquier entorno (IBM, 2021). Docker reproduce un entorno exacto de aplicaciones independientemente del hardware y el sistema operativo subyacentes (Hung et al., 2016).

Dremio proporciona una plataforma que permite crear conjuntos de datos virtuales a partir de múltiples fuentes y sirve como una base de datos de solo lectura, proporciona configuraciones simples para interactuar con herramientas de visualización de datos, como Tableau, Power BI, Qlik Sense entre otras (Sanghvi, 2019). Presta servicios a muchas de las empresas más grandes del mundo, incluidas aquellas que son altamente reguladas como los servicios financieros y la atención médica (Gillian, 2021).

Power BI es una solución que permite unir diferentes fuentes de datos, analizarlos y presentar un análisis de estos a través de informes y paneles. Uno de sus componentes es Power BI Desktop, la cual es una aplicación gratuita de escritorio utilizada para transformar, visualizar datos y crear informes de los mismos

(Deloitte, 2021). Sin embargo, es necesario señalar que se necesita la adquisición de licencias para poder operar en una organización (Maura-Ayquipa et al., 2018). La versión Power BI Descktop, permitió validar con el usuario su nivel de satisfacción ya que el valor real de esta aplicación proviene de su facilidad de construcción e interactividad (Becker y Gould, 2019).

Metodología

Se aplicó el método analítico, para llevar a cabo el estudio de un contexto basado en teorías y recolección de datos, que fueron revisados de forma intensiva, y así, determinar dónde radicaba el problema del objeto de estudio. Tomando en cuenta el análisis de las variables de la investigación y dando paso a la identificación del problema, coadyuvaron a que se plantee una solución y se concreten los objetivos del estudio.

Trabajando, hoy en día, en entornos tan cambiantes, las aplicaciones de software también deben serlas. El desarrollo de software basado en técnicas de prototipo sigue siendo una alternativa importante para el proceso de ingeniería de software, siendo éste catalogado como uno de los tradicionales; es de tipo evolutivo, y se ajusta a las necesidades del cliente. Las posibilidades de participar en diversas formas de generación conjunta de ideas a lo largo del tiempo dependen de las características del prototipo de software implementado (Winkler et al., 2016). Las prácticas de trabajo ágiles aseguran la centralidad de los prototipos de software, y los diálogos entre el cliente y el desarrollador deben realizarse durante reuniones semanales, para mantenerse con éxito.

Los principales méritos del modelo de prototipo, en los primeros procesos del ciclo de vida del software, en encuentran en que proporciona un sentido adecuado de las interpretaciones entre las partes interesadas y los desarrolladores del software, de la solución a implementarse. La creación de prototipos reduce riesgos y costos, y maximiza los beneficios y oportunidades en proyectos nuevos (Mohan et al., 2016).

Por otro lado, CRISP-DM es un modelo estándar abierto de proceso muy utilizado en minería de datos, comprenden las siguientes fases: Comprensión del negocio, compresión de los datos, preparación de los datos, modelado, evaluación y despliegue. Las fases del ciclo CRISP-DM son generales; siendo así, otras herramientas o modelos ya existentes pueden analizarse, para integrarse a CRISP-DM y así lograr un potencial

enriquecimiento en este importante modelo (Schafer et al., 2018).

Al proponerse crear una solución de BI con base en la información registrada en la plataforma de atención al cliente (PAC); se requería de metodologías propias de este tipo de desarrollo, es así que se fusionaron las metodologías CRISP-DM y el tradicional modelo de prototipos, planificándose las siguientes fases:

- Comprensión del negocio.
- Comprensión de los datos.
- Preparación de los datos.
- Diseño rápido y construcción del prototipo.
- Evaluación del prototipo.
- Refinamiento del prototipo y producto de ingeniería.

Resultados y Discusión

Comprensión del negocio

En el manual de Políticas Comerciales de la CNEL EP, se señala en su primer numeral, que es una obligación de esta institución, el suministrar el servicio de energía eléctrica y brindar la atención al consumidor con calidad, cordialidad y oportunidad de conformidad con la normativa vigente (CNEL EP, 2018).

En la presente investigación se tomó como referente la UNG, institución que tiene la mayor demanda en la distribución y comercialización de energía eléctrica del país brindando servicio a 710.000 abonados activos, los cuales consumen el 35% de la energía generada. Esta unidad de negocio cuenta con nueve agencias ubicadas estratégicamente en la ciudad de Guayaquil con una afluencia diaria de más de tres mil (3.000) usuarios, quienes realizan solicitudes de reclamos o peticiones de servicio.

En la CNEL EP, Servicio al Cliente es una sección del área de Clientes Masivos. Se atiende de forma presencial, a través de las nueve agencias distribuidas en zonas estratégicas, a los clientes y usuarios dentro del área de concesión, cuyo objetivo fundamental es conseguir la satisfacción total del cliente (ver tabla 1).

Tabla 1

Agencias de la CNEL EP UNG

Agencia	Dirección
La Garzota	Cdla. Garzota Guillermo Pareja Rolando y Dr. Luis Augusto Mendoza Moreira Mz 47 Sector #3
Planta Norte	Diagonal a City Mall Av. Dr. Emilio Romero Menéndez y la primera Lotización Satirión
Malecón	Malecón 202 y Junín (Edificio Vista del Rio)
Centenario	El Oro y Eloy Alfaro
Parque Comercial California	Km 12 Vía Daule Parque California II Bloque L. local N° 13
El Guasmo	Guasmo Norte Mz 78. AV. Roberto Serrano Callejón 51 y Ave. Adolfo H Simmonds
25 de Julio	Cdla. Pradera I, bloque C3 y Av. 25 de julio
C.C. San Eduardo	CC San Eduardo Av. Rodrigo Bonin y prolongación de la Portete
Mall El Fortín	Km. 25 Av. Perimetral. C.C. Mall El Fortin

En la figura 1 se muestran los totales mensuales de los registros del año 2019, en el cual existió un incremento en la presencia de usuarios en las salas de atención, replicándose en la cantidad de reclamos comerciales ingresados. Esto impidió la atención oportuna de los reclamos conforme a los tiempos establecidos, problema que origina la necesidad de contar con herramientas de BI que permitan ayudar en el monitoreo del comportamiento de los servicios comerciales que se brinda en la CNEL EP UNG.

Figura 1

Turnos 2019 según la PAC

TOTAL DE CLIENTES ATENDIDOS EN SALAS DE SSCC AÑO 2019													
Agencias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
GARZOTA	16.474	16.637	18.509	20.148	23.119	20.993	20.027	17.136	16.071	13.453	11.894	9.816	204.277
MALECON	7.917	9.680	10.571	12.274	12.805	12.048	11.781	9.752	8.484	7.889	6.348	5.286	114.835
FORTIN	13.853	11.325	13.324	14.855	8.745	10.502	10.030	8.780	6.784	4.704	5.438	5.068	113.408
SAN-EDUARDO	10.097	7.920	7.410	6.972	7.432	8.327	11.816	6.228	9.848	7.494	6.426	5.069	95.039
25 DE JULIO	4.177	5.058	7.150	5.645	4.349	7.314	10.615	10.580	7.628	4.442	3.434	4.023	74.415
CENTENARIO	4.986	4.985	6.796	8.828	7.563	6.398	6.089	4.984	6.414	6.366	3.937	2.667	70.013
CALIFORNIA	4.202	4.111	4.288	8.093	4.924	5.285	5.781	4.385	4.517	3.700	3.060	2.567	54.913
GUASMO	3.949	4.120	4.352	4.608	5.676	5.330	5.571	4.517	4.460	4.115	3.374	2.396	52.468
PLANTANORTE	3.872	3.587	3.429	3.997	3.866	3.639	3.934	3.725	2.866	2.411	2.177	1.752	39.255
Total	**69.527**	**67.423**	**75.829**	**85.420**	**78.479**	**79.836**	**85.644**	**70.087**	**67.072**	**54.574**	**46.088**	**38.644**	**818.623**

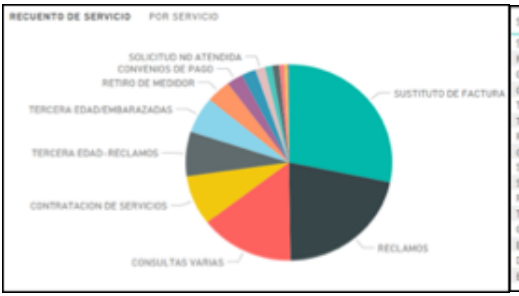
Las plataformas de servicio al cliente, en las empresas de energía eléctrica juegan un papel insustituible, porque son un puente que conecta los servicios de energía eléctrica con la ciudadanía (Xia, 2019). Para la atención y gestión de reclamos, solicitudes y consultas, el área de Servicio al Cliente de CNEL EP UNG utiliza (1) el sistema comercial SAP, (2) los sistemas comerciales legados sistema comercial Quito (SIEEQ), (3) de Guayaquil, y (4) la PAC.

Basado en resúmenes de datos proporcionados por la CNEL EP UNG, en el año 2019 los servicios comerciales de sustituto de factura, reclamos y consultas varias, representaron el 64.56% del total tickets generados en la PAC, como se muestra en la figura 2.

Para el mismo período referido, en la figura 3, se muestra el volumen de tickets atendidos por las agencias; la agencia Garzota representa el mayor porcentaje con el 22.39% en la atención de servicios comerciales.

Figura 2

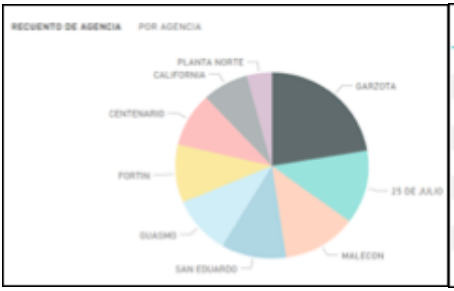
Situación de servicios comerciales



SERVICIO	Recuento de SERVICIO
SUSTITUTO DE FACTURA	7635
RECLAMOS	5803
CONSULTAS VARIAS	4000
CONTRATACION DE SERVICIOS	2209
TERCERA EDAD-RECLAMOS	1980
TERCERA EDAD/EMBARAZADAS	1615
RETIRO DE MEDIDOR	1045
CONVENIOS DE PAGO	689
SOLICITUD DE INSPECCIÓN	610
SOLICITUD NO ATENDIDA	415
RECONEXION	310
TERCERA EDAD CONTRATOS	287
CESIÓN DE MEDIDOR	234
EMERGENCIA	111
DEVOLUCIÓN DE DEPOSITO	55
BALCÓN DE SERVICIOS	4

Figura 3

Atención de agencias

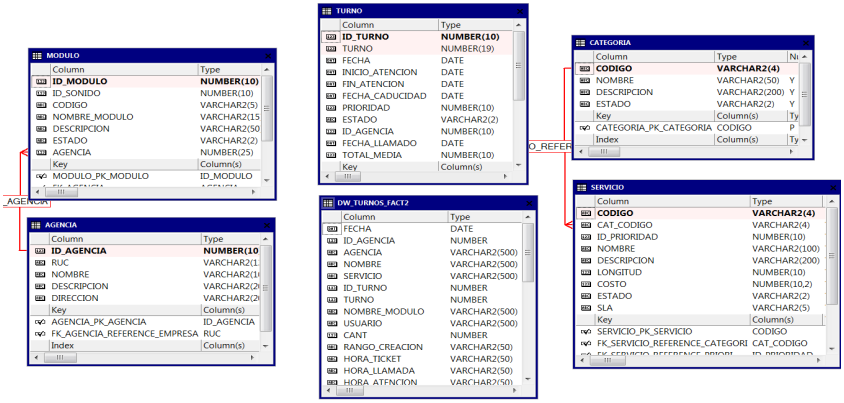


AGENCIA	Recuento de AGENCIA
GARZOTA	6047
25 DE JULIO	3453
MALECON	3366
SAN EDUARDO	2945
GUASMO	2724
FORTIN	2713
CENTENARIO	2537
CALIFORNIA	2089
PLANTA NORTE	1136

La PAC está implementada en la infraestructura tecnológica que dispone la CNEL EP UNG, permite la administración de los turnos, la cual esta soportada por una aplicación web desarrollada en Java Server Pages (JSP) y un servidor de base de datos Oracle versión 11g, instalados en el Centro de Cómputo de la Agencia Garzota. Todos los datos transaccionales de las agencias relacionadas a turnos se almacenan en la base de datos centralizada. En el esquema de base de datos de turnos están almacenados más de 3’800.000 registros, desde el sistema el cual entro a producción el 2 de octubre del 2013. En la figura 4 se muestra el modelo de base de datos relacional de Oracle.

Figura 4

Modelo relacional en Oracle



En la tabla dw_turnos_fact2, de la base de datos de Oracle, todos los días se insertan a las 23H00, mediante un procedimiento almacenado, los registros de la PAC almacenados en la tabla transaccional de turnos. Esta tabla contiene todos los datos ingresados desde el inicio de operación del sistema.

En la etapa de exploración, es necesario reconocer la estructura general implementadas para los datos y la información que contiene. Siendo así, se tomaron los valores registrados en la PAC del año 2020, para realizar las verificaciones necesarias que permitieron determinar valores fuera de rango, la consistencia de los valores y distribución de los valores nulos. Todos estos elementos podrían constituirse en ruido para el proceso de preparación, de no ser depurados.

Las referidas verificaciones involucraron la aplicación de análisis descriptivos que revelaron propiedades de los datos y su consistencia. En la figura 5 se muestra lo realizado con la herramienta R Studio, detectando algunos datos con valores sujetos al posterior proceso de limpieza.

Como un ejemplo de lo explorado y los ajustes que se requirieron ejecutar, se presenta la figura 6, en la que se analizó el tiempo de espera, teniendo valores hasta de 297.36

minutos. Cifra muy superior al tiempo normal de espera, el cual registra un valor promedio de 12.00 minutos.

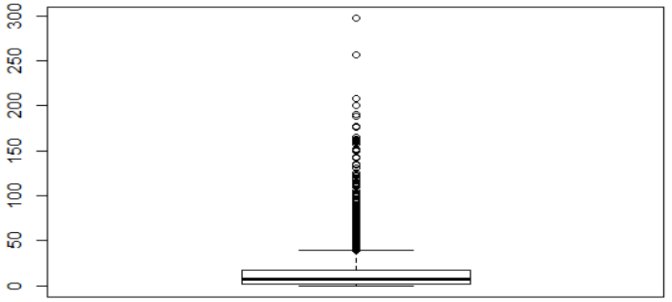
Figura 5

Análisis R Studio datos 2020 de la PAC

```
> summary(dw_turnos_fact2)
     ...1          FECHA                        ID_AGENCIA       AGENCIA            NOMBRE           SERVICIO           ID_TURNO           TURNO
 Min.   :    1   Min.   :2020-01-02 00:00:00   Min.   :  1.00   Length:28169       Length:28169       Length:28169       Min.   :4115061   Min.   : -3.00
 1st Qu.: 7043   1st Qu.:2020-01-06 00:00:00   1st Qu.: 23.00   Class :character   Class :character   Class :character   1st Qu.:4122054   1st Qu.:  9.00
 Median :14085   Median :2020-01-09 00:00:00   Median : 63.00   Mode  :character   Mode  :character   Mode  :character   Median :4129024   Median : 25.00
 Mean   :14085   Mean   :2020-01-08 14:47:32   Mean   : 49.03                                                             Mean   :4129019   Mean   : 40.42
 3rd Qu.:21127   3rd Qu.:2020-01-13 00:00:00   3rd Qu.: 66.00                                                             3rd Qu.:4135991   3rd Qu.: 59.00
 Max.   :28169   Max.   :2020-01-15 00:00:00   Max.   :106.00                                                             Max.   :4142957   Max.   :313.00
 NOMBRE_MODULO        USUARIO                CANT   RANGO_CREACION     HORA_TICKET        HORA_LLAMADA       HORA_ATENCION      HORA_FIN_ATENCION  TIEMPO_ESPERA_SEG
 Length:28169       Length:28169       Min.   :1   Length:28169       Length:28169       Length:28169       Length:28169       Length:28169       Min.   :    0.0
 Class :character   Class :character   1st Qu.:1   Class :character   Class :character   Class :character   Class :character   Class :character   1st Qu.:  119.0
 Mode  :character   Mode  :character   Median :1   Mode  :character   Mode  :character   Mode  :character   Mode  :character   Mode  :character   Median :  423.0
                                       Mean   :1                                                                                                Mean   :  720.3
                                       3rd Qu.:1                                                                                                3rd Qu.: 1018.0
                                       Max.   :1                                                                                                Max.   :17842.0
 TIEMPO_ESPERA_MIN TIEMPO_ESPERA      RANGO_ATENCION     TIEMPO_ATENCION_SEG TIEMPO_ATENCION_MIN TIEMPO_ATENCION    TIEMPO_PERM_SEG TIEMPO_PERM_MIN
 Min.   :  0.000   Length:28169       Length:28169       Min.   :    0.0     Min.   :  0.000     Length:28169       Min.   :    0   Min.   :  0.000
 1st Qu.:  1.983   Class :character   Class :character   1st Qu.:   62.0     1st Qu.:  1.033     Class :character   1st Qu.:  407   1st Qu.:  6.783
 Median :  7.050   Mode  :character   Mode  :character   Median :  227.0     Median :  3.783     Mode  :character   Median :  845   Median : 14.083
 Mean   : 12.006                                         Mean   :  366.6     Mean   :  6.111                        Mean   : 1087   Mean   : 18.112
 3rd Qu.: 16.967                                         3rd Qu.:  535.0     3rd Qu.:  8.917                        3rd Qu.: 1501   3rd Qu.: 25.017
 Max.   :297.367                                         Max.   :22139.0     Max.   :368.983                        Max.   :22333   Max.   :372.217
 TIEMPO_PERMANENCIA    ESTADO            REASIGNADO
 Length:28169       Length:28169       Min.   :0.0000
 Class :character   Class :character   1st Qu.:0.0000
 Mode  :character   Mode  :character   Median :0.0000
                                       Mean   :0.0295
                                       3rd Qu.:0.0000
                                       Max.   :8.0000
>
```

Figura 6

Presentación de función boxplot(dw_turnos_fact2$TIEMPO_ESPERA_MIN)



Preparación de los datos

Un proceso de extracción, transformación y carga (ETL) de datos con calidad, robustez, de buen rendimiento y flexible es uno de los factores de éxito para implementar soluciones de BI (Schafer et al., 2018). ETL involucra la extracción de datos de una fuente, un mapeo o transformación de los datos en un formato posiblemente diferente, también suele involucrar un filtrado de datos de lo que necesita ser transferido, y finalmente una inserción de los datos transformados en un sistema diferente. Es decir, una carga de la nueva representación de los datos en un sistema de destino (Debroy et al., 2018).

Para la aplicación de BI fue necesaria la instalación de las aplicaciones Docker, Dremio y Power BI. Siendo esta última, la herramienta que permitió la creación y análisis del tablero de control (Correia et al., 2018). En la figura 7 se muestra la solución de BI que fue implementada con base en la plataforma tecnológica que dispone la CNEL EP UNG, considerando los ambientes para base de datos de desarrollo, preproducción y producción. Fue necesario contar con un entorno virtual con tecnología de administración de contenedores, que permita desplegar el motor del "data lake". En la figura 8 se muestra la activación de Docker.

La conexión entre el motor del "data lake" y la fuente de datos se muestra en la figura 9. Finalmente, en la figura 10 se presenta la conexión ODBC entre la herramienta BI y el clúster del motor del "data lake".

Figura 7

Infraestructura tecnológica de BI

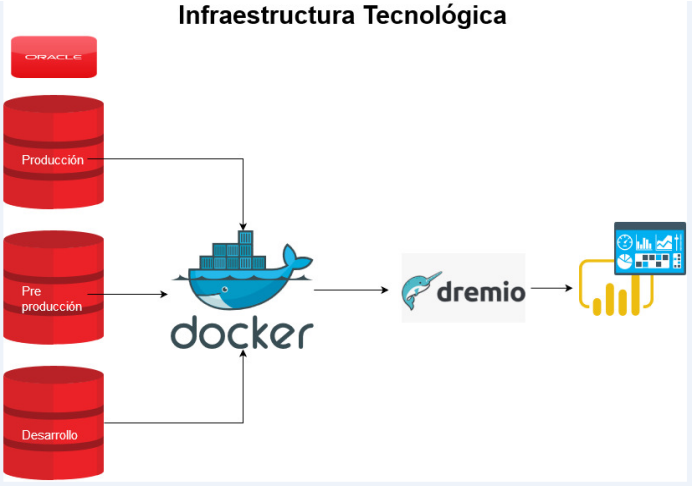


Figura 8

Activación de Docker

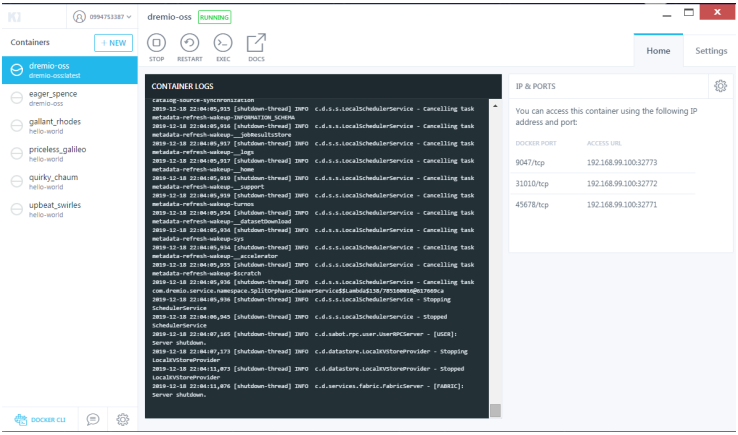


Figura 9

Conexión Dremio con Oracle

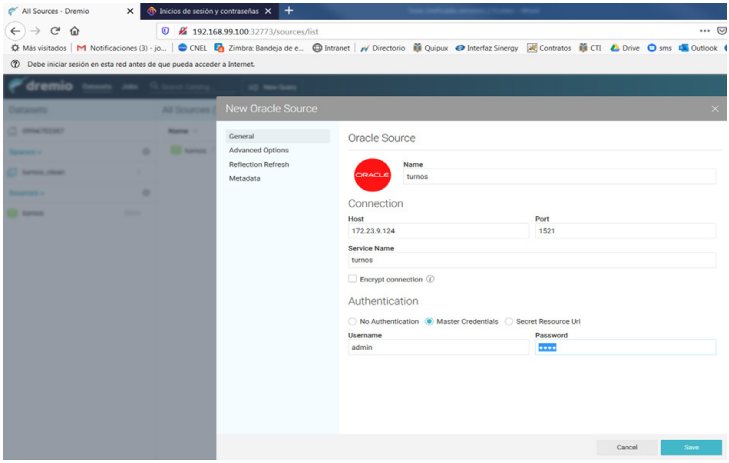
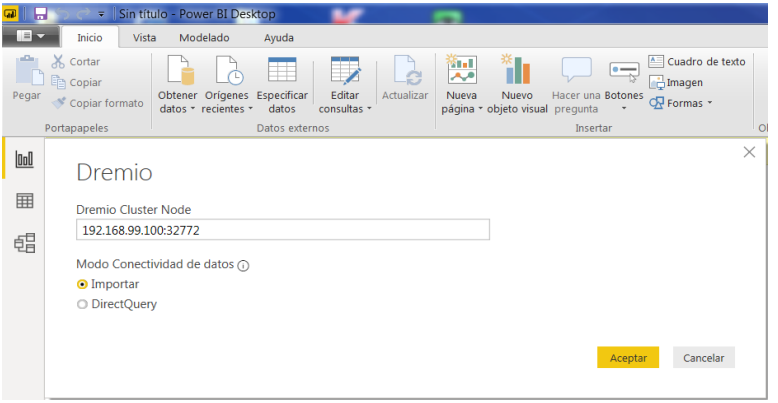


Figura 10

Conexión ODBC Power BI con Dremio



La preparación de los datos incluyó la integración del origen de los datos, selección, cambios de formato, limpieza de datos y creación de variables adicionales. En la limpieza se mejora la calidad de los datos para alcanzar el nivel requerido por las técnicas de análisis o inferencia que se implementen. Solo se utilizaron las variables o campos que contenían información relevante y representativa por su cantidad y diversidad de movimientos; por este motivo se procedió a eliminar del proyecto las demás variables o campos los cuales no agregaban valor al proyecto. En la figura 11 se presenta la carga de datos realizada en Dremio en la que se realizaron los respectivos ajustes.

Como ejemplo de las transformaciones realizadas, en la figura 12 se presenta el uso de la herramienta Dremio que permitió el procesamiento de la información a nivel de tabla homologando las descripciones de las agencias.

Figura 11

Carga de datos con Dremio

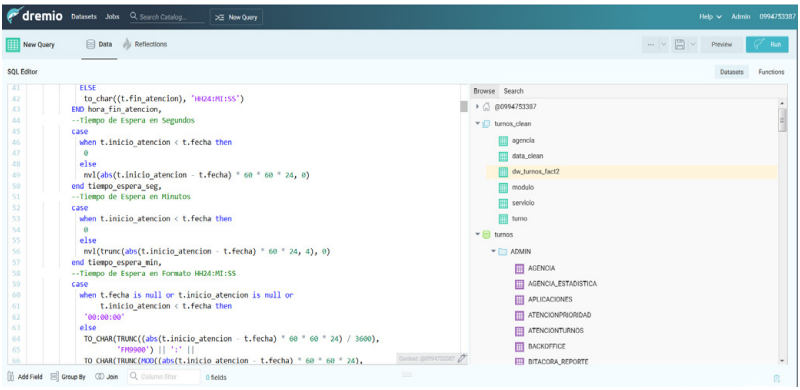
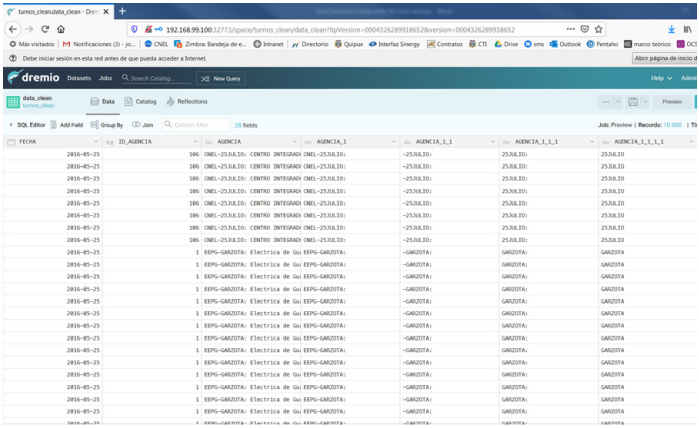


Figura 12

Homologación de descripciones de las agencias con Dremio



Diseño rápido y construcción del prototipo

En esta etapa se desarrolló la solución de BI, permitiendo que todo el sistema se construya de forma ágil, dando respuestas a ciertos aspectos generales definidos previamente, y permitiendo que el desarrollador y el usuario estén de acuerdo en lo que se necesita en detalle, minimizando el riesgo y la incertidumbre en este proceso.

De la recolección de requisitos, basada en lo solicitado por la Dirección Comercial de la CNEL EP UNG, se planteó la necesidad de medir:

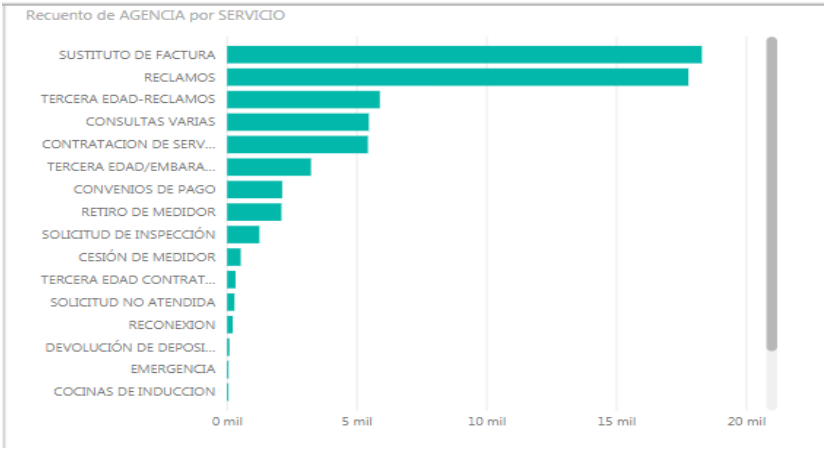
- Cantidad de servicios comerciales atendidos: Valor que indica el top de servicios comerciales.
- Cantidad de atención por agencia: Valor que corresponde a la atención de las agencias.
- Tiempo de espera: Valor que corresponde al tiempo de espera en minutos por parte de los clientes.
- Tiempo de atención: Valor que corresponde al tiempo de atención en minutos por parte de los clientes.

En la figura 13 se presenta el indicador de atención de servicios comerciales, el cual permite determinar el volumen de atención

Por cada tipo de servicio, siendo los dos mayores los de “Sustituto de factura” y “Reclamos”.

Figura 13

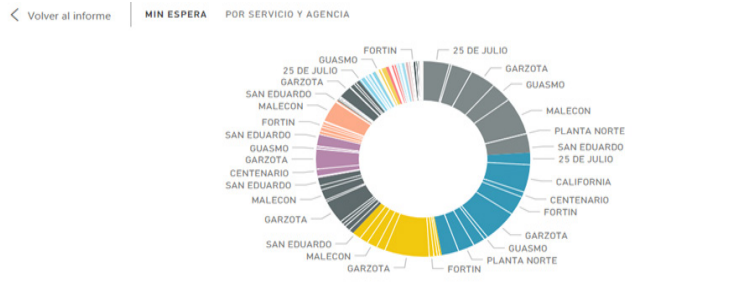
Servicios comerciales atendidos



En la figura 14, se presenta el indicador de tiempo de espera en sala, el cual permite determinar qué servicio comercial demanda mayor tiempo hasta que inicie la atención por parte del personal de atención al cliente. Resaltan con mayores índices de tiempo las agencias “Malecón”, “Garzota” y “25 de Julio”.

Figura 14

Tiempo de espera en sala



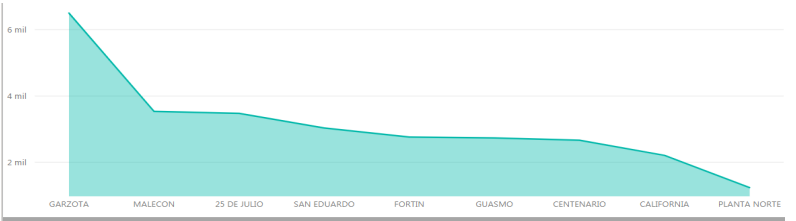
servicio	25 DE JULIO	CALIFORNIA	CENTENARIO	FORTIN	GARZOTA	GUASMO	MALECON	PLANTA NORTE	SAN EDUARDO
SUSTITUTO DE FACTURA	0,39		0,03	0,31	0,38	0,31	0,60	0,00	0,30
RECLAMOS	0,19	0,44	0,09	0,30	0,51	0,06	0,18	0,24	0,25
CONSULTAS VARIAS	0,03	0,04	0,05	0,07	0,65	0,13	0,15	0,12	0,13
CONTRATACION DE SERVICIOS	0,07	0,08	0,05	0,05	0,37	0,03	0,17	0,07	0,13
TERCERA EDAD-RECLAMOS	0,01	0,01	0,11	0,00	0,32	0,01	0,03	0,01	0,19
TERCERA EDAD/EMBARAZADAS	0,00	0,05	0,06	0,04	0,05	0,01	0,34	0,01	0,03
RETIRO DE MEDIDOR	0,02	0,02	0,02	0,02	0,20	0,01	0,07	0,04	0,06
CONVENIOS DE PAGO	0,02	0,07	0,01	0,03	0,00	0,02	0,04	0,02	0,06
SOLICITUD NO ATENDIDA	0,01	0,01	0,00	0,00	0,01	0,00	0,04	0,01	0,07
SOLICITUD DE INSPECCIÓN	0,05	0,01	0,01	0,01	0,00	0,04	0,03	0,00	
TERCERA EDAD CONTRATOS	0,00		0,02	0,00	0,03	0,00	0,02	0,00	0,05
RECONEXION	0,00	0,00	0,00	0,01	0,05	0,00	0,03	0,01	0,01
CESIÓN DE MEDIDOR	0,00	0,00	0,01	0,01	0,04	0,00	0,03	0,01	0,02
EMERGENCIA	0,00		0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00
DEVOLUCIÓN DE DEPOSITO	0,00	0,00	0,00			0,00	0,01	0,00	0,00
VENTAS COCINAS DE INDUCCION				0,00	0,00				
BALCÓN DE SERVICIOS			0,00					0,00	

En la figura 15 se presenta el indicador de volumen de atención por agencia, el cual permite determinar la agencia con mayor afluencia de clientes, una vez más las agencias “Garzota”, “Malecón” y “25 de Julio” presentan los mayores índices.

En la figura 16, se presenta el indicador de tiempo de atención tomado por los agentes de servicio, en atender los requerimientos de los servicios comerciales. Resaltan los “Reclamos”, “Consultas varias” y “Contratación de Servicios”, con los valores más elevados.

Figura 15

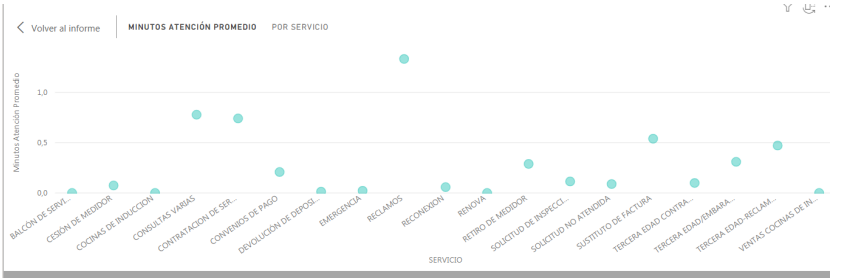
Atención por agencia



AGENCIA	Recuento de SERVICIO COMERCIAL
GARZOTA	6500
MALECON	3536
25 DE JULIO	3479
SAN EDUARDO	3036
FORTIN	2765
GUASMO	2735
CENTENARIO	2668
CALIFORNIA	2211
PLANTA NORTE	1239

Figura 16

Tiempo de Atención de Servicios Comerciales



SERVICIO	Minutos Atención Promedio
BALCÓN DE SERVICIOS	0,00
CESIÓN DE MEDIDOR	0,07
COCINAS DE INDUCCION	0,00
CONSULTAS VARIAS	0,78
CONTRATACION DE SERVICIOS	0,74
CONVENIOS DE PAGO	0,21
DEVOLUCIÓN DE DEPOSITO	0,01
EMERGENCIA	0,02
RECLAMOS	1,33
RECONEXION	0,06
RENOVA	0,00
RETIRO DE MEDIDOR	0,29
SOLICITUD DE INSPECCIÓN	0,11
SOLICITUD NO ATENDIDA	0,09
SUSTITUTO DE FACTURA	0,54
TERCERA EDAD CONTRATOS	0,10
TERCERA EDAD/EMBARAZADAS	0,31

Evaluación del prototipo

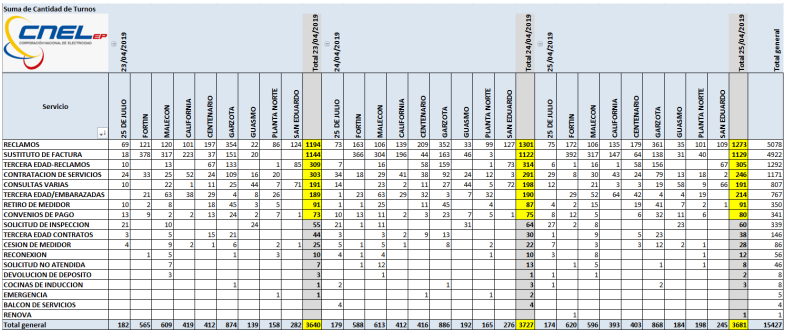
Se ha evidenciado la necesidad de intensificar el uso de indicadores en el análisis y el trabajo diario de las organizaciones; y para ello es necesario analizar cuáles son las expectativas específicas de la empresa y luego verificar qué ratios y grupos de ratios finalmente son relevantes (Tieber et al., 2019). Para la evaluación de los resultados del prototipo, fueron promocionados diferentes representantes de la organización, como partes interesadas, entre las funciones ejercidas del grupo de evaluadores están: jefe de sistemas, analista de desarrollo, especialista de servicio al cliente, líder de servicio al cliente, y director comercial. Todos los seis representantes designados de la entidad, comprobaron los resultados alcanzados y el posible impacto del proyecto en la institución.

Se demostró en primer lugar la eficacia de la solución, a través de la comparación de datos procesados por la nueva aplicación de BI, y los datos tomados de una hoja de cálculo que es utilizada por la Dirección Comercial; la cual es construida periódicamente a partir de una tabla dinámica de datos extraídos de la plataforma de atención al cliente.

La muestra de datos seleccionada correspondió a los registros históricos de días consecutivos del mes de abril de 2019 y se comparó los datos numéricos de la hoja de cálculo (figura 17), y los valores expuestos del tablero de control creado, que consolida los servicios atendidos (figura 18 y 19). En esta primera verificación actuaron como evaluadores el Jefe de Sistemas y el Director Comercial, quienes constataron la correspondencia de los datos generados en la nueva aplicación.

Figura 17

Clientes atendidos del lunes 22 de abril al jueves 25 de abril del 2019 del reporte comercial de CNEL

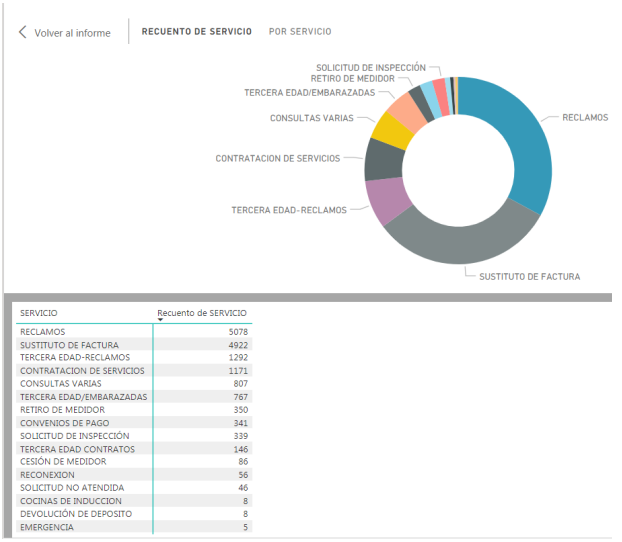


Suma de Cantidad de Turnos

Servicio	23/04/2019									Total 23/04/2019	24/04/2019									Total 24/04/2019	25/04/2019									Total 25/04/2019	Total general
	25 DE JULIO	FORTIN	MALECON	CALIFORNIA	CENTENARIO	GARZOTA	GUASMO	PLANTA NORTE	SAN EDUARDO		25 DE JULIO	FORTIN	MALECON	CALIFORNIA	CENTENARIO	GARZOTA	GUASMO	PLANTA NORTE	SAN EDUARDO		25 DE JULIO	FORTIN	MALECON	CALIFORNIA	CENTENARIO	GARZOTA	GUASMO	PLANTA NORTE	SAN EDUARDO		
RECLAMOS	69	121	120	101	197	354	22	86	124	1194	73	163	106	139	209	352	33	99	127	1301	75	172	106	133	179	361	35	101	109	1273	5078
SUSTITUTO DE FACTURA	18	378	317	223	37	151	20			1144		366	304	196	44	163	46	3		1122		392	317	147	64	138	31	40		1129	4922
TERCERA EDAD-RECLAMOS	10		13		67	133		1	85	309	7		16		58	159		1	73	314	6	1	16	1	58	156			67	305	1292
CONTRATACION DE SERVICIOS	24	33	25	52	24	109	16	20		303	34	18	29	41	38	92	24	12	3	291	29	8	30	43	24	79	13	18	2	246	1171
CONSULTAS VARIAS	10		22	1	11	25	44	7	71	191	14		23	2	11	27	44	5	72	198	12		21	3	3	19	58	9	66	191	807
TERCERA EDAD/EMBARAZADAS		21	63	38	29	4	8	26		189	1	23	63	29	32	3	7	32		190		29	52	64	42	4	4	19		214	767
RETIRO DE MEDIDOR	10	2	8		18	45	3	5		91	1	1	25		11	45		4		87	4	2	15		19	41	7	2	1	91	350
CONVENIOS DE PAGO	13	9	2	2	13	24	2	7	1	73	10	13	11	2	3	23	7	5	1	75	8	12	5		6	32	11	6		80	341
SOLICITUD DE INSPECCION	21		10				24			55	21	1	11				31			64	27	2	8				23			60	339
TERCERA EDAD CONTRATOS	3		5		15	21				44	3		3	2	9	13				30	1		9		5	23				38	146
CESION DE MEDIDOR	4		9	2	1	6		2	1	25	5	1	5	1		8		2		22	7		3		3	12	2	1		28	86
RECONEXION		1	5			1		3		10	4	1	4					1		10	3		8				1			12	56
SOLICITUD NO ATENDIDA			7							7		1	12							13		1	5			1		1		8	46
DEVOLUCION DE DEPOSITO			3							3			1							1	1		1							2	8
COCINAS DE INDUCCION						1				1	2					1				3	1					2				3	8
EMERGENCIA								1		1					1			1		2											5
BALCON DE SERVICIOS											4									4											4
RENOVA																						1								1	1
Total general	182	565	609	419	412	874	139	158	282	3640	179	588	613	412	416	886	192	165	276	3727	174	620	596	393	403	868	184	198	245	3681	15427

Figura 18

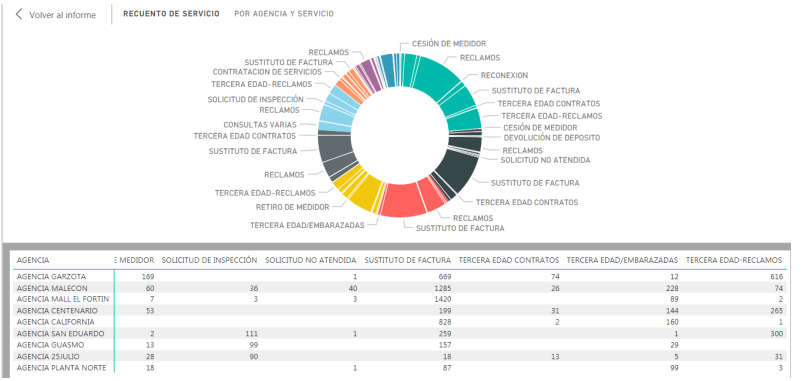
Tablero de control, recuento de servicios del 22/04/2019 al 25/04/2019



SERVICIO	Recuento de SERVICIO
RECLAMOS	5078
SUSTITUTO DE FACTURA	4922
TERCERA EDAD-RECLAMOS	1292
CONTRATACION DE SERVICIOS	1171
CONSULTAS VARIAS	807
TERCERA EDAD/EMBARAZADAS	767
RETIRO DE MEDIDOR	350
CONVENIOS DE PAGO	341
SOLICITUD DE INSPECCIÓN	339
TERCERA EDAD CONTRATOS	146
CESIÓN DE MEDIDOR	86
RECONEXION	56
SOLICITUD NO ATENDIDA	46
COCINAS DE INDUCCION	8
DEVOLUCIÓN DE DEPOSITO	8
EMERGENCIA	5

Figura 19

Tablero de control, recuento por agencia y servicio del 22/04/2019 al 25/04/2019



AGENCIA	MEDIDOR	SOLICITUD DE INSPECCIÓN	SOLICITUD NO ATENDIDA	SUSTITUTO DE FACTURA	TERCERA EDAD CONTRATOS	TERCERA EDAD/EMBARAZADAS	TERCERA EDAD-RECLAMOS
AGENCIA GARZOTA	169		1	669	74	12	616
AGENCIA MALECON	60	36	40	1285	26	228	74
AGENCIA MALL EL FORTIN	7	3	3	1420		89	2
AGENCIA CENTENARIO	53			199	31	144	265
AGENCIA CALIFORNIA				828	2	160	1
AGENCIA SAN EDUARDO	2	111	1	259		1	300
AGENCIA GUASMO	13	99		157		29	
AGENCIA 25/JULIO	28	90		18	13	5	31
AGENCIA PLANTA NORTE	18		1	87		99	3

Los evaluadores señalaron que el porcentaje de coincidencia al verificar el total de servicios atendidos por agencia es del 100%, lo cual significa que el tablero de control presenta los datos íntegramente, según constatación de los datos presentados en la hoja de cálculo que utilizan. Se procedió con una segunda prueba, en la que se consideró los tiempos de espera en minutos por agencia y servicio dentro del mismo rango de días, con resultados de igual forma exitosos.

Adicionalmente, se realizó a los seis funcionarios de la institución del grupo de evaluadores, una encuesta que permitió medir el nivel de servicio y acogida de la solución desarrollada. Con base en una encuesta de cinco preguntas con opciones de respuesta en la escala Likert, de carácter numérico, con el rango es del 1 al 5.

Previo al desarrollo de la encuesta se realizó la validación del instrumento, basándose en el análisis de Cronbach, obteniendo un puntaje de 0.7142, el cual indica que la fiabilidad del documento aplicado es alta, ver tabla 2 y 3.

Tabla 2

Cálculos realizados para validación del instrumento mediante análisis de Cronbach

	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Sumatoria
Sujeto 1	3	4	5	3	3	18
Sujeto 2	4	5	5	4	4	22
Sujeto 3	5	5	4	5	4	23
Varianza	0.66666667	0.22222222	0.22222222	0.66666667	0.22222222	

Tabla 3

Fiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach

α (Alfa de Cronbach)	0.71428571
k (pregunta)	5
Σ Vi (Sumatoria de varianza por sujeto)	2
Vt (Varianza de la sumatoria de las preguntas)	4.66666667

Una vez validado el instrumento, se procedió a realizar la encuesta, con los seis funcionarios de la institución, beneficiarios directos del aplicativo a implementarse y con muy amplia experiencia. Un consolidado de sus respuestas se lo puede observar en la tabla 4.

Tabla 4

Resultados de encuesta de validación de la aplicación

ID	Pregunta	Resultado
1	Los gráficos de los indicadores implementados en el tablero de control relacionados con los servicios comerciales son entendibles y visualmente atractivos	Aceptación total de 33,33%, una aceptación moderada de 33,33%, una postura de indiferencia de 33,33%, están en desacuerdo el 0% y un rechazo total del 0%
2	Considera usted que la información presentada en la solución permite tener datos relevantes para una toma efectiva de decisiones	Aceptación total de 66,66%, una aceptación moderada de 33,33%, el resto con 0%
3	La información presentada en los indicadores comerciales desarrollados en el tablero de control muestra datos obtenido en línea de la plataforma de atención al cliente	Aceptación total de 66,66%, una aceptación moderada de 33,33%, el resto con 0%
4	La solución de inteligencia de negocios implementada está siempre disponible (24x7) al momento de ejecutar consultas	Aceptación total de 33,33%, una aceptación moderada de 33,33%, una postura de indiferencia de 33,33%, están en desacuerdo el 0% y un rechazo total del 0%
5	En el desarrollo de la solución tecnológica, se realizó un adecuado levantamiento de la información comprendiendo los datos específicos de cada indicador comercial presentado en el tablero de control	Aceptación total de 33,33%, una aceptación moderada de 66,66%, una postura de indiferencia de 0%, están en desacuerdo el 0% y un rechazo total del 0%

Las herramientas de BI permiten unificar, estructurar y, por lo tanto, presentar los datos recopilados de manera intuitiva y concisa, ayudando a las organizaciones en la toma de decisiones corporativas (Machado et al., 2019). La solución implementada fue presentada al cliente, y el proyecto fue validado adicionalmente mediante la aplicación de un acta de conformidad de los expertos de la organización. Los datos presentados en la herramienta de BI, fueron analizados por los profesionales del área requirente y finalmente evidenciada su validez a través de actas de conformidad.

Refinamiento del prototipo y pro-

ducto de ingeniería

El modelo de prototipo tiene la característica de ser iterativo para satisfacer las necesidades del cliente, al tiempo que facilita al desarrollador un mejor conocimiento del sistema. Para el proyecto construido, se trabajó una sola iteración, con un éxito demostrado, tanto en las pruebas como las evaluaciones de satisfacción, gracias al constante contacto con los ejecutores directos de los procesos involucrados. El uso de un prototipo tiene más éxito cuando lo experimentan los usuarios objetivo (Alaidaros et al., 2019).

Conclusiones y recomendaciones

En la etapa de comprensión del negocio, relacionado principalmente con el servicio de atención al cliente de la CNEL EP, se constató la existencia de políticas y procedimientos comerciales que delinean todos los procesos relacionados con los servicios que se brindan a los clientes. La operación se acoge directamente de las disposiciones jerárquicas comerciales, con base a reglamentos y decretos gubernamentales vigentes.

Al diagnosticar la situación de los procesos comerciales de la CNEL EP UNG, entre los diferentes índices evaluados, se encuentra que, de las nueve agencias de esta unidad de negocio, se obtuvo que el 28,73% de las solicitudes de servicios y reclamos son atendidos en la matriz, el resto de clientes eligen otras agencias. El servicio comercial con mayor demanda es la impresión de sustitutos, que representa el 26.25% en atención de la totalidad de los servicios comerciales. En relación al tiempo de atención el servicio comercial de reclamos, toma en promedio una hora con quince minutos en ser atendidos, y la agencia "Garzota" tienen el mayor tiempo de espera de los clientes, lo cuales debe permanecer en sala mínimo 30 minutos hasta ser atendidos por un agente de servicio al cliente.

Con el levantamiento de información y la asignación de roles se pudo establecer los requisitos mínimos para el desarrollo y posterior puesta en producción del prototipo de solución BI, basados en tecnología innovadora y metodologías propias de minería de datos y desarrollo de software.

Se implementó un prototipo de solución tecnológica que permite la extracción, procesamiento y carga de la información en un "data lake", el cual, con el respectivo análisis, permitió a su vez la construcción de importantes KPI; los mismos que fueron presentados a través de una herramienta de visualización de datos.

Con las ventajas del proceso ETL creado y aplicado, la pertinente velocidad de respuesta y bajo consumo de recursos, permitió mostrar en tiempo real los indicadores comerciales que servirán para la toma de decisiones acertadas ante la información que registra la PAC en las distintas agencias de la CNEL EP UNG.

Se recomienda que el prototipo validado e implementado, debe ser sometido a un nuevo proceso iterativo, para que puedan ampliarse los KPI, y todos aquellos indicadores que permitan tener un mayor conocimiento del desenvolvimiento de las actividades de servicio al cliente, además de poder extender su utilidad a otras unidades de negocio. Un próximo trabajo de investigación debe desarrollarse para conocer las decisiones tomadas basadas en las herramientas de BI empleadas, y evaluar el impacto que tuviesen las mismas a favor de la ciudadanía que demanda del importante servicio de energía eléctrica.

Referencias Bibliográficas

Alaidaros, H., Omar, M., Romli, R., & Hussein, A. (2019). The Development and Evaluation of a Progress Monitoring Prototype Tool for Software Project Management. *2019 First International Conference of Intelligent Computing and Engineering (ICOICE)*, 1-9. https://doi.org/10.1109/ICOICE48418.2019.9035146

ARCONEL. (2020). *Estudios del Sector Eléctrico*. https://www.regulacionelectrica.gob.ec/estudios-del-sector-electrico/

Atul Khedkar, S., & Shinde, S. K. (2018). Customer Review Analytics for Business Intelligence. *2018 IEEE International Conference on Computational Intelligence and Computing Research (ICCIC)*, 1-5. https://doi.org/10.1109/ICCIC.2018.8782305

Becker, L. T., & Gould, E. M. (2019). Microsoft Power BI: Extending Excel to Manipulate, Analyze, and Visualize Diverse Data. *Serials Review*, *45*(3), 184-188. https://doi.org/10.1080/00987913.2019.1644891

CNEL EP. (2017). *Plan Estratégico CNEL EP 2017-2021*. CNEL EP. https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2017/10/cnel-_plan_estrategico-2017-2021.pdf

CNEL EP. (2018). *Manual de Políticas Comerciales*. CNEL EP. http://www.cnelep.gob.ec/uploads/lotaip/links_a3/MN-GG-COM-001.pdf

Correia, C., Portela, F., Santos, M. F., & Silva, Á. (2018). Data Science Analysis of HealthCare

Complaints. En Á. Rocha, H. Adeli, L. P. Reis, & S. Costanzo (Eds.), *Trends and Advances in Information Systems and Technologies* (Vol. 747, pp. 176-185). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-77700-9_18

Debroy, V., Brimble, L., & Yost, M. (2018). NewTL: Engineering an extract, transform, load (ETL) software system for business on a very large scale. *Proceedings of the 33rd Annual ACM Symposium on Applied Computing*, 1568-1575. https://doi.org/10.1145/3167132.3167300

Deloitte. (2021). *¿Qué es Power BI?* ¿Qué es Power BI? https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology/articles/que-es-power-bi.html

Djedovic, A., Zunic, E., & Karabegovic, A. (2017). A combined process mining for improving business process. *2017 International Conference on Smart Systems and Technologies (SST)*, 143-148. https://doi.org/10.1109/SST.2017.8188685

Ezhilarasie, R., Umamakeswari, A., Reddy, M. S., & Balakrishnan, P. (2019). Grefenstette Bias based genetic algorithm for multi-site offloading using docker container in edge computing. *Journal of Intelligent & Fuzzy Systems*, *36*(3), 2419-2429. https://doi.org/10.3233/JIFS-169953

Ferretti, M., Parmentola, A., Parola, F., & Risitano, M. (2017). Strategic monitoring of port authorities' activities: Proposal of a multi-dimensional digital dashboard. *Production Planning & Control*, *28*(16), 1354-1364. https://doi.org/10.1080/09537287.2017.1375146

Gheorghe, S., Popescu, M., & Purcărea, A. A. (2017). A model of business intelligence and online marketing for commercial. *Balkan Region Conference on Engineering and Business Education*, *2*(1), 267-274. https://doi.org/10.1515/cplbu-2017-0035

Gillian, R. (2021). *Dremio Launches the Industry's First SQL Lakehouse Service to Accelerate BI and Analytics*. https://www.businesswire.com/news/home/20210721005341/en/Dremio-Launches-the-Industry%E2%80%99s-First-SQL-Lakehouse-Service-to-Accelerate-BI-and-Analytics

Hung, L.-H., Kristiyanto, D., Lee, S. B., & Yeung, K. Y. (2016). GUIdock: Using Docker Containers with a Common Graphics User Interface to Address the Reproducibility of Research. *PLOS ONE*, *11*(4), e0152686.

https://doi.org/10.1371/journal.pone.0152686

IBM. (2021, junio 23). *What is Docker?* What is Docker? https://www.ibm.com/cloud/learn/docker

Immawan, T., Pratiwi, A. I., & Nur Cahyo, W. (2019). The Proposed Dashboard Model for Measuring Performance of Small-Medium Enterprises (SME). *International Journal of Integrated Engineering*, *11*(5). https://doi.org/10.30880/ijie.2019.11.05.021

Jalil, N. A., Prapinit, P., Melan, M., & Mustaffa, A. B. (2019). Adoption of Business Intelligence—Technological, Individual and Supply Chain Efficiency. *2019 International Conference on Machine Learning, Big Data and Business Intelligence (MLBDBI)*, 67-73. https://doi.org/10.1109/MLBDBI48998.2019.00021

Machado, G. V., Cunha, Í., Pereira, A. C. M., & Oliveira, L. B. (2019). DOD-ETL: Distributed on-demand ETL for near real-time business intelligence. *Journal of Internet Services and Applications*, *10*(1), 21. https://doi.org/10.1186/s13174-019-0121-z

Maura-Ayquipa, G., Ramirez-Lazaro, A., & Shiguihara-Juarez, P. (2018). Human Resources Management Model based on Business Intelligence. *2018 IEEE XXV International Conference on Electronics, Electrical Engineering and Computing (INTERCON)*, 1-4. https://doi.org/10.1109/INTERCON.2018.8526406

Mohan, K. K., Srividya, A., & Verma, A. K. (2016). Prototype dependability model in software: An application using BOCR models. *International Journal of System Assurance Engineering and Management*, *7*(2), 167-182. https://doi.org/10.1007/s13198-016-0427-1

Okfalisa, O., Anugrah, S., Anggraini, W., Absor, M., Fauzi, S. S. M., & Saktioto, S. (2018). Integrated Analytical Hierarchy Process and Objective Matrix in Balanced Scorecard Dashboard Model for Performance Measurement. *TELKOMNIKA (Telecommunication Computing Electronics and Control)*, *16*(6), 2703. https://doi.org/10.12928/telkomnika.v16i6.9648

Saberi, M., Chang, E., Saffari, M., & Khadeer Hussain, O. (2018). Customised Data Dashboard for Contact Centres by Focussing on Customer Identification. *2018 IEEE 15th International Conference on E-Business Engineering (ICEBE)*, 153-157. https://doi.org/10.1109/ICEBE.2018.00032

Sanghvi, R. (2019, septiembre 24). *Dremio Helps Reduce Proximity to Your Data*. Dremio Helps Reduce Proximity to Your Data. https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2019/09/24/dremio-helps-reduce-proximity-to-your-data/?sh=2c28ff915cec

Sayedi, M., Ghafari, P., & Hojati, E. (2017). Analysis of the Effects and Factors of Implementing Cloud Business Intelligence in Banking Systems. *Proceedings of The10th International Conference on Utility and Cloud Computing*, 197-198. https://doi.org/10.1145/3147213.3149213

Schafer, F., Zeiselmair, C., Becker, J., & Otten, H. (2018). Synthesizing CRISP-DM and Quality Management: A Data Mining Approach for Production Processes. *2018 IEEE International Conference on Technology Management, Operations and Decisions (ICTMOD)*, 190-195. https://doi.org/10.1109/ITMC.2018.8691266

Tieber, A., Manolache, D. S., & Gheorghe, M. (2019). Development of key performance indicators modules for small and medium-sized enterprises in production industry. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, *682*, 012020. https://doi.org/10.1088/1757-899X/682/1/012020

Vienni, & Bachtiar, M. (2017). Analysis of performance measurement at HR-GR Department using the balance scorecard method. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, *277*, 012006. https://doi.org/10.1088/1757-899X/277/1/012006

Winkler, M., Huber, T., & Dibbern, J. (2016). Supporting Joint Idea Generation with Software Prototypes in Offshore-Outsourced Software Development Projects. *2016 49th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, 317-326. https://doi.org/10.1109/HICSS.2016.46

Xia, G. (2019). Research and Analysis on the Training of Standardization of Customer Service in Power Enterprises Based on the Background of Linguistics. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, *677*, 042001. https://doi.org/10.1088/1757-899X/677/4/042001

Xia—2019—Research and Analysis on the Training of Standardi.pdf. (s. f.).

Zhao, L. (2019). Business Intelligence Application of Enhanced Learning in Big Data Scenario. *2019*

International Joint Conference on Information, Media and Engineering (IJCIME), 149-153. https://doi.org/10.1109/IJCIME49369.2019.00038

CAPÍTULO IV:
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

1. Principales test de evaluación física, técnico – táctico del futbolista categoría 12 años de la Unidad Educativa Bilingüe Torremar

Main physical, technical and tactical evaluation tests of the footballer category 12 years of the Torremar Bilingual Educational Unit

Walter Oswaldo Jácome Tenorio
Unidad Educativa Bilingüe Torremar, Ecuador
wjacome@torremar.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-2874-4103

Instituto Superior Tecnológico de Fútbol, Ecuador
walter.jacome@itsf.edu.ec

David Job Morales Neira
Universidad Internacional del Ecuador, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-4175-885X

damoralesne@uide.edu.ec
Universidad Estatal de Milagro, Ecuador
dmoralesn@unemi.edu.ec
Instituto Superior Tecnológico de Fútbol, Ecuador
david.morales@itsf.edu.ec

Jhonny Edison Olivo Solís
Universidad Estatal de Milagro, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-8408-2466

jolivos@unemi.edu.ec

Manuel de Jesús Rondán Elizalde
Universidad Estatal de Milagro, Ecuador
https://orcid.org/0000-0001-9284-702X

mrondane@unemi.edu.ec

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el centro escolar "Unidad Educativa Bilingüe Torremar" de la ciudad de Daule, Guayas. Se efectuó una valoración de principales referentes teóricos sobre la formación del futbolista en la categoría sub 12; edad: 11 a 12 años. Población: 150 estudiantes; muestra: 30 – 39 estudiantes. Cursos: sexto y séptimo grado de Educación General Básica Media. El enfoque de investigación fue mixto ya que se realizó un análisis cuantitativo de pruebas de salud, pruebas físicas, test técnicos y tácticos en los períodos escolares 2018 – 2019; 2019 – 2020 con baremos oficiales de instituciones y universidades reconocidas. Enfoque cualitativo ya que se fundamentó en análisis documental – bibliográfico, ficha de consulta y recogida de datos y entrevista a par académico especialista en el fútbol. Se plantean test con baremos propuestos por el área de Deportes del plantel de los principales aspectos del entrenamiento. Destacan los test de salud: Índice de masa corporal; test físicos: test de "fuerza abdominal crunch 30", test de "30 metros de velocidad", test de "resistencia a la velocidad de 200 metros planos" y test de "20 de metros de velocidad"; test técnicos: "dominio del balón con empeine"; test tácticos: "control y pase del balón" y test de táctica defensiva "cobertura".

Palabras claves: fútbol; entrenamiento deportivo; test; plan aprendemos juntos en casa; COVID- 19.

Abstract

The present research work was developed in the school center "Unidad Educativa Bilingüe Torremar" in the city of Daule, Guayas. An assessment of the main theoretical references on the formation of the soccer player in the sub 12 category was carried out; age: 11 to 12 years. Population: 150 students; sample: 30 - 39 students. Courses: sixth and seventh grade of General Basic Middle Education. The research approach was mixed since a quantitative analysis of health tests, physical tests, technical and tactical tests was carried out in the school periods 2018 - 2019; 2019 - 2020 with official scales of recognized institutions and universities. Qualitative approach since it was based on documentary-bibliographic analysis, consultation and data collection form and interview with an academic peer specialized in soccer. Tests are proposed with scales proposed by the Sports area of the campus of the main aspects of training. The health tests stand out: Body mass index; physical tests: test of "abdominal crunch 30 strength", test of "30 meters of speed", test of "resistance

to the speed of 200 meters flat" and test of "20 meters of speed"; technical tests: "control of the ball with instep"; Tactical tests: "control and passing of the ball" and defensive tactics test "coverage".
Keywords: soccer; sports training; test; plan we learn together at home; COVID- 19,

Introducción

La Unidad Educativa Bilingüe Torremar impulsa una educación <<personalizada - integral>> que permita fortalecer en su totalidad los saberes, dignidad de cada estudiante y necesidades educativas del siglo XXI y propias de este nuevo escenario COVID -19 (Organización Mundial de la Salud, 2019). El colegio Torremar se caracteriza por ser sin <<fines de lucro>> y pertenece a la "Corporación para la Educación y Cultura Ecuatoriana (COPECE), institución que lo beneficia y lo representa desde 1994. Se destaca en su misión: *"Educar alumnos a través de la práctica de las virtudes, aportando a la sociedad líderes innovadores comprometidos con la excelencia*". Además, su visión establece: *"Ser un colegio referente y prestigioso, tanto por el nivel de organización y gestión, como por la prestación de un servicio educativo personalizado, integral y de excelencia académica a sus alumnos, consiguiendo que sean un aporte significativo para las principales instituciones de Educación Superior a nivel mundial"*.

Para La Organización Mundial de la Salud (2020) señala que *"La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades"*. FIFA (2018) promueve al fútbol como una <<escuela de valores>>, el espíritu de equipo, dedicación, la perseverancia y un estilo de vida saludable. Además, solicita apoyo en proyectos a la promoción del fútbol en edades tempranas según las necesidades de cada contexto, región, país, cultura como parte de la prosperidad del deporte (pág. 4).

El Fútbol es mencionado en el Currículo de Educación Física del Ecuador (2012) en la clasificación de <<juegos grandes>> como actividad motriz lúdica con mayor complejidad que desarrolla capacidades técnicas y tácticas además en también consta en la clasificación en juegos deportivos como disciplinas. MINEDUC recomienda trabajar "juegos deportivos" como el Fútbol para la Educación General Básica, pero en dependencia de la infraestructura deportiva, materiales de la institución y formación profesional del docente.

El Currículo de Educación Física de 2012 posee 3 bloques curriculares: Movimientos Naturales, Juegos y Movimiento formativo, artístico y expresivo. El fútbol como contenido se encuentra en el bloque curricular de Juegos- "Juegos grandes" orientados a disciplinas deportivas sugeridas en la Educación General Básica desde 8º año de EGB y Bachillerato General Unificado según lo establece el mapa de contenidos en las páginas 123 y 166 del referente curricular.

Mientras, la finalidad del currículo de Educación Física de (2016) es formar un Bachiller ecuatoriano "justo, innovador y solidario". La Educación Física tiene nombre en EGB y BGU como área de conocimiento y cátedra en el plan de estudio. El Currículo de Educación Física de 2016 tiene 6 bloques curriculares: Prácticas Gimnásticas; Relaciones entre prácticas corporales y salud; Construcción de la identidad corporal; Prácticas lúdicas: los juegos y el jugar; Prácticas corporales expresivo- comunicativas y Prácticas deportivas. El Currículo de 2016 caracteriza al fútbol como deporte de afán competitivo, busca la victoria, posee un reglamento establecido y organismos que lo regulan. Es un deporte colectivo, donde lo importante es fortalecer la cooperación, el respeto de los actores- miembros de la comunidad educativa con la finalidad de lograr los objetivos propuestos. Los deportes también tienen fines recreativos y no sólo de competición dependiendo las exigencias.

Desarrollo

Breve análisis del Plan Aprendemos Juntos en Casa 2020- 2021

El estudiante es el centro de los aprendizajes. Busca motivar la curiosidad, la investigación, fortalecer la comunicación entre los miembros; fortalecer la interdisciplinariedad, comprensión de fenómenos y acciones. Potenciar la autonomía del estudiante; el acompañamiento del docente es imprescindible para aclarar y profundizar los aprendizajes. Se reforzará la metodología Aprendizaje Basado en Proyectos -ABP. (Subsecretaría de Fundamentos Educativos, 201- 2022)

Figura 1

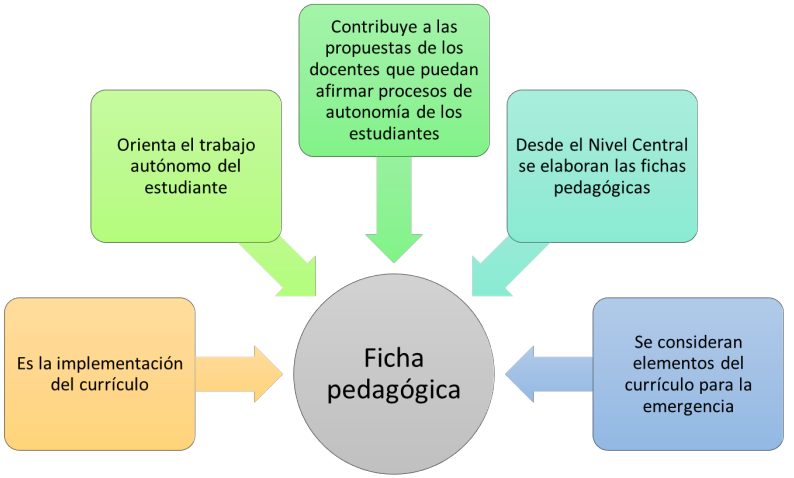
Actividades de participación propuestas por los docentes



Fuente: Subsecretaría de Fundamentos Educativos, 201- 2022f.

Figura 2

Ficha Pedagógica Plan Aprendemos Juntos en Casa



Fuente: Subsecretaría de Fundamentos Educativos, 201- 2022f.

Los objetivos del aprendizaje de formación del futbolista

Para FIFA es primordial proponerse metas, fines en etapa de formación del futbolista, respetando la edad, el crecimiento, la evolución en la pubertad, la psicología del deportista, el desarrollo muscular, morfológico, ritmo de aprendizaje y la potencia adquirida de forma natural. Recomienda en el período de iniciación de 6 a 12 años se pondere el juego, "disfrutar la alegría de jugar" y descubrir la necesidad de adquirir fundamentos – acciones técnicas; encontrar su posición en el campo de juego, despertará la necesidad de interactuar con sus compañeros de equipo para superar al rival. Destacan los ejercicios de coordinación, agilidad, flexibilidad, juegos basados en la reacción y cambios de orientación siendo fundamentales. FIFA la reconoce como la "edad de oro" para la mejora de cualidades técnico- tácticas y psicológicas de manera individual, colectiva y principios básicos del juego. Además, se atenderán actitudes cognitivas, la <<autoconfianza>>, la perseverancia, el <<espíritu de sacrificio>>, la <<voluntad>>.

Tabla 1

Objetivos de aprendizaje

Ataque	Defensa
-Conservar la pelota -Rematar a la meta	-Recuperar la pelota -Proteger la meta
-Avance hacia la meta contraria: armado ofensivo de los jugadores con el balón	-Obstaculizar, frenar dicho avance: repliegue defensivo

Fuente: FIFA, 2018, pág. 39f

Las tendencias del fútbol contemporáneo

FIFA (2018) entiende que el ser humano tiene un potencial de adaptación en diferentes programas de entrenamiento, la finalidad es garantizar la eficiencia, eficacia con el respetivo seguimiento de la evolución de los deportistas ponderando la <<creatividad>>. Para el organismo rector del fútbol mundial, establece que para llegar al alto nivel de rendimiento deportivo debe existir una buena organización, se debe conseguir un equilibrio entre el sistema de juego

y la estrategia. Es importante brindar las libertades al jugador en el campo de juego en función de la inteligencia, iniciativa personal y creatividad (p. 11).

Destacan diferentes planteamientos como: “organización en zona”, “en la defensa”, “juego de ataque”, “la transición un momento clave”, “despliegue de juego y eficacia”.

> Organización en zona: Se describe como un sistema defensivo zonal que atiende al jugador contrario que tiene el balón, lo conduce y tiene oportunidades de generar un nuevo pase; se caracteriza por ser un trabajo << en bloque>> con la finalidad que permita que el equipo se reorganice rápidamente. Se busca superioridad numérica induciendo al error. Se busca achicar los espacios entre la defensa y el medio campo; anticipar pases sin descuidar la posición de los defensores. (FULBO, 2020)
> En la defensa: Una amplia variedad de equipo defiende con 4 (cuatro) defensas con el deseo de revestir el ancho del campo de juego para beneficiarse de las bondades del sistema de juego. En su mayoría, por delante de la línea de 4 defensas actúa 1 (un) centrocampista defensivo central, por momento dos, apoyados de compañeros en los laterales (volantes laterales). Al perder el balón en este sistema, se convierte en un <<bloque defensivo compacto>> con el objetivo de obstaculizar al adversario en la construcción de su juego ofensivo. Además, hay equipos que plantean 3 (tres) defensores centrales, aunque los sistemas de juegos se dan conforme a las circunstancias de los partidos; no se considera un esquema de juego básico. Las diferencias de los sistemas de juegos se dan en relación a la recuperación del balón: Defensa básica con presión; presión en l media cancha; variación del juego en la mitad del campo; defensa con presión ofensiva.
> Juego de ataque: FIFA señala de dos tendencias modernas.
> Juego ofensivo basado en la posición del balón.
> Juego ofensivo basado en contraataques. En la actualidad, los equipos alternar ataques rápidos y variados. Los ataques armados se edifican posterior a la recuperación del balón en la mitad del campo de juego, se caracterizan por tener entre 5 a 7 pases libres para distraer al rival. Por regla general, el armado de juego se realiza a lo ancho de la cancha, partiendo de una tri-

angulación orientada hacia los extremos proponiendo superioridad numérica en la banda.

La transición: un momento clave. Se destaca por la velocidad- capacidad de reacción tras el quite –recuperación del balón, dicho concepto se puede completar con un pase de armado, pase entre líneas creando peligro y oportunidades de gol. Se buscan transiciones eficaces de defensa- ataque. Se considera como <<la clave del éxito>>; que da forma a un contraataque, busca desequilibrar, sorprender al rival obstaculizando su armado ofensivo; una vez perdido el balón, <<no permitir su armado ofensivo>>, ejerciendo presión al jugador portador del implemento provocando que lo pierda. Para FIFA (2018), dominar el contraataque es <<un arte>>. En el fútbol moderno los equipos buscan e intentan facultar a sus jugadores ofensivos con la mayor rapidez posible posterior a la recuperación del balón; el contragolpe los jugadores deben estar facultados de una gran intuición, inteligencia, coordinación, astucia para leer el juego que permitan desencadenar un peligroso contraataque con el objetivo de llegar lo más pronto posible a la portería contraria. Se atenderá a la utilización de las bandas y la << importancia del juego por las puntas>>; secuencia de pases y el juego en profundidad y las variantes tras la recuperación de la pelota (p. 16).

Sistemas de juego - generalidades:

− Básico: 4-4-2, 3-5-2, 3-4-3 (tres líneas)

− Variaciones: 3-4-1-2, 4-2-3-1, 4-1-3-2, 5-3-1-1 (cuatro líneas)

Sistemas de juego variables con estructuras flexibles; cambio de sistema, dependiendo del resultado o de la situación del partido.

− Juego defensivo: los equipos cambian de 4-4-2 a 5-4-1 ó de 3-5-2 a 4-4-2.

− Juego ofensivo: los equipos cambian de 3-4-3 a 3-2-5 ó de 4-4-2 a 3-3-4.

El jugador en vías de formación

FIFA (2018) resalta al fútbol como disciplina que aporta a la educación de los jóvenes talentos - deportistas. Manifiesta una sentencia que el fútbol no sólo brinda el desarrollo de aptitudes propias del deporte, sino también el fortalecimiento de la personalidad y las cualidades sociales en busca de una constitución integral[1]. (UNESCO, 1996, p. 72)

1 Delors, Jacques (1996). "Los cuatro pilares de la educación", en la Educación encierra un tesoro: "Aprender a conocer", "Aprender a hacer", "Aprender a vivir juntos, aprender a vivir con

Pondera la capacidad de rendimiento en las que resaltan las cualidades fisiológicas y físicas: psicomotricidad, aptitudes de coordinación, cualidades técnico-tácticas, cualidades mentales y cognitivas.

- La personalidad del jugador (a), motivaciones deportivas, mentalidad del futbolista- deportista, actitudes sociales, sentido de responsabilidad, espíritu de equipo, espíritu de deportividad (juego limpio).
- Factores sociales ambientales: relación padres - escuela- jugador, relación agente jugador, pasatiempos, vida cultural y social, preparación personal, cultura deportiva, vida sana, higiene mental, gestión de la vida privada y deportiva, actitud frente a tramposos. (Saltos Aldaz, Morales Neira , Rojas Bajaña, y Murillo Salazar, 2016, p. 52)

La preparación del futbolista según las etapas de aprendizaje

Las escuelas de fútbol, academias, clubes, federaciones, entre otros centros de formación, deben priorizar programas de formación integral educativos respetando las etapas de desarrollo, definiendo objetivos de aprendizaje inspirados en la <<educación primaria, secundaria y universitaria>>. (Morales Neira , y otros, 2017, p. 3)

los demás", "Aprender a ser".

Tabla 2

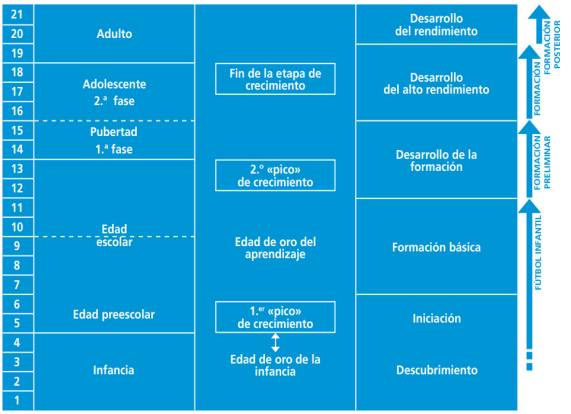
La preparación según las etapas de aprendizaje

Escuela primaria	Escuela secundaria	Bachillerato/Liceo	Instituto Técnico-Tecnológico Superi-or- Universidad
Iniciación	Formación preliminar	Formación	Formación posterior
	Continuación del aprendizaje		
1 etapa	2 ° etapa	3 ° etapa	4 ° etapa
Educación	Formación preliminar	Formación	Formación posterior
6 a 12 años	13 a 15 años	16 a 18 años	19 a 21 años
Psicomotricidad	Técnica mental	Táctica mental	Específica individual
Condición básica		Constitución atlética y física	

Fuente: FIFA, 2018, p. 22f

Figura 3

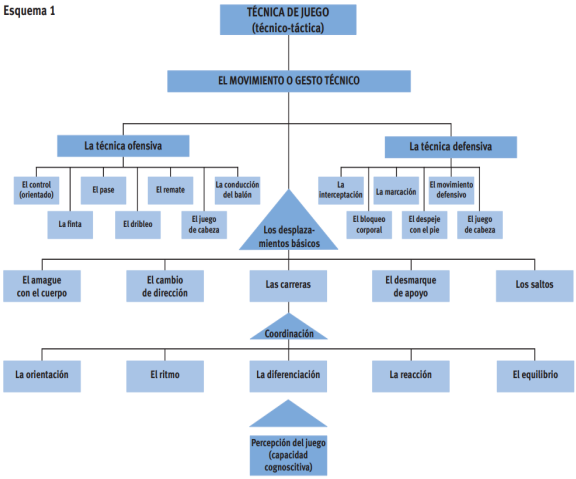
Las etapas de desarrollo



Fuente: FIFA, 2018, p. 23f

La técnica de juego (técnico – táctica)
Figura 4

La técnica de juego (técnico – táctica)



Fuente: FIFA, 2017, p. 3f

Fundamentos técnicos

Son acciones motrices que primero se <<enseñan y luego se entrenan>>. Se dividen en:

a) Fundamentos técnicos con balón

b) Fundamentos técnicos sin balón

Tabla 3

Fundamentos técnicos con balón

Fundamentos técnicos con balón	
- El pase	-La recepción
- La conducción	-El juego de cabeza
- El dribling	-El saque lateral
- El remate	- El juego de arquero

Fuente: FIFA, 2017, p. 4f

Tabla 4

Fundamentos técnicos sin balón

Fundamentos técnicos sin balón
- Los movimientos de la finta
- Las carreras (cambio de dirección)
- -La técnica del salto
- La carga

Fuente: FIFA, 2017, p. 4f

Tabla 5

Superficies de contacto con el balón

Superficies de contacto con el balón	
a)	Planta de pie, empeine, borde interno, borde externo, punta, taco (talón).
b)	Canilla
c)	Rodilla
d)	Estómago (bajo vientre)
e)	Muslo
f)	Pecho
g)	Hombros
h)	La cabeza

Fuente: FIFA, 2017, p. 4f

La táctica

La palabra táctica tiene origen griego "taktica" que en plano militar hacer referencia a asuntos de ubicación y disposición. En el fútbol son las orientaciones – disposiciones de los jugadores a ejecutar acciones de <<ataque y defensa>> elaboradas previamente y modificadas conforme a las circunstancias que permitan alcanzar un resultado positivo en un encuentro de Fútbol. Las misiones a cumplir son acciones tácticas defensivas para anular el contrario y acciones tácticas ofensivas para superar al rival.

Acciones tácticas defensivas

- Marcación
- Cobertura
- Permutas
- Repliegues
- Entrada
- Carga
- Anticipación
- Interceptación
- Pressing

Acciones tácticas ofensivas

- Pared
- Contraataque
- Apoyos
- Desdoblamientos
- Cambios de ritmo
- Cambios de orientación
- Creación de espacios libres
- Desmarque

Principios generales de la táctica

1. Principios generales de defensa
2. Principios generales del ataque

Principios generales de la defensa

a) Retardación
b) Equilibrio
c) Concentración
d) Control

Principios generales del ataque

a) Amplitud
b) Penetración
c) Movilidad
d) Improvisación

Metodología

La investigación se fundamenta

en el nivel exploratorio ya que identifica el problema – la necesidad de seleccionar y proponer test propios de los aspectos del entrenamiento deportivo de la disciplina de Fútbol, categoría Sub 12 del Colegio Torremar.

Métodos del nivel teórico:

Analítico - sintético: Este método es de mucha utilidad, ya que permitió, dividir el estudio en partes: fundamentación teórica señalada por la Organización Mundial de la Salud, FIFA, el Currículo de Educación Física del Ecuador del 2012; Currículo de Educación Física del 2016 y el actual programa Plan Aprendemos Juntos en casa.

Inductivo – deductivo: método de carácter científico, permitió contrastar la información teórica con la de campo, por medio de la valoración de los test en los períodos escolares 2018 – 2019; período escolar 2019 – 2020 el cual destacan las pruebas: toma de índice de masa corporal, test de abdominal estilo crunch, test de 30 metros de velocidad, test de 200 metros planos, test de 20 metros de velocidad, test técnicos: dominio del balón con empeine, test de táctica ofensiva: conservación del balón; test de táctica defensiva: cobertura con una aplicación de manera coherente y válida, siguiendo los mejores criterios del área de Deportes de la institución y el docente investigador.

Sistémico-estructural-funcional: permite llevar la investigación de manera sucesivamente lógica, de acuerdos con los procedimientos científicos y los protocolos de investigación exigidos por la Universidad Estatal de Milagro, que ha debido seguir el investigador, en este estudio: "Herramientas de evaluación en la preparación técnico - táctico del futbolista categoría 12 años de la Unidad Educativa Bilingüe Torremar". (Hernández Sampieri , Fernández Collado, y Baptista Lucio, 2014, p. 41)

Métodos y técnicas del nivel empírico:

Análisis documental: se efectuó la revisión de un análisis propio de la institución: Valoración de la: Historia del plantel, Propuesta Pedagógica fundamentada en el constructivismo, Proyecto Educativo Institucional para la Convivencia Armónica donde destacan los proyectos escolares, deportivos curriculares y extracurriculares por medio de una <<ficha de consulta de y recogida de datos>>.

Observación científica: la observación científica se llevó a cabo con la población estudiantil de la Unidad Educativa Bilingüe Torremar y en particular con los estudiantes – deportistas de la categoría sub 12 de la disciplina de Fútbol de los períodos escolares 2018 – 2019; 2019 – 2020.

Medición: La medición la realizó los docentes investigadores.

Pre-experimento: Se describen resultados de pre -experimentos aplicados

en dos períodos escolares previos: 2018 – 2019; 2019 – 2020.

Métodos matemático - estadísticos: Se aplicó estadística descriptiva de los baremos de cada test aplicado. Resaltan resultados cualitativos y cuantitativos.

La contribución a la práctica consiste en proponer test y baremos contextualizados a nivel institucional como lo indican principios: pedagógicos, didácticos, fisiológicos y de entrenamiento deportivo.

Tabla 6

Análisis del primer nivel curricular: macrocurrículo-currículo de EF

Pregunta/ítem	Escala		Anotaciones
	Sí	No	
En El Ecuador, ¿Cómo están <<distribuidas las responsabilidades- niveles de la planificación curricular?	X		La Subsecretaría de Fundamentos Educativos **Fuente especificada no válida.** define 3 (tres) niveles - responsabilidades curriculares: **-Primer nivel:** Macrocurricular encontramos al Currículo Nacional de Educación Física <<obligatorio-prescriptivo>>; **-Segundo nivel:** Mesocurricular corresponde al currículo de la institución educativa, en articulación con el currículo nacional; destacan: Propuesta Pedagógica Institucional; Proyecto Educativo Institucional (evaluación interna cada 4 años); Proyecto Curricular Institucional (PCI). **-Tercer nivel:** Docentes, a cargo de la planificación: Planificación Curricular anual; microcurricular; incluye las adaptaciones curriculares precisas a las necesidades educativas, propias de los pueblos y nacionalidades indígenas. Cabe mencionar estos tres niveles de concreción previo a la pandemia escenario COVID- 19, ya que una vez que se presentó se activaron los documentos pedagógicos: Currículo Priorizado; Currículo Priorizado para la Emergencia y la ficha pedagógica.
¿Cuál es la planificación oficial por parte del estado ecuatoriano en el nuevo escenario COVID - 19?	X		Por disposición de MINEDUC la planificación vigente es Plan Educativo Aprendiendo Juntos en Casa. Como característica principal del Plan Educativo es que está constituido o fundamentado con la Metodología del Aprendizaje Basado en Proyectos- ABP, la misma, manifestando la intención académica de (un) microproyecto por semana. Las áreas y asignaturas aportarán al microproyecto por medio del instrumento "ficha pedagógica".
¿Existe alguna institución, Ministerio que diseñe el Macro currículo?	X		-El currículo Nacional de Educación Física 2012, lo diseñaron: Especialistas del Ministerio de Educación, Ministerio del Deporte y de la Dirección Nacional de Currículo. (Ministerio de Educación, 2012) -El vigente Currículo Nacional de Educación Física corresponde al año de publicación 2016. (Ministerio de Educación, 2016) -Por motivo de la pandemia escenario COVID- 19 resaltan el currículo priorizado, currículo priorizado para la emergencia y las fichas pedagógicas. (Ministerio de Educación, 2021- 2022)

Fuente: Elaborado por autores

Pregunta/ítem	Escala		Anotaciones
	Sí	No	
¿Presenta una secuencia lógica la actual estructura del currículo de EF?	X		Sí, presenta "elementos del currículo" de Educación General Básica y Bachillerato: Perfil de salida, Objetivos integradores, Objetivos generales de cada una de las áreas, Objetivos específicos de las áreas y asignaturas para cada subnivel, Contenidos, Destrezas con criterios de desempeño; Orientaciones metodológicas; y Criterios e indicadores de evaluación.
¿Presenta sustentación legal?	X		Cita a la constitución de la República del Ecuador del Régimen del Buen Vivir y la Ley del Deporte, La Carta de la UNESCO a la EF.

Entrevista a par académico <<experto en fútbol>> Prof. Sandy Rizzo Ortega

Participa de la entrevista un señor par académico graduado del Instituto Tecnológico Superior de Fútbol de Guayaquil, con experiencia como deportista en categorías formativas de clubes de Guayaquil y experiencia docente por más de 10 años en múltiples roles: entrenador, docente de Educación Física y jefe de área de Educación Física. Jugó en el equipo de Segunda Categoría Calvi Fútbol Club. Entre las instituciones educativas destacan: Colegio Academia Naval Guayaquil, Colegio Torremar y Colegio Menor.

Considera de gran relevancia la aportación de la Educación Física, el deporte y la recreación para enfrentar la pandemia – confinamiento obligatorio en el Sistema Nacional de Educación. Por motivo del COVID – 19 obliga a mejorar la práctica docente a mejorar y contextualizar las tareas motrices y desarrollar las respectivas capacidades físicas acorde a la edad del estudiante. Para el aislamiento obligatorio, resalta que la metodología lúdica ayuda de gran manera para distraer y motivar a los estudiantes por las largas horas que deben estar sentados.

En relación al éxito del colegio Torremar establece un gran apoyo por parte de los directivos, y en particular al fútbol. Tiene un entrenador principal y asistente por categoría. Poseen 6 canchas de fútbol, implementación deportiva y como resultado la obtención de campeonatos a nivel escolar e intercolegial en todas las categorías presentando dificultad en las categorías intermedia y superior.

Test aplicados en el período escolar 2018 – 2019

Toma del Índice de Masa Corporal período escolar 2018 -2019

Colegio: Unidad Educativa Bilingüe Torremar

Cursos: S3; Sexto y Séptimo grado de Educación General Básica Media.

- 6 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- 7 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- Población: 150 estudiantes;
- Muestra: 39 estudiantes.

Tabla 7

Índice de Masa Corporal Colegio Torremar categorías Sub 11 y Sub 12 período escolar 2018 – 2019

Nº	Altura en metros	Peso en kilogramos	IMC
1	1,44	38	18,325617
2	1,38	37	19,428691
3	1,38	35	18,378492
4	1,41	37	18,610734
5	1,39	48	24,843435
6	1,52	56	24,238227
7	1,44	43	20,736883
8	1,49	47	21,170218
9	1,44	44	21,219136
10	1,49	48	21,620648
11	1,36	33	17,841696
12	1,51	47	20,613131
13	1,39	44	22,773148
14	1,51	43	18,858822
15	1,39	53	27,431292
16	1,47	36	16,659725
17	1,51	54	23,683172
18	1,54	54	22,769438
19	1,37	41	21,844531

Nº	Altura en metros	Peso en kilogramos	IMC
20	1,41	36	18,107741
21	1,45	37	17,598098
22	1,46	40	18,765247
23	1,47	40	18,510806
24	1,45	35	16,646849
25	1,61	52	20,060954
26	1,63	73	27,475629
27	1,46	58	27,209608
28	1,37	50	26,639672
29	1,35	34	18,655693
30	1,56	51	20,956607
31	1,36	34	18,382353
32	1,37	34	18,114977
33	1,48	44	20,087655
34	1,36	34	18,382353
35	1,39	37	19,150148
36	1,38	35	18,378492
37	1,48	43	19,631118
38	1,48	48	21,913806
39	1,53	48	20,504934

Elaborado por autores

Análisis de datos:

Los resultados que se reflejan según La Sociedad Española de la Obesidad (Sociedad Española de la Obesidad, 2021) son los siguientes:

Número de estudiantes: 39

- Media: 20,67; Normopeso
- Moda: 18,3784919; Normopeso
- Mínimo: 16,646849; Normopeso
- Máximo: 27,4756295; Sobrepeso grado II (preobesidad)

Test de abdominales crunch en 30" período escolar 2018 -2019

Colegio: Unidad Educativa

Bilingüe Torremar

Cursos: S3; Sexto y Séptimo grado de Educación General Básica Media.

- 6 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- 7 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- Población: 150 estudiantes;
- Muestra: 43 estudiantes.

Tabla 8

Baremo test de abdominales crunch en 30" período escolar 2018 – 2019

Fuerza abdominal 30"	Puntuación	Categoría
25-30	5	Muy bueno
20-24	4	Bueno
15-19	3	Regular
10-14	2	Malo
5-9	1	Deficiente

Elaborado por: Área de Educación Física Colegio Torremar

Análisis de resultados:

- Número de estudiantes: 43
- Media: 26; Puntuación: 5; Categoría: Muy bueno.
- Moda: 24; Puntuación: 5; Categoría: Muy bueno.
- Mínimo: 16; Puntuación: 2; Categoría: Malo.
- Máximo: 35; Puntuación: 5; Categoría: Muy bueno.

Test de 30 metros de velocidad período escolar 2018- 2019

Colegio: Unidad Educativa Bilingüe Torremar

Cursos: S3; Sexto y Séptimo grado de Educación General Básica Media.

- 6 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- 7 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- Población: 150 estudiantes;
- Muestra: 43 estudiantes.

Análisis de resultados:

- Número de estudiantes: 43
- Media: 5,65
- Moda: 6,31
- Mínimo: 5,05
- Máximo: 6,79

Test aplicados en el período escolar 2019 -2020
Test de abdominales 30 segundos período escolar 2019 -2020 categoría Sub 12

Colegio: Unidad Educativa Bilingüe Torremar

Cursos: S3; Sexto y Séptimo grado de Educación General Básica Media.

- 6 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- 7 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- Población: 150 estudiantes;
- Muestra: 30 estudiantes.

Tabla 9

Baremo test de abdominales 30 segundos período escolar 2019 -2020 categoría Sub 12

Fuerza abdominal 30”	Puntuación	Categoría
25-30	5	Muy bueno
20-24	4	Bueno
15-19	3	Regular
10-14	2	Malo
5-9	1	Deficiente

Elaborado por área de Educación Física Colegio Torremar

Análisis de datos:

- Media: 24; Puntuación: 4; Categoría: Bueno
- Moda: 25; Puntuación: 5; Categoría: Muy bueno
- Mínimo: 15; Puntuación: 3; Categoría: Malo
- Máximo: 29; Puntuación: 5; Categoría: Muy bueno

Test de 200 metros planos período escolar 2019 -2020

Baremo – tabla referencial área de Educación Física colegio Torremar

Población: 48

Muestra: 35

Tabla 10

Baremo Resistencia 200 metros lisos

Resistencia 200 metros lisos	Puntuación	Categoría
36” - 45”	5	Muy bueno
46”- 55”	4	Bueno
56” -1′ 05 ″	3	Regular
1′ 06″- 1′ 15″	2	Malo
1′ 16″- 1′29″	1	Deficiente

Elaborado por autores

Análisis de datos:

- Media: 40”; Puntuación: 5; Categoría: Muy bueno
- Moda: 38”; Puntuación: 5; Categoría: Muy bueno
- Mínimo: 33”; Puntuación: 5; Categoría: Muy bueno
- Máximo: 50”; Puntuación: 5; Categoría: Bueno

Test de 20 metros de velocidad período escolar 2019 -2020

Colegio: Unidad Educativa Bilingüe Torremar

Cursos: S3; Sexto y Séptimo grado de Educación General Básica Media.

- 6 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).

- 7 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- Población: 150 estudiantes;
- Muestra: 29 estudiantes.

Tabla 11

Baremo test de 20 metros de velocidad Colegio Torremar

Velocidad 20 metros	Puntuación	Categoría
3,61- 3,90	5	Muy bueno
3,91-4,20	4	Bueno
4,21-4,50	3	Regular
4,51-4,80	2	Malo
4,81-5,10	1	Deficiente

Elaborado por autores

Análisis de datos:

- Media: 3,8”; Puntuación: 5; Categoría: Muy bueno
- Moda: 3,64”; Puntuación: 5; Categoría: Muy bueno
- Mínimo: 3,48”; Puntuación: 5; Categoría: Muy bueno
- Máximo: 4,5”; Puntuación: 3; Categoría: Regular

Test técnico: empeine- dominio del balón hasta la altura de la cadera período escolar 2019 -2021

Colegio: Unidad Educativa Bilingüe Torremar
Cursos: S3; Sexto y Séptimo grado de Educación General Básica Media.

- 6 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- 7 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- Población: 150 estudiantes;
- Muestra: 30 estudiantes.

Tabla 12

Baremo Test técnico empeine - dominio del balón hasta la altura de la cadera

Categorización	Dominio Empeine	Valor puntaje
Excelente	30	5
Muy bueno	25	4
Bueno	20	3
Regular	15	2
Bajo	10	1

Elaborado por autores

Análisis de datos:

- Media: 22; Puntuación: 3; Categoría: Bueno
- Moda: 25; Puntuación: 4; Categoría: Muy bueno
- Mínimo: 10; Puntuación: 1; Categoría: Bajo
- Máximo:35; Puntuación: 5; Categoría: Excelente

Test de táctica ofensiva de conservación del balón período escolar 2019 -2021

Colegio: Unidad Educativa Bilingüe Torremar

Cursos: S3; Sexto y Séptimo grado de Educación General Básica Media.

- 6 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- 7 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- Población: 150 estudiantes;
- Muestra: 44 estudiantes.

Tabla 13

Baremo test táctico ofensivo de conservación del balón

Categorización	Efectividad	Valor
Excelente	4	5
Muy bueno	3	4
Bueno	2	3
Regular	1	2
Bajo	0	1

Elaborado por autores

Test de táctica defensiva cobertura período escolar 2019 -2021

Colegio: Unidad Educativa Bilingüe Torremar

Cursos: S3; Sexto y Séptimo grado de Educación General Básica Media.

- 6 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- 7 °; paralelos: A, B, C. Estudiantes por paralelo: 25 (veinticinco).
- Población: 150 estudiantes;
- Muestra: 44 estudiantes.

Tabla 14

Baremo test de Cobertura Colegio Torremar

Categorización	Efectividad	Valor
Excelente	4	5
Muy bueno	3	4
Bueno	2	3
Regular	1	2
Bajo	0	1

Elaborado por autores

Recomendaciones

Las actividades extracurriculares deben cumplir con los respectivos protocolos de bioseguridad dispuestos por el COE Cantonal y COE Nacional. De los test propuestos, coordinar su desarrollo con los diferentes departamentos de la institución: autoridades del plantel, Médico, DECE, Deportes, Comité de Padres de familia de la institución y de la disciplina – categoría.

De no participar de un proceso educativo presencial, promover la aplicación de test que se puedan contextualizar en el confinamiento – aislamiento obligatorio por escenario COVID – 19 por medio del uso de herramientas virtuales como Zoom y otras plataformas.

Procurar la motivación de la práctica de deportes del plantel con la finalidad de evitar el sedentarismo en menores y la manifestación de enfermedades de carácter no transmisible.

Conclusiones

Se profundizó en un marco teórico relevante propio de la pedagogía de la enseñanza-aprendizaje y entrenamiento deportivo del fútbol para categoría 11 – 12 años de edad citando a la Organización Mundial de la Salud; FIFA en su obra "Fútbol juvenil", Sans Torrelles, Á., & Frattarola Alcaraz con el "Manual para la Organización y el Entrenamiento en las Escuelas de Fútbol"; evolución del currículo de Educación Física del 2012, Currículo de Educación Física del 2016, Plan Aprendemos Juntos en Casa 2020 , tendencias del fútbol contemporáneo, entre otros.

A nivel de métodos y técnicas de investigación se presenta una valoración importante de análisis documental, uso de técnica de ficha de consulta y recogida datos, la articulación de la actividad curricular de Educación Física con la actividad extracurricular del Fútbol, la atención a la diversidad, las necesidades educativas especiales, cognitivas, motrices y socioafectivas desde el ámbito pedagógico y de entrenamiento deportivo del fútbol para edades tempranas.

Con el cumplimiento de actividades extracurriculares deportivas dan una evidencia importante de los proyectos escolares que solicita MINEDUC en la conformación del Plan Estratégico - Plan Educativo Institucional Para la Convivencia Armónica.

Como política institucional, se asignan dos entrenadores: uno principal y otro asistente para atender

las NEE de los estudiantes y del entrenamiento siendo un éxito hasta la presente fecha. De manera regular se procura a nivel institucional, por área y deporte llevar un registro de la evolución del desarrollo de los diferentes aspectos del entrenamiento deportivo de los estudiantes.

A nivel institucional, el área de fútbol propone baremos de los aspectos del entrenamiento deportivo con la finalidad de contextualizar el desarrollo de capacidades acorde a múltiples organismos académicos y de salud. La Unidad Educativa Bilingüe Torremar promueve la práctica de la Educación Física, el Deporte y la Recreación como una práctica de calidad y calidez desde la perspectiva de la alfabetización motriz como determina la UNESCO, y más <<en tiempos de confinamiento obligatorio por el COVID – 19>>. Las actividades propuestas se encuentran afín con el cronograma de actividades de MINEDUC para fortalecer la organización institucional.

Referencias Bibliográficas

Área de Educación Física. (2019). Propuesta de baremos de test físicos, técnicos y tácticos de Fútbol. Daule, Guayas, Ecuador: Unidad Bilingue Torremar.

FIFA. (2017). La preparación técnica y técnico -táctica. Recuperado el agosto de 2 de 2021, de https://prof.webcindario.com/cap5_fifa.pdf

FIFA. (2018). Fútbol Juvenil. FIFA. Recuperado el 16 de septiembre de 2020, de https://www.slideshare.net/griego1981/357304977-librofifafutboljuvenil

FULBO. (27 de mayo de 2020). ¿Cómo atacar en el 2020? ¿Fútbol de espacios o de zonas? Recuperado el 2 de agosto de 2021, de https://www.youtube.com/watch?v=yHRuExwe4ME

Hernández Sampieri , R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. (978-1-4562-2396-0). México: McGraw Hill. Recuperado el 02 de agosto de 2020

Ministerio de Educación. (2012). Currículo de Educación Física para la Educación General Básica y Bachillerato. Recuperado el 2 de agosto de 2021, de https://bit.ly/3s09ksn

Ministerio de Educación. (2016). Currículo de EGB y BGU. Recuperado el 2 de agosto de 2021, de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/08/EF-completo.pdf

Ministerio de Educación. (2016). Currículo de EGB y BGU Educación Física. Recuperado el

2 de agosto de 2021, de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/08/EF-completo.pdf

Ministerio de Educación. (2021-2022). Aprendemos juntos en casa ciclo costa - Galápagos 2021- 2022. Recuperado el 2 de agosto de 2021, de https://recursos2.educacion.gob.ec/encasacosta2021/

Ministerio de Educación. (2021). Estándares de Calidad Educativa. Recuperado el 2 de agosto de 2021, de https://educacion.gob.ec/estandares/

Ministerio de Educación del Ecuador. (2012). Currículo de Educación Física. Obtenido de https://educacion.gob.ec/wp- content/uploads/downloads/2013/09/AC_Ed_Fisica_Basica_100913.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2019). ¿Qué es un coronavirus? Recuperado el 20 de julio de 2020, de ¿Qué es un COVID-19?: https://bit.ly/3yjGaWc

Organización Mundial de la Salud. (2020). ¿Cómo define la OMS la salud? Recuperado el 2 de agosto de 2021, de https://bit.ly/30kBPpj

Sociedad Española de la Obesidad. (2021). Índice de Masa Corporal. Recuperado el 2 de agosto de 2021, de https://www.seedo.es/index.php/paciente/calculo-de-i-m-c

Subsecretaría de Fundamentos Educativos. (201- 2022). Lineamientos para el desarrollo de los aprendizajes. Recuperado el 2 de agosto de 2021, de https://bit.ly/3oLESQL

UNESCO. (1996). La educación encierra un tesoro. Recuperado el 2 de agost o de 2021, de https://bit.ly/3yikFVG

2. Propuesta de mejora para la gestión de los inventarios de una empresa comercial

Improvement proposal for the inventory management of a commercial company

Cynthia Polett Manrique Linares
Universidad Norbert Wiener, Perú
cynthiamanrique16@gmail.com

Resumen

El objetivo del estudio es proponer estrategias que contribuyan con la gestión de los inventarios de una empresa comercial, el estudio se llevó a cabo en la ciudad de Lima. La metodología empleada en el estudio comprende un sintagma holístico de tipo proyectivo, de nivel comprensivo, además a ello se utilizó el método deductivo e inductivo, de tipo proyectivo. El estudio se enfocó en el análisis y revisión de los estados financieros de los periodos 2018 y 2019, así como la aplicación de la entrevista al personal que labora dentro de la entidad; asimismo, se utilizó Microsoft Excel Atlas.ti 9. Los resultados demostraron a través de los ratios de gestión aplicados que la rotación de inventarios poseen una rotación lenta puesto que el número de días de rotación del inventario es de 172 días, el mismo que no es adecuado, puesto que para empresa en condiciones similares el periodo de rotación es menor , y por tanto el retorno de la inversión es menor, estableciéndose que a mayor rotación, mayores cuentas por cobrar y mayores ventas, observándose una relación directa con la rentabilidad de la empresa, enmarcándose en el inadecuado control adecuado de la mercadería debido a la falta de documentos de gestión. La Propuesta está enmarcada en mejorar la liquidez y rentabilidad de la empresa basada en la aplicación de estrategias de mejora en la gestión de inventarios, frente a ello se propone la implementación de un sistema de control para la gestión de los inventarios, que comprenda la gestión de las existencias, vinculada a los procesos, distribución de almacén y control de inventarios, con la finalidad de optimizar los resultados del ejercicio. Asimismo, se propone la aprobación de políticas internas y el cumplimiento del control interno conforme el informe COSO I; respecto de ello, el cálculo contable implica acciones estratégicas para calcular el costo de venta

idóneo, y con ello el aumento de la rentabilidad.
Palabras claves: gestión de inventarios; almacén; control; procesos, mercaderías.

Abstract

The objective of the study is to propose strategies that contribute to the management of the inventories of a commercial company, the study was carried out in the city of Lima. The methodology used in the study comprises a holistic syntagm of the projective type, of a comprehensive level, in addition to this, the deductive and inductive method, of the projective type, was used. The study focused on the analysis and review of the financial statements for the 2018 and 2019 periods, as well as the application of the interview to the personnel working within the entity; Likewise, Microsoft Excel Atlas.ti 9 was used. The results showed through the applied management ratios that the inventory turnover has a slow turnover since the number of days of inventory turnover is 172 days, the same as not It is appropriate, since for a company in similar conditions the rotation period is shorter, and therefore the return on investment is lower, establishing that the higher the turnover, the higher the accounts receivable and the higher sales, observing a direct relationship with the profitability of the company, framing itself in the inadequate control of the merchandise due to the lack of management documents. The Proposal is framed in improving the liquidity and profitability of the company based on the application of improvement strategies in inventory management, against which the implementation of a control system for inventory management is proposed, which includes management of stocks, linked to processes, warehouse distribution and inventory control, in order to optimize the results of the year. Likewise, it is proposed the approval of internal policies and compliance with internal control according to the COSO I report; regarding this, the accounting calculation implies strategic actions to calculate the ideal cost of sale, and with it the increase in profitability.
Keywords: inventory management; stock; control; processes; commodity.

Introducción

La investigación constituye una contribución en el mejoramiento de los procesos, distribución de almacén y control de inventarios, impulsando los procesos de recepción, almacenaje y despacho de las mercaderías, mejorando la distribución de almacén, mejorar el control de inventarios mediante el registro adecuado y en cumplimiento de la Normativa Contable. Es importante señalar que el sistema implica el control de

sus inventarios la misma presenta variedades de materiales, el método utilizado para calcular la cantidad económica, buscando desarrollar mecanismos de control interno que permitan de cierta manera a las organizaciones reducir sus costos para obtener mayor beneficio y rendimiento económico.

La empresa al realizar los inventarios no cuenta con los documentos detallados que le permita tener en cuenta la cantidad del inventario que tiene en stock y el costo de los bienes vendidos cabe indicar también que no se realiza la verificación previa al momento del ingreso y salida de mercadería en el Kardex, falta de clasificación de existencias según sus especificaciones o variedades y también indicar que no cuenta con un sistema de gestión de almacén y el incremento de costos de almacenaje es debido a que se mantiene un inventario almacenado demasiado tiempo. La entidad no realiza revisiones físicas tampoco realizan conteos permanentes para verificar si mermas o desmedros, además a ello, no realiza la comparación de los inventarios físicos con los registros contables.

El personal inapropiado en la organización, se debe principalmente por la carencia de una buena organización, la falta de liderazgo, la falta de capacitación y entrenamiento técnico al personal. El estudio tiene como justificación teórica la teoría de contabilidad que permitirá tener un mayor control de los inventarios en la manera de registrar con los documentos pertinentes y realizar las verificaciones físicas esto dará como resultado para proceder con el seguimiento constante a los productos, también nos permitirá conocer el stock de productos en el almacén para tomar decisiones oportunamente; la teoría general de sistemas permitirá a la verificación, análisis de la información más importante de los datos que se obtuvieron o generados en un determinado tiempo; la teoría de inventarios permitirá establecer procedimientos y controles para tener una adecuada gestión de las entradas y salidas de los productos del área de almacén teniendo como resultado la optimización todo ello para el beneficio de la entidad.

Marco Teórico

Los estados financieros representan la situación económica y financiera por la cual atraviesa una empresa en un determinado momento, específicamente en el Estado de situación Financiera podemos observar el activo que posee, reflejado en los principales rubros de inversiones efectuadas por la empresa, dentro de los que se encuentran los inventarios, por ello es importante el control

del inventario sin dejar de lado la producción o las ventas, de la revisión efectuada la entidad comercializadora de autopartes tiene un gran espacio de oportunidad en la planeación para cumplir con los objetivos, frente a ello es necesario que las organizaciones deban de tener presente los controles de inventario para tener la fiabilidad de los reportes de los sistemas, una herramienta primordial, es un conteo periódico para que se asegure de que el material que se tiene en documento coincida con lo que se encuentra en almacén de forma física (Jara, Sánchez, y Martínez, 2017).

Tomando casos específicos en Ecuador por el bajo compromiso que existe en el manejo en la gestión de una organización, se debe a la falta de conocimiento a los procesos, mecanismos, herramientas y técnicas, al momento de formalizar un negocio para su posicionamiento en el mercado, la ineficiencia y competir con empresas ya posicionadas en el mercado conlleva al desconocimiento la interrelación entre el control interno y sistemas de una buena administración empresarial. El proceso de inventario de mercaderías dentro de una organización es primordial para cumplir de manera eficiente con los clientes estableciendo herramientas para satisfacer las necesidades de las pequeñas y medianas empresas dedicadas a comercializar productos ferreteros (Vasconez, Mayorga, Moreno, Arellano, y Pazmiño, 2020).

En el Perú, la logística en cualquier tipo de empresa es un elemento de suma importancia debido a que se considera un punto determinante en el manejo de toda las existencias que una entidad pueda tener en su poder, inventario refleja inversión de dinero, al realizar un estudio de la realidad vemos que en su mayoría las empresas presentan grandes deficiencias en cuanto a la gestión de las mercaderías, debido a una gran parte de las organizaciones pretenden someter al mínimos sus inventarios para de una u otra manera puedan reducir sus costos en que incurren, por otro lado es importante que deben mantener al máximo a un nivel más elevado los inventarios para satisfacer las necesidades de los clientes, lo importante es cumplir con la demanda para que los clientes se sientan satisfechos por el servicio que se brinda de esta manera las empresas cumplen con el objetivo y generan más utilidad (Valdera, Esquivel, y Galarreta, 2016).

Las empresas deben estar bien preparadas para abastecer a sus clientes y tener un buen control de sus almacenes con la entrada y salida de existencias para que en cierto momento no se quede sin stocks y pasar apuros generando insatisfacción por parte

del cliente. Cuando mencionamos gestión de inventarios es importante mencionar que el punto determinante en el manejo y un control ordenado de las mercancías que se encuentran ubicadas en un almacén (López y Galarreta, 2018). En el Perú el control de inventarios tiene ciertas deficiencias cuando solamente utilizan algunas herramientas muy básicas como hojas de cálculo en Excel donde no mantiene un histórico de compras y ventas que te permita tener un mejor manejo de las mercaderías, siendo necesario la implementación de un software ERP que permita optimizar los procesos y de esta manera aumentar las ventas comparando donde la gestión no es automatizada (Gestión, 2019).

Un estudio realizado en el sector de distribución farmacéutica de la provincia de Guayas Ecuador, muestran resultados que muestran las principales deficiencias de control de existencias en la distribución farmacéutica, esto debido a la falta de mecanismos de control, relacionado básicamente con el tiempo de rotación. Es incuestionable la importancia que tiene el control de mercaderías como cuenta principal de cualquier rubro a la que se dedique la entidad comercial, la rotación de mercaderías una vez que se concreta la venta esto se convierte en dinero de forma inmediata. Las entidades dedicadas a distribuir todo lo relacionado a las medicinas manejan gran cantidad de mercaderías, entre ellos tenemos medicamentos que requieren ser almacenados de manera organizada en lugares adecuados para su conservación de forma que es necesario establecer controles adecuados mediante políticas, procesos y funciones esto conlleva a una buena organización y control de inventarios en sus bodegas (Asencio, González, y Lozano, 2017).

Asimismo, Jiménez y Fernández (2017) determinaron que la empresa maneja su control inventario solamente basándose en imaginación y en la experiencia del gerente por lo que no aplican modelos tampoco políticas de llevar buen manejo de las existencias todo esto debido por la carencia de conocimientos, técnicas ciertas pautas, no existe procesos de forma clara en el área de compras como también de inventarios, por eso, es importante implementar políticas que estén definidas bien detalladas para tener una buena planificación al momento de realizar las compras de mercaderías.

Del mismo modo Polo, Gómez y Ariza (2019) concluyeron que el personal no tiene conocimiento de la existencia de un manual donde se establece los procedimientos de la entidad, la mayoría del personal desconoce quién es el encargado de coordinar los procedimientos dentro

del almacén, las órdenes de compra por ello no hay un seguimiento a los inventarios, se determinó que hay solo un trabajador encargado de todos los procesos motivo por el cual queda demostrado que solo una persona no puede estar pendiente de todo una cadena de procedimientos dentro del almacén es muy importante la segregación de funciones y la designación de responsabilidades para evitar carga laboral a una sola persona y mejorar el control de los inventarios para el beneficio de la entidad.

Asimismo, se revisó trabajos a nivel nacional, Rivas (2018) concluyó que la empresa en el área de recepción de las mercaderías no desarrolla su labor de forma adecuada por lo que queda demostrado que esta situación no es favorable para la empresa para cumplir con sus objetivos, la entidad debería aplicar los controles necesarios en el área donde los trabajadores no están cumpliendo con sus labores. Debido a la carencia de políticas internas y el cumplimiento del control interno la entidad continuará con su metodología de trabajar, ejecutando las labores sin tener en cuenta la norma establecida por parte de la administración.

Por otra parte, Ramírez y Sánchez (2018) determinaron que la empresa carece de segregación de funciones motivo por el cual ha generado pérdida de tiempo y también se constató que existe duplicidad de funciones en el área de almacén, asimismo no existe un control adecuado de ingresos y salidas de los productos por lo que se verificó exceso de inventario de los productos que tienen baja rotación afectando significativamente la liquidez. La implementación de un control ejecutado de forma adecuada es positiva porque nos permite obtener resultados para el beneficio de la entidad generando mayor rentabilidad.

De la Cruz (2019) determinó que la empresa no tiene un Kardex para el control adecuado de los inventarios por lo que no se contabiliza la entrada y salida de las mercaderías del área de almacén menos cuenta con un sistema que realice actividades de verificación y control. Debido a la falta de un sistema de control se verificó que hay irregularidades en la parte contable y lo más importante la rentabilidad por lo que no conocen los saldos reales ni el número de mercaderías que se tiene en el almacén, otro de los puntos importantes también es cuando compran mercaderías en exceso generando gasto innecesario para la entidad provocando que las mercaderías se puedan vender.

El estudio se sustentará en la teoría de la contabilidad debe englobar todos los aspectos importantes de la actividad contable en una organización

integrada, donde consiste en registrar operaciones económicas en un periodo determinado, principalmente los flujos de recursos económicos que fluyen en las entidades. Del mismo modo, la contabilidad tiene estructurado una serie de conceptos que siempre están en los sistemas contables las cuales son un conjunto de herramientas y procedimientos que ejecuta una empresa para tener un orden y control de las operaciones y recursos. Igualmente, la contabilidad consigue tomar una cantidad definida por la oferta y la demanda de un activo, lo que permite obtener el resultado de la ejecución de un derecho o servicio por intermedio de una definición llamado valor, precio o registro La teoría de contabilidad es necesaria para tener bien establecidos los controles de los inventarios mediante las herramientas y procedimientos para llevar un adecuado control en la gestión, esto permite tener un registro adecuado de las entradas y salidas de las mercaderías y mantener clasificados de acuerdo a las características según su clasificación y mantener el almacén con stock para cumplir con las necesidades del cliente (Sunder, 2005; Vázquez, 2008 y Hendriksen, 1999).

La teoría general de sistemas permitirá mejorar los fenómenos internos de manera general permitiendo la interrelación y composición de temas necesarios de gran importancia. Del mismo modo, brindará el desarrollo más reciente de una metodología innovadora y altamente minuciosa, es un campo preciso donde ofrece métodos novedosos y detallados. Asimismo, la teoría general de sistemas menciona que las pertenencias de los sistemas de ninguna manera podrán separar sus elementos, debido a la comprensión de un sistema cuando solamente se estudió en forma global. La teoría general de sistemas aportará para la investigación porque mantendrá una interacción dinámica con su ambiente a nivel general con los diferentes intervinientes dentro de una organización (Chiavenato, 2006; Bertalanffy, 1968 y Zamudio, 2005).

Finalmente, mantener de forma adecuada el inventario en una organización es de suma importancia, estos están conformados por los insumos, materia prima las cuales se requieren para su producción, transformación como también los productos que se encuentran en la etapa de producción y productos finales. Lo importante de todo esto es mantener las cantidades necesarias para ejecutar el proceso de operación y de esta manera cumplir con las necesidades de los clientes. La teoría de inventarios establece un conjunto de métodos para su control adecuado, dentro del objeto de la investigación aportará a la investigación a establecer

sistemas, procedimientos, modelos para una adecuada gestión de las mercaderías de esta manera garantizar la satisfacción de los consumidores (Dolores, 2015; Ricra, 2014 y Hechavarria, 2012).

Se ha conceptualizado los procesos de inventarios al momento de realizar las compras se proceden de diferente forma alguna de ellas es: cabe la posibilidad de almacenar la mercadería, así como también no, si son cambiable por unos, si hay posibilidad de producir, el volumen de pedido o por el importe, compras de manera continua o temporales. La integridad interna de los subsistemas viene a ser básicamente la coordinación de las actividades de la entidad. Esto hace referencia que las decisiones se toman en forma conjunta con las diversas aéreas para lograr una comunicación certera y lograr coordinaciones de las actividades a realizar. En momentos cuando el inventario cae por debajo del punto de pedidos, el administrador enfrente una situación un poco compleja, pero con la decisión de ordenar a los proveedores para reponer las mercaderías, pero se encuentra con una dificultad de no saber con exactitud cuántas unidades necesita para reponer, debido a que la demanda cambia constantemente (Martín, 2006; Salas, Mejía, y Acevedo, 2017).

El área de almacén no es ajena al resto de las funciones de la entidad, la planificación debe estar relacionada con las políticas de la misma debe acoplarse en las proyecciones para su participación y de esta manera cumplir con los objetivos para el beneficio de la empresa. El número de productos almacenados se calcularán para tener en cuenta los costos que se originan sean minúsculos es importante que se mantenga el nivel de servicios esperados y el almacén deberá tener la disposición para tener esfuerzos insignificantes para su operatividad. La logística en toda entidad tiene una importancia primordial debido a que comprende a un conjunto de actividades que avalan la calidad del producto, las mismas características tienen una influencia directa en el costo que se comunica al cliente. Asimismo, el área logística cuenta con un flujo de dinero que se mueve en la organización, esto se debe a que cada artículo ubicado en el almacén tiene un valor que genera un costo por su mantenimiento, movilización, carga, descarga y distribución. La distribución de las mercaderías dependerá de la disposición de las zonas donde se almacenarán los productos, todo esto en función a los tiempos de almacenamiento, movimiento de un lugar a otro, cargas, descargas rotación y por características fechas de llegada y salida de los inventarios (Coca, 2016; Clavo, 2017 y Claro, 2017).

Los sistemas de medición tienen como objetivo principal en contribuir a la entidad una vía correcta para lograr que cumpla con las metas propuestas, adicionalmente los sistemas deberán satisfacer los objetivos que se detallan a continuación: informar las estrategias, metas, detectar problemas y oportunidades, identificar problemas, tener claro los procesos, establecer responsabilidades, mejorar el procedimiento de control de la empresa y del mismo modo medir las conductas. Mediante este sistema los productos serán reducidos al mínimo posible teniendo en cuenta que las mercaderías son adquiridas y se incorporan al área de almacén en el momento que se requiere. Con este método se ahorrarán costos en almacenaje, seguros, etc. Con la aplicación de este sistema no es necesario mantener grandes cantidades de inventarios. Para la implementación se requerirá que la administración deberá solicitar al proveedor de forma urgente las cantidades para sus ventas o producción, de la misma manera se deberá modificar los procedimientos, artículos y equipos para reducir tiempo y costo. Con el avance constante de la tecnología, las entidades en su mayoría se han visto en la necesidad de tener mayor consideración al momento de planificar y también en el control de los inventarios, por lo mismo que estos son la parte fundamental en la empresa, es importante mencionar también la gestión de mano de obra, un buen control y su aplicación de manera eficiente garantizará la continuidad de la organización (Urcia, 2019 y Loja, 2015).

Metodología

El estudio se realizará bajo el enfoque mixto proyectivo, mediante un análisis datos cualitativos y cuantitativos, porque nos permitirá conocer el escenario actual del área de almacén y a la par obtener resultado de los inventarios de la organización, de la misma manera nos permite a formular una alternativa de solución para mejorar la gestión con los objetivos y lograr indagación veraz y transparente, esto permitirá tomar decisiones por parte de la gerencia para maximizar la utilidad.

El método inductivo maneja el juicio para lograr conclusiones que parten de hechos particulares que son aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuando la aplicación sea de carácter general, todo comienza con un estudio de forma individual de los hechos y posterior a ello se formularán conclusiones, permitirá comprender a la administración la importancia de la gestión de los inventarios, para poder lograr resultados positivos (Bernal 2010; Sánchez, Reyes, y Mejía 2018). El enfoque mixto, permitirá lograr cambios de mejora, fortalecimiento,

desarrollo o innovación frente a lo mencionado en la problemática de estudio nos permitirá recolectar y analizar datos cuantitativos y cualitativos. (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, y Casana, 2019 y Hernández, Fernández, y Baptista 2014). La investigación holística se basa a un proceso global, integrando, concatenando y organizando la información que se va recolectando, trabaja principalmente con los procesos que continúan y básicamente con la formulación de propuestas de mejora y novedad con la descripción y clasificación además considera la creación de modelos y teorías (Hurtado 2000). La población viene a ser la empresa comercial dedicada a la venta de materiales de construcción y artículos de ferretería, la muestra se seleccionó a 5 participantes entre ellos tenemos: al contador público, auxiliar contable, jefe de logística, almacenero y el vendedor (Bernal, 2010; Sánchez, Reyes, y Mejía, 2018).

Tabla 1

Categorías y subcategorías

Sub categorías	**Indicadores**	Ítems
SCI Procesos	I1 Recepción	1
	I2 Almacenaje I3 Despacho	2 3
SCII Distribución de almacén	I4 Orden de almacenes	4
	I5 Limpieza de almacenes I6 Distribución por rubros	5 6
SCII Control de inventarios	I7 Registro en el sistema	7
	I8 Inventario físico I9 Seguimiento de control	8 9

Tabla 2

Paralelo entre los instrumentos para la recopilación de datos

Subcategorías	Instrumentos			
	Entrevista		Análisis documental	
	N°	ITEM	N°	Ítem
Procesos	1	¿Cuál es el procedimiento que se aplica sobre la recepción de los materiales de la empresa?	1	Anexo
	2	¿Cuál es su opinión respecto al almacenamiento de las mercaderías?	2	Anexo
	3	¿Se ejecuta de forma adecuada el despacho de los materiales del almacén con sus respectivos documentos de la empresa?	3	Anexo
Distribución de almacén	4	¿A qué se debe el desorden de los materiales dentro de los almacenes?	4	Anexo
	5	¿Cada cuánto tiempo se realiza la limpieza de los almacenes para mantener en buen estado las mercaderías?	5	Anexo
	6	¿Cómo se realiza la distribución de los inventarios en el área de almacén, en referencia a los rubros de los materiales?	6	Anexo
Control de inventarios	7	¿Cuál es su opinión respecto al adecuado registro de los inventarios para permitir su correcta clasificación?	7	Anexo
	8	¿A qué se debe la existencia de diferencias que resulta entre la verificación física de inventarios y los registros contables?	8	Anexo
	9	¿Por qué no se realiza el seguimiento adecuado de control de los inventarios para optimizar la gestión?	9	Anexo

Resultados y Discusión

El análisis cualitativo mediante el programa Atlas.ti 8 se obtuvo el resultado mediante la triangulación de categoría, subcategorías con sus respectivos indicadores para codificar y obtener las redes. La categoría problema es la gestión de inventarios, entre las subcategorías tenemos, procesos, distribución de almacén y control de inventarios engloba toda una cadena para la buena y adecuada administración de las mercaderías. La empresa comercial dedicada a venta de materiales de construcción y herramientas de ferretería de diversas variedades de producto para satisfacer las necesidades de los clientes. Desde su inicio de actividades la empresa ha enfrentado una serie de dificultades tales como la mala gestión de sus mercaderías, no tienen un control adecuado al momento de recepcionar y su ubicación respectiva de las mismas, no toman en cuenta el orden que se debería tener al momento de distribuir en el almacén para su fácil acceso al momento de retirar para vender, la empresa también se carece de un manual de funciones agregado a ello también indicar que los trabajadores no reciben una capacitación para poder tener mayor conocimiento y evitar pérdidas materiales por el bien de la empresa.

La empresa tiene una serie de etapas para poder seguir desde la llegada de las mercaderías, como primer punto la recepción de inventarios luego su respectivo almacenaje y posterior despacho, para una adecuada administración de las mercaderías la empresa debe contar con personal capacitado, equipos nuevos con la capacidad de funcionamiento adecuado, de la misma manera contar con sistemas adecuados para un mayor control al momento de ingreso y salida de las mercaderías, todos los aspectos mencionados anteriormente son suma importancia para el beneficio de la empresa y de esta manera obtener resultados positivos y lo principal satisfacer la necesidad de los clientes.

Al momento de proceder con el despacho, la empresa aqueja muchas deficiencias debido a que en algunas oportunidades los materiales que ofrece no lo tiene en almacén por debido a que no revisaron con cuanto de mercadería cuenta para poder realizar la venta, las solicitudes de compra a los proveedores de debe realizar en cuanto se verifique que cierto producto ya está agotando de esta manera no pasar apuros y evitar pérdida de clientes al no tener un adecuado revisión del stock de todos los productos que tiene en almacén la empresa.

Recepción de mercadería

La recepción de mercadería a nivel general es el proceso por el cual un conjunto de productos procedentes de los proveedores llega al almacén con el objetivo de ser clasificados, controlados para luego ser ubicados dentro de las instalaciones del área del almacén y estar a disposición de ser vendidos o ser enviados al cliente según los requerimientos de envío que se presente. Las mercaderías pueden venir en diferentes formatos estas pueden ser: cajas, pallet según las características del producto como tamaño, tipo, etc.

El factor en la subcategoría distribución de almacén la mayor parte de los entrevistados mencionan que los almacenes deben de mantenerse limpio y ordenado para mantener en óptimas condiciones las mercaderías, la limpieza de los almacenes debe de realizar de forma constante de esta manera evitaríamos pérdidas materiales, la distribución de los productos es importante para tener fácil acceso a ellas, los entrevistados indicaron también que los materiales no están bien ubicados y adicional a ello tampoco están distribuidas de forma correcta, ante todo esto las mercaderías están en condiciones de deterioro y muy expuestos por lo que el riesgo es alto para perder productos y también afectar a la empresa.

Control de inventarios

El análisis cualitativo de la subcategoría control de inventarios con sus respectivos indicadores, registro en el sistema, inventario físico y seguimiento de control y con las respuestas obtenidas de los entrevistados que tienen el conocimiento de la problemática de la empresa.

En algunas ocasiones suele pasar que no se registran adecuadamente los productos nuevos que van ingresando a almacén y en algunas oportunidades tampoco se anotan al momento en que sale un producto, esto genera que exista diferencias entre el registro en contabilidad con la verificación física de la misma. Es de suma importancia tener en cuenta que cada producto que ingresa a almacén debe ser registrado en su momento y de forma correcta de la misma manera todo producto que sale de almacén deberá ser registrado al momento de la salida, en el documento debe detallar todos los datos necesarios como el tipo de producto, la cantidad, la fecha y hora, todo esto facilitara un mayor control en la administración de los productos, cabe señalar que de esta manera evitaría diferencias entre lo que dice el documento con verificación presencial del respectivo material.

La falta de planificación por

parte del área encargada de administrar los inventarios conlleva a generar pérdidas para la empresa, además a ello agregar también que la parte gerencial no toma con seriedad porque cree que todo el dinero que ingresa es ganancias sin tener en cuenta de que está más perdiendo que ganando.

Según el análisis cuantitativo se procedió a analizar los índices financieros en relación con periodos anteriores para verificar algunas variaciones porcentuales, e interpretar la situación de la rotación de inventarios, de acuerdo a los resultados obtenidos en base a la liquidez corriente de la tabla 3, se muestra en la figura N° 1 los resultados de cada periodo correspondiente, según la interpretación realizada al índice de liquidez significa que para un nuevo sol que debe la compañía en el corto plazo, esta tiene para el año 2018 un importe de 2.8 que respalda la deuda corriente y además tiene un excedente por cada sol de deuda 1.8, mientras que para el año 2018 se obtuvo 2.72 también tiene un excedente de 1.72, lo que indica que la empresa tiene la capacidad para hacer frente a sus deudas a corto plazo, es decir dinero en efectivo que dispone para pagar sus obligaciones.

Según la figura 4 análisis horizontal de inventarios, según los datos extraídos de los estados financieros se obtuvo como resultado que hubo un incremento en relación al año anterior lo indica que la empresa compró más mercaderías de diferentes características con relación al año anterior, pero realizando la verificación física de los inventarios se constató que cuenta con demasiado stock en almacén lo que genera costos adicionales por el alquiler de almacén.

Desde que la empresa comenzó a realizar sus operaciones ha enfrentado una serie de deficiencias tales como la mala gestión de sus mercaderías, no tienen un control adecuado al momento de recepcionar y su ubicación respectiva de las mismas, no toman en cuenta el orden que se debería tener al momento de distribuir en el almacén para su fácil acceso al momento de retirar para vender, la empresa también carece de un manual de funciones agregado a ello también indicar que los trabajadores no reciben una capacitación para poder tener mayor conocimiento y evitar pérdidas materiales por el bien de la empresa.

La empresa aqueja muchas deficiencias debido a que en algunas oportunidades los materiales que ofrece no lo tienen en almacén por debido a que no revisaron con cuanto de mercadería cuenta para poder realizar la venta, las solicitudes de compra a los proveedores de debe realizar en cuanto se verifique que

cierto producto ya está agotando de esta manera no pasar apuros y evitar pérdida de clientes al no tener un adecuado revisión del stock de todos los productos que tiene en almacén la empresa.

La propuesta está fundamentada mediante la teoría de contabilidad y el control dentro de toda organización básicamente comercial es importante la teoría de la contabilidad que mediante ello se registra las operaciones financieras de una empresa durante un determinado periodo, además se ingresan las entradas y salidas de las mercaderías del área del almacén permitiendo a tener un mejor control para después proceder con un análisis en interpretación y tomar una decisión por parte de la gerencia, finalmente te permite también tener un control sobre el stock en el almacén

Estrategias de Mejora

Tabla 3

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Mejorar la gestión de inventarios de una forma efectiva y optimizar el control de los materiales	Estrategia 1. Implementar un flujograma con los respectivos procesos	Táctica 1. Elaboración de flujograma de procesos de gestión de existencias	KPI 1. Costos de los inventarios = costo de ventas / ventas
		Táctica 2. Implementación de cartillas con los procesos para la gestión de mercaderías	KPI 2. Cuentas por cobrar= (cuentas por cobrar comercial / total activos)
Objetivo 2. Ampliar el espacio del área de almacén para una mejor distribución de los materiales	Estrategia 2. Mejorar el área donde se almacenan los productos para optimizar la gestión de mercaderías	Táctica 3. Distribuir y ordenar según los ítems los inventarios.	KPI 3. Rentabilidad bruta= (Utilidad Bruta / Ventas Netas)
		Táctica 4. Codificar según la rotación de los inventarios	KPI 4. Rentabilidad neta = (Utilidad Neta / Ventas Netas)
Objetivo 3. Diseñar un manual de funciones y procedimientos	Estrategia 3. Elaborar un diseño y procedimiento para el adecuado control de inventarios	Táctica 5. Búsqueda de personal capacitado para la elaboración de un diseño y manual de procedimientos	KPI 5. Rotación de inventario en veces: costo de venta / inventario promedio
		Táctica 6. Establecer los procedimientos y funciones bien definidos para el seguimiento de los trabajadores.	KPI 6. Rotación de inventarios en días: Inventario promedio x 360/ costo de venta

Fuente: Elaboración propia (2020)

Estrategia 1. Implementar un flujograma con los respectivos procesos

El flujograma es una herramienta es básicamente para representar todas las secuencias que se originan al momento y la interacción de actividades del proceso mediante símbolos gráficos con las áreas dentro de una empresa, el diagrama de flujos detallados a continuación fue diseñados mediante el software para diagramar, documentar, simular todos los procesos que se debe seguir en el área de almacén, las mismas que serán representadas mediante gráfica en un formato estándar.

Flujograma de proceso de compra, el hecho de adquirir las mercaderías significa seguir una serie de fases vinculadas, el proceso inicia primeramente cuando surge una necesidad del área solicitante el cual genera un requerimiento con las características y cantidades deben estar detallados en el requerimiento para que el área de compras proceda con pedir cotizaciones de varios proveedores puede utilizar dos opciones una es llamada telefónica y la otra es mediante un correo electrónico solicitando proformas, una vez obtenido las cotizaciones se procede a realizar las respectivas comparaciones para elegir al proveedor seguidamente el área de compras notifica a la gerencia para aprobación correspondiente, una vez aprobado se procede a generar una orden de compra y finalmente el proveedor seleccionado acepta la orden de compra es así como se sigue una serie de procesos para efectuar la compras de los inventarios.

Flujograma de la recepción de las mercaderías se procede a realizar coordinaciones previas para no tener inconvenientes al momento del traslado durante la trayectoria hay comunicaciones constantes para tener conocimiento de cualquier detalle y posterior a ello estas sean entregadas en el tiempo pactado y en buenas condiciones, al momento de la llegada del vehículo se ubica al lugar designado para la descarga de los materiales se solicita los documentos como la factura y la guía de remisión y se verifica que esté todo conforme y que sean las mercaderías que se solicitó una vez terminado la descarga se procede a firmar los documentos dando la conformidad y el encargado de almacén deberá elaborar un reporte de las mercaderías que son ingresadas al almacén y se finalmente se guardarán en el almacén con los procedimientos que se debe seguir para un mejor control y los documentos deberán ser entregados al área de contabilidad para su registro correspondiente.

El flujograma de proceso de almacenamiento que debe seguir

el encargado del almacén para las ubicaciones y distribuciones correspondientes, una de las deficiencias que presenta la empresa es cuando el encargado del área no tiene el conocimiento de cómo deberían ser ubicadas las mercaderías, es por ello que se elaboró un flujograma de cual el proceso a seguir para un adecuado almacenamiento de las mercaderías. El encargado del área de almacén deberá elaborar un reporte de las mercaderías que fueron recibidos posterior a ello verificar entre el documento con el inventario físico para contrastar que todo esté en orden, posterior a ello se procederá a clasificar las mercaderías por grupos de inventarios ya sean materiales, artículos, etc. El siguiente proceso a seguir consiste en la actualización del Kardex entradas y salidas de las mercaderías, y también ahí verificará el nivel de stock y finalmente planifica los pedidos.

KPI 1. Costo de inventarios

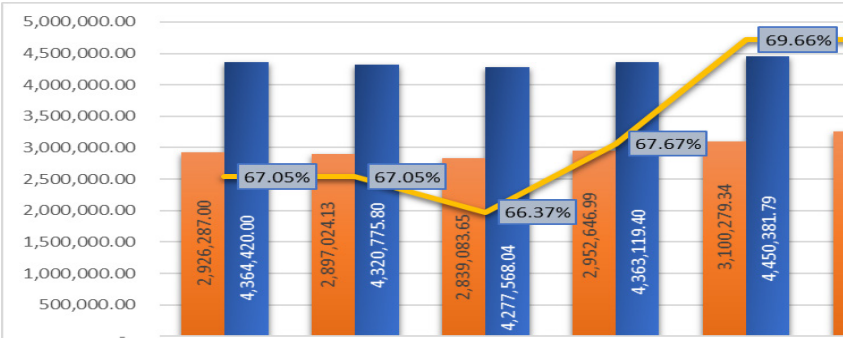
Tabla 4

Costo de inventarios del año 2019 al 2024

Año	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
Costo de venta	2,926,287.00	2,897,024.13	2,839,083.65	2,952,646.99	3,100,279.34	3,255,293.31
Venta	4,364,420.00	4,320,775.80	4,277,568.04	4,363,119.40	4,450,381.79	4,672,900.88
Tasa de crecimiento	**67.05%**	**67.05%**	**66.37%**	**67.67%**	**69.66%**	**69.66%**

Figura 1

Gráfico sobre costo de venta



Fuente: Elaboración propia (2020)

En la Tabla 4 se visualiza el porcentaje de crecimiento de los costos de venta respecto a las ventas realizadas, se toma para el año base el 2019 y se realiza una proyección de cinco años, por ende se obtiene en forma de resultados estadísticos que se muestran en la Figura 1, tomando como referencia las proyecciones y estimaciones realizadas por el BCR e INEI que en los siguientes años la entidad tendrá una reducción mínima de 3% para el año 2020 y asimismo para el año 2021 se proyecta una disminución de 1% básicamente debido a la pandemia Covid 19 por lo que actualmente se vio afectado por el cierre del local y para el año 2022, 2023 y 2024 se proyecta incrementar gradualmente las ventas en un 0.5% de esta manera se podrá optimizar sus recursos. Los costos de venta también tendrán una disminución de acuerdo a las ventas.

KPI 2. Cuentas por cobrar comerciales

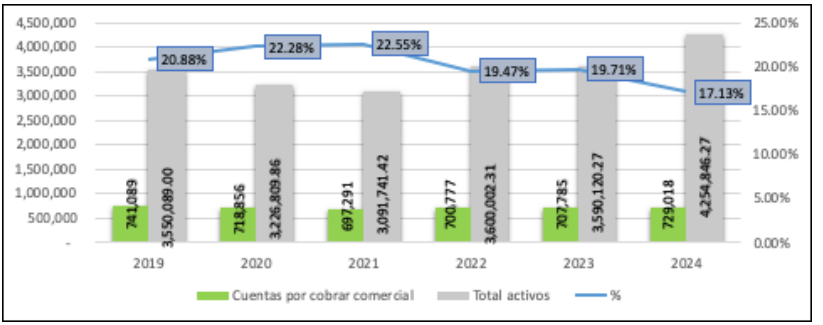
Tabla 5

Cuentas por cobrar comerciales del año 2019 al 2024

Año	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Cuentas por cobrar comercial	741,089	718,856	697,291	700,777	707,785	729,018
Total activos	3,550,089.00	3,226,809.86	3,091,741.42	3,600,002.31	3,590,120.27	4,254,846.27
%	**20.88%**	**22.28%**	**22.55%**	**19.47%**	**19.71%**	**17.13%**

Figura 2

Gráfico sobre cuentas por cobrar comerciales



Fuente: Elaboración propia (2020)

Según se muestra en la tabla 5 y la figura N° 2 analizando las cuentas por cobrar comerciales se reducen gradualmente cada año es decir para el año 2019 se obtuvo como resultado de 20.88% es lo que representa del total de los activos, para el año 2020 hay un incremento esto se debe por la coyuntura que se atraviesa actualmente el Covid 19 los clientes no cumplieron con el pago en las fechas oportunas porque las empresas

se quedaron sin liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto plazo y otras compañías cerraron por completo sus negocios por falta de recursos para seguir operando con normalidad, lo mismo ocurre para el año 2021 hay un incremento en las cuentas por cobrar y partir del año 2022 en adelante las cuentas por cobrar disminuyen por lo que las compañías se reestablecen poco a poco y cumplen con sus obligaciones.

Estrategia 2. Mejorar el área donde se almacenan los productos para optimizar la gestión de mercaderías

KPI 3. Rentabilidad bruta= (Utilidad Bruta / Ventas Netas)

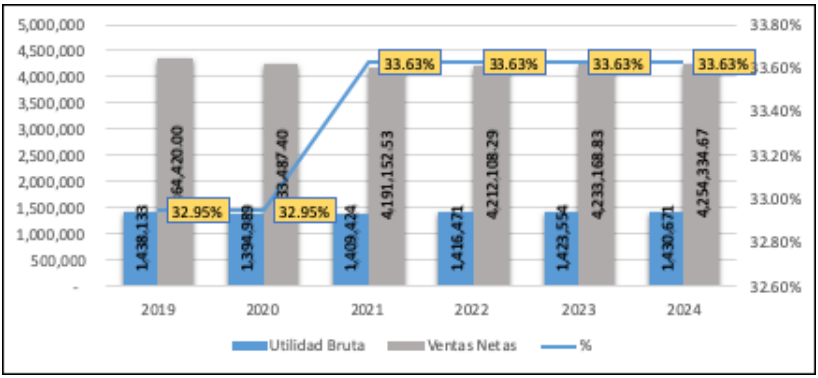
Tabla 6

Rentabilidad bruta del año 2019 al 2024

Año	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Utilidad Bruta	1,438,133	1,394,989	1,409,424	1,416,471	1,423,554	1,430,671
Ventas Netas	4,364,420.00	4,233,487.40	4,191,152.53	4,212,108.29	4,233,168.83	4,254,334.67
%	32.95%	32.95%	33.63%	33.63%	33.63%	33.63%
Variación de % ingresos		**-3.00%**	**-1.00%**	**0.50%**	**0.50%**	**0.50%**

Figura 3

Gráfico sobre rentabilidad bruta



Según la tabla 9 y la figura N° 3 con relación al año 2019 y 2020 las ventas se reducen en 43,644 soles debido a la pandemia que se atraviesa actualmente a nivel mundial, el cierre de los negocios por varios meses por evitar la propagación del contagio generó que las ventas se redujeron hablando en porcentaje en 3%, del mismo modo para el año 2021 se proyecta una reducción en las ventas de 1% porque el negocio a medida que pase el tiempo se irá recuperando de a pocos y para los años 2022,

2023 y 2024 las ventas se recuperan e incrementan 0.5%, 0.5% y 0.5% respectivamente.

KPI 4. Rentabilidad neta = (Utilidad Neta / Ventas Netas)

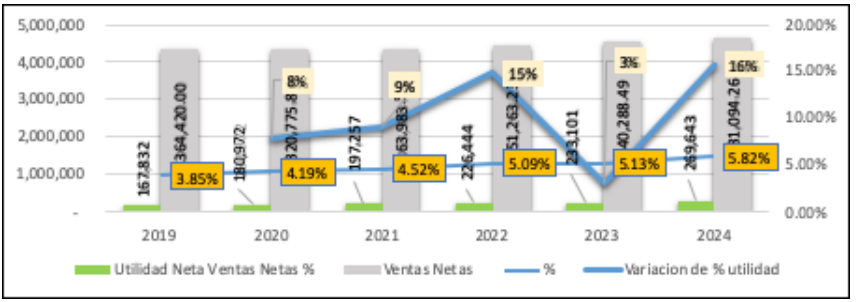
Tabla 7

Rentabilidad neta del año 2019 al 2024

Año	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Utilidad Neta	167,832	180,972	197,257	226,444	233,101	269,643
Ventas Netas	4,364,420.00	4,320,775.80	4,363,983.56	4,451,263.23	4,540,288.49	4,631,094.26
%	3.85%	4.19%	4.52%	5.09%	5.13%	5.82%
Variación de % utilidad		**8%**	**9%**	**15%**	**3%**	**16%**

Figura 4

Gráfico sobre realidad neta



Según la tabla 10 y la figura N° 22 sobre la rentabilidad neta, mediante la proyección se establece un crecimiento en las utilidades para los siguientes periodos como se visualiza en la figura 22 el crecimiento para el año 2020 con relación al año 2019 es del 8% esto básicamente por el incremento de las ventas, el incremento de las ventas será debido a la propuesta que se presenta en la investigación como por ejemplo la

implementación de un manual de procedimientos que ayudará a tener un mejor control de los inventarios y de esta manera cumplir con los objetivos. Asimismo, se proyecta un incremento de utilidad para los siguientes años 2021, 2022, 2023 y 2024 con los siguientes porcentajes 9%, 15%, 3% y 16% respectivamente. La proyección es con la finalidad generar mayor venta de mercaderías mediante la implementación de un manejo adecuado y mediante las distribuciones adecuadas en el almacén para su fácil reconocimiento y acceso.

Objetivo 3

KPI 5. Rotación de inventario en veces

Fórmula:

$$\text{Variación de rotación de inventario en veces} = \frac{\text{Costo de venta}}{\text{Inventario promedio (año base – año anterior)}}$$

Tabla 8

Variación de rotación de inventario en veces – Objetivo N° 03

Año	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Costo de venta / inventario promedio	2926287	2838498	2781728	2795637	2809615	2823663
	1399971	1335673	1134161	980622	839455	701310
Resultado	**2.09**	**2.13**	**2.45**	**2.85**	**3.35**	**4.03**
Variación de costo de venta	**6.91%**	**-3%**	**-2%**	**0.50%**	**0.50%**	**0.50%**

Fuente: Elaboración propia (2020)

La tabla 8 muestra la rotación de inventarios en relación cuántas veces tiende a rotar en un año, este indicador indica la rapidez con que cambia el inventario en cuentas por cobrar por medio de las ventas. Mientras más alta sea la rotación de mercadería, el manejo del inventario será más eficiente de la empresa. Analizando la tabla 13 para el año 2019 tenemos como resultado de 2.09 cabe indicar que tenemos 6.91% y para tener mejores resultados y mayor movimiento lo que se proyecta es a

una reducción de 3% a los costos de venta para los años 2020 y 2021 lo que se obtiene es mayor rotación entre los resultados obtenidos tenemos 2.13 y 2.45 respectivamente y además para los años 2022, 2023 y 2024 se proyecta un aumento a los costos de ventas de 0.5% para obtener un mejor resultado obteniendo así un resultado de 2.82, 3.35 y 4.03 respectivamente para los años mencionados, como vemos los resultados van en ascenso lo que significa que para los próximos años tendremos un mayor rotación de existencias.

KPI 6. Rotación de inventarios en días
Fórmula:

$$\text{Variación de rotación de inventario en días} = \frac{\text{Inventario promedio (año base – año anterior) x 360}}{\text{costo de venta)}}$$

Tabla 9

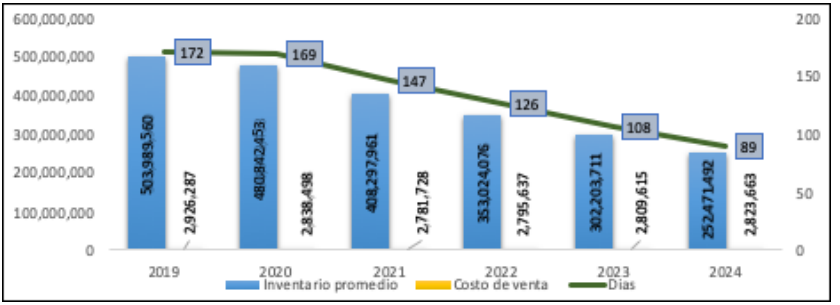
Variación de rotación de inventario en días – Objetivo N° 03

Año	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Inventario promedio x 360/ costo de venta	503,989,560	480,842,453	408,297,961	353,024,076	302,203,711	252,471,492
	2,926,287	2,838,498	2781728	2,795,637	2,809,615	2,823,663
Resultado en días	**172**	**169**	**147**	**126**	**108**	**89**
Variación de inventarios en %	**7.69%**	**16%**	**14%**	**13%**	**16%**	**17%**

Fuente: Elaboración propia (2020)

Figura 5

Gráfico sobre rotación de inventarios en días



Fuente: Elaboración propia (2020)

La tabla 9 y la figura N° 5 muestra el número de días que demora en vender la mercadería en la empresa comercial, para el año 2019 se obtuvo que hubo un incremento en 7.69% con relación al año anterior, cabe indicar entonces las mercaderías se venden cada 172 días al año la cual se considera claramente que hay baja rotación de lo invertido. Para mejorar y hacer que las mercaderías roten más constante y sean vendidos a tiempos cortos, se realizó la proyección para mejorar el escenario y cumplir con el objetivo, para lo cual para el año 2020 disminuyó un 16% y se venden las mercaderías en 169 días, a medida que se van reduciendo las mercaderías se van reduciendo también el número de días a vender, para el año 2021, 2022, 2023 y 2024 se proyectó a reducir en un 14%, 13%, 16% y 17% respectivamente, entonces para el año 2024 el escenario es muy óptimo porque las mercaderías se venderán cada 89 días en diferencia con el año 2019 donde las mercaderías se demoran en vender cada 172 días esta situación no es adecuada para empresa debido a la lentitud de rotación de las existencias.

Conclusiones

Al analizar la gestión de los inventarios de la empresa comercial, Lima 2020, se determinó que no tiene un manual de procedimientos para llevar a cabo un manejo de los inventarios adecuadamente y de esta manera optimizar la gestión de las mercaderías, al realizar un análisis de rotación de inventarios se llegó a la conclusión que las existencias se están

vendiendo cada 172 días al año, y para saber cuántas veces rota la mercadería se procedió a calcular de la siguiente forma dividir los 360 días comerciales entre los ciento setenta y dos días obtenemos un resultado de 2.09 veces. El resultado que se obtuvo demuestra claramente una muy baja rotación de lo que se invirtió. Cuando mayor es la rotación de los inventarios mayor es el movimiento de la inversión por lo que es más efectiva rápida la recuperación y su posterior acumulación de utilidad del producto que se haya vendido, tal resultado coincide con la investigación que realizaron Polo, Gómez y Ariza (2019) concluyeron que el personal no tiene conocimiento de la existencia de un manual donde se establece los procedimientos de la entidad, la mayoría del personal desconoce quién es el encargado de coordinar los procedimientos dentro del almacén, las órdenes de compra por ello no hay un seguimiento a los inventarios, se determinó que hay solo un trabajador encargado de todos los procesos motivo por el cual queda demostrado que solo una persona no puede estar pendiente de todo una cadena de procedimientos dentro del almacén es muy importante la segregación de funciones y la designación de responsabilidades para evitar carga laboral a una sola persona y mejorar el control de los inventarios para el beneficio de la entidad. Del mismo modo, se difiere con la investigación de Sánchez (2015) porque determinó que la empresa para mejorar las fortalezas de la empresa, implementó una propuesta con la finalidad de contar con la capacidad de tener un manejo eficiente con el control de los inventarios, mantener el stock de las mercaderías para evitar inconvenientes en un momento dado, es importante satisfacer las necesidades del cliente. Concluyó que se carece de un adecuado control de mercadería lo que genera que los estados financieros no son razonables motivo por el cual el gerente no puede tomar decisiones.

Respecto a los procesos de gestión de los inventarios se determinó que el personal encargado no tiene lo suficientemente el conocimiento para llevar a cabo los procedimientos que se debe de seguir, adicionalmente agregar la empresa no tiene un manual de procedimientos para dar seguimiento adecuado de los productos.

Esto podemos contrastar por la investigación realizado por Jiménez y Fernández (2017) determinaron que la empresa maneja su control inventario solamente basándose en imaginación y en la experiencia del gerente por lo que no aplican modelos tampoco políticas de llevar buen manejo de las existencias todo esto debido por la carencia de conocimientos, técnicas ciertas pautas, no existe procesos de

forma clara en el área de compras como también de inventarios por eso es importante implementar políticas que estén definidas bien detalladas para tener una buena planificación al momento de realizar las compras de mercaderías. Asimismo, coincide con la investigación de Rivas (2018) porque concluyó que la empresa en el área de recepción de las mercaderías no desarrolla su labor de forma adecuada por lo que queda demostrado que esta situación no es favorable para la empresa para cumplir con sus objetivos, la entidad debería aplicar los controles necesarios en el área donde los trabajadores no están cumpliendo con sus labores. Debido a la carencia de políticas internas y el cumplimiento del control interno la entidad continuará con su metodología de trabajo, ejecutando las labores sin tener en cuenta la norma establecida por parte de la administración. De la misma forma difiere con la investigación de Nail (2016) concluyó que los productos se demoran varios días en llegar entre el lapso de uno y tres días desde el momento en que se realizó el orden de compra de las mercaderías, suele pasar también que ni un proveedor cuente con cierto producto por lo que se puede pasar semanas sin stock esto se debería prevenir con anticipación para cubrir la demanda que se pueda presentar en un determinado momento y así cumplir con las necesidades de los clientes.

Según la distribución de almacén en algunas compras suele pasar que las compras no cuentan con los documentos detallados para poder verificar el detalle y su posterior registro, no se realiza la verificación oportuna al momento de ingresar al almacén y su posterior salida en el Kardex, la cual tiene similitud con la investigación realizada por De la Cruz (2019) porque determinó que la empresa no tiene un Kardex para el control adecuado de los inventarios por lo que no se contabiliza de la entrada y salida de las mercaderías del área de almacén menos cuenta con un sistema que realice actividades de verificación y control. Debido a la falta de un sistema de control se verificó que hay irregularidades en la parte contable y lo más importante la rentabilidad por lo que no conocen los saldos reales ni el número de mercaderías que se tiene en el almacén, otro de los puntos importantes también es cuando compran mercaderías en exceso generando gasto innecesario para la entidad provocando que las mercaderías se puedan vender. Asimismo, coincide con la investigación de Atencia (2017) porque manifestó que más del 50% de los encuestados consideran que el nivel control de inventarios no cumple con las expectativas necesarias debido a que la empresa carece del Kardex, menciona también que las mercaderías

no están almacenadas y ordenadas debidamente el personal del área de almacén desconoce sus funciones y responsabilidades por lo se debería brindar capacitaciones constantes para evitar deficiencias agregando a ello la entidad no cuenta con seguridad al momento de transportar la mercadería a su punto de destino por lo que es un peligro ante cualquier robo que pueda suceder.

Según el control de inventarios la empresa no realiza conteos permanentes para verificar las pérdidas de material, y no realiza la comparación de los inventarios físicos que se encuentran en el almacén con los registrados en contabilidad además no cuenta con una base de datos para almacenar información y adicionalmente la empresa carece de segregación de funciones. El análisis coincide con la investigación de Ramírez y Sánchez (2018) porque determinaron que la empresa carece de segregación de funciones motivo por el cual ha generado pérdida de tiempo y también se constató que existe duplicidad de funciones en el área de almacén, asimismo no existe un control adecuado de ingresos y salidas de los productos por lo que se verificó exceso de inventario de los productos que tienen baja rotación afectando significativamente la liquidez. La implementación de un control ejecutado de forma adecuada es positiva porque nos permite obtener resultados para el beneficio de la entidad generando mayor rentabilidad. De la misma manera, contrasta con la investigación de Cruz (2018) determinó que mediante la implementación de procedimientos a nivel contable permitirá a reducir las deficiencias que existe en el manejo de las mercaderías y de esta manera cumplir con los procedimientos y normas que se establece en el documento, también es importante tener en cuenta una capacitación constante al personal netamente relacionado con el área, es primordial dar seguimiento en la verificación correcta de los registros en contabilidad, tener la información actualizada oportunamente de los ingresos y salidas de las existencias nos permitirá tomar decisiones para contribuir con la organización. Pero no se relaciona con la investigación de Andrade (2014) porque mencionó que en el área de ventas mediante la aplicación del cuestionario el control interno tiene un riesgo muy alto 44% de nivel de confianza esto se debe básicamente por la carencia de procedimientos, herramientas, manuales de funciones, políticas de ventas que no fueron establecidas con anterioridad. Para solucionar el problema se implementó un sistema de control interno basado en el informe COSO I con el objetivo de mejorar el sistema del control de sus existencias

acorde a las principales necesidades de la empresa.

Mediante la información recopilada y analizada se identificó los problemas de estudio, se pudo determinar que actualmente la empresa no tiene un control adecuado de inventarios. Esto genera dificultad en la gestión y al momento de analizar el comportamiento de los productos al transcurso del periodo determinado. Implementar el sistema detallado en el estudio permitirá mejorar el proceso de control debido a que abarca todo el proceso logístico, empezando desde las adquisiciones de existencias hasta su posterior venta.

Referencias Bibliográficas

Adam, E., y Ebert, R. (1991). *Administración de la producción y las operaciones conceptos, modelos y funcionamiento* (Cuarta ed.). Pearson Educación.

Aguilar, P. (2009). *Gestión y control de almacenes.* México.

Andrade, W. (2014). *Sistema de control interno y gestión de inventarios en la empresa La casa del retenedor S.C.C en la ciudad de Santo Domingo.* Santo Domingo Ecuador: Universidad regional Autónoma de los Andes UNIANDES.

Asencio, L., González, E., y Lozano, M. (2017). El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. *Revista Retos, 7*(13), 123-142. https://bit.ly/3lYkH0c

Atencia, D. (2017). *El sistema de control de inventarios y la rentabilidad de la empresa Industrias Alipross S.A.C 2016.* Huánuco: Universidad de Huánuco.

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación.* México: Grupo Editorial Patria, S.A.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* Colombia: Pearson Educación.

Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística.* Ecuador: UIDE.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México: Impresores Encuadernadores, S.A. de C.V.

CIFE. (2016). Metodología del registro documental para la búsqueda y organización de la información científica. *CIFE*, 1-7.

Clavo, J. (2017). *Propuesta de Mejora para La Gestión Logística de la Empresa A&L Import Trade S.A.C.* Lima: Universidad tecnológica del Perú.

Cruz, J. (2018). *Mejora del control de inventarios en la empresa Mequin S.A*. Lima: Universidad Norbert Wiener.

De la Cruz, F. (2019). *Sistema de control de inventario y la rentabilidad de la empresa Comercial Bernal 2019.* Huánuco: UDH.

Dolores, M. (2015). *Gestión de inventarios: una herramienta útil para mejorar la rentabilidad.* Mar del Plata: Universidad FASTA.

Dulzaides, M., y Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *Scielo*, 1-4.

Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial* (1), 55-78.

Gestión. (04 de 07 de 2019). *Diario Gestión*. Obtenido de Diario Gestión: https://bit.ly/3ERT7ZI

Hechavarria,N.(2012).*Administración de los inventarios para la venta mayorista en la empresa comercializadora y de servicios de productos universales de las tunas.* Las tunas: Universidad de las Tunas.

Hendriksen, E. (1999). *Teoría da Contabilidade.* Sao Paulo: Editorial Atlas S.A.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. dE C.V.

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística.* Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito.

Jara, S., Sánchez, D., y Martínez, J. (2017). Análisis para la mejora en el manejo de inventarios de una comercializadora. *Revista de Ingeniería Industrial, 1*(1), 1-18.

Jiménez, C., y Fernández, Y. (2017). *Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la Comercializadora J&F.* Santiago de Cali: Pontificia Universidad Javeriana Cali.

Kalpokaite, N., y Radivojevic, I. (2019). *Introducción a ATLAS. ti: Herramientas para el análisis cualitativo.*

Loja, J. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe Cía. Ltda.* Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.

López, B., y Galarreta, G. (2018). Gestión de inventarios para reducir los costos del almacén de Manpower Perú E.I.R.L. *Universidad César Vallejo, 4*(1), 1-13. https://bit.ly/3m10qqS

Martín, R. (2006). Gestión de inventarios y compras. *eoi*

escuela de negocios, 1-73.

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa.* Colombia: Universidad Surcolombiana. https://bit.ly/3oNDMUF

Nail, A. (2016). *Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de sociedad repuestos España limitada.* Puerto montt - Chile: Universidad Austral de Chile.

Okuda, M., y Gómez, C. (2005). *Métodos en investigación cualitativa: triangulación.* Colombia: Scielo.

Polo, A., Gomez, K., y Ariza, A. (2019). *Evaluación de los controles establecidos en el área del almacen de la empresa distribuidora de medicamentos, Distrimed Ltda.* Santa Marta: Universidad Cooperativa de Colombia.

Ramirez, B., y Sánchez, C. (2018). *Implementación de un Sistema de control interno y su efecto en los inventarios de la empresa HDI S.A.C del periodo 2018.* Lima: Universidad Tecnológica del Perú.

Ricra. (2014). Análisis financiero de las empresas. *Actualidad empresarial*, 40.

Rivas, L. (2018). *Control interno y su relación con la gestión de inventarios en las empresas del sector farmacéutico del distrito de Pueblo Libre, año 2018.* Lima: Universidad César Vallejo.

Salas, K., Mejía, H., y Acevedo, J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. *Revista chilena de ingeniería*, 326-337.

Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Lima: Universidad Ricardo Palma.

Sánchez, V. (2015). *El control de los inventarios y su aporte en los estados financieros de la empresa.* Machala: Unidad académica de ciencias empresariales.

Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control.* Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Urcia, L. (2019). *Evaluación de la gestión de inventarios para mejorar el sistema de control interno de la empresa constructora JS S.A.C. - Jaén Cajamarca 2016.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Valdera, J., Esquivel, L., y Galarreta, G. (2016). Propuesta de mejora de la gestión de inventarios para incrementar la eficiencia logística en la empresa Astillero Luguensi E.I.R.L. – Chimbote

2016. *Universidad César Vallejo, 2*(2), 1-12. https://bit.ly/31VzbXE

Vasconez, V., Mayorga, M., Moreno, M., Arellano, A., y Pazmiño, C. (2020). Gestión del sistema de inventarios orientado a pequeñas y medianas empresas, PYMEs, ecuatorianas del sector ferretero. *Revista Espacios, 41*(3), 7.

Vásquez, C., y Vásquez, S. (2011). Propuesta metodológica para la investigación comprensiva: interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje. *Lasallista de investigación, 8*(2), 112-123.

Vázquez, R. (2008). *Principios de teoría contable.* Buenos Aires: Aplicación Tributaria S.A.

Zamudio, R. (2005). *Teoría de sistemas.* Gestiopolis.

3. Análisis del uso de Instagram desde el rol del Community Manager y su influencia en los estudiantes de comunicación – UG

Analysis of the use of Instagram from the role of the Community Manager and its influence on communication students - UG

Jessica Jazmín Herrera Ortiz
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-2381-8211

jessica.herrerao@ug.edu.ec

Ronny Enrique Santana Estrella
Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-4813-7239

ronny.santanae@ug.edu.ec

Karina Isabel Moreno Rodríguez
Universidad de Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-4375-4243

karina.morenor@ug.edu.ec

Resumen

Problema: ¿cómo influye el uso de Instagram desde el rol de Community Manager, en los estudiantes de Comunicación de la Universidad de Guayaquil? Objetivo: analizar la influencia del uso de Instagram desde el rol de Community Manager. Hipótesis: desarrollar un mejor uso de Instagram desde el rol de Community Manager, para fortalecer la imagen profesional de los estudiantes. Variables: posicionamiento de la imagen de estudiantes de la Carrera de Comunicación y uso de Instagram desde el rol de Community Manager. Diseño: longitudinal y transversal. Metodología: descriptiva, cualitativa y cuantitativa. Técnicas de investigación: encuestas y entrevistas. Selección de muestra:

estudiantes de primer a tercer semestre de la Carrera de Comunicación y expertos. Resultados: estudiantes tienen bajo nivel de background en esta App. Propuesta: desarrollar guía para manejo profesional de la App Instagram, con uso de canal de YouTube y talleres de capacitación.
Palabras claves: App Instagram; rol; community; manager; imagen profesional.

Abstract

Problem: how does Instagram use from the role of a Community Manager can influence on students of Communication of University of Guayaquil? Objective: to analyze the influence of using Instagram from the role of a Community Manager. Hypothesis: to develop a better use of Instagram tools in a position of a Community Manager to strengthen students' professional image in Instagram accounts. Variables: image positioning of Communication career students and Instagram use from the role of a Community Manager. Design: longitudinal and transverse. Methodology: descriptive, qualitative and quantitative. Research techniques: surveys and interviews. Sample selection: students of University of Guayaquil, Communication career, from first to third semester and experts. Results: it showed that students who use Instagram have a low background level on this social network. Proposal: to develop a guide to publicize the professional Manager of Instagram, using YouTube channel and training workshop.
Keywords: instagram; role; community; manager; image; professional.

Introducción

La App Instagram, es una de las redes sociales con mayor número de usuarios, teniendo alto potencial para ser utilizado por profesionales que manejan diferentes herramientas tecnológicas, que pueden favorecer los negocios e impulsar las carreras profesionales o artísticas, debido a su diseño y las funciones que intrínsecamente contiene. Motivo por el cual ha sido asociada con el rol de Community Manager, que constituye la novedad investigativa.

En efecto, la presente investigación, trata de otorgar la importancia que se merece la App Instagram aplicada por medio del rol de Community Manager. Razón por la cual, se planteó como objetivo de estudio analizar la influencia que tiene el uso de esta aplicación, en el posicionamiento de la imagen de los estudiantes de la carrera de Comunicación de la Universidad de Guayaquil; por ello, se estructuró el

estudio de la siguiente manera:

Planteamiento del problema

La problemática de la investigación ha surgido en la Carrera de Comunicación de la Facultad Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, donde se evidenció que los estudiantes tienen un bajo nivel de conocimiento sobre la App Instagram, por ende, desconocen su potencial como complemento para la profesión de Comunicación, la cual permitirá fortalecer su imagen profesional. Por esta razón, se seleccionó el presente tema de investigación para orientar en mayor medida el uso óptimo de esta red social, que tiene influencia en el mercado laboral.

Formulación del problema

¿Cómo influencia el uso de la App Instagram desde el rol del Community Manager, en el posicionamiento de la imagen de los estudiantes de la carrera de Comunicación de la Universidad de Guayaquil?

Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las principales fuentes científicas del uso de la App Instagram, desde el rol del Community Manager y su influencia comunicacional?
- ¿Qué técnicas, instrumentos y métodos se relacionan con el uso de la App Instagram desde el rol del Community Manager y su influencia?
- ¿Cuál es el nivel de posicionamiento de la imagen de los estudiantes en relación al uso de la App Instagram y su influencia comunicacional?
- ¿Cómo influye una campaña comunicacional en el fortalecimiento de la imagen profesional de los estudiantes desde el rol del Community Manager?

Objetivos

Objetivo general

Analizar la influencia que tiene el uso de la App Instagram, desde el rol de Community Manager, en el posicionamiento de la imagen de los estudiantes de la carrera de Comunicación de la Universidad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Seleccionar las principales fuentes científicas del uso de la App Instagram desde el rol de Community Manager y su influencia comunicacional.
- Aplicar las principales técnicas, instrumentos y métodos con relación al uso de la App Instagram desde el rol de Community Manager y su influencia.

- Determinar el nivel de posicionamiento de la imagen de los estudiantes con relación al uso de la App Instagram y su influencia comunicacional.
- Diseñar una campaña comunicacional para fortalecer la imagen profesional de los estudiantes desde el rol de Community Manager.

Delimitación del problema

La problemática tratada en la presente investigación se delimita de la siguiente manera:

- **Objeto de Investigación:** Posicionamiento de la imagen de los estudiantes de la carrera de Comunicación de la Universidad de Guayaquil.
- **Campo De Acción:** Uso de la App Instagram desde el rol de Community Manager.
- Área: Comunicación Social
- **Tema:** "Análisis del uso de Instagram desde el rol de Community Manager y su influencia en los estudiantes de la carrera de Comunicación de la Universidad de Guayaquil 2019".
- **Delimitación Temporal:** 2018 - 2019
- **Delimitación espacial**: Guayaquil / Ecuador.

Justificación e importancia

El Community Management, es una herramienta digital asociada al área de Comunicación, se la considera un área que no ha sido explotada lo suficiente hasta la actualidad. Por lo tanto, los resultados de esta investigación serán novedosos e importantes para la comunidad de estudiantes, quienes también pueden tomarlo como un punto de partida o referente estos hallazgos, para realizar estudios que aborden esta variable, de modo que permitan continuar su perfeccionamiento en el futuro venidero.

En consecuencia, los principales beneficiarios de la investigación serán los estudiantes de la carrera de Comunicación de la Universidad de Guayaquil, los cuales pueden beneficiarse de las ventajas que ofrece, hoy en día, la tecnología y las redes sociales, en este caso la App Instagram; y el rol de Community Manager, como mecanismo para realzar su imagen profesional, potenciarla hacia un público determinado; de esta manera impulsar su carrera profesional con base a sus habilidades y conocimientos referentes al área de la Comunicación.

Hipótesis

El uso de la App Instagram, desde el rol de Community Manager, tiene una influencia positiva en el posicionamiento de la imagen de los estudiantes de la carrera de

Comunicación de la Universidad de Guayaquil.

Variables

Variable dependiente: Posicionamiento de la imagen de los estudiantes de la carrera de Comunicación de la Universidad de Guayaquil.

Variable independiente: Uso de la App Instagram desde el rol de Community Manager.

Marco teórico

El estudio desarrollado en España por Silva (2016), cuyo tema fue "Community Managers: relaciones públicas y comunicación corporativa en la red", tuvo el objetivo de analizar este rol y en su elaboración se empleó la metodología descriptiva, bibliográfica, experimental y cuantitativa; además, se aplicó la encuesta a 90 profesionales de Comunicación Social, quienes manifestaron los siguientes resultados: el 26,60% de los profesionales ejercen la actividad de publicitar en la App Instagram; al respecto con las relaciones públicas o de comunicación corporativa, el 32% indicó que la App es de gran ayuda para comunicar al público en general sobre cualquier noticia; el 30% mostró que el rol de Community Manager, posee creatividad y actualización. Es así como se concluyó que la independencia de los entornos digitales ayuda a la comunicación corporativa y es una necesidad dentro de las organizaciones que ofrecen varios servicios.

La tesis presentada por Chang (2015), planteó el tema "Análisis sobre el uso de la App Instagram en el mercado venezolano", con el objetivo de analizar el uso de la App Instagram, como herramienta publicitaria en el mercado venezolano. La metodología aplicada fue descriptiva, exploratoria, experimental y cualitativa; además, se empleó la técnica de la entrevista a los estudiantes de Comunicación Social. Los resultados mostraron que las redes sociales son importantes como un medio publicitario, y que en la mayoría de las empresas lo utilizan para comunicar noticias; también se indicó que estos recursos digitales son empleados para ofrecer soluciones al servicio del consumidor. El estudio concluyó, que en toda empresa privada y pública emplean este tipo de estrategias para darse a conocer al público.

Con relación al Community Manager, Castro (2014) agrega que "es un experto en gestión de comunidades, es decir, que es la voz del cliente o de los usuarios y el que se encarga de cuidar y mantener la comunidad de seguidores a favor de la imagen de la persona, marca o empresa, mediante

la difusión en redes sociales", por otro lado, "es la persona responsable de conseguir resultados beneficiosos para el individuo u organización con quien trabaje". (p. 25).

Según Sotomayor (2016) "Instagram es una aplicación asociada a la fotografía, motivo por el cual permite subir fotos, vídeos, modifica la actuación y 14 actitudes de los internautas que interactúan en la misma". Al respecto, Costa (2017) menciona que, "su identificación proviene de dos terminologías compuestas que son "instantánea" y "telegrama" lo que define a una aplicación denominada Instagram, con características de capturar, editar y compartir momentos de la vida de las personas en forma instantánea" (p. 39). Madrigal (2015) en cambio dice que, "se trata de una aplicación que comparte imágenes, a modo de una app visual masiva que tiene todas las características y capacidades para ser utilizada con dispositivos Android, inclusive para tener presencia en la web". (p. 19).

De acuerdo con el autor, el principal uso de la App Instagram se refiere a la socialización con otras personas porque permite buscar y seguir amigos de varias regiones; adicionalmente, enviar mensajes de textos o a su vez interactuar mediante fotografías y vídeos que son expuestos en los perfiles de cada usuario. (Casado, 2017, pág. 32)

Existe un tipo de cuenta específica para que las empresas puedan publicitar, la cual representa una opción muy buena para todas las marcas, favoreciendo la aproximación con sus usuarios (Torres M., 2017). Por su imagen en las redes, pueden contar con muchos seguidores, por lo que al emplear el rol de Community Manager pueden convertirse en embajadores de la marca (García V., 2018)

A partir del año 1996, con la creación de las redes sociales, ha cobrado mayor protagonismo en las empresas e incluso para las personas comunes, porque hoy en día puede significar un elemento importante para los individuos y organizaciones, especialmente para mantener la atención y atracción del público objetivo. (Falla, 2016)

Al respecto, el autor Castelló (2015) indica que "en el 2009, los Community Managers se han involucrado directamente con las redes sociales para anunciarse en Internet y captar posibles consumidores o usuarios"

Por otro lado, como evangelizador de la marca: se responsabiliza en promocionar los

eventos, productos y actualizaciones a los usuarios, por medio de técnicas profesionales. (Ortega, 2016)

Características de la imagen profesional.- Una de las características de la imagen profesional es aquella que se refiere al pensamiento "como te ven, te tratan", lo que potencia la imagen es la seguridad, profesionalidad y la cercanía, entre otros aspectos, como la apariencia que toma cada persona; es decir, se debe asumir el resultado de las acciones que se efectúan en la búsqueda de fortalecer la personalidad que se presenta a las demás personas que emplean redes sociales como la App Instagram. (Espinoza R, 2015).

Metodología

Los tipos de investigación considerada en el desarrollo del estudio son:

Investigación Exploratoria: permite "identificar el contexto referente a un objeto de estudio, mediante la revisión y el análisis del fenómeno". (Bernard, 2015). Se aplicó la investigación exploratoria para analizar las funciones de la App Instagram y su influencia comunicacional en los estudiantes de la carrera de Comunicación de la Universidad de Guayaquil.

Investigación Descriptiva: admite "la descripción de las causas y consecuencias del fenómeno, identificando sus principales características". (Arias, 2014). Se aplicó este tipo de investigación para establecer los principales aspectos inherentes a la problemática referente a la gran competitividad que existe para la profesión de Comunicación y el desaprovechamiento de la App Instagram.

Resultados y Discusión

Resultados de la encuesta aplicada a estudiantes de Comunicación

1) **¿En qué área profesional espera trabajar usted?**

Tabla 1

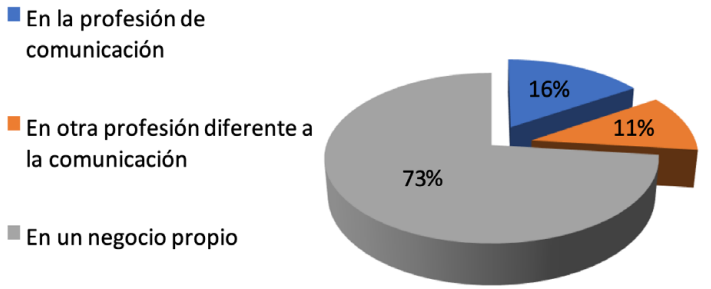
Área profesional

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
En la profesión de comunicación	35	16%
En otra profesión diferente a la comunicación	24	11%
En un negocio propio	161	73%
Total	**220**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes.
Elaborado por: Autores

Figura 1

Área profesional



Se consultó a los estudiantes sobre el área profesional en el que espera laborar, obteniéndose como resultado que el 73%, indicó que prefieren tener un negocio propio; el 16%, señaló que les gustaría ocupar una profesión en el área de Comunicación; mientras que el 11%, restante lo efectuaría en una plaza diferente. En la actualidad, las oportunidades de trabajo para los estudiantes y profesionales de las diferentes carreras son cada vez más complicadas, desviándolos en la búsqueda de otras fuentes de ingresos.

2) **¿Con qué frecuencia utiliza la App Instagram?**

Tabla 2

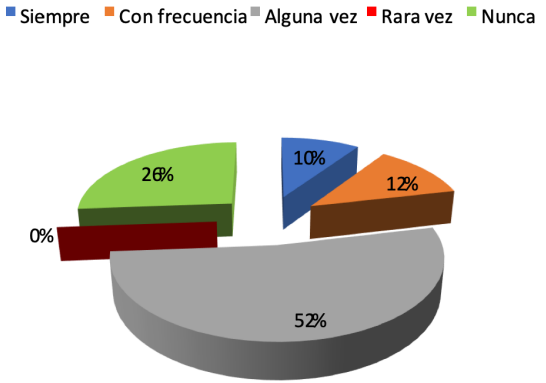
Frecuencia de uso de la App Instagram

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	10%
Con frecuencia	27	12%
Alguna vez	114	52%
Rara vez	0	0%
Nunca	57	26%
Total	**220**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes
Elaborado por: Autores.

Figura 2

Frecuencia de uso de la App Instagram



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes.
Elaborado por: Autores.

Referente a la frecuencia de uso de la App Instagram, por parte de los estudiantes de la carrera de Comunicación de la Universidad de Guayaquil, se obtuvo que el 52% ha hecho uso en alguna ocasión, el 26% nunca, el 12% lo hace frecuentemente, mientras que el 10% usa la aplicación. En la actualidad la App Instagram es muy utilizada por la población en general, tiene características similares a otras redes sociales como Facebook, Twitter, Snapchat, etc. Ofrecen también la oportunidad de socializar con otras personas, subir fotos, colgar videos y compartir diferentes contenidos.

3) **¿Qué usos le da a la App Instagram?**

Tabla 3

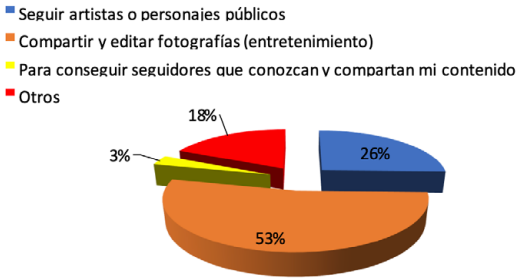
Usos de la App Instagram

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Seguir artistas o personajes públicos	56	25%
Compartir y editar fotografías (entretenimiento)	117	53%
Para conseguir seguidores que conozcan y compartan mi contenido	7	3%
Otros	40	18%
Total	**220**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes.
Elaborado por: Autores.

Figura 3

Usos de la App Instagram



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes.
Elaborado por: Autores.

Con relación al manejo que se le da a la App Instagram, se obtuvo que en el 53% de los casos, la utilizan para entretenimiento, el 26% lo prefieren para seguir a usuarios, mientras que el 18% señala que le da otros usos y el 3% para conseguir seguidores que conozcan y compartan su contenido. Los hallazgos ponen en evidencia que, en la mayoría de los casos, las personas optan por la App Instagram por diversión o para seguir famosos, por lo tanto, la principal función de esta App es la interacción mediante fotografías y vídeos que son expuestos en los perfiles de cada usuario.

4) ¿Le gustaría conocer lineamientos que le permitan crear un perfil en la App Instagram que muestre su potencial como comunicador ante el público?

Tabla 4

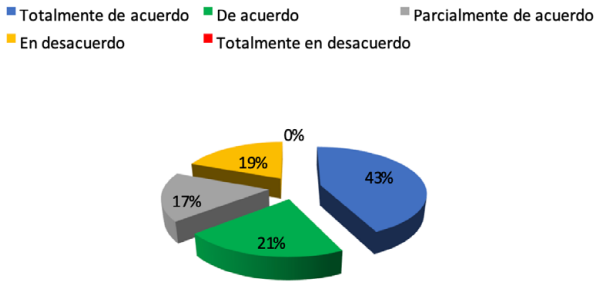
Conocimientos sobre lineamientos para crear un perfil de la App Instagram

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	95	43%
De acuerdo	46	21%
Parcialmente de acuerdo	37	17%
En desacuerdo	42	19%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	**220**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes.
Elaborado por: Autores.

Figura 4

Conocimientos sobre lineamientos para crear un perfil de la App Instagram



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes.
Elaborado por: Autores.

Se consultó a varios alumnos si les gustaría conocer instrucciones que le permitan crear un perfil en la App Instagram, que muestre su potencial como comunicador ante el público. Se obtuvo que el 43% está totalmente de acuerdo, el 21% está de acuerdo, el 19% está en desacuerdo, el 17% está parcialmente de acuerdo. La encuesta manifiesta la predisposición y necesidad de los futuros profesionales, de recibir información para mejorar su imagen profesional que aporte seguridad y cercanía.

5) ¿Considera usted necesario desarrollar talleres para los estudiantes de Comunicación sobre Community Management y el uso profesional de la App Instagram?

Tabla 5

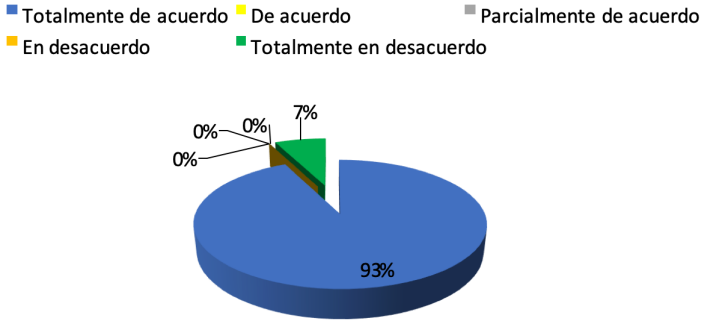
Necesidad de desarrollar talleres para los estudiantes de Comunicación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	205	93%
De acuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	15	7%
Total	**220**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes
Elaborado por: Autores.

Figura 5

Necesidad de desarrollar talleres para los estudiantes de Comunicación



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes
Elaborado por: Autores.

El 93% se muestra totalmente de acuerdo en desarrollar talleres para los estudiantes de Comunicación, sobre Community Management y el uso profesional de la App Instagram, mientras que un 7% expresa estar totalmente en desacuerdo. Nace aquí la importancia de aplicar el Community Management, como herramienta que permita a los estudiantes de Comunicación, diseñar una cuenta a modo de currículo audiovisual, que impulse y destaque sus habilidades; así contribuir a su reconocimiento en el plano social y promover su fácil ingreso al mercado laboral.

Conclusiones

Se seleccionaron las principales fuentes que benefician el uso de la App Instagram desde el rol de Community Manager, destacando su influencia comunicacional, porque además de compartir fotografías y seguir artistas o personajes públicos, puede ser aprovechado como una herramienta profesional que facilita la potenciación de la imagen de los estudiantes de la carrera de Comunicación.

Se determinó un bajo nivel de posicionamiento de la imagen de los estudiantes de la carrera de Comunicación, con relación al uso de la App Instagram y su influencia comunicacional, debido a que sólo lo están utilizando para interactuar con amigos y personajes de la pantalla a quienes siguen, pero no le están sacando provecho personal ni profesional, subutilizando esta App, sin considerar los beneficios que mantiene la herramienta, asimismo se

diseñó una campaña comunicacional para fortalecer la imagen profesional de los futuros comunicadores desde el rol de Community Manager, a través de la creación de un canal de YouTube para dar a conocer los beneficios del uso de la App Instagram de manera profesional.

Se analizó la influencia que tiene el uso de la App Instagram, desde el rol de Community Manager, en el posicionamiento de la imagen del estudiantado de la carrera de Comunicación de la Universidad de Guayaquil, observando que la propuesta de realizar talleres puede ser de gran utilidad para el desarrollo profesional de los aprendices e inclusive, para la potenciación de la imagen de la unidad académica.

Referencias Bibliográficas

Silva Robles, C. (2016). Community managers: relaciones públicas y comunicación corporativa en la red.

Chang, S. (2015). Análisis sobre el uso de la App Instagram como herramienta Community Manager en el mercado venezolano. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello: https://bit.ly/3lZqyCd

Castro, O. (2014). Metodología y heurísticas del Community Manager. Madrid, España: Universidada Internacional de la Rioja: Community Managers: relaciones públicas y comunicación corporativa en la red.

Sotomayor, L. (2016). App Instagram. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja: http://eprints.rclis.org/32250/1/Ensayo%20APP INSTAGRAM.pdf.

Costa, T. (2017). App Instagram como herramienta para la creación de un museo social y online. Barcelona, España: Universitat autónoma de Barcelona: https://bit.ly/3oPOGJG

Madrigal, C. (2015). App Instagram como herramienta de comunicacion publicitari: Caso de Made With Lof. España Sevilla: Departamento de Comunicación Audiovisual, Publicidad y Literatura: https://bit.ly/3EPtTvf

Casado, C. (2017). Personalidad y preferencia de uso en las redes sociales en línea. Barcelona, España: Universitat Ramon Llull: https://bit.ly/3s0KbOq

Torres, M. (2017). App Instagram y su uso como una herramienta de Marketing Digital en Chile. Santiago: Universidad de Chile. Facultad de Economía y Negocios.

García, V. (2018). App Instagram para uso corporativo y como

herramienta estratégica de marketing. Barcelona, España: Alpematic.

Falla, S. (2016). Gestión de redes sociales en un mundo excesivamente conectado por Débora Lambrechts. Colombia: Nivel Intermedio.

Castelló, A. (2015). Una nueva figura profesional: el Community Manager. España: Universidad de La Laguna.

Ortega, Á. (2016). La formación especializada del Community Manager en el ámbito estado español: análisis y propuesta. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid: https://eprints.ucm.es/38082/1/T37364.pdf.

Espinoza R. (2015). Posicionamiento de marca, la batalla por tu mente. Lima, Perú: Blog de Marketing y Ventas. http://robertoespinosa.es/2014/09/15/posicionamiento-de-marca-batallapor-mente/.

Bernard, A. (2015). Metodología de la investigación. Buenos Aires, Argentina: Editorial Heliasta, Tercera Edición.

Arias, F. (2014). Metodología de la investigación. Buenos Aires: Cuarta Edición, Editorial Depalma

4. Análisis de la comunicación interpersonal y la influencia del uso de medios digitales en estudiantes de la carrera de diseño gráfico – UG

Analysis of interpersonal communication and the influence of the use of digital media on graphic design students - UG

Jessica Jasmín Herrera Ortiz
https://orcid.org/0000-0003-2381-8211

jessica.herrerao@ug.edu.ec
Universidad de Guayaquil, Ecuador

Ronny Enrique Santana Estrella
https://orcid.org/0000-0002-4813-7239

ronny.santanae@ug.edu.ec
Universidad de Guayaquil, Ecuador

Karina Isabel Moreno Rodríguez
https://orcid.org/0000-0003-4375-4243

karina.morenor@ug.edu.ec
Universidad de Guayaquil, Ecuador

Resumen

Problema: ¿Cómo afecta el uso excesivo de medios digitales en lo estudiantes de la carrera Diseño Gráfico? Objetivo: Analizar los factores que inciden en la comunicación interpersonal por el uso prolongado de medios digitales en los estudiantes de la carrera de Diseño Gráfico, Guayaquil 2019 Hipótesis: La herramienta MailChimp sirve de complemento comunicacional para la difusión Variables: Comunicación interpersonal y Medios Digitales. Para sustento de la investigación en el marco teórico se utilizará teorías de contenido científico. Diseño: Longitudinal y Transversal. Metodología: Metodología Descriptiva, Explicativa, Cuantitativa y No experimental Técnicas de investigación: Para la recolección de información Encuestas y Entrevista. Muestra: Subgrupo de discentes de la carrera de Diseño Gráfico de la Facultad de Comunicación Social 2019… Resultados: En acuerdo con la implementación

de técnicas de comunicación interpersonal. Propuesta: Mejorar los niveles comunicacionales mediante técnicas y métodos a través de la herramienta MailChimp en los estudiantes de Diseño Gráfico.
Palabras claves: comunicación interpersonal; medios digitales; estrategias; niveles comunicacionales.

Abstract

Problem: How does the Graphic Design Career affect the excessive use of digital media in students? Objective: To analyze the factors that affect interpersonal communication due to the prolonged use of digital media in students of the Graphic Design Career, Guayaquil 2019. Hypothesis: The MailChimp tool serves as a communicational complement for the dissemination Variables: Interpersonal Communication and Digital Media. Theories of scientific content will be used to support research in the theoretical framework. Design: Longitudinal and Transversal. Methodology: Descriptive, Explanatory, Quantitative and Non-experimental Methodology Research techniques: For the collection of information Surveys and Interview. Sample: Subgroup of speakers of the Graphic Design Career of the Faculty of Social Communication 2019. Results: In accordance with the implementation of interpersonal communication techniques. Proposal: Improve communication levels through techniques and methods through the MailChimp tool in students of the Graphic Design career.
Keywords: interpersonal communication and digital media; strategies; levels communicational.

Introducción

Se observa que el uso de plataformas digitales va en aumento en los estudiantes, afectando la comunicación interpersonal, toda vez que presentan dificultad al momento de expresarse o emitir sus ideas, esto no permite que exista una comunicación interpersonal eficaz. La investigación plantea mejorar la comunicación interpersonal entre los estudiantes de Diseño Gráfico, de la Facultad de Comunicación Social y cuál sería la influencia de los medios digitales al momento de socializar con el entorno.

De acuerdo con lo manifestado por (BRINGUE y SÁDABA, 2008, pág. 47): "los métodos utilizados para comunicarse con familiares y amigos para el segmento de población comprendido entre 16 y 24 años, indican que el 85.8% utiliza el teléfono móvil, el 57.8% los SMS, el 55% las llamadas a teléfono fijo, el 53.2% la comunicación en persona, el

36.7% el correo electrónico, el 29.3% la mensajería instantánea y el 5% los mensajes a redes sociales".

Formulación del problema

¿Cómo influye el uso excesivo de medios digitales en los estudiantes, de la Carrera de Diseño Gráfico, en la Facultad de Comunicación Social, de la Universidad de Guayaquil, al momento de dirigirse a diferentes grupos sociales de manera verbal o escrita?

Sistematización del problema

- ¿Cuál es el fundamento teórico que Argumenta la comunicación interpersonal y los medios digitales?
- ¿Cómo se encuentra actualmente la comunicación interpersonal y su incidencia en los medios digitales?
- ¿Qué técnicas sistematizadas es pertinente utilizar para evaluar la comunicación interna que mantienen los estudiantes?
- ¿Qué propuestas se aplicarán para evaluar la comunicación interpersonal en los estudiantes?
- ¿Cómo se proyectará la propuesta para mejorar la comunicación interna y su relación con los medios digitales?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar los factores que inciden en la comunicación interpersonal, por el uso prolongado de medios digitales, en los estudiantes de la Carrera de Diseño Gráfico, en la Facultad de Comunicación Social, de la Universidad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Analizar el nivel de comunicación interpersonal entre los estudiantes de la Carrera de Diseño Gráfico
- Identificar el tipo de barreras comunicacionales que se pueden encontrar en la comunicación interpersonal.
- Desarrollo de una revista digital mediante la herramienta Joomag.
- Creación de una revista digital promoviendo el uso de técnicas y métodos para fortalecer las relaciones interpersonales entre los estudiantes de la Carrera de Diseño gráfico, mediante la realización de una campaña comunicacional.

Justificación

Los medios digitales han dado un giro a los procesos de comunicación, han aportado a la transformación de la comunicación a lo largo de la historia, según Balestrini (2009) "Los

Apple han creado una cultura y por lo tanto juegan un papel muy importante en la vida actual", por lo que el uso tecnológico es más frecuente en niños y jóvenes que han aprendido a desarrollar habilidades para comprenderlas. Pero existe un gran déficit al relacionarse con los demás provocando un retraso en cuanto a la fluidez de la comunicación sobre todo en los estudiantes universitarios.

Los beneficiarios directos del aporte de esta investigación serán para los estudiantes de Diseño Gráfico, de la Universidad de Guayaquil, cuyo objetivo será determinar las dificultades en la comunicación interpersonal, entre los jóvenes universitarios por el uso de nuevas formas de comunicación tecnológica, de esta forma poner a consideración el aporte teórico- práctico para trabajar de manera clara y directa y además poder impartir los conocimientos adquiridos.

Hipótesis: ¿Una adecuada comunicación interpersonal y uso de medios digitales ayudarían en el buen desarrollo e intercambio de experiencias y emociones?

Variables

Variable independiente
Comunicación Interpersonal
Variable dependiente
Medios digitales

Marco teórico

La comunicación es la base fundamental para la sociedad, considerando que a través de ella se puede intercambiar información, relacionarse y emitir cualquier tipo de emociones.

En el artículo de Martha Rizo García, llamado "Comunicación interpersonal y nuevas formas de comunidad. Reflexiones sobre la comunicación pos-masiva" indicó: "Los seres humanos establecen relaciones con los demás por medio de interacciones que pueden calificarse como procesos sociales. La comunicación es, por tanto, un proceso fundamental y determinante de toda relación social, es el mecanismo que regula y que, al fin y al cabo, hace posible la interacción entre las personas. Y con ella, la existencia de las redes de relaciones sociales que conforman la sociedad. Esto equivale a decir que toda interacción se fundamenta en una relación de comunicación. Aunque es un hecho que en la actualidad los procesos de comunicación se están modificando, también lo es el que la llamada comunicación masiva sigue anclada a la realidad social actual" (Rizo García, 2013).

Metodología

La investigación es un medio por el cual, el ser humano, valiéndose de métodos y herramientas descubre fenómenos que afectan a la sociedad. En el presente proyecto de titulación fueron seleccionados los siguientes tipos de indagación: descriptiva, explicativa, cuantitativa y no experimental.

Investigación descriptiva

Este método es cualitativo y nos permitirá evaluar algunas características de mayor relevancia dentro de la población escogida en nuestra investigación. Orientando nuestra búsqueda de las respuestas a preguntas como: quién, qué, cuándo, dónde, sin importar el por qué. Según Sampieri, el método descriptivo nos ayuda a: detallar situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. (Hernández Sampieri R. F., 2010).

Investigación explicativa

Este tipo de investigación nos permitirá analizar y valorar las causas y efectos que ha tenido la transformación de la comunicación, logrando entender el origen de un suceso y direccionarlo.

Según (Arias, 1999) "La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos."

Básicamente este modelo está orientado a fundamentar cuál es el principio de un suceso reflejando el origen y a su vez buscar y entender cuáles son las causantes que existen en su entorno, para ampliar a otro tipo de investigaciones generando definiciones referidas al objeto de estudio.

Investigación cuantitativa

Esta investigación, es una forma estructurada de recopilar y analizar datos de varias fuentes, haciendo uso de herramientas informáticas o estadísticas para obtener resultados de una muestra en específico. Siendo un propósito principal cuantificar el problema y entender de forma generalizada que factores afectan en una población más extensa.

Investigación no experimental

Es también conocida como investigación ex post facto, que significa después de hecho. Es decir que no se provocan cambios, más bien se espera a que ocurran de forma natural para investigarlos y así poder recopilar la información necesaria.

Resultados y Discusión

1) **¿Considera Ud. que los estudiantes de la Carrera de Diseño Gráfico tienen la factibilidad para manejar relaciones interpersonales en el momento de comunicarse con diferentes grupos de personas?**

Tabla 1

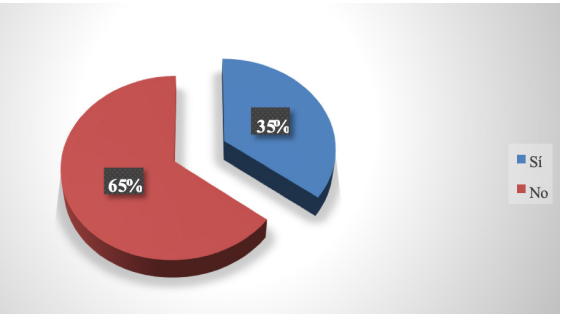
Factibilidad para manejar relaciones interpersonales

Opciones	Porcentaje	Personas
Sí	35 %	90
No	65 %	168
TOTAL	**100%**	**258**

Fuente: Estudiantes de Diseño Gráfico-Universidad de Guayaquil

Gráfico 1

Factibilidad para manejar relaciones interpersonales



Elaborado por: Autores.
Fuente: Estudiantes de Diseño Gráfico-Universidad de Guayaquil

Análisis

El 65% de la población encuestada, manifiesta que no manejan las relaciones interpersonales al momento de comunicarse con diferentes grupos de personas y esa es una barrera comunicacional muy importante, debido a que la comunicación la encontramos en todos lados, mientras que el 35% asegura tener facilidad para expresar sus ideas para poseer una comunicación efectiva.

2) ¿Cómo cree que pueda mejorar el manejo de audiencia de los estudiantes de la carrera de Diseño Gráfico?

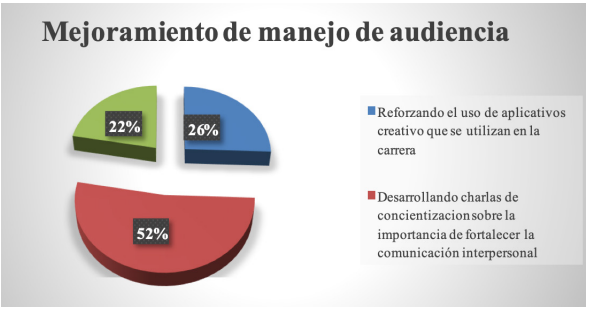
Tabla 2
Mejoramiento de manejo de audiencia

Opciones	Porcentaje	Personas
Reforzando el uso de aplicativos creativos que se utilizan en la carrera.	**26 %**	**67**
Desarrollando charlas de concientización sobre la importancia de fortalecer la comunicación interpersonal.	**52 %**	**134**
Implementando un plan comunicacional estratégico de manejo de audiencia.	**22 %**	**57**
TOTAL	**100%**	**258**

Elaborado por: Autores.
Fuente: Estudiantes de Diseño Gráfico-Universidad de Guayaquil.

Gráfico 2

Mejoramiento de manejo de audiencia



Fuente: Estudiantes de Diseño Gráfico-Universidad de Guayaquil.

Análisis

El 26% de la muestra, indica que una de las formas de mejorar el manejo de la audiencia en los estudiantes de Diseño Gráfico, sería reforzando el uso de aplicativos en esa carrera para tener una mejor experiencia, el 52% asegura que mediante charlas de concientización, se obtendría el mejoramiento de esta falencia, fomentando el interés en técnicas especializadas de comunicación efectiva y finalmente el 22% afirma que implementando un plan de comunicación estratégico se alcanzaría la meta deseada.

3) **¿Cuál considera que es el factor comunicacional que más influye en los estudiantes de la carrera de Diseño Gráfico al momento de dirigirse a una audiencia?**

Tabla 3

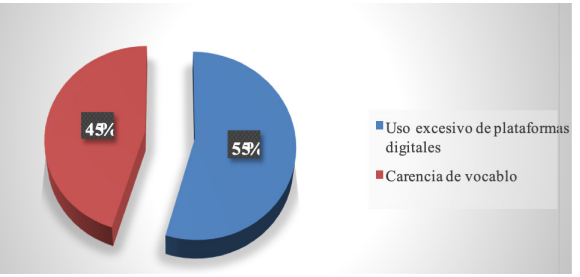
Factor comunicacional influyente

Opciones	Porcentajes	Personas
Uso excesivo de plataformas digitales.	**55 %**	**142**
Carencia de vocablo	**45 %**	**116**
TOTAL	**100%**	**258**

Elaborado por: Autores.
Fuente: Estudiantes de Diseño Gráfico-Universidad de Guayaquil.

Gráfico 3

Factor comunicacional influyente



Elaborado por: Autores
Fuente: Estudiantes de Diseño Gráfico-Universidad de Guayaquil.

Análisis

Según un análisis previo, planteamos dos variables que afectan a los estudiantes de la Carrera de Diseño Gráfico y el 55% de la muestra seleccionada, menciona que el factor comunicacional que más influye en esta unidad académica es el uso excesivo de plataformas digitales, es decir los alumnos pasan en su entorno netamente, mientras que el 45% manifiesta que es por carencia de vocablos y eso impacta al momento de querer exponer sus ideales.

4) **¿Qué considera importante implementar en la Facultad de Comunicación Social para incluir a los estudiantes de Diseño Gráfico?**

Tabla 4

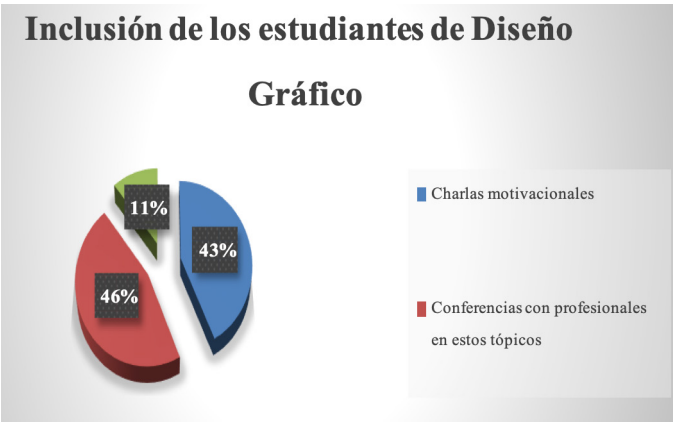
Inclusión de los estudiantes de Diseño Gráfico.

Opciones	Porcentajes	Personas
Charlas motivacionales	**43 %**	**111**
Conferencias con profesionales en estos tópicos.	**46 %**	**119**
Video promocional realizado por los estudiantes de Comunicación Social.	**11 %**	**28**
TOTAL	**100%**	**258**

Elaborado por: Autores
Fuente: Estudiantes de Diseño Gráfico-Universidad de Guayaquil.

Gráfico 4

Inclusión de los estudiantes de diseño gráfico



Elaborado por: Autores
Fuente: Estudiantes de Diseño Gráfico-Universidad de Guayaquil.

Análisis

El 43% de la muestra, considera que sería beneficioso incluir a los estudiantes de Diseño Gráfico en charlas motivacionales obviamente realizadas en la carrera de Diseño Gráfico al igual que los eventos que se realizan en este centro de estudio, el 46% opta por conferencias con especialistas, para que puedan brindar información, orientándolos a mejorar su perfil profesional y el 11% prefieren un video promocional realizado por estudiantes de Comunicación para las redes sociales.

5) **¿Cuáles son las redes sociales que más utilizarías para difundir un contenido interesante?**

Tabla 5

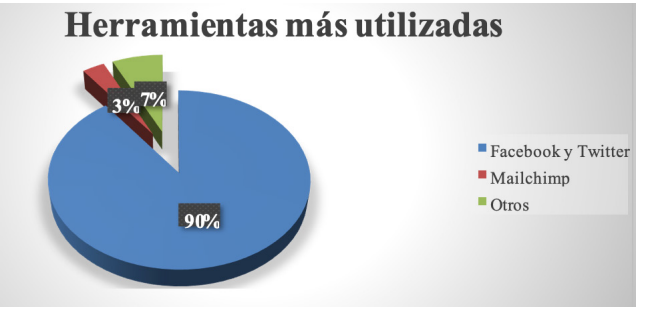
Herramientas más utilizadas

Opciones	Porcentajes	Personas
Facebook y Twitter	90 %	232
Mailchimp	3 %	8
Otros	7 %	18
TOTAL	100%	258

Elaborado por: Autores
Fuente: Estudiantes de Diseño Gráfico-Universidad de Guayaquil.

Gráfico 5

Herramientas más utilizadas



Elaborado por: Autores
Fuente: Estudiantes de Diseño Gráfico-Universidad de Guayaquil.

Facebook y Twitter

Análisis

El 90% de estudiantes encuestados, considera tener mayor interés para consumir contenidos en las plataformas digitales como lo es Facebook y Twitter, por ser las redes sociales más frecuentes, el 3% indica que desconoce esta herramienta (Mailchimp) el cual ayuda a la difusión de contenidos y, por último, el 7% asegura que otras serían las herramientas más factibles como son plataformas digitales u otras redes como YouTube, Instagram, Blogger, entre otras.

Conclusiones

Con el análisis realizado, se determina que los jóvenes siendo nativos virtuales tienen como primordial eje de comunicación las plataformas virtuales, dejando de lado la interacción con el entorno, lo que dificultad a la comunicación interpersonal, a esto le sumamos los efectos de la pandemia por la COVID 19 y sus nuevas cepas, donde el principal protocolo es el distanciamiento social, poniendo a la tecnología como la primordial fuente de comunicación con sus compañeros de aula, familiares y amigos, generando una gran dificultad al momento de expresar sus ideas, manejo de vocablos, expresión corporal y fluidez verbal; esto hace que la comunicación interpersonal falle al momento de transmitir información presencial.

Referencias bibliográficas

Bringué, X. y Sádaba, Ch. (Coord.): 2008, La generación interactiva en Iberoamérica. Niños y adolescentes ante las pantallas, Fundación Telefónica, Barcelona: Ariel.

Anzorena, O. R. (2016). El arte de comunicarnos: Conceptos y técnicas para una comunicación interpersonal efectiva. Ediciones Lea.

Debray, R. (2007). Transmitir más, comunicar menos. A parte rei.

Echeburúa, E. (2009). Adicciones a las nuevas tecnologías. Madrid: Pirámide.

Estebanell Minguell, M. (2002). Interactividad e interacción. RELATEC.

González, M. J. (2011). Habilidades directivas. . Maren Formación.

McCombs, M. (1996). Influencia de las noticias sobre nuestras imágenes del mundo. Los efectos de los medios de comunicación: investigaciones y teorías. Barcelona: Paidós.

Nafría, I. (2007). *Web 2.0: El usuario, el nuevo rey de Internet.*. Gestión 2000.

Paoli, J. A. (1983). *Comunicación e información. Perspectivas*

teóricas. México: Trillas: UAM.

Porter, M. &. (2006). *Estrategia y sociedad.* Harvard business review.

Regis, E. (07 de 09 de 2008). Elizabethregis´s Weblog. Obtenido de Investigación acerca de la comunicación en Estados Unidos: https://bit.ly/3oPPsGy

Rivera Costales, J. (2013). *Medios digitales en Ecuador, cuántos son y qué hacen.*

Van der Hosftadt, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*. España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Villanueva, E. (s.f.). Comunicación Interpersonal en la Era Digital. Bogotá: Norma S.A.

Barrios Rubio, A. (2016). Narrativa periodística en la convergencia de medios. *Estudios Sobre El Mensaje Periodistico*, *22*(1), 163–176. https://bit.ly/3GTqgoP

Castillo Sánchez, G. (2011). Comunicación y relaciones interpersonales. *Comunicación y Medios*, (4). https://bit.ly/3pNA3G0

Comunicación. (1999). *Resumido por: Nery Parada Bonilla*. Retrieved from https://bit.ly/3IIGXom

Punín Larrea, M., Martínez Haro, A., y Rencoret Quezada, N. (2014). Medios digitales en Ecuador: perspectivas de futuro. *Comunicar: Revista Científica Iberoamericana de Comunicación y Educación*. https://doi.org/10.3916/C42-2014-20

Rizo García, M. (2013). Comunicación interpersonal digital y nuevas formas de comunidad: reflexiones sobre la comunicación pos-masiva. *Imagonautas: Revista Interdisciplinaria Sobre Imaginarios Sociales*, *3*(2), 52–65.

LOPEZ ARANGUREN, J.L.: "La comunicación humana". Ed. Guadarrama, Madrid, 1967

ORTEGA y GASSET, J.: "El hombre y la gente". Espasa-Calpe, Col. Austral, Madrid, 1972

REDONDO, E.: "Educación y comunicación". C.S.I.C. Madrid, 1959

BERLO, David; El proceso de la comunicación 1987 Editorial Ateneo.Argentina.

OTERO, Edison; La Comunicación Social 1999 Editorial Universitaria. Chile

WINKIN, Ives; La nueva comunicación 1984 Editorial Kairos. España.

Alsina, M. (1989) Los modelos de la comunicación. Madrid. Ed. Tecnos

Borrell, F. (2002). Comunicar bien para dirigir mejor. Ediciones Gestión 2002, Barcelona.

McCombs, M. (1996). *Influencia de las noticias sobre nuestras imágenes del mundo. Los efectos*

de los medios de comunicación: investigaciones y teorías. Barcelona: Paidós.

Castillo Sánchez, G. (2011). Comunicación y relaciones interpersonales. *Comunicación y Medios*, (4). https://bit.ly/3ERuXif

5. Análisis de sentimientos y su influencia comunicacional en los estudiantes de la carrera de Comunicación Social, Universidad de Guayaquil

Analysis of feelings and their communicational influence on students of the Social Communication career, University of Guayaquil

Karina Isabel Moreno Rodríguez

https://orcid.org/0000-0003-4375-4243

karina.morenor@ug.edu.ec
Universidad de Guayaquil, Ecuador

Ronny Enrique Santana Estrella

https://orcid.org/0000-0002-4813-7239

ronny.santanae@ug.edu.ec
Universidad de Guayaquil, Ecuador

Jessica Jasmin Herrera Ortiz

https://orcid.org/0000-0003-2381-8211

jessica.herrerao@ug.edu.ec
Universidad de Guayaquil, Ecuador

Resumen

Por medio de este trabajo de investigación se analizó la manera de cómo influye comunicacionalmente la herramienta análisis de sentimientos en los estudiantes de la carrera de Comunicación Social de la Universidad

de Guayaquil con el propósito de determinar las ventajas de la herramienta Análisis de Sentimientos y su influencia comunicacional en los estudiantes. La hipótesis que se plantea es que la herramienta Análisis de Sentimientos sirve de complemento comunicacional para identificar el comportamiento y pensamiento por parte de los estudiantes de la carrera de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil. Las variables estudiadas fueron Análisis de Sentimientos; Influencia Comunicacional. La investigación fue de tipo Descriptiva. Diseño No experimental transeccional. La Metodología aplicada fue de Investigación documental con técnicas mixtas y muestra no probabilística. El resultado obtenido fue que la aplicación de la herramienta digital Análisis de Sentimientos demuestra que los usuarios sí están interesados en que se debe innovar en cuanto a conocer qué comentario se genera sobre la institución. Por lo expuesto, se propone la Implementación de la herramienta Análisis de Sentimientos en la red social Twitter de la carrera de Comunicación Social, para identificar las emociones y sentimientos de los estudiantes y así poder mejorar la imagen institucional.
Palabras claves: análisis de sentimientos; polaridad; datos; FACSO; TIC'S.

Abstract

Through this research work, the way in which the Sentiment Analysis tool has a communicational influence on students of the Social Communication career at the University of Guayaquil was analyzed in order to determine the advantages of the Sentiment Analysis tool and its influence. communicational in students. The hypothesis that arises is that the Sentiment Analysis tool serves as a communicational complement to identify the behavior and thinking of the students of the Social Communication career at the University of Guayaquil. The variables studied were Sentiment Analysis; Communicational Influence. The research was descriptive. Non-experimental transectional design. The Methodology applied was Documentary Research with mixed techniques and non-probabilistic sample. The result obtained was that the application of the Sentiment Analysis digital tool shows that users are interested in innovating in terms of knowing what comment is generated about the institution. Therefore, the Implementation of the Sentiment Analysis tool in the social network Twitter of the Social Communication career is proposed, to identify the emotions and feelings of the students and thus be able to improve the institutional image.
Keywords: sentiment analysis; polarity; data; FACSO; ICT.

Introducción

El presente trabajo trae como consecuencia el origen y función de la herramienta digital Análisis de Sentimientos, sus características y las inserciones tecnológicas de detección de datos positivos, negativos y neutros a favor de la carrera de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil. Se justifica el estudio de este tema debido a la constante afluencia de datos generados en redes sociales posteadas por los estudiantes de la carrera de Comunicación Social, además de favorecer pertinentemente en identificar de forma inmediata las quejas, recomendaciones o sugerencias por parte de los usuarios.

En el Ecuador, durante el periodo 2018, la red social Twitter se ha convertido en el principal medio de interacción directa entre figuras políticas y la ciudadanía (Gómez, Jaimes, Hidalgo, y Luján-Mora, 2018). Aplicando el análisis de sentimientos, se centra básicamente en reconocimiento de emociones y detección de actitudes de las personas hacia ciertos temas y sus aspectos. Por esta razón, el análisis de sentimientos logra medir la popularidad de un personaje público en la red social Twitter (Ramón, Reyes-Menendez, y Palos-Sánchez, 2018)

La Hipótesis establecida sostiene la viabilidad comunicacional en la utilización de la herramienta digital Análisis de Sentimientos para identificar el comportamiento y pensamiento por parte de los estudiantes de la carrera de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil.

Por lo expuesto, la presente investigación permitirá a los administradores de las redes sociales de la Facultad de Comunicación Social, recibir datos de los usuarios, crear plan social media y potenciar la imagen institucional.

Marco teórico

La influencia comunicacional está adquiriendo cada vez más importancia debido al incremento de cibernautas que poseen una cuenta en cualquier red social hacen uso de ella para adquirir información y compartirla debido a la facilidad para adaptarse a la tecnología y los cambios que produce la era digital. De acuerdo a Novoa y Rojas, (2019), esto se da debido a que la comunicación, es la manera de transmitir al público mensajes que demuestren el comportamiento, gestos, reacciones, aceptación o desaprobación. El término proviene del latín comunicare y significa hacer partícipes a los demás (Valgañón, 2020). Dentro de este orden de ideas, la comunicación es la transmisión de información sea

personal o grupal.

> La comunicación ya existía en tiempos remotos, lengua que iba evolucionando a medida que pasaba el tiempo. Sin embargo, solamente los humanos, son los únicos seres racionales, tenemos la capacidad de expresarnos con propiedad, pero, los animales no poseen el pensamiento crítico y por ende es imposible que logren establecer una conversación (Scotto, 2020).

Descubrir el estado de ánimo de las personas, por medio de la web y las redes sociales ahora es posible, Análisis de sentimientos, es una herramienta eficaz que permite el estudio de las emociones y sentimientos de los usuarios obteniendo resultados beneficiosos, sabiendo lo que piensan sobre determinado tema, producto o servicio garantizando nuevas estrategias que ayudan a obtener mejores resultados sobre un estudio (Criado y Villodre, 2018). Esta herramienta tiene como finalidad clasificar la polaridad de un texto, si este lo expresa de manera positiva, negativa o neutro (Blasco-Duatis y Coenders, 2020). Las opiniones de los usuarios son de mucha validez para este estudio ya que con ello se estudia sus emociones y sentimientos a través de los comentarios o tweets que posteen y así poder identificar la problemática que existe dentro de la carrera de comunicación social de la Universidad de Guayaquil. Según Gelpi, (2018), los mensajes publicados en Twitter constituyen un material de gran interés para detectar tendencias de opinión entre los usuarios.

Es preciso recordar que cuando las organizaciones querían estar más informados de lo que realmente sentían y necesitaban sus usuarios, recurrían a las encuestas y muchos programas que facilitaban dichos resultados. No obstante, la era se va modernizando y con ello la web trajo a cabo al análisis de datos o de medición con respuestas más factibles, más reales en tiempo real (Gelpi, 2018). Análisis de sentimientos es una herramienta que facilita de manera subjetiva a la opinión pública (Ortiz y Espejel, 2021). La herramienta trabaja en conjunto con la polaridad. En ella consiste la clasificación de los textos. Es decir, deduce cuando las opiniones de los usuarios son positivas o negativas. La polaridad se la puede medir mediante la subjetividad, de acuerdo con su clasificación, de acuerdo con la fuente de donde proviene sea esta de algún usuario o alguna institución y el objetivo que tiene la opinión.

En el escrito Los secretos de la comunicación. La clave de las relaciones humanas menciona: “La

primera dificultad para conseguir una buena comunicación es pensar que la comunicación es fácil, que se produce de forma automática y que sólo es necesario que una persona tenga algo que comunicar y quiera hacerlo" (Alava, 2007).

Descubrir el estado de ánimo de las personas, por medio de la web y las redes sociales ahora es posible, Análisis de sentimientos, es una herramienta eficaz que permite el estudio de las emociones y sentimientos de los usuarios obteniendo resultados beneficiosos, sabiendo lo que piensan sobre determinado tema, producto o servicio garantizando nuevas estrategias que ayudan a obtener mejores resultados sobre un estudio (Chanchi, Campo, y Sierra, 2019). Esta herramienta tiene como finalidad clasificar la polaridad de un texto, si este lo expresa de manera positiva, negativa o neutro.

El emisor se constituye por tres indicadores, una de ellas es la credibilidad, esta señala a todos aquellos rasgos positivos que son identificados como experto y honrado, debido a que el emisor perciba la confianza y seguridad de lo que va a recibir (Costa y Guarinos, 2018). Esto se manifiesta de tal manera que el comunicador se debe relacionar con la experiencia y el conocimiento que posee el receptor, para así compartir a la audiencia información veraz y precisa. En el artículo cambio de actitudes a través de la comunicación, los autores Briñol, Horcajo, Valle, y De Miguel, (2016) manifiestan que "la honradez del comunicador implica su percepción por parte de la audiencia como una fuente informativa, sincera y fiable. Conviene señalar que según estas definiciones lo importante para la persuasión no es cuanto sabe realmente el emisor o si dice la verdad, sino en qué medida la audiencia así lo percibe" (Briñol, Horcajo, Valle, y De Miguel, 2016)

Seguido de ello está la variable atractiva, que se manifiesta de la manera que el comunicador lo haga ver ante la audiencia, es decir, durante la transmisión del mensaje debe causar simpatía y tener un sentimiento de seguridad (Adum, 2017). El emisor debe crear un ambiente familiar al momento de divulgar el mensaje, causar una fidelidad que permita ganar confianza. Como tercera variable tenemos el poder, esta se destaca en la manera la cual los receptores perciben el mensaje que en este caso el emisor trasmite, esto ya depende de cada persona, ya sea en su forma de pensar, actuar o de ver las cosas, es decir el poder que tiene el emisor en el receptor (González S. , 2018). Todo va de la mano con la influencia comunicacional es decir depende mucho la manera en que cada

comunicar transmita, de tal manera que a pesar de ser cada cerebro un mundo y tenga las mil maneras de interpretarlo, este no sea un obstáculo para el comunicador, de tal forma que en cómo lo comunique este llegue y reaccione de la misma manera en todos los espectadores.

En la actualidad cualquier empresa a nivel nacional e internacional lo que más desea saber es cómo la población acepta su servicio o producto según sea el caso. Anteriormente, se llevaba a cabo encuestas, es decir trabajo de campo en donde incluso para ello era un gasto más para la empresa. Ahora en el siglo veintiuno, esto ya no es así. Actualmente, con el acceso a varias aplicaciones, el dueño puede llevar un control de la información y de ella mejorar de tal manera que exista mayor demanda, parte de la creación de herramientas laborales. Un ejemplo de esto es la herramienta Brand24. Según (Del Pino, 2017) es una aplicación para monitorización social fiable, simple y además económica. Es manejada por variedad de compañías para identificar, conectar y analizar las conversaciones online sobre sus marcas, productos y competidores, desde toda la red y en tiempo real.

Metodología

El estudio es de tipo descriptivo, se diseñó de forma no experimental, con un enfoque mixto basado en encuestas y entrevistas hechas en campo en corte transversal. La población se la estratificó entre los 1.736 estudiantes de los nueve semestres que tiene actualmente la carrera universitaria. La cuota muestral se calculó en 314 individuos, el alfa de Cronbach del instrumento dio 0,845.

Resultados y Discusión

El 96.2% de los estudiantes encuestados opina que la tecnología es beneficiosa para obtener la información y solo el 3.8% demuestra que no es necesaria. El 73.6% de los estudiantes encuestados si conocen sobre la herramienta Análisis de Sentimiento y el 26.4% no saben ni tienen conocimiento de la misma. El 95.5% de la población encuestada está a favor de la implementación de las herramientas tecnológicas para generar cambios dentro de la facultad, apenas el 4.5% no considera importante. El 95.2% de los encuestados considera que es importante la aplicación de la herramienta análisis de sentimientos en la (FACSO) para conocer qué piensan los estudiantes de la institución, y el 4.8% no lo considera importante.

El mayor volumen de encuestados con el 74.5% afirman que Twitter es la red más favorable

para atender las sugerencias, seguidas con el 15.9% esta Facebook, con el 8.6% es Instagram y finalmente con el 1% están en otras redes sociales. El 80.6% de la población afirman que si dan a conocer sus quejas, comentarios y sugerencias en la red social de la facultad y el 19.4% no. El 8.6% de los encuestados menciona que son comentarios positivos, los de Twitter, regulares el 50.6%, seguido de un 27.7% negativos y ningún tipo de comentarios el 13.1% de la población. El 95.9% de la población encuestada afirma que es importante la interacción para poder identificar las opiniones y sentimientos de los usuarios, pero el 4.1% menciona que no es necesario ni indispensable. 7.3% corresponde a los estudiantes que afirman que las redes sociales de la facultad si responden sus inquietudes, el 33.4% confirma que es a veces y el 59.2% indican que nunca responden las sugerencias que indican los usuarios.

La presente investigación, exhibe la solución al problema de conocer que están hablando los usuarios en la red social Twitter, favoreciendo aspectos como obtener datos reales de comentarios positivos, negativos, neutros, incluso identificar por cual red social existe mayor interacción, entre otros puntos. Ante el avance tecnológico en cuanto a herramientas digitales, la Facultad de Comunicación Social, requiere de mejoras con respecto a herramientas o aplicaciones que puedan complementar el uso de las redes sociales en este caso Twitter. Al ser la Universidad de Guayaquil, es imprescindible la utilización de herramientas tecnológicas que demuestren estar en el desarrollo digital. Internamente la institución académica se rige al horario laboral, por lo que el nivel de respuesta a los usuarios e identificar que se está comentando tiende a variar durante el periodo semestral, la implementación del Análisis de Sentimientos apunta a determinar de una forma rápida y eficiente la afluencia de quejas, sugerencias y recomendaciones por parte de los usuarios en su mayoría, estudiantes de la Carrera de Comunicación Social.

La herramienta, Análisis de Sentimientos con su aplicación Brand 24 estratégicamente es vinculado a la cuenta oficial de Twitter, de la Carrera de Comunicación Social, plataforma escogida entre los estudiantes de Facso a través de encuesta, de esta manera se brinda accesibilidad para visualizar que están hablando los usuarios de la institución y comodidad a los administradores de las redes sociales, para acceder al Brand 24 desde sus Dispositivos móviles o sus portátiles en cualquier lugar en el que se encuentren. En cuanto a generar interés y conocimiento innovador al personal encargado de administrar

las redes sociales de la Facso, se presentarán métodos y aplicaciones para planificar el contenido, además saber interpretar las estadísticas, el engagement rate de post, entre otros. Esto permitirá tener una mayor rapidez en cuanto a generación de contenidos después de conocer que piensan los usuarios de la institución.

Aprender sobre el alcance, impresiones, engagement rate de cuentas y de post, son herramientas novedosas que complementan el Análisis de Sentimientos y motive al estudiante, así como también al personal encargado de las redes sociales, implementar nuevos mecanismos tecnológicos para acceder a información positiva, negativas y neutro, además del ahorro de recursos que proporciona. Para promocionar la aplicación análisis de Sentimientos, Brand 24, que facilite datos reales hacia la facultad, es por ello que se propone realizar una capacitación en donde la idea es aplicar su uso y que los encargados del manejo de las redes sociales puedan hacer estrategias de comunicación a partir de la obtención de información proporcionada por Brand 24.

Conclusiones

La Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, en lo que concierne al manejo de las paginas oficiales, surgen inconvenientes donde los encargados de las redes sociales deben el definir y reflejar el interés al recibir un comentario o una mención para lograr obtener una mejor imagen institucional, por lo tanto, no se refleja una buena administración, lo cual provoca malos comentario por parte de la comunidad universitaria. La carrera de Comunicación Social está limitada en herramientas digitales que ayuden a agilitar los requerimientos por parte de los estudiantes e incluso en el proceso de su preparación académica. Las redes sociales que dispone la facultad no son fuentes que proporcionen una respuesta a las dudas, observaciones y quejas por parte de los universitarios e incluso de los docentes. Los resultados de las encuestas dan a conocer que los estudiantes describen comentarios negativos e irregulares hacia la facultad, por lo cual se debería tomar medidas al respecto en aplicar estas herramientas y poder identificar las sugerencias para darles una solución inmediata, de este modo sería conveniente la implementación de la herramienta Análisis de Sentimientos, con el fin de mejorar el estatus de la institución, su imagen y aceptación obteniendo datos reales. Está demostrado por medio de las encuestas y entrevistas, que es mucho más cómodo usar este tipo de plataformas que mejoran el estatus de la institución con relación al manejo

de la información.

Referencias bibliográficas

Adum, I. (2017). *La construcción de los mensajes y la influencia en los receptores.* Tesis doctoral, Madrid. https://eprints.ucm.es/id/eprint/49864/1/T40519.pdf

Alava, M. (2007). *Los secretos de la comunicación : las claves de las relaciones humanas.* Madrid: Comunidad de Madrid. http://hdl.handle.net/11162/43185

Blasco-Duatis, M., y Coenders, G. (2020). Análisis de sentimiento de la agenda de los partidos políticos españoles en Twitter durante la Moción de Censura de 2018. Un enfoque de datos composicionales. *Revista Mediterránea de Comunicación/ Mediterranean Journal of Communication, 11*(2), 185-198. https://doi.org/10.14198/MEDCOM2020.11.2.22

Briñol, P., Horcajo, J., Valle, C., y De Miguel, J. (2016). Cambio de actitudes a través de la comunicación. *Psicología Social*(3), 491-516. https://bit.ly/3lXJu4m

Chanchi, G., Campo, W., y Sierra, L. (2019). Estudio del atributo satisfacción en pruebas de usabilidad, mediante técnicas de análisis de sentimientos. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*(E 23), 340-352. https://bit.ly/3DOluH4

Costa, C., y Guarinos, V. (2018). Gestión de marca corporativa online de los canales públicos de televisión en Europa. Propuesta de indicadores para su medición. *evista Latina de Comunicación Social*(73), 895-910. https://doi.org/0.4185/RLCS-2018-1287

Criado, I., y Villodre, J. (2018). Comunicando datos masivos del sector público local en redes sociales. Analsis de sentimiento en Twitter. *El profesional de la información, 7*(3), 614 - 623. https://bit.ly/3lZ1RWu

Del Pino, J. (2017). *Estrategias de Comunicación aplicadas a la promoción de productos audiovisuales. El caso de Netflix en Twitter.* Sevilla. https://bit.ly/31VTiEK

Gelpi, R. (2018). *Política 2.0: las redes sociales (Facebook y twitter) como instrumento de comunicación política.* tesis doctoral, Madrid. https://eprints.ucm.es/id/eprint/49515/1/T40361.pdf

Gómez, E., Jaimes, R., Hidalgo, O., y Luján-Mora, S. (2018). Influencia de redes sociales en el análisis de sentimiento aplicado a la situación política en Ecuador. *Enfoque UTE, 9*(1), 67-78. https://doi.org/10.29019/enfoqueute.v9n1.235

González, S. (2018). La comunicación persuasiva como instrumento para el cambio de opinione. *Revista mexicana de opinión pública*(25), 185-193. https://doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2018.25.65182

Novoa, K., y Rojas, L. (2019). *La importancia de la comunicación no verbal en el desarrollo de la comunicación.* Viña del Mar. https://bit.ly/3lYTACi

Ortiz , A., y Espejel, A. (2021). Análisis de sentimiento en las campañas presidenciales Mexico 2018. *Reis*(173), 79-100. https://doi.org/10.5477/cis/reis.173.79

Ramón, J., Reyes-Menendez, A., y Palos-Sánchez, P. (2018). Un Análisis de Sentimiento en Twitter con Machine Learning: Identificando el sentimiento sobre las ofertas de #BlackFriday. *Revista Espacios, 39*(42), 16. http://www.revistaespacios.com/a18v39n42/18394216.html

Scotto, S. (2020). El lenguaje humano: ¿una estructura más un código o un sistema comunicativo dinámico, multimodal y semióticamente heterogéneo? *Análisis. Revista de investigación filosófica, 7*(1), 3 - 29. https://doi.org/10.26754/ojs_arif/a.rif.202013494

Valgañón, M. (2020). La trama multidimensional del instante comunicativo. En *Manual de introducción al pensamiento sistémico* (Vol. 1, págs. 69-91). Mendoza -Argentina: Universidad del Aconcagua. https://bit.ly/3rWauFn

6. La interacción en twitter de diario el universo y su incidencia en la aceptación de información por los usuarios

The interaction on twitter of diario el universo and its impact on the acceptance of information by users

Bryan Michael Naula Sánchez

https://orcid.org/0000-0003-2281-995X

bryan.naulas@ug.edu.ec
Universidad de Guayaquil, Ecuador

Ronny Enrique Santana Estrella

https://orcid.org/0000-0002-4813-7239

ronny.santanae@ug.edu.ec
Universidad de Guayaquil, Ecuador

Resumen

Problema: ¿Cuáles son los motivos principales que generan las reacciones en los usuarios de Twitter del Diario El Universo? Objetivo: Analizar la interacción de la red social Twitter del Diario El Universo y la aceptación de la información de los usuarios. Hipótesis: La mayoría de usuarios muestran desinterés al momento de observar esta clase de noticias, y a su vez incide en el consumo del Diario El Universo. Variables: El diario El Universo; Aceptación de la información. Tipo: Explorativa. Diseño: Cualitativo. Metodología: Deductiva. Técnicas: Investigación Bibliográfica, Encuesta, Entrevista, Escala de Likert, Test proyectivo, Inserción de texto. Muestra: No probabilística. Resultado: Existe el interés por la temática y, hasta cierto punto, identifica a los usuarios encuestados con las interrogantes del formulario. Además, el desconocimiento que tienen sobre la herramienta Análisis de Sentimiento, exterioriza la forma para aplicarla en un contexto educativo gracias a las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Propuesta: Instruir la herramienta Análisis de

Sentimiento como estrategia comunicacional, en los estudiantes de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, para su correcta aplicación en cualquier campo profesional.
Palabras claves: comunicación; información; opinión pública; análisis, emociones.

Abstract

Problem: What are the main reasons for the reactions in Twitter users of El Universo? Objective: Analysis of the interaction of the social network Twitter on the newspaper El Universo and the acceptance of the information by users. Hypothesis: most users show disinterest in observing this kind of news, and this in its turn affects the consumption of the newspaper El Universo. Variables: the newspaper El Universo; acceptance of information. Type: exploratory. Design: qualitative. Methodology: deductive. Techniques: bibliographic research, survey, interview, Likert Scale, projective test, text insertion. Sample: non-probabilistic. Result: there is an interest in the subject matter and, to some extent, it identifies the surveyed users with the questions in the form. Besides, there is a lack of knowledge about the sentiment analysis tool which shows the way to apply it in an educational context thanks to information and communication technologies. Proposal: instruct the sentiment analysis tool as a communication strategy for the students of the Faculty of Social Communication of University of Guayaquil, it is a correct application in any professional field. **Keywords:** communication; information; public opinion; analysis; emotions.

Introducción

La temática de la investigación es la interacción en Twitter de Diario El Universo y cómo logra incidir en la aceptación de información por parte los usuarios, considerando principalmente a los estudiantes de la Facultad de Comunicación Social de la nueva malla. Y sí, la pandemia obligó a modificar ciertos parámetros. Se plantea el problema con una breve y previa observación en el campo digital permitiendo la formulación de la siguiente pregunta ¿Cuáles son los motivos principales que generan las reacciones en los usuarios de Twitter del Diario El Universo?, y la definición del objetivo general de *Analizar la interacción de la red social Twitter del Diario El Universo y la aceptación de la información de los usuarios.* Adicional los tres objetivos específicos.

La hipótesis establecida como *La mayoría de usuarios muestran desinterés al momento de observar*

esta clase de noticias, y a su vez incide en el consumo del Diario El Universo; y las dos variables, dependiente e independiente.

El marco teórico que extiende la investigación con la búsqueda de antecedentes similares y recientes a nivel local, nacional, continental y mundial. Prosigue el desarrollo de la definición de la comunicación, como ciencia, y su amplia conexión con demás áreas.

En otro punto, las bases teóricas representadas por las variables establecidas anteriormente como lo son aceptación de la información y Diario El Universo en Twitter. Ambas desencadenan una serie de término relacionados que también sirvan para teorizar; es el caso de las redes sociales, fuentes de información, *Fake News*, opinión público y lo que se conoce en general de Twitter (visitas, alcance, impresiones de los tweets, *trolls*).

Para culminar la sección de teorías, se aborda la herramienta Análisis de Sentimiento y sus funciones, citando ejemplos o referencias. Además de la aplicación NCSU Tweet Visualizer que se encargará de la representación, aquí también se conoce su manejo y qué entrega.

Asimismo, se define la metodología (siendo ésta deductiva), el tipo (explorativa) y diseño (cualitativo) de la investigación que tienen como meta fijar los aspectos para la obtención de resultados. Se elaboró un formulario con preguntas relacionadas a la temática, es decir, que sus respuestas aportan.

Marco Teórico

"El denominador común de la Web 2.0 es que están basados en el modelo de una comunidad de usuarios permitiéndole abarcar una amplia variedad de redes sociales, blogs, wikis y servicios multimedia interconectados cuyo objetivo es el intercambio certero de información entre los usuarios. Además de la colaboración en la gestión de contenidos para proporcionar servicios interactivos en la red donde el usuario tiene la oportunidad para difundir datos y compartir al público" (Ite.educacion.es, 2018)

Espacios digitales como Facebook o Twitter han alterado los patrones de consumo y su relación con los medios; además de moldear los contenidos, su producción y su consumo van en aumento estableciendo diálogos. Podemos diferenciar entre la interactividad selectiva, cuando el usuario se limita a hacer clic en los enlaces proporcionados en los

tuits de un perfil, y la interactividad comunicativa, donde se incluyen los retuits, a través de los que se comparten contenidos, los favoritos o 'Me gusta' y las menciones (Paradas, 2015).

Por otro lado, las menciones (@ usuario), se caracterizan por generar un aviso a los usuarios referenciados en un mensaje. Sin embargo, las formas toman otra apariencia y las menciones aparecen simplemente como cita o llamada de atención a un conocido que ha publicó un mensaje antes que tú. Las menciones estabilizan a la interactividad porque atrae a otros usuarios a participar en temas interesantes o a responder cuestionamientos planteadas directamente (Larsson, 2015).

La valoración que debe tener la comunicación es que siendo "un medio importante por el cual los hombres expresan sus ideas, pensamientos y sentimientos; es por este motivo que se han utilizado las actividades tecnológicas para inventar, innovar, actualizar y perfeccionar diversos métodos para desarrollar a grandes pasos en la comunicación." (Molina Gómez et al., 2015). Aunque netamente se está convirtiendo en digital. Las redes sociales ayudan en gran medida a una marca, que quiere creces y/o mantenerse. "En una sociedad tan digitalizada como la nuestra, donde la mayoría de la gente tiene acceso a Internet, dicha presencia digital contribuye a determinar el éxito o el fracaso de la empresa" (Lorenzo, 2017).

En la actualidad, las herramientas que están a nuestro alcance facilitan cualquier desarrollo de una actividad, pero si nos enfocamos en la parte humana de cada uno nos damos cuenta que "Con diferentes finalidades, desde la meramente profesional hasta la de compartir una distracción, todas atienden a una de las necesidades básicas del ser humano: estar en contacto con otra persona, socializarse y cubrir el sentimiento de pertenencia" (Ramírez, 2014) que lo evidenciamos de una manera natural para encajar en un lugar y generar vínculos a largo plazo.

El protagonismo le pertenece al Internet porque es el medio directo para llegar a más de un sitio, en escenario laborales que dependen mucho de estas herramientas. "Su función principal es a promover un nuevo esquema comunicacional de relación entre empresas - clientes, abriendo un abanico con estrategias fundamentadas tanto para la interacción, como para el anuncio de productos - servicios". (*Qué son las Redes Sociales y cuáles son las más importantes en 2020*, s. f.).

En especial el algoritmo de

Twitter que se basa en la participación activa de medios, periodistas y cuentas de noticias de última hora. "Su éxito se da por la capacidad para combinar estos tres con otras cuentas en primera persona de distintas figuras públicas como pueden ser políticos o famosos. La instantaneidad de esta red social permite un flujo rápido de la información en las distintas fases de un acontecimiento, permitiendo a la audiencia estar informada en cada fase de los sucesos" (Goikolea, 2014).

Las diferentes plataformas de comunicación virtual tienen esa cualidad de ser más subjetiva que objetiva, y es normal, teniendo en cuenta el acceso gratuito que tiene cada. Terán y Aguilar, en su artículo Modelo del proceso de influencia de los medios de comunicación social en la opinión pública, remarca lo siguiente:

"En particular, las redes sociales (twitter, facebook, etc.) pueden ser aún más efectivas, que los medios de comunicación tradicionales, debido a algunas características de los frames o marcos usados en las redes sociales; por ejemplo, la corta longitud permitida de un mensaje del twitter no permite explicar el contexto" (Villegas y Castro, 2018).

El panorama digital es incalculable y mucho más lo que genera hoy en día las distintas redes sociales que están formadas por ventajas y desventajas, tanto así que "la nueva media se ha vuelto mucho más eficaz, a través de mecanismos que han reemplazado la interacción social directa a través de redes sociales virtuales. Por ejemplo, la interacción generalmente es anónima, y se dice muchas veces lo que se quiere que el otro oiga, no lo que se piensa y siente" (Villegas y Castro, 2018)

El Diario El Universo en la red social Twitter

Al ser un medio impreso (así inició y se mantiene), el diario El Universo se ha ido adaptando al entorno digital, en este caso la red social Twitter que también goza de actualizaciones gracias a los avances que se presenta. Y con los diversos usos que existen, el institucional se relaciona, en su totalidad, a lo que se está estructurando.

Generalmente, los usuarios (también denominados tuiteros) les atraen seguir cuentas de otras personas, mismas que poseen una misma preferencia: postura política, ideológica, gustos musicales, sentido del humor, temas deportivos o artísticos. "Factores que construyen un ambiente familiar, una comunidad entre conocidos, que comparten detalles de sus vidas cotidianas, estados

de ánimos (qué están pensando, viendo o escuchando) en los más diversos formatos: fotografías, imágenes animadas, memes, infografías, enlaces a documentos, vídeos y todo cuanto consideren importante compartir" (Gordillo, M. 2019)

Análisis de Sentimiento en Twitter

El análisis de sentimiento ha sido considerado como un "estudio por el cual se determina la opinión de las personas en Internet sobre algún tema en específico, prediciendo la polaridad de los usuarios (a favor, en contra, neutro, etc), abarcando temas que van desde productos, películas, servicios a intereses socio-culturales como elecciones, guerras, fútbol, etc" (Montesinos García, 2014)

Incluso, esta herramienta posee un alcance general en Twitter porque "supone asignar a cada mensaje publicado un valor relacionado con la carga emocional que transmite. En relación a esta carga emocional se pueden distinguir algunos tipos de variables diferentes: polaridad, intensidad y emoción" (Baviera, 2017) developed in the field of artificial intelligence. Its application requires some tools from natural language processing along with a classifed corpus as a starting point. The second approach is based on polarity dictionaries. SentiStrength tool is located in this line. It is increasingly applied to studies of Twitter in English. The paper assesses the most advanced studies using each of these approaches for analyzing tweets in Spanish. Finally, the advantages and limitations of each of these approaches for researching political communication are assessed. While supervised learning allows taking into account the context thanks to its ability to detect patterns of words, the researcher who uses this approach requires having data analyst skills to better refine the process. Instead, SentiStrength is more oriented to the semantic content of the terms of the message. It requires more of a competence in linguistics by the researcher. The main conclusion of this study is that both automated methods of analysis can not do without a demanding manual coding if they are to be used reliably in research.", "language":"es","page":"18","source":"Zotero","title":"Técnicas para el análisis del sentimiento en Twitter: Aprendizaje Automático Supervisado y SentiStrength","author":[{"family":"Baviera","given":"Tomás"}],"issued":{"date-parts":[["2017"]]}}],"schema":"https://github.com/citation-style-language/schema/raw/master/csl-citation.json"}

NCSU Tweet Visualizer

Mientras la tecnología avanza, la variedad de aplicaciones digitales

también da pasos agigantados y, después de mencionar los componentes generales que representan a Twitter, es momento de presentar lo que se puede hacer con NCSU Tweet Visualizer; sus ventajas, sus categorías, sus facilidades. Según el portal TalkWalker indica lo siguiente: "Esta herramienta gratuita para el análisis de sentimiento en Twitter es interesante. Escribe una palabra clave y te enseñará los tweets relacionados más recientes que han sucedido en la última semana. Evidencia que el rango de tiempo es más reducido para temas populares o interesantes" (Meg, 2018)

Figura 1

Página oficial de NCSU Tweet Visualizer



Fuente: NCSU Tweet Visualizer

Metodología

Se utilizará en el presente trabajo de investigación, mismo que servirá para fijar los resultados que se plantea obtener con los diferentes procesos, métodos e instrumentos que le darán más respaldo a la temática. Se lo define como "el conjunto de procedimientos lógicos, tecno operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos".

El marco metodológico ha sido ejecutado en este proyecto investigativo para sustraer todo tipo de datos relacionados al estudio principal y que permita la ampliación de información con respecto a la delimitación ya establecida. También se llevarán a cabo análisis y soluciones que se vinculen directamente con las técnicas que profundizan en la problemática.

Diseño de la investigación

El trabajo investigativo tiene enfoque cualitativo por ende se basará en la Teoría Fundamentada que "utiliza los datos obtenidos en el campo por los investigadores; es decir**,** se elabora a partir de la idea de realidad que tienen las personas participantes de la investigación" («Diseño de Teoría Fundamentada», 2019**).** De aquí en adelante se irá formando una estructura viable para el lector porque es una realidad que ocurre diariamente y donde intervienen muchos factores mediáticos, también se esclarecen constantemente cuando la opinión pública toma ventaja, en este caso, el campo digital.

Resultados y Discusión

Entrevistas (vía Zoom) realizadas a profesionales

Ángel Largo: Licenciado en Comunicación Social, Máster en Literatura Infantil, Consultor de Mindfullnes

1) ¿Qué funciones cumplía en Diario El Universo y cuánto tiempo trabajó allí?

Trabajé tres años (2005-2008). Ingresé como redactor a la página web. Luego, pasé a la redacción del periódico impreso a la sección "El País", también estuve en "Gran Guayaquil".

2) ¿Ha notado algunos cambios con respecto al manejo de las redes sociales, específicamente en el perfil de Twitter? ¿Cuáles?

Antes era nulo, estábamos en pañales en la edición virtual. No manejábamos redes sociales, todo era página web. Cogíamos noticias de la radio y televisión.

Editábamos y subíamos. Ahora todo el peso va a redes sociales donde la gente da clic e ingresa. Siento que ha caído como en los demás. Crear títulos ambiguos y que abusan del "supuesto".

3) ¿En aquella época cómo era la organización para realizar una noticia y posteriormente llevarla al campo digital?

El periódico impreso es la base. Había un equipo de digitadores que ingresaban al sistema web que pasaba de noticia en noticia. Esperaban la última edición y subían los cambios. Hacía que apareciera tal cual. Llegábamos a actualizar.

Poco a poco la gente de redacción traía su información para el impreso y página web. Ese cambio costó bastante, no se acostumbraban porque era doble trabajo.

Las fuentes eran de radio y televisión.

4) ¿Qué aprendió usted durante su estadía en Diario El Universo?

Lo bueno: Fue interesante porque me tocó vivir la experiencia de los medios digitales. Este proceso lente y el peso que tenía. Me ayudó mucho en la práctica en la redacción (síntesis). Había que tener coherencia. Aprendías a la brava.

Te daban espacios para realizar reportajes. Me tocó cubrir el Mundial de Alemania.

2006. La página web era todo porque redactaba en tiempo real.

Lo malo: salí porque el momento del país era políticamente difícil. Cuando llegó Rafael Correa. Eso me fue desgastando y me molesté mucho. Me había propuesto para irme a deportes, cubrir Emelec. Por cosas de la vida (eso de política) me mandaron a otra sección. Cuando salí me tiraban sátira y fue polémica mi relación después.

José Ladines: Periodista de Redacción Digital de Diario Expreso

1) ¿Cuáles son las funciones que cumple dentro de Diario Expreso?

La base de lo que hago es periodismo en general. Redactar notas, entrevistar, estar pendiente de agencias internacionales (EFE y Euro News). Va dirigido a redes sociales y manejo de página web. Hago Community Manager, gestiono el contenido. Producimos fotos, vídeos, infografías. En parte tengo bastante participación.

2) En cuanto a la combinación de noticias y redes sociales ¿Ha notado diferencias entre Diario Expreso y los demás medios impresos?

Sí, porque tratamos de apostar a temas sociales. Más es periodismo de investigación. Profundizamos el contenido que impacta en redes sociales.

3) Enfocándonos en la cuenta oficial de Twitter de Diario Expreso ¿Qué opinión tiene usted acerca de la incidencia en la aceptación de información por los usuarios?

Hay de todo un poco. Es la red social que más seguidores tenemos. Lo que se encuentra en Twitter es muy variado. Hay noticias que se publican y la gente ve mal. No todas. Sin embargo, son las notas que más visititas tienen. ¿Qué busca

la audiencia? Leer. Somos una empresa que busca generar tráfico.

4) ¿Qué acciones implementaría usted para que la opinión pública de los seguidores de Diario Expreso prevalezca activa?

Nosotros estamos en miras crear una comunidad, no sólo de likes sino de comentar y debatir. Lo llamamos "Debate Expreso". En general, con cualquier tema que esté en tendencia. Hacemos encuestas. Ejemplo, lo de las vacunas.

Enfocamos que la gente genere preguntas, discusión, crítica y opinión pública.

También los invitamos a participar e interactuar.

Análisis

La elección de otro medio de comunicación de similar acogida sirve para equilibrar la balanza y tomar como referencia otra estructura que ya ha sido ejecutada.

Como novedad está la priorización del usuario para que se involucre en temas reales o improvisados por la empresa. Las rutas de investigación se extienden más allá de las fronteras, permitiéndoles agarrar nuevos contenidos para sus seguidores. También tienen claro evitar ser sensacionalistas y amarillistas.

Charly Castillo, Director del Medio Digital "El Ferrodiario"

1) ¿Cómo surgió la idea de crear un medio de comunicación exclusivamente para su cantón?

El proyecto nació en la pandemia ante la necesidad de información de Durán.

Me ponía a investigar los casos y luego a informar cuántas personas fallecían.

Siempre se ha manejado de una forma neutral, nos metimos en temas políticos y sociales. Tengo críticos y gente que apoya al diario. Hoy por hoy es digital. Lo enfoco sacar alguna edición impresa.

2) ¿Usted tiene como referencia a otros medios para la estruc-

turación de la página web o manejo de redes sociales? ¿Por qué?

Me gusta seguir medios nacionales y locales, como paradigma. Al momento de informar y compartir. El diseño que tiene la página web no es nadie. La identidad y el sello son de Durán, ya saben nuestras posturas ante algunas decisiones.

Quizás no conozcan mi cara, pero sí la marca.

3) ¿Qué lineamientos ha implementado usted con respecto a la parte digital de su medio?

Siempre contrastar la información, que sean reales y si nos llegan a reclamar tener bases para defendernos. Intercalamos en el aspecto local y nacional. Como el tema de las elecciones y las vacunas. Enfocarla en el interés local porque clasificamos los contenidos por categorías.

4) ¿Qué tanto evalúa usted la interacción de los usuarios que se genera en su medio al momento de publicar una noticia?

Uno no tiene que ver si la noticia es positiva o negativa. Yo tengo que publicar e informar. Hay mucha interacción, tengo comentarios a favor y en contra. Hay ese impacto en la gente para que participe. A veces me insultan y me río. A pesar de ser periodismo digital hay que hacer periodismo de campo. Somos el único medio digital de Durán que cuenta con Whatsapp, Facebook, Twitter, Instagram y página web.

Análisis

La innovación parte como un modelo para diferenciarse del resto y alcanzar méritos propios, en ese caso El Ferrodiario nació con la convicción de ser reconocido por su público, que ya ha sido definido. Los pros y los contras también están presentes, sin embargo, el estilo periodístico se aparta de lo común. Incluso en el campo digital resalta la originalidad de sus objetivos que de a poco se van incrementando gracias al fondo y la forma, que desde el inicio fue transparente

Los resultados obtenidos en el cuestionario, que fue dirigido al público objetivo, sirven para responder a la problemática de la investigación y verificar si la hipótesis es correcta. Empezando porque Twitter se ha afianzado a nivel mundial y los medios tradicionales ya cuenta con un perfil oficial para continuar con la tendencia de la tecnología. Segundo, el Diario El Universo publica contenido de

todo tipo en su cuenta oficial de Twitter y los usuarios están atentos, tanto para receptar la información como para comentar sobre la misma, en esta última acción no sólo es emitir un criterio del hecho, sino que, usualmente, se critica al medio de comunicación porque difunde situaciones innecesarias e incide con la aceptación.

Las reacciones de los individuos se van dando simultáneamente y los motivos son en base a las creencias e ideologías de cada uno. Sin embargo, las causas siguen vigentes por la diferencia de ambas partes, es decir, cada uno cumple un rol.

Si bien es cierto, la esencia de las redes sociales es la participación de los usuarios que califican como positivos, negativos o neutrales; el grado de cuestionar el titular y la imagen es notable cuando hay un exceso de difusión por parte del medio de comunicación.

Al considerar a estudiantes universitarios para conocer su percepción de la temática da más licencias de lo que pueden pensar, ya que los resultados reflejaron un 83,9% de relevancia hacia dichos contenidos. Los entrevistados relacionan y respetan cada formato, pero aun así la inconformidad toma ventaja cuando las publicaciones de poco aporte se vuelven protagonistas.

Conclusiones

La herramienta Análisis de Sentimiento poco a poco va ocupando un lugar en los planes empresariales u organizacionales que se rigen en estándares emocionales de los usuarios, se pudo identificar que las carreras de la Facultad de Comunicación Social poseen una escasa preparación en herramientas tecnológicas que promueven las habilidades y las estrategias comunicacionales en la formación de sus estudiantes, los datos del formulario indican un nivel considerable de interés por la exploración de aplicaciones digitales que brinden nuevas e innovadores herramientas.

Las respuestas de las entrevistas denotan un modelo convencional cuando se trabaja/trabajó o crea un medio de comunicación a escala local. En gran medida, la interacción en Twitter es un componente superior a las demás redes sociales, al menos, en las cuentas oficiales que alcanzaron un alto posicionamiento.

Referencias bibliográficas

Alcance versus impresiones: Entendiendo los términos de engagement. (2018, enero 17). Sprout Social. https://

sproutsocial.com/insights/alcance-versus-impresiones/

Baviera, T. (2017). *Técnicas para el análisis del sentimiento en Twitter: Aprendizaje Automático Supervisado y SentiStrength*. 18.

CAPITULO III. Marco Metodológico de la Investigación. (2016, febrero 3). *PROYECTOS EDUCATIVOS CR*. https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/

DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN - Promonegocios.net. (s. f.). Recuperado 25 de agosto de 2020, de https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html

Diseño de Teoría Fundamentada. (2019, noviembre 19). *Investigalia*. https://investigaliacr.com/investigacion/diseno-de-teoria-fundamentada/

Echeburúa, E. (2018, marzo 22). Tribuna | Comunicación en las redes sociales: Tan cerca y tan lejos. *El País*. https://elpais.com/tecnologia/2018/03/19/actualidad/1521469603_477136.html

Goikolea, M. (2014). Las redes sociales ya son una de las primeras fuentes de información entre los más jóvenes. *Thinking for Innovation*. https://www.iebschool.com/blog/redes-sociales-fuentes-informacion-comunicacion-digital/

La Comunicación. (s. f.). Recuperado 25 de agosto de 2020, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002

La comunicación de las nuevas tecnologías. (s. f.). Recuperado 25 de agosto de 2020, de http://www.razonypalabra.org.mx/comunicarte/2002/noviembre.html

Las nuevas tecnologías de la comunicación—Enciclopedia | Banrepcultural. (s. f.). Recuperado 25 de agosto de 2020, de https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Las_nuevas_tecnolog%C3%ADas_de_la_comunicaci%C3%B3n

Las redes sociales como fuente de información para los jóvenes. (s. f.). Recuperado 6 de septiembre de 2020, de http://www.duomocomunicacion.com/index.php/es/duomo-blog/7-blog/80-las-redes-sociales-como-fuente-de-informacion-para-los-jovenes

Las Tecnologias de la Informacion y Comunicacion en el aprendizaje. (s. f.). Recuperado 25 de agosto de 2020, de https://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.wiki

Lorenzo, M. (2017, marzo 1). La estrategia de comunicación en las redes sociales. *COLIBRIS Openpartners*. https://colibris.es/estrategia-comunicacion-redes-sociales/

Molina Gómez, A., Roque Roque, L., Garcés Garcés, B., Rojas Mesa, Y., Dulzaides Iglesias, M., y Selín Ganén, M. (2015). El proceso de comunicación mediado por las tecnologías de la información. Ventajas y desventajas en diferentes esferas de la vida social. *MediSur*, *13*(4), 481-493.

Montesinos García, L. (2014). *Análisis de sentimientos y predicción de eventos en twitter*. http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/130479

Qué son las Redes Sociales y cuáles son las más importantes en 2020. (s. f.). RD Station. Recuperado 6 de septiembre de 2020, de https://www.rdstation.com/mx/redes-sociales/

Que son y como detectar las Fake News. (2018, septiembre 7). La Vanguardia. https://www.lavanguardia.com/vida/junior-report/20180907/451678330276/fake-news-aprender-detectar-contrastar-sentido-comun.html

Ramírez, P. (2014, diciembre 21). Comunicación y redes sociales. *El País*. https://elpais.com/elpais/2014/12/19/eps/1419013223_225275.html

ShareThis, P. (s. f.). *¿Qué son las impresiones de Twitter y por qué son importantes? - ShareThis*. Recuperado 14 de septiembre de 2020, de https://sharethis.com/es/best-practices/2018/11/what-are-twitter-impressions/

talkwalker.com. (s. f.). *Las mejores herramientas para analizar el sentimiento de marca*. Talkwalker. Recuperado 3 de marzo de 2021, de https://www.talkwalker.com/es/blog/las-mejores-herramientas-analizar-sentimiento

Twitter contra los trolls: Así podrás elegir quién contesta a tus tweets. (2020, enero 9). El Correo. https://www.elcorreo.com/tecnologia/redes-sociales/twitter-trolls-podras-20200109112618-nt.html

7. Resistencia sobre Fasciola hepática a Triclabendazol en bovinos y humanos

Resistance on Fasciola hepática to Triclabendazole in cattle and humans

Medali Cueva Rodríguez
https://orcid.org/0000-0002-1301-5477

Universidad César Vallejo, Lima, Perú
mcuevaro@ucvvirtual.edu.pe

Bessy Castillo Santa María
https://orcid.org/0000-0001-5320-4005

Universidad César Vallejo, Lima, Perú
bcastillosanta@ucvvirtual.edu.pe

Héctor Vladimir Vásquez Pérez
https://orcid.org/0000-0003-4657-1397

Instituto Nacional de Innovación Agraria, Lima, Perú
hvasquez@inia.gob.pe

Marco Antonio Cabrera González
https://orcid.org/0000-0002-1696-8097

Instituto Nacional de Innovación Agraria, Lima, Perú
mcabrera9@gmail.com

Resumen

La fasciolosis es una enfermedad parasitaria causada por *Fasciola hepática* la cual compromete la viabilidad sanitaria de los rebaños a nivel mundial, además, de causar grandes pérdidas económicas para los productos, se constituye como una enfermedad zoonótica emergente a nivel mundial generando repercusión en la salud de los pobladores presentando altos índices de contaminación en los alimentos que se consumen principalmente en las verduras. Existen varios reportes donde evidencian el fallo terapéutico de

Fasciola hepática al triclabendazol (TCBZ) antiparasitario más utilizado por los ganaderos en su control, así también se ha reportado resistencia al fármaco en humanos principalmente en poblaciones rurales en Sudamérica, siendo una preocupación. Esta revisión, tuvo como **objetivo** dar a conocer los mecanismos de resistencia que expresa el parásito al TCBZ en los rumiantes, en la parte de la **metodología**, se utilizó un paradigma interpretativo, con un enfoque cualitativo-descriptivo, con el método de revisión bibliográfica de artículos científicos de revistas indexadas. Teniendo como **resultados** que existe resistencia a triclabenzadol en diferentes países tanto en animales como en humanos, siendo un problema de salud pública, por ser una enfermedad zoonótica.
Palabras claves: Fasciola hepática; resistencia antiparasitaria; sanidad ambiental; bovinos, humanos; salud pública.

Abstract

Fasciolosis is a parasitic disease caused by *Fasciola hepática* that compromises the sanitary viability of herds worldwide, in addition to causing great economic losses for the products, it is constituted as an emerging zoonotic disease worldwide, generating repercussions on the health of the inhabitants presenting high levels of contamination in the foods that are consumed mainly in the vegetables. There are several reports that show the therapeutic failure of *F. hepática* to the antiparasitic triclabendazole (TCBZ) most used by farmers in its control, as well as resistance to the drug in humans, mainly in rural populations in South America, being a concern. In this review, the objective was to show the resistance mechanisms expressed by the parasite to TCBZ in ruminants. In the methodology part, an interpretive paradigm was used, with a qualitative-descriptive approach, with the method of bibliographic review of scientific articles from indexed journals. Having as results that there is resistance to triclabenzadol in different countries both in animals and in humans, being a public health problem, as it is a zoonotic disease.
Keywords: Fasciola hepática, antiparasitic resistance, environmental health, cattle, humans, public health.

Introducción

La fascioliasis o fasciolosis es una enfermedad zoonótica helmíntica emergente de importancia veterinaria y de salud pública; una infección parasitaria causada por la ingestión de alimentos infestados con la platija *F. hepática* (Zaraei et al., 2019). Actualmente está (re) emergiendo en varias regiones principalmente debido a la rápida evolución de las actividades humanas (Sabourin et al., 2018). *F. hepática* son trematodos hepáticos de rumiantes que se encuentran en todo el mundo (Saijuntha et al., 2018)consequently producing an intermediate form (Fasciola sp.. Esta distribución puede estar asociada a variables ambientales suelo, precipitación y elevación (Jiménez-Rocha et al., 2017)with special relevance on fasciolosis because it is an emerging zoonosis. Indirect diagnosis of these diseases through analyses of bulk milk tank samples has allowed carrying out large-scale prevalence studies, while the use of geographical information systems has helped to visualize and determine those variables that affect distribution of these pathogens. This study is intended to describe the spatial distribution of Dictyocaulus viviparus and Fasciola hepatica in dairy herds from Costa Rica, as well as their associated environmental factors. Bulk milk tank samples from 526 dairy herds in the three most important dairy regions of Costa Rica were analyzed using enzyme immunoassays. Results from the farms were subjected to spatial analyses using Holdridge's life zones, relief and soil type environmental layers. Of the total bulk milk tank samples analyzed, 3.8% (n = 20. La fasciolosis sigue siendo una de las principales causas de pérdidas económicas en la industria ganadera y una creciente amenaza para los seres humanos (Orbegozo-Medina et al., 2018). Esta enfermedad parasitaria afecta a una amplia gama de mamíferos, en particular a los animales en pastoreo, causando frecuentemente enfermedades hepáticas en áreas endémicas (Villa-Mancera et al., 2019; Esmat et al., 2018). El parásito se encuentra en las vías biliares y la vesícula biliar, provocando una hepatitis traumática severa durante las etapas migratoria y biliar, que puede conducir a la pérdida de la función hepática (Pérez-Caballero et al., 2018). Inflige daño al parénquima hepático y las vías biliares, generando fibrosis hepática que puede causar la muerte en rumiantes jóvenes por infecciones agudas (Kowalczyk et al., 2018and reduces both the milk yield and milk quality, resulting in considerable financial losses. Effective control of the disease is based on reliable identification of asymptomatically infected individuals, which now requires special parasitological or

serological diagnostic tests. It is also known that F. hepatica infection induces alterations in some serum biochemical parameters. Therefore, the study was conducted to develop a model based on serum biochemical parameters allowing to identify cows at higher risk of chronic fascioliasis. Six hundred sixty eight adult dairy cows from 97 herds located in central and northeastern Poland were clinically examined, and blood and fecal samples from them were collected for a routine monitoring of fascioliasis and metabolic profile. Using the combination of fecal sedimentation test and indirect ELISA based on excretory/secretory products 203 cows, apparently healthy in clinical examination, were definitively classed as affected by (47 cows, 23.2%; Umur et al., 2018).

F. hepática representa un problema de seguridad alimentaria y salud pública para las comunidades rurales (Pinilla et al., 2020). El ciclo de vida de *F.hepática* es de alrededor de 17 a 18 semanas y su desarrollo depende principalmente de las características ambientales (Isah, 2019). Así mismo, el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades, menciona que fasciolosis es considerada como enfermedad infecciosa, son gusanos planos denominados duelas del hígado. Por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, 2020) reporta patógenos nuevos afectando a los seres humanos siendo en gran parte de origen animal. En tal sentido, se presenta una necesidad de poder implementar tantos sistemas nacionales, regionales en relación a la vigilancia y monitoreo de las enfermedades que ocasionan daño en el hombre, disminuyendo pérdidas en el sector ganadero, y disminuir los riesgos que están ocasionando en la salud del ser humano. Del mismo modo, la Organización Mundial de Sanidad Animal, da a conocer que existen planes regionales que apoyan al fortalecimiento en vigilar y controlar las enfermedades en los animales, poder identificar a tiempo brotes y obtener rápida respuesta en el ámbito regional y nacional. En tal sentido, se hace referencia que la fascioliasis o fasciolosis es una enfermedad zoonótica parasitaria (Mas-Coma, 2020) emergente de importancia veterinaria y de salud pública; una infección parasitaria causada por la ingestión de alimentos infestados por el trematodo *F. hepática* también conocido como duela común del hígado. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020a), señala que en más de 70 países a nivel mundial hay 2,4 millones de seres humanos están infectados por la parasitosis fascioliasis y varios millones se encuentran en peligro.

La cual se detalla que no existen continentes libres de esta enfermedad, siendo factible encontrar casos humanos donde encontremos casos positivos de animales. Actualmente, las enfermedades parasitarias son las más importantes en términos epidemiológicos humanos, ya que hay 1.500 millones de personas infectadas, lo que equivale a casi el 24% de población a nivel mundial. Así mismo, la OMS (2020b) ha detectado un aumento de las infecciones de ganado y humanos en las últimas décadas en los países andinos, incluidos Bolivia y Perú. La *F. hepática* es un parásito que se ha propagado en todo el mundo, afectando a ganado bovino y a una gran cantidad de mamíferos, incluido el hombre (Mas-Coma et al., 2019). En el Perú, se presenta bastantes zonas hiperendémicas de fasciolosis en ganado vacuno y ovinos con una prevalencia mayor al 50%, encontrándose dentro de las más elevadas a nivel mundial (Valderrama, 2016).

En la región norte de Cajamarca el control se ha basado principalmente en la utilización del TCBZ, utilizado por más de 15 (quince) años. No obstante, recientes investigaciones reportan una falla en la eficacia clínica después del tratamiento en los animales bovinos productores de leche (Ortiz et al., 2013). La necesidad de la investigación comprende promover mediante un enfoque integrado que combine Salud Veterinaria y humana para combatir la fasciolosis en la Región de Cajamarca, incluyendo la resistencia antihelmíntica que es un problema grave en el control de *F. hepática* y su uso intensivo con TCBZ contra el parásito plantea la preocupación de que la resistencia sea seleccionada en humanos principalmente del área rural de la zona.

Metodología

En la investigación se desarrolló desde una perspectiva de tipo cualitativa, en ese sentido, desde el plano metodológico, se presenta una investigación de tipo no experimental con enfoque cualitativo descriptivo y explicativo; se analizó la información sobre la resistencia de TCBZ frente a *Fasciola hepática* para poder identificar si existe resistencia de TCBZ en animales y humanos.

En relación a la parte de organizar la información y poder evaluar aspectos de la problemática que presenta fasciolosis con la resistencia que ha generado frente a TCBZ se realizó la búsqueda de la información en revista indexadas de alto impacto, contando con fuentes de información secundaria que se obtuvieron de la base de datos: SciencieDirect, Scopus. Los artículos científicos

revisados y analizados corresponden a la presentación de la resistencia de TCBZ frente a *F. hepática*.

Resultados y Discusión

Triclabendazol

El triclabendazol (TCBZ) es la única sustancia química para tratar a la infección por *Fasciola hepática* (Terashima & Marcos, 2016) en la forma inmadura y adulta temprana. Sin embargo, se ha reportado la resistencia generalizada al fármaco compromete en gran medida el control del trematodo en el ganado y los humanos (Kelley et al., 2016) en el Perú (Terashima y Marcos, 2016)

Fasciola hepática

Fasciola hepática es un parásito trematodo de distribución mundial (Mas-Coma et al., 2019), se produce después de la infección por los parásitos de *F. hepática* (Cwiklinski et al., 2016) que afecta al ganado y a un gran número de mamíferos, incluido el hombre (Pinilla et al., 2020). La fasciolosis causa un impacto económico en la industria ganadera porque afecta a una gran cantidad de animales domésticos, principalmente rumiantes (Thang et al., 2020), especialmente aquellos utilizados en la industria ganadera, como el ganado vacuno, caprino, ovino, porcino y ocasionalmente al hombre.

Tabla 1

Prevalencia de Fasciola hepática en niños

Lugar	% prevalencia Fasciola hepática	Edad (años)	Autor
Cauday- Cajamarca	4.9	6-7	(Rodríguez-Ulloa et al., 2018)
Ogosgón- Cajamarca	8.6	8-9	(Rodríguez-Ulloa et al., 2018)
La Merced- Cajamarca	0	10-12	(Rodríguez-Ulloa et al., 2018)
Azángaro-Puno	27.9	4-7	(Raymundo et al., 2002)
Azángaro-Puno	47.5	8-11	(Raymundo et al., 2002)
Azángaro-Puno	24.6	12-15	(Raymundo et al., 2002)

Tabla 2

Prevalencia de infección de siete mataderos comunitarios en Bauchi, Nigeria

Comunidades	No. Examinado	No. Positivo	% de prevalencia	Intervalo de confianza del 95%
Gamawa	900	346	38.4	0.0742
Giade	680	211	31.0	0,0742
Itas/Gadau	680	281	41.3	0.0288
Jama'are	820	398	48.5	0.1009
Katagum	3120	1318	42.2	0.0380
Shira	720	200	27.8	−0.3844
Zaki	720	338	46.9	0.0850
Total	7640	3092	40.5	

p a 0.0005.

Fuente: Isah (2019*)*

Ciclo de vida de *Fasciola hepática*

El sitio de predilección para *F. hepática* sexualmente madura en huéspedes mamíferos son los conductos biliares en el hígado. A partir de aquí, las duelas maduras arrojan huevos al tracto gastrointestinal que posteriormente se liberan al medio ambiente en las heces. Los huevos eclosionan en el medio ambiente y se convierten en miracidios , un proceso que requiere un mínimo de gtemperatura del 10°C y una óptima temperatura reportada de 22–26°C. Una vez desarrollados, los miracidios penetran en un caracol huésped de moluscos de la familia Lymnaeidae , cuya especie en particular varía según la ubicación geográfica actúa como el principal huésped intermedio en Europa, y esta especie requiere condiciones climáticas moderadas y tierra fangosa / empapada para prosperar (Thomas, 1883)and it is estimated that in the United Kingdom 3,000,000 sheep were then destroyed by it. Hence special attention was called to the subject, and the research summarised in the following paper was undertaken on behalf of the Royal Agricultural Society of England.","author":[{"dropping-particle":"","family":"Thomas","given":"A P","non-dropping-particle":"","parse-names":false,"suffix":""},{"dropping-particle":"","family":"S","given":"F","non-dropping-particle":"","parse-names":false,"suffix":""}],"container-title":"Journal of Cell Science","id":"ITEM-1","issue":"89","issued":{"date-parts":[["1883"]]},"page":"99-133","title":"Memoirs: The Life History of the Liver-Fluke (Fasciola hepatica. El período mínimo para todo el ciclo de vida de *F. hepática* es de 17 a 18 semana, con estadios adultos ubicados en los conductos biliares de mamíferos herbívoros que requieren caracoles Lymnaea como huéspedes intermedios para su transmisión (Pinilla et al., 2020). El desarrollo de la duela hepática depende evidentemente de las características ambientales (Isah, 2019), estas pérdidas surgen en gran medida en relación a la disminución en la producción de carne, leche y la fertilidad reducida debido a la fasciolosis, pero adicionalmente las infecciones bacterianas secundarias debido a la inmunosupresión durante las infecciones por *F. hepática* contribuyen a las pérdidas económicas, el parásito esta localizado en conductos biliares y vesícula biliar de los animales, la cual produce hepatitis traumática grave durante la etapa migratoria y biliar teniendo como resultado el camino a la pérdida del funcionamiento hepático (Pérez-Caballero et al., 2018), inflige daño al parénquima hepático y a los conductos biliares, lo que puede conducir a fibrosis hepática

(Kowalczyk et al., 2018)and reduces both the milk yield and milk quality, resulting in considerable financial losses. Effective control of the disease is based on reliable identification of asymptomatically infected individuals, which now requires special parasitological or serological diagnostic tests. It is also known that F. hepatica infection induces alterations in some serum biochemical parameters. Therefore, the study was conducted to develop a model based on serum biochemical parameters allowing to identify cows at higher risk of chronic fascioliasis. Six hundred sixty eight adult dairy cows from 97 herds located in central and northeastern Poland were clinically examined, and blood and fecal samples from them were collected for a routine monitoring of fascioliasis and metabolic profile. Using the combination of fecal sedimentation test and indirect ELISA based on excretory/secretory products 203 cows, apparently healthy in clinical examination, were definitively classed as affected by (47 cows, 23.2%. Varios estudios han demostrado que *F. hepática* puede afectar la inmunidad del huésped a otros patógenos, al hacer que el huésped sea más susceptible a la infección (Howell et al., 2018). como resultado de la morbilidad y la mortalidad en el ganado (Hickey et al., 2015), esta infección causa pérdidas económicas globales estan en 2 - 3 mil millones de dólares en un año, y se estima que genera pérdidas anuales de € 90 millones en especies de ganado irlandés (Munita et al., 2016), mientras que en Colombia las pérdidas causadas por este parásito se estiman en 4,2 millones de dólares en un año (Pinilla et al., 2020), la pérdida económica por peso de la canal en el ganado infectado con Fasciola hepática en Brasil es de US $ 210 millones / año (Molento et al., 2018), en Australia se estimó pérdidas económicas de $ 50 a 80 millones por año en 1999 (Brockwell et al., 2014), en mataderos de clase A en Costa Rica se estimó pérdidas económicas anuales por US $ 67,313.00 por confiscaciones de vísceras (Rojas y Cartín, 2016). Estas pérdidas son el resultado de la reducción de leche y peso, retrasos en el desarrollo y problemas relacionados con la fertilidad, así como el descarte de una gran cantidad de hígados afectados en los mataderos (Howell et al., 2015).

Resistencia de *Fasciola hepática* a triclabendazol

El Triclabendazol (TCBZ) es el medicamento de elección para el control fascioliasis y los informes de *F. hepática* resistente a este medicamento de una amplia gama de regiones geográficas son muy preocupantes (Brockwell et al., 2014). En varios países se han

informado cepas de ganado resistentes a los medicamentos y, lo que es más preocupante, ha surgido en América del Sur la resistencia a los medicamentos en casos humanos. El uso de TCBZ para controlar la fasciolosis se ve comprometido por una mayor resistencia a los medicamentos que afecta tanto al ganado y como a los humanos (Solana et al., 2018). Con ello se evalua la cuestión de la resistencia a los medicamentos que compromete la sostenibilidad a largo plazo de las estrategias farmacológicas actuales (Carmona y Tort, 2016).

La fasciolosis es una enfermedad cosmopolita, afecta sobre los 300 millones en ganado bovino y 250 millones de ovinos en todo el mundo, causando pérdidas económicas valorizadas en $ 3,000 millones al año (Keiser y Utzinger, 2009; Charlier et al., 2014). En américa esta muy difundida en el ganado y presenta una importante fuente de contaminación en humanos transmitida en los alimentos principalmente en el altiplano boliviano-peruano (Carmona y Tort, 2016). La presencia del fallo terapéutico que expresa *F. hepática es* un problema latente en América latina desde que han surgido casos en humanos (Carmona y Tort, 2016). La baja eficiencia al TCBZ se ha reportado en Brasil (Oliveira et al., 2008) y Perú (Espinoza et al., 2010; Ortiz et al., 2013). Además otros autores informan la expresión de resistencia al albendazol (ABZ) como en Argentina (Rodrigo et al., 2013), Uruguay (Canevari et al., 2014). Más preocupante es que en Bolivia (Mamani y Condori, 2012) y Perú se ha registrado resistencia colateral a fármacos de la misma familia química (ABZ/TCBZ) en el valle de Cajamarca- Perú (Ortiz et al., 2013; Canevari et al., 2014). Este fenómeno es de doble resistencia comprende la idea de tratamientos farmacológicos combinados. Más recientemente, se ha informado de la resistencia a TCBZ en humanos en Chile y Perú (Gil et al., 2014; Cabada et al., 2016)”author”:[{“dropping-particle”:””,”family”:”Cabada”,”given”:”Miguel M.”,”non-dropping-particle”:””,”parse-names”:false,”suffix”:””},{“dropping-particle”:””,”family”:”Castellanos-Gonzalez”,”given”:”Alejandro”,”non-dropping-particle”:””,”parse-names”:false,”suffix”:””},{“dropping-particle”:””,”family”:”Lopez”,”given”:”Martha”,”non-dropping-particle”:””,”parse-names”:false,”suffix”:””},{“dropping-particle”:””,”family”:”Caravedo”,”given”:”María Alejandra”,”non-dropping-particle”:””,”parse-names”:false,”suffix”:””},{“dropping-particle”:””,”family”:”Arque”,”given”:”Eulogia”,”non-dropping-particle”:””,”parse-names”:false,”suffix”:””},{“dropping-particle”:””,”family”:”White”,”given”:”Arthur Clinton”,”non-

dropping-particle":"","parse-names":false,"suffix":""}],"container-title":"American Journal of Tropical Medicine and Hygiene","id":"ITEM-1","issue":"6","issued":{"date-parts":[["2016"]]},"page":"1309-1312","title":"Fasciola hepatica infection in an indigenous community of the peruvian jungle","type":"article-journal","volume":"94"},"uris":["http://www.mendeley.com/documents/?uuid=8e444d8a-b66a-4d0b-baf0-a786190af91b"]}],"mendeley":{"formattedCitation":"(Cabada et al., 2016. Existe una necesidad imperiosa de comprender los aspectos epidemiológicos y mecanismos de resistencia antihelmíntica.

Pérdidas económicas asociadas a *Fasciola hepática*

Las infecciones por trematodos causan enormes pérdidas económicas (Fairweather et al., 2020) al ganado en todo el mundo. Las pérdidas de producción mundial debidas a la fasciolosis superan los 3.000 millones de dólares anuales. En los Estados Unidos de Norteamérica las pérdidas económicas oscilan entre 2000 a 3000 millones de dólares anuales (Estein et al., 2015).

La Organización Mundial de la Salud ha estimado que alrededor de 56 millones de personas en todo el mundo están infectadas por al menos una especie de trematodo zoonótico y hasta 750 millones de personas están en riesgo de infección (Elelu y Eisler, 2018). La fascioliasis está considerada como la segunda enfermedad parasitaria económicamente importante en la crianza de ganado bovino en Perú. Las pérdidas que produce se han incrementado en el país y el mundo (León-Gallardo y Benítez G, 2018).

Conclusiones

Los altos índices de prevalencia parásitos resistentes al Triclabendazol en rumiantes es una amenaza importante a la ganadería ya que compromete la viabilidad sanitaria de los rebaños y provoca muchas pérdidas económicas a los ganaderos a nivel mundial.

La presencia de resistencia antihelmíntica de fasciolosis en humanos es muy preocupante teniendo en cuenta que el Triclabendazol es el único fármaco utilizado en su control ya que no existe innovación de nuevos fármacos con la eficacia que muestra el Triclabendazol en formas juveniles y adultas.

La identificación del genoma del parásito posiblemente proporcionara nuevos conocimientos sobre mecanismos que predisponen la presencia de fallo terapéutico así también permitirá elaborar nuevos

procedimientos metodológicos para manejar la expresión de resistencia al Triclabendazol.

Referencias bibliográficas

Brockwell, Y. M., Elliott, T. P., Anderson, G. R., Stanton, R., Spithill, T. W., & Sangster, N. C. (2014). Confirmation of *Fasciola hepática* resistant to triclabendazole in naturally infected Australian beef and dairy cattle. *International Journal for Parasitology: Drugs and Drug Resistance*, *4*(1), 48–54. https://doi.org/10.1016/j.ijpddr.2013.11.005

Cabada, M. M., Castellanos-Gonzalez, A., Lopez, M., Caravedo, M. A., Arque, E., & White, A. C. (2016). *Fasciola hepática* infection in an indigenous community of the peruvian jungle. *American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, *94*(6), 1309–1312. https://doi.org/10.4269/ajtmh.15-0769

Canevari, J., Ceballos, L., Sanabria, R., Romero, J., Olaechea, F., Ortiz, P., Cabrera, M., Gayo, V., Fairweather, I., Lanusse, C., & Alvarez, L. (2014). Testing albendazole resistance in *Fasciola hepática*: Validation of an egg hatch test with isolates from South America and the United Kingdom. *Journal of Helminthology*, *88*(3), 286–292. https://doi.org/10.1017/S0022149X13000163

Carmona, C., & Tort, J. F. (2016). Fasciolosis in South America : epidemiology and control challenges. *Journal of Helminthology*, 91(2), 1–11. https://doi.org/10.1017/S0022149X16000560

Charlier, J., Vercruysse, J., Morgan, E., Van Dijk, J., & Williams, D. J. L. (2014). Recent advances in the diagnosis, impact on production and prediction of *Fasciola hepática* in cattle. *Parasitology*, *141*(3), 326–335. https://doi.org/10.1017/S0031182013001662

Cwiklinski, K., O'Neill, S. M., Donnelly, S., & Dalton, J. P. (2016). A prospective view of animal and human Fasciolosis. *Parasite Immunology*, *38*(9), 558–568. https://doi.org/10.1111/pim.12343

Elelu, N., & Eisler, M. C. (2018). A review of bovine fasciolosis and other trematode infections in Nigeria. *Journal of Helminthology*, *92*(2), 128–141. https://doi.org/10.1017/S0022149X17000402

Esmat, G., Zayed, N., & Mahmoud, E. T. (2018). Parasitic Liver Disease. In *Zakim and Boyer's Hepatology* (7ma ed., pp. 568–578). Elsevier. https://

doi.org/10.1016/B978-0-323-37591-7.00039-2

Espinoza, J. R., Terashima, A., Herrera-Velit, P., y Marcos, L. A. (2010). Fasciolosis humana y animal en el perú: impacto en la economía de las zonas endémicas. Revista peruana de medicina experimental y salud publica, *27(4)*, 604–612. https://doi.org/10.1590/s1726-46342010000400018

Estein, S., Ortiz, P., Luchessi, P., Solana, V., Solana, H., & Fern, V. (2015). Experimental Parasitology A single amino acid substitution in isozyme GST mu in Triclabendazole resistant *Fasciola hepática* (Sligo strain) can substantially influence the manifestation of anthelmintic resistance. *Experimental Parasitology*, *159(12)*, 274–279. https://doi.org/10.1016/j.exppara.2015.10.007

Fairweather, I., Brennan, G. P., Hanna, R. E. B., Robinson, M. W., & Skuce, P. J. (2020). IJP : Drugs and Drug Resistance Drug resistance in liver flukes. *International journal for parasitology. Drugs and drug resistance*, *12*, 39–59. https://doi.org/10.1016/j.ijpddr.2019.11.003

FAO. (2020). *Sistema para la prevención de emergencias de las plagas y enfermedades transfronterizas de los animales y las plantas (EMPRES)*. http://www.fao.org/ag/againfo/programmes/en/empres/home.asp

Gil, L. C., Díaz, A., Rueda, C., Martínez, C., Castillo, D., y Apt, W. (2014). *Fascioliasis hepática* humana: Resistencia al tratamiento con triclabendazol. *Revista Medica de Chile*, *142*(10), 1330–1333. https://doi.org/10.4067/S0034-98872014001000014

Hickey, G. L., Diggle, P. J., Mcneilly, T. N., Tongue, S. C., Chase-topping, M. E., & Williams, D. J. L. (2015). The feasibility of testing whether *Fasciola hepática* is associated with increased risk of verocytotoxin producing *Escherichia coli* O157 from an existing study protocol. *Preventive Veterinary Medicine*, *119*(3–4), 97–104. https://doi.org/10.1016/j.prevetmed.2015.02.022

Howell, A., Baylis, M., Smith, R., Pinchbeck, G., & Williams, D. (2015). Epidemiology and impact of *Fasciola hepática* exposure in high-yielding dairy herds. *Preventive Veterinary Medicine*, *121*(1–2), 41–48. https://doi.org/10.1016/j.prevetmed.2015.05.013

Howell, A. K., Tongue, S. C., Currie, C., Evans, J., Williams, D. J.

L., & Mcneilly, T. N. (2018). Co-infection with *Fasciola hepática* may increase the risk of *Escherichia coli* O157 shedding in British cattle destined for the food chain. *Preventive Veterinary Medicine*, *150*, 70–76. https://doi.org/10.1016/j.prevetmed.2017.12.007

Isah, U. M. (2019). Studies on the prevalence of fascioliasis among ruminant animals in northern Bauchi state , north-eastern Nigeria. *Parasite Epidemiology and Control*, *5, 1–7*. https://doi.org/10.1016/j.parepi.2019.e00090

Jiménez-Rocha, A. E., Argüello-Vargas, S., Romero-Zuñiga, J. J., Sequeira-Avalos, J. A., Dolz, G., Montenegro-Hidalgo, V., & Schnieder, T. (2017). Environmental factors associated with *Dictyocaulus viviparus* and *Fasciola hepática* prevalence in dairy herds from Costa Rica. *Veterinary Parasitology: Regional Studies and Reports*, *9*, 115–121. https://doi.org/10.1016/j.vprsr.2017.06.006

Keiser, J., & Utzinger, J. (2009). Food-borne trematodiases. *Clinical Microbiology Reviews*, *22*(3), 466–483. https://doi.org/10.1128/CMR.00012-09

Kelley, J. M., Elliott, T. P., Beddoe, T., Anderson, G., Skuce, P., & Spithill, T. W. (2016). Current Threat of Triclabendazole Resistance in *Fasciola hepática. Trends in Parasitology*, *32*(6), 458–469. https://doi.org/10.1016/j.pt.2016.03.002

Kowalczyk, S. J., Czopowicz, M., Weber, C. N., Müller, E., & Kaba, J. (2018). Accuracy of a diagnostic model based on serum biochemical parameters in detecting cows at an increased risk of chronic fascioliasis. *Veterinary Parasitology*, *254*, 15–20. https://doi.org/10.1016/j.vetpar.2018.02.038

León-Gallardo, Z. E., y Benítez G, L. (2018). Fasciolosis, prevalencia y pérdidas económicas en Bos Taurus. *Sciéndo ciencia para el desarrollo*, *21*(4), 421–429. https://doi.org/10.17268/sciendo.2018.047

Mamani L., W., y Condori Q., R. (2012). Determinación de resistencia antihelmíntica (*Fasciola hepática*) en ovinos frente a albendazol y triclabendazol, la Paz – Bolivia. *Revista de Investigaciones Veterinarias Del Perú*, *20*(2), 254–262. https://doi.org/10.15381/rivep.v20i2.619

Mas-Coma, S. (2020). Human fascioliasis emergence risks in developed countries: From individual patients and small epidemics to climate and global change impacts. *Enfermedades*

Infecciosas y Microbiologia Clinica (English Ed.), *38*(6), 253–256. https://doi.org/10.1016/j.eimce.2020.01.004

Mas-Coma, S., Valero, M. A., & Bargues, M. D. (2019). *Fascioliasis*. Advances in experimental medicine and biology, 1154, 71–103. https://doi.org/10.1007/978-3-030-18616-6

Molento, M. B., Bennema, S., Bertot, J., & Pritsch, I. C. (2018). Bovine fascioliasis in Brazil : Economic impact and forecasting. *Veterinary Parasitology: Regional Studies and Reports*, *12*, 1–3. https://doi.org/10.1016/j.vprsr.2017.12.004

Munita, M. P., Rea, R., Bloemhoff, Y., Byrne, N., Martinez-ibeas, A. M., & Sayers, R. G. (2016). Six-year longitudinal study of *Fasciola hepática* bulk milk antibody ELISA in the dairy dense region of the Republic Ireland. *Preventive Veterinary Medicine*, *134*, 16–25. https://doi.org/10.1016/j.prevetmed.2016.09.024

Oliveira, D. R., Ferreira, D. M., Stival, C. C., Romero, F., Cavagnolli, F., Kloss, A., Araújo, F. B., & Molento, M. B. (2008). Triclabendazole resistance involving *Fasciola hepática* in sheep and goats during an outbreak in Almirante Tamandare, Paraná, Brazil. *Brazilian Journal of Veterinary Parasitology : Orgao Oficial do Colegio Brasileiro de Parasitologia Veterinaria,* 17 Suppl 1, 149–153. *https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20059835/*

OMS. (2020a). Helmintiasis transmitidas por el suelo. *Organizaciín Mundial de La Salud*, 4–7. http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs366/es/

OMS, (2020b). Enfermedades tropicales desatendidas Fasciolasis humana: la revisión ofrece nuevas perspectivas sobre la infección y el control. *World Health Organization*, 4–7. https://www.who.int/neglected_diseases/news/fascioliasis-review-provides-new-perspectives-infection-control/en/

Orbegozo-medina, R. A., Martínez-sernández, V., González-warleta, M., Castro-hermida, J. A., Mezo, M., & Ubeira, F. M. (2018). Vaccination of sheep with Quil-A Ò adjuvant expands the antibody repertoire to the Fasciola MF6p / FhHDM-1 antigen and administered together impair the growth and antigen release of flukes. *Vaccine*. https://doi.org/10.1016/j.vaccine.2018.02.115

Ortiz, P., Scarcella, S., Cerna, C.,

Rosales, C., Cabrera, M., & Guzmán, M. (2013). Resistance of *Fasciola hepática* against Triclabendazole in cattle in Cajamarca (Peru): A clinical trial and an in vivo efficacy test in sheep. *Veterinary Parasitology*, *195*(1–2), 118–121. https://doi.org/10.1016/j.vetpar.2013.01.001

Pérez-Caballero, R., Siles-Lucas, M., González-Miguel, J., Martínez-Moreno, F. J., Escamilla, A., Pérez, J., Martínez-Moreno, A., & Buffoni, L. (2018). Pathological, immunological and parasitological study of sheep vaccinated with the recombinant protein 14-3-3z and experimentally infected with *Fasciola hepática. Veterinary Immunology and Immunopathology*, *202*, 115–121. https://doi.org/10.1016/j.vetimm.2018.07.006

Pinilla, J. C., Florez, A. A., & Uribe, N. (2020). Prevalence and risk factors associated with liver fluke *Fasciola hepática* in cattle and sheep in three municipalities in the Colombian Northeastern Mountains. *Veterinary Parasitology: Regional Studies and Reports*, *19*(November 2019), 100364. https://doi.org/10.1016/j.vprsr.2019.100364

Raymundo, L. A. M., Flores, V. M., Iwashita, A. T., y Gotuzzo, E. (2002). Características clínicas de la infección crónica por *Fasciola hepática* en niño*s*. Revista de Gastroenterología del Perú, 22(3), 228-233. Recuperado en 01 de agosto de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102251292002000300006&lng=es&tlng=es

Rodrigo, S., Ceballos, L., Moreno, L., Romero, J., Lanusse, C., & Alvarez, L. (2013). Identification of a field isolate of *Fasciola hepática* resistant to albendazole and susceptible to triclabendazole. Veterinary parasitology, 193(1-3), 105–110. https://doi.org/10.1016/j.vetpar.2012.11.033

Rodríguez-Ulloa, C., Rivera-Jacinto, M., Chilón, S., Ortiz, P., y Del Valle-Mendoza, J. (2018). Infección por *Fasciola hepática* en escolares del distrito de Condebamba, Cajamarca. Revista de Investigaciones Veterinarias Del Perú, 29(4), 1411-1420. https://doi.org/10.15381/rivep.v29i4.15191

Rojas, D., y Cartín, J. A. (2016). Prevalencia de *Fasciola hepática* y pérdidas económicas asociadas al decomiso de hígados en tres mataderos. *Agronomía Costarricense*, *40*(2), 53–62. http://dx.doi.org/10.15517/rac.v40i2.27366

Sabourin, E., Alda, P., Vázquez, A., Hurtrez-boussès, S., & Vittecoq, M. (2018). Impact of Human Activities on Fasciolosis Transmission. *Trends in Parasitology*, *34*(10), 891–903. https://doi.org/10.1016/j.pt.2018.08.004

Saijuntha, W., Tantrawatpan, C., Agatsuma, T., Wang, C., Intapan, P. M., Maleewong, W., & Petney, T. N. (2018). Revealing genetic hybridization and DNA recombination of *Fasciola hepática* and *Fasciola gigantica* in nuclear introns of the hybrid Fasciola flukes. *Molecular and Biochemical Parasitology*, *223*, 31–36. https://doi.org/10.1016/j.molbiopara.2018.06.004

Solana, V., Dom, F., Scarcella, S., Radio, S., Smircich, P., & Solana, H. (2018). Different SNPs in *Fasciola hepática* P-glycoprotein from diverse Latin American populations are not associated with Triclabendazole resistance. *Molecular & Biochemical Parasitology*. https://doi.org/10.1016/j.molbiopara.2018.07.005

Terashima, A., y Marcos, L. A. (2016). Fracaso de dosis única de triclabendazole para el tratamiento de fasciolosis humana. *Acta Medica Peruana*, *33*(3), 228. https://doi.org/10.35663/amp.2016.333.117

Thang, T. N., Vázquez-Prieto, S., Vilas, R., Paniagua, E., Ubeira, F. M., & Ichikawa-Seki, M. (2020). Genetic diversity of *Fasciola hepática* in Spain and Peru. *Parasitology International*, *76*(February), 102100. https://doi.org/10.1016/j.parint.2020.102100

Thomas, A. P. (1883). Memoirs: The Life History of the Liver-Fluke (*Fasciola hepática*). *Journal of Cell Science*, *s2-23*(89), 99–133.

Umur, S., Bolukbas, C. S., Tumay Gurler, A., Kadir Sayilir, A., & Acici, M. (2018). *Fasciola gigantica* cases in ruminants from Samsun Province, Turkey. *Veterinary Parasitology: Regional Studies and Reports*, *13*(February), 1–4. https://doi.org/10.1016/j.vprsr.2018.02.008

Valderrama Pomé, A. A. (2016). Prevalencia de fascioliasis en animales poligástricos de Perú , 1985-2015. *Revista de Medicina Veterinaria*, *32*, 121–129. https://doi.org/10.19052/mv.3861

Villa-mancera, A., Reynoso-palomar, A., & Elisa, M. I. (2019). Acta Tropica High prevalence , potential economic impact , and risk factors of *Fasciola hepática* in dairy herds in tropical, dry and temperate climate regions in Mexico. *Acta Tropica*, *193*(February), 169–175. https://doi.org/10.1016/j.

actatropica.2019.03.005

Zaraei, M., Arefkhah, N., Moshfe, A., Ghorbani, F., Mikaeili, F., & Sarkari, B. (2019). Prevalence of bovine fascioliasis in a new-emerging focus of human fascioliasis in BoyerAhmad district, southwest of Iran. *Comparative Immunology, Microbiology and Infectious Diseases*, *66*, 1–5. https://doi.org/10.1016/j.cimid.2019.101350

8. Comunicación y educación en prácticas ancestrales: el resurgimiento del temazcal y los enteógenos en Ecuador

Communication and education in ancestral practices: the resurgence of sweat lodge (temazcal) and entheogens in Ecuador

Guadalupe Vernimmen Aguirre
https://orcid.org/0000-0003-2942-9022

Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador
guadalupe.vernimmena@ug.edu.ec

Karla Soledad Ortiz Chimbo
https://orcid.org/0000-0002-7432-8848

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
karla.ortizc@ug.edu.ec

Johanna Horna Ibarra
https://orcid.org/0000-0003-4973-2774

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
johanna.hornai@ug.edu.ec

Lisbeth Tomalá Echeverría
https://orcid.org/0000-0002-9934-7455

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
lisbeth.tomalae@ug.edu.ec

Resumen

La asociación internacional, Fuego Sagrado de Itzachilatlan en Ecuador, realiza prácticas de temazcal que consiste en un baño de vapor ancestral y rituales con enteógenos, con utilidad terapéutica. La investigación es etnográfica con observación participante, entrevistas en profundidad, diarios de campo, grupos de discusión y se fundamenta en la fenomenología, los estudios de la cultura, la comunicación y la educación. Se toma como unidad de observación

a dos santuarios culturales de la región costa de Ecuador: CempoHualli de la comunidad Guale (provincia de Manabí) y Yololo Chicomoztoc Teocalli ubicado en Chongón (provincia del Guayas). La experiencia relacionada con el consumo de enteógenos es polémica en el ámbito internacional, por este motivo, se parte de una mirada integradora de la educación, hacia un tipo de educación transformadora y desestructurada. Se presentan evidencias que demuestran que la estimulación neurogenética permitiría que plantas como ayahuasca, san pedro, hongos, tabaco, entre otras utilizadas en los rituales y práctica americana y mesoamericana, propicien visiones que afinan los sentidos, limpieza que, desde estas perspectivas permitirán a los sujetos de estudio, construirse como mejor individuos, mejorar su salud y alcanzar la sapiencia. Se concluye que en la actualidad todavía existe una mirada estigmatizada alrededor de los saberes y rituales ancestrales amerindios y mesoamericanos, pero al mismo tiempo, y a partir de la pandemia que llegó a Ecuador en marzo de 2020, más personas de 25 a 35 años en Guayaquil, están explorando estos espacios alternativos considerados para la limpieza espiritual, emocional y física.
Palabras claves: cultural; lenguaje simbólico; naturaleza humana.

Abstract

The international association, Itzachilatlan's sacred fire in Ecuador, performs the "sweat lodge" (temazcal) practices that consist of an ancestral steam bath and rituals with entheogens with therapeutic utility. The research is ethnographic with participant observation, in-depth interviews, field journals, discussion groups and is based on phenomenology, cultural studies, communication and education. Two cultural sanctuaries in the coastal region of Ecuador are taken as an observation unit: CempoHualli from the Guale community (Manabí province) and Yololo Chicomoztoc Teocalli located in Chongón (Guayas province). The experience related to the consumption of entheogens is controversial in the international area, for this reason, the investigation starts from an integrative view of education, towards a transforming and unstructured type of education. Evidence presented shows that neurogenetic stimulation would allow plants such as ayahuasca, san pedro, mushrooms, tobacco, among others used in American and Mesoamerican rituals and practices, to promote visions that sharpen the senses, cleaning that, from these perspectives, will allow the study subjects, build themselves as better individuals, improve their health and achieve
Keywords: cultural; symbolic language; human nature.

Introducción

La discusión académica de esta investigación parte de los estudios de la cultura y la comunicación con un enfoque fenomenológico, es decir, en tanto paradigma que busca interpretar la naturaleza de las cosas, así como fundamentar las experiencias de vida desde una mirada crítica. Se ha analizado este tipo de trabajos, desde la transformación social, al margen de las trayectorias del poder y la política geo-localizados (Grossberg, 2009), así también, desde la comunicación y la cultura; lo histórico y lo social-simbólico, la condición retórica de la cultura y la complejidad de códigos que operan en las sociedades de la comunicación (Galindo, 2008; Barei, 2017).

El concepto de "psicología cultural" articula la necesidad de entender a los individuos como sujetos sociales históricamente situados. Desde esta perspectiva, se enmarcan las bases para establecer un proyecto teórico para abordar desde una mirada crítica, el estudio de fenómenos psicológicos humanos (Valsiner, 2019). Por lo tanto, es fundamental que, desde el análisis transdisciplinar, se revisen las condiciones que crearon desventajas sociales, culturales, políticas e históricas para los pueblos originarios de América, sujetos racializados y limitados a una etnicidad de la pobreza (Estermann, 2015).

Se toma en cuenta, desde las áreas antes mencionadas, las condiciones sociales, psíquicas y culturales que moldean a los animales sociales. Es asi que, la comunicación no puede estar excluida del estudio de las estructuras y modelos de una sociedad y todos los elementos que la acogen.

La comunicación y la interculturalidad devienen pues, en proyectos políticos y éticos a partir de dialogar con el Otro. La interculturalidad debe instruirse en la educación actual para concientizar alrededor de cómo la diversidad, cuando se aborda desde un punto de vista respetuoso, permite dilucidar las similitudes que existen entre múltiples culturas (Cruz, et. al., 2018). Por lo tanto, la clave está en comprender cuáles son las pautas para del diálogo intercultural, con el cuál se podrán fomentar relaciones interculturales, donde además de existir espacios para la expresión también se permitan llegar a consensos entre distintas comunidades, culturas y etnias, con la finalidad de promover formas de pensar alternas y válidas, independientes a las concepciones de la filosofía occidental (Balladares, Avilés y Cadena, 2015).

Desde la perspectiva de la metáfora ecológica, la comunicación también es comprendida como ambientes donde se entretejen formas de poder y resistencias, diferentes maneras de ser, hacer, pensar en tiempo y espacio, formas de socializar, lenguajes, símbolos y un cúmulo de representaciones sociales que responden a la naturaleza humana (Vizer, Carvalho, 2015).

A la luz de lo indicado, los medios de comunicación se encuentran a las órdenes de un poder hegemónico, por lo cual, la comunicación no consiste en un ejercicio genuino de otorgar información sin propósito, sino que la comunicación también otorga sentidos sociales con el objetivo de educar, adicionalmente, los medios de comunicación tienen unos intereses específicos concretos, por lo tanto, apelan a intenciones comunicativas como parte de las estrategias de persuasión. Los medios de comunicación han fortalecido discursos y representaciones sociales culturales hegemónicas para dar sentido a los aspectos que estratégicamente se quieren destacar. (De Moragas, 2017). Es así que la hegemonía se entiende como la preeminencia del poder que articula sentidos sociales y provoca conflictos (Montali, 2019). En este sentido, los medios de comunicación adquieren un rol catalizador como instrumentos capaces de generar un cambio en la consciencia de las personas. Entonces, a partir del tratamiento de la información, los medios de comunicación pueden ocasionar el surgimiento de nuevos actores sociales, que, en calidad defensores de sus intereses, impulsan la construcción de nuevos tejidos sociales (Terrones, 2018).

Con lo indicado, se propone pensar desde la comunicación y educación, a partir de una "retórica cultural" para establecer el diálogo con la alteridad (Cortés, Gómez, 2019) en pro de una sociología de lo ancestral (González, 2015). Vinculado a esto, es necesario cuestionar cuáles son los obstáculos existentes para la incorporación de estos enfoques y practicas educativas al tejido social de los colectivos (Bartolomé Pina, 2010).

En este diálogo es posible, entrecruzar la medicina imperante con los aportes de las "medicinas alternativas" que pueden incluir la medicina de las plantas, ayurveda, terapias neurales, osteopatía, homotoxicología las cuales siguen teniendo un prejuicio y son revisadas de forma despectiva por la 'medicina imperante' (pero), "tiene un elemento positivo y es el concepto integrador de su conocimiento médico con el ser humano como ser espiritual, social, cultural, político, incluso

como un todo biológico, es decir son integradoras" (Bustamante, 2021, p. 12), en el caso particular de las medicinas de las plantas, como indica el mismo autor, se trata de remedios sagrados para las culturas de los pueblos originarios y se intenta rescatar y promover los beneficios para la salud física, emocional y espiritual a través múltiples plantas pero también de objetos preciados por estas tradiciones: "yagé, ambil, yopo, tabaco, collares, piedras, bastones y/o lo exigido para la enseñanza o ejercicio de la misma. (…) desde lo espiritual, lo cultural, lo social en físico" (Bustamante, 2021, p. 9).

De esta manera, la comunicación se puede convertir en una herramienta para establecer un diálogo ético entre culturas, y en esa medida, llegar a consensos sociales, abrirse a la interculturalidad y al desarrollo. Es imperante devolver el valor de lo ancestral que la historia de la colonización arrebató. En este sentido, es menester que los actores sociales (autoridades, docentes, administrativos) en la academia, ocupen un rol protagónico y militante desde la educación y la comunicación.

Se trata de enseñar desde una forma que atienda a la diversidad y a los modos de aprender distintos, la otredad social y cultural, porque de otra manera, rituales y saberes, rapidamente son invisibilizados en el proceso del sistema educativo o en su defecto son considerados inferiores. En este sentido, resalta la lógica de la temporalidad y espacialidad donde:

> La modernidad republicana necesitaba un núcleo duro de valores que 'todos' debían aprender, respetar y vivir iluminados por el faro escolar. El docente como paradigma, la evaluación unánime, el modelo edilicio, la organización espacio-temporal y otras herramientas aún vigentes, pensadas y practicadas eran parte del dispositivo. (Romero, et. Al., 2017, p. 21)

Hemos crecido bajo este faro de lo homogéneo, lo estandarizado, lo idealizado en contra de todo lo que el sistema considera como "primitivo".

Desde los estudios de la cultura se fundamenta un cambio para educar pensando en la diversidad y que atienda a las problemáticas varias de la naturaleza y formas sociales-culturales humanas.

> No somos iguales por naturaleza cuando el parámetro de evaluación es único, automático y temporalmente idéntico. Pero hay una igualdad en dignidad que implica un Derecho Humano que la nueva escolaridad

> debe asumir. Al igual que la homogenización, la evaluación necesita repensarse en términos de estructura del dispositivo mismo. (Romero, et. Al., 2017, p. 23)

Vale apuntar que en "reinventando a Freire" destaca las aportaciones del educador y filósofo, el doctor Paulo Freire (1921-1997) cuyo pensamiento destacó por las formas dialógicas, horizontales y contextualmente situadas, es decir, de reconocimiento a la diversidad y sus particularidades socio-cultruales (Gadotti, y Carnoy, 2018; Johnson, 2021).

Marco teórico

Lo cultural responde a una producción constante que no puede analizarse por fuera de la interacción humana. La cultura no es pasiva, sino que se encuentra en intercambio, moldea las identidades culturales. Siendo así, es esencial considerar que "la cultura no es estática y que los pueblos originarios no forman parte de un pasado 'allí, fuera de todo presente'; persisten y conviven en el aquí y en el ahora en un caleidoscopio simbólico llamado humanidad" (Arango, 2020, p. 407). Por otro lado, los conceptos de cosmovisión y cosmogonía emergen de esta categoría, cuya primera definición se data del año 1912 en Mesoamericana (Cano, Page, y Estrada, 2018). Así, la cosmovisión entendida desde el campo de proceso de recuperación de la salud es el "elemento cohesionador de los principios que ordenan el mundo (y) determina las formas que adoptan la salud y la enfermedad, así como su atención" (...) * (Cano, Page, y Estrada, 2018, p. 2). Así también, es válido enmarcar la palabra "identidad", la cual reconoce que los individuos se identifican con ciertos elementos culturales y que todo está en juego desde la dicotomía (civilizados y bárbaros). De este modo, la otredad social racializada (pueblos nativos, originarios) están en desventaja social, política, económica y cultural a partir de la estigmatización. (Echeverri, 2016; Jofré, 2004, Giaccaglia, et. Al., 2012). En este sentido y "bajo la mirada capitalista y eurocentrada, diseñada para el desarrollo social, a partir del nacimiento de la sociedad industrial, que los seres racializados existen (si acaso), en el último lugar de la base de la pirámide social" (Vernimmen, 2019, p. 9)

Entonces, la identidad de los pueblos indígenas en Latinoamérica es percibida bajo un punto de vista del vencedor español, como resultado de los procesos de homogenización cultural que produjeron una mezcla cultural (Rodríguez, 2016).

Es por este motivo que se toma en consideración analizar las culturas ancestrales entendiendo formas de ser, sentir y vivir dentro de un ámbito social concreto. De esta manera, como parte del conglomerado de las identidades culturales se logra estimar cómo el individuo va tejiendo y construyendo en sociedad.

En el campo de los Estudios de la Cultura y de la Comunicación se discuten temas como etnicidad, interculturalidad, prácticas de consumo, entre otros. Específicamente en los Estudios de la Cultura (Carrera, 2019) y en la comunicación como "retórica crítica" (García, 2013) se emplea la palabra "resistencia" que implica revistar los efectos del rechazo y la marginalidad, esto es cuando la alteridad, otredad racializada, históricamente mantiene la desventaja social, por lo tanto, acude a procesos de resistencia.

Los estudios culturales nacieron en el contexto de Gran Bretaña en el año 1950, en el marco de la resistencia de las culturas populares. (Pedranzani, Espeleta, y Pereira, 2013). No obstante, se contextualiza desde la resistencia del pueblo judío, con Theodore Adorno y Marx Horkhaimer durante el siglo XX, en la escuela de Frankfurt. En este sentido, se analizaron críticamente la articulación de lo comercial y lo artístico en las industrias culturales. (De la Peza, 2013).

Se considera que la comunicación y los estudios culturales responden a campos híbridos, más allá de que los estudios culturales fueron fundados en una escuela de literatura dentro del contexto que se mencionó inicialmente. También vale precisar, que los estudios culturales se colocan en una postura a favor de las minorías populares de los pueblos originarios y de los pueblos afrodescendientes.

Al término de estas reflexiones teóricas, se suman investigaciones realizadas en Quito, Ecuador que demuestran que (…)

> La información simbólica contenida en diversos artefactos culturales, además del mismo paisaje singular americano con toda su mega-diversidad, interroga la real naturaleza de un corpus sapiente, viviente, concreto, hasta ahora no totalmente valorado sino más bien ignorado y aún estigmatizado. (Velasco, et. al. 2021, pp. 8-9)

Al rescate de ellas, Claudio Naranjo, psiquiatra chileno, fallecido el 12 de julio de 2019, realizó múltiples investigaciones científicas relacionadas con los usos terapéuticos de los enteógenos, los

cuales ciertamente se acompañan en rituales -mal llamados "shamánicos"- (porque este término es de origen siberiano y se escapa del contexto de los pueblos originarios de América), otras investigaciones al respecto han sido llevadas a cabo y en el año 2021 se analiza su potencial uso terapéutico (Johnson, 2021).

Metodología

Se utilizó un enfoque metodológico cualitativo, coorespondiente a un diseño longitudinal de investigación descriptiva, por un periodo no menor a dos años. Para procesar la investigación etnográfica se procedió a ordenar la información obtenida mediante la selección de los puntos más destacados y en comun obtenida de los sujetos de estudio.

Se procedió a realizar observaciones participantes en dos santuarios culturales de la costa de Ecuador que realizan temazcales y rituales ancestrales amerindios y de tradición mesoamericana: CempoHualli de la comunidad Guale (provincia de Manabí) y Yololo Chicomoztoc Teocalli ubicado en Chongón (provincia del Guayas). En estos espacios se realizaron entrevistas en profundidad a líderes espirituales los cuales accedieron a firmar un consentimiento informado para la reproducción de la investigación, y asi también, se entrevistó a los asistentes y simpatizantes de los rituales-ceremonias ancestrales, con apoyo de diarios de campo para recabar información fundamental durante el proceso.

En total se entrevistaron en profundidad a 4 asistentes, dos hombres y dos mujeres cuyas edades oscilan entre los 25 y 35 años, un líder espiritual de menos de 35 años y tres líderes espirituales cuyas edades se encuentran entre los 55 y 65 años. Los nombres de los sujetos de estudio no son revelados con el fin de proteger la identidad y la privacidad de los informantes.

Se realizaron dos grupos de discusión a 10 jóvenes (5 hombres y 5 mujeres) simpatizantes y asistentes de las ceremonias y rituales con edades entre 25 y 40 años. Ellos llevan asistiendo a estas actividades hace 5 y 10 años aproximadamente.

Por último, se realizó una etnografía digital con observación participante en la red social instagram que permitió corroborar los datos obtenidos a lo largo del proceso de investigación, asi como de conocer algunas particularidades que se revisarán en el próximo apartado.

Es necesario señalar, a sabiendas

de una potencial réplica, que el presente trabajo se ha trabajado desde varios enfoques filosóficos y teórico-metodológicos que apuntan a la construcción de una pirámide científica fundamentada en la ciencia por un período no menor a dos años consecutivos.

Resultados y Discusión

La investigación recabada mediante la investigación etnográfica, acompañada de entrevistas en profundidad, observaciones "in situ" y diarios de campo dan cuenta de que los líderes espirituales, conocidos como shamanes tienen un recorrido de más de treinta años trabajando con plantas ancestrales como san pedro y ayahuasca, asi como también levantando temazcales en las provincias de Guayas y Mababí, lugares donde se desarrolló la presente investigación. No obstante, también han viajado a Europa y Estados Unidos para llevar el reconocimiento de estas tradiciones a otros espacios donde, de acuerdo con la información recabada, sostienen que lo necesitan más, por estar constantemente enfocados en el mundo racional y por esta razón olvidarse de lo sensorial, lo que les permite recuperar la salud a través de la "memoria de las plantas" que permiten sensibilizar a las personas y abrir su corazón para tomar mayor "consciencia de vida".

Ayahuasca o yage es una planta medicinal que crece especialmente en la selva amazónica, el San Pedro es otra planta milenaria que crece en Ecuador especialmente en la Sierra, estas plantas maestras producen cambios en el sistema nervioso y ADN y así también, altera las percepciones y sensibiliza a los seres humanos para "abrir su corazón". En los rituales se los conoce como medicina y se utilizan con la finalidad de sanar emociones, curar dolencias físicas y elevar la espiritualidad. El temazcal, conocido al norte de América como "Sweat Lodge", se traduce como "cabaña de sudor" y tiene la representación de un vientre materno, ahí las personas se reencuentran con lo que denominan "la madre tierra" para que a modo de metáfora, la tierra convierta en abono las transmutaciones que el ser humano anhela en ámbitos físico, emocional y espiritual.

Con la primera parte de la investigación, se logró dar cuenta de que existe un sinnúmero de procedimientos terapéuticos y simbología utilizada, indicaciones que se acompañan de una rica tradición oral para realizar las terapias con estas sustancias llamadas medicinas, remedios ancestrales, plantas sagradas.

De conformidad con lo señalado,

los líderes toman en consideración las formas de la naturaleza, los lugares donde se observa el sol y la luna, asi como elementos como flechas y arcos utilizados de forma ancestral, y en suma, la cosmogonía responde al ordenamiento de altares, y guian todo el proceso de la ceremonia como práctica-ritual a través del mithos (que es más complejo que el logos, al que se enmarca más el pensamiento de occidente).

Destaca la idea de que un líder espiritual que realiza debidamente un proceso de acompañamiento psicoterapéurico, destina alrededor de cinco horas para la búsqueda y recolección de las plantas en sitios remotos de la sierra y selva ecuatoriana (se precisa también, que en mejor medida, estas plantas deberían ser cultivadas, cosechadas y cuidadas por ellos mismos), la preparación se realiza a través de hervir el brebaje mientras se realizan cantos, rezos, se coloca tabaco para poner un propósito y se va revolviendo alternadamente por varias horas, es un proceso muy riguroso y la investigación no pretende ahondar en estos aspectos.

En especial, los líderes consideran que es importante tomar primero ellos el brebaje, para conocer cuál es la cantidad que el paciente, simpatizante o participante puede recibir durante una ceremonia-ritual de san pedro o ayahuasca. Otras medicinas también se utilizan durante los rituales, tales como: niños de luz (psilocibina) pero no prefieren (no es usual aunque si lo han realizado) juntar temazcales y tomas de medicina en el mismo lugar, en principio, porque consideran que el temazcal (baño de vapor ancestral que representa a la Madre Tierra), ya es en sí mismo, una medicina, tampoco suelen tomar varias medicinas en una sola sesión o noche de ceremonia, pero reconocen que todas ellas son medicinas y en ocasiones lo han realizado, mezclando varias medicinas, ya sea dentro de una misma botella u ofreciéndolas por separado en la misma noche de ceremonia.

Los líderes entrevistados, también opinan que el temazcal es una ceremonia muy especial porque el rencuentro con la Madre Tierra permite sanar emociones, liberar tensiones, perdonar el pasado, enfocarse en el presente y tener una sanación y claridad importantes para el manejo personal e individual, con respeto y armonía con todo lo que tenga vida.

En relación a los simpatizantes, existen diferentes grados de conocimiento por lo que ellos denominan “la instrucción” que han recibido desde que iniciaron su camino espiritual. Algunos tienen

autorización para hacer ciertas cosas que otras personas todavía, por falta de experiencia o tiempo de instrucción, no han adquirido todavía, esta situación para 2 de los 10 sujetos de estudios se interpreta como lucha o pugna de poder, mientras que otros lo observan con aparente calma y postura meditativa, respetuosa de los protocolos de iniciación. Vale mencionar que, de todos ellos, la mayoría ha asistido a búsquedas de visión en montañas sagradas (3 mujeres y 3 hombres ya terminaron su proceso, 2 mujeres y 2 hombres han completado la mitad del proceso y 1 hombre y 1 mujer todavía no han decidido emprender la búsqueda de visión, a pesar de asistir a ceremonias y temazcales de manera continua, pues ellos indican que no sienten un llamado actual al servicio).

En Yololo Chicomoztoc Teocalli celebran ceremonias de medicina y temazcales como se puede observar a continuación:

Figura 1

Simpatizantes jóvenes asistenten al temazcal en Yololo Chicomoztoc Teocalli



En este caso, los asistentes de "yololo" a secas, como lo suelen llamar, están recibiendo rapé (medicina elaborada con plantas de la selva) y preparándose para una ceremonia de temazcal. Este temazcal se ofreció en enero de 2019, un lunes a las siete de la noche, actividad fija del santuario cultural. Todos los lunes alrededor de 15 y 20 personas se reunen a hacer este baño

ancestral, no obstante, la frecuencia de los asistentes ha variado y algunos han optado por temazcales privados debido a la pandemia por Covid-19. Actualmente los simpatizantes indican que participar en este ritual les ayuda y favorece en estos tiempos, se sienten muy seguros porque abre los pulmones para respirar plantas como eucalipto, menta, entre otros que se convienten en una vaporización natural dentro de la cabaña de sudoración, más allá de otros beneficios físicos, emocionales y espirituales.

Tanto en Yololo como en Cempohualli se realizan ceremonias de medicia y temazcales, la diferencia es la frecuencia, ya que en Cempohualli son aproximadamente 4 veces al año, pero al igual que en yololo, los líderes son nacionales o provienen de diferentes partes del mundo. Existe una hermandad entre quienes administran Yololo y Cempualli, pero mientras Yololo tiene un rezo más de la cotidianeidad, en Cempualli es más considerado un retiro fuera de la ciudad como se puede obervar en la siguiente figura:

Figura 2

Ceremonia tradicional del Fuego Sagrado de Itzachilatlan en CempoHualli



La figura que antecede fue tomada al amanecer de un sábado, en enero de 2019 y muestra una ceremonia tradicional de medicina con San Pedro (también conocida como aguacoya, wachuma).

Las búsquedas de visión avaladas por la tradición Fuego Sagrado de Itzachilatlan en Ecuador actualmente se encuentran en dos geografías dentro del territorio ecuatoriano: urkupacha (en Ibarra) y Cempohualli (en Manabí), nos hemos centrado en Cempohualli para los propósitos de la investigación de jóvenes y adultos simpatizantes con estas tradiciones ancestrales.

La búsqueda de visión consiste en un ayuno de alimento y palabra en medio de la naturaleza, para lo cual hay que escalar una montaña. El primer año se sube por 4 días, el segundo año por 7 días, el tercer año 9 y finalmente el cuarto año por 13 días. Al terminar 4 años de búsqueda, empiezan 4 años de danzas y algún tiempo de preparación / instrucción que eventualmente permitirán recibir un liderazgo espiritual. Todos los rituales tienen simbologías y sus procesos son estrictos, los sujetos de estudio coninciden en que esto es muy importante porque para llevar a cabo de manera favorable el proceso, cuidar la instrucción y cuidar a las personas a las que se está dando un servicio ya que la vida del líder se ha colocado al servicio de la comunidad.

Conclusiones

Es neurálgico dar cuenta del poder mediador en las disciplinas relacionadas con las ciencias sociales y humanísticas, pero así también, desde la comunicación como práctica.

El artículo toma en consideración que la cultura popular se manifiesta desde un lugar marginal dentro de la discusión académica, no solamente en el campo de los estudios de la cultura y de la comunicación como disciplina, sino también desde la praxis de la comunicación persuasiva o comercial (la publicidad es una industria cultural) y desde los medios de comunicación hegemónicos, al servicio del poder de turno, los cuales en lugar de mostrar la diversidad y heterogeneidad con sus incontables representaciones, muchas veces solo muestran una idea estigmatizada o genérica que no representa la complejidad socio-cultural.

Por lo indicado, no es accidental la escasez de artículos científicos relacionados con el tema “cultura ancestral” y con mayores límites de búsqueda en revistas indizadas de alto impacto. Es así que, se asume la postura política y académica para que, desde los estudios de la cultura y

la comunicación, se logre consolidar más el término "culturas ancestrales" con la finalidad de promover las distintas miradas, valores, sentidos sociales, elementos inmateriales como materiales que conforman las culturas ancestrales y así generar mayor discusión académica.

Descolonizar el término "culturas ancestrales" se convierte una tarea apremiante en estos tiempos donde se requiere eliminar conflictos sociales que surgen de relaciones interculturales asimétricas o donde los históricamente discriminados siguen siendo considerados parte de la otredad racializada y se invalidan sus conocimientos y saberes, o en el mejor de los casos solo se consideran "saberes inferiores" en contraste con el conocimiento hegemónico del occidente.

Las conclusiones parciales de este trabajo resaltan la importancia de expandir y difundir las diferentes expresiones culturales ancestrales desde la educación y la comunicación, no solamente desde una materialidad entendiendo la cultura como aspectos concretos y tangibles de la vida social humana, sino también a partir de las representaciones simbólicas e intangibles, inherentes a las culturas de los pueblos originarios.

Se concluye que, en la discusión académica habrá que prestar más atención a la historia contada desde la alteridad, con la posibilidad de sensibilizarse con nuevos relatos, voces que pueden construir la historia y revalorizar la diversidad cultural en temas de salud y bienestar emocional, físico y espiritual.

Referencias bibliográficas

Arango, L. (2020). Reflexiones teóricas en torno a las tecnologías digitales como forma de superación del binarismo entre las categorías de modernidad y tradición. *Revista Científica de Información y Comunicación, IC,* (17), 395 – 415. https://n9.cl/55sl

Balladares, J., Avilés, M. y Cadena, J. (2015). Hacia una etnofilosofía a partir de una filosofía intercultural y dialógica. *Sophia: colección de Filosofía de la Educación*, 18(1), 21-36. https://doi.org/10.17163/soph.n18.2015.01

Barei, S. (2017). Razones para pensar una retórica de la cultura. *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy,* (51), 17-26. https://n9.cl/x5gpi

Bartolomé Pina, M. (2010). *Identidad y ciudadanía: un reto a la educación intercultural*. Narcea

Ediciones. https://n9.cl/32lzh

Bustamante, F. (2021). *Ciencias médicas una mirada desde la Medicina Ancestral.: la respuesta en el origen*. Fundación Carare Colombia.

Carrera, J. (2019). Microresistencia e infrapolítica: Debates actuales sobre resistencia cotidiana de los dominados [Seminario]. *UNLP. FaHCE.* Secretaría de Posgrado. https://n9.cl/4xtge

Cano, E., Page, J., y Estrada, E. (2018). La construcción de la noción de Cosmovisión Maya en Guatemala. *Revista pueblos y fronteras digital,* 13, 1-29. https://n9.cl/keg7

Cortés, E. y Goméz, J. (2019). La retórica cultural de Juan crisóstomo como motor de una nueva hegemonía cultural*, Dialogía. Revista de lingüística, literatura y cultura,13, 84- 08.* https://n9.cl/omh1s

Cruz, M., Ortiz, M., Yantalema, F., Orozco, P. (2018). Relativismo cultural, etnocentrismo e interculturalidad en la educación y la sociedad en general. *ACADEMO (Asunción),* 5(2), 179-188. http://dx.doi.org/10.30545/academo.2018.jul-dic.10

De la Peza Casares, Ma. del Carmen. (2013). Los estudios de comunicación: disciplina o indisciplina. *Comunicación y sociedad*, (20), 11-32. https://doi.org/10.32870/cys.v0i20.215

Estermann, J. (2015). *Filosofía Andina. Sabiduría indígena para un mundo nuevo.* Abya-Yala.

Echeverri, María M. (2016). Otredad racializada en la migración forzada de afrocolombianos a Antofagasta (Chile*). Nómadas*, 45, 91-103. https://dx.doi.org/10.30578/nomadas.n45a6

Gadotti, M., y Carnoy, M. (2018). Reinventando Freire. A práxis do Instituto Paulo Freire. *São Paulo: Instituto Paulo Freire. Lemann Center / Stanford Graduate School of Education.* https://n9.cl/9dlgb

Galindo, L. (2008). Comunicología y estudios culturales encuentro entre la comunicación y la cultura visto desde el inicio del siglo XXI. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 14(27), 113-131. https://www.redalyc.org/pdf/316/31602705.pdf

García Canclini, N. (2013). ¿De qué hablamos cuando hablamos de resistencia? *Revistarquis*, *2*(1), 1-23. https://n9.cl/d5a6g

Giaccaglia, Mirta A.; Méndez, Ma. Laura; Ramírez, A.; Cabrera, P.; Barzola, P.; Maldonado, M.; Farneda, P. (2012). Razón moderna y otredad. La interculturalidad como respuesta. *Ciencia, Docencia*

y Tecnología, 23(44), 111-135. https://n9.cl/qy1kt

González Acosta, M. (2015). La emergencia de lo ancestral: una mirada sociológica. *Espacio Abierto*, 24(3), 5-21. https://www.redalyc.org/pdf/122/12242627001.pdf

Grossberg, L. (2009). El corazón de los estudios culturales: contextualidad, construccionismo y complejidad. *Tabula Rasa, (10), 13-48,* https://n9.cl/9umb

Jofré, J. (2004). Todas las otredades la otredad. La construcción discursiva de la otredad en el acontecimiento del 11 de septiembre de 2001 en la Revista Time. Una aproximación sociosemiótica. *Fundamentos en Humanidade*s, 5(10), 125-156. https://n9.cl/6g9ar

Johnson, C. (2021).___*Medicina sagrada: Un viaje por la historia y las tradiciones de las plantas maestras y las sustancias psicodélicas y un manual para su uso terapéutico.* Errata Naturae.

De Moragas, M., Terrón, José L. y Rincón, O. (2017). De los medios a las mediaciones de Jesús Martín Barbero, 30 años después. *Asociación española de Investigación de la comunicación. https://n9.cl/wd7ut*

Montali, G. (2019). Una vez más, Gramsci: teoría, hegemonía y voluntades colectivas, *revista de carrera sociológica, Facultad de ciencias sociales, UBA,* 9(9). https://n9.cl/accp9

Pedranzani, B., Espeleta, A. y Pereira, N. (2013). Los estudios culturales y su aporte al campo del curriculum. *Fundamentos en Humanidades,* 2(28), 77-94. https://n9.cl/1ebrs

Rodríguez, F. (2016). Modernidad e identidad cultural en América Latina. *Káñina, Rev. Artes y Letras,* 28(2), 237-255. https://n9.cl/syspd

Romero, P., Altisen, C., Romero J. y Noro, J. (2017). *La Educación en su Laberinto. Análisis y propuestas para una salida.* Editorial Homo Sapiens.

Terrones, A. (2018). Pensamiento dominante, educación y medios de comunicación. *Sophia: colección de Filosofía de la Educación*, 24(1), 313-336. https://doi.org/10.17163/soph.n24.2018.10

Valsiner, J. (2019). Cultural psychology as a theoretical project / La psicología cultural como proyecto teórico. Studies in Psychology, 40, 10-17. https://n9.cl/h140i

Velasco, D., Ardohain, C., Penner da Cunha, M., Bustamante, P., Andrade, C., Paredes, F., Godoy, I., Granda, Margarita

F., Saravia, M. y Cervallos A. (2021). *Cosmociencia Andino-Amazónica.* Kinti Editores, Kitu Milenario, y MassGráficos.

Vernimmen, G. (2019). *Comunicación digital Intercultural: el caso del Centro Cultural Yololo*, [Tesis de Maestría, Universidad Casa Grande]. https://n9.cl/f9czu

Vizer, E., y Carvalho H. (2015). La perspectiva ecológica y la hipermediatización social. *Palabra Clave*, 18(4), 1087-1110. https://n9.cl/7rofz

9. La revalorización del Complejo Arqueológico de Mangomarca de San Juan de Lurigancho en Lima - Perú

The revaluation of the Archeological Complex of Mangomarca of San Juan de Lurigancho in Lima - Peru

Jhoselyn Karina Briceño Huaman
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0001-8329-0362

jhosy6@gmail.com

Mariela Stacy Solano Lavado
Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
https://orcid.org/0000-0002-1752-5300

stacysolano@gmail.com

Resumen

El turismo cultural se ha convertido en una fuente de conocimiento vivencial que atrae visitas y contribuye con el desarrollo a nivel local, nacional y mundial. En este sentido, Perú por su geografía e historia se encuentra catalogada como una de las principales atracciones turísticas. Sin embargo, algunos lugares que son catalogados como Patrimonio Cultural de la Nación van perdiendo valor por falta de atención de las autoridades y poca o nula conciencia turística de los pobladores aledaños, éste es el caso de la Huaca Mangomarca de San Juan de Lurigancho, ubicada en una zona populosa de Lima, que a pesar de su valor histórico no ha sido protegida de manera adecuada, sufriendo deterioro de su infraestructura turística. La investigación tiene como objetivo evaluar el valor del complejo arqueológico de Mangomarca de San Juan de Lurigancho, determinando el grado de conciencia turística de los pobladores de las zonas aledañas, la percepción que se tiene de la protección al patrimonio cultural y de la infraestructura turística de la Huaca. Es un estudio de enfoque mixto de sintagma holístico; se aplicó una encuesta a cuarenta visitantes, además, se realizó entrevistas a tres especialistas vinculados con la conservación del patrimonio cultural. Los resultados indican que hay poca conciencia turística en los pobladores, por lo que no se ha puesto en valor y se ha descuidado la infraestructura, por tanto, se recomiendan estrategias para ponerla en valor,

haciendo un nexo entre la población, Municipalidad y Ministerio de Cultura y así promover el turismo.
Palabras claves: promoción turística; patrimonio cultural; infraestructura turística; conciencia turística.

Abstract

Cultural tourism has become a source of experiential knowledge that attracts visitors and contributes to local, national and global development. In this sense, Peru, due to its geography and history, is classified as one of the main tourist attractions. However, some places that are classified as Cultural Heritage of the Nation are losing value due to the lack of attention from the authorities and little or no tourist awareness of the surrounding inhabitants, this is the case of the Huaca Mangomarca of San Juan de Lurigancho, located in a populous area of Lima, which despite having a history it has not been adequately protected, suffering deterioration of its tourist infrastructure. The objective of the research is to evaluate the value of the archaeological complex of Mangomarca of San Juan de Lurigancho, for this it is important to determine the awareness of the inhabitants of the surrounding areas; in addition, to know the tourist infrastructure of the Huaca. It is a holistic phrase mixed focus study; A survey was applied to forty visitors, in addition, interviews were conducted with three specialists linked to the conservation of cultural heritage. The results indicate that there is little tourist awareness in the inhabitants, so the infrastructure has not been valued and the infrastructure has been neglected, therefore strategies are recommended to value it, making a link between the population, the Municipality and the Ministry of Culture and thus promote tourism.
Keywords: tourism promotion; cultural heritage; tourism infrastructure; tourism awareness.

Introducción

Uno de los más importantes ejes de desarrollo económico proveniente del turismo es el que se desarrolla mediante el Turismo Cultural (Morère, 2017), por tal motivo en la mayoría de los países del mundo las autoridades encargadas priorizan el cuidado y la conservación de los destinos turísticos del patrimonio cultural otorgándoles y destacando el valor turístico, en este sentido, se realizan promociones por diferentes vías que promueven estos destinos ofreciendo el tiempo libre de los visitantes para fortalecer su bagaje cultural, logrando así un turismo que sea sostenible y sustentable.

El Perú se ha convertido en

una gran fuente de desarrollo para el turismo cultural, al estar constituido por diversas regiones, cada cual, plagada de historia, con una propia identidad y auténticas manifestaciones culturales. No deja de sorprender que los trabajos de arqueología siguen poniendo al descubierto la historia de las distintas culturas que se desarrollaron o establecieron en las distintas zonas geográficas, cada cual se convierte en una fuente invaluable de conocimiento y de desarrollo de los pobladores.

En Lima, capital del Perú, se encuentran varias ruinas algunas de las cuales son visitadas por los turistas nacionales e internacionales y reciben un mantenimiento adecuado por parte de las autoridades locales, de los vecinos y del mismo gobierno, con el fin de promover el turismo y los ingresos económicos que devienen de ellos, generando divisas y desarrollo para las comunidades y el sector turístico, al respecto Burga (2016) acota que es posible generar la puesta en valor sin desarrollar inversiones económicas costosas, sino trabajando juntamente con la población

Sin embargo, algunos centros turísticos que cuentan con la denominación de patrimonio cultural, han sido descuidados, aun existiendo el compromiso de las autoridades se evidencia que algunos bienes han sufrido deterioro. Los centros históricos en estado de abandono parcial o total, sufren las consecuencias del tiempo, de la misma naturaleza, el descuido de los vecinos que desconocen el valor histórico y el valor de este destino para el desarrollo de su comunidad y de los beneficios que les otorgaría.

La presente investigación se enmarca en el valor como destino turístico del *Complejo Arqueológico Mangomarca* ubicada en la Urbanización Mangomarca, en el distrito de San Juan de Lurigancho en Lima, catalogado como Patrimonio Cultural de la Nación, con una historia que data de 300 d.C., que siendo catalogado como patrimonio cultural por el Ministerio de Cultura del Perú, se le asignó un presupuesto mínimo, motivo por el cual no se demarcan los límites ni se desarrollaron estrategias para lograr el compromiso de los pobladores.

Por lo expuesto, es importante estudiar el grado de conciencia turística de los pobladores que residen en las zonas aledañas de la Huaca Mangomarca, los programas de información y sensibilización acerca de los espacios de desarrollo de la comunidad, y tiene consecuencia en el deterioro de la infraestructura ya que una parte importante del centro arqueológico fue invadido

y posicionado por los mismos pobladores, además, otros espacios se usaban como colectores de desechos orgánicos e inorgánicos, contaminando el ambiente y dándole un mal aspecto.

Marco teórico

El turismo cultural vincula a la sociedad con la historia y lo territorial, es el de mayor impacto en la toma de decisión de los turistas, por ende, es el principal motivo de viaje de los visitantes nacionales e internacionales (Morère, 2017). Los productos culturales van fortaleciendo rutas históricas que son variadas y al ponerlo en práctica se genera la producción y el consumo entre los flujos de turismo nacional e internacional, haciendo énfasis en el patrimonio cultural que se divide en material e inmaterial como las costumbres, tradiciones, representaciones artísticas, etc.

Para Espeso-Molinero (2019) coincide con lo que afirman Rosero et al. (2020) acerca del turismo cultural, acerca que es motivado por el aprendizaje, el descubrimiento y vivir las experiencias de los legados culturales, lo que es aprovechado por toda una industria que se mueve en torno a ella, reproducir las costumbres y tradiciones como experiencias vivas, mueven a las personas que están inmersas en él.

Lo que atrae a este grupo de turistas son la diversidad cultural contenidos en los bienes materiales e inmateriales que se adquieren a través de los años, que identifican a las diferentes culturas, tales como: la historia, la música, leyendas, arquitectura, vestimenta, conocimientos populares, etc. Paredes (2018) refiere que para la Organización Mundial de Turismo es necesario conservar el patrimonio cultural porque es uno de los principales recursos que promueve la identidad y trae consigo el desarrollo sostenible, siendo los principales responsables el sector cultura y el sector turismo, el primero para la preservación y el segundo para promover el turismo, y ambos en conjunto se encargan de dar a conocer y articular acciones para que sean aprovechados para revalorizarlos.

En este sentido el turismo cultural aporta al conocimiento desde la misma fuente, brindando una sensación de cercanía, el conjunto de productos que se interrelacionan releva la importancia que lo cultural y lo social se conviertan en focos de conocimiento y entretenimiento con el territorio a visitar. Tiene un enfoque principalmente en el patrimonio cultural, el arte y otros atractivos culturales, sus indicadores de ingresos son mayores por día de estancia y se considera objeto de consumo y

producción. Morère (2017) hace diferencias entre el turismo cultural de la ciudad metropolitana y el turismo cultural de las regiones, pero con un mismo propósito, los turistas buscan conocer los patrimonios de la humanidad y otras formas culturales del territorio que visitan.

La puesta en valor de un patrimonio cultural es en beneficio de la comunidad donde se encuentra ubicado el destino turístico y que por propia naturaleza se debe conservar y proteger, ya que provee de disfrute y cultura a los visitantes adquiriendo un carácter simbólico, que promueve el sentido de pertenencia (Vento, 2019).

Promoción Turística

La promoción turística se realiza de distintas formas y está orientada a difundir las bondades de un destino turístico, el cual cuenta con las condiciones de calidad necesarias para recibir la visita de turistas. Sánchez (2018) refiere que en la actualidad la mejor estrategia de promoción es mediante el uso de las redes sociales, que difunden de manera efectiva los productos y servicios que se ofrecen en los diversos destinos turísticos.

Uno de los aspectos más efectivos de la promoción de los destinos turísticos son las que están segmentadas, Chinchay, Cango, Aldana y Seminario (2020) refieren que las estrategias deben adaptarse a las diferentes necesidades turísticas y a las preferencias según la edad, en el caso de la generación millennials, las preferencias van por vivir las experiencias por lo que continuamente están buscando salir de su zona de confort y realizar un turismo más vivencial, en el caso de personas mayores los intereses son diferentes, buscan compartir los conocimientos con la vivencia de la calidad en la atención y servicio. Cabe destacar que en todos los casos los viajeros en la actualidad son más exigentes, por el hecho de contar con información disponible por medio de la tecnología, que lo mantiene bien informado y le brinda opciones que ellos eligen buscando y eligiendo servicios de calidad, para su satisfacción y comodidad (Chinchay et al., 2020)

En el Perú, existe la *Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo* (PromPerú, 2015), adscrita al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, tiene como fin la búsqueda del posicionamiento del país como destino turístico, es así que realiza estudios para conocer a los operadores turísticos a nivel global, hacer una evaluación de cómo se desempeña la oferta turística en el país y conocer cuáles son los mercados de interés; además, de identificar si se está logrando una diversidad turística.

Por la diversidad cultural y geográfica el Perú es atractivo para los turistas del mundo y teniendo en cuenta las características y necesidades de los turistas locales, nacionales e internacionales que escogen a Perú como destino turístico, resulta importante poner en la vitrina global los distintos destinos turísticos, atendiendo a las necesidades de los visitantes se da lugar a ofrecer productos y servicios de calidad que generan divisas y con ello lograr un desarrollo sostenible.

Mediante las investigaciones que desarrolla PromPerú (2015), ha quedado establecido que Perú se vende como un destino único y ocupa el 4to lugar en destinos emergentes más importantes para la Asociación de Operadores Turísticos de EE.UU. y se encuentra entre los ocho destinos de Latinoamérica que solicitan más los viajeros de Norteamérica y Latinoamérica. La promoción turística que realiza el Estado ha logrado posicionar al Perú como un destino turístico de preferencia, para los jóvenes por el ecoturismo o deportes de aventura, y para las personas mayores también se encuentran diferentes actividades y servicios turísticos, además de souvenirs y productos nativos.

Asimismo, es necesario estar en constante análisis de las deficiencias o fortalezas como país con respecto a impulsar el turismo y estar a la vanguardia con las nuevas modalidades de promoción. Aún más en la actualidad, con la pandemia del COVID-19 que afecta al mundo entero, cada país debe reinventar la oferta turística para atraer viajeros y continuar la reactivación del sector que se ha visto gravemente afectado desde el 2020.

Teniendo en cuenta lo dicho, es necesario rescatar los destinos turísticos y ponerlos en valor para que las promociones se sigan extendiendo, tal es el caso de la Huaca Mangomarca, que no está considerado en estas promociones por carecer del valor turístico necesario.

Concientización Turística

En la última época la UNESCO ha trabajado en crear conciencia social en latino América, para la conservación patrimonial turística; asimismo, promueve la concientización turística mediante las redes sociales, con ellas se pueden llegar a mayor cantidad de personas posibles (Bustamante, 2018) en base a esto es que se han desplegado una serie de actividades desde todos los espacios del mundo dedicados al turismo.

Bach (2018) define a la

conciencia turística como "… un conjunto de actitudes y comportamientos de los habitantes de un lugar turístico que humanizan la recepción del turista a través de la hospitalidad y comprensión" (p. 23). Dichos comportamientos mencionados por el autor hacen referencia del recibimiento que tienen los pobladores al recibir a los viajeros, el trato cordial establece una cercanía entre ambos, que da confianza a los turistas de que sus dudas serán resueltas en caso de ser necesario.

García et al. (2020) desarrollaron una investigación en la que destacan la necesidad de enseñar y aprender mediante el desarrollo de una serie de actividades que estén dirigidas al cuidado del medio ambiente, apelando al orden, limpieza y conservación del valor cultural y natural de las zonas turísticas, que definitivamente sería un puente entre el turismo y el desarrollo sostenible.

Poseer conciencia turística no solo es construir o mantener una infraestructura y promocionarla, sino que los habitantes del lugar deben convertirse en relacionistas públicos, quiere decir, que ellos deben difundir su admiración e información por sus patrimonios culturales. Para ello cada ciudadano debe amar a su país, su localidad y ser consciente de las bellezas naturales que lo rodean, para que pueda promocionar el turismo en beneficio de toda la sociedad. Como parte de esta conciencia turística está en proveer al turista un servicio de calidad para que pueda recomendar la zona a visitar, es una manera de promoción turística mediante la recomendación se genera que haya cada vez más personas que deseen visitar el lugar.

La principal tarea de las autoridades encargadas del cuidado y preservación de los centros turísticos y más aún de los calificados como patrimonio cultural, es orientar estrategias que logren la concientización turística. El conocimiento produce una cercanía con la realidad por lo que si se entiende que el turismo forma parte de la cultura de un lugar y que se puede convertir en recurso económico que beneficie a la población directamente, entonces se puede trabajar desde la enseñanza en las escuelas y campañas masivas (Bach, 2018)

Para Ruiz y Pozo (2020) es indispensable que se genere conciencia turística mediante la transferencia de la información y conocimientos, destacando los aspectos más importantes de la cultura que se está socializando, de manera que se genere identidad cultural con las personas que radican en las zonas periféricas, además conocer los beneficios del

turismo y su aporte al desarrollo de las comunidades.

La concientización proviene del conocimiento cultural de los pobladores y de la forma como se transmiten dichos conocimientos, de manera que los turistas aceptan las manifestaciones culturales y tradiciones de la comunidad. Generar conciencia turística es un proceso que inicia en los hogares, como ciudadanos peruanos, se debe transmitir la importancia del turismo, los niños deben aprender de valores, costumbres y tradiciones de sus comunidades y de todo el territorio nacional, luego, en las casas de estudio, en colegios como universidades, se debe crear un patriotismo sano donde se valora al Perú como un país rico en recursos naturales (Ruiz y Pozo, 2020), además, los autores establecen el alcance de las redes sociales y otros medios de comunicación que pueden ser usados para difundir y promover la conciencia turística.

Patrimonio cultural

El patrimonio cultural viene a ser el legado y bien heredado que sobrevive y permanece en el tiempo, formando parte de la identidad cultural de un país. El autor menciona dos tipos de patrimonio cultural; el tangible o material, que puede ser un bien mueble, que es capaz de ser trasladado o inmueble, incapaz de moverse por su tamaño; y el intangible o inmaterial, como las costumbres y tradiciones obtenidos de generación en generación. Bustamante (2018) indica que la relación entre el turismo y el patrimonio cultural es indivisible, uno no existe sin el otro. Los patrimonios culturales requieren el ingreso económico por parte del turismo para su conservación.

Alberca (2018) entiende que el patrimonio cultural se refiere al "… conjunto de bienes y manifestaciones propios de una comunidad; como aquellos elementos tangibles e intangibles que los integra y los reconoce..." (p. 103). Por lo tanto, es patrimonio de un país sus monumentos, representaciones culturales, usos y costumbres, artesanía, entre otros. Todo este conjunto le proporciona identidad cultural a un territorio específico, que mediante el turismo busca un desarrollo sostenible, que por descuido o desconocimiento se puede deteriorar, perdiendo la posibilidad de contar con visitantes que deseen conocerlo.

En cuanto a la puesta en valor del patrimonio cultural, se declara por la voluntad de proteger y conservar los bienes que forman parte del pasado histórico y cultural de un lugar del cual se debe rescatar la originalidad e identidad cultural del lugar, siendo el

principal responsable el Estado porque debe invertir en su conservación, al respecto Burga (2016) acota que es posible generar la puesta en valor sin desarrollar inversiones económicas costosas, sino trabajando juntamente con la población.

Por lo que es necesario que los pueblos elaboren diversas estrategias de soporte patrimonial para la huaca Mangomarca, en estos aspectos sostenibles están los servicios de energías renovables, vehículos eléctricos, una adecuada gestión de servicios de agua y residuos entre otros (Moreno, León y Fernández, 2020). Asimismo, el revalorizar a las comunidades en sus puntos débiles como las telecomunicaciones para ofertar los servicios turísticos de manera más eficiente, mantenimiento de sus patrimonios culturales, concientización de los habitantes y turistas, entre otros.

Infraestructura turística

El Perú cuenta con innumerables lugares turísticos y patrimonios culturales, el Mincetur es la entidad encargada del mantenimiento de la infraestructura turística, mediante la restauración de bienes muebles e inmuebles, recuperación de edificaciones, la protección de su flora y fauna entre otras como por ejemplo la construcción de paradores turísticos, puestos de control, miradores con área de descanso, malecones turísticos, estacionamientos.

La infraestructura turística está compuesta no solo por las obras sino también por los servicios que dan pie al turismo (Galmarini, 2018); es parte importante de la infraestructura las telecomunicaciones, mediante ellas se realiza las promociones, tales como las redes sociales, la página web de las agencias de viaje y turismo, del ministerio de cultura y de los organismos afines y comercialización de productos turísticos.

Bartra y Cortegana (2018) refieren que el PENTUR (Plan Estratégico Nacional de Turismo) tiene una programación que abarca hasta el año 2025, en el cual tiene como objetivo el fortalecimiento del sector turismo mediante la inclusión social, que involucran a la población en el proceso. Además, en dicho plan se encuentra en detalle los objetivos, proyección presupuestal y de fomento para la inversión privada y pública, pero en algunos casos no ha sido posible preservar la infraestructura, porque al no existir el compromiso de los pobladores se cae en el descuido.

Uno de los destinos turísticos más visitados en el Perú es Machu Picchu, santuario histórico ubicado en la ciudad del Cusco. La ciudadela

inca considerada una de las siete maravillas del mundo debido a su arquitectura e ingeniería; en la actualidad, sigue siendo restaurada, no solo por la antigüedad y los deterioros ocasionados por el clima y el tiempo, sino por turistas o pobladores irresponsables que han dejado a su paso daños notorios. En esta ocasión, se evidencia que el Perú cuenta con la infraestructura turística, pero esta se ve dañada por una falta de conciencia turística, por lo que es importante que las entidades del Estado y privadas realicen constantemente obras de restauración y puesta en valor para que esté en óptimas condiciones de recibir más turistas.

La Huaca Mangomarca posee una historia y cultura que marcan una parte importante del territorio de Lima, sin embargo, han ocurrido eventos antes descritos que evidencian daños ocasionados en su infraestructura material y descuido en la infraestructura turística, evidenciado en este estudio y en otros que anteceden como en el estudio realizado por Ruiz (2016) y Becerra (2018), que en ambos casos dan a conocer los deterioros ocurridos, el descuido de la población y la falta o poco apoyo de las autoridades.

Metodología

La investigación de enfoque mixto de sintagma holístico (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018), de manera que el estudio tiene como fin de analizar nivel de conciencia turística de las personas que residen alrededor de la Huaca Mangomarca, determinando conocimiento y compromiso que tienen los pobladores aledaños a la Huaca, que permiten reconocer el nivel de cuidado de la infraestructura turística y la puesta en valor del patrimonio cultural. Para lo cual se ha elaborado un cuestionario que se aplicó a 40 visitantes de la zona arqueológica, el cual cuenta con la respectiva validez y confiabilidad y se le dio el tratamiento usando el estadístico SPSS. Para el enfoque cualitativo se realizaron entrevistas a dos expertos de la ONG *Comité de defensa del patrimonio cultural y natural de Mangomarca* (Codepacma) y la promotora cultural de la Huaca Mangomarca, para el tratamiento de la información se usó el Atlas Ti.

Resultados

La información obtenida por medio de las herramientas se presenta a continuación, en primer lugar, los resultados cuantitativos provienen de un cuestionario que fue tomado en el mismo lugar a cuarenta visitantes de la zona arqueológica. Los resultados cualitativos, se obtuvieron de las entrevistas realizadas a las personas y luego de haber triangulado las

respuestas obtenidas se presentan los resultados a manera de síntesis de acuerdo a los indicadores analizados.

En la figura 1, las personas encuestadas visitan por primera vez las instalaciones y que tiene conocimiento que pocas personas visitan la Huaca de Mangomarca, además, existe un desconocimiento total de alguna actividad que sea realizada por la Municipalidad o el Ministerio de Cultura para promover las visitas, sin embargo, la gran mayoría de los encuestados indican que les gustaría participar en circuitos turísticos que se promocionen.

Figura 1

Promoción turística

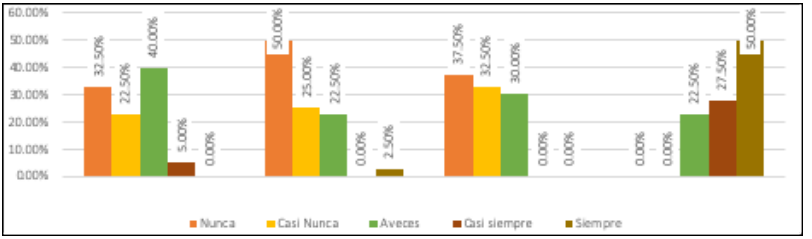
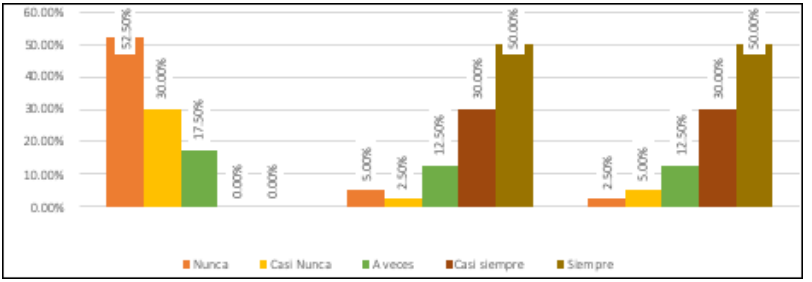


Figura 2

Conciencia turística

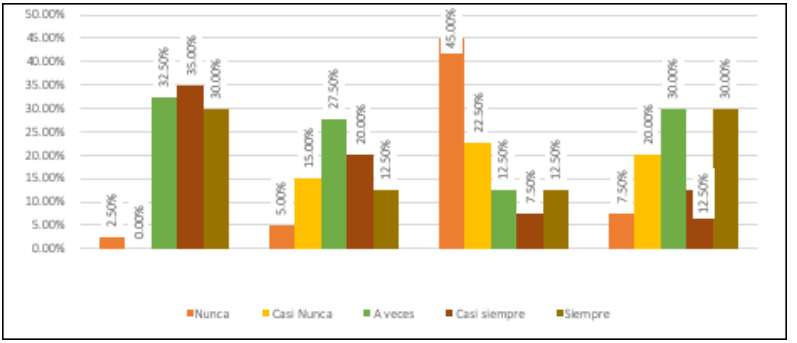


En la figura 2 sobre la conciencia turística se puede observar que el total de la muestra indica que no conocen alguna actividad de la Municipalidad para vincular a las personas con la importancia del turismo para el desarrollo de la comunidad; este desconocimiento no permite generar identidad con la esencia cultural de la Huaca, pero están de acuerdo que la puesta en valor mejoraría la calidad de vida de los vecinos y pobladores de las zonas aledañas, por lo que la mayoría de personas considera que se debe involucrar a los residentes de la comunidad y de todo el distrito de San Juan de Lurigancho.

En la figura 3 sobre el patrimonio cultural, la mayoría de los encuestados indica que le gustaría participar en actividades culturales, tales como teatro vivencial y otras que sean sociales que se realicen en las mismas instalaciones. Ya que no perciben que se dé importancia a la cultura Ichma, por lo que desconocen el valor histórico del complejo arqueológico de Mangomarca.

Figura 3

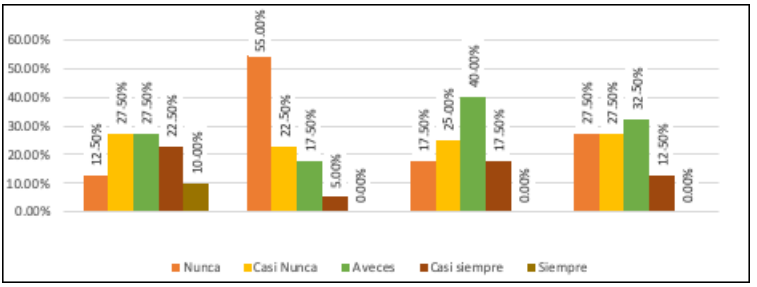
Patrimonio cultural



En la figura 4, se evidencia que existe una baja opinión respecto a la infraestructura turística, por la falta de una adecuada accesibilidad, la mayoría no da cuenta de alguna señalización que indique a los visitantes el camino hacia la Huaca Mangomarca. Tampoco reconocen alguna mejora realizada por parte de la Municipalidad y el Ministerio de Cultura; y no encuentran que la huaca tiene condiciones adecuadas para recibir a los visitantes adultos y/o niños.

Figura 4

Infraestructura turística



Los resultados cualitativos se obtuvieron de las entrevistas realizadas a tres conocedores de la zona y que ejercen una actividad relacionada con el quehacer de la investigación en la misma Huaca Mangomarca y las zonas aledañas. En cuanto a la subcategoría promoción turística la coordinadora del Comité de Defensa del Patrimonio Cultural y Natural de Mangomarca y los entrevistados coincidieron en señalar que durante muchos años la huaca se encuentra abandonada por el Ministerio de Cultura y quienes participaron en la delimitación fueron dirigentes de las asociaciones de viviendas, además, que brindaron capacitación a vecinos para convertirse en promotores culturales.

Si bien es cierto, la Municipalidad de San Juan de Lurigancho se ocupa de la limpieza entregando insumos y monitorea el trabajo, no ha logrado que las personas no voten desechos en algunas partes perimetrales de la Huaca. La coordinadora de Codepacma destaca la participación de la Institución Educativa con la creación del festival cultural Huaca Raymi. Al respecto, el encargado del área cultural se refirió que es necesario darle el valor a la huaca ya que muchas personas no conocen la importancia, el significado histórico-cultural, ni las dimensiones del complejo arqueológico, de manera que el Ministerio de Cultura como la Municipalidad de San Juan de Lurigancho den impulso a las visitas incluyéndose en un circuito turístico.

Las entrevistas realizadas para la subcategoría conciencia turística, es el caso que los tres

entrevistados coinciden que se hacen mínimamente actividades de limpieza y preservación con los estudiantes de la Institución Educativa, y además de organizar el referido festival y ferias gastronómicas, teatro de títeres, taller de manualidades, etc. Sin embargo, no se logra la integración de la comunidad, esto es debido a que se hacen las cosas de manera aislada.

Los eventos descritos generan identidad cultural en los estudiantes de la zona y se espera que con sus familias también ocurra, lo que no es así, debido a que en la actualidad existen muchas personas que son inquilinos o que trabajan cerca, pero que no sienten compromiso por lo que son foráneos. Ante esta disyuntiva, la promotora socio activa propuso que es necesario que se realicen capacitaciones, iniciando por los centros educativos, luego por las asociaciones vecinales, de manera que se les haga de su conocimiento para que asuman el compromiso de cuidar la Huaca.

En cuanto a la sub categoría patrimonio cultural, ha habido muchas oposiciones para realizar las ceremonias o festividades en relación a la preservación cultural, debido a la resistencia de algunos grupos evangélicos, ya que consideran que son cultos paganos y que no deben darse en este lugar, al respecto se han tenido algunos acercamientos, pero, aún hay mucho que trabajar. Por eso es indispensable que se continúe con el trabajo de difundir el conocimiento de la cultura Ichma y las repercusiones que ha tenido en la historia del Perú. Puesto que el turismo cultural es el más valorado en el mundo, es importante destacar la trascendencia de la cultura Ichma en San Juan de Lurigancho, al tiempo que se pondría en valor el centro arqueológico, también se lograría mejorar la calidad de vida de los pobladores, debido a que habría consumo de alimentos, servicios de restaurantes y hoteles, se mejoraría el sistema de limpieza y en general todo lo que es negocio se vería beneficiado.

Los entrevistados hicieron referencia a la importancia de la sub categoría infraestructura turística de la Huaca Mangomarca, debido a los acontecimientos desagradables que ocurrieron con la invasión de las zonas aledañas, donde los hijos de los residentes del asentamiento humano Juan Pablo posicionaron una parte de la huaca, con la intención de establecerse en esa zona y apropiarse de ella, lo peor de todo es que se cometieron actos de vandalismo y aumentó la delincuencia, poniendo en riesgo a los pobladores y con más razón a los visitantes.

Finalmente, para atenuar la pérdida de valor de esta zona se

tuvo la intervención de la embajada de Estados Unidos que tuvo a bien colocar vigilantes, pero que no se dan abasto porque la zona es extensa y faltan recursos humanos y materiales debidamente provistos para defenderse y defender la zona de personas de mal vivir.

Discusión

Los resultados de la investigación muestran que el complejo arqueológico Mangomarca tiene una historia invaluable, estando catalogada como patrimonio nacional podría atraer al turismo cultural (Becerra, 2018), sin embargo, la mayoría de las personas que a diario transita por las zonas aledañas y la mayoría de los vecinos no la conocen, por lo tanto, no se sienten identificados con ella y esto trae consigo que no se ponga en valor.

Los resultados mostraron que una tercera parte de los encuestados opina que el complejo arqueológico no recibe la atención de las entidades encargadas de su cuidado y conservación la promoción turística es baja, coincidiendo con los resultados de Ríos (2016) quien afirma que las personas no perciben interés de las autoridades y de los mismos vecinos por conocer y vincularse con las acciones para dar a conocer la Huaca Mangomarca, debido a que tienen otros intereses. Esto es un obstáculo para que PromPerú (2015) lo promueva y posicione como destino turístico, ya que debe encontrarse en condiciones idóneas para recibir a los turistas nacionales y extranjeros, brindándoles la seguridad que necesitan.

En cuanto a la conciencia turística en la zona, se ha podido determinar que la mayoría de pobladores no se involucran con las acciones en pro del complejo arqueológico, porque no conocen la trascendencia del mismo, según los entrevistados es porque en la actualidad la mayoría de los vecinos son personas que han alquilado vivienda y tienen poco tiempo en la zona, en este sentido, sin embargo, los centros educativos son los que aprovechan las instalaciones para desarrollar ferias culturales y gastronómicas, promoviendo las visitas, coincidiendo con lo dicho por Bach (2018), conocer la historia y la cercanía que se tiene a ella proporciona cercanía a la cultura de un lugar, promoviendo desarrollo en la zona de manera que se puede convertir en una fuente de ingreso económico en beneficio de la misma población.

El estudio muestra que las personas no consideran a la huaca como un patrimonio cultural desconocen si se realizan actividades culturales en la zona, en el mismo sentido las organizaciones encargadas tampoco ponen atención a su cuidado

y son agrupaciones como una ONG, asociaciones de vecinos y una institución educativa, y aun poniendo todo su esfuerzo, no han logrado preservar el centro arqueológico en su totalidad, coincidiendo con lo que dice Becerra (2018) es necesario que se restaure y se rescate la zona, siendo insuficiente la vigilancia, ya que lo que se necesita es convertirla en una atracción turística, que produzca cultura y desarrollo para la misma población.

Acerca de la infraestructura turística, el centro arqueológico no brinda la seguridad necesaria para recibir la visita de turistas, la falta de señalización y la reciente reyerta ocasionada por la invasión de personas de urbanizaciones vecinas y la creciente presencia de personas del mal vivir que se refugian en las instalaciones, no permiten visibilizar los esfuerzos que se hacen para lograr convertirlo en un destino turístico, en este sentido, Bartra y Cortegana (2018) refieren que el PENTUR tiene como uno de sus objetivos el fomento de la inversión privada y pública para el desarrollo del turismo preservando la infraestructura, pero en este caso no puede hacerlo porque son los mismos pobladores que no se comprometen.

Conclusiones

El estudio permite visibilizar los aspectos más relevantes que no han permitido hacer sostenible la puesta en valor al complejo Arqueológico de Mangomarca, por el descuido de los mismos pobladores y de las autoridades responsables del cuidado y preservación. Por lo que se considera necesario que el Ministerio de Cultura y la Municipalidad de San Juan de Lurigancho realicen alianzas estratégicas con los grupos de apoyo como Codepacma, Asociaciones vecinales e Instituciones Educativas para que se ponga en valor la Huaca Mangomarca, destacando la importancia de la cultura Ichma.

Se ha evidenciado que la promoción turística es baja, la mayoría de visitantes son escolares del distrito, que van acompañados de sus docentes por lo que se considera importante que se realicen convenios con las instituciones de formación profesional en turismo y se realicen actividades académicas como guiados en la Huaca, participar de la festividad del Inti Raymi, la ceremonia del pago a la tierra, etc., además de generar interés mediante las redes y la página web.

La conciencia turística es muy baja debido a que no ha sido fortalecida, desconociendo el valor que tiene la Huaca Mangomarca, sólo una parte de pobladores se siente identificado o parte de la historia de la

zona arqueológica y hacen su mejor esfuerzo, pero no se tienen grandes resultados porque no reciben el apoyo debido. En ese sentido se hace necesario involucrar a los vecinos desde edades tempranas, siendo los profesores los que tienen a su cargo la transferencia de información e involucramiento de los niños y jóvenes en actividades culturales que generan identidad y sentido de pertenencia.

Los resultados para la infraestructura permiten concluir que se ha descuidado e incluso deteriorado parte de la zona arqueológica, además, que no se cuenta con la señalización debida ni los servicios higiénicos suficientes. Para que esta situación mejore se deben realizar actividades que coadyuven al cuidado de la zona arqueológica, reforzando los muros que demarcan la zona en coordinación con el Ministerio de Cultura evitando posibles daños y se señalice de manera correcta la accesibilidad a la Huaca, restaurantes, puestos de información turística, entre otros.

Referencias Bibliográficas

Alberca, F. A. (2018). El patrimonio cultural en la formación de los profesionales del turismo en el Perú, 2018. *Cultura, 32*, 99-122. https://bit.ly/3E2SueZ

Bach, H. R. (2018). *Conciencia turística y desarrollo sostenible en la playa centinela del distrito de Huaura, periodo 2017*. (Tesis de grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1741

Bartra, A. F. y Cortegana, M del R. (2018). *Infraestructura turística, cultural y productiva, para promover la valorización de petroglifos del Cerro Mulato – Chongoyape*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Perú. https://hdl.handle.net/20.500.12802/5757

Becerra, A. M. (2018). *Estrategias de promoción y difusión de la huaca Mangomarca como santuario arqueológico en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2018.* (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres. Perú. https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4256

Burga, F. (2016). *La puesta en valor y la puesta social como medio de conservación de un Sitio Arqueológico. Caso: Cerro Azul.* Repositorio Institucional del Ministerio de Cultura (Mayo, 2016). http://repositorio.cultura.gob.pe/handle/CULTURA/328

Bustamante, S. G. (2018). *Estrategias de concientización para la preservación patrimonial del sitio ruinas de Yacuviña de la*

provincia de El Oro. (Examen Complexivo). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12711

Chinchay, S. S., Cango, J. I., Aldana, A. A. y Seminario, R. R. (2020). Estrategias de promoción para el fomento del turismo religioso en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve), 26*(3), 271-281. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28063519020

Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ, 2015). *El Perú como destino para la operación turística*. (1° ed.). Lima, Perú: PromPerú. DOI: https://doi.org/10.33871/nupem.v10i21.589

Escalona, F. M. d. (2019). Necesidad de reorientar la investigación y la enseñanza en el turismo. Revista Turismo: *Estudos e Práticas (RTEP/UERN), 8*(1).

Espeso-Molinero, P. (2019). Tendencias del turismo cultural. PASOS. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 17*(6 Especial). http://dx.doi.org/10.25145/j.pasos.2019.17.076

Galmarini, M. R. (2018). Turismo rural y desarrollo local en América Latina los casos de Perú y Argentina. *Alternativas, 19*(2), 36-50. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7028380

García, D. A., Vargas, H. F., y Restrepo, J. J. (2020). El turismo de naturaleza: Educación ambiental y beneficios tributarios para el desarrollo de Caquetá. *Aglala, 11*(1). https://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/1568

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, McGraw Hill. Interamericana Editores, S. A.

Moreno, A. A., León, C. J. y Fernández, C. (2020). Revalorización del producto turístico a través del turismo de salud. In *Turismo pos-COVID-19: Reflexiones, retos y oportunidades* (pp. 545-557). Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506878

Morère, N. (2017). Haciendo camino en el Turismo Cultural. methaodos revista de ciencias sociales, 5(1), 4-8. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5970016

Paredes, J. (2018). El Patrimonio Cultural desde la perspectiva de la Organización Mundial del Turismo. *Turismo y Patrimonio*, 91-99. doi: https://doi.

org/10.24265/turpatrim.2018.n12.05

Ríos, J. (2016). *Aspectos a considerar para la promoción de la participación de los pobladores de Mangomarca, SJL, en las acciones que potencien los beneficios de sus áreas ecológica y arqueológica.* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7140

Rosero, O. S., Yepez, N. S., Armas, G. I., y Zambrano, N. G. (2020). Diagnóstico del patrimonio cultural tangible como visión para el turismo comunitario en el cantón La Maná Provincia de Cotopaxi – Ecuador. Conciencia Digital, 3(3.1 Especial). http://dx.doi.org/10.33262/concienciadigital.v3i3.1.1346

Ruiz, M. y Pozo, L. (2020). Conciencia turística de los pobladores en el distrito del Rímac – Perú. *Estudios y Perspectivas en Turismo, 29*(1), 312-330. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7192852

Sánchez, M. A. (2018). Análisis de la estrategia en las redes sociales oficiales desarrollada por el Consejo de Promoción Turística de México. *CIMEXUS, 13*(1), 13-29. https://cimexus.umich.mx/index.php/cim1/article/view/266

Vento, G. (2019). *Puesta en valor del Patrimonio Histórico del distrito del Rímac. Caso: Jr. Hualgayoc*. (Tesis de Maestro). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4108

Moreno-Brieva, F. J., y Peñaherrera-Patiño, D. D. (2020). El secreto financiero como factor de la inversión directa extranjera. *INNOVA Research Journal*, *5*(2), 51-66. https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1205

10. Aportes de experiencias de ensayos de inducción de autodefensa en plantas cultivadas

Contributions of Experiences of self-defense induction tests in cultivated plants

Francisco Ángel Simón Ricardo
Universidad Técnica ''Luis Vargas Torres'' de Esmeraldas, Ecuador
francisco.simon@utelvt.edu.ec

Alejandro Antonio Blanco López
Universidad Técnica ''Luis Vargas Torres'' de Esmeraldas, Ecuador

Junior Axón Caicedo Hurtado
Universidad Técnica ''Luis Vargas Torres'' de Esmeraldas, Ecuador

Andrea Yulexi Romero Rodríguez
Universidad Técnica ''Luis Vargas Torres'' de Esmeraldas, Ecuador

Resumen

Un importante aporte de la Biotecnología e ingeniería genética y la Biología Molecular en el campo de la Fitosanidad, lo constituye sin lugar a dudas el tema de la inmunidad natural de las plantas mediante el papel de las fitoalexinas en los mecanismos de defensa. La primera mención de su existencia data de 1940 con los experimentos de Müller y Börger en patata con resistencia a *Phytophthora infestans*. Por muchos años las investigaciones sobre la respuesta defensiva de las plantas ante la presencia de patógenos fueron muy pobres y muchos aspectos no eran entendidos, incluso se llegó a considerar inexistente. Muchas plantas son invadidas por microorganismos patógenos que deterioran su crecimiento y reproducción; de ahí la importancia de esta revolución del conocimiento científico relacionado con un tema vetado hasta finales del siglo pasado. Los nuevos descubrimientos al respecto abren un campo inagotable del conocimiento que ha comenzado a gestarse a principios del presente siglo amparado en el desarrollo científico técnico alcanzado con las nuevas tecnologías en todos los ámbitos, que permiten revolucionar entre otras vertientes la protección vegetal, a los que se le denomina en el argot socio-político y tecnológico FITOSANIDAD

4.0. Las plantas poseen un sistema de defensa que va desde barreras físicas hasta señales moleculares y sistémicas, similares a la inmunidad innata en animales. Este sistema actúa de dos formas fundamentales: (1) responde a moléculas comunes de muchas clases de microorganismos patógenos y no patógenos; (2) responde directamente a factores de virulencia de los patógenos o a sus efectores en el hospedante. Los aportes de experiencias prácticas propias en ensayos de inducción de autodefensa se han basado en la inoculación de simbiontes micorrizosfericos vesiculos-arbusculares (MVA) a plantas, en los casos de estudio en cultivos hortícolas de tomate (*Solanum lycopersicun* L.) y pimiento (*Capsicum annun*) cultivados en sistemas de organopónicos; así como plátano (*Musa* spp.) y frutales como papaya (*Carica papaya*) y piña (*Ananas comosus*) de forma convencional. Como simbiontes micorrizosférico se emplearon 3 especies del género Glomus: *G. intrarradices, G. fasciculatum* y *G. mosseae*. La valoración de cómo esta inoculación propició la estimulación de mecanismos de defensa se sustentó en el comportamiento comparativo de las epifitias (curvas epifitiológicas) de sus principales agentes fitopatógenos en particular de los hongos *Alternaria solani, Phythothora infestans*, *P. parasítica*, *Colletotrichum capsici* y *Mycosphaerella fijiensis* y el complejo vírico que afecta a la papaya. En todos los casos *G. intrarradices* mostró el mejor comportamiento inductor de autoprotección de los cultivos, repercutiendo a su vez en los rendimientos de cada uno con más del 33% de incremento respecto a las plantas testigos no inoculadas.
Palabras claves: fitoalexinas; simbiontes micorrizosfericos; glomus; phytho-pthora.

Introducción

Las plantas son invadidas por microorganismos patógenos que deterioran su crecimiento y reproducción; de ahí la importancia actual del conocimiento científico relacionado con la inmunidad natural de las plantas mediante el papel de las fitoalexinas en los mecanismos de defensa, un tema vetado hasta finales del siglo pasado. Al respecto se abre un campo inagotable del conocimiento que ha comenzado a gestarse a principios del presente siglo amparado en el desarrollo científico técnico alcanzado en biotecnología, ingeniería genética y biología molecular, que permiten revolucionar entre otras vertientes la protección vegetal, que en el argot socio-político y tecnológico se conoce como FITOSANIDAD 4.0.

Las plantas poseen un sistema de

defensa que va desde barreras físicas hasta señales moleculares y sistémicas, similares a la inmunidad innata en animales. Este sistema actúa de dos formas fundamentales: (1) responde a moléculas comunes de muchas clases de microorganismos patógenos y no patógenos, y (2) responde directamente a factores de virulencia de los patógenos o a sus efectores en el hospedante. El conocimiento detallado del sistema inmune de las plantas y las relaciones moleculares evolutivas que se establecen entre los dos organismos permitirá una mejor comprensión de la interacción planta-patógeno. Ello redundaría en una mejor manipulación genética de las plantas con el objetivo de lograr resistencia a patógenos con una mejora de las cosechas para la producción de alimentos.

Las investigaciones sobre respuesta defensiva de las plantas ante la presencia de patógenos son muy pobres y muchos aspectos no eran entendidos. Durante la década de los 90 del siglo pasado, muchas investigaciones se encaminaron a estudiar las interacciones moleculares y bioquímicas que tenían lugar en la interacción planta-patógeno. Las plantas a diferencia de los animales, son organismos sésiles que carecen de un sistema circulatorio, de células móviles para la defensa y de un sistema inmune adaptativo; además, están sujetas al cambio de condiciones ambientales, incluyendo el constante ataque de agentes patógenos; sin embargo, poseen mecanismos de defensa que van desde barreras físicas (películas de cera en la superficie de sus órganos, paredes celulares rígidas, etc.), hasta potentes mecanismos moleculares de resistencia en cada célula y señales sistémicas provenientes del sitio de la infección que tienen marcadas similitudes con la inmunidad innata de los animales según hacen referencias Zipfel (2008) y Boller (2009).

En base al conocimiento que se está generando al respecto, se espera en un futuro contribuyan a una disminución considerable del uso de plaguicidas (Simón, 2019).

Marco teórico

Por muchos años las investigaciones sobre la respuesta defensiva de las plantas ante la presencia de patógenos fue muy pobre y muchos aspectos no eran entendidos. Durante la década de los 90 del siglo pasado, muchas investigaciones se encaminaron a estudiar las interacciones moleculares y bioquímicas que tenían lugar en la interacción planta-patógeno (Agrio, 2007).

Hoy se sabe que el sistema inmune de las plantas está constituido

por una inmunidad innata que actúa de dos formas fundamentales: la primera basada en un reconocimiento de PAMP (del inglés: *pathogen-associated molecular pattern*), mediante receptores que reconocen estos patrones (PRRs, del inglés: *pattern recognition receptors*) y que se encuentran en la superficie de las células vegetales, y se denomina PTI (del inglés: *PAMP-triggered immunity*). Sin embargo, hay patógenos exitosos que producen efectores que inhiben la PTI, los cuales son reconocidos por las plantas mediante receptores adicionales, proteínas NB-LRR (del inglés: *nucleotidebinding leucine-rich repeat*), los cuales desencadenan respuestas efectoras contra estos que constituyen la segunda forma de actuación de la inmunidad innata y se denomina ETI (del inglés: *effector-triggered immunity*) (Jones y Dangl, 2006; He *et al.,* 2007; Boller y He, 2009).

Katia Ojito-Ramos y Orelvis Portal (2010), en su amplia revisión documentada acerca del sistema inmune en plantas, dan una panorámica muy esclarecedora de estos principios que sustentan la autoinmunidad de las plantas, elementos en los que se basa la presente investigación.

Las autoras refieren, que para que se produzca el proceso de infección, la mayoría de los patógenos deben tener acceso al interior de la planta, penetrando la hoja o la superficie de la raíz, de manera directa o entrando a través de heridas o aberturas naturales como las estomas. Una vez en el interior de la planta, los microorganismos se enfrentan con otro obstáculo: la pared celular de célula vegetal; por tanto, la penetración de la pared celular expone la membrana plasmática del hospedante al microorganismo, donde se encuentran los receptores superficiales extracelulares que reconocen los PAMPs (Chisholm *et al.,* 2006). Las plantas detectan inicialmente los microorganismos a través de la percepción de los PAMPs mediante sus PRRs situados en la superficie celular. Este primer nivel de reconocimiento, según las autoras antes citadas, es el asociado con la PTI, cuya importancia se hizo evidente por la gran susceptibilidad a bacterias que presentan mutantes de PRR o de los componentes de la PTI (Schwessinger y Zipfel, 2008).

Como consecuencia a lo anterior expresado, las respuestas intracelulares asociadas a la PTI incluyen una rápida difusión de iones a través de la membrana plasmática, la activación de la cascada de proteínas MAPK (del inglés: *mitogen-activated protein kinase*), la producción de especies reactivas del oxígeno, rápidos cambios en la expresión de genes y un reforzamiento de la pared celular (He

et al., 2007; Zipfel, 2008).

A pesar de la efectividad de todos estos mecanismos moleculares que se han descrito anteriormente, existen muchos patógenos exitosos que han desarrollado factores de virulencia para evadir o suprimir la PTI, como pueden ser, incluyendo fitotoxinas, polisacáridos extracelulares y efectores proteicos, la mayoría de los cuales se secretan mediante el sistema de secreción tipo III, denominado TTSS o T3SS (del inglés: *type III secretion system*) (He *et al*., 2007). Las bacterias patógenas de plantas pueden introducir de 15 a 30 efectores dentro de las células del hospedante usando el TTSS (Jones y Dangl, 2006).

En base al conocimiento que se está incrementando sobre el funcionamiento del SIV, se empiezan a generar datos que se espera en un futuro contribuyan no solo a una disminución en el uso de agroquímicos tradicionales en la agricultura altamente contaminantes para el ambiente, sino también en la producción "controlada" de metabolitos con actividad biológica de interés para industrias como la de los alimentos, farmacéutica, biotecnológica, agroquímicos, entre otras. Es factible esperar que se llegue a relaciones precisas de dosis y oportunidades de aplicación de FIMs para incrementar específicamente metabolitos de interés Simón, 2019).

Finalmente, la agricultura del futuro deberá utilizar el conocimiento del control mediante FIMs del SIV para generar compuestos bioactivos de interés, así como la tecnología de ambientes protegidos (construcción de estructuras y automatización del control del clima en las mismas) para que éstos sirvan como "Biofábricas" para producir alimentos con mejores características bioactivas y amigables con el ambiente.

Se deben señalar las limitaciones actuales de estas técnicas ya que muchos procesos teóricamente posibles no son todavía técnicamente factibles o practicables; es decir, su desarrollo se produce lentamente y con alto riesgo respecto a los éxitos alcanzables.

Para la protección de las plantas y el desarrollo de productos adecuados, seguramente todavía tendrá primacía la química analítica y la síntesis orgánica, por lo menos deberán rebasar algunos años, incluso en años posteriores ambas disciplinas, la Química y la Biotecnología tendrán que complementarse; además, actualmente aún no puede preverse totalmente qué repercusiones puede tener la manipulación específica de procesos biológicos en particular de genes en la estructura de especies y

variedades, tanto en el reino de los microorganismos como en el de los animales y de las plantas. También se han de considerar aspectos ético-morales, por ejemplo, se consolidan hoy en el mundo grupos con fuerte respaldo - incluso político - contrarios a la manipulación genética, que por medios jurídicos intentan frenar esta evolución inhibiendo las funciones celulares.

Es conocida la tendencia actual a disminuir el uso de plaguicidas de cualquier tipo y, por tanto, su incidencia negativa sobre el suelo y el hombre. El uso de productos de origen biológico en la agricultura ha alcanzado gran auge en los últimos años, estimulando el rendimiento de las plantas y la productividad de los cultivos a través de la producción de biofertilizantes, que sustituyan las sustancias químicas contaminantes.

Teniendo en cuenta esa tendencia los hongos micorrízicos arbusculares (HMVA) han recibido una especial atención en las últimas décadas, primeramente, por encontrarse de manera natural en los ecosistemas y establecer una simbiosis mutualista con la mayoría de las plantas de interés económico y luego, por influir positivamente en la nutrición del hospedero, su estado fisiológico y su disposición para enfrentar el ataque de diversos patógenos.

Entre los hongos fitopatógenos que afectan al cultivo de las hortalizas se encuentran los conocidos tizones de los géneros *Alternaria* y *Phythothor*a, cuya incidencia se ha visto aumentada por el cambio climático que ha producido inviernos más cálidos y húmedos. Estos patógeno se ven favorecidos en condiciones de humedad relativa del 70% y temperaturas de entre 10 y 35°C, con un óptimo de 25°C, condiciones ambientales promedio en las que se desarrollan en las regiones tropicales y subtropicales.

Teniendo en cuenta lo antes planteado, y los resultados recientes de experimentos desarrollados por un colectivo de investigadores del Centro Nacional de Sanidad Vegetal (CENSA) de Cuba (Pérez-Ortega *et. al*., 2015), considerando que estos HMVA se informan como bioprotectores contra patógenos radicales fundamentalmente, dada la necesidad de conocer su capacidad bioprotectiva contra patógenos foliares se realizó esta investigación con el objetivo de evaluar la respuesta de tres especies de HMVA, en diferentes cultivos agrícolas frente al ataque de un grupo de fitopatógenos fungosos y víricos de interés fitosanitario y repercusión económica.

Metodología

La investigación se llevó a cabo en un polígono de pruebas y ensayos, anexo al laboratorio de Sanidad Vegetal en la Estación Experimental Mutile perteneciente a la Facultad Agropecuaria de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. El clima donde se llevó a cabo la investigación mantuvo una temperatura que osciló entre los 23 a 29ºC., según datos del Instituto Oceanográfico de la Armada (INOCAR), y la distribución de las precipitaciones a lo largo del año, mostraron un período de mayor intensidad en los meses de enero a julio; donde las precipitaciones medias mensuales máximas ocurrieron de febrero a marzo. Los experimentos en paralelo se condujeron utilizando un diseño bifactorial completamente aleatorizado con tres réplicas y dos repeticiones. El experimento de hortalizas en sistemas organopónico transcurrió como Factor A (Cultivos) con 2 variantes correspondientes con los cultivos de tomate (*Solanum lycopersicun*, L.), y pimiento (*Capsicum annun*). El experimento con cultivos semi-perennes tuvo como Factor A, 3 variantes: plátano (*Musa* spp.), papaya (*Carica papaya*) y piña (*Ananas comosus*) en parcelas de campo. El (Factor B) en ambos con 4 variantes correspondientes a 3 especies de simbiontes micorrizosférico del género Glomus: *G. intrarradices, G. fasciculatum* y *G. mosseae* y un testigo.

Siembra de plántulas en parcelas

Las plántulas de tomate y pimiento obtenidas del semillero se realizaron entre los 20 - 25 días tras verificar que todas tuvieran la tercera hoja verdadera. Para el cultivo de papaya la siembra se realizó a partir de plántulas en vivero que contaban con una altura promedio de 10cm; procediéndose en ambos casos a su trasplante en el polígono de pruebas de Sanidad Vegetal. El cultivo de plátano se fomentó a partir de cormos y la piña de hijuelos.

Inoculación de plántulas con los simbiontes micorrizosfericos

La inoculación de los cultivos, se realizó por separado con las tres especies de HMVA ensayadas, directamente al suelo en la zona de goteo inmediatamente a la siembra, empleando biopreparados micorrízicos compuesto por suelo estéril con 10% de materia orgánica de humus de lombriz obtenidas *in situ* y raíces infestadas troceadas con un 60% de infección interna, además de esporas MVA de resistencia en distintos estadios de desarrollo (50 esporas + 10 esporocarpos/10 g de suelo), siguiendo el procedimiento de Simón (2010).

Aislamiento y comprobación del grado de micorrización de las plantas inoculadas

El aislamiento y comprobación del grado de micorrización de las plantas inoculadas se efectuó en el caso de las hortalizas (tomate y pimiento) a los 90 días de inoculadas, y de los cultivos semi-perennes a los 180 días, lo cual permitió determinar el grado de infección micorrízica alcanzado siguiendo el procedimiento de Camprubi et al. (1987). Para ello, se realizó el aislamiento en etapas sucesivas mediante una selección inicial de esporas, observaciones periódicas de las que se formaron en simbiosis con las raíces de la planta hospedera.

Las raíces se clarificaron y tiñeron para observar la presencia de infección micorrízica en el córtex radicular siguiendo el procedimiento de Phillips y Hayman (1970). Al final de este proceso, se procedió a las observaciones y mediciones microscópicas.

Se montaron las raíces en placas de vidrio con unas gotas de lactoglicerol, utilizado para la decoloración y conservación de las raíces; observándose, luego al microscopio óptico algunas de las principales estructuras de las micorrizas, tales como vesículas, arbúsculos, hifas a un lente objetivo de 10X, en algunos casos fue preciso lentes 40X para mejor observación de las estructuras.

Mediante observaciones al microscopio óptico de raíces clarificadas y teñidas según se describe con anterioridad, se evaluó la disposición, forma y tamaño arbúsculo-vesicular utilizando las claves de Abbott y Robson (1979), que aparecen referidas en el compendio de Collins y Pfleger (1998), publicado por la sociedad agronómica de la Universidad de Minnesota, Estados Unidos de América, procediéndose tal como se detalla a continuación:

- **Cálculo del porcentaje de colonización**

Se tomó una lámina porta objetos lisa y se colocaron bajo microscopio óptico con ocular micrométrico o cámara de Neubauer colocándose paralelamente sobre el portaobjeto fragmentos de raíces cortados en trozos de 1 hasta 2cm. Las observaciones se realizaron con un lente objetivo de 4x y se contaron los campos colonizados. Se calculó el porcentaje de micorrización utilizando las siguientes fórmulas:

- GM (%): Grado de micorrización (%): Área radicular

micorrizada (%)

- LRC (%): Longitud de Raíz Colonizada: segmentos colonizados/segmentos evaluados expresado en (%)
- Pi (%): Potencial de inóculo o Cobertura de cuerpos fructíferos: Total de cuerpos fructíferos: esporas, esporocarpios, hifas/cm^2 de raíz
- CI (%): Capacidad infectiva unitaria (%): dada por la relación GM/Pi

Comportamiento de Epifitia del complejo biológico nocivo de fitopatógenos incidentes en los cultivos ensayados

El comportamiento de las respectivas epifitias: en tomate: *A. solani* y *P. infestans* en Pimiento: *C. capcisi*; en plátano: *M. fijiensis*, en papaya: el complejo vírico de la papaya y en la piña: *P. parasítica*, infestadas de forma natural, se evaluaron según los síntomas que las caracterizan a través de las respectivas escalas de daños descritas en catálogos con las descripciones de las manifestaciones de cada uno por cultivos (INISAV, 2011). El cálculo de los índices de infestación del complejo de fitopatógenos se realizó mediante la fórmula clásica de Townsend-Heuberger.

$$\textbf{I.Inf (\%)} = \sum \textbf{(nxc)/NxK x 100}$$

Donde:
n= número de órganos subterráneos afectados
c= categoría de daños según la escala
N= tamaño de muestra
K= último grado de la escala.

Resultados

Las muestras tomadas por cada variante inoculadas con HMVA, mostraron evidencias fehacientes de su colonización mediante los análisis efectuados para su detección y caracterización siguiendo los protocolos y procedimientos establecidos por Kormanik y McGraw (1987); Koske y Gemma (1989), revisados y simplificados por Castillo, (2009); Pitet et al., (2009) y Chávez et al., (2013).

Tabla 1

Resultados obtenidos de micorrización de los cultivos hortícolas a los 90 días de inoculados con los tres endófitos MVA seleccionados a un 5% de significación

CULTIVOS	*G. intrarradis*		*G. fasciculatum*		*G. mosseae*	
	GM(%)	**Ci=GM/Pi**	**GM(%)**	**Ci=GM/ Pi**	**GM(%)**	**Ci=GM/ Pi**
Tomate	27[c]	0.54[b]	27[b]	0.54[c]	17[b]	0.34[b]
Pimiento	39[b]	0.78[b]	31[b]	0.62[b]	19[b]	0.38[b]

Tabla 2

Resultados obtenidos de micorrización de los cultivos semi-perennes a los 90 días de inoculados con los tres endófitos MVA seleccionados a un 5% de significación

CULTIVOS	*G. intrarradis*		*G. fasciculatum*		*G. mosseae*	
	GM(%)	Ci=GM/Pi	GM(%)	Ci=GM/Pi	GM(%)	Ci=GM/ Pi
Plátano	47[a]	0.94[a]	41[a]	0.82[a]	41[a]	0.82[a]
Papaya	44[a]	0.88[ab]	44[a]	0.88[a]	39[a]	0.78[a]
Piña	38[b]	0.76[b]	41[a]	0.82[a]	21[b]	0.42[b]

Los cultivos de ciclo corto como hortalizas, mostraron menor grado de micorrización respecto a los cultivos semi-perennes (Tablas 1 y 2). Entre ambas hortalizas el tomate fue menos beneficiado respecto al pimiento (Tabla 1), debido precisamente a que su ciclo culmina antes de completar el período infectivo de los HMVA; la diferencia entre ambos se atribuye a la diferencia de las características botánicas; no obstante se consideran aceptables y satisfactorios al igual que en los restantes cultivos; por tanto, en todos los casos las condiciones fueron propicias para que se produzca la estimulación y producción de elicitores tipo Fitoalexinas, destacándose la especie *G.intrarradis*, seguida por *G. fasciculatum* como más promisorias por grado de micorrización, con diferencias significativas entre las tres especies ensayadas, evidencias que se muestran en las tablas 1 y 2.

En correspondencia con lo antes

expuestos, los cultivos hortícolas de tomate y pimiento mostraron un menor efecto auto protector respecto a los cultivos semiperennes tal como se muestra en las figuras 1 y 2. Entre los fitopatógenos, los microorganismos *Phythothora infestans* y *Colletotrichum capsici*, resultaron poco favorecidos en cuanto a su autocontrol por efecto de la micorrización según se evidencia en la figura 3.

Figuras 1[abc]. Cultivos hortícolas afectados por fitopatógenos y respuesta auto protectora de simbiontes micorrizosfericos

Figura 1 A

Cultivo de tomate infestado con Alternaria solani

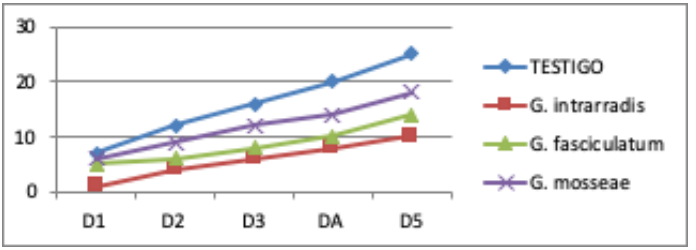


Figura 1 B

Cultivo de tomate afectado con Phythothora infestans

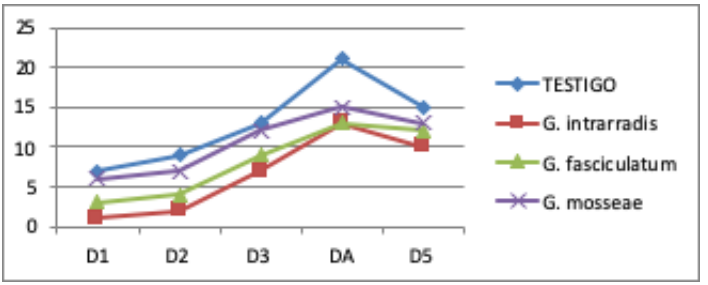
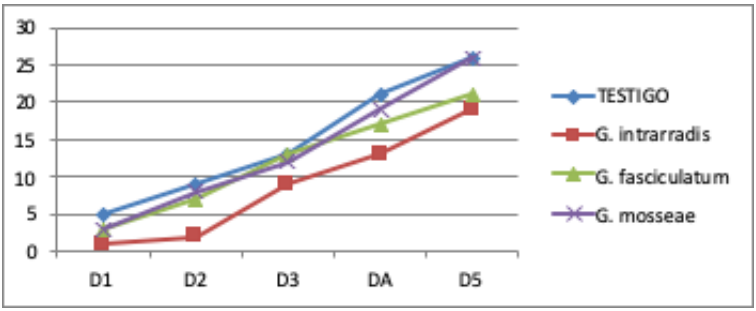


Figura 1 C

Cultivo de Pimiento afectado por Colletotrichum capsici



Figuras 2[abc]. Cultivos de plátano, papaya y piña afectados por fito-patógenos y respuesta auto protectora de simbiontes micorrizosfericos

Figura 2 A

Cultivo de plátano infestado por Mycosphaerella fijiensis

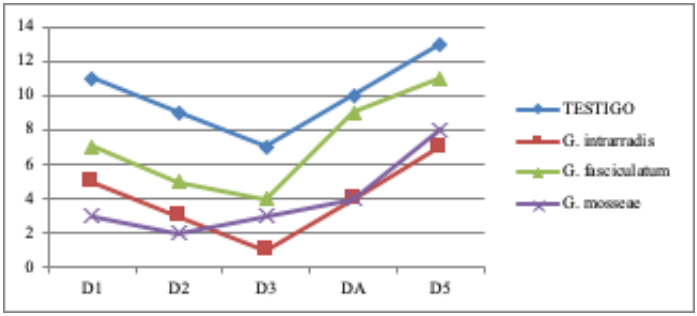


Figura 2 B

Cultivo de papaya infestado por su complejo vírico

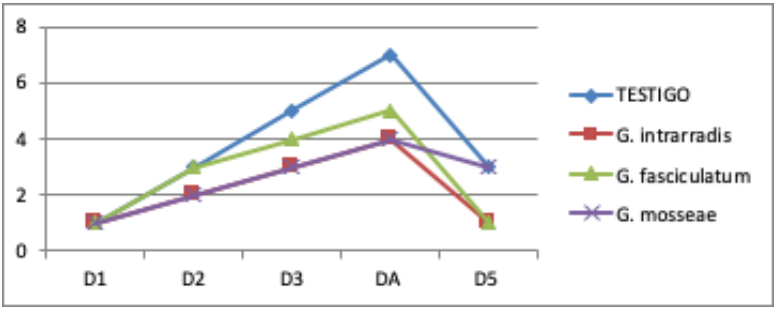


Figura 2 C

Cultivo de piña infestado por Phythothora parasítica

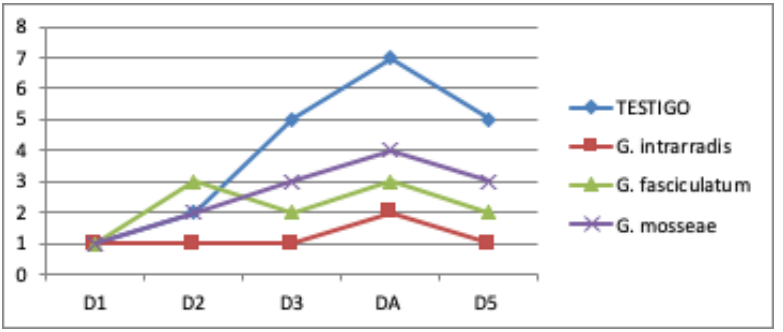


Figura 3

Comportamiento de fitopatógenos ante respuesta autoprotectora de simbiontes micorrizosfericos

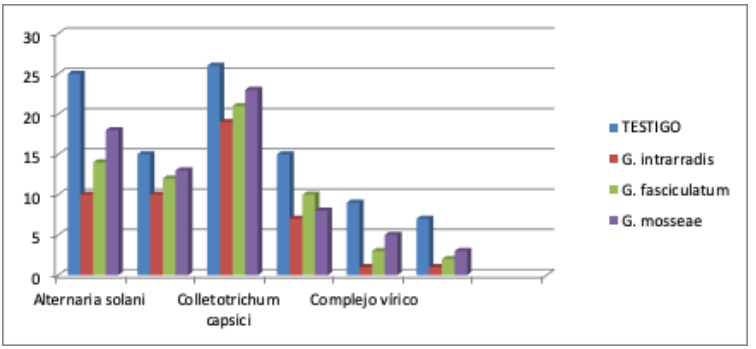


Figura 4

Comportamiento de simbiontes micorrizosfericos ante el complejo biológico nocivo de fitopatógenos de los cultivos ensayados

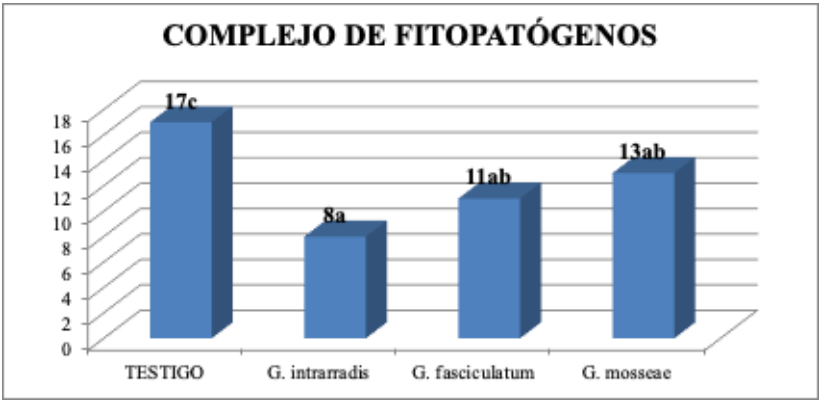


Figura 5

Diferentes fases inductoras de auto protección de simbiontes micorrizosfericos ante el complejo biológico nocivo de fitopatógenos en los cultivos ensayados

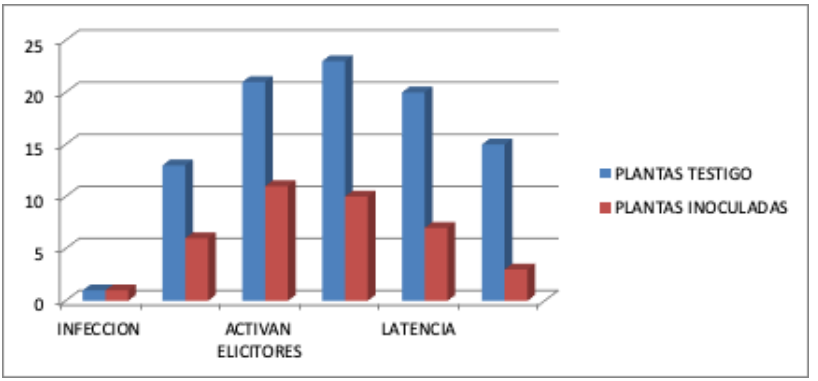


Figura 6

Índice de infestación de plantas de cultivos inoculados con MVA respecto a testigos

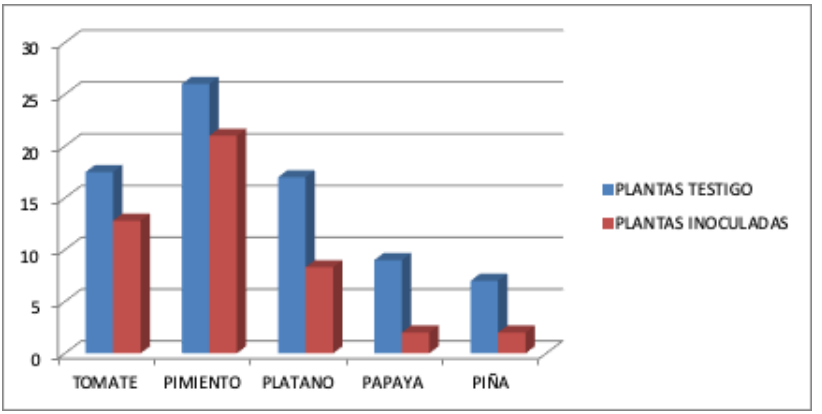
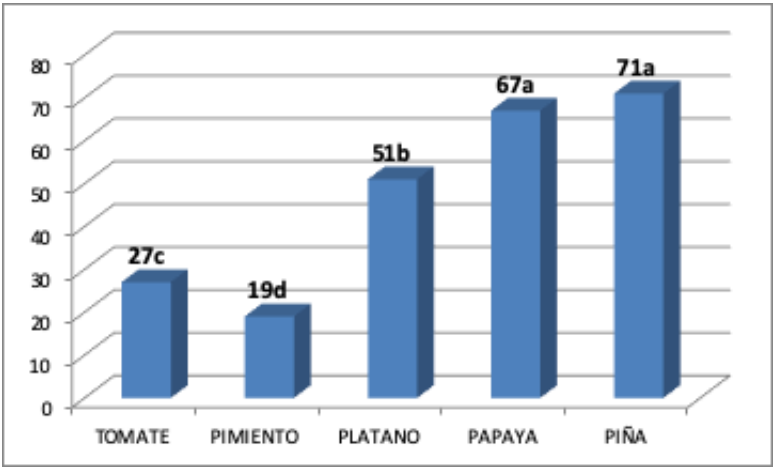


Figura 7

Auto protección de cultivos inoculados con simbiontes micorrizosfericos del género Glomus



El Comportamiento auto protector de los simbiontes micorrizosfericos HMVA ante el complejo biológico nocivo de fitopatógenos de los cultivos ensayados, acorde a la figura 4, resultó la mejor variante con diferencias significativa la especie *G. intrarradis*, seguida por *G. fasciculatum* y *G. mosseae* sin diferencias entre ambas, y todas con diferencias altamente significativas respecto al testigo.

Siguiendo el esquema propuesto por Zipfel, (2008) y Boller, T y He ShY (2009) acerca de las fases en que transcurren los mecanismos de auto protección inducidos por elicitores, la figura 5, con cierta aproximación, basado en la evolución y comportamiento de las epifitias, resume el comportamiento de las diferentes fases auto protectora de los simbiontes micorrizosfericos ante el complejo biológico nocivo de fitopatógenos de los cultivos ensayados, corroborando la existencia de 6 fases esenciales a partir de la inoculación artificial del fitopatógeno.

Estas fases a saber: (1) inicio de la infección, denominada iniciación de la infección; (2) fase exponencial de la infección, en la cual las plantas no están

del todo preparadas para enfrentar la infección; (3) Activación y producción de elicitores; es la fase más importante que puede ser medible y controlable mediante determinaciones analíticas de ciertas moléculas reconocibles conocidas por Fitoalexinas, existiendo actualmente plantas como modelos biológicos dentro de las familias de las solanáceas, como tomate y tabaco y las leguminosas que han permitido realizar estudios cinéticos de biología molecular (Jones y Dangl, 2006) **y** He et al., (2007), de la producción de fitoalexinas.

Las restantes fases: (4) desaceleración del proceso infectivo; (5) latencia y (6) recuperación, transcurre mucho más rápido según los autores antes mencionados, así que la fase limitante (3) es precisamente la relacionada con la activación y producción de elicitores; por ello, los estudios de actualidad se centran en cómo activar esta fase para hacerla más corta y más pegada al inicio de la infección.

En el presente ensayo, en sentido general según se aprecia en la figura 6, los índices de infestación de sus correspondientes fitopatógenos registrados en los cultivos inoculados con HMVA respecto a testigos, muestran cierto grado de autoprotección, con resultados incluso sorprendentes como los casos de los tres cultivos semiperennes, que rebasan el 50%, incluso valores cercanos al 70% de autoprotección tal como se muestra en la figura 7.

Consideraciones

A pesar que hay evidencias fehacientes marcadas sobre respuesta defensiva de las plantas ante la presencia de patógenos, las investigaciones apenas comienzan, en el presente aún son escasas y muchos aspectos no están totalmente claros ni bien entendidos. A partir de la década de los 90 del siglo pasado, muchas investigaciones se encaminaron a estudiar las interacciones moleculares y bioquímicas que tienen lugar en la interacción planta-patógeno, pero queda un largo trecho por investigar cómo acelerar este proceso de activación de elicitores que eviten que las respuestas autoinmune sean demasiado tardes cuando ya el fitopatógeno ha deteriorado en gran magnitud a las plantas cultivadas, máxime por tratarse de organismos sésiles que carecen de un sistema inmune adaptativo sujetos al cambio de condiciones ambientales, incluyendo el constante ataque de agentes patógenos. A juicio propio, sin embargo, en los últimos años del presente milenio se han dado pasos importantes contándose con los aportes de Zipfel (2008) y Boller (2009).

En base al conocimiento que se está generando al respecto, se espera en un futuro contribuyan a una disminución considerable del uso de plaguicidas y alcanzar un mayor protagonismo en cuanto a la autoprotección de los cultivos que minimicen la aplicación de medios de combate de las plagas y enfermedades en las plantas, incluso se alcances mayores rendimientos en la producción de alimentos.

Como se hizo referencia, las investigaciones al respecto apenas comienzan, sirvan estas experiencias como un modesto aporte a la Fitosanidad 4.0 que se gesta.

Referencias Bibliográficas

Abbott, L. & A. Robson (1979). A quantitative study of the spores and anatomy of mycorrhizas formed by a species of Glomus, with reference to its taxonomy. Aust. J. Bot., 27: 363-375

Agrios G.N. (2007). Plant pathology, 5 ed. Elsevier Academic Press, San Diego, E.U.A. 840p.

Zipfel, C (2008) Pattern-recognition receptors in plant innate immunity. Current Opinion in Immunology 20: 10-16

Boller, T y He ShY (2009) Effectors in microbial pathogens pattern recognition receptors in plants and innate immunity in plants: An arms race between. Science 324: 742-44

Camprubi, A.; C. Calvet; V. Estaun y J. Pera (1987). Aislamiento de un hongo formador de micorrizas vesiculo-arbusculares y ensayo de su efectividad en Crisantemo y Fresa. Invest. Agr.: Prod. & Prot. Veg. 2(3): 281-294.

Castillo M. L. (2009). Caracterización morfológica de micorrizas arbusculares asociadas en raíces de tomate de árbol silvestre (*Solanum cajanumensis*) y cultivado (*Solanum betacea*) en dos sectores de la provincia de Loja. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.

Chávez A.T., Lua J., Salmerón I.A., García P.A., Bárcenas A.E. & Olalde V. (2013). A modified staining technique for the anatomical observation of mycorrhizal roots of woody trees. African Journal of Microbiology Research. 7(28): 3589-3596.

Chisholm, ST, Coaker G, Day By Staskawicz BJ (2006). Host-microbe interactions: Shaping the evolution of the plant immune response. Cell 124: 803-814

Collins, Nancy y F. L. Pfleger (1998). Vesicular-Arbuscular Mycorrhizae and Cultural Stresses. Minn: Am. Soc. Agr. Univ. Minnesota, p. 71-99.__ (Special Publication; 54).

He, P, Shan L y Sheen J (2007). Elicitation and suppression of microbe-associated molecular patterntriggered immunity in plant-microbe interactions. Cellular Microorganismology 9: 1385-96

INISAV (2011). Compendio metodológico de registro señalización y pronóstico de plagas y enfermedades Volumen II. Editorial Ciencia y Técnica MINAG. 372 p.

Jones J.D. y Dangl J.L. (2006). The plant immune system. Nature 444: 323-329.

Katia Ojito-Ramos y Orelvis Portal (2010). Introducción al sistema inmune en plantas. Departamento de Biología. Facultad de Ciencias Agropecuarias e Instituto de Biotecnología de las Plantas. Universidad Central 'Marta Abreu' de Las Villas. Cuba. *Biotecnología Vegetal Vol. 10, No. 1: 3 - 19,* ISSN 1609-1841 (Versión impresa) ISSN 2074-8647 (Versión digital)

Kormanik P. y McGraw A. (1987). Quantification of vesicular–arbuscular mycorrhizae in plant roots. In: Schenck NC (ed) Methods and principles of mycorrhizal research. American Phytopathological Society. 37-45.

Koske R. E. y Gemma J. N. (1989). A modified procedure for staining roots to detect VA mycorrhizas. Mycological Research. 92: 486–489.

Pérez-Ortega E., Blanca M. de la Noval, Martínez B., Torres W., Aida Medina, Annia Hernández, y Ondina León (2015). Inducción de mecanismos de defensa en plantas de tomate (*Solanum lycopersicon* L.) micorrizadas frente al ataque de Oidiopsis taurica (Lev) Salm. Cultivos Tropicales Vol. 36 No. 1, pp. 98-106. ISSN impreso 0258-5936 ISSN digital 1819-4087

Phillips J. M. y D. S. Hayman (1970). Improved procedures for cleaning roots and staining parasitic and vesicular-arbuscular mycorrhizal fungi for rapid assessment of infection. Trans. Br. Mycol. Soc. 55:158-161.

Pitet M., Camprubí A., Calvet C. y Estaún V. (2009). A modified staining technique for arbuscular mycorrhiza compatible with molecular probes. Mycorrhiza. 19(2): 125-131.

Schwessinger, By Zipfel C (2008) News from the frontline: recent insights into PAMP-triggered immunity in plants. Current Opinion in Plant Biology 11: 389-395 and Biotecnología Vegetal Vol. 10, No. 1, 2010

Simón, F.A. (2010). Agrobiotecnología y Fitosanidad. COLECCIÓN

FITOSANIDAD. Editora Ciencia y Técnica Universidad de Oriente, Cuba ISBN: 978-959-207-389-0 Registro de Obra Protegida CENDA 551-2010 del 23 de febrero del 2010, 213p.

Simón, F.A. (2019). Agricultura, Biotecnología y Competitividad. Editorial Académica Española 348p. is an imprint of: SIA OmniScriptum Publishings Ed. Morebooks ISBN: 978-613-9-43302-5

11. Importancia de la salud oral en preescolares: Revisión bibliográfica

Importance of oral health in preschoolers: Review bibliographic

Antonio André Díaz Carrión
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú
https://orcid.org/0000-0001-9051-2920
antonioandredc.1997@gmail.com

Míriam de Jesús Arellanos Tafur
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú
https://orcid.org/0000-0001-7170-7597
marellanos@usat.edu.pe

Resumen

Una de las enfermedades bucodentales más frecuentes en niños preescolares es la caries dental, constituyendo un problema en la salud pública, de origen multifactorial. El cuidado de padres y/o cuidadores, es importante para evitar consecuencias físicas, psicológicas, emocionales y económicas de esta afección, siendo importante aumentar su conciencia sobre caries de infancia temprana (ECC), que incluye mejorar sus conocimientos, actitudes y comportamientos. El abordaje odontológico debe centrarse en la prevención y no en tratamiento restaurativo de esta enfermedad. El objetivo del estudio fue revisar la literatura respecto a la importancia de la salud oral en preescolares. Se realizó una búsqueda en las bases de datos PubMed, Springer, Google Académico que incluyeron artículos científicos con cinco años de antigüedad y en idioma inglés, se eliminaron duplicados. Se concluyó que la prevención es clave en la salud bucal de preescolares, antes que los tratamientos restaurativos tempranos, siendo el rol de los padres, odontólogos y maestros muy importante, por lo cual se debe fomentar buenos hábitos alimenticios y de higiene, para prevenir enfermedades bucodentales. Asimismo, es importante aplicar un manejo basado en evidencia actual respecto a la salud oral de este grupo vulnerable; por otro lado, se recomienda la necesidad de programas de salud bucal desde edades

tempranas.
Palabras clave: preescolares; salud oral; higiene oral; caries de infancia temprana (DeCS)

Abstract

Dental caries is one of the most frequent oral diseases in preschool children, constituting a public health problem of multifactorial origin, with a high prevalence. The care of parents and / or caregivers is important to avoid physical, psychological, emotional and economic consequences of this condition, being important to increase your awareness about early childhood caries (ECC), which includes improving your knowledge, attitudes and behaviors. Dental management should be focused on prevention and not restorative treatment of this disease. The objective of the study was to describe the state of the art regarding the importance of oral health in preschool children. A search was carried out in the databases PubMed, Springer, Google Scholar that included scientific articles with five years old and in English language, duplicates were eliminated. It was concluded that prevention is key in the oral health of preschoolers, before the early restorative treatments, being the role of parents, dentists and teachers very important, for which good eating and hygiene habits should be encouraged to prevent oral diseases. Likewise, it is important to apply a management based on current evidence regarding the oral health of this vulnerable group; on the other hand, the need for oral health programs from an early age is recommended.
Keywords: preschoolers; oral health; oral hygiene; early childhood caries.

Introducción

La salud general y la calidad de vida tienen como un componente general a la salud oral. Al respecto, la caries de infancia temprana (CIT) es una enfermedad prevenible muy frecuente en el mundo, se considera una enfermedad infecciosa crónica que afecta a niños pequeños (Aljanakh et al., 2016)Saudi Arabia. METHODS It was a questionnaire based cross-sectional survey of secondary school teachers in Hail, Saudi Arabia, carried out from November 2014 to January 2015. A validated self-administered questionnaire was used to determine teachers' oral health knowledge and their interest in participating in oral health education of school children. Data analysis was performed using SPSS version 20 statistical software. RESULTS Two hundred and twenty three secondary school teachers responded to the survey. Results showed that about 80 to 90 % of teachers had sufficient knowledge of causes and prevention of dental caries

and gingivitis. About 94% of teachers agreed that they can play an effective role in oral health promotion while 96% were found to be interested in performing additional duty as oral health promoter. A large majority (91.9 %. Dicha enfermedad afecta niños de hasta 71 meses de edad, en sus dientes primarios (Anil y Anand, 2017)mainly in socially disadvantaged populations. ECC affects infants and preschool children worldwide. The prevalence of ECC differs according to the group examined, and a prevalence of up to 85% has been reported for disadvantaged groups. ECC is the presence of one or more decayed, missing, or filled primary teeth in children aged 71 months (5 years. Asimismo, los padres a través de sus actitudes y conductas, constituyen factores fundamentales para la prevención de la CIT; enfatizando que los estilos de vida y conductas saludables que son formados tempranamente son más durables que si se adquieren tardíamente.(Baltacı et al., 2019). La educación y hábitos adquiridos adecuadamente durante la niñez, favorecen una boca y dientes saludables .(Ceyhan et al., 2018)to teach them two different brushing techniques, and to determine the effectiveness of such techniques. MATERIALS AND METHODS: One hundred sixty three healthy children from three preschools in Isparta (Turkey

Se considera la CIT como un serio problema de salud pública, que afecta el bienestar del niño, su capacidad de aprendizaje y calidad de vida; siendo el nivel socioeconómico bajo, donde los niños tienen varios factores de riesgo. (Anil y Anand, 2017)mainly in socially disadvantaged populations. ECC affects infants and preschool children worldwide. The prevalence of ECC differs according to the group examined, and a prevalence of up to 85% has been reported for disadvantaged groups. ECC is the presence of one or more decayed, missing, or filled primary teeth in children aged 71 months (5 years. Debido que el niño depende de sus cuidadores, se afirma que el nivel de educación sobre salud oral de los mismos además de factores tradicionales, influye en la prevalencia de esta afección. (Montes et al., 2019) Cabe resaltar que la CIT es un problema que surge por causas médicas, sociales, conductuales, políticas, y factores socioeconómicos, siendo importante para su solución, conocer la estructura familiar y la dinámica social .(Baltacı et al., 2019).

En estudio realizado en Turquía , se realizó un cuestionario a 226 maestros de preescolares, se encontró que el 69.3% tenían educación previa en salud oral y dental, el 67.5% tenían conocimientos acerca de salud oral

en sus niños y el 27.2% tenían una experiencia profesional en salud oral mayor a 10 años.(Baltacı et al., 2019)

En estudio realizado en Brasil, se evalúo la relación entre la alfabetización en salud oral (OHL) de cuidadores y la caries dental no tratada de preescolares. Participaron 415 niños, de los cuales la prevalencia de caries no tratada fue 42,9%. Se encontró un bajo grado de OHL entre el 15.7% de cuidadores. Se concluyó que existe una mayor prevalencia de caries dental no tratada entre los niños en edad preescolar cuyos cuidadores tenían un bajo grado de OHL. (Montes et al., 2019)

En estudio realizado en Perú, en niños de 3 años, se investigó la relación entre caries dental y OHRQoL. Se encontró que la caries dental del 93.4%, de los cuales el 64.3% corresponden a códigos CAST 4-7 y código CAST 3 (lesiones cariosas de esmalte).(Pesaressi et al., 2020)

Existe la necesidad y el interés de velar por el cuidado de los preescolares, ya que ellos son los más propensos a sufrir enfermedades bucodentales, debido a la falta de conocimiento por parte de los cuidadores y maestros, el no contribuir con la salud oral y eso conlleva a la falta de investigación, siendo importante indicar que muchos de esos niños no cuentan con los recursos necesarios para tener un buen cuidado de su higiene bucal y una mejor calidad de vida.(Baltacı et al., 2019; Kay et al., 2019; Montes et al., 2019; Nair et al., 2020)

Se debe manejar los problemas de salud oral partiendo desde la prevención desde la etapa preescolar, ya que éstos son los más propensos a sufrir enfermedades bucodentales, afectando su calidad de vida. Asimismo, para prevenir dichas enfermedades se necesita promover e incentivar nuevos aprendizajes a los cuidadores, así como evaluar los conocimientos y actitudes que presentan los maestros respecto a los temas de salud oral. El estudio beneficiará a niños preescolares, madres/padres de familia, cuidadores, odontólogos y comunidad científica.

Por tanto, el objetivo de la revisión bibliográfica fue describir el estado del arte respecto a la importancia de la salud oral en preescolares.

Metodología

En el estudio se utilizaron las bases de datos PubMed, Springer. Google Académico. Los términos de búsqueda fueron (“oral health” AND

child AND preschool), (“oral hygiene” AND preschools), (“oral health” AND preschools AND diet), (“early childhood caries”). Los criterios de inclusión fueron estudios tipo revisiones sistemáticas, metaanálisis, estudios observacionales, revisiones de literatura, con una antigüedad de tres años y en algunos casos de hasta 5 años por su relevancia, en idioma inglés de preferencia. Se excluyeron tesis, libros u otro tipo de documentos. Se eliminaron los artículos duplicados.

Resultados

Dieta en preescolares

Alimentos cariogénicos

Un factor que contribuye a la formación de caries en infantes, son los alimentos cariogénicos, cuando la ingesta de azúcar es frecuente en la dieta, propicia la colonización de *Streptococus mutans* en la superficie dentaria y fomenta un metabolismo cariogénico, por tanto, es necesario un control en el consumo de azúcares, porque los niños son más susceptibles a adquirir ésta enfermedad. (Nagarajappa et al., 2020; Romero-González, 2019)debido a la presencia de ácidos que son producidos por las bacterias cariogénicas. El dolor y la infección causada por la caries dental genera deterioro funcional y disminución de la calidad de vida. La caries es considerada un proble-ma de salud de alcance mundial que afecta entre el 60% y el 90% de la población escolar con una mayor prevalencia en niños de grupos socioeconómicos bajos.\r El alto consumo de azúcares libres ha sido implicado en el desarrollo de enfermedades crónicas no transmisibles, incluyendo la obesidad, las enfermedades cardiovasculares, la diabetes mellitus tipo 2 y la ca-ries dental. Es por tal motivo que la Organización Mundial de la Salud (OMS

Alimentos no cariogénicos

La CIT tiene origen multifactorial, cuyo factor principal es el tipo de alimentación, que debe ser saludable y tiene un rol fundamental en la prevención y cuidado de los dientes desde los primeros años de vida, para así evitar enfermedades bucodentales a futuro.(Romero-González, 2019). Si no se toma en cuenta desde un inicio, el riesgo de caries será mayor, por lo que se debe evitar alimentos que contengan almidón, tale es el caso de las patatas, pan y arroz, ya que poseen un alto potencial para producir caries. (Folayan et al., 2020)

La dieta en el niño no sólo influye en la salud oral, también repercute en la salud general.(Boj et al., 2019)

Aspectos culturales

Se relacionan a las costumbres y tradiciones que están presentes en la alimentación y los hábitos que se adquieren al largo de los años. Es importante seguir una adecuada dieta, para disminuir la posibilidad de caries dental. Dicho aspecto puede ocurrir en diferentes etapas de la vida, en el caso de los preescolares, es fundamental la adquisición de hábitos alimentarios tempranamente para evitar la aparición de caries dental u otras enfermedades. (Boj et al., 2019; ElKarmi et al., 2019; Nagarajappa et al., 2020)knowledge, and beliefs about early childhood caries (ECC

Nivel socioeconómico

Existen múltiples factores predisponentes para la CIT, incluídos los que aumentan el riesgo de alto consumo de azúcar y la susceptibilidad de los dientes a la caries, entre estos factores se encuentra la situación socioeconómica de los padres. Dicha enfermedad se ha relacionado mucho con la pobreza, hogares de bajos recursos, familias vulnerables que intentan de una u otra forma cuidar la salud oral de sus niños, por lo cual, son los más propensos a sufrir dicha afección.(Boj et al., 2019; Nagarajappa et al., 2020)

Higiene oral en preescolares

Cepillado y pasta dental

Se afirma que el cepillado dental es un método importante de autocuidado para conservar la salud bucal. (Kumar et al., 2016) Para tal efecto, el cepillado dental diario con pasta dental fluorada es eficaz para prevenir la caries en la primera infancia. (Fux-Noy et al., 2020) Al respecto, se sugiere que debe comenzar tan pronto erupcionen el primer diente primario bajo la supervisión paterna, para conservar una mejor salud oral en sus hijos.(Palma-Portaro et al., 2017) La técnica de scrub horizontal, se considera más adecuada para preescolares que la técnica de Fones. (Ceyhan et al., 2018)

Asimismo, en la prevención y el control de caries dental, la pasta dental fluorada ha sido muy eficaz en la salud oral temprana del niño. El uso regular de pasta dental fluorada reduce la caries dental y se maximiza su efecto preventivo minimizando el riesgo de fluorosis dental en niños. Por tanto, se recomienda el cepillado dos veces al día y sobre todo por la noche en una concentración de 1000 ppmF, en niños de 2 a 6 años, 0,25 g (tamaño de alverja).(Boustedt et al., 2020; de Siqueira et al., 2019; Fux-Noy et al., 2020; Zhou et al., 2019)

Para modificar conductas relacionadas a higiene oral y propiciar

hábito propio, es importante que los padres y profesores se involucren a través de sesiones de práctica frecuentes.(Huebner y Milgrom, 2015). Si los pacientes no son instruidos adecuadamente respecto a la técnica de cepillado, la efectividad del cepillado se ve cuestionada. (Ceyhan et al., 2018).

El uso permanente del cepillo dental y la pasta dental con flúor en casa, y el barniz de flúor aplicado en consultorio, constituyen conductas saludables, que pueden influir en la motivación del padre. En el tratamiento de la CIT los padres y el odontólogo son responsables, educando sobre higiene oral, consejos dietéticos, pensando en el largo plazo. (Schmoeckel et al., 2020)

Uso del hilo dental

En la higiene dental, el hilo dental es el aditamento complementario indispensable que un niño necesita para tener dientes saludables y libres de bacterias. Es importante educar al niño desde pequeño, pues si pueden comprender los buenos hábitos dentales y mantener los dientes sanos, a pesar que a veces no suelen masticar bien sus alimentos, quedando restos de alimentos entre dientes y encías, por lo cual es importante el uso de hilo dental para eliminarlos.(Palma-Portaro et al., 2017)

Uso del colutorio bucal

Es el antiséptico de elección después del cepillado de dientes, su utilización es amplia y es el agente más efectivo para eliminar los microorganismos, prevenir afecciones orales y reducir la caries de la primera infancia. Por ende mientras más temprano comience la higiene oral del infante por intercepción del cuidador, más bajas serán las probabilidades de que el niño desarrolle enfermedades bucodentales.(Palma-Portaro et al., 2017)

Estado de salud bucal y actitud de cuidadores

Actualmente, la influencia de los padres respecto al desarrollo de caries en los niños es importante en relación a la adquisición de hábitos de higiene oral y la dieta. En la transmisión bacteriana del infante se involucran mayormente los cuidadores y miembros de la familia. Según varios estudios, un alto nivel de Streptococus Mutans en la saliva de las madres es un factor significativo de mayor riesgo de caries en sus hijos y mientras más temprana sea la adquisición de bacterias cariogénicas, se incrementa aún más el mismo.(Palma-Portaro et al., 2017).

Asimismo, se debe enfatizar

la educación de la familia respecto a las causas de la CIT, al igual que su sensibilización respecto a la importancia de la salud oral en preescolares.(Corrêa-Faria et al., 2018) Es importante que los cuidadores aprendan a reconocer a temprana edad las lesiones incipientes de caries en sus hijos, esto depende de las visitas prolongadas con su odontopediatra, con la finalidad de explicarles que con la intervención temprana y oportuna es posible reducir o eliminar la caries de primera infancia y así actuar antes de que se instaure la enfermedad, para evitar la progresión de cualquier lesión incipiente.(Boj et al., 2019)

Prevención y educación en salud oral de los padres

El conocimiento y educación parental sobre salud oral es efectiva para prevenir o reducir problemas orales del niño. Asimismo, los cuidadores deben considerar el tipo de alimentación de sus hijos, ellos serán los responsables de su crecimiento y desarrollo. Sin embargo, no deben dejar de lado el cuidado y la higiene bucal de los niños, para lo cual deberán tener conocimientos sobre salud oral, para que las enfermedades bucodentales no afecten a temprana edad en sus niños y les permitan tener una mejor calidad de vida.(Correâ-Faria et al., 2020; Gomes et al., 2020; Nagarajappa et al., 2020; Palma-Portaro et al., 2017)

Controles de preescolares con el odontólogo

Frecuencia de visitas

La salud oral de los niños, depende de los cuidadores, por tanto, se recomienda que la primera visita al odontólogo se realice al erupcionar el primer diente primario (a los 6 meses de edad aprox.), con el propósito de brindar a los padres la asesoría necesaria para el cuidado de la salud oral e informar sobre las consecuencias del alto consumo de azúcar en sus hijos.(Boj et al., 2019; Romero-González, 2019).Luego, en forma regular, los controles de los niños con el odontólogo deben realizarse mínimo cada seis meses.

Tratamientos en salud oral de preescolares

Debido a que hoy se recomienda preservar la estructura dentaria y la salud pulpar, este principio se debe considerar en el manejo de lesiones de caries cavitadas de caries.(Urquhart et al., 2019) Al respecto, en la CIT el manejo de los tratamientos implica analizar procedimientos mínimamente invasivos, con

un seguimiento de la evolución progresiva de las lesiones cariosas y la adopción de medidas preventivas en base a diversos tratamientos desde lo mínimo a lo más complejo como profilaxis, aplicación de flúor, sellantes, restauraciones y TRA.(Correâ-Faria et al., 2020)

En la Tabla 1 se consideran las características de estudios respecto a la salud oral de preescolares.

Tabla 1

Características de los estudios sobre salud oral en preescolares

Autores	Tipo de estudio	Conclusiones
Kumar et al.(2016)	Revisión Sistemática y Metanálisis	Las personas que se cepillan los dientes con poca frecuencia tienen un mayor riesgo de incidencia o incremento de nuevas lesiones de caries que aquellos que lo hacen frecuentemente. El efecto es más notorio en dientes deciduos que en permanentes. Algunos estudios indican que este efecto es independiente de la presencia de flúor en la pasta dental.
Baltacı et al.(2019)	Estudio observacional	Se podría implementar un programa preventivo de salud dental que incluya los comportamientos adecuados relacionados con la importancia y la capacidad de tratamiento de los dientes primarios, la primera limpieza dental, las visitas al dentista, el uso de pasta dental con fluoruro y la higiene bucal en los programas de educación de pregrado de los maestros de preescolares en el futuro.
Montes, et al.(2019)	Estudio observacional	Se encontró una alta prevalencia de caries dental no tratada en preescolares cuyos cuidadores tenían un bajo nivel conocimiento respecto a salud oral.
Folayan, et al.(2019)	Estudio observacional	Hay una relación compleja entre los indicadores múltiples de pobreza y la CIT. Al combinar dichos indicadores, existió una mayor variación en el porcentaje de niños de 3-5 años en países de bajos y medianos ingresos que el indicador de pobreza monetaria. Programas dirigidos a problemas de infraestructura relacionados a la pobreza, como acceso al agua, mejoras en salud, rehidratación oral después de diarrea, pueden tener implicancias negativas para el

Autores	Tipo de estudio	Conclusiones
		control de la caries de infancia temprana si no se maneja con un enfoque comprensivo para la salud oral de los niños.
		La presencia de dientes cavitados con y sin afectación pulpar impacta negativamente en la OHRQoL de niños de 3 años de edad.
Pesaressi et al.(2020)	Estudio observacional	La CIT es un grave problema de salud pública en esta población que requiere esfuerzos considerables de detección temprana y tratamiento junto con estrategias preventivas exitosas para disminuirlo.
Nagarajappa et al.(2020)	Estudio observacional	Las mujeres embarazadas carecen del conocimiento adecuado sobre la prevención de la CEC. Hay una necesidad de intervenciones que brinden asesoramiento sobre el cepillado dental infantil, las prácticas dietéticas y la asistencia dental como parte de una promoción más amplia de la salud general.
ElKarmi et al.(2019)	Estudio observacional	Los odontólogos israelíes deben recibir información sobre las concentraciones de fluoruro del Ministerio de Salud israelí en las guías de las pastas dentales. Las directrices deben enfatizarse en las reuniones anuales y en los cursos de educación continua.
Fux-Noy et al (2020)	Estudio observacional	El informe de las madres sobre la cantidad de dentífrico en el cepillo de dientes mediante cifras demostrativas no fue un método confiable para estimar la ingestión inadvertida de fluoruro de los dentífricos.
de Siqueira et al.(2019)	Estudio observacional	Los síntomas de dolor y la ocurrencia de injuria traumática dental pueden influir en el desarrollo de limitaciones funcionales. Con respecto a los factores socioeconómicos, estudiar en un preescolar público puede influir en la dificultad para hablar en los niños.
Gomes et al.(2020)	Estudio observacional	La prevalencia de DDE fue alta, predominante en los segundos molares y no asociada con el peso al nacer. Estos resultados indican direcciones para futuros protocolos de examen / diagnóstico y orientaciones específicas.
		La capacidad del personal dental no entrenado para reconocer defectos de desarrollo del esmalte fue

Autores	Tipo de estudio	Conclusiones
Ruschel et al (2019)	Estudio observacional	insuficiente. Las instrucciones, utilizando fotos digitales, aumentaron considerablemente la capacidad. Para garantizar un diagnóstico correcto de Hipomineralización Incisivo Molar, pacientes deben ser seguidos hasta que todos los dientes permanentes hayan erupcionado.
Jälevik et al.(2019)	Estudio observacional	El programa educativo con entrenamiento de cepillado de dientes repetido y regular presentó mejoras significativas en los comportamientos de salud bucal. La técnica de fregado horizontal se consideró más adecuada que la técnica de Fones para niños en edad preescolar.
Ceyhan et al.(2020)	Estudio observacional longitudinal	La alta frecuencia de ingesta de alimentos azucarados mantiene un pH acido en la boca, produciendo pérdida de mineral constante y consecuentemente la caries dental.
Romero-Gonzáles (2019)	Revisión de literatura	
Boj et al. (2019)	Revisión de literatura	El incremento de inmigrantes puede representar una prevalencia más alta de caries en la población de España. Los hábitos de higiene, el exceso de azúcar en la dieta y la escasa cultura preventiva son factores determinantes para el incremento de caries en inmigrantes.
Palma-Portaro, et al.(2017)	Artículo de revisión	La odontología de mayor impacto en las poblaciones, se basa en la asistencia temprana y en la educación en relación a la salud oral. En el siglo XXI, dicha educación debe ofrecer recomendaciones basadas en los niveles de evidencia científica más elevados y no en opiniones personales y empirismo.

Autores	Tipo de estudio	Conclusiones
Correâ-Faria et al.(2020)	Artículo de revisión	Se deben aplicar medidas de prevención secundaria siempre en CIT. Además, se sugiere barniz de flúor para lesiones no cavitadas y flúor diamino plata para lesiones cavitadas en dentina sin pulpitis irreversible mientras que la necesidad de restauraciones en pacientes de riesgo se debe cubrir con sedación o anestesia general.
Schmoekel et al. (2020)	Revisión sistemática	La prevención de la aparición de caries es el objetivo final en el manejo de caries. Sin embargo, si la enfermedad está presente existe una variedad de intervenciones efectivas para tratar las lesiones cariosas de manera no restauradora.
Urquhart et el. (2019)	Revisión sistemática and NetWork Meta-análisis	Se recomendaron procedimientos no operativos, restaurativos y extracción para el manejo de CIT, dependiendo de la extensión de la lesión. No hay diferencia entre las pautas/guías/ políticas para lesiones de CIT.

Fuente: Elaboración propia

Caries de infancia temprana

La caries de infancia temprana es una forma específica de caries que ocurre en niños en dentición primaria. (Schmoeckel et al., 2020) Su manejo se relaciona a la amplitud de la lesión de caries y la conducta del niño entre otras características, mayormente se recomiendan procedimientos no operativos como flúor, sellantes, resinas infiltrativas para detener la caries en lesiones proximales; así como también procedimientos restaurativos y exodoncias.(Correâ-Faria et al., 2020)there is no consensus on how to treat ECC. Thus, we performed a scoping review to identify the recommended procedures for the management of ECC lesions. Methods: A search was performed in PubMed, Scopus, The Cochrane Library, The International Guideline Library and pediatric dentistry associations around the world were contacted by email for unpublished search documents. ECC guidelines/ guidance/policies were considered eligible regardless of language and publication date. Results: From a total of 828 references, 52 full-text articles were assessed for eligibility

and 22 included in the scoping review. We found different procedures recommendations for the management of ECC lesions. For incipient lesions, minimally invasive methods such as professional fluoride and cariostatic (silver diamine.

Existe escasa evidencia respecto al material o técnica más apropiada para tratamientos restaurativos en niños, siendo los mínimamente invasivos los más ventajosos para tratar caries dentinaria en dientes primarios en preescolares.(Duangthip et al., 2016)but there is a need to have an evidence based approach when selecting the most appropriate restorative intervention to treat dentin caries in preschool children. This systematic review aimed to assess the effectiveness of restorative treatments of dentin caries in primary teeth in preschool children. Materials and methods Design: A systematic search of the main electronic databases (Pubmed, Cochrane Collaboration, EMBASE. Al respecto, un estudio sugiere que para manejar la CIT se debe aplicar medidas de prevención secundaria, por lo cual se sugiere el flúor barniz en lesiones no cavitadas y el flúor diamino plata para el caso de lesiones cavitadas en dentina, sin pulpitis irreversible que comprometa la pulpa. (Schmoeckel et al., 2020)

Para los odontólogos el manejo de la CIT significa un reto por lo siguiente:

- La estructura de los dientes primarios y permanentes es muy diferente, pues los primeros tienen la pulpa amplia, la capa de esmalte-dentina, es delgada, lo cual favorece la rápida progresión de la caries, causando dolor al aproximarse a la pulpa y otras complicaciones.
- El dolor y la ansiedad ocasionado por la CIT en situaciones de emergencia dental pueden afectar la salud oral del niño y por ende su calidad de vida.
- Debido a que los niños pequeños son inmaduros, con frecuencia no son cooperadores, por lo que a veces se recurre a la sedación o anestesia general para su atención, de este modo las decisiones tienden a ser más complejas, siendo los padres los responsables del bienestar de los niños.
- Si el niño pierde prematuramente sus dientes primarios le puede ocasionar dificultades al comer, al masticar, en el lenguaje, en la erupción de los incisivos permanentes, pues se retrasan.(Schmoeckel et al., 2020)

Defectos del esmalte en piezas deciduas

Frecuencia en piezas deciduas

Los defectos del esmalte (DDE) son importantes clínicamente, ya que tales alteraciones potencian la acumulación de biofilm y contribuyen tanto a la aparición como a la progresión de caries dental. (Ruschel et al., 2019)describe the distribution among tooth groups and investigate the association with birth weight. Methods: A cross-sectional study was conducted with a sample of 827 children aged 2–5 years representative of the city of Canela in southern Brazil. Demographic characteristics (gender and age . Se afirma que los defectos del esmalte tienen etiología multifactorial. Cuando el esmalte está en período de maduración, este puede ser afectado por defectos, desde el tercer trimestre de vida intrauterina hasta los tres años de edad del niño, probablemente por alguna variación genética que actúa con factores ambientales.(Butera et al., 2021)but in an insufficient mineralization, which can affect both deciduous teeth and permanent teeth. Among the most common defects, we recognize Deciduous Molar Hypominerlization (DMH Asimismo, la hipomineralización favorece el desarrollo progresivo de lesiones cariosas a nivel del esmalte superficial. (Alshehhi et al., 2020; Pinto et al., 2018)

La hipomineralización de molares primarias se relaciona a bajo peso al nacer, consumo de alcohol materno durante el embarazo y alguna fiebre en del bebé en el primer año de vida.(Elfrink et al., 2014). Generalmente los defectos en el esmalte son en cantidad, o volumen normal, pero mineralización insuficiente, es decir varía según la fase afectada de la amelogénesis, en tal sentido, se consideran defectos como Hipomineralización Molar Decidua, (DMH) Segunda Molar Primaria Hipomineralizada y Hipomineralización Incisivo Molar. Al respecto, la DMH constituye un defecto del esmalte de la segunda molar decidua de origen multifactorial y sistémico (Quintero et al., 2019), cuya prevalencia alcanza 4.9% y 9.0% (Elfrink et al., 2014)

Remineralización biomimética

En los últimos años ha surgido varias estrategias de remineralización significativas, que se basan en su mayoría, en los periodos de supersaturación, los cuales son prolongados y permiten obtener sistemas más estables para abastecer de calcio biodisponible, fosfato, flúor directamente a la lesión o a la biopelícula circundante. En tal sentido, actualmente existe una tendencia a modificar las terapias de biomineralización reparadoras a

regenerativas, en las que los tejidos dentales enfermos se reemplazan con tejidos biológicamente similares. Sin embargo, es difícil la regeneración del esmalte a diferencia del hueso o la dentina. Por ende los métodos biomiméticos han demostrado un gran potencial para regenerar la microestructura jerárquica del esmalte. (González-Cabezas y Fernández, 2018)and it can be enhanced by external factors or elements such as fluoride. Numerous studies have demonstrated the remineralizing efficacy of fluoride therapies as well as the limitations with some groups of the population. Consequently, developing new remineralization therapies to close this gap in efficacy has been a priority for the last 2 decades. In this review, we summarize and briefly discuss some of the latest advances in remineralization therapies. Most new therapies try to enhance the effect of fluoride by adding other potentially active ingredients to the formulation, such as calcium, phosphate, stannous, xylitol, and arginine. Other remineralization strategies have focused on creating remineralizing scaffolds within the lesions (e.g., self-assembling peptides

Conclusiones

La prevención es muy importante en la salud bucal de preescolares, antes que los tratamientos restaurativos a temprana edad respecto a caries dental.

Los padres y maestros tienen un rol fundamental que debe contribuir a la prevención y control de esta enfermedad, inculcando buenos hábitos alimenticios y una adecuada higiene bucal desde edades tempranas.

La orientación de los odontólogos debe ser activa con estos actores, basándose en conceptos actuales respecto al manejo de la salud oral en preescolares.

El adecuado manejo y control de la caries de infancia temprana resulta fundamental para fomentar en los niños preescolares y sus familias adecuados niveles de calidad de vida.

Se debe propiciar el acceso a servicios de salud, priorizando la atención odontológica de los niños de familias desfavorecidas, lo cual implica también desarrollar programas preventivos promocionales de salud bucal liderados por el estado y el sector privado.

Referencias Bibliográficas

Aljanakh, M., Siddiqui, A. A., & Mirza, A. J. (2016). Teachers' Knowledge about Oral Health and Their Interest in Oral Health Education in Hail , Saudi Arabia.

International Journal of Health Sciences, *10*(1), 83–88. https://doi.org/10.12816/0031223

Alshehhi, A., Al Halabi, M., Hussein, I., Salami, A., Hassan, A., & Kowash, M. (2020). Enamel defects and caries prevalence in preterm children aged 5-10 years in Dubai. *Libyan Journal of Medicine*, *15*(1). https://doi.org/10.1080/19932820.2019.1705633

Anil, S., & Anand, P. S. (2017). Early childhood caries: Prevalence, risk factors, and prevention. *Frontiers in Pediatrics*, *5*(July), 1–7. https://doi.org/10.3389/fped.2017.00157

Baltacı, E., Baygın, Ö., Tüzüner, T., & Korkmaz, F. M. (2019). Evaluation of the knowledge, attitudes and behaviors of pre-school teachers on oral and dental health in the city center of Trabzon. *European Oral Research*, *53*(1), 12–20. https://doi.org/10.26650/eor.20199213

Boj, J., Cortés, O., Alonso, E., & Conde, S. (2019). Noves tendències preventives en odontopediatria. -, *79*(3). http://webs.academia.cat/revistes_elect/view_document.php?tpd=2&i=14078

Boustedt, K., Dahlgren, J., Twetman, S., & Roswall, J. (2020). Tooth brushing habits and prevalence of early childhood caries: a prospective cohort study. *European Archives of Paediatric Dentistry*, *21*(1), 155–159. https://doi.org/10.1007/s40368-019-00463-3

Butera, A., Maiorani, C., Morandini, A., Simonini, M., Morittu, S., Barbieri, S., Bruni, A., Sinesi, A., Ricci, M., Trombini, J., Aina, E., Piloni, D., Fusaro, B., Colnaghi, A., Pepe, E., Cimarossa, R., & Scribante, A. (2021). Assessment of Genetical, Pre, Peri and Post Natal Risk Factors of Deciduous Molar Hypomineralization (DMH), Hypomineralized Second Primary Molar (HSPM) and Molar Incisor Hypomineralization (MIH): A Narrative Review. *Children*, *8*(6), 432. https://doi.org/10.3390/children8060432

Ceyhan, D., Akdik, C., & Kirzioglu, Z. (2018). An educational programme designed for the evaluation of effectiveness of two tooth brushing techniques in preschool children. *European Journal of Paediatric Dentistry*, *19*(3), 181–186. https://doi.org/10.23804/ejpd.2018.19.03.03

Corrêa-Faria, P., Daher, A., Freire, M. do C. M., de Abreu, M. H. N. G., Bönecker, M., & Costa, L. R. (2018). Impact of untreated dental caries severity on the quality of life of preschool

children and their families: a cross-sectional study. *Quality of Life Research*, *27*(12), 3191–3198. https://doi.org/10.1007/s11136-018-1966-5

Correâ-Faria, P., Viana, K. A., Raggio, D. P., Hosey, M. T., & Costa, L. R. (2020). Recommended procedures for the management of early childhood caries lesions-A scoping review by the Children Experiencing Dental Anxiety: Collaboration on Research and Education (CEDACORE). *BMC Oral Health*, *20*(1), 1–11. https://doi.org/10.1186/s12903-020-01067-w

de Siqueira, M. F. G., de Sousa, E. T., Alves, V. F., Sampaio, F. C., & Diniz, M. B. (2019). Maternal report underestimates the amount of dentifrice used by children during toothbrushing: a cross-sectional study. *European Archives of Paediatric Dentistry*, *20*(6), 603–607. https://doi.org/10.1007/s40368-019-00443-7

Duangthip, D., Jiang, M., Chu, C. H., & Lo, E. C. M. (2016). Restorative approaches to treat dentin caries in preschool children: Systematic review. *European Journal of Paediatric Dentistry*, *17*(2), 113–121.

Elfrink, M. E. C., Moll, H. A., Kiefte-de Jong, J. C., Jaddoe, V. W. V., Hofman, A., Ten Cate, J. M., & Veerkamp, J. S. J. (2014). Pre- and postnatal determinants of deciduous molar hypomineralisation in 6-year-old children. The generation R study. *PLoS ONE*, *9*(7). https://doi.org/10.1371/journal.pone.0091057

ElKarmi, R., Aljafari, A., Eldali, H., & Hosey, M. T. (2019). Do expectant mothers know how early childhood caries can be prevented? A cross-sectional study. *European Archives of Paediatric Dentistry*, *20*(6), 595–601. https://doi.org/10.1007/s40368-019-00442-8

Folayan, M. O., El Tantawi, M., Aly, N. M., Al-Batayneh, O. B., Schroth, R. J., Castillo, J. L., Virtanen, J. I., Gaffar, B. O., Amalia, R., Kemoli, A., Vulkovic, A., & Feldens, C. A. (2020). Association between early childhood caries and poverty in low and middle income countries. *BMC Oral Health*, *20*(1). https://doi.org/10.1186/s12903-019-0997-9

Fux-Noy, A., Ytshaki, K., Herzog, K., Shmueli, A., Halperson, E., & Ram, D. (2020). Dentists, dental hygienists and dental students' knowledge regarding recommended fluoride concentration in toothpaste for children. *European Archives of Paediatric Dentistry*, *21*(5), 623–

627. https://doi.org/10.1007/s40368-019-00507-8

Gomes, M. C., Perazzo, M. F., Neves, T. B., de Lima, L. C. M., de Brito Costa, E. M. M., & Granville-Garcia, A. F. (2020). Children's perceptions regarding functional limitations due to oral problems. *European Archives of Paediatric Dentistry*, *21*(1), 95–101. https://doi.org/10.1007/s40368-019-00455-3

González-Cabezas, C., & Fernández, C. E. (2018). Recent Advances in Remineralization Therapies for Caries Lesions. *Advances in Dental Research*, *29*(1), 55–59. https://doi.org/10.1177/0022034517740124

Huebner, & Milgrom. (2015). Evaluation of a parent-designed programme to support tooth brushing of infants and young children. *Int J Dent Hyg*, *13*(1), 65–73. https://doi.org/10.1111/idh.12100.

Kay, E. J., Quinn, C., Gude, A., Taylor, A., & Erwin, J. (2019). A qualitative exploration of promoting oral health for infants in vulnerable families. *British Dental Journal*, *227*(2), 137–142. https://doi.org/10.1038/s41415-019-0528-8

Kumar, S., Tadakamadla, J., & Johnson, N. W. (2016). Effect of toothbrushing frequency on incidence and increment of dental caries: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Dental Research*, *95*(11), 1230–1236. https://doi.org/10.1177/0022034516655315

Montes, G. R., Bonotto, D. V., Ferreira, F. M., Menezes, J. V. N. B., & Fraiz, F. C. (2019). Caregiver's oral health literacy is associated with prevalence of untreated dental caries in preschool children. *Ciencia & Saude Coletiva*, *24*(7), 2737–2744. https://doi.org/10.1590/1413-81232018247.18752017

Nagarajappa, R., Satyarup, D., Naik, D., & Dalai, R. P. (2020). Feeding practices and early childhood caries among preschool children of Bhubaneswar, India. *European Archives of Paediatric Dentistry*, *21*(1), 67–74. https://doi.org/10.1007/s40368-019-00449-1

Nair, R., Dutt, A., & Nielsen, T. (2020). Brief Report: Psychometric Properties of the Ability in Behavior Assessment and Interventions for Teachers-Revised (ABAIT-R). *Journal of Autism and Developmental Disorders*, *50*(3), 1081–1087. https://doi.org/10.1007/s10803-019-04286-5

Palma-Portaro, C., Bravo, C., Calderón, G., Cárdenas, C., Céspedes, C., Cuadros, C., Cupé, A., Cusma, J., Dávila, M.,

del Castillo, M., Mosayhuate, R., Fernández, M., Remón, E., Seclén, M., & Cabrera, A. (2017). Recomendaciones basadas en la evidencia para la prevención de caries en infantes. *Odontología Pediátrica*, *16*(2), 51–65.

Pesaressi, E., Villena, R. S., & Frencken, J. E. (2020). Dental caries and oral health-related quality of life of 3-year-olds living in Lima, Peru. *International Journal of Paediatric Dentistry*, *30*(1), 57–65. https://doi.org/10.1111/ipd.12582

Pinto, G. dos S., Costa, F. dos S., Machado, T. V., Hartwig, A., Pinheiro, R. T., Goettems, M. L., & Demarco, F. F. (2018). Early-life events and developmental defects of enamel in the primary dentition. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, *46*(5), 511–517. https://doi.org/10.1111/cdoe.12408

Quintero, Y., Restrepo, M., Saldarriaga, J. A., Saldarriaga, A., & Santos-Pinto, L. (2019). Treatment options for deciduous molar hypomineralization: A report of three cases. *Dental Update*, *46*(6), 546–553. https://doi.org/10.12968/denu.2019.46.6.546

Romero-González, M. A. (2019). Azúcar y caries dental. *Revista Odontología Pediátrica*, *18*(1), 4–11. https://doi.org/10.33738/spo.v18i1.280

Ruschel, H. C., Vargas-Ferreira, F., Tovo, M. F., Kramer, P. F., & Feldens, C. A. (2019). Developmental defects of enamel in primary teeth: highly prevalent, unevenly distributed in the oral cavity and not associated with birth weight. *European Archives of Paediatric Dentistry*, *20*(3), 241–248. https://doi.org/10.1007/s40368-018-0402-4

Schmoeckel, J., Gorseta, K., Splieth, C. H., & Juric, H. (2020). How to Intervene in the Caries Process: Early Childhood Caries - A Systematic Review. *Caries Research*, *54*(2), 102–112. https://doi.org/10.1159/000504335

Urquhart, O., Tampi, M. P., Pilcher, L., Slayton, R. L., Araujo, M. W. B., Fontana, M., Guzmán-Armstrong, S., Nascimento, M. M., Nový, B. B., Tinanoff, N., Weyant, R. J., Wolff, M. S., Young, D. A., Zero, D. T., Brignardello-Petersen, R., Banfield, L., Parikh, A., Joshi, G., & Carrasco-Labra, A. (2019). Nonrestorative Treatments for Caries: Systematic Review and Network Meta-analysis. *Journal of Dental Research*, *98*(1), 14–26. https://doi.org/10.1177/0022034518800014

Zhou, N., Wong, H. M., & McGrath, C. (2019). The Impact of Adaptive Functioning and Oral Hygiene Practices on Observed Tooth-Brushing Performance Among Preschool Children with Special Health Care Needs. *Maternal and Child Health Journal*, *23*(12), 1587–1594. https://doi.org/10.1007/s10995-019-02813-5

12. Un aporte a la sociedad desde el programa de vinculación de la ULVR con la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física FENEDIF

A contribution to society from the ULVR linkage program with the National Federation of Ecuadorians with Physical Disabilities FENEDIF

Washington Rolando Villavicencio Santillán
Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0001-5905-5442
wvillavicencios@ulvr.edu.ec

Magda Aneliz Gicela Solís Mera
Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-3218-3676
msolism@ulvr.edu.ec

Verónica Elizabeth Ochoa Hidalgo
Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, Ecuador
Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0001-9038-4332
veochoahi@uide.edu.ec
vochoah@ulvr.edu.ec

Resumen

Con el propósito de realizar el programa de Vinculación con la Sociedad la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil (ULVR), mantiene un convenio con la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física FENEDIF, cuyo objetivo es dar asesoría contable, financiera, tributaria para personas con discapacidad con la finalidad de incrementar la formación académica de los mismos, y ellos tengan un estilo de vida conforme lo demanda la sociedad en los actuales momentos, que les permita incursionar en la vida

laboral con facilidad. FENEDIF es una fundación creada para brindar ayuda a las personas discapacitadas, desde el año 2020 se ha propuesto utilizar una estrategia la cual consta de capacitar a sus integrantes para que estén aptos para rendir en cualquier actividad que en un futuro quisieran desarrollar y es así que promueve actividades entre los integrantes de su organización y las Instituciones de Educación Superior (IES), con lo que obtienen éxito en el ingreso al ámbito laboral. La metodología usada es descriptiva con un método inductivo, en donde se recopiló la mayor información necesaria para conducirnos a conocer resultados sobre las potencialidades que poseen las PCD y analítico porque se caracterizó a las organizaciones de PCD y se analizó los resultados finales para proceder a su comprensión. También se utilizó la encuesta y entrevista a los discapacitados para dar relevancia a los temas que ellos más necesitan al momento de conseguir un trabajo o emprender un negocio, culminando con éxito al aporte a los discapacitados durante el periodo 2020.
Palabras Claves: universidad; incapacidad; educación; empleo; gestión del conocimiento (Tesauro de la Unesco)

Abstract

In order to carry out the program of Relationship with Society, the VICENTE ROCAFUERTE Secular University of Guayaquil (ULVR), maintains an agreement with the National Federation of Ecuadorians with Physical Disabilities FENEDIF, whose objective is to provide accounting, financial and tax advice for people with disability in order to increase their academic training, and they have a lifestyle as demanded by society at the present time, which allows them to enter working life with ease. FENEDIF is a foundation created to provide help to disabled people, since 2020 it has been proposed to use a strategy which consists of training its members so that they are able to perform in any activity that in the future they would like to develop and that is how promotes activities among the members of its organization and Higher Education Institutions (IES), with which they are successful in entering the workplace. The methodology used is descriptive with an inductive method, where the most necessary information was collected to lead us to know results about the potentialities of the PWD and analytical because the PWD organizations were characterized and the final results were analyzed to proceed with their understanding. The survey and interview with the disabled was also used to give relevance to the issues that they most need when getting a job or starting a business, successfully completing the contribution to the disabled during the 2020 period.

Key words: university; disability; education; employment; knowledge management (Unesco Thesaurus)

Introducción

Las Instituciones de Educación Superior (IES) acatan con lo requerido en el Reglamento de Régimen Académico del CES, Título VI Vinculación con la Sociedad, Capítulo III, en su artículo 88, en donde indica que las carreras de las distintas universidades deben de asignar al menos 400 horas para practicas preprofesionales, en donde van incluidas las horas de servicio a la comunidad, vinculación.

La Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil (ULVR), realiza sus procesos de vinculación universitaria con múltiples sectores de la sociedad con la finalidad de atender las demandas y necesidades de estos, y así aportar estrategias que permitan ayudar al desarrollo social y humano, teniendo como base la adecuada transferencia de conocimiento, ciencia y tecnología con la comunidad, impulsando la calidad de vida de las personas en un área específica.

Es así, que la ULVR, participa en los procesos de vinculación con la sociedad con la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física FENEDIF, este programa de vinculación se desarrolló de manera satisfactoria, en donde se puso en práctica los conocimientos que se ha adquirido a lo largo de la carrera de Contabilidad y Auditoría, en las diferentes asesorías, en donde se utilizó herramientas de enseñanza aprendizaje, facilitando la enseñanza de las personas con diversidad funcional, brindando un servicio a la comunidad que ha sido de gran aprendizaje para todos.

La constitución ecuatoriana consagra derechos laborales y permite al Estado políticas de discriminación positiva. Dentro de esta se enfatiza que la discapacidad requiere atención especial y aprovisionamiento de recursos económicos y humanos, así como de ayudas técnicas, con el fin de hacer efectivos los derechos que estas personas tienen a la educación, salud, rehabilitación y habilitación, inserción social y empleo.

Sin embargo, muchas PCD desconocen de los beneficios laborales y económicos a los que tienen derecho, y es que la inserción laboral permite a estas personas mejorar sus condiciones de vida y las de sus familias además de apoyar al desarrollo del país a través de un trabajo productivo.

De acuerdo con el art. 47 de la (Ley Orgánica discapacidades, 2012) la o el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco (25) trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales, procurando los principios de equidad de género y diversidad de discapacidades.

Desarrollo

En la actualidad la discapacidad se ha vuelto uno de los temas más relevantes dentro de la sociedad, alrededor del 15% de la población mundial, es decir 1000 millones de personas, sufren algún tipo de discapacidad, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, s.f.), según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades en Ecuador hay 474.484 personas con discapacidad (Discapacidades y Salud, 2020)

Hay estudios que indican que al momento de que las personas con discapacidad inician su inclusión social y laboral, han palpado situaciones de desigualdad; creando un ambiente desfavorable en el lugar de trabajo peor aún el no contar con uno.

El objetivo del presente proyecto fue Diseñar un programa de asesoramiento contable, tributario, financiero y de costos para personas con discapacidad (PCD). De la federación nacional de ecuatorianos con discapacidad física FENEDIF Guayaquil.

El presente proyecto tuvo la finalidad de lograr la participación de las personas con discapacidad en los diversos procesos de selección ofertados por las empresas, logrando que ellos puedan ser de gran aporte en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales y procurando los principios de equidad de género y diversidad de discapacidades.

La formación académica de las personas con discapacidad, el desconocimiento de sus derechos y la falta de actualización de conocimientos es la causal de que los estudiantes laicos impartan los asesoramientos semanales con la finalidad de poder otorgar actualizados o nuevos conocimientos para las PCD. Siempre tomando en consideración los temas de interés analizados en las encuestas realizadas. Esto es de gran importancia ya que los temas a tratar deben tener estrecha relación con la vida personal y laboral de cada uno de forma que esto les sirva en su vida

diaria y puedan ponerlo en práctica.

El siguiente proyecto se formó a partir de las necesidades que tienen las personas con diversidad funcional en poder conseguir un puesto de trabajo en cualquier empresa pública o privada en el Ecuador, actualmente esto se vuelve contradictorio en las opiniones de cada persona y difícil en tomar decisiones.

FENEDIF es una fundación creada para brindar ayuda a las personas discapacitadas, este año se ha propuesto utilizar una estrategia la cual consta de capacitar a sus integrantes para que estén aptos para rendir en cualquier actividad que en un futuro quisieran desarrollar.

Cabe recalcar que; con esta información las empresas sepan las ventajas que tienen al integrar a estas personas y que se cree un buen clímax laboral con los diferentes niveles jerárquicos de cada organización.

Es importante saber que el Ministerio del Trabajo, fomenta el cumplimiento de obligaciones laborales contenidas en el Código del Trabajo; y, realiza inspecciones a través de las Inspectorías del Trabajo y Direcciones Regionales del Trabajo a nivel nacional, en coordinación con la Unidad de Discapacidades. (Ministerio de trabajo, 2019)

Tiene el fin de garantizar los derechos de los trabajadores con alguna clase de discapacidad, procurando su inserción laboral en la empresa según el porcentaje que determina la ley, aunque algunas empresas no sigan de acuerdo con la ley. (Guía OSC, 2017)

El porcentaje de inclusión laboral para el sector privado se calculará y aplicará en base al total de trabajadores, exceptuando aquellos cuyos contratos no sean de naturaleza estable o permanente conforme a la legislación vigente en materia laboral; y, en el sector público, en base al número de los servidores y obreros que tengan nombramiento o contrato de carácter permanente y estable, de acuerdo con la norma que para el efecto emita el Ministerio del Trabajo. (Derecho Ecuador.com, s.f.)

En el artículo 12 del (Reglamento a la Ley Organica de Discapacidades, 2017), expresa que cada número de 25 trabajadores en cualquier empresa sea pública o privada se debe tener un número de 4 personas con diversidad funcional, pero se les brindan beneficios como el transporte y la alimentación.

En base al Plan Nacional del Buen Vivir el cual contiene en uno de sus objetivos el derecho de Garantizar una

vida digna con iguales oportunidades para todas las personas (Desarrollo, 2017 - 2021). El mismo interpreta que las personas con diversidad funcional tienen el mismo derecho que los demás a trabajar dignamente, obtener un sueldo justo y el tener que estar rodeados en un entorno que se encuentre en excelentes condiciones para poder laborar.

A pesar de eso la discapacidad es considerada como un problema social, de salud pública, en la cual estás personas se encuentran como una población vulnerable en cuanto a determinados derechos fundamentales. También señalan que, aunque existen una serie de ordenamientos jurídicos tanto nacionales como internacionales, que tienen como fin la equiparación de oportunidades como garantía en el disfrute pleno de derechos. (Cruz-Vadillo, Discapacidad y educación: entre la corporalidad que discapacita y el derecho a tener derecho, 2019)

En términos legales las personas discapacitadas tienen derecho al acceso a la justicia el cual "se relaciona con la posibilidad de los individuos, en igualdad de condiciones, de reclamar y hacer valer sus derechos y eliminar cualquier situación de desigualdad, discriminación, violencia, maltrato o abuso que estén sufriendo" (Vallejo Jiménez, 2017)

Este proyecto permite conocer los derechos que tienen las personas con discapacidad en el ámbito laboral en donde todas las empresas visiblemente reconozcan el valor y esfuerzo que estas personas puedan brindar, y con esto poder generar un gran cambio en todas las comunidades del país.

En otro objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir establece que se debe de impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria (Desarrollo, 2017 - 2021), esto nos permite analizar que las personas con discapacidad pueden trabajar y aportar de manera productiva en todas las empresas y en las distintas instituciones públicas o privadas, donde éstas a su vez puedan crecer eficientemente y mejorar la economía existente en el país.

Sin embargo, las personas con discapacidad tienen una menor participación en el mercado laboral, inclusive con menos opciones aquellas con una discapacidad significativa. En este sentido existen organismos e instituciones que de alguna manera forman un canal entre las personas con discapacidad y la empresa privada para lograr su inserción laboral. En España, por ejemplo, existen los Centros Especiales de Empleo (CEE), los cuales son la principal vía

de integración de las personas con discapacidad. El objetivo principal de estos centros es reducir el desempleo y la inactividad de los trabajadores con discapacidad. (Rodríguez y Cueto, 2013) (Pico, F. y Torres, S., 2017)

En otras latitudes, en Paraguay las instituciones privadas tienen en su historial alguna forma de relación laboral con las personas con discapacidad, siendo como factores de contratación la responsabilidad social y la iniciativa de diferentes entes gubernamentales y no gubernamentales los que dan hincapié al trabajo como derecho. (Reyes, G., 2015) (Pico, F. y Torres, S., 2017)

En el Ecuador sobre este tema de discapacidad en el ámbito laboral, se analizan dos aspectos que tienen que ver con la limitada inserción en el mercado laboral. Primero con el grupo vulnerable (PcD) quienes tienen un bajo nivel educativo, debido a que existen barreras de comunicación, al medio físico y a la información, lo que impiden la formación y capacitación de este grupo vulnerable (CONADIS C. N., 2013) (Pico, F. y Torres, S., 2017)

Por otro lado, se encuentra el sector empresarial, que tiene resistencia hacia la contratación de personas con discapacidad por el prolongado proceso de integración laboral considerando la adaptación del empleado, empleador y equipo de trabajo, que además influye en la falta de aplicación de medidas de acción afirmativa para procesos de selección de personal (adaptación de prueba y material de selección, evaluación de conocimientos, competencias, habilidades y destrezas). (Pico, F. y Torres, S., 2017)

Actualmente se ha promovido el emprendimiento productivo para las personas con diversidad funcional a través del otorgamiento de créditos productivos por parte de la banca pública, para que los mismos puedan comenzar y emprender en nuevos negocios que les permitan mejorar su situación económica y la de sus familias.

El Ministerio de Industrias y Productividad ha brindado a las personas con discapacidad y sus familias asistencia técnica, acompañamiento y asesoría para generar y mantener unidades productivas de auto empleo y empoderamiento económico, con 1.058 emprendimientos implementados, generando 2.116 plazas de trabajo para personas con discapacidad y sus familias (Discapacidades, 2017 -2021).

La capacitación sirve no solamente para incrementar el

conocimiento personal aplicado al trabajo, sino que también para re-orientar el curso de una vida laboral, mantenerse vigente y reinventarse. Los diferentes modelos de capacitación tienen distintas poblaciones objetivo, dependiendo del nivel de preparación de los individuos para el lugar de trabajo en cuanto a habilidades, a la experiencia, la edad y al objetivo de la capacitación de por sí. (Nora, G., Basualto, C. y Sisto, V., 2017)

Actualmente, existen muchos proyectos de investigación recientes los cuales han desarrollado interfaces multimodales y multimedia inteligentes, que dan una dimensión nueva a la comunicación hombre-máquina (Prieto, M., Ferrandiz, C. y Ballenter, P., 2001). Esto permite que las personas con discapacidad tengan más facilidad en la realización de tareas o actividades que son normalmente desempañadas en una empresa.

Otro de los estudios realizados fue el de (Nota, L., Santilli, S., Ginevra, M. y Soresi S., 2013), quienes expusieron la importancia que tiene el trabajo para las personas con discapacidad, ya que a través de este pueden construir su identidad personal, satisfacer necesidades y encontrarle sentido a la vida. Además, generan un vínculo con los demás trabajadores que no poseen discapacidad, obteniendo los mismos beneficios (salario, contrato, trabajos en puestos similares, etc.)

Producto de la investigación realizada se revela que los empleadores se interesan en los niveles de rendimiento de los candidatos influyendo de forma negativa en las personas que tienen algún tipo de discapacidad física o intelectual, por ese motivo es aconsejable que las persona con cierto nivel de discapacidad intelectual deben realizar actividad con bajo grado de complejidad, lo que hace que se disminuya las probabilidades de un empleo.

Por otro lado, (Petit, A., Mirabal, W. y López, C.,, 2014) basaron su investigación en la descripción de aquellas fases necesarias para insertar en los puestos de trabajo del sector petrolero a personas con discapacidad, lo que dio como resultado que las entidades de trabajo contaban con indicadores de diseño del puesto de trabajo y formación, pero carecían de políticas de reclutamiento y selección para personas con discapacidad; por lo tanto, el sector no presentaba todas las fases necesarias para una correcta inserción laboral de trabajadores con discapacidad.

El estudio más reciente, realizado por (Forcada, C., 2015),

se enfocó en generar conciencia dentro de las empresas privadas sobre la inclusión de personas con discapacidad y demostró que la misma es posible, estableciendo alternativas para realizarlo, mostrando casos exitosos de inclusión y estableciendo una política de inclusión a cargo de los responsables de 10 recursos humanos.

Como resultado de la investigación se llegó a la conclusión de que la mayor parte de las empresas que cuentan con personal discapacitado era por un asunto de responsabilidad social empresaria. Otras investigaciones revelaron que la mayor parte de veces que se presentaron personas con discapacidad estaban bajo un nivel de formación, además las personas con discapacidad realizaban el mismo proceso de evaluación de desempeño que los demás donde las exigencias eran por iguales y los resultados obtenidos eran mejor de los que se esperaban.

Marco legal

El Ecuador como Estado constitucional de derechos, a través de sus diversas normativas legales, establece el respeto, protección y garantía de los derechos humanos y consagra la atención prioritaria para aquellas personas pertenecientes a los grupos totalmente excluidos, como son las personas con discapacidad, por lo tanto, es importante tener en cuenta la importancia del principio de igualdad para que no exista discriminación en el país. (Defensoría del Puebo de Ecuador, 2014)

La legislación y la institucionalidad relacionadas con la protección de las personas con discapacidad han tenido un avance interesante en el país, especialmente a partir del año 1992 en el que se expide la Ley sobre Discapacidades, normativa que impulsó la atención interinstitucional a las personas con discapacidad, con enfoque de derechos y que permitió la creación del Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) como entidad autónoma y rectora del tema en el país, con el mandato legal de dictar políticas generales en materia de discapacidades, coordinar las acciones públicas y privadas, e impulsar investigaciones sobre temáticas relacionadas. (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2014)

A continuación, se mostrará algunas leyes que protegen los derechos de las personas con discapacidad en Ecuador.

Ley Orgánica de Discapacidad

Tiene por objeto asegurar la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la

discapacidad y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, establecidos en la Constitución de la República. Esta Ley ampara a las personas con discapacidad ecuatorianas o extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano; así como, a las y los ecuatorianos en el exterior; sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, su cónyuge, pareja en unión de hecho y/o representante legal y las personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención, protección y cuidado de las personas con discapacidad. (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2012)

La presente Ley tiene los siguientes fines:

a) Establecer el sistema nacional descentralizado y/o desconcentrado de protección integral de discapacidades.
b) Promover e impulsar un subsistema de promoción, prevención, detección oportuna, habilitación, rehabilitación integral y atención permanente de las personas con discapacidad a través de servicios de calidad.
c) Procurar el cumplimiento de mecanismos de exigibilidad, protección y restitución, que puedan permitir eliminar, entre otras, las barreras físicas, actitudinales, sociales y comunicacionales, a que se enfrentan las personas con discapacidad.
d) Eliminar toda forma de abandono, discriminación, odio, explotación, violencia y abuso de autoridad por razones de discapacidad y sancionar a quien incurriere en estas acciones.
e) Garantizar y promover la participación e inclusión plenas y efectivas de las personas con discapacidad en los ámbitos públicos y privados.

Metodología

Para realizar el levantamiento de la información se utilizó instrumentos de recolección, enfocándonos a nivel interno de la investigación, los cuales fue un punto importante para la obtención de conocimientos relevantes que ayudaran en la investigación.

Tipos de Investigación

Para el presente proyecto fue necesario establecer un tipo de investigación a trabajar, el cual se basó en la investigación cuali-cuantitativa, se recurrió a fuentes de base de datos otorgadas por la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física (directivos y sus miembros), donde se obtuvo información mediante en-

cuestas, entrevistas y observación; de la misma manera se recurrió a fuentes secundarias como: fuentes electrónicas, libros, páginas web, entre otras.

La investigación totalizó los diferentes métodos como el deductivo, inductivo y analítico; deductivo porque se parte de la teoría del desarrollo endógeno el cual se sostiene en este proyecto para darnos a conocer como este grupo endeble puede alcanzar a mejorar sus condiciones de vida con iniciativas formuladas ¨desde abajo¨. Inductivo porque se recopiló la mayor información necesaria para conducirnos a conocer resultados sobre las potencialidades que poseen las PCD y analítico porque se caracterizó a las organizaciones de PCD y se analizó los resultados finales para proceder a su comprensión

La metodología aplicada en el desarrollo de esta investigación es de tipo bibliográfico – documental y descriptiva; surge de la necesidad de establecer y determinar una solución al problema planteado mediante el análisis del tema propuesto y así lograr sugerir soluciones.

Con el propósito de revisar toda la información obtenida a través de datos estadísticos, documentales y bibliográficos que permitieron llegar a las conclusiones con relación a la determinación de los aspectos que inciden en la dificultad de la inclusión laboral de las personas con PCD en el Ecuador.

La investigación se desarrolló mediante la facilitación de información por parte de expertos en Derecho de Inclusión Social y de Instituciones Públicas del país como el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS); Ministerio de Inclusión Económica y Social; de la Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física (FENEDIF); del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos; del Ministerio del Trabajo; del Servicio de Rentas Internas (SRI), de la Organización Mundial de la Salud (OMS); de la Organización Mundial del Trabajo (OIT) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Y así conseguir un resultado, con el objetivo de establecer mediante la colaboración de ayudas bibliográficas las probables soluciones del problema identificado.

La investigación documental bibliográfica permitirá elaborar la fundamentación teórica científica, así como del diseño de la propuesta en base a un análisis técnico y científico, se utilizó también la investigación de campo, para así fijar y elaborar el diagnóstico real de los problemas de la inclusión de las personas con discapacidad.

Encuesta

La encuesta se basó en recopilar datos informativos de personas de la fundación FENEDIF en modalidad virtual de acuerdo con la base de datos otorgada por la fundación. Se elabora un modelo de encuestas donde se pudo obtener información importante de las personas con discapacidad física e intelectual.

La coordinación de la encuesta se basó en formar subgrupos para la optimización del tiempo y además para ser eficaces al momento de realizar la indagación con un determinado grupo de personas.

Población y Muestra

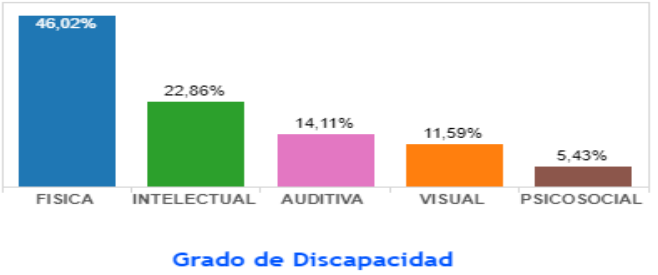
El objetivo de definir la población y muestra para la investigación, fue para identificar la población de persona con diversidad funcional que existen el país, además conocer sus niveles académicos que poseen y así poder recaudar la información necesaria como lo observamos en la figura 1.

En la población o muestra es necesario conocer varias características muy importantes de este proceso, a las cuales se les denomina variables y pueden ser de tipo cualitativo y cualitativo. Estas variables se estudian a partir de sus necesidades de la investigación de aquellas personas, ya sea en términos de datos de promedios o totales para las variables cualitativas que se presentan en el análisis realiza-

do.

Figura 1

Porcentajes por tipo de discapacidad



Fuente: CONADIS (2020).

Tabla 1

Población con discapacidad registradas en Ecuador

N°	Tipo de Discapacidad	Técnica	Población
1	Intelectual	Encuestas	108484
2	Física	Encuestas	218350
3	Auditiva	Encuestas	66933
4	Visual	Encuestas	54972
5	Psicosocial	Encuestas	25745
TOTAL			**474.484**

Fuente: Ministerio de Salud Pública, CONADIS (30/12/2020)

Resultados

Los resultados de la aplicación de la encuesta fueron:

1.- ¿Conoce usted que existe una ley que obligue a la contratación de personas con discapacidad en las entidades públicas y privadas?Tabla 2

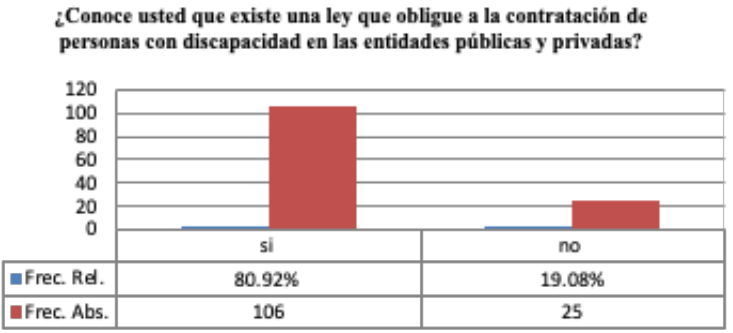
Conocimiento de las PCD sobre la Ley de inclusión laboral

Categorías	Frec. Rel.	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acu.	Frec. Acu. Rel.
Sí	80,92%	106	106	80,92%
No	19,08%	25	131	100,00%
Total general	**100,00%**	131		

Fuente: Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física

Figura 2

Conocimiento de las PCD sobre la ley de inclusión laboral



Fuente: Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física
Elaborado por: Estudiantes de la facultad de Administración Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Análisis:

El 80.92% de las personas a quienes se les realizó la encuesta manifestaron que si conocen una ley que obligue a la contratación de personas con discapacidad en las entidades públicas y privadas, el 19.08% indican que no conocen acerca de una ley que obligue a la contratación de personas con discapacidad en las entidades públicas y privadas esto puede ser debido a la falta de información sobre los beneficios para las personas con discapacidad.

2.- Mencione el tipo de discapacidad que posee
Tabla 3

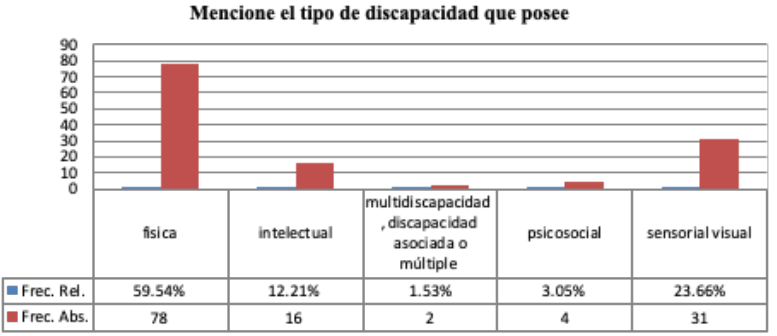
Tipo de discapacidad

Categorías	Frec. Rel.	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acu.	Frec. Acu. Rel.
Física	59,54%	78	78	59,54%
Intelectual	12,21%	16	94	71,76%
Multidiscapacidad	1,53%	2	96	73,28%
Psicosocial	3,05%	4	100	76,34%
Sensorial visual	23,66%	31	131	100,00%
Total general	**100,00%**	131		

Fuente: Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física

Figura 3

Tipo de discapacidad



Fuente: Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física
Elaborado por: Estudiantes de la facultad de Administración Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Análisis:

El 59.54% de los encuestados, poseen un tipo de discapacidad física, el 12.21% posee una discapacidad intelectual, el 1.53% posee una multidiscapacidad, el 3.05% posee una discapacidad psicosocial y el 23.65% posee un tipo de discapacidad sensorial visual.

3.- Indique el porcentaje de discapacidad que posee

Tabla 4

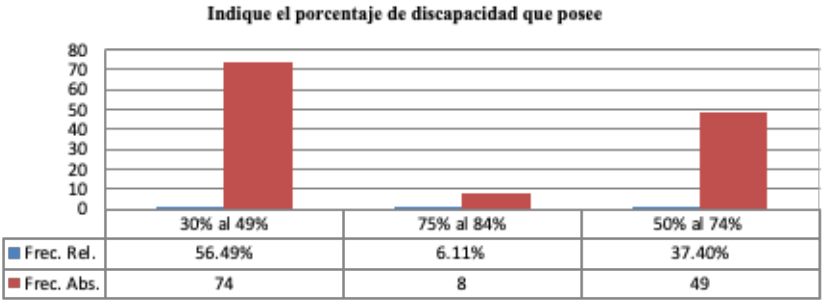
Porcentaje de discapacidad

Categorías	Frec. Rel.	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acu.	Frec. Acu. Rel.
30% al 49%	56,49%	74	74	56,49%
75% al 84%	6,11%	8	82	62,60%
50% al 74%	37,40%	49	131	100,00%
Total general	**100,00%**	131		

Fuente: Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física

Figura 4

Porcentaje de discapacidad



Fuente: Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física
Elaborado por: Estudiantes de la facultad de Administración Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Análisis:

El 54.49% de las personas encuestadas manifiesta que poseen un porcentaje de discapacidad en un rango del 30 al 49%, el 6.11% se encuentran en un rango del 75 al 84% y el 37.40% se encuentran en un rango del 50% al 74%.

4.- ¿Cree usted que es necesario promover la inclusión laboral?

Tabla 5

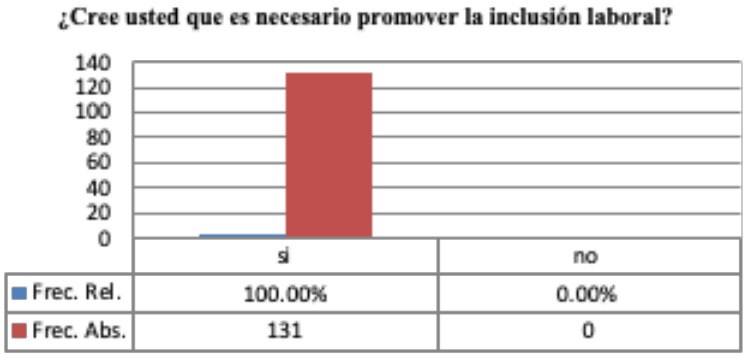
Es necesario promover la inclusión laboral

Categorías	Frec. Rel.	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acu.	Frec. Acu. Rel.
si	100,00%	131	131	100,00%
no	0,00%	0	131	100,00%
Total general	**100,00%**	131		

Fuente: Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física

Figura 5

Es necesario promover la inclusión laboral



Fuente: Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física
Elaborado por: Estudiantes de la facultad de Administración Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Análisis:

El 100% de las personas encuestadas están de acuerdo y coinciden en que se debe promover la inclusión laboral.

5.- ¿Qué nivel de estudio posee?
Tabla 6

Nivel de estudio que posee

Categorías	Frec. Rel.	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acu.	Frec. Acu. Rel.
Bachillerato	73,28%	96	96	73,28%
Primaria	8,40%	11	107	81,68%
Tercer nivel	14,50%	19	126	96,18%
Sin instrucción	3,82%	5	131	100,00%
Total general	100,00%	131		

Fuente: Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física
Figura 6

Nivel de estudio que posee

Fuente: Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física
Elaborado por: Estudiantes de la facultad de Administración Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Análisis:

El 73.28% de los encuestados poseen una instrucción de bachillerato, el 8.40% posee una instrucción de nivel primaria, el 14.50% posee una instrucción de tercer nivel y solo el 3.82% no posee ningún tipo de estudio.

6.- ¿Qué actividad realiza en la actualidad?

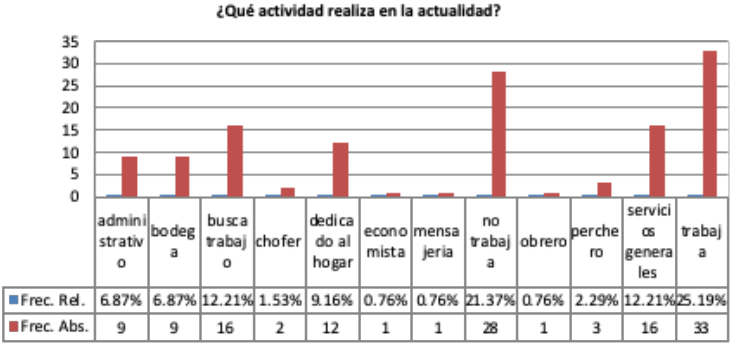
Tabla 7

Actividad que realiza

Categorías	Frec. Rel.	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acu.	Frec. Acu. Rel.
Administrativo	6,87%	9	9	6,87%
Bodega	6,87%	9	18	13,74%
Busca trabajo	12,21%	16	34	25,95%
Chofer	1,53%	2	36	27,48%
Dedicado al hogar	9,16%	12	48	36,64%
Economista	0,76%	1	49	37,40%
Mensajería	0,76%	1	50	38,17%
No trabaja	21,37%	28	78	59,54%
Obrero	0,76%	1	79	60,31%
Perchero	2,29%	3	82	62,60%
Servicios generales	12,21%	16	98	74,81%
Trabaja	25,19%	33	131	100,00%
Total general	**100,00%**	131		

Fuente: Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física

Figura 7
Actividad que realiza



Fuente: Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física
Elaborado por: Estudiantes de la facultad de Administración Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Análisis:

El 6.87% de las personas se encuentra laborando en un área administrativa, el 6.87% se encuentra laborando en el área de bodega, el 12.21% se encuentra buscando trabajo en la actualidad , el 1.53% se encuentran realizando la actividad de chofer , el 9.16% se encuentra dedicado al hogar, el 0.76% realiza actividad de economista , el 21.37% no se encuentra trabajando , el 0.76% se encuentran realizando actividades de obrero, el 2.29% se dedican a perchar , el 12.21% realizan servicios generales , y el 5.19% se encuentra trabajando.

7.- Seleccione el tema o temas de asesoramiento que le gustaría recibir

Tabla 8

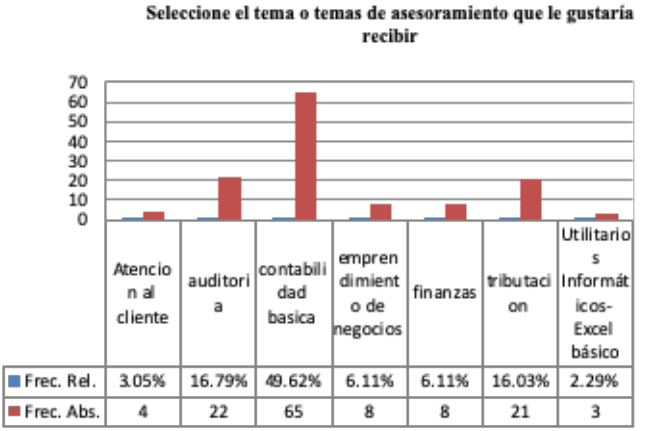
Proposición temas de asesoramiento

Categorías	Frec. Rel.	Frec. Abs.	Frec. Abs. Acu.	Frec. Acu. Rel.
Atención al cliente	3,05%	4	4	3,05%
Auditoria	16,79%	22	26	19,85%
Contabilidad básica	49,62%	65	91	69,47%
Emprendimiento de negocios	6,11%	8	99	75,57%
Finanzas	6,11%	8	107	81,68%
Tributación	16,03%	21	128	97,71%
Utilitarios informáticos	2,29%	3	131	100,00%
Total general	**100,00%**	131		

Fuente: Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física

Figura 8

Proposición temas de asesoramiento



Fuente: Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física
Elaborado por: Estudiantes de la facultad de Administración Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Análisis:

El 30.05% de las personas les gustaría un asesoramiento sobre atención al cliente, el 16.79% les gustaría un asesoramiento sobre auditoria, el 49.62% les gustaría un asesoramiento de contabilidad básica, el 6.11% le gustaría un asesoramiento sobre finanzas, el 6.11% le gustaría un asesoramiento sobre emprendimiento de negocios, el 16.03% le gustaría un asesoramiento sobre tributación, y el 2.29% le gustaría un asesoramiento sobre Excel.

Una vez realizada la encuesta se aplicó el diseño para asesorar a las PCD con los señores estudiantes de la carrera de Contabilidad y auditoría dividiéndolos en subgrupos.

Figura 9

Módulos impartidos por el Subgrupo 1

SUBGRUPO	MATERIAS
1	Contabilidad Básica
	Tributación

Figura 10

Módulos impartidos por el Subgrupo 2

SUBGRUPO	MATERIAS
2	Administración
	Contabilidad Básica
	Emprendimiento
	Tributación

Figura 11

Módulos impartidos por el Subgrupo 3

SUBGRUPO	MATERIAS
3	Contabilidad Básica
	Finanzas
	Emprendimiento
	Tributación

Figura 12

Módulos impartidos por el Subgrupo 4

SUBGRUPO	MATERIAS
4	Auditoría
	Contabilidad Básica

Tabla 9

Matriz de la propuesta del proyecto de vinculación

Problemas a resolver	**Acciones a llevar a cabo**	**Tipo de colaboración**	**Instrumentos a utilizar**
La poca inclusión laboral que existe hacia las personas con diversidad funcional, debido al desconocimiento en varias áreas que son indispensables para conseguir una plaza de trabajo.	asesorías de áreas indispensables en el ámbito laboral: – Contabilidad básica — Finanzas — Tributación — Auditoría	Colaboración de la coordinadora del FENEDIF que nos otorgó el listado de las PCD. Participación semanal y en asesorías de los docentes delegados y operativos. Así como también la colaboración de los estudiantes laicos pertenecientes al 7mo semestre diurno; nocturno, 8vo semestre nocturno, 10mo semestre diurno; nocturno, de Contabilidad y Auditoría.	Recursos: Aparatos electrónicos, internet, diapositivas, Talleres de refuerzo Evaluaciones

Elaborado por: Estudiantes de la facultad de Administración Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Conclusiones

Mediante la implementación del programa de asesoramiento Contable, Tributario, Financiero y de Costos para personas con discapacidad (PCD), de la Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física FENEDIF Fase II-Guayaquil, hemos contribuido aportando nuevos conocimientos que serán puestos en práctica por las personas con discapacidad (PCD) en el ámbito personal como en lo laboral permitiéndole poder obtener mejor nivel socioeconómico.

Con las asesorías impartidas por los estudiantes Laicos a las personas con discapacidad (PCD) les permiten poder tener mejores oportunidades al aplicar a una oferta laboral que les podrá permitir obtener un mejor ingreso económico y poder brindarle a su familia un mejor estilo de vida.

Las personas con discapacidad (PCD) son un grupo vulnerable dentro de nuestra sociedad, por esto es importante que entidades públicas y privadas se preocupen porque ellos obtengan nuevos conocimientos mediante la implementación de cursos, asesorías u otros medios que les permitirán mejorar su estilo de vida.

Recomendaciones

Las personas con discapacidad (PCD) cuenten con la constante actualización de información para que de esta forma les permita poder competir al momento de presentarse en una entrevista laboral y de esta manera el empleador se encuentre con la necesidad de contratarlo por la magnitud de conocimientos para el puesto a postularse.

Implementación de un manual de información actualizada en temas que representen una necesidad en el ámbito laboral, para que de esta forma las personas con discapacidad (PCD) puedan capacitarse de acuerdo con las necesidades y demandas del sector laboral.

Referencias Bibliográficas

Vallejo Jiménez. (2017). *La capacidad jurídica de las personas con discapacidad en Colombia y los nuevos retos normativos*.

CONADIS, C. N. (2013). *Discapacidades y Salud*. (1 de diciembre de 2020). Recuperado el 15 de 07 de 2021, de Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health

Forcada, C. (2015). La Inserción Laboral de personas con discapacidad en el mercado laboral privado. *Investigación*

académica, (35), 85-104.

Guía OSC. (2017).

Ley Orgánica discapacidades. (2012).

Ministerio de trabajo. (2019). *Inserción de personas con discapacidades*. Obtenido de Ministerio de trabajo: https://www.trabajo.gob.ec/insercion-de-personas-con-discapacidades/

Nora, G., Basualto, C. y Sisto, V. (2017). Política pública sobre capacitación y empleo en Chile Inclusión/exclusión de una fuerza laboral que envejece. *Revista Latinoamericana* (48), 81-106.

Nota, L., Santilli, S., Ginevra, M. y Soresi S. (2013). Employer Attitudes Towards the Work Inclusion of People With Disability. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 1-10.

Petit, A., Mirabal, W. y López, C.,. (2014). Fases de Inserción Laboral de personas con discapacidad en las entidades de trabajo de del sector de la producción petrolera. *Lex Laboro, VII*, 50-62.

Pico, F. y Torres, S. (2017). Mejores prácticas empresariales de responsabilidad social en la inclusión de personas con discapacidad. *Retos Revista de ciencias de Administracion y Economia, VII*(14), 189-200.

Prieto, M., Ferrandiz, C. y Ballenter, P. (2001). Las Inteligencias Múltiples: Un nuevo enfoque para evaluar y favorecer el desarrollo cognitivo. *Enseñanza* (19), 91-111.

Reglamento a la Ley Organica de Discapacidades. (2017). Obtenido de Consejo Discapacidades: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Regalamento-lod-decre_-194.pdf

Reyes, G. (2015). Empleabilidad de personas con discapacidad desde el marco rector de SENADIS, Paraguay. *Revista Internacional de Integración en Ciencias Sociales*.

Rodríguez y Cueto. (2013). El trabajo de las personas con discapacidad ante la crisis. *Revista Internacional de Organizaciones*, 61-68.

13. Comunicación digital de emprendimientos gastronómicos rurales vs COVID-19

Digital communication of rural gastronomic enterprises vs COVID-19

Bayron Antonio Castro Villacís
Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
https://orcid.org/0000-0002-8031-3829
byron.castrov@ug.edu.ec

Resumen

Uno de los principales problemas tanto a nivel global como local, desde el año 2019 hasta el día de hoy, ha sido la pandemia por el COVID-19, entre otros están las limitaciones en cuanto a movilidad, la aplicación de normas de bioseguridad, el proceso de vacunación y la incertidumbre en cuanto al futuro general, todo esto ha afectado las actividades comerciales y la comunicación de tipo publicitario, los emprendimientos gastronómicos de las zonas rurales están en condiciones mucho más graves con sus consumidores por las restricciones de movilidad entre cantones o provincias del Ecuador. El principal objetivo de este estudio es analizar como los medios digitales y Starups usados en forma combinada, ayudan comunicacionalmente a los emprendedores de zonas distantes de las ciudades principales, como hipótesis se sostiene que la ciudadanía de sectores rurales usa la información de tipo digital en forma variada, a través de redes o páginas de los emprendimientos publicadas en diversas redes sociales consiguiéndose un beneficio mutuo. Como resultado se describe cómo el uso de las redes sociales y la creación de contenidos de sus productos directos o manufacturados, en combinación con la utilización de startups modifican de manera considerable el comportamiento de los consumidores, en lo que se refiere tanto a consumos de productos o servicios de los emprendimientos como en la visita a lugares turísticos donde éstos se encuentran, lo que provoca un nivel de preferencia por sus atractivos turísticos, resultando esta combinación en un empuje al sector microempresario Ecuatoriano de múltiples áreas.

Palabras clave: Covid 19; internet; startup; redes sociales; microempresas; sectores rurales

Abstract

One of the main problems both globally and locally, from 2019 to today, has been the COVID-19 pandemic, among others are limitations in terms of mobility, the application of biosecurity standards, vaccination process and the uncertainty regarding the general future, all this has affected commercial activities and advertising-type communication, gastronomic ventures in rural areas are in much more serious conditions with their consumers due to mobility restrictions between cantons or provinces of Ecuador. The main objective of this study is to analyze how digital media and Starups used in combination, help entrepreneurs in communicational areas distant from the main cities, as a hypothesis it is argued that citizens of rural sectors use digital information in a way. Varied, through networks or pages of the undertakings published on various social networks, achieving mutual benefit. As a result, it is described how the use of social networks and the creation of content of their direct or manufactured products, in combination with the use of startups, considerably modify the behavior of consumers, in terms of both product consumption or services of the enterprises such as visiting tourist places where they are located, which causes a level of preference for their tourist attractions, resulting in this combination in a boost to the Ecuadorian microentrepreneur sector from multiple areas.

Keywords: Covid 19; internet; startup; social networks; microenterprises; rural sectors.

Introducción

En Ecuador, la pandemia por el COVID-19, ha motivado que tanto el Gobierno nacional, como los gobiernos locales (Alcaldías) tomen medidas que van desde limitaciones de movilidad, aplicación de normas de bioseguridad, restricciones de horarios y aforos, entre otros; se avanza en el proceso de vacunación a la ciudadanía pero la incertidumbre en cuanto al futuro es general, todo esto ha afectado las actividades comerciales y la comunicación de tipo publicitario, los emprendimientos gastronómicos de las zonas rurales están en condiciones mucho más graves con sus consumidores, por las restricciones de movilidad entre cantones o provincias.

Sectores rurales

(CEPAL, 2011) define a zona rural como:

Pero estos sectores estén o no cercanos a las grandes ciudades

están integrados territorialmente a ellas a su provincia y a su país, lo cual no los hace ajenos a los mismos inconvenientes de pandemia, alimentación y comercio, por lo que también buscan por sí mismos, soluciones a sus problemáticas.

En el reporte del Panel Internacional de Expertos sobre Sistemas de Alimentación Sostenible (iPES-FOOD, 2020) se señala que:

La crisis del Covid 19 también ha llevado a las personas a buscar formas nuevas y más directas de procurarse alimentos, por lo que, los pedidos en línea y la entrega a domicilio de alimentos y provisiones se están disparando en muchos países, éstos con la infraestructura necesaria, podrían conducir a cambios duraderos en la forma en que las personas se hacen con sus alimentos.

En Ecuador, las medidas tomadas por parte del gobierno, pasaron de un estado de emergencia a un estado de excepción con toque de queda, con la consabida prohibición de circulación limitando que muchas personas no puedan salir a realizar sus compras, evidenciando que, aparte de los medios impresos, existen los medios digitales de comunicación que son cada vez más utilizados por los emprendimientos, especialmente para la presentación de ofertas, así como para las entregas a domicilio afectando también al sector rural.

La situación fue agravándose más en el panorama laboral cuando se aplicó reducción de salarios, muchas empresas despidieron empleados y las liquidaciones motivaron a muchas personas a comenzar nuevos negocios propios buscando sostenerse económicamente, incluyendo las zonas rurales, convirtiéndose de ayuda para la recuperación económica, así lo certifican (Leach et al., 2021) cuando aseveran:

> Cuando los puestos de trabajo desaparecen de un plumazo, con frecuencia se busca apoyo en las zonas rurales, lo que pone de relieve cuán cruciales, incluso en una economía globalizada y dominada por las zonas urbanas, son las conexiones rurales para la reproducción social y el sostenimiento de la economía en general. A comienzos del mes de enero del año 2020 el covid-19 se había extendido a varios países del sudeste asiático, ya en el mes de Marzo la OMS declaro a nivel mundial al COVID-19 como pandemia ya que había pasado fronteras, continentes y océanos tales como el caso de medio oriente, Europa y días después pasó a Oceanía y

América., así informaba (CNN, 2020)

El Covid-19 ha provocado restricción de movilidad tanto de personas como de automotores en la mayoría de países, los medios impresos y más aún los medios digitales se han convertido en la manera principal de comunicarnos, los emprendimientos no están apartados de esta realidad por lo que, la comunicación digital a los ciudadanos a través de redes sociales informando sus carteras de productos, es una buena alternativa para salir adelante en momentos como este.

La restricción de movilidad dificulta que los consumidores se acerquen a los emprendimientos por lo que el consumo ha disminuido notablemente afectando su economía a nivel nacional y en especial en los de zonas rurales por lo que la comunicación digital con sus consumidores potenciales y reales es una valiosa alternativa. Si bien es cierto -esta problemática se da en todas partes- es sobre todo en las zonas rurales donde se complica mucho más por la poca movilización de personas hacia esos lugares.

La crisis sanitaria ha sido uno de los tiempos más cruciales, donde las personas se han visto en la necesidad y obligación de adoptar mecanismos digitales para seguir conectados con su entorno y la sociedad en general.

La sociedad empieza a detectar necesidades y las transforma en oportunidades, evidentemente es lo que algunos habitantes de sectores periféricos hacen usando a su favor los medios digitales como son las redes sociales y YouTube, para poder publicitar sus emprendimientos gastronómicos en plena pandemia con restricción de movilidad.

Es así que los nuevos y antiguos emprendimientos gastronómicos tuvieron la iniciativa de llamar al público por medio de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) de las cuales, las redes sociales, tales como: Facebook, YouTube, WhatsApp e Instagram son de los medios más utilizadas para enviar información y promociones.

Es importante evidenciar que los medios digitales más allá de ser generadores de opinión pública, pueden influir en la participación ciudadana, comenzando con el interés de las publicaciones hasta llegar a la decisión de compra. Los emprendimientos tienen la decisión en las propias publicaciones, éstas ejercen influencia en la ciudadanía, pero, -que sea beneficiosa o perjudicial radica en la estrategia que se utilice-.

Como consumidor, el lector

tiene la posibilidad de sentirse animado, persuadido o simplemente no logrará efecto alguno, es allí que el emprendimiento podría lograr sus objetivos de venta gracias a la relación comunicacional que se consigue a través de la comunicación digital que ofrecen las TRIC (Tecnologías de la relación, información y comunicación como aseveran en el estudio de (Osuna-Acedo, 2017)

¿Los medios de comunicación digital pueden sacar adelante los emprendimientos gastronómicos de zonas rurales a pesar de la crisis por el COVID – 19?

Internet y organizaciones internacionales

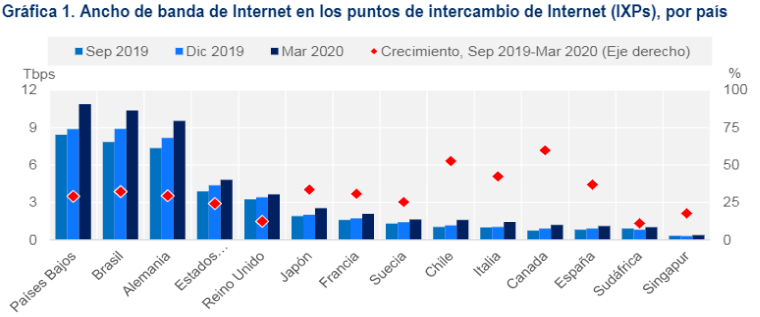
Las redes sociales -las cuales utilizan el internet como medio de transmisión de datos- son el medio con el que más se difunde información de negocios independientes de comida autóctona en los sectores rurales, tal fue el caso de la Parroquia Posorja, en que muchos negocios al ver que no tenían clientes presenciales a consecuencia del COVID- 19 porque sus locales se encontraban cerrados o porque tenían que cerrar temprano debido a las medidas de bioseguridad y restricciones de circulación, incrementaron el uso de internet y sus redes de manera progresiva desde el brote mismo de esta enfermedad, así lo señala la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE,2020) en su informe "Manteniendo el Internet en marchaen tiempos de crisis,":

> A lo largo de toda la cadena de valor de Internet, los operadores de banda ancha fija y móvil, los proveedores de contenido y de servicios de nube (*cloud*), y los puntos en los que las redes de Internet se conectan entre sí para intercambiar tráfico, llamados puntos de intercambio de Internet (*Internet exchange points* [IXP]), están enfrentando hasta un 60% más de tráfico de Internet comparado al periodo antes del brote.

La gráfica 1 de OCDE evidencia cómo el COVID-19 influye en la comunicación digital a nivel global, lo cual incluye los emprendimientos gastronómicos de las zonas rurales y a los consumidores sobre todo en épocas de pandemia.

Gráfico 1

Ancho de banda de internet en los puntos de intercambio de internet (IXPs), por país



Nota: Los datos muestran la mediana del tráfico máximo de los IXP, agregados por país, en septiembre de 2019, diciembre de 2019 y marzo de 2020, respectivamente, según fuentes públicas. Tbps:terabits por segundo.
Fuente: (OCDE,2020) basado en datos de Packet Clearing House.

Pero estos avances tecnológicos en cuanto a información digital se vienen escuchando desde mucho antes, así ocurría en la Inauguración de la V Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe (CEPAL, 2015) cuando su Secretaria Alicia Bárcenas decía:

> Estamos ante un nuevo modelo económico global, y como región necesitamos adaptarnos rápidamente. La transición requiere desarrollar el ecosistema digital, mejorar la conectividad intrarregional, generar capital humano adecuado y propiciar un entorno empresarial que promueva la inversión, la innovación y el emprendimiento.

El avance de la digitalización es tal, que hoy la economía global ya es una economía digital. Consideremos, como contexto, que hay evidencia de que, entre 2005 y 2010, Internet representaba entre un 0,5% y un 5,4% del PIB en los países en desarrollo, y entre un 7% y un 21% en las economías más avanzadas.

Debido a su capacidad de reducir los costos de transacción y

los costos marginales de producción y distribución, su impacto está pasando de la mera creación de bienes y servicios digitales, a la agregación de valor digital en bienes y servicios en principio no digitales, y al desarrollo de plataformas de producción, intercambio y consumo, con efectos disruptivos en el conjunto de la economía.

En un segundo, en Internet se descargan más de 1.700 aplicaciones, se realizan más de 44 mil búsquedas en Google y más de 1.700 llamadas por Skype, se envían más de 2 millones de correos electrónicos, más de 300 mil mensajes por protocolo IP a través de WhatsApp y más de 8.500 tuiteos, se efectúan más 50 mil publicaciones en Facebook, se suben más de 1.900 fotos y se ven más de 98 mil videos en YouTube y 655 horas de video en Netflix.

La revolución digital y los paradigmas a nivel mundial de muchos nuevos emprendimientos que han iniciado en Latinoamérica tienen como respaldo el uso de las TIC así como también el internet y las redes sociales que sobre todo influyen en el aspecto económico, social y cultural en la actualidad. A partir del siglo XXI se ha notado como el internet es una pieza clave para la sociedad ya que ayuda al desarrollo, al crecimiento y al bienestar social.

Tanto ha evolucionado el aspecto digital que en su comunicado de prensa del 15 de junio del 2020, Rivera, M., y Álvarez, I. del (BID, 2020b) proponen la plataforma DIGI para movilizar las transacciones públicas en los Gobiernos de América Latina:

> "La pandemia de COVID-19 le ha recordado al mundo el papel fundamental que juegan las tecnologías en nuestra vida diaria, al tiempo que subraya la naturaleza esencial de los servicios gubernamentales en tiempos de crisis. Esta colaboración con everis NTT Data y Microsoft nos permite ayudar a los gobiernos de nuestra región a servir a ciudadanos y empresas mientras navegan por la pandemia, mientras aceleramos la transformación digital de nuestras instituciones públicas a largo plazo, dijo Luis Alberto Moreno, presidente del BID".

Así mismo, Ana María Rodríguez, vicepresidenta de Sectores del BID en su comunicado de prensa del 28 de Julio del 2020, con respecto a aumentar los esfuerzos en cuanto a ciberseguridad señala que "los hallazgos son cruciales para orientar los esfuerzos del gobierno en la región, especialmente a medida que la

crisis de COVID_19 acelera nuestra dependencia de las plataformas digitales en nuestra vida profesional y personal" (BID, 2020a)

En ecuador, el Viceministro de Tecnologías de la Información y Comunicación, Julio Muñoz, expuso el martes 20 de abril del presente año sobre los logros alcanzados en beneficio de los ecuatorianos:

> "Hemos realizado un trabajo articulado con el sector privado, y alianzas en beneficio de los ecuatorianos para que se apropien de la tecnología y puedan generar habilidades en temas como emprendimientos". Uno de los mayores logros del Gobierno ha sido la digitalización del 77% de trámites. Y añadió: "Seguimos digitalizando y simplificando los trámites. Más de 633 trámites han sido eliminados desde el año 2020 hasta la fecha". Asimismo, indicó que se trabajó en el tema de datos abiertos, para lo cual se impulsó una Norma y un Gobierno de Datos Abiertos. "Además, contamos con nuestro portal diálogo 2.0 para la retroalimentación de la ciudadanía". (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2020)

Refiriéndose a la evolución de las tecnologías, (Schwab, 2017) expresaba que están cambiando de manera fundamental la forma de vivir, trabajar y relacionarnos:

> Tenemos la oportunidad de dar forma a la cuarta revolución industrial, que alterará fundamentalmente la forma en que vivimos y trabajamos. Schwab sostiene que esta revolución es diferente en escala, alcance y complejidad de cualquier otra que haya ocurrido antes. Caracterizados por una gama de nuevas tecnologías que están fusionando los mundos físico, digital y biológico, los desarrollos están afectando a todas las disciplinas, economías, industrias y gobiernos, e incluso desafiando ideas sobre lo que significa ser humano.

Así mismo (Garello, 2020) señala que "Los medios digitales están influyendo y generando cambios significativos en las personas, incidiendo además en su transformación cultural, así como la manera en que esas personas se relacionan con las diferentes, marcas producto y servicios"

En este sentido, el apoyo con el servicio de internet a los habitantes de las zonas rurales es bueno para los emprendimientos gastronómicos y contribuye a reducir la brecha que

existe en la comunicación digital en las áreas rurales apoyados por el atractivo turístico que pueden crear al dar a conocer su producto usando medios digitales sobre todo en esta época de pandemia.

Situación gastronómica y laboral en microempresas

En Ecuador, y en particular Guayaquil y la provincia del Guayas, es de las regiones más afectadas por la crisis sanitaria, a esta se suma la crisis económica que se arrastra desde finales del 2018, en este contexto, las pequeñas y medianas empresas, que generan cerca del 65% del empleo formal, se han visto abocadas a idear estrategias para adaptarse al cambio en la estructura comercial y productiva que provoca la pandemia.

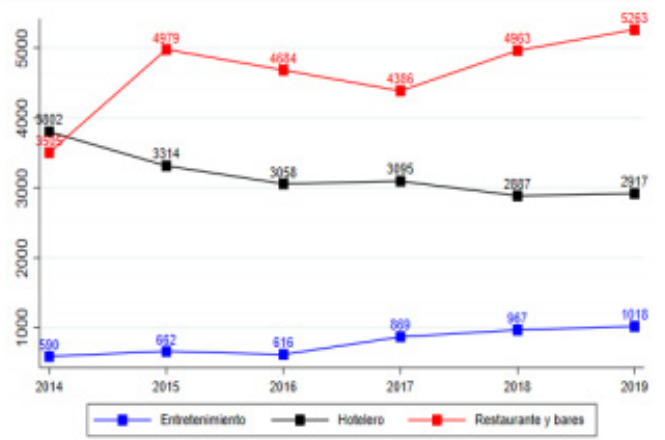
Antes de la crisis sanitaria, las ventas a domicilio solo representaban un 21%, con todos los cambios implementados como respuesta a las medidas de contención y supresión, estas ventas representan en abril 2020, aproximadamente el 80%, esto evidencia la migración de empleados de otros sectores al sector gastronómico de negocios de comidas rápidas o de restaurantes.

El informe del 3 de abril del 2020 del Centro de investigaciones económicas de la (ESPOL y Ciec, 2020b) IMPACTOS ECONÓMICOS DEL COVID 19 SECTOR DE ENTRETENIMIENTO, HOTELERÍA, BARES Y RESTAURANTES EN LA PROVINCIA DE GUAYAS citaba "A marzo de 2020, el panorama es preocupante. Ecuador enfrenta una de las peores crisis sanitarias de su historia por el brote del coronavirus COVID19", -recordemos que en marzo del 2020 la OMS había declarado al Covid 19 como pandemia-.

A diciembre de 2019, el empleo inadecuado y subempleo para el Ecuador se ubicaron en 56,7% Y 17,8%, respectivamente, presagiaba ya una fuerte inclinación a la baja del empleo no afiliado al sistema de seguridad social.

Gráfico 2

Impactos económicos del Covid 19 sector de entretenimiento, hotelería, bares y restaurantes en la provincia de guayas



Fuente: Superintendencia de Compañías, citado en (ESPOL y Ciec, 2020b)

Si bien la figura muestra un alza importante en la cantidad de empleos hacia los primeros meses de 2019 (300 más aproximadamente en el sector de bares y restaurantes), luego de recuperar su tendencia positiva en 2018, su mayoría se dieron sin las prestaciones que da la seguridad social como servicios de salud o préstamos a los que tienen derecho los afiliados.

Esto es corroborado en el nuevo informe del Centro de Investigaciones económicas de la Espol del 20 de abril del 2020 (ESPOL y Ciec, 2020a) IMPACTOS ECONÓMICOS DEL COVID 19 ENCUESTA SOBRE EL IMPACTO Y PERSPECTIVAS DEL SECTOR DE BARES Y RESTAURANTES donde se asevera que:

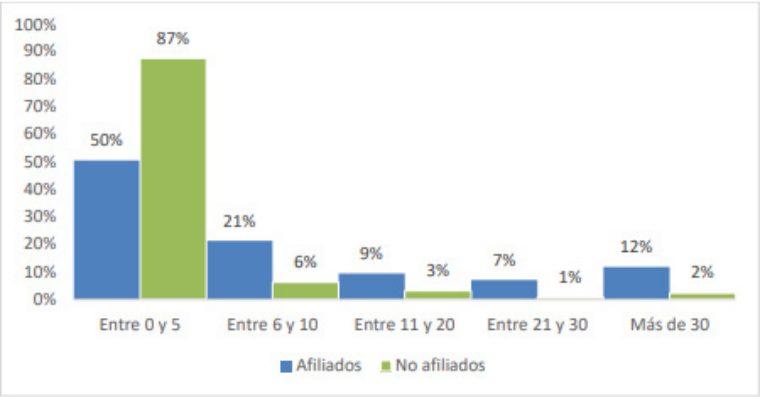
> Los acuerdos entre las partes son viables, esto es, entre empleador y empleado; los locales pequeños y medianos (entre 0 y 5 empleados), en donde se encuentran la mayoría de los encuestados, pueden generar más ventaja de esta medida, sobre todo aquellos

en donde la proporción de empleados no afiliados sea superior a la de afiliados.

Esto denota el incremento de los pequeños emprendimientos en pro de la búsqueda de empleo en plena situación de crisis económica y de pandemia. Finalmente reitera la misma fuente que el cambio en el modelo de negocio supone una dependencia mayoritaria de las ventas a domicilio.

Gráfico 3

Incremento de la búsqueda de empleo en plena situación de crisis económica y de pandemia en los emprendimientos



Fuente: (ESPOL y Ciec, 2020a)

Con esta premisa, la capacidad de captar clientes, reducir tiempos de producción, mejorar rutas de entrega y gestionar alianzas estratégicas con empresas que brinden servicio de delivery, se convierten en trabajo continuo por parte de los negocios; por lo que otros gastos, como los de promoción y ventas, publicidad, logística y transporte, deben adaptarse a esa nueva realidad, -y todos estos procesos- utilizan como motor la comunicación digital, así lo asevera la publicación de (CEPAL, 2020) del mes de julio.

Estudios enfocados en el uso de redes sociales como el de (Chau, Burgermaster, y Mamykina, 2018) han evidenciado efectos positivos

en las conductas de adolescentes y adultos por la influencia que tienen las redes sociales en la comunicación digital siempre y cuando se respete los valores, no se caiga en la manipulación ni en el Fake news.

Para (Barros Rubio, 2014a) La evolución de las TIC ha traído consigo una serie de herramientas y mecanismos de intermediación e interactividad que reconfiguran el espacio mediático y que, manteniendo a los medios tradicionales como el eje central de la mediación social, la difusión de información, la propagación del conocimiento y el impulso democrático, incluyen en el horizonte a las redes sociales y los medios *online.*

Al evolucionar las tecnologías de la información y la comunicación traen consigo un sinnúmero de usos e interactividad con las redes sociales y el internet, ya que permiten difundir información y la vez obtener retroalimentación cosa que no se veía en los medios tradicionales.

Las plataformas que hoy se utilizan en este tiempo de pandemia son para comprar y pagar productos o servicios en líneas a través de los dispositivos electrónicos, el mercado tradicional bajo las circunstancias en que se está viviendo, se ha tenido que adaptar y para esto se ha innovado por medio de las redes sociales para potenciar sus ventas.

La crisis generada por COVID-19 nos ha enfrentado a retos para cambiar la manera en que interactuamos entre nosotros, como consecuencia, surge la necesidad de revolucionar más aceleradamente a negocios e industrias, ya que como dice (BID, 2020c) en su informe respuestas al COVID-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo, "se prevé que los requisitos de confinamiento no se levanten inmediatamente, por lo que el máximo nivel posible de digitalización de los sectores económicos se convierte en una prioridad"

La transformación digital habilita a las organizaciones para que sus colaboradores puedan seguir trabajando de forma remota, a pesar de la crisis sanitaria que enfrenta el mundo, seguir atendiendo a sus clientes para mantener la venta y continuar los proyectos de la hoja de ruta de la transformación apoyándose en las redes sociales para mantener una organización ágil en estos momentos de crisis, así señala el (Foro Económico Mundial, 2020) refiriéndose a lo que hizo la empresa China Alibaba:

> Hace diecisiete años, el brote de SARS se extendía rápidamente

> por toda China, y la fuerza laboral de Alibaba había entrado en cuarentena. En ese momento, Alibaba tenía solo cuatro años y no estaba claro si la joven empresa sobreviviría. La suspensión de las operaciones habría asestado un golpe devastador a la empresa. Pero los empleados de Alibaba se llevaron los ordenadores, los teléfonos, y montones de documentos a casa y se pusieron a trabajar.

Localmente, indicaba diario el Mercurio de Cuenca que la crisis económica derivada de la pandemia del coronavirus ha provocado un despunte de pequeños emprendimientos, especialmente, en **barrios y ciudadelas** de la Ciudad de Cuenca.

La mayor parte de estos negocios utilizan como único medio de promoción las **redes sociales y los grupos de WhatsApp,** los productos que más se ofertan son: insumos para protegerse y prevenir contagios de coronavirus; materiales de desinfección y limpieza; comida preparada; frutas y verduras.

Hoy en día las **redes sociales juegan un papel fundamental** en el quehacer de un emprendimiento, esto porque es su única forma de comunicación masiva con el exterior; sin embargo, debe existir al menos un conocimiento previo del manejo adecuado de estas. Ello incluye un conocimiento importante sobre qué plataforma utilizar pues no necesariamente se necesita estar en todas; además, cómo segmentar al público meta, promocionar para evitar el desperdicio y medir resultados.

La pandemia ha acelerado el proceso de transformación digital en casi todos los sectores. A medida que el mundo pasa lenta pero constantemente a la etapa de recuperación, también hemos constatado los cambios provocados por la pandemia en el comportamiento del consumidor que probablemente permanezcan para siempre.

La crisis de COVID-19 ha evidenciado la necesidad de que las empresas aceleren sus esfuerzos de digitalización, lo que crea una oportunidad sin precedentes para el desarrollo y la innovación, pero sobre todo ha mostrado la necesidad de integrar redes de comunicación para mejorar los emprendimientos, así lo afirman (Salazar et al., 2017):

> Ante todos estos desafíos, presiones y amenazas que las empresas deben enfrentar, se impone a la administración de buscar herramientas cada vez más eficaces para lograr mantener el posicionamiento de la em-

presa en el mercado, buscando alternativas que permitan mantenerse a la altura de las exigencias de los nuevos tiempos.

Una de las alternativas convenientes consiste en capacitarse en el uso de plataformas web, junto con el manejo de redes sociales para simular las relaciones en ventas, distribución, etc., que se darían físicamente si no estuviéramos en pandemia, como indica (Echeverri, 2009) "Las redes sociales se distinguen de las físicas, en el sentido de que las conexiones entre estas últimas se dan entre objetos, tales como edificios, equipos, sistemas de información, unidos a través de canales que permiten el flujo de intercambios".

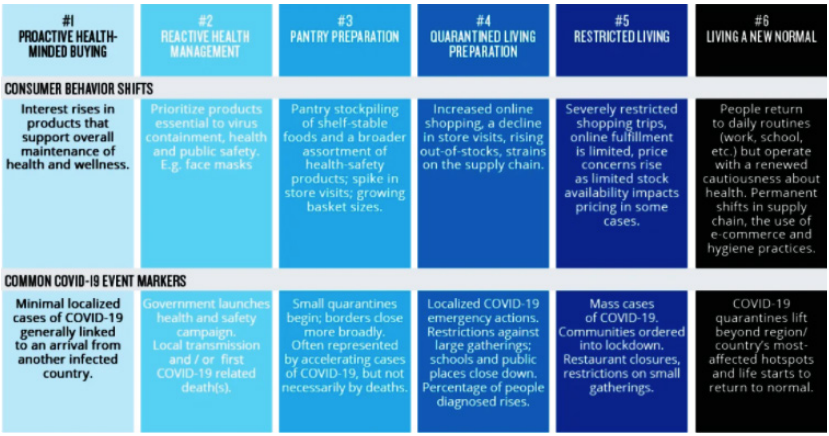
(CASSON, M. y GIUSTA, M.D. 2007) mencionan que si bien las redes sociales y las físicas son diferentes, están relacionadas de manera cercana, aparte de que los gobiernos han invertido mucho en la construcción de redes empresariales locales y regionales con el fin de mejorar el rendimiento económico.

Según el reporte del conglomerado de medios Nielsen (*Comercio Conectado: La Conectividad Está Revolucionando El Estilo de Vida de Los Consumidores*, 2018) éste ha identificado seis etapas de comportamiento del consumidor relacionadas directamente con las preocupaciones por el Covid-19. Las fases ofrecen señales tempranas de patrones de gasto, particularmente para artículos de despensa de emergencia y suministros de salud, lo que podría significar una verdadera oportunidad para los emprendimientos gastronómicos:

#1 Compra proactiva (orientada a comida y salud)
#2 Gestión de salud reactiva (protección con mascarillas y productos de higiene)
#3 Preparación de la despensa (grandes compras de comida)
#4 Preparación para la vida en cuarentena (incremento de consumo y compras online)
#5 Vida restringida (límites de stock y búsqueda de alternativas)
#6 Vivir con normalidad (vuelta a normalidad pero con restricciones de higiene.

Gráfico 4

Etapas de comportamiento del consumidor relacionadas directamente con las preocupaciones por el covid-19



Fuente: Reporte del conglomerado de medios Nielsen (*Comercio Conectado: La Conectividad Está Revolucionando El Estilo de Vida de Los Consumidores*, 2018)

La industria Gastronómica experimenta cambios drásticos y limitaciones producto de su actividad. El desafío es reactivar un sector que tendrá que rever sus prácticas cotidianas para ofrecer una experiencia satisfactoria al cliente "post COVID-19".

También para los emprendimientos gastronómicos "Las redes sociales son consideradas hoy en día un canal más de comunicación con los clientes o potenciales clientes y ya no son a elección para un emprendimiento o un negocio; son una necesidad porque nos permiten estar conectados con nuestra audiencia. Hay que tener una estrategia y saber a quién llegar con nuestro mensaje y qué vamos a comunicar", es lo que se aconseja en el artículo "Redes Sociales, aliadas estratégicas para los emprendedores en Ecuador" publicado por el diario de mayor circulación nacional (EL UNIVERSO, 2020) el 4 de Septiembre.

Las TIC y estas redes se han incluido en los hábitos modernos de tal manera que han dejado de ser simples herramientas de interacción para transformarse en plataformas de creación de ideas que comunican diversas cosas, por ejemplo, la cantidad de gente que se ve, la variedad de productos que se ofrecen, el tamaño de un plato, las bebidas, el entretenimiento que ofrece, entre otros, así lo señalan.

Es así que, para los emprendimientos de varias ciudades del Ecuador, la utilización de las redes sociales como medio de comunicación en tiempos de pandemia ha sido una boya de salvación.

La agencia de marketing digital (Estudio34, 2020) de Barcelona – España, reportó datos interesantes en cuanto a los cambios de consumo y adaptación al marketing digital por parte de los consumidores, por ejemplo las redes sociales más utilizadas en pandemia y su incremento a darse según el confinamiento: Youtube aumentará un 64%, Facebook un 63%, Instagram aumentará un 39%, Twitter un 34% y Pinterest un 33%.

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2020) en calidad de entidad proveedora de información demográfica y sociológica en su Censo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) muestra los siguientes resultados:

> En el Ecuador el 62,89% utiliza telefonía móvil a nivel nacional, el 67,74% constituyen la población urbana y el 52,39 la rural, formando el 65,19% las personas de sexo masculino y el 60,69% las de sexo femenino, además, se tienen datos de que las provincias con mayor porcentaje en uso de telefonía móvil son Guayas con un 59,59%, la capital con un 69,53%, la provincia de Azuay con un 61,67% y la zona insular de Galápagos con el 71,28%. Entre los datos importantes cabe rescatar que la mayor parte de la población que tiene y utiliza teléfonos celulares está entre los 25 y 34 años (88,07%), seguido de las personas en edades entre los 35 a 44 años (83,64%), luego están los de 45 a 54 años (81,55%), y finalmente los de16 a 24 años (78,47%) “. (p.5)

Emprendimiento y Startup

La palabra startup traducida al español significa arrancar, puesta en marcha; la (Rae, 2020) dice que como verbo transitivo significa “Conseguir algo en fuerza de entusiasmo, admiración u otro afecto vehemente

que se siente o se inspira".

Un **emprendedor** es una persona que asume un riesgo personal en la creación de un nuevo negocio siendo responsable de su éxito o fracaso y asumiendo generalmente **en solitario su gestión.** En cambio, una **startup** es un **tipo de empresa,** promovida o no, por un emprendedor pero que **busca crear un nuevo modelo de negocio, s**u intención inicial es **descubrir a un cliente** al que ofrecer un producto o servicio novedoso en un mercado suficientemente grande.

Las startups pueden ser de diferentes tipos, entre ellas está la Startup Pymes que engloba a restaurantes, tiendas de ropa, pastelerías o cualquier otro negocio creado con la finalidad de **cubrir las necesidades del emprendedor**.

En nuestro país se denomina startup a la empresa de nueva creación que comercializa servicios o productos de manera intensiva mediante el uso de las TICs: **tecnologías de la información y de la comunicación**, pero también se pueden relacionar con otras con el fin de ofrecer sus servicios o productos con a**spectos innovadores como es el caso de GoRaymi.**

GoRaymi -en español vamos a la fiesta- según Castro, M. (eltelégrafo, 2016) es una startup creada por dos jóvenes hermanos Riobambeños, consiste en una plataforma de catalogación, difusión y marketing digital que da acceso a una diversidad de actividades a través de varias opciones a manera de pestañas, así lo relataba el artículo periodístico.

Así, una persona, turista nacional o extranjero, con una sola guía (plataforma) puede saber acerca de tours a determinado lugar de Ecuador, sus atracciones turísticas, costumbres, fiestas, hotel donde hospedarse, rutas, itinerarios, sitios donde comer y que platos servirse, etc.

Metodología

En primer lugar se realizó una evaluación del Ecosistema digital de 43 emprendimientos de las cinco rutas turísticas de la prefectura del Guayas: Ruta del pescador, de la Aventura, La Fe, del Azúcar, del Cacao y la ruta del arroz registrándose sus seguidores en Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, Linkedin, Google Maps, Tripvisor, Land Page y GoRaymi, resaltando los de mayor cantidad de seguidores, determinándose los impactos de las redes sociales en conjunto con la startup GoRaymi, plataforma que sirve como herramienta para visibilizar emprendimientos, sus servicios o productos, su nombre,

ubicación satelital, dirección y contacto de varios emprendimientos, construyendo una oferta turística completa.

Resultados

Mediante redes sociales

El artículo de Christian Sánchez Mendieta "Despunte de emprendimientos en redes sociales en época de pandemia", de diario (EL MERCURIO, 2020) de Cuenca, relata que la crisis económica derivada de la pandemia del coronavirus o Covid-19 ha provocado un despunte de pequeños emprendimientos, especialmente, en **barrios y ciudadelas**, en Cuenca.

Resalta dos emprendimientos: el de Pablo Centeno quien es abogado y debido a esta pandemia su trabajo disminuyó considerablemente, por lo que, junto con su esposa, ahora se dedica a la **venta de cuyes asados** por medio de redes sociales.

Gráfico 5

Emprendimiento de Pablo Centeno (abogado) en pandemia



Y el de Marcelo Pesántez, de la **pastelería Marcelito,** también reactivó su comercio, con **entregas a domicilio** y con un protocolo de bioseguridad, dando trabajo a unas **65 personas.**

Gráfico 6

Emprendimiento Marcelo Pesantes de pastelería Marcelito



Muchos emprendimientos, aparte de la utilización de sus redes sociales, se han afiliado a empresas de entrega a domicilio, e incluso han desarrollado plataformas propias, entre éstas las startups o la alianza con una, que enlace su comunicación con sus clientes y empleados, lo que puede ayudar a potenciar su reconocimiento y sus rendimientos.

Esto incluye su reputación on line, ya que una vez que ésta se forma, prevalece y aumenta en forma favorable o desfavorablemente de acuerdo al manejo de publicaciones, creándose una percepción u opinión por parte de los consumidores, (Torres, 2017) menciona que:

> La percepción que tienen los usuarios de la red sobre una empresa y cómo la manifiestan en sus diferentes medios, como las redes sociales o los blogs, son parte de lo que se conoce como reputación online. En este contexto, la reputación online de una empresa puede definirse como la valoración alcanzada por la misma a través del uso o mal uso de las posibilidades que ofrece la Internet.

Mediante la Startup GoRaymi

Esta herramienta consiste en presentar lo que ofrecen diferentes emprendimientos asociados a la misma plataforma, lo que ofrece una experiencia única al permitir a los turistas de todo el mundo acceder al potencial turístico de las 24 provincias y los 221 cantones del Ecuador. Allí se encuentran los productos: Descubre, Aprende, Compra y Vive.

En el primero se muestran los lugares de interés y de servicios en una población; en el segundo, la historia, el arte, las técnicas artesanales, tradiciones, conocimientos y expresiones orales de determinada localidad; en el tercer y cuarto producto, la información de las fiestas, conmemoraciones, ferias, eventos y actividades que ofrece un pueblo, y lo que necesita el viajero para planificar su próxima visita al país: itinerarios y guías de viaje, tips, tours, transporte, hospedaje y alimentación.

Esta herramienta permite a los turistas de todo el mundo acceder al potencial turístico de las 24 provincias y los 221 cantones del Ecuador. Allí se encuentran los productos: Descubre, Aprende, Compra y Vive.

En el primero se muestran los lugares de interés y de servicios en una población; en el segundo, la historia, el arte, las técnicas artesanales, tradiciones, conocimientos y expresiones orales de determinada localidad; en el tercer y cuarto producto, la información de las fiestas, conmemoraciones, ferias, eventos y actividades que ofrece un pueblo, y lo que necesita el viajero para planificar su próxima visita al país: itinerarios y guías de viaje, tips, tours, transporte, hospedaje y alimentación.

Para ir directamente a los emprendimientos gastronómicos están las pestañas Gestores, refiriéndose a los gestores gastronómicos con una descripción de sus platos.

Gráfico 7

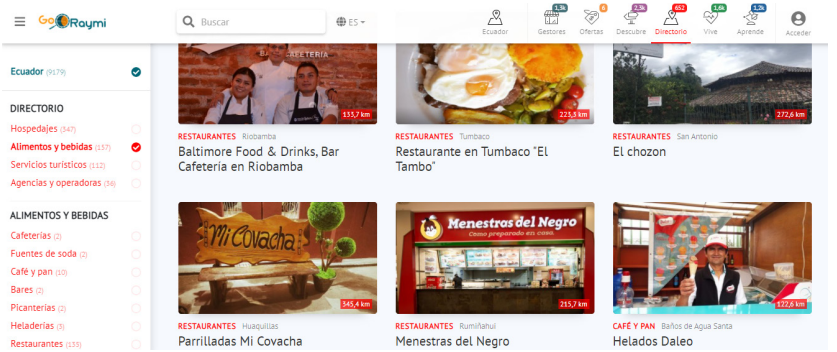
Muestra de la pestaña Gestores en la Startuo GoRaymi



La pestaña Directorio permite acceso a direcciones, horarios, geolocalización y contactos de los mismos.

Gráfica 8

Muestra de la pestaña Directorio en la Startup GoRaymi



En referencia a los datos se puede evidenciar que gran parte de los usuarios son adolescentes y adultos hasta los 45 – 54 años, están en edades de sugerencia de compra, de compra potencial, o de compra real, por lo que promulgar la comunicación digital de los microemprendimientos se vuelve idónea con el aporte cognitivo de estos medios, debido a la inclusión de conocimientos empíricos por parte de los usuarios en manejos de las redes sociales (RRSS), páginas web de información, etc.

La mayoría de los usuarios en esta época de pandemia prefieren informarse por las redes sociales, interactuar para distraerse del estrés del COVID-19, al igual que realizar sus trabajos, estudios y pedidos tecnológicos y gastronómicos por medios del internet.

En la región Costa, la red social que tiene mayor impulso es instagram para dar a conocer sus productos o servicios, en el caso de la región Sierra, la consideración ha sido para Facebook, pero está tomando un ligero impulso Instagram, entonces las estrategias cambian de acuerdo con el segmento del mercado y su ubicación geográfica.

Está claro también que a través de las redes sociales se crean relaciones que pueden desembocar en ventas que dependerán de factores que van relacionados con emitir un mensaje claro, usar imágenes de buena calidad, y tener la opción de respuestas rápidas.

La mayor parte de estos negocios utilizan como su principal, y en algunos casos, como su único medio de promoción las **redes sociales y los grupos de WhatsApp, e**sto porque es su única forma de comunicación masiva con el exterior; sin embargo, debe existir al menos un conocimiento previo del manejo adecuado de estas. Ello incluye un conocimiento importante sobre qué plataforma utilizar pues no necesariamente se necesita estar en todas; además, cómo segmentar al público meta, promocionar para evitar el desperdicio y medir resultados. Así también, se debe preparar fotografías de los productos que realmente impacten para no causar el efecto contrario.

Se registra una inversión sumamente fuerte de la mayoría de las empresas por la necesidad de esta transformación digital, los negocios de comida, restaurantes, los abastecedores de alimentos de supermercados, minimarkets, entre otros, han sido los de mayor transformación y acogida, porque en esta emergencia se ha podido prescindir de otro tipo de servicios como los cines o lugares de diversión,

pero el alimento es algo vital.

Discusión y conclusiones

> Ya que en época de crisis, internet no entiende de edades ni sexos, adaptarse a los cambios en la forma de comunicación incluye a los emprendimientos en zonas rurales, con la llegada del internet y con las redes sociales generando contenido a favor de sus intereses en pro de su bienestar como lo señala (Barros Rubio, 2014b):
> La sociedad actual se encuentra inmersa en constantes cambios tecnológicos, donde lo analógico queda cada vez más atrás y lo digital se impone, planteando nuevos retos a las personas que se involucran en el proceso de creación, edición y publicación de material a través de las TIC y las redes sociales.

Estas nuevas formas de comunicación traen consigo valores e intercambios de tipo social en las comunidades rurales, entre ellas están las transacciones de tipo comercial de los emprendimientos para mejorar su economía, apoyados por la influencia de los usuarios del internet o las redes sociales ya que las sociedades se basan en la comunicación como plantea la ONU:*" Además de la economía, el perfeccionamiento de la comunicación móvil está conformando también el desarrollo social. Nuestras sociedades se basan en la comunicación, y, por tanto, todos los aspectos sociales se ven afectados por la disponibilidad de este instrumento específico de comunicación"*. (United Nations, 2020.)

Está claro también que a través de las redes sociales se crean relaciones que pueden desembocar en ventas que dependerán de factores que van relacionados con emitir un mensaje claro, usar imágenes de buena calidad, y tener la opción de respuestas rápidas.

Las redes sociales tienen influencia para cambiar el comportamiento de las personas y para mejorar sus estilos de vida. Actualmente, las redes han sido testigos de cómo la pandemia por coronavirus ha ocasionado profundos cambios en el funcionar de la sociedad y el comportamiento humano no ha sido la excepción.

Referencias Bibliográficas

Barrios Rubio, A. (2014a). El comunicador en el entorno digital. *Cuadernos.info*, *34*, 165–181. https://doi.org/10.7764/cdi.34.519

Barrios Rubio, A. (2014b). El

comunicador en el entorno digital. *Cuadernos.info*, *34*, 165–181. https://doi.org/10.7764/cdi.34.519

BID. (2020a, abril 25). *Respuestas al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Https://Publications.Iadb.Org/. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo

BID. (2020b, junio 15). *IDB, everis NTT Data, and Microsoft provide governments digital solutions during COVID-19 | IADB*. Banco Interamericano de Desarrollo. https://www.iadb.org/en/news/idb-everis-ntt-data-and-microsoft-provide-governments-digital-solutions-during-covid-19

BID y OEA. (2020, 28 julio). *BID-OEA: Aumentan mejoras de ciberseguridad en las Américas, pero aún se necesita trabajo | IADB*. BID-OEA. https://www.iadb.org/es/noticias/bid-oea-aumentan-mejoras-de-ciberseguridad-en-las-americas-pero-aun-se-necesita-trabajo

Casson, M., y Giusta, M. D. (2007). Emprendimiento y Capital Social: Analizando el Impacto de las Redes Sociales en la Actividad Emprendedora desde una Perspectiva de Acción Racional. *Revista internacional de pequeñas empresas*, *25*(3), 220–244. https://doi.org/10.1177/0266242607076524

Castro, M. (2016, 14 julio). El GoRaymi muestra de forma virtual a Ecuador. *El Telégrafo*. https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/el-goraymi-muestra-de-forma-virtual-a-ecuador

Castro-Villacis, B., Rodríguez, L., y Arroyo, E. (2018). La Importancia de las Tic en la construcción de opinión pública de los emprendimientos. *INNOVA Research Journal*, *3*(2), 147–160. https://scholar.google.com.ec/scholar?cluster=10573681338724046235&hl=es&as_sdt=0,5

CEPAL. (2011, mayo). *Hacia una nueva definición de «rural» con fines estadísticos en América Latina*. https://www.cepal.org/. https://www.cepal.org/es/publicaciones/3858-nueva-definicion-rural-fines-estadisticos-america-latina

CEPAL. (2015, 5 agosto). *Inauguración de la V Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe*. https://www.cepal.org/. https://www.cepal.org/es/discursos/inauguracion-

de-la-v-conferencia-ministerial-sobre-la-sociedad-de-la-informacion-de

CEPAL. (2020, julio). *Sistemas alimentarios y COVID-19 en América Latina y el Caribe N° 9: cómo disminuir las pérdidas y desperdicios de alimentos*. https://www.cepal.org/. https://www.cepal.org/es/publicaciones/45768-sistemas-alimentarios-covid-19-america-latina-caribe-ndeg-9-como-disminuir

Chau, M., Burguermaster, M., & Mamykina, L. (2018). The use of social media in nutrition interventions for adolescents and young adults—A systematic review. *International Journal of Medical Informatics*, *120*, 77–91. https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2018.10.001

CNN. (2020, 11 marzo). *OMS declara pandemia mundial al coronavirus | Video*. https://cnnespanol.cnn.com/video/oms-declara-pandemia-coronavirus-brk/

Comercio Conectado: la conectividad está revolucionando el estilo de vida de los consumidores. (2018, 17 diciembre). Nielsen. https://www.nielsen.com/co/es/insights/report/2018/comercio-conectado/#

ESPOL y Ciec. (2020a, abril). *Encuesta sobre el impacto y perspectivas del sector de bares y restaurantes* (N.o 2). http://www.ciec.espol.edu.ec/sites/default/files/Informe_bares_%20restaurantes_guayaquil.pdf

ESPOL y Ciec. (2020b, abril). *Impactos económicos del covid 19 sector de entretenimiento, hotelería, bares y restaurantes en la provincia de guayas 3* (N.o 1). http://www.ciec.espol.edu.ec/sites/default/files/Informe-Guayas-Sector-Entretenimiento-Hoteleria-Bares-y-restaurantes.pdf

Foro Económico Mundial. (2020, 26 junio). *Cómo los empresarios digitales ayudarán a dar forma al mundo después de COVID-19*. https://es.weforum.org/agenda/2020/06/como-los-emprendedores-digitales-contribuiran-a-dar-forma-al-mundo-tras-la-pandemia-de-covid-19/

Garello, F. (2020, 27 enero). *Tendencias del marketing digital desde la perspectiva de las pymes.* Universidad Siglo 21. https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/17248

Herrera, H. (2009). Investigación sobre redes sociales y emprendimiento: revisión de la literatura y agenda futura. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, *19*(33), 19–33. https://www.redalyc.org/articulo.

oa?id=81819022003

INEC. (2020). *Tecnologías de la Información y Comunicación-TIC*. Instituto Nacional de Estadística y Censos. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic/

iPES FOOD. (2020, abril). *El COVID-19 y la crisis en los sistemas alimentarios: Síntomas, causas y posibles soluciones*. http://www.ipes-food.org/_img/upload/files/COVID-19_CommuniqueES%281%29

Leach, M., MacGregor, H., Scoones, I., & Wilkinson, A. (2021). Post-pandemic transformations: How and why COVID-19 requires us to rethink development. *World Development*, *138*, 105233. https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105233

Mendieta, C. S. (2020, 22 mayo). Despunte de emprendimientos en redes sociales en época de pandemia. *Diario el Mercurio*. https://elmercurio.com.ec/2020/05/22/pandemia-provoca-despunte-de-emprendimientos-en-redes-sociales/

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2021, abril). *El Viceministro Muñoz expuso los avances de la transformación digital en el Ecuador* (N.o 472). El Viceministro Muñoz expuso los avances de la transformación digital en el Ecuador. https://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-viceministro-munoz-expuso-los-avances-de-la-transformacion-digital-en-el-ecuador/

OCDE. (2020, 4 mayo). *Manteniendo el Internet en marchaen tiempos de crisis*. OECD. https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/manteniendo-el-internet-en-marchaen-tiempos-de-crisis-e5528cf8/#section-d1e81

Osuna-Acedo., S. (2017). Marta-Lazo, Carmen; Gabelas Barroso, José Antonio (2016): Comunicación Digital. Un modelo basado en el factor R-elacional. *Historia y Comunicación Social*, *22*(1), 269–270. https://doi.org/10.5209/hics.55917

RAE. (2020). arrancar. En *Diccionario de la Lengua Española*. Tricentenario. https://dle.rae.es/arrancar?m=form

Salazar, A., Paucar, L., y Borja, Y. (2017). https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/617/pdf. *Dominio de las Ciencias*, *4*(3), 1161–1171. https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/617/pdf

Schwab, K. (2017). *A Kind of*

Revolution The Fourth Industrial Revolution [Libro electrónico].

STUDIO 34. (2021). *Cambios de consumo y adaptación al marketing digital*. Agencia SEO & SEM Estudio34. https://www.estudio34.com/wp-content/uploads/2020/03/Finally-Covid-19.pdf

Torres, F. R. (2017, 19 julio). *Repositorio digital de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo: Importancia de la reputacion online para una pyme*. UESS. http://201.159.223.2/handle/123456789/938

United Nations. (2020). *Las comunicaciones móviles y el desarrollo socioeconómico: Una perspectiva latinoamericana | Naciones Unidas*. https://www.un.org/es/chronicle/article/las-comunicaciones-moviles-y-el-desarrollo-socioeconomicouna-perspectiva-latinoamericana

Zapata, A. (2020, 4 septiembre). Redes sociales, aliadas estratégicas para los emprendedores en Ecuador. *EL UNIVERSO*. https://www.eluniverso.com/noticias/2020/09/02/nota/7963651/redes-sociales-emprendededores-negocios-ventas-ecuador/

14. Falencias de la administración de justicia ecuatoriana en relación a la necesidad de una ley especial contra los delitos informáticos en el Ecuador

Failures of the Ecuadorian administration of justice in relation to the need for a special law against computer crimes in Ecuador

Mercedes Coronel Gómez
Universidad Ecotec, Guayaquil, Ecuador
mecoronel@ecotec.edu.ec

Resumen

El presente proyecto tiene como objetivo brindar una visión global de la administración de justicia en relación con los delitos informáticos en la sociedad ecuatoriana; en cuanto a su regulación, iniciativas de investigación, tecnología y capacitación del talento Humano que investiga dichos delitos, así como también identificar los retos y brechas que debe ser superada por la administración de justicia en la sociedad ecuatoriana para el tratamiento de los mismos. Se abordará el marco conceptual de los delitos y la criminalidad informática, así como también las leyes relacionadas que se encuentran establecidas en la legislación ecuatoriana con la finalidad de establecer la necesidad de plantear una ley especial contra los delitos informáticos en el Ecuador. Se explican las iniciativas que convergen como propuestas iniciales y recomendaciones externas para el tratamiento de los delitos informáticos, Igualmente se dará una vista de cómo están actuando países de Latinoamérica en tanto a sus regulaciones establecidas para el manejo de dichos actos ilícitos relacionados con la informática. Se observará los retos a nivel de formación, limitaciones tecnológicas, el marco legal que la administración de justicia en la sociedad ecuatoriana debe superar para hacer frente a estas conductas delictivas que hacen uso de las nuevas tecnologías.

Palabras clave: administración de justicia; ley; delito informático; falencias.

Abstract

The present project aims to provide a global vision of the administration

of justice in relation to computer crimes in Ecuadorian society; regarding its regulation, research initiatives, technology and training of Human talent that investigates said crimes, as well as identifying the challenges and gaps that must be overcome by the administration of justice in Ecuadorian society for their treatment. The conceptual framework of crimes and computer crime will be addressed, as well as the related laws that are established in Ecuadorian legislation in order to establish the need to propose a special law against computer crimes in Ecuador. The initiatives that converge as initial proposals and external recommendations for the treatment of computer crimes are explained. Likewise, a view will be given of how Latin American countries are acting in terms of their regulations established for the handling of said illicit acts related to computer science. The challenges at the level of training, technological limitations, the legal framework that the administration of justice in Ecuadorian society must overcome to face these criminal behaviors that make use of new technologies will be observed.
Keywords: justice administration; law; cybercrime; flaws.

Introducción

La administración de justicia en la sociedad se ha visto profundamente transformada con la aparición de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs); Las omnipresentes computadoras interconectadas en la red mundial llamada Internet son el signo más evidente del impacto que tienen hoy.

Para las telecomunicaciones, el tráfico comercial y el entretenimiento, estas tecnologías son prácticamente indispensables. En ellas, al igual que en muchas otras, es imposible alcanzar resultados económicos aceptables y beneficiosos, tanto para los particulares como para la administración de justicia en la sociedad en general, sin su utilización. Esto es perfectamente aplicable al sistema judicial, que para cumplir con su función de administrar justicia básicamente debe tratar información en cantidades crecientes.

Pero en relación al impacto en el sistema judicial de las tecnologías de la información, abordaremos el uso de las potencialidades de las TICs.

Esta ponencia servirá para poder identificar un marco general sobre la conceptualización básica necesaria en el profesional que administra justicia relativo a los delitos informáticos, tipos de delitos, sus objetivos, importancia, sus principios, la evidencia digital y la informática forense. En conjunto con las regulaciones existentes

(leyes) para el manejo de los delitos informáticos, mediante la comprensión de los lineamientos establecidos en nuestra legislación y tener un claro entendimiento de los criterios y medidas contempladas en la administración de justicia en el Ecuador para de esta manera establecer la necesidad de un proyecto de ley especial contra los delitos informáticos en el Ecuador.

Haciendo imprescindible conocer cada uno de los requerimientos necesarios para el proceso de gestión de los delitos informáticos en el Ecuador, conocer cuáles son las iniciativas internas (Policía Judicial, Ministerio Público) y externas (OEA), que permitirán mejorar el manejo en la administración de justicia ante los delitos informáticos en nuestro medio, habilitando y definiendo aspectos legales que permitan la regulación y la tipificación de los delitos informáticos. También es importante identificar de forma general cuáles son los aspectos contemplados en las leyes de los países a nivel latinoamericano que cuentan en su legislación con las leyes que regulan los delitos informáticos.

Al ser un concepto nuevo y el ordenamiento jurídico en el Ecuador tener un retraso en relación con los avances tecnológicos, es importante plantear un estudio que analice tanto el ámbito de las redes sociales como su relación con los delitos informáticos en el Ecuador; generando información que nos sustente una propuesta que desarrolle un marco legal adecuado para este ámbito en el Ecuador, el cual es inexistente en este momento.

Marco teórico

Abusos a través de internet

Con el ingreso del concepto de redes sociales utilizando tecnologías de información se presentan un compendio de actividades que en el Ecuador no se encuentran totalmente reguladas y cuyas normativas son incipientes, las TICs han generado actividades que bajo el escudo del derecho a la libertad de expresión amparados en tratados internacionales como en normativas nacionales en particular la Constitución de la República y la ley orgánica de comunicación vulneran derechos elementales.

Acoso por Internet

Cyberbulling - divulgación de información confidencial o falsa con el uso de medios de comunicación digitales (Communications, 2016).

Consiste en **denigrar, amenazar e insultar** a una persona de forma constante a través de mensajes en redes sociales, mensajes de email, de

WhatsApp o aplicaciones semejantes. Esta conducta incluye el poner apodos, mandar fotos o vídeos humillantes o crear rumores sobre una persona, todo ello con la intención de que otras personas se sume a la humillación pública que se está haciendo del afectado y difundan el contenido. (Communications, 2016).

Delito contra el derecho al honor y buen nombre

Artículo 182 COIP. - Calumnia. - La persona que, por cualquier medio, realice una falsa imputación de un delito en contra de otra, será sancionado con pena privativa de libertad de seis meses a dos años. No constituyen calumnia los pronunciamientos vertidos ante autoridades, jueces y tribunales, cuando las imputaciones se hubieren hecho en razón de la defensa de la causa. (Nacional, Código Orgánico Integral Penal, 2014).

Falencias en la normativa ecuatoriana en relación al uso de redes sociales

La injuria y la calumnia como falencia en la normativa en el Ecuador

Uno de los grandes inconvenientes en el Ecuador corresponde a la inexistencia del delito de injuria; actualmente la normativa penal solo incluye en el que corresponde a la sección de delitos contra el derecho al honor y buen nombre en sus artículos 182 y 368.

Artículo 182.- Calumnia. - La persona que, por cualquier medio, realice una falsa imputación de un delito en contra de otra, será sancionada con pena privativa de libertad de seis meses a dos años. No constituyen calumnia los pronunciamientos vertidos ante autoridades, jueces y tribunales, cuando las imputaciones se hubieren hecho en razón de la defensa de la causa. (Nacional, Código Orgánico Integral Penal, 2014).

Artículo 368.- Falsa incriminación. - La persona que realice acciones tendientes a incriminar falsamente a una o más personas en la comisión de los delitos de terrorismo y su financiación, será sancionada con la pena privativa de libertad de uno a tres años.

> Se aplicará el máximo de la pena si los actos señalados en el inciso anterior son cometidos por una o un servidor público. (Nacional, Código Orgánico Integral Penal, 2014).

Lo que genera que si se arroga a una persona o institución actividades o situaciones que no estén tipificadas

como delitos simplemente afectan al buen nombre, pero no tienen ningún efecto dado que no existe tipificación en la norma.

Falta normativa en redes sociales en el Ecuador

Las redes sociales tanto en el Ecuador como en el mundo, hoy en día, no son solamente espacios para relacionarse o comunicarse o relacionarse con otras personas; también es una poderosa herramienta para expresarse libremente. Pero al no existir una ley específica u orgánica que teorice las actividades ilícitas realizadas en este ámbito, así como la falta de tipificaciones y el no tener claro el procedimiento a realizar en este tipo de acciones generan que estas actividades no sean castigadas, dejando en estado de indefensión al ciudadano en estos casos.

Falta preparación y herramientas en la administración de justicia

La administración de justicia en el Ecuador para poder gestionar este tipo de actividades en redes sociales requiere de una formación exigente y detallada no solo en la materia en la que se requiere de su conocimiento sino también de procedimientos legales, legislación nacional e internacional, fundamentos de criminalística y psicología que le permitan un conocimiento más profundo de los casos analizados, ya que como profesional del derecho especialista es un garante de la verdad en un proceso.

Por lo expuesto, es clave que el administrador de justicia acredite experiencia, conocimientos teóricos y prácticos, habilidades en la aplicación de procedimientos y metodologías, y que sus informes sean metódicos y estructurales, entre otros (López, 2018).

El perfil del especialista en el ámbito de las actividades ilícitas en las redes sociales debe cumplir con algunas de las funciones que se destacan a continuación:

- Identificación y recolección de evidencias en medios magnéticos.
- Comprensión y práctica en procedimientos de revisión y análisis forenses.
- Comprensión de los aspectos legales y de privacidad asociados con la adquisición y revisión de medios magnéticos.
- Comprensión y práctica de mantenimiento de la cadena de custodia de la evidencia cuando se realiza una investigación informática.
- Comprensión de los

diferentes sistemas de archivos asociados con sistemas operativos, acceso a archivos temporales, de cache, de correo electrónico, de Web, etc.

- Comprensión de aspectos de Internet.
- Comprensión de técnicas de rompimiento de contraseñas y claves de seguridad.
- Comprensión general de los temas relacionados con investigaciones forenses.

Las investigaciones forenses aplicables a la informática, tecnología y Comunicaciones en el ámbito del derecho, requieren de profesionales con altos conocimientos en tecnologías de la información, que sean capaces de aplicar procedimientos científicamente probados válidos y reconocidos sobre las evidencias (FBI, 2018).

Planteamiento del problema

Formulación

¿Es suficiente la regulación existente en el ordenamiento jurídico ecuatoriano para el marco legal necesario para normar las actividades ilícitas realizadas con y en medios informáticos?

Sistematización

1. ¿Es posible regular los delitos informáticos?
2. ¿Cuáles son los beneficios de la regulación de las redes sociales?
3. ¿Por qué es importante que el Ecuador posea una Ley especial contra los delitos informáticos?

Análisis

En el ecuador debe realizarse un esfuerzo legislativo importante en materia del uso y gestión de los delitos informáticos por parte de la sociedad ecuatoriana; actualizando y generando nuevas normativas en materia del uso de las redes sociales, delimitando procesalmente las actividades ilícitas realizadas con las Tics.

Dentro de este análisis para tener una normativa adecuada a la realidad nacional e internacional es imprescindible las siguientes propuestas:

Propuesta de una ley Orgánica de delitos informáticos

El Ecuador necesita con urgencia ente una ley con carácter orgánico cuyo objeto sea la protección integral de los derechos de las instituciones públicas o privadas, así como del ciudadano en general de todas las

actividades ilícitas que utilicen tecnologías de información y que vulneren los derechos amparados en la constitución, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos mediante el uso de tecnologías de información, promoviendo la siguiente estructura.

- Definiciones
- Jurisdicción y competencia
- Ámbito de la Ley (Uso de las TICS y plataformas tecnológicas – redes sociales)
- Delitos contra la Propiedad
- Delitos contra la privacidad de las personas y de las comunicaciones (Relacionado al tema en cuestión)
- Delitos en contra de la protección del niño y adolescente
- Delitos contra el orden económico
- Establecer el procedimiento a realizar en estas actividades ilícitas.

Propuesta de reforma al Código Orgánico de la niñez y adolescencia

- Modificación de la jurisdicción y competencia
- Reforma incluyendo normativa delimitando la libertad de expresión en las redes sociales o plataformas virtuales
- Establecer concordancias con Ley Orgánica de delitos informáticos

Propuesta de reforma a la ley Orgánica de Comunicación

- Modificación de la jurisdicción y competencia
- Reforma incluyendo normativa delimitando el uso de las redes sociales o plataformas virtuales
- Establecer concordancias con Ley Orgánica de delitos informáticos

Propuesta de reforma a la ley Orgánica de Telecomunicaciones

- Modificación de la jurisdicción y competencia
- Reforma incluyendo el procedimiento administrativo para la recopilación de la prueba en los procesos de delitos tecnológicos.
- Generar obligatoriedad en las empresas portadoras y proveedores de Internet-ISP para la obligatoriedad y entrega de registros tecnológicos.
- Establecer concordancias con Ley Orgánica de delitos informáticos

Propuesta de creación de organismo que genere estadística e infor-

mación

El Ecuador necesita la existencia de un organismo estatal que genere estadística y que constantemente procese información relevante sobre la libertad de expresión en el Ecuador con los siguientes lineamientos:

- Violaciones y ataques a la libertad de expresión
- Procesamiento de las Cifras de las agresiones a la libertad de expresión
- Tipo de agresiones contra la libertad de expresión y prensa en Ecuador
- Estadísticas de agresiones a la libertad de expresión actualizada y clasificada por tipos de agresión
- Los actores que más agresiones cometen contra la libertad de expresión en Ecuador
- Censura y autocensura en medios e internet en Ecuador

Propuesta de reforma al Código Orgánico Integral Penal – COIP

Al realizar la propuesta de una ley de delitos informáticos, es imprescindible reformular algunas partes del COIP, promoviendo la inclusión y cambios de esta manera.

- Modificación de la jurisdicción y competencia
- Reforma incluyendo normativa delimitando la libertad de expresión en las redes sociales o plataformas virtuales
- Inclusión y delimitación de la injuria dentro del cuerpo jurídico
- Establecer concordancias con Ley Orgánica de delitos informáticos

Conclusiones

Que la normativa del Ecuador en materia de delitos informáticos es incipiente y el tratamiento de ciertas actividades en estas plataformas no tiene una delimitación acorde; lo que produce que los administradores de justicia realicen su labor con las pocas herramientas que se tiene en el país, sin lograr resultados adecuados.

Que los niños, adolescentes y familias ecuatorianas están expuestos a diferentes actos realizados en estas plataformas virtuales debido a la falta de delimitación de las mismas.

Que al no existir normativa que regule las redes sociales; ésta sirve de escudo para realizar acciones que atentan al derecho al honor y el buen nombre.

Que la función judicial en el Ecuador no tiene las herramientas

jurídicas ni la capacitación en esta temática para un correcto desarrollo de la administración de justicia.

La falta de información histórica como estadística a nivel público y privado sobre los delitos informáticos.

Es imperativo que el ente legislativo plantee propuestas de una nueva Ley especial contra los delitos informáticos y que adicionalmente reforme las actuales normativas para que se ajusten a la nueva ley; dando herramientas a la Administración de Justicia para poder judicializar estas actividades ilícitas.

Referencias Bibliográficas

Communications, H. L. (2016). *Marketing en redes sociales.* Anaya Multimedia, 2017.

Estado, U. d. (2019). *Informe de Evolución de Incidentes Tecnológicos (2019)*. Quito.

FBI. (2018). *Manual Operativo FBI.* Washington-USA.

Judicial, P. (2010). *Ley Orgnánica del Poder Judicial.* Quito.

López, D. (2018). *Análisis Forense Digital.* México: Ed.LIMUSA.

Nacional, A. (2008). *Constitución de la República del Ecuador* . Quito - Ecuador: CEP.

Nacional, A. (2010). *Código Orgánico de la niñez y adolescencia.*

Nacional, A. (2014). *Código Orgánico Integral Penal.* Quito-Ecuador: Registro Oficial.

Nacional, A. (2015). *Ley Orgánica de Comunicación.* Quito: Registro Oficial.

Unidas, O. d. (2019). *Tipificación de delitos informáticos.* New York-USA: Informática Jurídica.

15. Conferencias académicas: eje fundamental para la innovación educativa

Academic conferences: main pillar for educational innovation

Alejandra Dayana Ruiz Sánchez
Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, Ecuador
alruizsa@uide.edu.ec

Carlos Antonio Emanuele Alvarado
Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, Ecuador
caemanueleal@uide.edu.ec

Dennys Patricia Jordán Correa
Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, Ecuador
dejordanco@uide.edu.ec

Lani Leyton Bermudez
Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, Ecuador
laleytonbe@uide.edu.ec

Resumen

El presente trabajo consiste en el análisis de las conferencias académicas y su aplicación para el desarrollo de la innovación educativa. Para iniciar el trabajo se realiza una revisión bibliográfica en la que se plantea el argumento de la enseñanza y su proceso para acoplarse a los diferentes contextos; además de la importancia desde el papel de educador, de ampliar su visión profesional implementando nuevas herramientas o metodologías actualizadas. Desde este punto de vista, se establecen ejemplos de conferencias o congresos enfocados en fortalecer el desarrollo de la innovación educativa, resaltando los beneficios que trae consigo estos espacios para la construcción de una sociedad sostenible a través de docentes altamente capacitados con conocimientos actualizados. Además, se evidencia de qué manera las conferencias se ven afectadas en cuanto a su relevancia en la era digital y los cambios que trajo consigo.

Palabras claves: Docentes, educación; innovación educativa; enseñanza- aprendizaje; estudiantes; conferencias; multidisciplinaria.

Introducción

Los docentes cumplen una gran labor en el mundo, y con él asumen también una gran responsabilidad. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) asegura que "los maestros son la clave de la construcción de sociedades sostenibles" (UNESCO, 2015), esto dispone que ante cualquier adversidad, crisis o fenómenos sociales; el compromiso de los educadores de actualizarse y adaptarse a nuevas metodologías de enseñanza es primordial para impartir una educación de calidad.

Los docentes de nivel superior, como gestores de conocimiento y comunicadores, tienen el deber de formar a los futuros profesionales. Antes que el deber, debe haber un motor que los mueva a entregarse a los demás para que así el anhelo de estar en constante aprendizaje sea un acto espontáneo con mirada al legado que dejará en su alumnado. Estos expertos están llamados a actualizar los conocimientos en espacios que le brinden mayor riqueza a su sapiencia. Uno de esos ámbitos son las conferencias académicas multidisciplinarias, eventos donde pueden desarrollar más sus conocimientos, aprender distintas aristas e intercambiar ideas unos con otros en compañía de exponentes profesionales en el tema que puedan guiarlos.

Bajo este contexto, la enseñanza implica un proceso complejo y aplicarla eficazmente no depende de fórmulas exactas que funcionen solas ni que garanticen el aprendizaje. Es decir, es necesario que el docente emplee o designe un modelo que esté basado en investigaciones y que se ajuste al nuevo entorno y a sus cambios.

Tal cómo lo afirma José Fernando Calderero, director del Grupo de Investigación 'Educación Personalizada en la Era Digital' de la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR), "el buen profesor no deja nunca de aprender", pues su principal función después de transmitir sus conocimientos, es compartir ese interés de seguir aprendiendo y ampliar su visión profesional implementando herramientas o metodologías que establezcan un espacio óptimo de aprendizaje (Calderero, 2014).

Un docente que no participa de conferencias, está apartado. (Tamarit, 2021). A través de las redes de

conocimiento, que se establecen en estos eventos, los maestros tienen la oportunidad de darse a conocer y conocer a su semejante desde diferentes perspectivas, de trabajar de forma conjunta y conocer lo que se está investigando, logrando así desarrollar nuevas habilidades que enriquecen al maestro.

Un ejemplo palpable es la Conferencia Internacional de Educación, Investigación e Innovación (ICERI) en la ciudad de Sevilla, España. Luego de 14 años, se ha convertido en uno de los más grandes eventos de educación con más de 800 expertos de 80 países que se encuentran para presentar sus investigaciones y compartir sus conocimientos sobre metodologías de enseñanza aprendizaje.

En América también se encuentra el Congreso Internacional de Innovación Educativa (CIIE) organizado por el Tecnológico de Monterrey que a través de las conferencias y paneles magistrales que se presentan con destacados especialistas permite conocer temas específicos sobre las tendencias en innovación educativa.

Y a nivel local, la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) propone la Conferencia Internacional de Investigación Multidisciplinaria (CIIM), un evento donde investigadores y profesionales intercambian ideas a través de temáticas multidisciplinarias. Con este tipo de propuestas el progreso de la educación se fortalece, debido a que el desarrollo del mundo académico no se comprende si no se trabaja de manera integral. UIDE ha organizado por 5 años seguidos este evento que aborda temas por ejes temáticos como: negocios, finanzas, emprendimiento, investigación académica, comunicación, tecnología, ingeniería mecánica e innovación para promover el aprendizaje superior a través de académicos e investigadores internacionales de diversas universidades. La CIIM enfrenta su principal dificultad, lograr sensibilizar sobre la asistencia de este tipo de eventos para fomentar el aprendizaje, mejorar el desarrollo áulico e impulsar la vida profesional de cada participante.

“A través de las distintas ponencias, el docente conoce metodologías de aprendizaje que les permite implementar la pedagogía más adecuada, además de presentar sus casos de estudio que sustenten su materia” (Correa, 2021). Las conferencias además de permitir adquirir conocimientos que refuerzan las bases teóricas, posibilitan aplicar lo aprendido en la práctica.

Evidentemente existen varias instituciones que ponen sus esfuerzos en diseñar y apostar por las conferencias magistrales como un medio para capacitar y contribuir a la docencia, sin embargo, si cuestionamos su aporte en el transcurso de los años hasta la actualidad, surge una interrogante: ¿tendrán futuro las clases magistrales o quedarán obsoletas?

Debido a la era digital, ahora es mucho más sencillo acceder al tipo de contenido de interés a través del internet, debido a que se consigue información más resumida y por un bajo costo. A pesar de ello, Tony Bates, autor de la obra "Enseñar en la Era Digital", asegura que no serán reemplazados, que las clases magistrales o conferencias no van a desaparecer por completo, sino que se volverán eventos especiales, multimedia, sincrónicos y asincrónicos. (Bates, 2015)

Si bien estos eventos académicos se transformarán debido al contexto, se propone que la institución encargada de su ejecución, elabore y aplique una encuesta de satisfacción como plan de evaluación luego de haber transcurrido el evento con el objetivo de realizar un seguimiento al desarrollo de habilidades y conocimientos adquiridos en los docentes participantes, así como también contar con un parámetro de medición que ayudará a evidenciar los pros y contras según la experiencia vivida por los asistentes.

Con este plan de evaluación se pretende que la institución organizadora recopile las opiniones de los asistentes y mida el nivel de efectividad del material que se está brindando. De esta forma, tendremos una respuesta directa, y facilitaremos la toma de decisiones respecto a las mejoras a establecer.

Desarrollo

"Solo sé que nada se", solía decir Sócrates, de él se conoce su grandeza filosófica. Este hombre que fragmentó la historia con su pensamiento, y como consecuencia de ello, futuros intelectuales basaron escritos en sus enseñanzas. Se reconocía como ignorante, y aseveraba que solo a partir de ese reconocimiento se lograba poseer la sabiduría (Biografías y vidas, 2021). Este erudito nacido en 470 A.C. revela una gran verdad, y una clave que permitirá al docente estar predispuesto adquirir nuevos conocimientos, solo si no cae en el egocentrismo de saberlo todo. Pero, ¿cuál es la función del docente?, ¿a qué esta llamado? Hay un patrón que se repite a lo largo de la historia, y es precisamente el de poseer conocimiento y trasmitirlo a otro. Sócrates se lo trasfirió a Platón

y éste no se guardó aquello, es más, fundó una academia. Este efecto, es un hecho que se repite continuamente, y es el resultado de haber encontrado algo apasionante. Pero no todo es siempre desde la perspectiva de Platón, a veces hay dos caminos que recorren los docentes. Estos podrían catalogarse como "siempre fue mi vocación" o "esto no estaba en mis planes, pero es lo que hago", y en el trayecto de este diverso sendero educacional puede caer en monotonía, rutina o desencanto.

Es importante señalar que los educadores están a cargo de un oficio que repercute socialmente; esto lo afirma el filósofo y papa Emérito Benedicto XVII (XVI, Vatican, 2012) al decir que *"La educación es un tema crucial para todas las generaciones, ya que de ella depende tanto el sano desarrollo de cada persona como el futuro de toda la sociedad"*. En esta misma línea, la educación a nivel superior ha sido examinada, puesto que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) señala en su declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI que la visión y acción que *"la sociedad tiende más a fundarse en el conocimiento, razón de que la educación superior y la investigación formen hoy en día parte fundamental del desarrollo cultural, socioeconómico y ecológico sustentable"* (UNESCO, 1998).

Para poder llegar a este fin, hay que identificar las situaciones que llevan al educador a perder la pasión por adquirir conocimientos nuevos. Por ello, tiene que analizar la percepción que el profesorado tiene sobre los nuevos espacios cognitivos que se generan, y uno de ellos son las conferencias académicas multidisciplinarias.

La CIIM, como espacio de aprendizaje e intercambio de ideas, busca que los profesionales formen sus conocimientos desde distintas aristas; la interrogante es por qué existe aún desinterés de parte de la audiencia. El Magister Rafael Erazo, catedrático en la Universidad Estatal de Guayaquil (UG) desde hace 14 años, menciona que: *"La calidad de exponentes que puedan traerse a una conferencia no necesariamente es consecuente con lo que aspiraría las personas que asisten al encuentro"*. Esto se traduce que a pesar de receptar lo mejor de lo mejor, no es un aspiracional común debido al mismo desconocimiento de ellos o la falta de valor que los propios usuarios generan, y no garantiza la emoción por participar. BBVA Aprendamos Juntos es un proyecto centrado en hacer conversaciones sobre educación que involucran a toda la sociedad con especial atención en niños; utilizan maestros académicos y personas

transformadoras de conocimiento para despertar la curiosidad y crear nuevas oportunidades a través de conversatorios donde todos participan. Este formato es clave para el logro de objetivos sobre la sensibilización del aprendizaje continuo, y un claro ejemplo de cómo esta forma de comunicación es la guía ideal a seguir para que los docentes, dentro de las clases, puedan hacerlas más inspiradoras y que inviten a explorar más allá de los contenidos impartidos.

Por otro lado, se descubrió un punto significativo con la licenciada Gilda Orellana, tutora de tesis en la Universidad Casa Grande (UCG) -que asistió a una de las CIIM- que hubo un exponente que realmente llamó su atención dado que dominaba el tema, pero subraya que: *"A veces no se cumple con todas las perspectivas curriculares. Hay contenidos muy precisos que solo estarían enmarcadas en una sola disciplina";* esta manifestación rebosa de importancia porque es una pauta para comprender que ser muy específico puede llevar a enfocarse demasiado en una sola rama, y dejar de lado otras áreas que necesitan algún refuerzo. Así lo expone el ingeniero Luis Plaza Ibarra, docente de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) indica que *"En ocasiones las conferencias no son de mi rama académica y me cuesta mucho conectarme con ellas".*

Otra singular e impactante perspectiva la brinda el magister Héctor Pérez, profesor de la Universidad Tecnológica (ECOTEC), que señala que *"Suelen haber conferencistas que generan más expectativas que contenido";* a veces, un evento puede producir mucha conversación y, por lo tanto, crear la esperanza de una experiencia sin igual que al llegar la hora de la verdad, no pasa del formato común. Desde 1990, las muy conocidas Charlas TEDx o TEDx Talks, se han llevado mucho protagonismo por la mecánica de 18 minutos máximo por expositor, la preparación dinámica y fluida de las ideas, y la presentación del contenido en las diapositivas.

En el manual del orador TEDx, se lista los pasos sobre qué si y no hacer durante una exposición, y señala el tiempo como base de todo; que una presentación de 5 minutos no es menos importante que una de más larga duración, incluso ejemplifica este hecho con la charla de Joe Smith *"How to use a paper towel"* donde enseña en 4 minutos y medio por qué es necesario usar solo dos cuadros de papel higiénico. Christian Plaza, sociólogo con 14 años de experiencia en el campo educativo, expresa una forma resolutiva de realizar las conferencias multidisciplinarias: *"Hay que dividir en 3 partes: el conferencista, el público y el*

ambiente. En los conferencistas se debe diversificar los estímulos de oratoria, los manejos de los silencios, las fluctuaciones en el tono, la velocidad de la voz, incorporar acciones lúdicas, humor... En el público, es importante seleccionar el grupo al que se va a dirigir, hay que buscar personas que estén realmente interesadas en las temáticas porque al final tendrás una audiencia dispersa e indiferente con el tema. Finalmente, el ambiente, debe ser funcional, se pueden pensar cuestiones como accesibilidad en el caso de personas no videntes, el audio o la conexión de internet; si son varias conferencias, el formato de moderación tiene que ser flexible, que permita la estimulación del conferencista y el público". Lo que resalta de sus palabras es la "selección del público", y una solución simple es que, al momento de comunicar los temas de la conferencia, estos deben ser creados para el público que el conferencista y la materia necesitan para conseguir que los asistentes pongan en práctica los conocimientos en su trabajo diario.

En el desarrollo del estudio del caso de la CIIM, se identificó que la organización de la promoción es uno de los puntos comunicacionales a resolver; se analizó y concluyó que el concepto que maneja es robusto, pero no ha sido explotado en su totalidad, y como resultado, los profesionales desconocen aún cómo aplicar los conocimientos en su trabajo tal y como lo manifestó Luis Plaza previamente.

Además, ha limitado su participación, casi sin darse cuenta, a pesar de tener temas muy variados debido a lo mencionado con anterioridad. Con los hallazgos encontrados entre la parte comunicacional y las consideraciones obtenidas de los entrevistados, se determinó una propuesta digital con base al modelo Flywheel de Hubspot, un método que impulsa la relación de las marcas con los clientes. El plan de acción comienza con la promoción del evento a través de redes sociales; se propone abrir cuentas propias en Facebook, Instagram, Twitter y Linkedin para generar todo el contenido en un solo espacio; así se garantiza el entendimiento de la mecánica y se gestiona la logística dentro de un mismo sitio. A esto se suma la creación de un plan de contenidos permanente que difunda al grupo objetivo durante todo el año el concepto y mecánica del evento, consejos, temas sobre cada uno de los ejes, ventajas y beneficios de asistir a las conferencias, la forma sobre cómo los contenidos aportan a las metodologías de casos y al plan curricular de clases, el desarrollo profesional en cuanto a la hoja de vida, y principalmente que comunique constantemente su importancia,

explicar cómo cada uno de los temas pueden ser usados en su carrera y abrir el espectro de los ejes temáticos para hacerlos más generales.

Para garantizar que las personas visualicen todo, se manejará Search Engine Optimización (SEO) con uso de keywords o palabras claves, y cuando se realice el evento, Search Engine Marketing (SEM), donde se invertirá capital monetario para estar en los primeros resultados de búsquedas en Google. Optimizar el sitio web con una sección de blog donde exponentes, académicos y comunicadores compartan su experiencia, foros abiertos y el uso de contenidos para inspirar a los potenciales participantes; recursos gratuitos descargables para su auto-capacitación y ventanas de formularios emergentes (o pop-ups) para hacer la experiencia de usuario más fluida. Al llegar el día de difundir la conferencia, se manejará newsletters y pauta en redes sociales para comunicar su apertura, y se hará retargeting a las personas que hayan participado en años anteriores, podrán recibir descuentos, ofertas o cotizaciones personalizadas.

Para las personas que recién descubren qué es la CIIM, se automatizarán las redes sociales, sitio web y WhatsApp para agilizar los procesos. Por último, para corroborar la efectividad de la estrategia se elaborarán reportes sobre las métricas relevantes en redes sociales, los participantes, y sobre el contenido publicado, de esta forma se podrá medir y transformar los tácticos para mejorar la difusión del mensaje. A este proyecto se sumará la parte de la inspiración y aspiración con videos testimoniales en formatos cortos como parte del contenido en redes sociales y sitio web.

Estos tácticos convertirán a la CIIM en más que un evento, será un verdadero espacio de aprendizaje, y cumplirán su principal objetivo sobre sensibilizar acerca de la preparación académica. Miguel Merril, analista de data de la agencia de medios Initiative, manifiesta que, para el trabajo general de los comunicadores, asistir a estas conferencias aporta a nuevos formatos, vías y propuestas innovadoras dentro del equipo; también explica que, para alguien como él, que maneja datos estadísticos del comportamiento de las personas, conocer la semiótica de cada área contribuye a entender mejor su público. Declara que: "*Cuando presentamos propuestas creativas no podemos tener una visión, debemos tener muchas, porque es el cuerpo y razón de todo la investigación, y en nuestro caso, la creatividad es la punta de la lanza",* y agrega que dentro de su empresa, capacitarse es parte del día a día, por esta razón,

recursos humanos tiene plataformas de capacitación, y programa cursos o seminarios (con invitados o con el mismo personal) de diferentes temas con panorama general debido que en la compañía hay tanto equipos creativos como departamentos financieros; todo esto lo hacen para ampliar el espectro de conocimiento.

Con un sitio que condense todos los contenidos -los docentes, académicos, comunicadores y público en general- podrán inspirarse al momento de hacer cualquier plan de trabajo para sus clases; el tipo de metodología que manejan las conferencias multidisciplinarias contribuyen al entendimiento de los formatos de las tareas y actividades áulicas por parte del alumnado. Al ya saber la estructura, el orden, su importancia y especialmente, con el conocimiento sobre que existe un solo lugar de consulta, los estudiantes comenzarán a investigar con más interés y profundidad, porque un punto a considerar sobre ellos es la poca comprensión con las materias y la falta de guía. En ambos casos (educadores y alumnos) la auto-capacitación es una tendencia fuerte, más aún con las plataformas de aprendizaje en línea, así que ellos se encuentran familiarizados con este mecanismo, por esta razón, conectar con ellos con este formato será una tarea fácil y accesible.

Conclusiones y Recomendaciones

El novelista estadunidense John Steinbeck señala que: "Un gran maestro es un gran artista y hay tan pocos como hay grandes artistas. La enseñanza puede ser el más grande de los artes ya que el medio es la mente y espíritu humanos" (Steinbeck, s.f.). Así evidencia la magnitud de la docencia pues en esta no solo está integrada la parte cognitiva también la dignidad de la persona. Si el magistrado tiene tanta repercusión social, es fundamental que esté en continuo aprendizaje.

Es importante que los educadores, más si son comunicadores, vuelvan al punto de partida, es decir a rencontrarse con lo que les apasiona, a estar abiertos adquirir nuevos conocimientos, dado que solo así podrán mejorar su cátedra. En este mundo globalizado es necesario desarrollar espacios de investigación que les permitan enriquecer su sabiduría, y con el uso de métodos innovadores de comunicación y planes tácticos que impulsen el mensaje, concepto y mecánica de las conferencias multidisciplinarias se logrará cumplir el objetivo de sensibilizar sobre la preparación académica.

Se han manifestado algunas ideas en torno a las conferencias y su aporte en la esfera educativa. Es

innegable, como las conferencias siguen siendo un método de enseñanza por el cual se sigue apostando, por ser una opción viable para la formación académica y por la oportunidad que te brinda de interactuar con expertos; lo que se convierte en un punto clave y diferenciador por la información validada que se comparte durante estos eventos académicos.

Continuar realizando estos eventos permitirá seguir impulsando la educación consciente, con docentes preparados para el desafío constante que nos plantea el mundo. Además, es relevante indicar la importancia de estar en constante comunicación con los asistentes para obtener una retroalimentación y de esta manera poder conocer el nivel de impacto en los docentes.

Referencias bibliográficas

Bates, T. (2015). Enseñar en la Era Digital. United Kingdom: Creative Commons.

Calderero, J. F. (8 de 10 de 2014). UNIR. Obtenido de https://bit.ly/3GG8K7a

IATED. (2021). International Academy of Technology, Education and *Development. IATED Conferences*. https://iated.org/iceri/

Monterrey, T. D. (2021). Tecnológico de Monterrey. *Congreso Internacional de Innovación Educativa*. https://ciie.itesm.mx/es/

UNESCO. (5 de 10 de 2015). Día Mundial de los Docentes 2015: los maestros, clave de la construcción de sociedades sostenibles. https://bit.ly/3EVhpSI

Biografías y Vidas. (2021). Sócrates. https://www.biografiasyvidas.com/biografia/s/socrates.htm

Papert, S. (1980). Desafío a la mente. Computadoras y Educación. Ediciones Galápago. https://tekberriak.files.wordpress.com/2012/09/desafio-a-la-mente.pdf

Cultura Genial. (s.f.). Filosofía. Solo sé que no sé nada. https://www.culturagenial.com/es/solo-se-que-no-se-nada/

Psicología y Mente (s.f.). *63 frases para maestros y profesores muy inspiradoras.* https://psicologiaymente.com/reflexiones/frases-maestros

TED. (s.f.). *TED*. Our mission: spread ideas. https://www.ted.com/about/our-organization

UNESCO. (2019). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y Acción. Revista Educación Superior y Sociedad (ESS), 9(2), 97-113. https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/171

16. La formación de competencias para el desarrollo de la cultura científica en el docente investigador

The formation of competences for the development of scientific culture in the research teacher

Carlos Alcívar Trejo
https://orcid.org/0000-0002-2937-1417

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
carlos.alcivart@ug.edu.ec

Perla León López
https://orcid.org/0000-0003-0537-5525

Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, Ecuador
peleonlo@uide.edu.ec

Resumen

En el presente ensayo presentamos ciertas reflexiones en torno a la importancia de la investigación en el proceso de la educación superior en el país, así como varios enfoques importantes desde la perspectiva de la Investigación en aspectos generales, y dentro del proceso de la educación superior, los cuales han sido aprovechados en lo procedente. Además de la importancia del proceso llamado investigación en los docentes y educación ecuatoriana a la luz de una educación de calidad y calidez. Orientar y lograr una educación equilibrada, justa y conveniente, en protección de quienes formamos a la sociedad sin vulneraciones a nadie, así como la necesidad de asumir este proceso como un elemento clave y articulador en el desarrollo de los programas académicos de educación superior. Los cambios políticos, económicos y socioculturales, agudizados por el advenimiento de las tecnologías de la información y la comunicación, han dado lugar a una reconfiguración de los procesos, la estructura y la dinámica, y al surgimiento de la llamada 'sociedad de la información'.

Palabras claves: metodología; investigación; ciencia; educación; aseguramiento de la calidad en la educación superior.

Abstract

In this essay we present certain reflections on the importance of research in the process of higher education in the country, as well as several important approaches from the perspective of Research in general aspects, and within the process of higher education, which have been used in the proceeding. In addition to the importance of the process called research in Ecuadorian teachers and education in light of an education of quality and warmth. Guide and achieve a balanced, fair and convenient education, in protection of those of us who form society without violating anyone, as well as the need to assume this process as a key and articulating element in the development of higher education academic programs. Political, economic and sociocultural changes, exacerbated by the advent of information and communication technologies, have led to a reconfiguration of processes, structure and dynamics, and the emergence of the so-called 'information society'

Keywords: methodology; investigation; science; education; quality assurance in higher education.

Introducción

La sociedad actual requiere más que nunca el desarrollo de técnicas, ciencia, educación y cultura, para lograr afrontar los fines propuestos por las nuevas leyes, que son diseñadas por un mundo globalizado, competitivo y de desarrollo humano de esta manera la inevitable condición de los docentes se convierta en investigadores y formadores de nuevos proyectos de aprendizaje. Basados en la toma de conciencia de la importancia de la investigación educacional y de la necesidad de que los educadores dominen sus principios y métodos, con vistas al estudio y solución de conflictos suscitados en su diario desempeño profesional.

La (RAE) define la palabra investigar (vocablo que tiene su origen en el latín investigare), este verbo se refiere al acto de llevar a cabo estrategias para descubrir algo.

También permite hacer mención al conjunto de actividades de índole intelectual y experimental de carácter sistemático, con la intención de incrementar los conocimientos sobre un determinado asunto.

En ese sentido, puede decirse que una investigación está determinada por la averiguación de datos o la búsqueda de soluciones para ciertos inconvenientes.

Bajo este contexto la investigación

educacional desempeña un papel esencial en el perfeccionamiento del sistema educativo, de sus fines, contenidos, métodos, medios, formas de organización, en la actividad de los educandos y su proceso de desarrollo en vías de su formación y contribuir al perfeccionamiento del sistema educativo.

De esta manera podemos observar que la sociedad del conocimiento, a la que se concurre con el advenimiento de la globalización y el desarrollo tecnológico, convoca a las universidades a reflexionar sobre la necesidad de repensar y replantear la investigación. Especialmente si se considera que hoy, en el contexto de la sociedad del conocimiento, y tanto en el nivel nacional como internacional, se ha llegado a reconocer que las capacidades investigativas deben ser inherentes a toda persona titulada como profesional. Los cambios sociales, económicos y políticos acontecidos a raíz de los procesos de globalización, han producido una ola de transformaciones de gran envergadura, tanto en los espacios de la vida de las personas como de las organizaciones, incluidas entre ellas, las instituciones universitarias (Tünnermann y Souza, 2005)

Métodos

El objetivo principal del artículo es realizar una revisión de la importancia de la investigación científica como proceso de la educación superior y su importancia en los docentes en relación y compromiso de una educación de calidad y calidez. Orientando y logrando una educación equilibrada, justa y conveniente, en protección de quienes formamos a la sociedad sin vulneraciones a nadie, así como la necesidad de asumir este proceso como un elemento clave y articulador en el desarrollo de los programas académicos de educación superior. Los cambios políticos, económicos y socioculturales, agudizados por el advenimiento de las tecnologías de la información y la comunicación, han dado lugar a una reconfiguración de los procesos, la estructura y la dinámica, y al surgimiento de la llamada ‘sociedad de la información’. Así como lo definen varios autores:

Como podemos observar, a nivel internacional ocurren cambios de gran magnitud en el seno de los sistemas de educación superior, muy relacionados con los componentes fundamentales de esta fase de transición: el mercado mundial, el cambio en los factores de la producción, la innovación tecnológica, una nueva economía sustentada en la informatización y los conocimientos y la maduración de los nuevos campos disciplinarios e interdisciplinarios de conocimientos (Didriksson, 2007).

La congruencia institucional se logra a través de la alineación de los 4 procesos universitarios con la misión, así como la vigilancia permanente de que los efectos directos y colaterales de la actividad universitaria no entren en contradicción con los fines pregonados, sino que vayan más bien realizando y reforzándolos. Para ello, se necesita involucrar a los actores de la comunidad universitaria en un autodiagnóstico continuo del quehacer institucional, con herramientas apropiadas para garantizar la transparencia, la participación, y la mejora continua de la Universidad hacia su responsabilidad social, enmarcada en la búsqueda global de un desarrollo más humano y más sostenible. (Valleys)

Ibáñez (1994), *considera que la educación tiene como objetivo la formación de capacidades y actitudes de los individuos para su integración a la sociedad como seres que sean capaces de regular el status quo y a la vez puedan transformar la realidad social en pos de los valores vigentes en un momento histórico determinado. Por tanto, la tarea de la educación superior es "la formación de profesionales competentes; individuos que resuelvan creativamente, es decir, de manera novedosa, eficiente y eficaz, problemas sociales" (p. 104).*[2]

De igual forma como lo observamos dentro de la Constitución del Ecuador 2008, los artículos 350 y 351 establecen, entre otros aspectos, que el sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo y estará articulado al Plan Nacional de Desarrollo.

La responsabilidad social y la vinculación como eje sustantivo de la educación superior ecuatoriana

La construcción de los conocimientos pedagógicos se logra a partir de la investigación del docente con un carácter científico del proceso docente educativo, al enfrentarse a la solución de los problemas y tareas profesionales, las que asume en un proceso de investigación educativa que permite el enfrentamiento de la teoría y la práctica, revelando las contradicciones que se dan entre ellas. La teoría es confrontada, perfeccionada y valorada a la luz de

2 Ibáñez Pedagogía y Psicología Interconductual. Revista Mexicana de Análisis de la Conducta.

la práctica pedagógica, la práctica diversa, compleja e inacabada ofrece un grupo de problemas profesionales que deben ser resueltos.

"Misión de la Universidad Ecuatoriana para el Siglo XXI", la primera vez que este tema se enfocó con seriedad y su novedad se reflejó en los enfoques diversos que consultores nacionales y extranjeros daban sobre el tema, los primeros refiriéndose casi exclusivamente a la evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje y los otros a la evaluación de las instituciones universitarias en su globalidad o a sus programas de enseñanza.

De tal manera podemos analizar que la Educación Superior ecuatoriana, inmersa en las nuevas transformaciones educacionales, sustenta la necesaria integración entre lo académico, lo vinculativo y lo investigativo, como eje conductor del proceso, para el tránsito hacia la excelencia universitaria en la formación profesional. Una educación basada en la necesaria formación prospectiva y problemática que conlleve a la formación, de un profesional competente, comprometido socialmente y con las capacidades necesarias, para proponer modelos sociales basados, en la integración de conocimientos y con marcado carácter humanista y axiológico. Ibáñez (1994) considera que la educación tiene como objetivo la formación de capacidades y actitudes de los individuos para su integración a la sociedad como seres que sean capaces de regular el status quo y a la vez puedan transformar la realidad social en pos de los valores vigentes en un momento histórico determinado. Por tanto, la tarea de la educación superior es "la formación de profesionales competentes; individuos que resuelvan creativamente, es decir, de manera novedosa, eficiente y eficaz, problemas sociales" (p. 104).

Por tanto, podemos dar una reflexión adelantada que la *(RSU) Es el espacio que vincula el conocimiento generado en el contexto de su aplicación (científico, tecnológico, humanístico y artístico) a las necesidades locales, nacionales y globales. Su objetivo es primordialmente promover la utilidad social del conocimiento, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida; por ende, demanda perspectivas bidireccionales entre la universidad y la sociedad e implica la multiplicación directa de usos críticos que tiene el conocimiento en la sociedad y la economía.* () (Alcívar, 2014)

La formación de competencias para el desarrollo de la cultura científica en el docente investigador

La formación de la cultura científica en el docente investigador, se orienta a profundizar en las propiedades y leyes esenciales de la realidad, ya que el desarrollo de la ciencia está relacionado con los problemas que plantea la sociedad. En el desarrollo de la ciencia esta genera sus propios problemas cognoscitivos específicos, la solución de estos es una condición necesaria para continuar profundizando en el conocimiento de la realidad y lograr el desarrollo progresivo de la ciencia.

El nuevo paradigma impone a estas organizaciones, desarrollar planes, programas y estructuras curriculares para que los estudiantes desarrollen capacidades científicas para aprender a aprender, construir y resolver los problemas de la diversidad del entorno social y natural. De allí, que ellas no pueden circunscribirse solo a enseñar a usar las nuevas herramientas tecnológicas, sino involucrarse en un programa de desarrollo del conocimiento científico, de la importancia tecnológica y los principios que en ellas se involucran; esto es, desplegar un plan de acción orientado hacia el conocimiento de las competencias tecnológicas contenidas en su desarrollo que tienen que ver tanto con el control a través del conocimiento del Know-how y el desarrollo del Software.

Las competencias docentes del nivel superior abarcan todo lo que ha tenido relación con su práctica docente, con su finalidad, con la preocupación por mejorarla y con su profesionalización. Por ello, para conocerlas es necesario considerar tres asuntos: el contenido, la clasificación y la formación, es decir, saber qué enseñar, cómo enseñar, a quiénes se enseña y para qué, desde la perspectiva de las necesidades del desarrollo económico y social y, más concretamente, de las demandas del sistema productivo (Barnett, 2001). Este tipo de educación hace evidente el tránsito de un proceso centrado en la enseñanza a uno centrado en el aprendizaje, lo cual supone redefinir la organización de los procesos de aprendizaje y las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior.

Es de vital importancia dentro del proceso de educación. La formación integral del ciudadano, por medio de nuevos enfoques, como el aprendizaje significativo, en diversas áreas: cognoscitiva (saber), psicomotora (saber, hacer, aptitudes), afectiva (saber ser, actitudes y valores). En este sentido, la competencia no se puede reducir al simple desempeño laboral, tampoco a la sola apropiación de conocimientos para saber hacer, sino que abarca todo un conjunto de capacidades, culturales, afectivas,

laborales, productivas, por las cuales proyecta y evidencia su capacidad de resolver un problema dado, dentro de un contexto específico y cambiante (Beneitone, Esquetini, González, y Maida, 2004-2007)

La formación de competencias para la investigación en el personal académico es una necesidad constante que crece paralelamente al desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, la complejizarían de los escenarios educativos, la agudización de las condiciones socioeconómicas de los contextos de la educación y la creciente tendencia hacia la interculturalidad. Según (Gibaja, 1987)

En su análisis, (Argudín, 2005), afirma que la competencia es una convergencia de los comportamientos sociales, afectivos, cognoscitivos, psicológicos y sensoriales que permiten desempeñar un papel, una actividad o tarea. Se observan tres factores constitutivos básicos en la competencia:

- • Diseña: conocimientos, capacidades, aptitudes, actitudes, valores, motivos, habilidades, entre otros.
- • Ejecuta: pone en juego o moviliza los atributos mencionados arriba (desempeño, realización, conducta, ejercicio de actividades, desarrollo, rendimiento y ejecución).
- • Evalúa: alude a la movilización de los atributos y resultados esperados, de la tarea o función requerida y del desempeño satisfactorio, eficiente, eficaz y exitoso.

Por tanto, la investigación no sólo es un componente del proceso de enseñanza aprendizaje dirigido a desarrollar habilidades en los estudiantes sino también contribuye a desarrollar métodos creativos que se identifican con los métodos de investigación científica para descubrir nuevos contenidos y resolver problemas.

De tal manera pues, que las IES cobran vigencia histórica en tanto sus respectivas capacidades se adapten a las necesidades e intereses de contextos sociales determinados. Por ello, el tema de la pertinencia social de la educación superior deberá ser abordado desde una perspectiva que trascienda el carácter utilitarista, según el cual su pertinencia debe centrarse en las respuestas que deben dar a las demandas de la economía o del sector productivo, si bien es cierto que ellas deben atender esas demandas, es necesario tener en cuenta que también están obligadas a satisfacer las exigencias de los demás entes que conforman el contexto socio-cultural como parte de sus

funciones sustantivas. En tal sentido, (Tünnermann B., 2006) enfatiza que:

> La pertinencia tiene que ver con el `deber ser´ de las Universidades, es decir, con una imagen deseable de las mismas. Un ´deber ser`, por cierto, ligado a los grandes objetivos, necesidades y carencias de la sociedad en que ellas están insertas y a los retos del nuevo contexto mundial.

Por tanto, se plantea entonces, un cambio de paradigma en las funciones, actividades y métodos en las IES, en cuanto que corresponde a ellas asumir herramientas oportunas para impulsar el desarrollo permanente de la creatividad, la innovación, el trabajo en equipo, la competencia para la investigación, planificación y evaluación, formación de valores y manejo de nuevas tecnologías, debido a que el desarrollo científico y tecnológico.

Esta realidad paradigmática, conduce a las IES a la transdisciplinariedad en sus actividades de investigación, sin descuidar la investigación básica por la importancia que ella tiene para el avance del conocimiento, con el propósito de trascender el estudio e intervención del mundo natural en sus investigaciones, para actuar sobre el mismo modificándolo y adaptándolo a las necesidades e intereses nacionales, regionales o locales, abarcando la sociedad en todo su contexto desde la participación y transformación. Dicho, en otros términos, realizar investigación enmarcada dentro de los paradigmas de la diversidad y de la transdisciplinariedad. (2007 L. c.)

En tal sentido, las estrategias innovadoras que se apliquen en las IES pueden conducir a la formación de una masa crítica de docentes para impulsar procesos tecnológicos, mediante la aplicación de metodologías orientadas a la generación, mejoras, adaptaciones, transferencias de conocimientos tecnológicos y el aprendizaje de este tipo a los estudiantes para crear y mejorar los conocimientos adquiridos. De allí, que una de las formas de competir con éxito en la sociedad global es la transformación de los sistemas de enseñanza-aprendizaje que tradicionalmente han imperado en las IES, a objeto de que en los nuevos programas se enfatice el rol del estudiante como constructor de conocimiento científico y generador de desarrollo tecnológico.

El desarrollo de esta investigación pone en evidencia el valor conceptual y contextual de la pertinencia social de las actividades de investigación CTI que realizan las IES, en tanto que ellas tienen pertinencia social en la medida que utilizan los saberes para generar

otros saberes a través de innovaciones, modificaciones y difusión de las investigaciones que llevan a cabo, con el propósito de generar bienestar y calidad de vida, desarrollo socio-económico y cambios en el seno mismo de la ciencia y la tecnología. En ese orden de ideas, las IES deben orientarse por lineamientos de políticas nacionales y en concordancia con un estratégico de desarrollo de acciones nacionales, regionales y locales, como fundamento paradigmático de la diversidad dentro del contexto de la globalización.

Conclusiones

- Contribuir a mejorar la imagen institucional de la Universidad por el fomento y desarrollo de los niveles de conocimientos en Responsabilidad Social, Responsabilidad Social. Empresarial y Responsabilidad Social Universitaria.
- Como conclusión podemos decir que estamos entrando a una época en donde todas las Universidades del país deben reconocer el valor a trabajar por el progreso en las áreas de Investigación y desarrollo científico como eje central que las motive de alcanzar sitios estelares de acorde a una realidad.
- Contribuir al perfeccionamiento del sistema educativo, gracias a la investigación educacional.
- La investigación educacional posibilita elevar el nivel científico, técnico, profesional, cultural y la formación de las nuevas generaciones y del pueblo en general.
- Se incrementan las publicaciones y los estados a la investigación educacional y de esta manera contribuye a la preparación de futuros maestros (docentes) con conciencia investigativa.

Referencias bibliográficas

Colina, L. (2007). *La investigación en la educación superior y su aplicabilidad social. 13*(25), 330-353. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111479016

Alcívar, C., Calderón J. (2014). "El siglo XXI y la función protagónica de la universidad basado en la responsabilidad social. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales, Servicios Académicos Intercontinentales.* https://ideas.repec.org/a/erv/rccsrc/y2014i2014_0610.html

Alcívar, C., Calderón, J. (2014). *El siglo XXl y la función protagónica de la universidad basad Revista caribeña de Ciencias Sociales.* Málaga, España: Edición electrónica

Grupo Eumed. *81*, 81.

Argudín, Y. (2005). *Educación basada en competencias. Nociones y antecedentes.* México: Trillas.

Barnett, R. (2001). *Los límites de la competencia: el conocimiento, la educación superior y la sociedad.* Barcelona: Gedisa.

Beneitone, P., Esquetini, C., González, J., Maida, M. (2007). *Tuning América Latina: Reflexiones y Perspectivas de la Educación (2004-2007). Bilbao España: Universidad Deusto.*

Didriksson, A. (2007). La construccion de nuevas universidades para responder a la construcción de una sociedad del conocimiento. *Universidad Sociedad del Conocimiento y Nueva Economía.* http://www.riseu.unam.mx/documentos/acervo_documental/txtid0016.pdf.

Gibaja, R. (1987). La investigación en Educación: Discusiones y alternativas. *Cuadernos No.3. Centro de Investigaciones en Ciencias de la Educación*, 3.

Tünnermann B., C. (2006). Pertinencia y calidad de la educación superior. *Lección inaugural 2006texto.doc.* 32.

Tünnermann, C., y Souza, M. (25 de abril de 2005). *Desafíos de la Universidad en la Sociedad del Conocimiento, Cinco Años Después de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior.* http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001344/134422so.pdf.

Valleys, (s.f.). *Responsabilidad Social Universitaria Propuesta para una definición madura y eficiente. Programa para la Formación en Humanidades. Tecnológico de Monterrey*.

La Universidad Internacional del Ecuador, Sede Guayaquil, presenta por sexto año consecutivo la Conferencia Internacional de Investigación Multidisciplinaria - CIIM 2021. La finalidad de este evento fue promover la divulgación científica entre las instituciones de Educación Superior; en un mismo espacio académico se realiza la exposición de trabajos de diferentes disciplinas en torno al emprendimiento desde cuatro áreas del conocimiento: educación, negocios, gestión del conocimiento e innovación y tecnología.

Al igual que la edición anterior, debido al contexto actual, el evento se realizó de manera virtual mediante una plataforma online con transmisión vía streaming el 27, 28 y 29 de julio de 2021. Contó con la participación de siete conferencistas internacionales de diferentes universidades: University of Southern California, Universidad de Chile, Universidad de Salamanca, Pontificia Universidad Católica del Perú, Joan Costa Institute de España, Universidad del Zulia de Venezuela y Universidad Norbert Wiener de Perú.



ISBN: 978-9942-923-73-8