

VOLUMEN 7 - NÚMERO 25  
ENERO - MARZO 2023  
ISSN: 2616-8219  
ISSN-L: 2616-8219



# enfOques

Revista de Investigación  
en Ciencias de la Administración

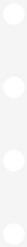


VOLUMEN 7 - NÚMERO 25  
ENERO - MARZO 2023  
ISSN: 2616-8219  
ISSN-L: 2616-8219



# enfOques

Revista de Investigación  
en Ciencias de la Administración



## CONTACTO

Dirección postal  
Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia  
Avenida Huayna Potosí N° 48  
Nuevos Horizontes III, Ciudad de El Alto  
La Paz - Bolivia  
Código Postal: 15000

### Contacto principal

Dr. Roger Dante Prado Lafuente  
Teléfono: (59 1) 72037872 Correo electrónico: [editor@revistaenfoques.org](mailto:editor@revistaenfoques.org)

### Contacto de asistencia

Ing. Freddy Sánchez  
Teléfono: (591) 327 73 00  
Correo electrónico: [editor@revistaenfoques.org](mailto:editor@revistaenfoques.org)

## Información legal

ISSN: 2616-8219  
ISSN-L: 2616-8219  
Periodicidad: trimestral

## AUTORIDADES

- Lic. David Max Olivares Alvares Msc., Director de Proyecto América
- Dr. José Lázaro Quintero Santos, Director Adjunto - Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador
- Dr. Iván Javier Villamar Alvarado, Director Adjunto - Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia
- Lic. Edgar Olivares Alvares, Director de Posgrados
- Msc. Pedro Misacc Naranjo Bajaña, Director de Publicaciones
- Lic. Doris Lisbeth Villalba Fermín Msc., Directora de Revistas

## EQUIPO EDITORIAL

### EDITOR

Dr. Roger Dante Prado Lafuente  
Centro de Estudios Transdisciplinarios, Bolivia

## **CONSEJO EDITORIAL / EDITORIAL BOARD**

- PhD. Mario Florez Guzman, Universidad Cooperativa de Colombia sede Ibagué, Colombia
- Dr. Jaime Tinto Arandes, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador
- Dr. Maximiliano Gracia Hernández, Colegio del Estado de Hidalgo, México
- PhD. Julián Leoncio Rodríguez, Universidad de La Habana, Cuba

## **COMITÉ CIENTÍFICO / SCIENTIFIC COMMITTEE**

- Dr. Imanol Belausteguigoitia Rius, Instituto Tecnológico Autónomo de México
- Dra. María Luisa Saavedra García, Universidad Nacional Autónoma de México
- Dra. Claudia María Giraldo Velásquez, Institución Universitaria Colegio Mayor De Antioquia, Colombia
- Dr. Fernando Morales Parada, Universidad del Bío-Bío, Chile
- Dr. Alberto Méndez, Universidad Nacional Autónoma De México
- Dr. Esteban Arias Castañeda, Universidad Politécnica Estatal de Carchi, México
- Dr. Eduardo Rosas Rojas, Universidad Autónoma del Estado De México

## **EVALUADORES PARES / PEER REVIEWERS**

- Msc. José Laurian Ramírez Díaz, Universidad Católica de Costa Rica
- Dr. Dante Ayaviri Nina, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador
- Ing. Luis A. Chávez, Consultor Independiente, Ecuador
- PhD. Marco P. Naranjo Chiriboga, Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Mba. David Simonetta, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Argentina
- Dra. Rosanna Bino Raya, Universidad Blas Pascal – Córdoba, Argentina
- Prof. Alejandro Ruiz Dimas, Universidad de Guayaquil, Ecuador
- Ing. Jorge Alejandro Villavicencio Santana, Red Solidaria De Economía Popular Del Ecuador
- Dr. Luis Fernando Freire Constante, Universidad Internacional Sek Ecuador
- Dr. Wilson Araque Jaramillo, Director del Área Académica de Gestión y del Observatorio de la PyME, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador
- MSc. Carlos Carrion Rodríguez, Universidad Central del Ecuador
- Dra. Julieta Sánchez Cano, Universidad Juárez del Estado de Durango, México
- Dr. Carlos Riojas López, Universidad de Guadalajara, México
- MSc. David Zuluaga Goyeneche, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia
- Dra. Katia Natalia Barrientos Paredes, Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco – Perú
- Dr. Alejandro Apaza Tarqui, Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú

## **EQUIPO TÉCNICO / TECHNICAL TEAM**

### **Diagramadora**

Lcda. Alba Gil

### **Diseñador**

Lcda. Betsabe Pari Quiñones

### **Traductor**

Dr. Emilio Arévalo

## **POLITICA**

### **Enfoque y Alcance**

La Revista de Investigación en Ciencias de la Administración “Enfoques”, tiene como propósito lograr la difusión y divulgación de los avances y resultados de las investigaciones científicas y humanísticas sobre el acontecer administrativo, económico, gerencial y de finanzas con relación a las políticas públicas y privadas en el campo académico y de investigación, sus avances, y contribuciones, manteniendo siempre un enfoque multidisciplinario en las diversas áreas administrativas dentro de un contexto nacional e internacional.

### **Alcance**

La revista Enfoques es un nuevo medio de divulgación científica, humanística, especializada en el área de Ciencias administrativas, creada por el Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia, bajo la orientación o modalidad de acceso abierto. Esta revista persigue posicionarse en los principales portales de indización, a través de las investigaciones científicas de calidad que se publicaran en ella. Posee además, un alcance internacional, y se mantiene abierta a todos los docentes e investigadores.

La revista Enfoques es una publicación periódica de aparición trimestral, en español, arbitrada bajo el sistema de revisión por pares a doble ciego, es una revista de acceso abierto. Sus investigaciones están destinadas a dar aportes a la comunidad científica para mejorar la calidad en los procesos, teniendo siempre como objetivo principal el estudio de las organizaciones en los aspecto de planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización o institución. Ambicionando el máximo beneficio posible; en los aspectos sociales, económicos, dependiendo de la necesidad de las organizaciones donde se esté desarrollando la investigación o estudio.

La revista está dirigida a investigadores, docentes, estudiantes y comunidad en general involucrados en los temas de acontecer administrativo y sus derivados que generen avances científicos sobre estudios administrativos. Los artículos recibidos por Enfoques serán revisados, arbitrados y aceptados, según resultados arrojados por la evaluación para su posterior edición y publicación.

El proceso de edición Enfoques, se encuentra sometido bajo las normas y los estándares de control de calidad, garantizando la originalidad, pertinencia y actualidad de los artículos aceptados y publicados a través del establecimiento de principios de ética y políticas de detección de plagio.

### **Políticas de sección**

**Presentación o editorial.** Está relacionada con la introducción a las temáticas de los manuscritos que se serán publicados en el número correspondiente, en ella, se sustenta la información contentiva de la publicación para acercar, y en la medida de las posibilidades conectar al lector con los temas que se encontraran en el número sobre las disciplinas científicas, mediante la divulgación y el debate de los diversos temas que se abordaran en Enfoques.

**Investigación.** Bajo este rubro, los trabajos deberán contemplar criterios como el diseño pertinente de la investigación, la congruencia teórica y metodológica, el rigor en el manejo de la información y los métodos, la veracidad de los hallazgos o de los resultados, la discusión de resultados, conclusiones, limitaciones del estudio y, en su caso, prospectiva. La extensión de los textos deberá ser de 15 cuartillas mínimo y 25 máximo, incluidas gráficas, notas y referencias. Las páginas deberán ir numeradas y estar escritas a espacio y medio.

**Intervenciones académicas.** Deberán contar con un sustento teórico-metodológico encaminado a mostrar innovaciones dentro del campo científico. La extensión de estos trabajos es de 15 cuartillas mínimo y 25 máximo, incluidas gráficas, notas y referencias. Las páginas irán numeradas y se escribirán a espacio y medio.

**Reseñas de libros.** Deberán aproximarse de manera crítica a las ideas, argumentos y temáticas de libros especializados. Su extensión no deberá exceder las tres mil palabras, calculadas con el contador de Word, incluidas gráficas, notas y referencias. Las páginas irán numeradas, con interlínea de espacio y medio.

**Reseña de revistas.** Se referirán revistas nacionales o internacionales cuya temática sea de interés para la comunidad científica. Deben estructurarse con: Título, resumen en inglés y español, descripción del área temática, tipo de artículo y periodicidad, editorial, Institución, país, localización. Máximo 2 páginas.

**Reseña de tesis y trabajos de grado.** Se referirán trabajos de investigadores de las universidades. Deben estructurarse con: Título, autor (es), resumen del trabajo de investigación en español e inglés (abstract) con las palabras claves, tipo de tesis (Doctoral, Maestría), tutor, departamento, universidad, fecha de aprobación. Máximo 2 páginas.

**Reseña de páginas web, blogs y otros documentos electrónicos.** Se referirán a trabajos o referencias de trabajos publicados en Internet que sean de interés para el campo académico e investigativo. Deben estructurarse en: título, autor (es) de la revisión, breve información sobre el contenido, especificación de dirección(es) electrónicas y los aportes que justifican dicha referencia. Máximo 4 páginas.

**Eventos.** Minuta de los profesionales e investigadores que asistan a eventos nacionales o internacionales que divulgarán o participarán las ponencias, conferencias, foros, simposios entre otras actividades que se hayan sido presentadas o por presentar en un evento. El archivo debe ir estructurado de la siguiente manera: objetivos, resultados, conclusiones y propuestas generados en los mismos. Deben señalar datos de identificación: nombre del evento, lugar, fecha y objetivos. También forman parte de esta sección, la promoción y difusión de Jornadas, Congresos, Reuniones y Conferencias nacionales e internacionales de interés para los lectores. Máximo tres cuartillas.

### **Proceso de evaluación por pares**

El tiempo estimado desde la aceptación del trabajo por los evaluadores hasta la publicación se estima de tres (3) meses. La Revista Enfoques del CET, se reserva el derecho de sugerir modificaciones formales a los artículos que sean aceptados para su publicación. Todos los textos enviados deben regirse por las Normas APA para la presentación de artículos.

Este sistema de control de calidad se desarrolla durante todo el proceso editorial de la revista en formato digital, de la siguiente manera:

- Inicia con el proceso de recepción de las propuestas de artículos que realiza el (los) autor (es). Seguidamente, el artículo es evaluado de forma rigurosa por el Comité Editorial previendo que posea los parámetros de estructura claridad de los objetivos, coherencia de las ideas, pertinencia de la metodología, solidez de los resultados y discusión, conclusiones y referencias, en función de garantizar la pertinencia, originalidad del aportes, rigurosidad científica y la ética en el proceso editorial, reservándose el comité el derecho de remitir a expertos en la temática planteada.
- Posteriormente, se asignarán dos pares externos a la institución editora, estos pueden ser nacionales o internacionales; como evaluadores del artículo bajo la modalidad de proceso de revisión por pares a doble ciego, y en caso de presentarse desacuerdo en los conceptos, se asignará un tercer par evaluador para dirimir los desacuerdos; son ellos quienes realizarán observaciones y emitirán un dictamen en términos de: (a) Aceptado para publicación, (b) Pendiente de publicación, o (c) No se acepta para publicación.

- Finalmente, el artículo es publicado en el número correspondiente al que se encuentre estructurado en función de temas actuales y pertinentes. Es por ello, que la propuesta de artículos es ingresada a nuestro sistema respondiendo a los parámetros establecidos por el Comité Editorial..

En el proceso de arbitraje se tienen en cuenta los siguientes criterios:

1. Cumplimiento de las normas del manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA).
2. Pertinencia de la temática con el área de cobertura de lo publicado en la Revista Enfoques.
3. Aporte de nuevos conocimientos teóricos y prácticos sobre la temática trabajada.
4. Rigurosidad y objetividad con la temática abordada.
5. Uso adecuado, claro y coherente del idioma escrito.
6. Actualización y vigencia del respaldo referencial informado (cinco últimos años).

### **Normas de entrega**

El autor deberá descargar del sitio web de la revista, llenar y adjuntar a su contribución el formato único que integra la siguiente información:

Solicitud de evaluación del artículo. La declaración de autoría individual o colectiva (en caso de trabajos realizados por más de un autor); cada autor o coautor debe certificar que ha contribuido directamente a la elaboración intelectual del trabajo y que lo aprueba para ser evaluado por pares a ciegas y, en su caso, publicado. Declaración de que el original que se entrega es inédito y no está en proceso de evaluación en ninguna otra publicación. Datos: nombre, grado académico, institución donde labora, domicilio, teléfono, correo electrónico.

- Currículo resumido del autor que no exceda de 5 líneas, en hoja aparte.
- El trabajo y los documentos solicitados arriba se enviarán a la dirección electrónica: [editor@revistaenfoques.org](mailto:editor@revistaenfoques.org)
- Los trabajos deberán presentarse en tamaño carta, con la fuente Arial de 12 puntos, a una columna, y en mayúsculas y minúsculas.
- El título deberá ser en trilingüe (español, inglés y portugués) y no podrá exceder las 15 palabras.
- Toda contribución deberá ir acompañada de un resumen en español que no exceda de 150 palabras, con cinco a seis palabras clave que estén incluidas en el vocabulario controlado del IRESIE, más la traducción de dicho resumen al inglés (abstract) con sus correspondientes palabras clave o key words y Portugués Resumo (obsérvese la manera correcta de escribir este término).

- Las palabras clave se presentarán en orden alfabético. Todos los trabajos deberán tener conclusiones.
- Los elementos gráficos (tablas, gráficas, esquemas, dibujos, fotografías) irán numerados en orden de aparición y en el lugar idóneo del cuerpo del texto con sus respectivas fuentes al pie y sus programas originales. Es decir, no deberán insertarse en el texto con el formato de imagen.
- Las fotografías deberán tener mínimo 300 dpi de resolución y 140 mm de ancho.
- Se evitarán las notas al pie, a menos de que sean absolutamente indispensables para aclarar algo que no pueda insertarse en el cuerpo del texto. La referencia de toda cita textual, idea o paráfrasis se añadirá al final de la misma, entre paréntesis, de acuerdo con los lineamientos de la American Psychological Association (APA).
- La lista de referencias bibliográficas también deberá estructurarse según las normas de la APA y cuidando que todos los términos (&, In, New York, etcétera) estén en español (y, En, Nueva York, etcétera).
- Todo artículo de revista digital deberá llevar el DOI correspondiente, y a los textos tomados de páginas web modificables se les añadirá la fecha de recuperación. A continuación se ofrecen algunos ejemplos.

### **Libro**

Skinner, B. F. (1971). *Beyond freedom and dignity*. Nueva York, N. Y.: Knopf.

Ayala de Garay, M. T., y Schwartzman, M. (1987). *El joven dividido: La educación y los límites de la conciencia cívica*. Asunción, pa: Centro Interdisciplinario de Derecho Social y Economía Política (CIDSEP).

### **Capítulo de libro**

Helwig, C. C. (1995). Social context in social cognition: Psychological harm and civil liberties. En M. Killen y D. Hart (Eds.), *Morality in everyday life: Developmental perspectives* (pp. 166-200). Cambridge, ru: Cambridge University Press.

### **Artículo de revista**

Gozálvez, V. (2011). Educación para la ciudadanía democrática en la cultura digital. *Revista Científica de Educomunicación* 36(18), 131-138.

### **Artículo de revista digital**

Williams, J., Mark G., y Kabat-Zinn, J. (2011) Mindfulness: Diverse perspectives on its meaning, origins, and multiple applications at the intersection of science and dharma. *Contemporary Buddhism* 12(1), 1-18. Doi: 10.1080/14639947.2011.564811

## Fuentes electrónicas

Sistema Regional de Evaluación y Desarrollo de Competencias Ciudadanas (2010). Sistema Regional de Evaluación y Desarrollo de Competencias Ciudadanas. Recuperado de: [http://www.sredecc.org/imagenes/que\\_es/documentos/SREDECC\\_febrero\\_2010.pdf](http://www.sredecc.org/imagenes/que_es/documentos/SREDECC_febrero_2010.pdf)

Ceragem. (n. d.). Support FAQ. Recuperado el 27 de julio de 2014, de: <http://basic.ceragem.com/customer/customer04.asp>

## Política de acceso abierto

La Revista de Investigación en Ciencias de la Administración “Enfoques”, en su misión de divulgar la investigación y apoyar el conocimiento y discusión en los campos de interés proporcionan acceso libre, inmediato e irrestricto a su contenido de manera libre mediante la distribución de ejemplares digitales. Los investigadores pueden leer, descargar, guardar, copiar y distribuir, imprimir, usar, buscar o referenciar el texto completo o parcial de los artículos o de la totalidad de la Revista, promoviendo el intercambio del conocimiento global. En este sentido, la revista Enfoques no cobra a los autores ninguna tasa por presentación/envío de manuscritos ni tampoco cuotas por la publicación de artículos.

La Revista de Investigación en Ciencias de la Administración “Enfoques”, se acoge a una licencia Creative Commons (CC) de Atribución – No comercial – Compartir igual, 4.0 Internacional: “El material creado puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismos términos de licencia que el trabajo original”.

Para más información: <http://co.creativecommons.org/tipos-de-licencias/> Las licencias CC se basan en el principio de la libertad creativa con fines académicos, científicos, culturales. Las licencias CC complementan el derecho de autor sin oponerse a este.

## Derechos de autor

Al enviar los artículos para su evaluación, los autores aceptan que transfieren los derechos de publicación a la Revista de Investigación en Ciencias de la Administración “Enfoques”, para su publicación en cualquier medio. Con el fin de aumentar su visibilidad, los documentos se envían a bases de datos y sistemas de indización, así mismo pueden ser consultados en la página web de la Revista: [Http://Revistaenfoques.org](http://Revistaenfoques.org) Por último, la Revista se acoge en todo lo que concierne a los derechos de autor, al reglamento de propiedad intelectual del Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia, el cual se encuentra en la siguiente dirección: <https://www.cetbolivia.org>

## **Principios éticos y buenas prácticas**

Los artículos publicados en la Revista de Investigación en Ciencias de la Administración, “Enfoques”, son sometidos al cumplimiento de los principios éticos contenidos en las diferentes declaraciones y legislaciones sobre propiedad intelectual y derechos de autor específicos del país donde se realizaron el estudio. Por tal motivo los investigadores o autores de los artículos aceptados para publicar y que presentan resultados de investigaciones, deben descargar y firmar la declaración de originalidad, de cesión de derechos y de cumplimiento total de los principios éticos y las legislaciones específicas.

## **Antiplagio**

Todos los artículos sometidos a revisión en la Revista Enfoques son inspeccionados por una disciplinada política antiplagio que vela por la originalidad de los artículos. Para ello se analizan los textos utilizando el servicio antiplagio de Viper en busca de coincidencias de textos e información de otros autores, respetando así el derecho de otros autores, y garantizando que los trabajos sean inéditos y que cumplan con los estándares de calidad editorial que avalen producción científica propia.

Revista Enfoques como publicación que busca excelencia a nivel internacional, se inspira en el código ético del Comité de Ética de Publicaciones (COPE), dirigido a editores, revisores y autores.

## **Responsabilidades de los Autores**

Los autores de los artículos enviados a Enfoques certifican que el trabajo es original e inédito, que no contiene partes de otros autores ni de trabajos ya publicados por los autores. Además, confirman la autenticidad de los datos y que no han sido alterados.

El autor no debe publicar artículos en los que se repitan los mismos resultados en más de una revista científica u otra publicación académica o de otro carácter. La propuesta simultánea a múltiples revistas científicas de un mismo trabajo es considerada éticamente incorrecta y reprobable.

El autor debe suministrar siempre la correcta indicación de las fuentes y aportes a los que se hace mención en el artículo.

Los autores garantizan la inclusión de las personas que han contribuido de manera científica e intelectual en la conceptualización y la planificación del trabajo como en la interpretación de los resultados y en la redacción del mismo. Al mismo tiempo se jerarquiza el orden de aparición de los autores de acuerdo a su nivel de responsabilidad e implicación.

En caso de que el Consejo Editorial lo considere apropiado, los autores de los artículos deben poner a disposición también las fuentes o datos en los que se basa la investigación, que puede conservarse durante un período razonable de tiempo después de la publicación y posiblemente hacerse accesible.

Todos los autores están obligados a declarar explícitamente que no hay conflictos de intereses que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas. Los autores también deben indicar cualquier financiación de agencias y/o de proyectos de los que surge el artículo de la investigación.

Cuando un autor identifica un error en su artículo, deberá inmediatamente informar a los editores de la revista y proporcionar toda la información necesaria para realizar las correcciones pertinentes. La responsabilidad del contenido de los artículos publicados en la Revista Enfoques es exclusiva de los autores.

### **Compromisos de los Revisores**

La revisión por pares es un procedimiento que ayuda a los editores para tomar decisiones sobre los artículos propuestos y también permite al autor mejorar la calidad de los artículos enviados para su publicación. Los revisores asumen el compromiso de realizar una revisión crítica, honesta, constructiva y sin sesgo, tanto de la calidad científica como de la calidad literaria del escrito en el campo de sus conocimientos y habilidades.

- El revisor que no se sienta competente en la temática a revisar o que no pueda terminar la evaluación en el tiempo programado, deberá notificar de inmediato a los editores. Los revisores se comprometen a evaluar los trabajos en el menor tiempo posible para respetar los plazos de entrega, dado que en Enfoques los límites de custodia de los manuscritos en espera son limitados e inflexibles por respeto a los autores y sus trabajos.
- Cada manuscrito asignado debe ser considerado como confidencial. Por lo tanto, estos textos no se deben discutir con otras personas sin el consentimiento expreso de los editores. Impugnables.
- La revisión dos pares ciego debe realizarse de manera objetiva. Los revisores están obligados a dar razones suficientes para cada una de sus valoraciones, utilizando siempre la plantilla de revisión. Los revisores entregarán un informe, crítico completo con referencias adecuadas mediante un instrumento de evaluación según protocolo de revisiones de Enfoques y las normativas públicas para los revisores; especialmente si se propone que el trabajo sea rechazado. Están obligados a advertir a los editores si partes sustanciales del trabajo ya han sido publicadas o están bajo revisión para otra publicación.
- Los revisores se comprometen a indicar con precisión las referencias bibliográficas de obras fundamentales posiblemente olvidadas por el autor. El revisor también debe informar a los editores de cualquier similitud o solapamientos del manuscrito con otros trabajos publicados.
- Para garantizar que el proceso de revisión sea lo más objetivo, imparcial y transparente posible, la identidad de los autores se suprime antes de ser enviados los trabajos a revisión por pares. Si se da el caso de que por alguna razón se ha visto comprometida la identidad de los autores, sus filiaciones institucionales o algún otro dato que ponga en riesgo la anonimidad del documento, el revisor debe notificar de inmediato a los editores.
-

## Visibilidad y financiamiento

- Financiada por el Centro de Estudios Transdisciplinario de Bolivia (CET-Bolivia)
- Publicada bajo la licencia Creative Commons
- La revista Enfoques es edita y publicada por Editorial CIDE-Ecuador, con presupuesto institucional proveniente de las contribuciones económicas que se generan por la publicación de libros académicos

## Autoarchivo

Una vez se disponga del documento en pdf, e-book, y html, el autoarchivo se deposita en los sistemas de información:

- Open Journal System (OJS)
- Repositorio del Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia

## Lista de comprobación para la preparación de envíos

- Como parte del proceso de envío, los autores/as están obligados a comprobar que su envío cumpla todos los elementos que se muestran a continuación. Se devolverán a los autores/as aquellos envíos que no cumplan estas directrices.
- Se debe adjuntar una carta de presentación del artículo dirigida al editor de la La Revista de Investigación en Ciencias de la Administración, “Enfoques”, firmada por todos los autores del mismo, en la cual se indique que el documento es original, que no ha sido publicado y que no se ha presentado simultáneamente a otra revista para su publicación.
- El archivo de envío está en formato Open Office, Microsoft Word, WordPerfect.
- Siempre que sea posible, se proporcionan direcciones URL para las referencias.
- El texto tiene interlineado doble; 12 puntos de tamaño de fuente; se utiliza cursiva en lugar de subrayado (excepto en las direcciones URL); y todas las ilustraciones, figuras y tablas se encuentran colocadas en los lugares del texto apropiados (no al final).
- El texto se adhiere a los requisitos estilísticos y referenciales resumidos en las Directrices del autor, que aparecen en el enlace “Acerca de la revista”.
- Se debe adjuntar, en un documento diferente, una página de presentación con los nombres de los autores, su filiación académica y los datos del autor de contacto.

- Se debe registrar en el sistema OJS todos los metadatos de cada uno de los autores del artículo (nombres completos, código ORCID, datos de contacto, formación académica, índice H, entre otros).

### **Aviso de derechos de autor/a**

Al enviar los artículos para su evaluación, los autores aceptan que transfieren los derechos de publicación a la Revista de Investigación en Ciencias de la Administración “Enfoques”, para su publicación en cualquier medio. Con el fin de aumentar su visibilidad, los documentos se envían a bases de datos y sistemas de indización, así mismo pueden ser consultados en la página web de la Revista: <http://revistaenfoques.org> Por último, la Revista se acoge en todo lo que concierne a los derechos de autor, al reglamento de propiedad intelectual del Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia, el cual se encuentra en la siguiente dirección: <https://www.cetbolivia.org>

### **Declaración de privacidad**

Los nombres y las direcciones de correo electrónico introducidos en esta revista se usarán exclusivamente para los fines establecidos en ella y no se proporcionarán a terceros o para su uso con otros fines. Además la Revista Enfoques no se hace responsable por las opiniones de juicios emitidos por los autores y resultados de sus investigaciones.

## CONTENIDO

### 17 EDITORIAL

#### INVESTIGACIONES

### 19 Estudio comparativo de las cualidades organolépticas del tocino industrial y el tocino artesanal.

Comparative study of the organoleptic qualities of industrial bacon and artisanal bacon.  
*Estudo comparativo das qualidades organolépticas do bacon industrial e do bacon artesanal.*

**Rafael Maldonado Yopez; Diana Sanchez Cabrera, y Marco Antonio Gomez Parra**

### 28 Efectos tributarios en las MIPYMES del sector comercial en tiempo de pandemia por COVID-19.

Tax Effects on MSMEs in the Commercial Sector during a Pandemic by COVID-19.  
*Efeitos fiscais sobre as MPMEs no setor de comércio em tempos de pandemia pela COVID-19.*

**Gina Cuadrado Sánchez; Edison Becerra Molina, y Edison Becerra Molina**

### 39 Modelo expertones para disminuir la morosidad de cartera en cooperativas de ahorro y crédito.

Expertones model to reduce delinquency in credit unions' portfolios.  
*Modelo de Expertones para reduzir a inadimplência nas carteiras das cooperativas de crédito.*

**Janice Ordóñez Parra; Boris Lucero Sarmiento; Geovanny Zamora, y Julio Ávila Cárdenas**

### 65 Modelo expertones para disminuir la morosidad de cartera en cooperativas de ahorro y crédito.

Diagnosis of popular and solidarity economy enterprises in the canton of Cañar.  
*Diagnóstico de empresas populares e de economia solidária no cantão de Cañar.*

**Carlos Israel Andrade Ortiz y Ana Luisa del Rocío Ordóñez Laso**

## CONTENIDO

- 82 **Factores que condicionan la implementación de emprendimientos a partir de proyectos de educación media.**  
Factors that condition the implementation of enterprises based on secondary education projects.  
*Fatores que condicionam a implementação de empreendedores de projetos de ensino médio.*  
**Evelin Danitza Verdugo Orbe y Cristina Guadalupe Ordoñez Espinoza**
- 98 **Satisfacción laboral: caso de estudio en el banco Guayaquil.**  
Job satisfaction: a case study in the Guayaquil bank.  
*Satisfação no trabalho: estudo de caso no banco Guayaquil.*  
**Walter Fernando Garate Andrade y Mariory Prisila Orbe Guaraca**



# Editorial

Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i25.151>

La revista Enfoques, se encuentra comprometida con la comunidad de lectores e investigadores del área de las Ciencias Administrativas, por ello, este año da inicio a su nueva edición correspondiente al Vol. 7 No. 25 del primer trimestre del año 2023, con estudios relacionados principalmente con empresas, gestión administrativa y gerencia organizacional.

En este sentido, el primer artículo presentado es acerca de un estudio comparativo de las cualidades organolépticas del tocino industrial y el tocino artesanal, bajo la autoría de los investigadores Maldonado; Sánchez, y Gómez donde se evidencia la diferencia significativa en la mayoría de los atributos estudiados, y por ende la preferencia del producto artesanal. Seguido, encontraremos el estudio de Cuadrado; Becerra, y Flores, sobre los efectos tributarios en las MIPYMES del sector comercial en tiempo de pandemia por COVID-19, en donde se analizan los efectos sufridos a causa de la pandemia obligaría por el gobierno, en el mismo son destacadas las políticas que incentivaron la reactivación económica de los contribuyentes para poder disminuir la carga tributaria para aliviar la necesidad de flujo de efectivo post pandemia.

Además, dentro de este número es presentado el manuscrito relacionado con el modelo expertones para disminuir la morosidad de cartera en cooperativas de ahorro y crédito de los autores Ordóñez et al. cuyo propósito fue diseñar una estrategia para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad, con ello, se buscó establecer zonas georeferenciales de riesgo en el Score de crediticio con la finalidad de mejorar en la toma de decisión para el ingreso del crédito. También dentro de la edición se encuentra el estudio sobre un diagnóstico acerca de emprendimientos de economía popular y solidaria del cantón Cañar de Andrade y Ordóñez, con este diagnóstico se busca brindar información del contexto externo e interno necesario para tomar decisiones estratégicas que permitan el mejoramiento de las organizaciones.

# Editorial

Para cerrar la edición tenemos el estudio dedicado a los factores que condicionan la implementación de emprendimientos a partir de proyectos de educación media de Verdugo y Ordoñez, el cual demuestra que el factor de mayor influencia es la falta de recursos económicos y la falta de apoyo institucional dentro del desarrollo de implementación de los emprendimientos. Por último, es destacado el estudio sobre satisfacción laboral: caso de estudio en el banco Guayaquil” por Garate y Orbe, en donde se indica es propuesto un modelo para para alcanzar la satisfacción y mejorar como empleado dentro de la organización de la mano de la autonomía, el salario motivacional, y las relaciones interpersonales.

Para finalizar la edición, queremos agradecer a los articulistas por considerarnos como su medio referenciar para la presentación de sus contribuciones académicas en este número. Reiteramos para este año, que continúen difundiendo por diversos medios los estudios presentados a la comunidad de estudiantes y expertos a nivel nacional y regional. Igualmente, invitamos a los lectores a que sigan en la producción de conocimiento y se animen a participar en la entrega de manuscritos para las próximas publicaciones

**Dr. Roger Dante Prado Lafuente**  
**Editor de la Revista Enfoque**



## Estudio comparativo de las cualidades organolépticas del tocino industrial y el tocino artesanal

Comparative study of the organoleptic qualities of industrial bacon and artisanal bacon

Estudo comparativo das qualidades organolépticas do bacon industrial e do bacon artesanal

Rafael Maldonado 

Diana Sanchez Cabrera 

Marco Antonio Gomez Parra 

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i25.152>

Recibido: 1 de noviembre 2022

Aceptado: 29 de noviembre 2022

Publicado: 9 de enero 2023

### Resumen

Debido a la inexistente recopilación bibliográfica sobre el tocino artesanal azuayo y su casi extinta utilización en la actualidad, la presente publicación tiene como objetivo realizar un estudio comparativo de las cualidades organolépticas entre el tocino tradicional y su contraste con el tocino industrial aplicado en elaboraciones típicas de la gastronomía de la provincia. Para el desarrollo de este trabajo se aplicaron encuestas y entrevistas estratificadas a personas de la ruralidad del Azuay, para conocer de primera mano el proceso de elaboración del tocino artesanal; posteriormente se realizó un análisis comparativo de las características organolépticas de los dos productos. Finalmente se validó la propuesta ante un grupo extenso conformado por vendedores de expendios de comida típica del mercado 27 de febrero y expertos en el área gastronómica. Como resultado se evidencia la diferencia significativa en la mayoría de los atributos y se concluye con la preferencia del producto artesanal.

**Palabras clave:** Cualidades organolépticas; Tocino industrial; Tocino artesanal; Gastronomía azuaya; Estudio comparativo

### Abstract

Due to the non-existent bibliographic compilation on Azuayan artisanal bacon and its almost extinct use today, the present publication aims to carry out a comparative study of the organoleptic qualities between traditional bacon and its contrast with industrial bacon applied in typical elaborations of the gastronomy of the province. For the development of this work, surveys and stratified interviews were applied to people from the rural areas of Azuay, in order to know first hand the process of elaboration of artisanal bacon; subsequently, a comparative analysis of the organoleptic characteristics of the two products was carried out. Finally, the proposal was validated before a large group of typical food vendors of the 27 de febrero market and experts in the gastronomic area. As a result, a significant difference is evidenced in most of the attributes and the preference of the handmade product is concluded.

**Key words:** Organoleptic qualities; Industrial bacon; Artisanal bacon; Azuayan gastronomy; Comparative study

#### Rafael Maldonado Yopez

rafael.maldonadoye@gmail.com

Instituto de Tecnologías Sudamericano. Cuenca, Ecuador

Licenciado en gastronomía y servicio de alimentos y bebidas, Universidad de Cuenca. Magister en Alimentos, Universidad técnica particular de Loja. Magister en dirección de cocina, Universidad de Girona. Docente investigadora en el instituto superior tecnológico Sudamericano. Coordinador de vinculación con la colectividad en la carrera de gastronomía, Ecuador.

#### Diana Sanchez Cabrera

diana.sanchezc02@gmail.com

Instituto de Tecnologías Sudamericano. Cuenca, Ecuador

Licenciada en gastronomía y servicio de alimentos y bebidas, Universidad de Cuenca. Magister en Alimentos, Universidad técnica particular de Loja. Docente investigadora en el instituto superior tecnológico Sudamericano, Ecuador.

#### Marco Antonio Gomez Parra

marcantonio86@hotmail.com

Instituto de Tecnologías Sudamericano. Cuenca, Ecuador

Licenciado en gastronomía y servicio de alimentos y bebidas, Universidad de Cuenca. cursando la Maestría en educación, mención en gestión del aprendizaje mediado por TICs; Especialista en dirección de FB, Universidad de Girona; docente investigador, coordinador general de la carrera de gastronomía, Ecuador.

## Resumo

Devido à inexistente compilação bibliográfica sobre o bacon artesanal de Azuay e seu uso quase extinto no momento, a presente publicação visa realizar um estudo comparativo das qualidades organolépticas do bacon tradicional e seu contraste com o bacon industrial utilizado nas preparações típicas da gastronomia da província. Para o desenvolvimento deste trabalho, foram realizadas pesquisas e entrevistas estratificadas com pessoas das áreas rurais de Azuay, a fim de conhecer em primeira mão o processo de elaboração do bacon artesanal; posteriormente, foi realizada uma análise comparativa das características organolépticas dos dois produtos. Finalmente, a proposta foi validada perante um grande grupo de vendedores de alimentos típicos do mercado 27 de febrero e especialistas na área gastronômica. Como resultado, a diferença significativa na maioria dos atributos é evidente e a preferência pelo produto feito à mão é concluída.

**Palavras-chave:** Qualidades organolépticas; Bacon industrial; Bacon artesanal; Gastronomia azuayana; Estudo comparativo

## INTRODUCCIÓN

El paso del tiempo ha influido de manera significativa en la cultura y tradiciones de Cuenca, capital de la provincia del Azuay ubicada en el austro ecuatoriano. Ciudad llamada en primer lugar Guapondelig por el pueblo Cañari, luego Tumipamba por los Incas y finalmente Cuenca nombrada por españoles, quienes ocuparon el territorio desde el siglo XVI (Durán et al., 2020). A causa de estos factores, se ha dado una transformación constante de la riqueza cultural y por supuesto de la gastronomía como componente medular de la misma. Dentro de este contexto, el cerdo se ha posicionado como uno de los principales productos de la alimentación local, siendo utilizado en la mayoría de fiestas tradicionales y platos emblemáticos (Padilla et al., 2022).

La cocina cuencana, al igual que la mayoría de las cocinas latinoamericanas, tiene un proceso histórico basado en productos agrícolas como la papa, maíz, yuca, quinua y calabaza. De igual forma, gracias al intercambio comercial entre los pueblos autóctonos americanos han sido añadidas algunas frutas desde la variedad de pisos climáticos del continente como la piña, guanábana, tomate, entre otros (Guacán y Velásquez, 2020). En vista de la escasez de proteínas de origen animal evidente en la América prehispánica, los alimentos introducidos durante el proceso de colonización española obtuvieron buena aceptación entre las poblaciones. Nuñez (2015) menciona que animales mamíferos domésticos (caballo, buey, asno, vacas, puercos, ovejas, cabras, etc.) fueron traídos a este continente y junto a ellos las técnicas de crianza y reproducción de las especies; de manera que fue viable una nueva propuesta culinaria en América cubriendo las necesidades alimentarias en las ciudades, cambiando así los hábitos de consumo de los colonos y de los habitantes nativos.

La provincia del Azuay cuenta con una cultura gastronómica de las más importantes de Ecuador, que con el paso de los años se ha ido transmitiendo entre generaciones; gracias a su variedad de ingredientes y métodos de cocción se ha formado una tradición culinaria que se ha difundido por sus habitantes (Gaskell y Nuñez, 2021). Sin embargo, gran cantidad de técnicas para la elaboración de platos tradicionales se han perdido en el tiempo. Tal es el caso del tocino ahumado, el cual con el pasar de los años se ha desvalorizado y en la actualidad es muy poco utilizado.

En este contexto, Borrero (2015) historiador gastronómico señala que la cocina tradicional cuencana se conforma desde época de la colonia, por la producción de ganado vacuno para elaboración de charqui (carne seca) y ganado porcino para el aprovechamiento de carne y grasa. Siendo este último el que tuvo mayor relevancia en el siglo XX. Por consiguiente, Padilla et al. (2022) mencionan que en la actualidad las fiestas tradicionales de la provincia giran en torno a una especie de ceremonia gastronómica en la que participan las familias y los amigos. Estas fiestas usan como producto principal el cerdo, el cual es sometido a un proceso de faenamiento y elaboraciones culinarias que duran varios días, sobre todo en la denominada fiesta del carnaval azuaya; celebrada anualmente en el primer trimestre previo a la semana mayor o semana santa.

No obstante, la investigación desarrollada por Toledo et al. (2021) enfatizan en la limitada literatura sobre el proceso técnico tradicionalmente ejecutado para la preparación del cerdo. Este proceso se ha transmitido entre generaciones de manera oral, por lo que son muy pocos los estudios de documentación que se han generado en función de la estandarización de estos métodos. Por ello, el grupo de investigación del Instituto Tecnológico Particular Sudamericano en colaboración con estudiantes de la Carrera de Gastronomía se planteó como objetivo realizar un estudio comparativo de las cualidades organolépticas del tocino industrial y el tocino artesanal. Para el logro de esta meta, se ha tomado como punto de partida a la presencia del cerdo

como materia prima principal, como una de las más representativas de la tradición gastronómica cuencana.

Finalmente, se considera que la importancia de la presente investigación radica en la recuperación y transmisión no solo de técnicas gastronómicas para la obtención del tocino tradicional, sino de una parte de la cultura del Azuay. Lo cual es fundamental, debido a que es información que no ha sido tipificada dentro de los libros de la cocina tradicional ni profesional al ser información que se ha transmitido por la costumbre de generación en generación; así mismo su valor radica en el potencial que tiene para desarrollar posteriores procesos más integrales en cuanto al enfoque con el que se afronta la enseñanza gastronómica desde la academia y al como esto puede guiar a la provincia y al país a un futuro más prometedor en cuanto al desarrollo culinario ecuatoriano.

## MÉTODO

Se realizó un análisis descriptivo y se desarrolló una investigación de tipo aplicada ya que se planteó como problemática la inexistente recopilación bibliográfica sobre el tocino artesanal azuayo y su paulatina desaparición (Padilla et al., 2022). Con este fin se desarrolló la investigación mediante la caracterización del chacinado y su contraste con el comercializado y producido de manera industrial. Mediante un enfoque mixto se realizaron entrevistas estratificadas exclusivas para productores del tocino en mercados

locales (Cualitativo) con el fin de obtener el método de elaboración clásico. Estos atributos son medidos cuantitativamente al igual que las características del producto industrial con ayuda de un test basado en la escala de Likert. Desde el punto cuantitativo se dimensionan los atributos presentes en los objetos de estudio para el posterior análisis estadístico aplicando un análisis de varianza (ANOVA) junto a la prueba de Tukey, idónea para estudios comparativos con un elevado número de variables.

Para el levantamiento primario de información se utilizó el cálculo del tamaño de la muestra para la población finita tomando como factores: La población total ( $N=39$ ), la probabilidad de éxito fracaso ( $p/q = 50\%$ ) y el margen de error permitido ( $e= 5\%$ ). Se aplicó la entrevista direccionada a la obtención de los insumos, cantidades y el método de elaboración del tocino artesanal cuencano; en la cual mediante un interrogatorio tipo test estructurado con 20 preguntas abiertas a 35 comerciantes de carnes y chacinados del mercado “27 de febrero”, se logró replicar el chacinado para su contraste. La posterior evaluación y comparativa se dio mediante una cata a ciegas en la cual se presentó un test de 7 preguntas basado en la escala de Likert a un panel entrenado conformado por 6 docentes del área de gastronomía del Instituto de Tecnologías Sudamericano en el cual reconoce la preferencia y distingue la aceptabilidad de los 2 chacinados tomando en cuenta aroma, color, sabor y textura.

Los 24 atributos tanto del tocino elaborado por el equipo de investigación como del comercial, se reportaron como la media con desviación estándar. Se realizó un análisis de

varianza (ANOVA) para comparación de medias y se empleó la prueba de Tukey al 5% ( $p\leq 0,05$ ) de significancia para determinar la existencia de diferencia relevante. Todo, con la finalidad de darle un valor agregado al tocino tradicional e impulsar la gastronomía del Azuay. Como propuesta práctica, se planteó la inclusión de este producto en 6 recetas locales. La validación de la propuesta se realizó con ayuda de comerciantes y propietarios de locales de comida tradicional del mercado “27 de febrero” de la ciudad de Cuenca mediante un test. Así pues, el producto mejor puntuado fue utilizado en 6 elaboraciones típicas de la gastronomía azuaya. Estos resultados fueron recolectados mediante cuestionarios físicos aplicados al público general del mercado “27 de febrero”.

## RESULTADOS

En función del objetivo propuesto, de la entrevista direccionada a los comerciantes del mercado “27 de febrero” se extraen las cantidades, insumos y el método de elaboración del chacinado en los mercados de Cuenca. Entre los resultados resaltan que, la papada de cerdo (1Kg) debe macerar en una mezcla de achiot e (60g), manteca de cerdo (80g), ajo (80g), sal (46g) y comino (33g) durante 1 hora a  $4^{\circ}\text{C}$  para el posterior ahumado a  $60^{\circ}\text{C}$  por 4 horas. Además, en la misma entrevista se señaló que este chacinado es utilizado en elaboraciones de la gastronomía azuaya que a lo largo del tiempo han perdido notoriedad (sopa de lluspas, miszhqui aicha, locro de charqui, cuchi chaqui, tamal de mote casad, sopa de arroz de cebada).

Este chacinado junto al tocino comercial es sometido al análisis organoléptico y se reconoce si existe una disparidad significativa en cuanto a perfil sensorial del tocino industrializado, en contraste al tocino de manufactura artesanal tomando en cuenta: aroma, color, sabor y textura. En cuanto al aroma de los productos contrastados se obtuvo como cualidades características con varianza significativa a: condimento, químico, leñoso y herbal; dentro de los cuales el atributo químico fue el único en el cual el tocino semi industrial destacó. Además, el quinto atributo denominado frutal no presenta varianza significativa. De esta manera, la formulación establecida para el tocino artesanal refleja la mayor acogida en la valoración sensorial en cuanto a aroma se refiere puesto que el atributo químico no es percibido de manera positiva en los productos cárnicos terminados.

En el apartado color se trataron las propiedades: brillante, blanco, rojo, opaco, marrón y café de estos; los productos presentan disimilitud en las características: brillante, en el cual el tocino artesanal destaca favorablemente. Con respecto al atributo opaco, es el tocino semi industrial el que obtiene una calificación mayor y ya que, dentro de las características intrínsecas de esta cualidad, mientras menor es la valoración, es percibido de mejor manera. Los atributos rojo, marrón y café también son evaluados y no presentan varianza significativa indicando que en el ámbito del color la puntuación más cercana a la óptima es la elaboración artesanal. Como base en esta evaluación se realizó la valoración de los principales sabores básicos: dulce, amargo, salado, ácido; que se puede apreciar en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Comparación en parejas de Tukey.

PRODUCTO	DULCE	AMARGO	SALADO	ÁCIDO
Tocino Artesanal	A	A	A	A
Tocino Industrial	B	A	B	A

En cuanto al amargor y a la acidez, no se encuentran diferencias relevantes; por contraparte la comparación en parejas de Tukey reconoce la diferencia entre el atributo dulce y salado visible en la Tabla 2.

**Tabla 2.** Medias de atributos de la característica sabor.

PRODUCTO	N	MEDIA DULCE	MEDIA AMARGO	MEDIA SALADO	MEDIA ÁCIDO
Tocino Artesanal	21	5,000	2,000	7,000	1,667
Tocino Industrial	21	3,000	3,000	6,000	1,667

Para identificar la dimensión de esta varianza se toma como referencia las medias de cada atributo, recordando que el rango de puntuación se encuentra entre el 0 y 10. Se reconoce que el tocino artesanal presenta una puntuación mayor en los atributos dulce y salado; además, denota una opinión general favorable en cuanto al balance del perfil organoléptico. La textura en boca fue dimensionada bajo las valoraciones: crocante, fibroso, graso, blando y seco; de las cuales las discrepancias significativas se hicieron presentes en los atributos fibroso y

seco con una valoración más alta para el producto semi elaborado, denotando a causa de las particularidades propias de estos atributos una percepción inferior.

En cuanto a la validación del producto, se realizó la aplicación del tocino ahumado de manera tradicional en seis preparaciones gastronómicas típicas del Azuay: sopa de lluspas, mizhqui aicha, locro de carchi, cuchichaqui, tamal de mote casado, sopa de arroz de cebada; comprobando el sabor, aroma, color y textura en dichas preparaciones (Tabla 3).

**Tabla 3.** Aceptación de las características organolépticas de propuesta gastronómica.

Producto	Aroma	Sabor	Textura	Color
Sopa de arroz de cebada	90%	85%	80%	85%
Cuchichaqui	90%	90%	100%	95%
Sopa de Lluspa	100%	85%	70%	85%
Mizhqui Aicha	90%	90%	83%	83%
Locro de Charqui	95%	78%	78%	74%
Tamal de arroz de cebada	75%	77%	75%	75%

Mediante un panel entrenado conformado por profesionales del área gastronómica, tecnológicos en gastronomía, jefes de cocina y propietarios de negocios se realizó el reconocimiento y validación de las seis elaboraciones; mismas que obtuvieron una gran aceptación, constatando el resultado de las características organolépticas de los platos previamente presentados con un promedio tipo moda de (4/5) siendo muy satisfactorio para la investigación ejecutada.

## Discusión

Investigaciones previas como la de Padilla et al. (2022) reconocen la importancia del cerdo en el ámbito socio-cultural del Azuay presente en la tradición arraigada del producto en elaboraciones culinarias, simbolismos en festividades en inclusive en ritos religiosos; sin embargo poco se habla sobre estos platos típicos en la actualidad. En el presente estudio se corrobora la relevancia de estas elaboraciones y se aborda el tema desde

un enfoque que busca resultados prácticos. Atendiendo al objetivo de preservar y difundir el fruto de esta investigación se indaga mediante entrevista la formulación para el macerado y ahumado y se expresaron estos datos tanto cualitativa como cuantitativamente con la finalidad de obtener material fácil de reproducir y por lo tanto socializar.

Por otra parte, Toledo et al. (2021) realizaron un registro técnico gastronómico de la zona sur del país, concretamente del Azuay. Sin embargo, se encuentra limitado al no expresar de manera concreta el proceso completo de elaboración del chacinado. Es por esto que se ha complementado su investigación con varios test de aceptabilidad, basado en catas a ciegas para determinar el perfil organoléptico según el paladar actual y su posterior validación como se encuentra antes mencionado.

Se constató que el arroz de cebada elaborado con tocino ahumado tradicional tiene gran aceptación a lo que aroma se refiere (90%). Cabe recalcar también que las diferentes características organolépticas son aceptadas en el panel de degustadores. Guamán (2019) menciona que un estudio realizado en la provincia de Cañar-Ecuador, tiene una alta demanda de consumo de arroz de cebada como preparación gastronómica ancestral siendo el 100% de aceptación en una encuesta ejecutada a cincuenta personas; indicando que se consume generalmente los días lunes por inicio de semana, confirmando la aceptación y la mejora al producto con el uso del tocino artesanal.

Mientras tanto, los cuchichaquis son el plato con mejor aceptación organoléptica obtenidos en la degustación presentado un porcentaje superior

al 90%, y principalmente en textura en 100% de acogida, así como lo respalda Vásquez y Viñanzaca (2022) mencionando la importancia de los cuchichaquis en las fiestas tradicionales, y que uno de sus principales productos para la elaboración del mismo son los restos de fritada, a diferencia de los chaquis que solo se rellenan con queso, validando el uso del cerdo en las preparaciones gastronómicas y mejorando su sabor con el tocino de cerdo ahumado.

Con lo que respecta a la sopa de lluspas, Arroyo (2013) menciona que está compuesta por bolas de maíz, sin relleno y elaborada con costilla de res. Sin embargo, en el estudio realizado usando el tocino artesanal aporta un aroma característico de ahumado al 100% mejorando el sabor y color con un 85% siendo los más significativos. De igual manera se ejecuta el Mizhqui aicha teniendo un significado quechua dulce, sabroso y aicha carne (Instituto Nacional de Patrimonio y Cultura, 2010), es un plato típico del Azuay siendo una especie de seco agridulce, ya que, el sabor ácido le aporta el tomate de árbol.

Asimismo, se elaboró el locro de charqui siendo una sopa espesa debido al uso de tubérculos; sin embargo, el sabor característico es el charqui significado quechua “carne deshidratada” (Instituto Nacional de Patrimonio y Cultura, 2010). Se empleó en estas elaboraciones el tocino ahumado de manera artesanal, dando un valor más significativo en diferentes características organolépticas como es el caso del mizhqui aicha aportando el aroma (90%) y sabor (90%); mientras que en el locro de charqui representa mejoras en su aroma (85%), sabor

(78%) y textura (78%), teniendo una gran acogida en dichas elaboraciones. Al respecto, las personas participantes en la validación de la propuesta, luego de responder a preguntas relacionadas, determinan que promocionar e incentivar el uso de productos con identidad es un requerimiento para fortalecer la tradición local, con el objetivo de mantenerla viva a través de la difusión cultural gastronómica.

### CONCLUSIONES

El producto que fue desarrollado de manera artesanal como sustituto del industrial, cumple con las características organolépticas necesarias que requieren las elaboraciones tradicionales del Azuay, de manera que al ser validado por profesionales del área gastronómica y por las personas que venden comida propia de la región en el mercado 27 de febrero, han considerado que el tocino artesanal a diferencia del industrial, representa la identidad gastronómica azuaya a pesar de ser un producto que no se lo elabora en la cotidianidad de las familias azuayas.

Es primordial destacar que se debe guardar y mejorar el uso de destrezas y elaboraciones de los antepasados, porque entender las bases permite entender la senda del antes y hacia dónde se quiere encaminar las tradiciones gastronómicas. De esta forma, según las opiniones, sugerencias y comentarios de los encuestados, en cuatro de cada cinco casos, en promedio, la adición de tocino ahumado artesanal cambió el sabor, aroma y textura de las preparaciones; es decir, el 80% está de acuerdo que es apto para su uso en el ámbito gastronómico, debido a que los expertos señalan que mejoró sus características organolépticas.

**Aspectos Éticos – Legales.** Los autores declaran haber respetado las normas éticas salvaguardando lo establecido en el ejercicio profesional.

**Conflicto de Intereses.** En la presente investigación los autores declaran no haber incurrido en ningún conflicto que desglose cualquier interés personal al realizar el presente artículo.

### REFERENCIAS

- Arroyo Villalobos, M. A. (2013). Nueva perspectiva de la cocina argentina y ecuatoriana utilizando técnicas diferentes para una cocina de vanguardia (Bachelor's thesis, Quito, 2013). Disponible en: <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/1801>
- Borrero, J. M. (2015). Dulcísima y sin fastidio: la alimentación cuencana en el siglo XVIII entrevista desde los textos y las imágenes. *Pucara*, (26), 115-133. Disponible en: <https://n9.cl/j5evq>
- Duran, X., Carpio, T. K. L., y Durán, M. (2020). Transformaciones del espacio urbano y doméstico en el siglo XX por la presencia del automóvil en Cuenca, Ecuador. *Boletín Científico Sapiens Research*, 10(2), 76-90. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7711517>
- Gaskell Bravo, C. M., y Núñez Morocho, A. L. (2021). Estudio de la gastronomía del cantón El Pan, provincia de Azuay (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Química). Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/57528>
- Guacán Iles, B. M., y Velásquez Anrango, J. J. (2020). Aplicación de la hoja de maíz en platos típicos y ancestrales en la parroquia Eugenio Espejo utilizando la cocina creativa (Bachelor's thesis, Universidad Técnica del Norte. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas). Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10832>
- Guamán Loja, M. J. (2019). Estudio de la cultura gastronómica ancestral de la comunidad cachi del cantón el Tambo provincia del Cañar. Disponible en: <http://dspace.espoche.edu.ec/handle/123456789/14170>

- Instituto Nacional de Patrimonio y Cultura. (2010). Glosario del Patrimonio Cultural Inmaterial del Azuay.
- Núñez, P. L. (2015). Las exploraciones oceánicas españolas del siglo XVIII y los envíos de plantas y animales desde América. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/30076/>
- Padilla, M. F. P., Ochoa, D. T., y Villegas, R. A. M. (2022). Tradición culinaria del Azuay: La fiesta del carnaval y el protagonismo gastronómico del cerdo. *Revista Publicando*, 9(33), 87-96. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2274>
- Toledo D., Padilla, M. F., y Martínez, R. A. M. M. (2021). Registro técnico gastronómico de elaboraciones tradicionales azuayas: una propuesta para fomentar y mantener la cultura desde los sabores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4265-4277. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/617>
- Vásquez Guamán, H. R., y Viñanzaca Llapa, D. I. (2022). La tradición alimentaria en Baños: cambios y memoria (1950-2021) (Bachelor's thesis, Universidad de Cuenca). Disponible en: <https://n9.cl/4rh6y>

## Efectos tributarios en las MIPYMES del sector comercial en tiempo de pandemia por COVID-19

Tax Effects on MSMEs in the Commercial Sector during a Pandemic by COVID-19

Efeitos fiscais sobre as MPMEs no setor de comércio em tempos de pandemia pela COVID-19

Gina Cuadrado Sánchez 

Edison Becerra Molina 

María Eliza Flores Flores 

ARTÍCULO ORIGINAL

### Resumen

El cierre masivo de empresas, especialmente de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), desencadenó un aumento de 2.6% la tasa de desempleo alcanzando un 10,7% en 2020. El objetivo es analizar los efectos derivados de la política tributaria vigente en Ecuador durante la pandemia por COVID-19. El estudio se desarrolló bajo el diseño de campo no experimental de corte transeccional aplicando un instrumento a 191 empresarios de las MIPYMES del sector comercial de la zona 6 del austro ecuatoriano. Los principales resultados se resaltan que los regímenes tributarios en los que se ubican son el régimen general y el régimen de microempresas, la carga impositiva afecta al flujo de efectivo y que 52.36% considera que se torna difícil acatar las nuevas resoluciones emanadas por el gobierno. En conclusión, los efectos sufridos a causa de la pandemia obligan a que el gobierno establezca políticas que incentiven la reactivación económica de los contribuyentes a fin de bajar carga tributaria para aliviar la necesidad de flujo de efectivo post pandemia.

**Palabras clave:** Tributos; Carga tributaria; COVID-19; Sector comercial; MIPYMES

### Abstract

The massive closure of companies, especially micro, small and medium-sized enterprises (MSMEs), triggered an increase of 2.6% in the unemployment rate, reaching 10.7% in 2020. The objective is to analyze the effects derived from the tax policy in force in Ecuador during the COVID-19 pandemic. The study was developed under a non-experimental field design of transectional cut applying an instrument to 191 entrepreneurs of the MSMEs of the commercial sector of zone 6 of the Ecuadorian Austro. The main results highlight that the tax regimes in which they are located are the general regime and the microenterprise regime, the tax burden affects cash flow and that 52.36% consider that it is difficult to comply with the new resolutions issued by the government. In conclusion, the effects of the pandemic make it necessary for the government to establish policies that encourage the economic reactivation of taxpayers in order to lower the tax burden to alleviate the need for post-pandemic cash flow.

**Key words:** Taxes; Tax Burden; COVID-19; Commercial Sector; MSMEs



Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i25.153>

Recibido: 27 de octubre 2022

Aceptado: 15 de noviembre 2022

Publicado: 9 de enero 2023

#### Gina Cuadrado Sánchez

gcuadrado@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

PhD. en Contaduría, Universidad de Nuevo León México. Magister en Desarrollo de las Finanzas aplicadas a la Microempresa, Universidad de Cuenca; Docente Responsable del Departamento de Emprendimiento e Innovación de la Unidad Académica de Administración, Universidad Católica de Cuenca. Participación con ponencias en congresos internacionales y publicaciones científicas en el ámbito económico-financiero, Perú.

#### Edison Becerra Molina

jbecerram@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Doctor en Educación PhD, Universidad Católica Andrés Bello. Magister en Gerencia de Proyectos para el Desarrollo, Universidad Politécnica del Litoral- ESPOL. Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa, Universidad Tecnológica Indoamérica. Especialista en Gestión de Proyecto, Universidad Politécnica del Litoral- ESPOL. Diplomado en Gerencia Tributaria, Universidad Metropolitana UMET. Diplomado en Liderazgo y gestión de proyectos, Universidad de Cuenca. Ingeniero Empresarial, Universidad Católica de Cuenca (UCACUE). Auditor, Universidad Católica de Cuenca (UCACUE). Contador Público Autorizado CPA., Universidad Católica de Cuenca (UCACUE). Tecnólogo en informática educativa, Universidad de Guayaquil, Ecuador.

#### María Eliza Flores Flores

meflores@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Magister en Administración Tributaria por el Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN). Diploma Superior en Tributación por la Universidad. Técnica Particular de Loja UTPL. Economista, Universidad Católica de Cuenca. Tecnólogo en Proyectos de Inversión, Universidad Católica de Cuenca. Docente de la Universidad Católica de Cuenca. Funcionaria pública en el Servicio de Rentas Internas. Autora y Coautora de artículos científicos en el ámbito tributario y económico, Ecuador.

## Resumo

O fechamento maciço de empresas, especialmente micro, pequenas e médias empresas (MPMEs), provocou um aumento de 2,6% na taxa de desemprego, atingindo 10,7% em 2020. O objetivo é analisar os efeitos da política fiscal em vigor no Equador durante a pandemia da COVID-19. O estudo foi desenvolvido sob um desenho de campo não experimental de corte transeccional aplicando um instrumento a 191 empresários de MPMEs no setor comercial da zona 6 do Austro Equatoriano. Os principais resultados destacam que os regimes fiscais em que estão localizados são o regime geral e o regime das microempresas, a carga tributária afeta o fluxo de caixa e que 52,36% consideram que é difícil cumprir com as novas resoluções emitidas pelo governo. Em conclusão, os efeitos da pandemia tornam necessário que o governo estabeleça políticas que incentivem a reativação econômica dos contribuintes a fim de diminuir a carga tributária para aliviar a necessidade de fluxo de caixa pós-pandêmico.

**Palavras-chave:** Tributação; Carga tributária; COVID-19; Setor comercial; MPMEs

## INTRODUCCIÓN

Una de las crisis más grandes de la historia se ha vivido a causa de la pandemia del coronavirus desencadenado un impacto sin precedentes en el ámbito de la salud, educación, economía, entre otros, transformando la estructura productiva y empresarial. La Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2021a) en su informe de Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe 2021 menciona que los desafíos de la política fiscal en la recuperación transformadora pos-COVID-19, señala que, esta crisis causó la mayor contracción de los últimos 120 años con la caída de 7,7% del producto interno en el 2020. El cierre masivo de empresas, especialmente de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), desencadenó un aumento de 2.6% la tasa de desempleo alcanzando un 10,7% en 2020, incrementando los niveles de pobreza en un 3.2%, registrando 33.7% en el 2020.

Ante esta situación, los países latinoamericanos tomaron medidas fiscales para mitigar el impacto social, productivo y económico de la pandemia; el cual afectó el ámbito empresarial, cuyos efectos en las MIPYMES fueron: iliquidez, cartera irrecuperable, caducidad de inventarios, deterioro de valor y depreciación de propiedad planta y equipo.

Bajo este contexto es fundamental analizar el efecto que han tenido la aplicación de los incentivos tributarios y el diferimiento de los plazos de exigibilidad de los principales impuestos, los cambios estructurales en metodología y procedimientos establecidos a fin de aliviar la carga tributaria de las empresas a fin de garantizar su permanencia en el mercado y con ésta la provisión de recursos al Estado sin acudir al incremento de los impuestos.

Por ello, el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT, 2020) señala que las administraciones tributarias a nivel mundial aplicaron un plan de control tributario como estrategia para elevar los niveles de cumplimiento voluntario de los contribuyentes en cuanto a deberes tributarios a miras de contrarrestar el descenso en la recaudación tributaria, salvaguardando los ingresos impositivos. Asimismo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2019) incorporó el análisis de la tributación y fiscalización de la economía digital, focalizando su atención en los cambios en la política tributaria y la fiscalización acordes a los nuevos modelos de negocio, cerrando de esta forma el espacio a la evasión fiscal.

Posteriormente, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2021) menciona que la política y gestión fiscal se encuentran en la primera línea para mitigar y reducir los efectos de la pandemia, priorizando el destino de los recursos al sector salud, fortaleciendo los sistemas de compras públicas en la emergencia, garantizando que los fondos estén adecuadamente focalizados y distribuidos equitativamente.

Para lo que la CEPAL (2021b) sostiene que los ingresos tributarios registraron una caída en 2020 de más del 40% en algunos países de América Latina y el Caribe (ALC) como resultado de la reducción de la actividad económica mundial. En Ecuador la recaudación tributaria en el 2019 corresponde al (20.1%) del PIB, inferior al promedio de América Latina y el Caribe que se sitúa en el 22.9% y menor al promedio de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) (33.8%), índices que le llevan a ocupar la séptima posición a nivel de Latinoamérica y el Caribe (OCDE, 2021).

Todo esto, indica que el poder tributario es un atributo que se genera de la esencia del poder público del Estado, el cual tiene la capacidad jurídica para imponer tributos a sus administrados. Por tradición se ha considerado que la potestad para establecer tributos, para acuñar la moneda y para declarar la guerra, constituyen el núcleo identificador de la soberanía política. La competencia para establecer tributos ha sido siempre uno de los distintivos tradicionales de la soberanía política (Mongrovejo, 2010). De allí la capacidad estatal para imponer tributos como cualidad inherente a su soberanía, y en la

órbita propia de un Estado de Derecho, se legitima por estar formalmente reconocida en su cuerpo político y jurídico supremo, cual es la Constitución Política o Carta Magna.

En el caso ecuatoriano, la supremacía de la norma en materia tributaria se presenta a través de los Tratados Internacionales, Constitución de la República, Código Tributario, Ley de Régimen Tributario Interno LRTI y su reglamento, Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria, resoluciones y circulares en materia tributaria.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 300 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), el régimen tributario se rige por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizan los impuestos directos y progresivos, la política tributaria promueve la redistribución y estimula el empleo, la producción de bienes y servicios y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.

El artículo 135 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), establece que el presidente de la república tiene la potestad de emitir proyectos de ley que creen, modifiquen o supriman impuestos, aumenten el gasto público o modifiquen la división político-administrativa del país. Además, el Artículo 6 del Código Tributario (2020) señala que “los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumento de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión” (p.

2). Al respecto, la Ley del Régimen Tributario Interno (2015) establece que los contribuyentes deben llevar la administración de los principales impuestos del territorio nacional, la obligatoriedad de llevar contabilidad, exenciones, entre otros.

Además, la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación (2020) menciona que a fin de dinamizar la economía y la generación de tributos determina como ejes transversales de la política pública y económica al emprendimiento e innovación, se debe promover la exportación y la generación de nuevos emprendimientos.

En Ecuador la función ejecutiva es ejercida por la presidencia de la república e integrada por los Ministerios de Estado y los demás organismos e instituciones, cumpliendo las atribuciones de rectoría, planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas nacionales (Constitución de la República, 2008). Aspecto que es recogido en Normativa del Sistema Nacional de Finanzas Públicas (SINFIP) en las cuales la Rectoría del SINFIP corresponde al Presidente de la República a través del Ministerio de Economía y Finanzas (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

La política fiscal constituye el conjunto de instrumentos y medidas enmarcados en el cumplimiento de los objetivos de la política económica y el plan de desarrollo, cuyos ingresos forman parte fundamental del presupuesto público de un país destinado a cubrir rubros orientados al desarrollo de los pueblos como salud, educación, vivienda, bienestar social, obra pública, entre otros.

Los impuestos por excelencia nutren el presupuesto general del Estado (PGE) sumados

a los ingresos generados en la venta de servicios técnicos y especializados, inversión, transferencias y otros ingresos corrientes, para el 2020 la recaudación tributaria por concepto de Impuesto al Valor Agregado IVA, Impuesto a la Renta, Aranceles de importación, el impuesto a la salida de divisas, tasas y contribuciones, representó el 38.98% del total de ingresos del PGE (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

En este contexto, las MIPYMES están sujetas a la aplicación obligatoria de la normativa tributaria, razón por la cual se torna imperioso conocer el conjunto de disposiciones que integran el marco legal ecuatoriano, su correcta aplicación, así como ejercer sus derechos y aprovechar de los incentivos propuestos por el Estado. Para ello, este estudio analiza los efectos derivados de la política tributaria vigente en Ecuador durante la pandemia por COVID-19 atendiendo al Modelo de Triple Hélice (Castillo, 2010), bajo la importancia desde la academia, las microempresas y el gobierno generan conjuntamente estrategias para el desarrollo de competencias administrativas y financieras tendientes a garantizar la permanencia de las MIPYMES en el mercado (Mendieta et al., 2020).

## MÉTODO

Se realizó un estudio descriptivo bajo el paradigma positivista, con diseño de campo no experimental de corte transeccional con apoyo documental. La investigación de campo se abordó con la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables (Palella y Martins, 2012).

La población de estudio estuvo constituida por las MIPYMES del sector comercial de la zona 6, considerando la base del catastro del Servicio de Renta Internas (SRI) del 2021, Azuay con 2.058, Cañar 202 y Morona Santiago 137, total 2397 microempresas, de las cuales. La muestra fue seleccionada de forma aleatoria del grupo es cuestión quedando establecida por 191 microempresa.

Para la recolección de la información fue utilizada la técnica de la encuesta determinada, el instrumento usado fue el cuestionario el cual fue validado por 3 expertos en el área tributaria y contable, para luego someterlo a la verificación del coeficiente de consistencia interna de Cronbach, para el efecto se procedió a aplicar la prueba piloto a 30 empresas con características similares a los sujetos de este estudio. la confiabilidad del instrumento fue alta 0,9.

Con respecto a la recolección de datos se efectuó con el apoyo de Google forms, contando con respuestas en tiempo real que fueron revisadas, consolidadas y analizadas. El análisis de la información recogida se realizó mediante el software libre SPSS, versión 26 a fin de extraer

conclusiones valederas para el conjunto de datos (Del Castillo y Salazar, 2018).

Según, Palella y Martins, (2012), a partir de los resultados se puede inferir conclusiones sobre los datos codificados, basándose en el razonamiento lógico, contrastando tales datos con el contexto teórico, la consolidación e interpretación de los cuestionarios dirigidos a las MIPYMES comerciales de la Zona 6, en un total de siete ítems, considerando para el presente análisis cuatro aspectos principales: el régimen tributario al que se rigen, la carga impositiva, el flujo de efectivo destinado al pago de tributos y la complejidad en la aplicación de nueva normativa.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Recaudación Tributaria

Para contar con un marco de referencia de la importancia del sector comercial ecuatoriano, se muestra a continuación en la Figura 1 el comportamiento de la recaudación de impuestos generados por las empresas del sector comercial de la zona 6.

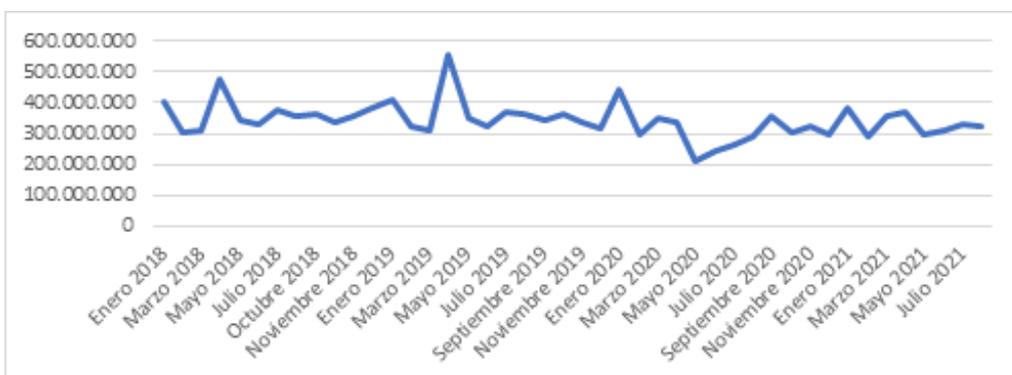


Figura 1. Recaudación de las actividades de comercio 2018-2021.

En la Figura 1, se expresa que la recaudación tributaria obtenida del sector comercial de la Zona 6 comprendida por las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago durante el periodo previo a la pandemia presentó cambios en los meses de declaración y pago de impuesto a la Renta con valores superiores a los que se evidenció en el año 2020, por efecto de la pandemia sufrió bajas en los montos de recaudación siendo su pico más bajo en el mes de mayo de 2020 por las facilidades y el diferimiento de pago de impuestos, así como una consecuencia de la contracción económica, ya que se mantuvo el confinamiento, lo que repercutió en un baja de ventas de los sectores no esenciales, a partir de julio 2020 se suavizaron las medidas de aislamiento y empieza a recuperarse lentamente el sector, sin embargo no se alcanzan los niveles de recaudación que se tenían pre pandemia.

### **Régimen Tributario**

Las MIPYMES del sector comercial se registran en la Tabla 1, principalmente en el régimen general con un 40,84% y en el régimen de microempresas en 38,22%, en tanto que el régimen simplificado se encuentra en tercer lugar con el 18.85% y el Régimen de Organizaciones de Economía Popular Y Solidaria (EPS) cuenta con el porcentaje menor dado su reciente creación y limitado desarrollo. La diferencia entre los regímenes radica en la simplificación de las declaraciones y en la forma de cálculo y pago de su impuesto en la renta lo que permite que los contribuyentes puedan reducir sus obligaciones tributarias con regímenes como el RISE y el Régimen para Microempresas, con la desventaja que su carga impositiva está basada en ventas y no en utilidades.

**Tabla 1.** Definición régimen tributario.

Régimen	Valor	%
Régimen General	78	40,84%
Régimen de microempresas	73	38,22%
Régimen impositivo Simplificado del Ecuador RISE	36	18,85%
Régimen de las organizaciones	4	2,09%
Régimen Agricultura (Impuesto Único)	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>

### **Carga impositiva**

Las MIPYMES objeto de estudio señalan en la Tabla 2 que la carga impositiva que tienen es en un 63.87% entre alta y muy alta, en tanto que el 30.89% es percibida como media y únicamente el 4.71% considera

bajo el valor de los tributos que paga y los deberes formales que cumple, en lo que se entiende por carga tributaria hay que considerar el costo de cumplimiento de los deberes formales que asumen los contribuyentes para presentar la información

como Anexo Transaccional de carácter mensual o semestral dependiendo de la forma de presentación de la declaración de IVA, Anexo de Retenciones en la Fuente Bajo Relación de Dependencia (RDEP) a presentarse anualmente, y presentar y pagar sus declaraciones del

Impuesto al Valor Agregado e Impuesto a la Renta o sus cuotas RISE en función del Régimen en el que se encuentren y en algunos casos a más de pagar los impuestos se debe incurrir en el pago de asesores contables y tributarios

**Tabla 2.** Carga impositiva.

Carga Impositiva	Valor	%
Muy alta	39	20,42%
Alta	83	43,46%
Media	59	30,89%
Baja	9	4,71%
Muy baja	1	0,52%
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>

### **Flujo de efectivo para cumplimiento tributario**

Las MIPYMES con relación al flujo de efectivo en la Tabla 3 mencionan que un 62,83% de las fechas establecidas por el SRI permiten contar con flujo de efectivo para cumplir sus obligaciones tributarias entre raramente y

ocasionalmente, lo que indica que las fechas de pago impuestos por el SRI no necesariamente coinciden con los flujos de efectivo de los contribuyentes, y en un 28.80% las empresas tienen fondos suficientes entre frecuente y muy frecuente para afrontar estos compromisos.

**Tabla 3.** Flujo de Efectivo para cumplimiento Tributario.

Cuenta con flujo de efectivo	Valor	%
Muy frecuentemente	12	6,28%
Frecuentemente	43	22,51%
Ocasionalmente	56	29,32%
Raramente	64	33,51%
Nunca	16	8,38%
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>

### Cumplimiento de nuevas resoluciones

En la Tabla 4, en cuanto a la complejidad en el momento de cumplir con nuevas resoluciones y normativa tributaria, impuestas por la administración tributaria en tiempos de COVID-19, para el sector impositivo de las MIPYMES, la percepción de los entrevistados se encuentra dividida manteniendo un 47.64% entre neutral y muy fácil y; un 52.36% que considera que se torna difícil y muy difícil acatar las disposiciones emitidas. Esto se puede interpretar como que las disposiciones

emanadas por el ente de control no son necesariamente difíciles de cumplir, pero si varían con relativa frecuencia en cada periodo fiscal y existen diferencias sustanciales cuando ocurren los relevos presidenciales. Pues Ecuador al no poseer una política monetaria por no contar con moneda propia, el brazo que le permite monitorear la política económica es la política tributaria por lo que se usa para incentivar a los sectores económicos o para controlar o desincentivar el uso de un bien o servicio.

**Tabla 4.** Cumplimiento de nuevas resoluciones.

Nivel de dificultad	Valor	%
Muy fácil	0	0,00%
Fácil	9	4,71%
Neutral	82	42,93%
Difícil	71	37,17%
Muy difícil	29	15,18%
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>

### Discusión

De acuerdo al estudio se estableció que la simplificación tributaria a través de la reducción de las obligaciones tributarias en el Régimen Impositivo para Microempresas, la accesibilidad de los trámites mediante el uso de canales electrónicos, la ampliación de los plazos y el diferimiento de los pagos permitió que las microempresas cumplan con sus deberes formales, lo cual se tradujo en una recuperación de la recaudación tributaria como se señalan en los estudios de la (CEPAL, 2021) y el (CIAT, 2020).

Los resultados muestran que la carga impositiva afecta significativamente en la liquidez de las empresas, aspecto que concuerda con los resultados del estudio de Quispe y Ayaviri, (2021) en el que manifiestan que el 47.7 % señala que las tasas de los impuestos son altas, el 45.6 % establece que paga varios tipos de impuestos y el 44 % manifiesta que afecta sus ingresos.

La crisis financiera internacional dejó como lección aprendida, sobre lo difícil de recuperar la economía si se permite que la falta

de liquidez se torne en insolvencia. Otro bloque de medida fiscales se dictó para apoyar a los hogares mediante transferencias directas y acceso gratuito a beneficios sociales como alivio tributario, porque el nivel de informalidad y el alto umbral de entrada en el impuesto de la renta existente en la región significa que los estímulos tributarios en el IRPF no alcanzan a las personas más necesitadas, coincidiendo con el estudio de González (2021) quien manifiesta que, las medidas fiscales adoptadas por los gobiernos tenían el propósito de atenuar las dificultades financieras de las empresas, para sostener el empleo y el tejido productivo.

Dentro de este estudio se pudo analizar que el gobierno impulsó algunas acciones tendientes a combatir los efectos negativos de la pandemia, entre ellas se tienen las contribuciones humanitarias, reformas laborales, diferimientos del pago de impuestos, deudas en el sistema financiero, reducción salarial en el sector público excepto en los ámbitos de salud, educación y seguridad, entre otros. Por lo que se compara el resultado que se encontró en Yaguache et al., (2019) en donde manifiesta que los incentivos fiscales benefician de forma directa a las empresas, disminuyendo el monto de sus impuestos, con lo cual la liquidez se incrementa, aspecto que benefició al sector comercio es el que mayor beneficio tributario alcanzó en más del 40% dentro del caso que el estudio.

Por otro lado, Cuadrado et al., 2019 en su estudio establecen que los contadores

ecuatorianos cuando deben tomar una decisión sobre la política contable a aplicar en el momento del registro de sus transacciones prevalecen en un 57.14% los criterios establecidos en la normativa tributaria sobre la norma internacional de información financiera, lo que da cuenta de que, en Ecuador los contribuyentes prestan especial atención a la observancia del marco normativo, por lo que es importante conocer el nivel de dificultad que conlleva el discernimiento de las nuevas normativas y su cumplimiento.

## CONCLUSIONES

Una vez analizados los factores sobre los efectos tributarios en las MIPYMES se establece que es obligatorio el cumplimiento por parte de los contribuyentes y el rol del Estado a través de la administración tributaria a fin de ejercer el control, además de facilitar la adopción de los cambios estructurales en metodología y procedimientos establecidos en la normativa legal vigente con miras a garantizar el nivel de ingresos del PCG y su adecuada distribución en pro del bienestar económico, político social y cultural del territorio.

Las universidades, las instituciones del Estado y las microempresas deben contar con una línea de base que dé cuenta de su situación actual a fin de establecer estrategias y políticas públicas que garanticen la sostenibilidad del sector comercial, en este contexto se estableció la importancia de la recaudación tributaria de esta actividad económica que fluctúa alrededor de los 400 millones de dólares.

Con respecto a la dificultad en el cumplimiento de las nuevas resoluciones un 52.36% considera que se torna difícil y muy difícil acatar las disposiciones emitidas, siendo necesario que la administración tributaria observe estos datos para establecer estrategias para llegar a este grupo de contribuyentes y facilitar la determinación y pago de impuestos.

El accionar del gobierno ecuatoriano y su pronta respuesta con la implementación de beneficios tributarios y el diferimiento de plazos para el cumplimiento de las obligaciones tributarias permitió mitigar los efectos adversos de la pandemia, contribuyendo a la reactivación económica y la recuperación en los niveles de recaudación tributaria, sin embargo la incidencia de la carga tributaria en el flujo de efectivo y la dificultad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias sigue siendo un problema percibido por los contribuyentes.

**Aspectos Éticos – Legales.** Los autores declaran haber respetado las normas éticas salvaguardando lo establecido en el ejercicio profesional.

**Conflicto de Intereses.** En la presente investigación los autores declaran no haber incurrido en ningún conflicto que desglose cualquier interés personal al realizar el presente artículo.

## REFERENCIAS

- Banco Interamericano de Desarrollo (2021). *Recaudando Bienestar*. <https://n9.cl/p6ek>
- Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico. (2020). *Proyectamos crecimiento de 15 veces más de lo habitual*. <https://n9.cl/c9n92>
- Castillo, H. G. C. (2010). El modelo de la triple hélice como un medio para la vinculación entre la universidad y empresa. *Revista Nacional de administración*, 1(1), 85-94.
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias – CIAT. (2020). *El coronavirus obliga a las Administraciones Tributarias a reformular sus planes de control tributario*. <https://n9.cl/1o8zcz>
- Código tributario (2020, 30 de abril), Servicio de Rentas Internas. [https://www.quito.gob.ec/documents/Portal\\_tributario/Normativa/Ley/CODIGO\\_TRIBUTARIO\\_ACT.pdf](https://www.quito.gob.ec/documents/Portal_tributario/Normativa/Ley/CODIGO_TRIBUTARIO_ACT.pdf)
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversión, COPCI, (2010), Esta Ley fue Publicada en el Suplemento del Registro Oficial N° 351, del 29 de diciembre del 2010.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021 a). *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe. Los Desafíos De La Política Fiscal En La Recuperación Transformadora Pos-Covid-19*. [www.cepal.org/apps](http://www.cepal.org/apps)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021 b). *Informe Estadísticas Tributarias en América Latina y el Caribe 2021*. <https://n9.cl/2mmrfl>
- Comisión Económica para América Latina (2019). *Políticas tributarias para la movilización de recursos en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Impreso en Naciones Unidas, Santiago S.19-00075. ISBN: 978-92-1-122016-2.
- Constitución de la República del Ecuador de 2008. (2008). Asamblea Nacional. Registro oficial 449. <https://n9.cl/lseme>
- Cuadrado, G., Bonilla, S., y Mendieta, P. (2019). Incidencia de los atributos del profesional contable en la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). *Vinculatéfica EFAN*, 393-407.
- Del Castillo, R., y Salazar, R. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Quito, Ecuador.
- González, U. (2021). COVID Y ODS, presente y futuro de la tributación en ALC. *Revista de Administración Tributaria*, 48, 101-118. [https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista\\_48/Espanol/2021\\_RAT\\_48-ebook-esp.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_48/Espanol/2021_RAT_48-ebook-esp.pdf)

- Ley Orgánica de apoyo humanitario. (2020, 22 de junio). Asamblea Nacional. Gaceta oficial N° 229.
- Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria de 2019. (2019, 31 de diciembre). Asamblea Nacional. Registro Oficial N° 111.
- Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación de 2020. (2020, 28 de febrero). Asamblea Nacional. Suplemento del Registro Oficial N° 151.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno –LORT de 2015 (2015, 28 de diciembre). Asamblea Nacional. <https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/download/cbac1cfa-7546-4bf4-ad32-c5686b487ccc/20151228+LRTI.pdf>
- Mendieta, P., Cuadrado, G., y Andrade, R. (2020). La vinculación de las Universidades en el desarrollo de las habilidades administrativas de los emprendimientos informales. *Bolentín de Coyuntura*, (26), 25-33.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Informe Anual de Ejecución del Presupuesto General del Estado. Enero - diciembre 2020*. <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/Informe-Ejecucion-Presupuestaria-2020.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Normativa Del Sistema Nacional De Las Finanzas Públicas*.
- Mongrovejo, J. (2010). *El poder tributario municipal en el Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador; Corporación Editora Nacional; Ediciones Abya Yala.
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. OCDE (2021). *Estadísticas Tributarias en América Latina y el Caribe 2021 - Ecuador* [estadisticas-tributarias-america-latina-caribe-mexico.pdf](https://www.oecd.org/es/estadisticas-tributarias-america-latina-caribe-mexico.pdf) (oecd.org)
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. 3ra edición Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador., FEDUPEL. Caracas-Venezuela.
- Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021. SENPLADES. (2017, 13 de julio). Gaceta oficial N° 681 del 13 de julio del 2017. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Quispe, G., y Ayaviri, D. (2021). Carga y presión tributaria. Un estudio del efecto en la liquidez , rentabilidad e inversión de los contribuyentes en Ecuador. *Retos Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 11(22), 251–270. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.04>
- Van Dalen, D. B., y Meyer, W. J. (2007). Manual de técnica de la investigación educacional (Vol. 4). Paidós, 1983. <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>
- Yaguache, M., Higuerey, Á., y Inga, E. (2019). Incentivos fiscales, liquidez y solvencia en las empresas del Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 127–143. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31498>



## Modelo expertones para disminuir la morosidad de cartera en cooperativas de ahorro y crédito

Expertones model to reduce delinquency in credit unions' portfolios

Modelo de Expertones para reducir a inadimplência nas carteiras das cooperativas de crédito

Janice Ordóñez Parra  Boris Lucero Sarmiento  Geovanny Zamora  Julio Ávila Cárdenas 

ARTÍCULO ORIGINAL

### Resumen

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en Ecuador apoyan el desarrollo económico del país. El problema son los altos índices de morosidad y la pérdida de liquidez en la cartera crediticia. El propósito de este estudio es diseñar una estrategia para reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad. Este estudio utilizó un enfoque mixto, bajo el análisis cuantitativo desarrollando las variables de cooperativas y microcréditos a las pruebas de significación obteniendo información de la cartera de crédito vencida del periodo 2019 al 2021. Los resultados del modelo de aceptación muestran que R<sup>2</sup> (0.5524) representa el 55% de la variabilidad de los datos es cierto. La prueba f determina la validez global de los datos, donde el p-value es igual a 0000. La estrategia bajo el modelo de expertones busca establecer zonas georeferenciales de riesgo en el Score de crediticio con la finalidad de mejorar en la toma de decisión para el ingreso del crédito.

**Palabras clave:** Cooperativas de Ahorro y Crédito; Liquidez; Morosidad; Reactivación económica

### Abstract

Credit unions in segment 1 in Ecuador support the economic development of the country. The problem is the high delinquency rates and the loss of liquidity in the loan portfolio. The purpose of this study is to design a strategy to reduce delinquency and improve profitability. This study used a mixed approach, under quantitative analysis developing the variables of cooperatives and microcredit to significance tests by obtaining information from the past due loan portfolio for the period 2019 to 2021. The results of the acceptance model show that R<sup>2</sup> (0.5524) represents 55% of the variability of the data is true. The f-test determines the overall validity of the data, where the p-value is equal to 0000. The strategy under the Experton Model seeks to establish georeferential risk zones in the credit score in order to improve the decision making process for credit entry.

**Key words:** Credit Unions; Liquidity; Non-performing loans; Economic recovery



Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i25.154>

Recibido: 27 de octubre 2022

Aceptado: 15 de noviembre 2022

Publicado: 9 de enero 2023

#### Janice Ordóñez Parra

[jordonezp@ucacue.edu.ec](mailto:jordonezp@ucacue.edu.ec)

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Doctora en Contaduría, Universidad Autónoma de Nuevo León-México. Magister en Contabilidad y Finanzas, Universidad del Azuay. Licenciada en Administración. Contadora Pública. Ingeniera Comercial por la Universidad Católica de Cuenca. Experiencia en el sistema financiero, docente desde hace 10 años en la UCACUE, UPS, UTA en grado y posgrado. Miembro de la Red Ecuatoriana de mujeres científicas REMCI, Investigadora acreditada por el SENESCYT, Par evaluador en revistas nacionales e internacionales. Publicaciones, Capítulos de libro y Proyectos de investigación se enmarcan en la línea de Banca, Finanzas y Auditoría, Ecuador.

#### Boris Lucero Sarmiento

[boris.lucero@est.ucacue.edu.ec](mailto:boris.lucero@est.ucacue.edu.ec)

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Estudiante carrera Contabilidad y Auditoría, Unidad de titulación de la Universidad Católica de Cuenca. Experiencia laboral en el sistema financiero ecuatoriano en el área de cajas, balcón de servicio y departamento de crédito, Ecuador.

#### Geovanny Zamora

[ezamoraz@ucacue.edu.ec](mailto:ezamoraz@ucacue.edu.ec)

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Doctorado en contabilidad, Universidad Autónoma de Nuevo León-México. Magister en Administración de Empresas mención en Recursos Humanos y Marketing, Universidad de Guayaquil. Especialista en Docencia Universitaria, Universidad Católica de Cuenca. Ingeniero Comercial, Universidad Católica de Cuenca. Licenciado en Administración, Universidad Católica de Cuenca. Contador Público, Universidad Católica de Cuenca. Docente de la Carrera de Administración de empresas y de Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Cuenca. Experiencia como Ponente en Congresos a nivel nacional e internacional, Ecuador.

#### Julio Ávila Cárdenas

[jaavilac26@est.ucacue.edu.ec](mailto:jaavilac26@est.ucacue.edu.ec)

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Estudiante carrera Contabilidad y Auditoría, Unidad de titulación, Universidad Católica de Cuenca. Experiencia laboral en empresas de producción en el área de proveeduría, Ecuador.

## Resumo

As cooperativas de crédito do segmento 1 no Equador apóiam o desenvolvimento econômico do país. O problema são as altas taxas de inadimplência e a perda de liquidez na carteira de empréstimos. O objetivo deste estudo é projetar uma estratégia para reduzir a inadimplência e melhorar a rentabilidade. Este estudo utilizou uma abordagem mista, sob a análise quantitativa, desenvolvendo as variáveis de cooperativas e microcréditos para testes de significância, obtendo informações da carteira de empréstimos não performantes para o período de 2019 a 2021. Os resultados do modelo de aceitação mostram que R<sup>2</sup> (0,5524) representa 55% da variabilidade dos dados é verdadeira. O teste f determina a validade geral dos dados, onde o valor p é igual a 0000. A estratégia sob o Modelo Experton procura estabelecer zonas de risco geo-referencial na pontuação de crédito, a fim de melhorar o processo de tomada de decisão para a entrada de crédito.

**Palavras-chave:** Cooperativas de poupança e crédito; Liquidez; Delinqüência; Recuperação econômica

## INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador ejercen un papel importante dentro de la economía del país, ya que financian proyectos de emprendimiento, salud, educación y necesidades básicas de sus socios; además sus productos y servicios financieros están direccionados a los sectores productivos del país por ello requieren mantener una excelente liquidez. Según Ordoñez et al. (2021) a consecuencia del confinamiento se vieron afectados los índices de morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador provocando un declive notorio en los ingresos de sus socios y la relación directa en la capacidad de pago y cumplimiento de las obligaciones, provocando el crecimiento de la cartera de créditos vencida en el período de marzo a mayo del 2020, coincidiendo este período con el del

confinamiento decretado por las autoridades en todo el mundo a fin de contener el crecimiento descontrolado de la pandemia.

A lo largo de los años, las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas han apoyado la economía del país proporcionando préstamos para la producción, el consumo, las microfinanzas, la vivienda y los negocios, lo que permite a todos los miembros controlar su economía a través de materias primas y tecnología mejoradas. Trayendo consigo la dificultad para recuperar carteras por la morosidad, debido a la falta de capacidad de pago, y a la emergencia sanitaria en el país, lo que ha desencadenado un aumento en la tasa de desempleo para el 2021 con 5,2% en el entorno nacional, a nivel urbano queda establecida en 6,8%, y de 2,3% a nivel rural (Boletín Técnico, N° 05-2022-ENEMDU, 2022). Esto conlleva a que muchos socios que mantienen operaciones crediticias en las Cooperativas perdieran su trabajo. Según Greicy et al. (2020) la morosidad puede generar serios conflictos en la gestión financiera, especialmente en el circulante utilizada en el comercio, ya que la compra de un crédito bancario se basa en la evaluación de la entidad que otorgó el crédito.

Según Uguani (2016) para las instituciones financieras el mantener altos índices de morosidad en su cartera de créditos es un indicador con el cual permite determinar que la entidad está teniendo pérdidas más no rentabilidad. Por su parte López y Fuentes (2008) realizan un estudio de la evolución, el cumplimiento y el índice de morosidad de la

cartera de microcréditos del Sistema Bancario en la República Bolivariana de Venezuela de los periodos comprendidos entre 2002-2005. Por su parte Jimbo et al. (2019) mencionan que, las cooperativas con carteras de crédito vencidas por concepto de préstamos presentan reducciones en los ingresos perjudican el rendimiento de la entidad, por esta razón es necesario supervisar periódicamente el desarrollo de la calidad de cartera de crédito.

A raíz del confinamiento y emergencia sanitaria, el gobierno ecuatoriano introdujo nuevas medidas para poder dotar a las familias ecuatorianas de recursos para sobrevivir en aislamiento, una de las cuales es el congelamiento del pago de cuotas o dividendos financieros. La Asamblea Nacional aprobó el Proyecto de Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para enfrentar la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, esperando que el gobierno lo rechace o lo envíe al registro oficial en estos días (Luna-Altamirano et al., 2020). La morosidad trae serias implicaciones en el circulante de las instituciones financieras, así pues, luego de la pandemia se obtuvo un déficit en la capacidad de pago, ya que varias empresas se paralizaron afectando a la economía y de ende a la ciudadanía incurriendo de esta manera en mora.

La situación económica por el COVID-19 afectó a muchas familias ecuatorianas ya que al quedar desempleados por el cierre de empresas o por la falta de liquidez de la misma optaron por despedir al personal, siendo esta una de las causales principales para el no pago de los

dividendos o cuotas en las entidades financieras teniendo un impacto negativo es todos los sectores financieros. Una estrategia importante es brindar asesoría, planificación y educación financiera gratuita a los socios de las cooperativas para combatir la morosidad educando a las personas a tener un endeudamiento situado debajo del 30% de sus ingresos mensuales, es decir no excederse de la tercera parte de su sueldo para el pago de las deudas. (Odar, 2020).

Por ende, este estudio busca diseñar el planteamiento de estrategias para reducir la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 con el propósito de mejorar la rentabilidad y liquidez. Según Hoz et al. (2018) la rentabilidad es uno de los objetivos que toda empresa se plantea para conocer el retorno de la inversión al realizar una serie de actividades en un periodo de tiempo determinado. Además, puede entenderse como el resultado de las acciones realizadas por la dirección de una empresa.

### **El Cooperativismo una visión desde Ecuador**

Desde 1919, Ecuador ha introducido su primera cooperativa de ahorro y crédito en la metrópolis de Guayaquil. Ortega et al. (2018) mencionan que el cooperativismo entre 1980 y 1990 mostró un declive en su desarrollo; sin embargo, en 1999, debido a los feriados bancarios, las cooperativas en el sistema financiero aumentaron, ya que brindaron mayor estabilidad y control sobre los bienes de consumo. Por su parte, Campoverde et al. (2019) menciona en la actualidad existen en el

mundo más de 85,000 Cooperativas de Ahorro y Crédito prestando sus servicios. Según Gualpa y Urbina (2021) las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador emergen como respuesta a la integración social, destinados a permitir que los sectores más vulnerables y habitualmente excluidos por la banca clásico accedan a fuentes de financiamiento.

En el estudio de Calderón y Castro (2013) sobre las etapas que se plantean en los lineamientos de la política bancaria con relación a la entrega y recuperación del crédito otorgado, implementando elementos que permitan mejorar el riesgo de recuperación del crédito en el sector agrícola. Por su parte, Chavarín (2015) explica sobre las limitaciones de los créditos otorgados por los entes financieros mexicanos cuya causa principal es el índice de morosidad de los socios, se basó en un análisis del modelo estático con estimadores y un modelo de panel dinámico con estimadores.

Por su parte, Quito et al. (2019) en su publicación relacionada con la reducción de la morosidad en los créditos otorgados por las entidades financieras, donde realizó una implementación scoring crediticio incidiendo sobre la mejora del análisis del determinando como variable escondida crédito en el mayor margen financiero, el cual debe ser tomado en consideración previo a un análisis para una mejor y oportuna toma de decisiones crediticias con la finalidad de conseguir la reducción en los índices de morosidad de las IFIS. Según Rodríguez et al. (2017) el scoring es un método estadístico que detecta el riesgo crediticio y se

encarga de examinar a los solicitantes en función de la información crediticia guardada en cierta base de datos, también la entidad financiera podrá determinar la probabilidad del no pago de la deuda.

## MÉTODO

El estudio se desarrolló bajo el análisis descriptivo, ya que se especifica la situación del grupo analizando sus características para entender su relación con el sistema financiero (Hernández et al., 2014). El diseño del estudio fue no experimental de corte transversal con apoyo documental en el periodo de 2019-2021. El enfoque fue mixto cuali-cuantitativo, debido a que la investigación estuvo compuesta por dos realidades, una objetiva y otra subjetiva (Hernández et al., 2014). Análisis cuantitativo de datos de carteras de crédito vencidas, y análisis cualitativo de grupos de expertos de cooperativas para que tengan un conocimiento amplio de las acciones y efectos descritos. Para ello, se creó un cuestionario bajo el Modelo Expertones, con esta aplicación fueron examinados los aspectos monetarios relacionados con la cartera crediticia de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador del segmento 1, en la que se examinaron los cambios en un conjunto específico de cuentas a lo largo del tiempo. Lo que permitió examinar los antecedentes y cambios en las condiciones económicas de los bienes inmuebles y sistemas financieros a través de la recopilación de información de fuentes secundarias en las páginas oficiales de la Superintendencia de

Economía Popular y Solidaria, obteniendo información de la cartera de crédito vencida del periodo 2019 al 2021.

Para la recolección de la información se usó la técnica de la observación, y como instrumento la guía de observación de datos que reflejan el perfil crediticio de las entidades financieras ecuatorianas del segmento 1. En cuanto al procesamiento de la información estuvo representada por un modelo de serie temporal soportado por el programa estadístico Eviews, que utiliza el modelo de cálculo y estimación del coeficiente de correlación entre las variables, aplicando mínimos cuadrados ordinarios. Finalmente, mediante el modelo de expertones de lógica difusa se establece un

escenario de mejora del índice de morosidad. Según Kosko (1995) con la lógica difusa, los conceptos relativos de la realidad se pueden usar para definir diversos grados de pertenencia y patrones de razonamiento que son muy similares al pensamiento humano.

## RESULTADOS

Para estimar el modelo, se realiza una aplicación por mínimos cuadrados ordinarios, a través de Eviews, lo cual muestra las variables de una forma ordenada, como un modelo lineal en donde se puede evidenciar la variable dependiente (Consumo) las variables independientes (Microcrédito, tiempo y vivienda) finalmente muestra la constante (c).

**Tabla 1.** Estimación de modelo.

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
COOP	-5862450,0	259933,6	-2.255.364	0,0267
MICRO	0.606344	0,123971	4,891031	0,0000
TIEMPO	1431875.	2767760.	0,517341	0,6063
VIVI	1.662.045	0.446728	3,720486	0,0004
C	8157429.	7862603.	1,037497	0,3025
R-squared	0,552471	Mean dependent var		19863188
Adjusted R-squared	0,530904	S.D. dependet var		29845016
S.E. of regression	20441033	Akaike info criterion		36,55913
Sum squared resid	3,47E+16	Schwarz criterion		36,69988
Log likelihood	-1603,602	Hannan-Quinn criter.		36,61583
F-statistic	25,61574	Durbin-Watson stat		0,907723
Prob(F-statistic)	0,000000			

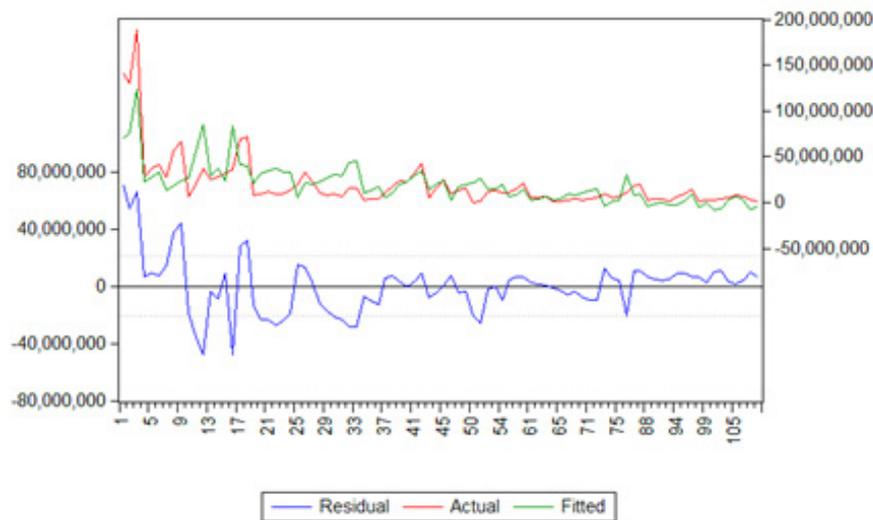
En la Tabla 1 se puede observar, los coeficientes estimados de cada una de las variables, las desviaciones estándar, la prueba t (estadístico de la prueba t) y el p- value. La estimación determina que existe una relación

negativa entre las cooperativas; una relación positiva entre la variable dependiente y las variables independientes de tiempo y vivienda. En cuanto a las desviaciones estándar el tamaño de los errores con relación a los coeficientes,

se visualiza que son muy grandes, siendo así, el microcrédito y el tiempo, es mayor al valor estimado. La prueba de significación, si se toma un valor alfa de un 10%, se puede ver que son estadísticamente significativos, las dos variables cooperativas y microcréditos, tienen un impacto en la estructura del modelo de las variables de consumo.

La salida del modelo, muestra que R2 (0.5524), representa un 55% de una variabilidad de los datos reales, se puede decir que es un valor aceptable para validar los datos. La prueba f muestra validez global de los datos, en donde

p- value es igual a 0000, lo cual quiere decir que el ajuste del modelo es bueno. En la Figura 1, se analizan los residuos. Las líneas del gráfico de color rojo son los valores observados de la variable dependiente Y (consumo), mientras que las líneas de color verde son los valores ajustados y pronosticados en el modelo; se puede observar que existen tres valores atípicos, en los que se puede evidenciar que el modelo no se puede pronosticar, en tanto que, en los demás valores el modelo se puede ver que si existe una muy buena bondad de ajuste.



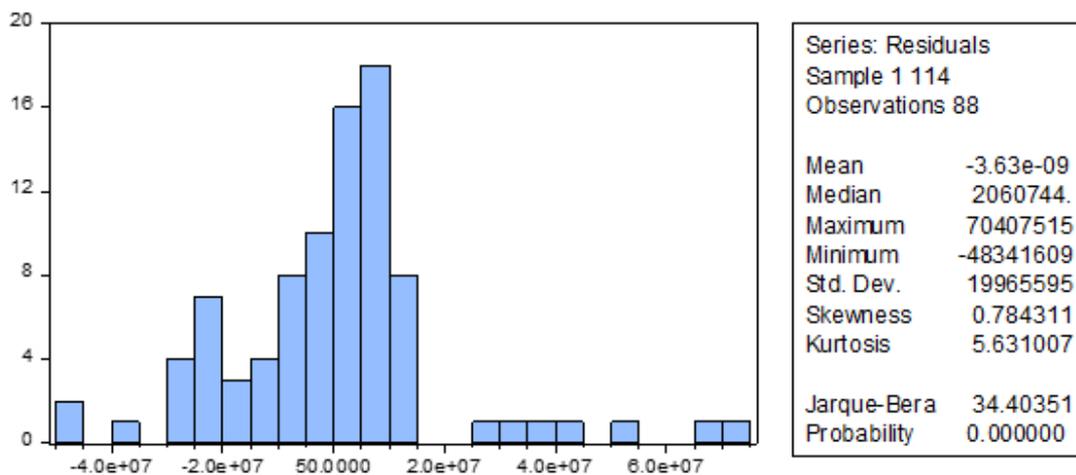
**Figura 1.** Modelo de Banda de Ajuste. Nota. La figura muestra los residuos de los valores de la variable dependiente y los valores ajustados de la variable independiente.

Los valores que están en la curva de color azul son los residuos del modelo. En cambio, las rectas que están de color gris son las bandas de confianza. Lo que se debe estudiar son los valores que están fuera de la banda de confianza, los mismos que están,

por defecto en un 95% de confianza, lo que también debería tener el mismo porcentaje los valores de los residuos que están debajo de la banda de confianza, como patrón aleatorio para que no exista auto correlación entre ellos. Con lo resultado obtenidos

A fin de anular o afirmar la hipótesis, como se observa en la Figura 2 se realizó el análisis de histograma de normalidad de residuos, tanto la media como la mediana son cercana a cero, también se puede observar el coeficiente de simetría (0.784311), por lo tanto, se puede

ver que existe una asimetría hacia la derecha. Un coeficiente de curtosis o de apuntamiento, con un valor de 5.631007, lo que representa una curtosis no normal, es una distribución leptocúrtica porque es mayor a 3.



**Figura 2.** Normalidad de Residuos.

Con los resultados obtenidos de Jarque-Bera (34.40351) ayuda a confirmar que la distribución no es normal y la probabilidad de (0.0000) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, de acuerdo a la información proporcionada unos de los motivos es que algunas Cooperativas no tuvieron colocaciones y no es constante la información de todas las IFIS y eso hace que exista un desequilibrio en el resultado, en razón que los errores no siguen una distribución normal, lo que representa un problema, que significa que las prueba t y f que se analizó en la salidas de modelo no es adecuada, en este caso, pues, las pruebas de t y f debe seguir una distribución normal, al no cumplir con este principio las hipótesis no son exactas y no pueden llegar a ser inválidas.

A continuación, se da a conocer el proceso de aplicación del modelo de expertos a través del modelo de la lógica difusa iniciando con la estructura de matrices cuadradas para determinar el efecto olvidado. El primer paso para la ejecución de esta herramienta fue establecer las acciones y efectos con el propósito de tratar de reducir el nivel de morosidad en las Cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 de Ecuador, apoyados en el amplio conocimiento de cinco gerentes responsables del área crediticia que sin lugar a dudas brindaron su contingente para determinar las estrategias de mejoras adecuadas.

En la Tabla 3 se observa, la matriz de acciones y efectos de forma cuadrada, que contiene el mismo número de variables, la acciones y efectos descritas tributan a las normas del Sistema de Monitores PERLAS, luego se procedió a la aplicación de esta herramienta

que ofrece la lógica borrosa como el expertizaje y la teoría de efectos olvidados, con la cual se determina el efecto olvidado u omitido, para intentar dar solución al problema de los altos índices de morosidad en la cartera de créditos vencida.

**Tabla 2.** Acciones y efectos.

ACCIONES	EFFECTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprobar el respaldo de bienes físicos que garanticen la cobertura del crédito.</li> <li>- Brindar confianza y seguridad a los grupos de interés (socios).</li> <li>- Establecer zonas georreferenciales de riesgo (alto-medio-bajo) en el Score de crédito.</li> <li>- Capacitación y actualización constante del personal de crédito.</li> <li>- Indigar los créditos desembolsados si se cumplió con el destino del crédito.</li> <li>- Verificar estabilidad laboral del socio deudor y garantes.</li> <li>- Realizar visitas sorpresas a los socios para validar la actividad económica.</li> <li>- Mejorar mediante la innovación de procesos de cobro una recuperación de cartera eficaz.</li> <li>- Bonificar a los oficiales de crédito por mantener índices de mora por debajo del 3% de la cartera total colocada.</li> <li>- Brindar ventajas para conciliar las deudas en mora con empatía y respeto hacia el socio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la cobertura del crédito.</li> <li>- Mejorar la información proporcionada por el socio.</li> <li>- Mitigar el riesgo de morosidad en base a la georreferencia.</li> <li>- Mejorar el análisis del oficial de negocios al momento de la entrevista con el socio.</li> <li>- Prevenir que los créditos sean destinados a terceros.</li> <li>- Mitigar el riesgo de mora temprana por pérdida de trabajos al no tener estabilidad.</li> <li>- Prevenir la falsificación de información por parte de los socios.</li> <li>- Minimizar la provisión y mora generada por los créditos vencidos.</li> <li>- Mejorar la calidad de créditos colocados y la información receptada por los oficiales de crédito.</li> <li>- Impulsar la recuperación de la cartera improductiva para incrementar la rentabilidad, ofreciendo facilidades de pago acorde a la situación actual del socio.</li> </ul>

Con la información obtenida se estructura la frecuencia, se determina las repeticiones del grado de presunción en relación al número de expertos consultados, luego se normaliza la frecuencia, esta es la distribución entre los datos obtenidos en la frecuencia y el número de expertos consultados. Luego, se establece la

acumulación de frecuencias, para ello se inicia con el último valor en forma ascendente hasta llegar a obtener la unidad, a partir de ahí todos los valores se consideran uno, luego la suma de ese proceso se realiza solo a partir de 0,1 lo cual se detalla en la Tabla 4

**Tabla 3.** Normalización y Acumulación de Frecuencia.

Nivel de presunción	Frecuencias	Frecuencias normalizadas	Expertón carácter
0	0	0	1
0,1	0	0	1
0,2	0	0	1
0,3	0	0	1
0,4	0	0	1
0,5	1	0,200	1,000
0,6	0	0,000	0,800
0,7	0	0,000	0,800
0,8	2	0,400	0,800
0,9	1	0,200	0,400
1	1	0,200	0,200
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>8,000</b>
			<b>0,800</b>

Una vez realizada la consulta a los cinco expertos de las principales Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 que aportaron con su criterio relacionando a la incidencia entre las acciones y efectos los cuales se relacionan directamente a la busca de la mejor estrategia

para la mejora en los índices de morosidad de la cartera de créditos vencida y que se encuentran detallados en la Tabla 4 se presenta el resultado de los expertos en la aplicación de la matriz cuadrada, para luego trasladar los datos completos o matriz base

**Tabla 4.** Matriz base de acciones y efectos.

Matriz Base	Efectos	Mejorar la cobertura de crédito	Mejorar la información proporcionada por Scielo	Mitigar el riesgo de morosidad en base a la Georeferencia	Mejorar el análisis del Oficial de Negocios al momento de la entrevista con el socio	Prevenir que los créditos sean destinados a terceros	Mitigar el riesgo de mora temprana por pérdida de trabajos al no tener estabilidad	Prevenir la falsificación de información por parte de los socios	Minimizar la provisión y mora generada por los créditos vencidos	Mejorar la calidad de créditos colocados y la información receptada por los oficiales de crédito	Impulsar la recuperación de la cartera improductiva para incrementar la rentabilidad. Ofreciendo facilidades de pago acorde a la situación actual del socio
ACCIONES		A	B	c	D	E	F	G	H	I	J
Comprobar el respaldo de bienes físicos que garanticen la cobertura del crédito	1	0,8	0,86	0,92	0,92	0,86	0,88	0,98	0,92	0,96	0,9
Brindar confianza y seguridad a los grupos de interés (socios)	2	0,9	2,4	2,44	0,94	0,86	0,88	0,9	0,9	0,94	0,86
Establecer zonas georreferenciales de riesgo (Alto-Medio-Bajo) en el Score de crédito	3	0,88	2,5	256	0,88	0,86	0,94	0,92	0,9	0,94	0,9

Matriz Base	Efectos	Mejorar la cobertura de crédito	Mejorar la información proporcionada por Scielo	Mitigar el riesgo de morosidad en base a la Georeferencia	Mejorar el análisis del Oficial de Negocios al momento de la entrevista con el socio	Prevenir que los créditos sean destinados a terceros	Mitigar el riesgo de mora temprana por pérdida de trabajos al no tener estabilidad	Prevenir la falsificación de información por parte de los socios	Minimizar la provisión y mora generada por los créditos vencidos	Mejorar la calidad de créditos colocados y la información receptada por los oficiales de crédito	Impulsar la recuperación de la cartera improductiva para incrementar la rentabilidad. Ofreciendo facilidades de pago acorde a la situación actual del socio
ACCIONES		A	B	c	D	E	F	G	H	1	J
Capacitación y actualización constante del personal de crédito	4	0,88	0,84	0,9	0,9	0,92	0,84	0,92	0,94	0,9	0,94
Indagar los créditos desembolsados si se cumplió con el destino del crédito	5	0,96	0,92	0,94	0,96	0,94	98	0,92	0,9	0,96	0,94
Verificar estabilidad laboral del socio deudor y garantes	6	0,88	0,96	0,94	0,88	0,86	0,94	0,94	0,96	0,94	0,94

Matriz Base	Efectos	Mejorar la cobertura de crédito	Mejorar la información proporcionada por Scielo	Mitigar el riesgo de morosidad en base a la Georeferencia	Mejorar el análisis del Oficial de Negocios al momento de la entrevista con el socio	Prevenir que los créditos sean destinados a terceros	Mitigar el riesgo de mora temprana por pérdida de trabajos al no tener estabilidad	Prevenir la falsificación de información por parte de los socios	Minimizar la provisión y mora generada por los créditos vencidos	Mejorar la calidad de créditos colocados y la información receptada por los oficiales de crédito	Impulsar la recuperación de la cartera improductiva para incrementar la rentabilidad. Ofreciendo facilidades de pago acorde a la situación actual del socio
ACCIONES		A	B	c	D	E	F	G	H	I	J
Realizar visitas sorpresa a los socios para validar la actividad económica	7	0,96	0,92	0,96	0,92	0,88	0,9	0,86	0,88	94	0,86
Mejorar mediante la innovación de procesos de cobro una recuperación de cartera eficaz	8	0,88	0,84	0,92	0,9	0,9	0,9	0,88	0,86	0,9	0,94
Bonificar a los Oficiales de crédito por mantener índices de mora por debajo del 3% de la Cartera total colocada	9	0,86	0,82	0,9	0,92	0,88	0,94	0,94	0,92	0,86	0,92

Matriz Base	Efectos	Mejorar la cobertura de crédito	Mejorar la información proporcionada por Scielo	Mitigar el riesgo de morosidad en base a la Georeferencia	Mejorar el análisis del Oficial de Negocios al momento de la entrevista con el socio	Prevenir que los créditos sean destinados a terceros	Mitigar el riesgo de mora temprana por pérdida de trabajos al no tener estabilidad	Prevenir la falsificación de información por parte de los socios	Minimizar la provisión y mora generada por los créditos vencidos	Mejorar la calidad de créditos colocados y la información receptada por los oficiales de crédito	Impulsar la recuperación de la cartera improductiva para incrementar la rentabilidad. Ofreciendo facilidades de pago acorde a la situación actual del socio
ACCIONES		A	B	c	D	E	F	G	H	1	J
Brindar ventajas para conciliar las deudas en mora con empatía y respeto hacia el socio	10	0,92	0,9	0,86	0,88	0,92	0,8	0,88	0,96	0,92	0,86

**Nota.** Datos obtenidos de la encuesta a cinco expertos de las principales Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1.

En este estudio como se indicó se construyó una matriz cuadrada, donde el número de filas concerniente a las acciones, es el mismo que el número de columnas referentes a los efectos, para lo cual se aplica el denominado proceso de convolución max-min, consistente en encontrar el número mayor en una sucesión de números menores, estos son el producto de la comparar las filas con columnas de la matriz de incidencia matriz base, por tal motivo se debe convolucionar entre sí misma, de igual manera, al realizar esta

operación se obtiene la matriz “transpuesta”, el procedimiento de convolución entre la fila 1 con la columna A,

De todos valores menores escogidos, se opta por el valor mayor, en este caso (0,880), este valor se debe posicionar en la intersección de 1 con A en la matriz “I” que corresponde a la Tabla 5 y así sucesivamente se realiza el mismo procedimiento para el resto de coordenadas, en la siguiente tabla se presenta los resultados de este proceso.

**Tabla 5.** Matriz I de acciones y efectos.

Matriz I	Efectos	Mejorar la cobertura de crédito	Mejorar la información proporcionada por Socio	Mitigar el riesgo de morosidad en base a la Georeferencia	Mejorar el análisis del Oficial de Negocios al momento de la entrevista con el socio	Prevenir que los créditos sean destinados a terceros	Mitigar el riesgo de mora temprana por pérdida de trabajos al no tener estabilidad	Prevenir la falsificación de información por parte de los socios	Minimizar la provisión y mora generada por los créditos vencidos	Mejorar la calidad de créditos colocados y la información receptada por los oficiales de crédito	Impulsar la recuperación de la cartera improductiva para incrementar la rentabilidad. Ofreciendo facilidades de pago acorde a la situación actual del socio
ACCIONES		A	B	c	D	E	F	G	H	I	J
Comprobar el respaldo de bienes físicos que garanticen la cobertura del crédito	1	0,88	0,89	0,92	0,92	0,98	0,88	0,98	0,86	0,9	0,88
Brindar confianza y seguridad a los grupos de interés (socios, clientes)	2	0,9	0,89	0,92	0,92	0,98	0,9	0,98	0,86	1	1
Establecer zonas georreferenciales de riesgo (Alto-Medio-Bajo) en el Score de crédito	3	0,9	0,89	0,92	0,92	0,98	0,96	0,98	0,77	1	1

Matriz I	Efectos	Mejorar la cobertura de crédito	Mejorar la información proporcionada por Socio	Mitigar el riesgo de morosidad en base a la Georeferencia	Mejorar el análisis del Oficial de Negocios al momento de la entrevista con el socio	Prevenir que los créditos sean destinados a terceros	Mitigar el riesgo de mora temprana por pérdida de trabajos al no tener estabilidad	Prevenir la falsificación de información por parte de los socios	Minimizar la provisión y mora generada por los créditos vencidos	Mejorar la calidad de créditos colocados y la información receptada por los oficiales de crédito	Impulsar la recuperación de la cartera improductiva para incrementar la rentabilidad. Ofreciendo facilidades de pago acorde a la situación actual del socio
ACCIONES		A	B	c	D	E	F	G	H	I	J
Capacitación y actualización constante del personal de crédito	4	0,9	1	1	0,92	0,98	0,96	0,98	0,77	0,94	0,94
Indagar los créditos desembolsados si se cumplió con el destino del crédito	5	0,9	1	1	0,94	0,98	0,96	0,98	0,77	0,9	0,9
Verificar estabilidad laboral del socio deudor y garantes	6	0,9	1	1	0,94	0,98	0,96	0,98	0,77	0,96	0,96

Matriz I	Efectos	Mejorar la cobertura de crédito	Mejorar la información proporcionada por Socio	Mitigar el riesgo de morosidad en base a la Georeferencia	Mejorar el análisis del Oficial de Negocios al momento de la entrevista con el socio	Prevenir que los créditos sean destinados a terceros	Mitigar el riesgo de mora temprana por pérdida de trabajos al no tener estabilidad	Prevenir la falsificación de información por parte de los socios	Minimizar la provisión y mora generada por los créditos vencidos	Mejorar la calidad de créditos colocados y la información receptada por los oficiales de crédito	Impulsar la recuperación de la cartera improductiva para incrementar la rentabilidad. Ofreciendo facilidades de pago acorde a la situación actual del socio
ACCIONES		A	B	c	D	E	F	G	H	1	J
Realizar visitas en frío para validar la actividad económica de socios cuando son negocios informale	7	0,9	1	1	0,94	0,98	0,96	0,98	0,77	0,96	0,96
Mejorar la eficacia de la recuperación de cartera mediante la innovación de procesos de cobro	H	0,9	1	1	0,94	0,9	0,96	0,96	0,77	0,77	0,77
Bonificar a los Oficiales de crédito por mantener índices de mora por debajo del 3% de la Cartera total colocada	I	0,9	1	1	0,94	0,9	0,96	0,96	0,77	0,86	0,86

Matriz I	Efectos	Mejorar la cobertura de crédito	Mejorar la información proporcionada por Socio	Mitigar el riesgo de morosidad en base a la Georeferencia	Mejorar el análisis del Oficial de Negocios al momento de la entrevista con el socio	Prevenir que los créditos sean destinados a terceros	Mitigar el riesgo de mora temprana por pérdida de trabajos al no tener estabilidad	Prevenir la falsificación de información por parte de los socios	Minimizar la provisión y mora generada por los créditos vencidos	Mejorar la calidad de créditos colocados y la información receptada por los oficiales de crédito	Impulsar la recuperación de la cartera improductiva para incrementar la rentabilidad. Ofreciendo facilidades de pago acorde a la situación actual del socio
ACCIONES		A	B	c	D	E	F	G	H	1	J
Brindar ventajas para conciliar las deudas en mora con empatía y respeto hacia el socio	J	0,88	1	1	0,94	0,9	0,96	0,96	0,77	0,86	0,86

**Nota.** Datos obtenidos de la encuesta a cinco expertos de las principales Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1.

Tabla 6. Matriz Base – Matriz I.

MI-M.Base	EFFECTOS	Mejorar la cobertura de crédito	Mejorar la información proporcionada por socio	Mitigar el riesgo de morosidad en base a la Georeferencia	Mejorar el análisis del Oficial de Negocios al momento de la entrevista con el socio	Prevenir que los créditos sean destinados a terceros	Mitigar el riesgo de mora temprana por pérdida de trabajos al no tener estabilidad	Prevenir la falsificación de información por parte de los socios	Minimizar la provisión y mora generada por los créditos vencidos	Mejorar la calidad de créditos colocados y la información receptada por los oficiales de crédito	Impulsar la recuperación de la cartera improductiva para incrementar la rentabilidad. Ofreciendo facilidades de pago acorde a la situación actual del socio
ACCIONES		A	B	c	D	E	F	G	H	I	J
Comprobar el respaldo de bienes físicos que garanticen la cobertura del crédito.	1	0,08	0,03	0	0	0,12	0	0	0,06	0,06	0,02
Brindar confianza y seguridad a los grupos de interés (socios).	2	0	1,51	1,52	0,02	0,12	0,02	0,08	0,04	0,06	0,14
Establecer zonas georreferenciales de riesgo (Alto-Medio-Bajo) en el Score de crédito.	3	0,02	1,5	1,64	0,04	0,12	0,02	0,06	0,13	0,06	0,1

MI-M.Base	EFFECTOS	Mejorar la cobertura de crédito	Mejorar la información proporcionada por socio	Mitigar el riesgo de morosidad en base a la Georeferencia	Mejorar el análisis del Oficial de Negocios al momento de la entrevista con el socio	Prevenir que los créditos sean destinados a terceros	Mitigar el riesgo de mora temprana por pérdida de trabajos al no tener estabilidad	Prevenir la falsificación de información por parte de los socios	Minimizar la provisión y mora generada por los créditos vencidos	Mejorar la calidad de créditos colocados y la información receptada por los oficiales de crédito	Impulsar la recuperación de la cartera improductiva para incrementar la rentabilidad. Ofreciendo facilidades de pago acorde a la situación actual del socio
ACCIONES		A	B	c	D	E	F	G	H	I	J
Capacitación y actualización constante del personal de crédito.	4	0,02	0,16	0,1	0,02	0,06	0,12	0,06	0,17	0,04	0
Indagar los créditos desembolsados si se cumplió con el destino del crédito.	5	0,06	0,08	0,06	0,02	0,04	0,02	0,06	0,13	0,06	0,04
Verificar estabilidad laboral del socio deudor y garantes.	6	0,02	0,04	0,06	0,06	0,12	0,02	0,04	0,19	0,02	0,02

MI-M.Base	EFFECTOS	Mejorar la cobertura de crédito	Mejorar la información proporcionada por socio	Mitigar el riesgo de morosidad en base a la Georeferencia	Mejorar el análisis del Oficial de Negocios al momento de la entrevista con el socio	Prevenir que los créditos sean destinados a terceros	Mitigar el riesgo de mora temprana por pérdida de trabajos al no tener estabilidad	Prevenir la falsificación de información por parte de los socios	Minimizar la provisión y mora generada por los créditos vencidos	Mejorar la calidad de créditos colocados y la información receptada por los oficiales de crédito	Impulsar la recuperación de la cartera improductiva para incrementar la rentabilidad. Ofreciendo facilidades de pago acorde a la situación actual del socio
ACCIONES		A	B	c	D	E	F	G	H	I	J
Realizar visitas sorpresa a los socios para validar la actividad económica.	7	0,06	0,08	0,04	0,02	0,1	0,06	0,12	0,11	0,02	0,1
Mejorar mediante la innovación de procesos de cobro una recuperación de cartera eficaz.	8	0,02	0,16	0,08	0,04	0	0,06	0,08	0,09	0,13	0,17
Bonificar a los Oficiales de crédito por mantener índices de mora por debajo del 3% de la Cartera total colocada	9	0,04	0,18	0,1	0,02	0,02	0,02	0,02	0,15	0	0,06

MI-M.Base	EFFECTOS	Mejorar la cobertura de crédito	Mejorar la información proporcionada por socio	Mitigar el riesgo de morosidad en base a la Georeferencia	Mejorar el análisis del Oficial de Negocios al momento de la entrevista con el socio	Prevenir que los créditos sean destinados a terceros	Mitigar el riesgo de mora temprana por perdida de trabajos al no tener estabilidad	Prevenir la falsificación de información por parte de los socios	Minimizar la provisión y mora generada por los créditos vencidos	Mejorar la calidad de créditos colocados y la información receptada por los oficiales de crédito	Impulsar la recuperación de la cartera improductiva para incrementar la rentabilidad. Ofreciendo facilidades de pago acorde a la situación actual del socio
ACCIONES		A	B	c	D	E	F	G	H	1	J
Brindar ventajas para conciliar las deudas en mora con empatía y respeto hacia el socio	10	0,04	0,1	0,14	0,06	0,02	0,16	0,08	0,19	0,06	0

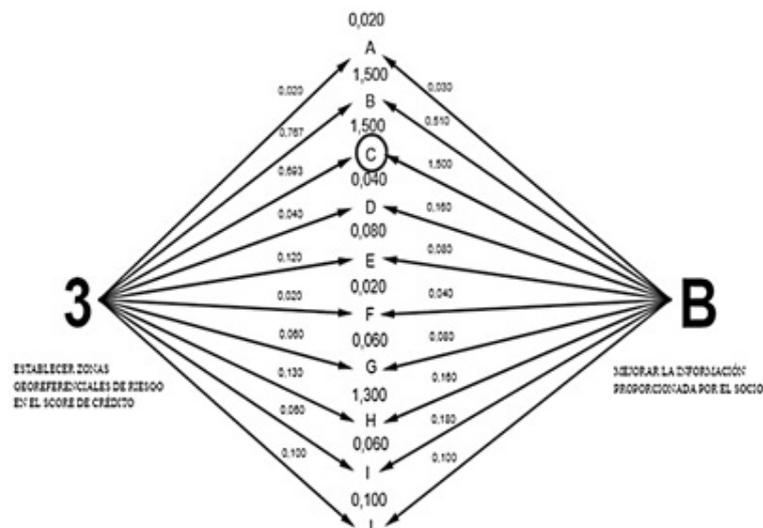
**Nota.** Datos obtenidos de la encuesta a cinco expertos de las principales Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1.

Los efectos olvidados de primera generación se encuentran determinados en la matriz "I", se procede a realizar la resta entre la matriz BASE respetando los cuadrantes, los valores obtenidos de esta operación aritmética se expresan en valor absoluto, por ejemplo,  $Base (1A) - I (1A)$ ;  $Base (1B) - I (1B)$ ;  $Base (1C) - I (1C)$ ; se continua con este proceso hasta obtener la matriz que contiene el efecto olvidado.

Para determinar las variables escondidas o efectos olvidados, se parte de los valores obtenidos en la matriz de la Tabla 6. (Matriz que contiene efectos olvidados), se seleccionan los valores más cercanos a la unidad, en el caso de este estudio los valores considerados " $\alpha$ " 1,500 ubicados en las coordenadas (3, B) para ver cómo la acción incide sobre el efecto, encontrando el efecto olvidado de incidencia de causalidad entre estas dos variables.

Para el caso del presente estudio, el valor encontrado de " $\alpha$ " igual a 1,500 de la matriz " $M-I - M. BASE$ ", en la intersección (3,B), se analiza a fin de encontrar el efecto olvidado, nuevamente se realiza el proceso de convolución max-min, comparando la fila con la columna de la intersección (3, B)

Una vez realizado el proceso se determinó que la Acción No. 3 incide en el efecto establecido en el Literal B a través de su variable escondida C. Se aprecia de mejor manera en la Figura 3 donde se determinó las variables con su escenario que se convierte en la estrategia de mejora a ser aplicado por el sector objeto del presente estudio:



**Figura 3.** Incidencia de la Causalidad 3B. (Nota. La figura muestra las variables con su escenario que se convierte en la estrategia de mejora a ser aplicado)

Para finalizar como resultado se presentó el escenario propuesto mediante la aplicación de la teoría de efectos olvidados a través de la lógica difusa donde se determinó que en las coordenadas 3-B el establecer zonas georreferenciales de riesgo en el Score de crédito incide en mejorar la información proporcionada por el socio, a través de la variable escondida. Mitigar el riesgo de morosidad en base a la georreferencia.

## DISCUSIÓN

El proceso de capacitación al personal del Área de Créditos con técnicas donde se otorguen herramientas para el mejor análisis y una mayor indagación de información del Socio al momento de la entrevista y recepción de documentación es fundamental en las Cooperativas de ahorro y crédito, por cuanto los mercados cambian a través del tiempo por lo cual, Ordoñez et al., (2021) enfatizan que la calidad en el servicio debe ser cada vez más innovadora, y mediante la estrategia determinada en el presente estudio se aporta con un complemento para mitigar el riesgo, sin embargo, cabe recalcar que una buena estrategia de la mano con un personal capacitado y motivado es un factor importante para el desarrollo de las entidades financieras (Campoverde et al., 2019).

Se pretende que esta estrategia obtenida en el estudio realizado sea un inicio de cambios para una mejora en la colocación de créditos de esta manera se podrá reducir los índices de morosidad, aportando a la sociedad con nuevos

conocimientos e innovando en el servicio, la investigación servirá como referente no únicamente en las Cooperativas del Segmento 1 en Ecuador, si no también se aportará con estrategias para las Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel Internacional generando mejoras en la rentabilidad de la mano del servicio de la venta y la post venta de los créditos, a lo que (Ortega et al., 2018; Odar, 2020) ratifican como un factor importante e l servicio de post venta para el crecimiento ya que si a un socio se le brinda un buen servicio durante y después del crédito, se logrará su fidelización generando como resultado incrementar referidos potenciales por la calidad en el servicio ofrecida lo cual permitirá crecer con rentabilidad.

Con base en estos principios será interesante enfocarse en generar estrategias para incrementar la colocación de créditos, mejora en los índices de morosidad y para la mejora en la calidad del servicio donde se obtendrá socios potenciales, lo que consideran (Gualpa y Urbina, 2021; Quito et al., 2019), es una manera eficiente de innovar en el servicio y crecer con rentabilidad brindando una experiencia en el servicio de calidad con calidez, eficiencia y eficacia a todos sus socios y público en general.

## CONCLUSIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en Ecuador al igual que las demás entidades financieras Bancos, Cajas de Ahorro y Mutualistas sufrieron un duro golpe durante

los años 2019, 2020 y 2021 a causa de la pandemia, hubo un crecimiento notorio en la cartera de créditos vencidos y a su vez en los índices de morosidad por la falta de pago de los dividendos o cuotas de los créditos por parte de los socios debido a varios factores tales como la pérdida de trabajo, reducción de salarios y un sin número de conflictos que desencadenó el aislamiento, estos antecedentes obligaron a los Directivos de las entidades a tomar decisiones para contrarrestar el aumento de los índices de morosidad, otorgando tiempo de gracia en el pago de las cuotas al inicio de la pandemia para tratar de solucionar el problema a corto plazo.

En el desarrollo de este estudio a los Directivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en Ecuador la estrategia para la mejora de los índices de morosidad para obtener mayor liquidez y rentabilidad que se obtendrá colocando créditos de calidad, dicha estrategia servirá para que los Oficiales de Negocio indaguen mejor la información proporcionada por el socio, no existe un socio con riesgo 0 sin embargo, mediante la estrategia de estudio proporcionada se buscó minimizar dicho riesgo, aplicando la estrategia de enfocarse en establecer zonas georeferenciales de riesgo en el Score de crediticio con la finalidad de un mejor toma de decisión para el ingreso del crédito.

## REFERENCIAS

- Boletín Técnico N° 05-2022-ENEMDU (2022). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), anual 2021. <https://n9.cl/0k4i6>
- Calderón, M., y Castro, A. (2013). Alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperación del crédito bancario en el BANDEC. *Ciencias Holguín*, XIX (4), 1-10. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529929005>
- Campoverde, J., Romero, C., y Borenstein, D. (2019). Evaluación de eficiencia de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: aplicación del modelo Análisis Envoltante de Datos DEA. *Contaduría y Administración*, 64(1), 1–19. <https://doi.org/10.22201/FCA.244884.10E.2018.1449>
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época / Mexican Journal of Economics and Finance*, 10(1), 71-83. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423739513004>
- Greicy, S., Periche, D.E., Ramos, F., Andy, W., Chamolí, F. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú: Investigación Valdizana, 14 (4), 206-212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Gualpa, A., Urbina, M. (2021). Determinantes del Desempeño Financiero de Las Cooperativas de Ahorro Y Crédito del Ecuador. *Revista Economía y Política*, 34 (2), 113-133. <https://n9.cl/gxf8p>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill
- Hoz, B., Ferrer, M., Hoz, A. (2018). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 14 (1), 88-109. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28011673008>
- Jimbo, C., Erazo, J., y Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envoltante de datos. 593 *Digital Publisher CEIT*, 4(3–1), 97–113. <https://n9.cl/4dru6>

- Kosko, B. (1995). *Pensamiento borroso: la nueva ciencia de la lógica borrosa*. Barcelona, España: Editorial Crítica.
- López, M., y Fuentes, L. (2008). Cartera de microcréditos del Sistema Bancario en Venezuela (2002-2005). *Visión Gerencial*, (2), 355-372. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545879012>
- Luna-Altamirano, K., Andrade-Cordero, C., Luna-Idrovo, S., Sarmiento-Segovia, W. (2020). Plan de mejora para la reactivación económica en momentos de iliquidez para las MiPymes de Cuenca-Ecuador: *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6 (2), 101-120. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1208>
- Odar, R. (2020). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de mi Banco agencia Olmos*. [Tesis para optar el título profesional de Contador Público]. Universidad Señor de Sipan. Pimentel-Perú.
- Ordoñez, P. J., Hernández, C. A., y Mendieta, A. P. (2021). Índice de morosidad en la banca ecuatoriana durante la pandemia del COVID-19. *Centro Sur*, 4 (3). <https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/193>
- Ortega, P. J., Borja, B. F., Aguilar, R. I., y Montalván, B. R. (2018). Evolución de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, 2000-2015. *Semestre Económico*, 20(45), 187-216. <https://doi.org/10.22395/seec.v20n45a7>
- Quito, G., Luna K., Sarmiento, W, y Erazo, J. (2019). Matriz de efectos olvidados en la reducción de la morosidad en créditos otorgados por entidades financieras. *Ciencia Digital*, 3(2), 399-416. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v9i2.412>
- Rodríguez, D., Becerra, J., y Cardona, D. (2017). Modelos y metodologías de credit score para personas naturales: una revisión literaria. *Revista CEA*, 3(5), 13-28. <https://doi.org/10.22430/24223182.645>
- Uguani, J. (2016). Nonperforming loans portfolio and its effect on Bank profitability in Nigeria. *Independent Journal of Management and Production*, 7(2), 303-319. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v7i2.406>

## Diagnóstico de emprendimientos de economía popular y solidaria del cantón Cañar

Diagnosis of popular and solidarity economy enterprises in the canton of Cañar

Diagnóstico de empresas populares e de economia solidária no cantão de Cañar

 Carlos Israel Andrade Ortiz  Ana Luisa del Rocío Ordóñez Laso

### ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i25.155>

Recibido: 27 de octubre 2022

Aceptado: 15 de noviembre 2022

Publicado: 9 de enero 2023

### Resumen

A pesar que los emprendimientos son un puntal en el desarrollo de los países, su horizonte resulta incierto por todos los problemas que deben enfrentar para alcanzar un posicionamiento o sostenibilidad. Este estudio tiene como objetivo realizar un diagnóstico de Emprendimientos de la Economía Popular y Solidaria (EPS) en el cantón Cañar, Ecuador. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, para la recolección de la información se usó un cuestionario con 25 preguntas, previamente validado a 67 emprendimientos. Los resultados mostraron que los emprendimientos tienen una organización definida, el 74% de los emprendimientos están constituidas por más de un año; el 27% ha recibido créditos, de los cuales el 83% provienen de cooperativas de la EPS, las necesidades en los emprendimientos son de capacitación y en áreas administrativas. Concluyendo que el diagnóstico empresarial brinda información del contexto externo e interno necesario para tomar decisiones estratégicas que permiten el mejoramiento de las organizaciones.

**Palabras clave:** Administración; Emprendimiento; Sostenibilidad; Economía popular; Diagnóstico empresarial

### Abstract

Although enterprises are a mainstay in the development of countries, their horizon is uncertain due to all the problems they must face in order to achieve positioning or sustainability. The objective of this study is to carry out a diagnosis of Popular and Solidarity Economy (EPS) enterprises in the canton of Cañar, Ecuador. The methodology was based on a quantitative approach at a descriptive level, using a questionnaire with 25 questions, previously validated to 67 enterprises. The results showed that the enterprises have a defined organization; 74% of the enterprises have been constituted for more than one year; 27% have received loans, 83% of which come from EPS cooperatives; the needs of the enterprises are in training and administrative areas. In conclusion, the business diagnosis provides information on the external and internal context necessary to make strategic decisions that allow for the improvement of the organizations.

**Key words:** Management; Entrepreneurship; Sustainability; Popular economy; Business diagnosis

**Carlos Israel Andrade Ortiz**

[carlosisraelandrad@gmail.com](mailto:carlosisraelandrad@gmail.com)

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Licenciado en administración de empresas, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

**Ana Luisa del Rocío Ordóñez Laso**

[alordonezl@ucacue.edu.ec](mailto:alordonezl@ucacue.edu.ec)

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Economista, Universidad Católica de Cuenca. Magister en gestión y desarrollo social, Universidad Técnica Particular de Loja. Docente Investigadora, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador

## Resumo

A pesar de as empresas serem um pilar fundamental para o desenvolvimento dos países, seu horizonte é incerto devido a todos os problemas que devem enfrentar para alcançar posicionamento ou sustentabilidade. O objetivo deste estudo é realizar um diagnóstico das empresas de Economia Popular e Solidária (EPS) no cantão de Cañar, Equador. A metodologia foi baseada em uma abordagem quantitativa em nível descritivo, utilizando um questionário com 25 perguntas, previamente validado em 67 empresas. Os resultados mostraram que as empresas têm uma organização definida, 74% das empresas estão constituídas há mais de um ano; 27% receberam créditos, dos quais 83% provêm de cooperativas EPS; as necessidades das empresas estão nas áreas de treinamento e administrativas. Em conclusão, o diagnóstico empresarial fornece informações sobre o contexto externo e interno necessário para a tomada de decisões estratégicas que permitam a melhoria das organizações.

**Palavras-chave:** Gestão; Empreendedorismo; Sustentabilidade; Economia popular; Diagnóstico empresarial

## INTRODUCCIÓN

Los emprendimientos en la economía de cualquier país del mundo representan el factor más significativo de la generación de riqueza y dinamismo, en virtud de que las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas se crean y nacen de la detección de oportunidades para la producción o comercialización y ello significa la creación de empleo, innovación industrial volviéndolas una gran fuerza económica, y una fuente vital de esfuerzos en distintas facetas que requiere hoy la sociedad (Borja et al., 2020).

En el Artículo 283 de la Constitución de la República del Ecuador se reconocen los emprendimientos asociativos como formas de organizaciones económicas ya sean privadas, públicas, mixtas, populares y solidarias entre los cuales se incluyen los sectores cooperativos,

las asociaciones y organismos comunitarios. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Dicho reconocimiento jurídico está explícito en un modelo denominado Economía Popular y Solidaria (EPS) regulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), considerado como el organismo técnico de control y supervisión que propende al funcionamiento correcto y a la sostenibilidad económica de los diferentes socios que integran estas organizaciones, entre los cuales se encuentran los emprendimientos asociativos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2022).

A pesar de que los emprendimientos son un puntal en el desarrollo de la humanidad en todos los contextos, su horizonte es incierto por todos los problemas que deben enfrentar desde que nacen hasta que alcanzan un posicionamiento o sostenibilidad. En países desarrollados las condiciones para los emprendimientos son más óptimas, pues existen normas políticas, legales, innovación tecnológica, cultura industrial, etc., que influyen en su subsistencia, mientras que en América Latina y en el caso de Ecuador, las complicaciones para mantener un emprendimiento son mayores y cada vez variables. (López y Rivera, 2020).

En Ecuador, cerca del 36% de emprendimientos cierran sus puertas en los primeros años, a pesar de que se localiza entre los 40 países más creadores de emprendimientos, alrededor de 3.6 millones de personas abrieron un emprendimiento durante 2019 a 2020 de los cuales 1.3 millones cerraron en menos de tres años, debido a que no se realiza un análisis previo del contexto

industrial, político, económico, sociocultural, ambiental y legal. (Lasio et al., 2020).

En cuanto a los emprendimientos asociativos reconocidos en la EPS a nivel nacional a 2021 se reconocieron 17.786 organizaciones pertenecientes al sector real popular y solidario un incremento anual del 12%; de las cuales el 89.6% permanecen activas mostrando un cierre del 10.4% (Sánchez A., 2021); para junio de 2022 apenas están vigentes 15541 un 87,7% de lo que existía un año atrás (SEPS, 2022). No es diferente la situación de los emprendimientos que se localizan en la Provincia y el Cantón Cañar, en los cuales cerca de 222 y 81 organizaciones se encuentran registradas respectivamente de las cuales un 13% y el 16% están o inactivas o en liquidación (SEPS, 2022).

Entre las causas para que el desarrollo de los emprendimientos sea negativo se encuentra un limitado financiamiento, desconocimiento de las políticas gubernamentales en favor del emprendimiento, nivel medio de educación de los emprendedores, nula innovación, mínima uso de tecnologías en la producción, infraestructura inadecuada, baja capacidad administrativa y organizacional, mala gestión, falta de análisis previos (Vizueta, 2020). Por los que puede interpretar que los emprendimientos requieren de una intervención académica para saber que pasa bajo ese contexto.

En esta investigación se propone como problemática saber ¿Cuál es el diagnóstico de los emprendimientos de Economía Popular y Solidaria del cantón Cañar? Teniendo en la mirada realizar un diagnóstico de los emprendimientos de la Economía Popular y Solidaria en el cantón Cañar en Ecuador, bajo

la importancia el estudio se sostiene bajo la premisa de que el diagnóstico identifique los problemas de este sector, las debilidades, fortalezas, oportunidades o amenazas, permitiendo elaborar un estado actual de las organizaciones, resultados valorativos que sirven para tomar decisiones de mejora administrativa y a nivel de toda la gestión (Portugal, 2017).

## MÉTODO

Se realizó una investigación con enfoque cuantitativo, bajo el análisis descriptivo, con diseño de campo. La población trabajada fue a 67 emprendimientos de la Economía Popular y Solidaria en el cantón Cañar en Ecuador. La muestra seleccionada fue forma intencional con los 67 emprendimientos. Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta a través del cuestionario como instrumento, el cual estaba constituido por 25 preguntas previamente valido por expertos y analizada bajo el Alfa de Cronbach. Posteriormente los datos fueron analizados bajo la aplicación estadística de Excel. Finalmente, los resultados son presentados de acuerdo a las 7 variables analizadas.

## RESULTADOS

En la Tabla 1 se destacan los datos demográficos que manifiestan que el 28% de la población es femenina, 72% masculina; la tendencia de las organizaciones hacia el género masculino es común; sin embargo, se analiza un grupo importante de involucramiento de mujeres dentro de las organizaciones sobre todo en el sector productivo.

Con relación a la Edad en la Tabla 1 se destaca que el 31% de socios de los

empresarios se encuentran entre los 51 a 60 años, y un 3% entre 18 a 28 años. Los emprendimientos de la EPS en su mayoría están integrados por personas en edad adulta, mayor a los 40 años, con una participación de apenas del 15% entre jóvenes de 18 a 39 años, se estima que este comportamiento es preocupante pues la generación de emprendimientos requiere de gente joven la cual ingresa a la actividad económica y al mundo laboral para mejorar su calidad de vida, pero no se cumple lo manifestado.

Con relación al nivel de educación en la Tabla 1 se muestra que un 57% de personas poseen educación formal en bachillerato, 19% tercer nivel, 18% básica. El nivel de educación es significativo para los socios de emprendimientos de la EPS del cantón Cañar y esto es una fortaleza que impulsa el crecimiento de los mismos en la mayoría son personas alfabetos que leen, escriben y comprenden lo que se desarrolla en su organización, por lo tanto, el ambiente de las organizaciones es adecuado para el desarrollo.

**Tabla 1.** Datos sociodemográficos de los socios de emprendimientos de EPS del cantón Cañar.

Sexo		Edad		Nivel de educación	
Femenino	28%	18-28 años	3%	Básica	18%
Masculino	72%	29-39 años	12%	Bachillerato	57%
LGTBIQ+	0%	40-50 años	28%	Técnico superior	6%
		51-60 años	31%	Tercer nivel	19%
		61 años en adelante	25%	Posgrado	0%
<b>Total</b>					<b>100%</b>

Seguidamente en la Tabla 2 es destacado los tipos organizaciones que existen de emprendimientos arrojando que un 69% pertenecen a un tipo asociativo a las cuales la ley las reconoce en el artículo 24 de la LOEPS. El 31% de organizaciones pertenecen al sector cooperativo no financiero como son de servicios y de producción; en las cooperativas de servicios se localizan las de transporte liviano que inmiscuye a camionetas simples, doble cabina, transporte pesado como buses y carga; y dentro de las de producción están las agrícolas, comunales, pecuarias, lecheras. Al respecto la ley manifiesta que son mencionadas en el artículo 34 de la LOEPS.

Por otro lado, en la Tabla 2 el 72% de las personas pertenecen a la zona rural, 28% a la urbana, el 69% a otras actividades de servicios que se relacionan principalmente con transporte, refrigeración de leche, 31% a la Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca y 12 % al comercio al por mayor y menor. Al comparar estos resultados con lo que expresa la SEPS en sus estadísticas muestran similitud, de los cuales resalta la actividad organizativa en agricultura, actividades de transporte, ganaderas, textiles, de limpieza, reciclaje y en menor medida de construcción, adquirentes y ventas de servicios (SEPS, 2022).

**Tabla 2.** Tipos de emprendimientos de EPS del cantón Cañar, segmentos y sectores a los que pertenecen.

Tipo de organización de Economía Popular y Solidaria al que corresponde el emprendimiento		Sector en el que se encuentra el emprendimiento		Grupo de actividad económica al que corresponde el emprendimiento	
Asociativo	69%	Rural	72%	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	69%
Cooperativo no financiero	31%	Urbana	28%	Comercio al por mayor y al por menor;	31%
<b>Total</b>					<b>100%</b>

En la Tabla 3 es destacado el número de socio y el tiempo que tiene el emprendimiento en el mercado mostrando que las organizaciones mantienen una composición del 40% entre 20 y 50 personas principalmente pertenecen a cooperativas de producción agrícola, 34 % entre 11 a 20 personas, 25% de 1 a 10 personas; 51%

pertenecen por más de 10 años, 22 % entre 6 a 10 años, 18 % entre 4 a 5 años y 9 % de entre 2 a 3 años. Se establece una composición de las organizaciones entre 20 a 50 personas, constituidas por más de 10 años y principalmente de las zonas rurales.

**Tabla 3.** Número de socios y años en el mercado de los emprendimientos.

Empleados en la organización		Tiempo del emprendimiento en el mercado	
1-10 personas	25%	0 -1 año	25%
11-20 personas	34%	1-2 años	34%
20-50 personas	41%	2-3 años	41%
<b>Total</b>			<b>100%</b>

En la Tabla 4 son destacados los tipos de créditos y el medio para la obtención, por lo tanto, se pudo comprobar que el 73% de las organizaciones no ha recibido ningún tipo de crédito, el 27 % indica que, si lo recibió, un 83 % lo hizo de Cooperativas de ahorro y crédito el 17 % de bancos, 78 % bajo líneas de consumo, 11 %

para créditos de Pymes y el 11 % hipotecarios. Sin embargo, el rol de los emprendimientos en acceso a financiamiento no es significativo, a pesar de que existe una diversidad de instituciones y productos financieros los cuales pueden satisfacer las necesidades de recursos de los emprendimientos de la EPS.

**Tabla 4.** Emprendimientos que recibieron créditos, institución y tipo.

Ha recibido algún tipo de crédito para emprender		Tipo de financiera		Tipo de crédito recibido	
Si	27%	Instituciones bancarias	17%	Crédito de Consumo	78%
No	73%	Cooperativas de Ahorro y Crédito	83%	Crédito Para Pymes	11%
<b>Total</b>					<b>100%</b>

Posteriormente en la Tabla 5 de los créditos adquiridos 78% fueron a una tasa del 12% - 14%; 11% entre el 4 %-5% al igual del 15% -17%; el 89% de créditos realizados fueron en tiempos entre 2 a 3 años y el 11% entre los 4 a 5 años; el monto pedido muestra que un 39% en estuvo entre los \$5000; 22% hasta los \$10000; 17% hasta los 20000 y el 22% hasta los 50000; por su

parte la gestión en el tiempo en esta muestra que un 56% expresa que son demorados, el 11% muy demorados y un 36% rápidos. Se establece que el acceso al crédito de parte de las organizaciones es bajo la tasa promedio esta entre el 12%-14%; en plazos no mayores a los 5 años, en montos menores a los \$10000 cuya gestión es demorada.

**Tabla 5.** Condiciones de los créditos.

Tasa de interés del préstamo recibido		Plazo para el que solicitó el préstamo		Monto máximo de crédito que usted ha solicitado		Los trámites para la obtención del crédito fueron:	
4%-5% anual	11%	0-1 año	0%	0-5.000 dólares americanos	39%	Rápidos	33%
12%-14% anual	78%	2-3 años	89%	5.001-10.000 dólares americanos	22%	Demorados	56%
15%-17% anual	11%	4-5 años	11%	15.001-20.000 dólares americanos	17%	Muy demorados	11%
6%-8% anual	0%	6-7 años	0%	30.001-50.000 dólares americanos	22%		
<b>Total</b>							<b>100%</b>

En la Tabla 6 es destacado con relación al lugar en dónde comercializan los productos se establece que el 63% lo hace de venta directa, el 15% en el mercado, el 12% en otras ciudades y el 10% a distribuidores o intermediarios. La comercialización es ampliamente local y representa un rubro importante para la

economía de la ciudad. Los clientes en 69% en gran mayoría son el público en general, 22% otros, 6% padres de familia y 3% niñas y niños. El público en general constituye los clientes objetivo de los emprendimientos, de tal forma los emprendimientos buscan satisfacer las necesidades de las personas y la sociedad en

general, entonces es importante conocer las características locales del mercado y clientes, asumiendo que es una debilidad el no mantener

un estudio de mercado y estrategias de marketing.

**Tabla 6.** Lugar de comercialización y clientes de los emprendimientos.

En dónde comercializa sus productos /servicios		Quiénes son sus clientes	
Mercado	15%	Padres de familia	6%
A distribuidores o intermediarios	10%	Niños/niñas	3%
Venta directa al público	63%	Público en general	69%
En otras ciudades	12%	Otros	22%
Total		100%	

Tabla 7 La competencia de los emprendimientos de la EPS de Cañar son un 72% de productores locales, y un 9% de otros cantones. Los precios marcan el 51% de preferencia en la compra, el 30% la calidad, el 13% la variedad, 3% la cantidad y otros. Para el 94% de los emprendimientos, las ventas no se han incrementado mientras que para un 6%

si lo han hecho. Se establece un alto nivel de competitividad interno en cuanto a precios, calidad y variedad, pero apenas un 6 % se sobresale a estas fuerzas de competitividad, lo que representa una debilidad de la empresa por no adoptar estrategias que guíen al crecimiento de los emprendimientos.

**Tabla 7.** Competitividad de los emprendimientos.

A quiénes considera usted como su competencia		Cuál considera usted que es el valor agregado de su emprendimiento		Considera que sus ventas se han incrementado	
Productores locales	72%	Precios	51%	Si	6%
Productores de otros cantones	9%	Calidad	30%	No	94%
Productores de otras provincias	19%	Variedad	13%		
Productores extranjeros	0%	Cantidad	3%		
		<b>Otros</b>	<b>3%</b>		
Total				100%	

En la Tabla 8 el 64% de emprendedores indican no haber tenido ningún apoyo de la SEPS, en tanto que el 21% expresa haberlo recibido por medio de capacitaciones, y el 15% por medio de asesoramiento; El 100% de los emprendedores manifiestan que la capacitación es un punto fundamental para

mejorar los emprendimientos. El 54 % responde que es necesario recibir capacitación en áreas administrativas, el 21% en áreas de ventas y marketing, el 15% en producción y el 10% en áreas tecnológicas. La capacitación es una debilidad que presentan los emprendedores

**Tabla 8.** Apoyo recibido y necesidades de capacitación.

Clase de apoyo ha recibido de la SEPS		Cree usted que es necesario recibir capacitación para mejorar su emprendimiento		Qué áreas considera usted necesarias para capacitarse	
Capacitaciones	21%	Si	85%	Áreas administrativas	54%
Asesoramiento	15%	No	15%	Áreas de producción u operativas	15%
Ninguno	64%			Áreas de ventas y marketing	21%
				Áreas tecnológicas	10%
Total					100%

## Discusión

Con respecto a la variable demográfica en la actualidad el rol que cumplen las mujeres a través de su asociatividad para las diferentes industrias y la economía es significativo, se han tenido resultados más favorables en el grupo de mujeres que emprenden mientras que en hombres se mantienen o se prefieren emprendimientos individuales, especialmente para disminuir brechas de recursos, capacitación y competitividad (Navas y Moncayo, 2019)

Al respecto el problema de mejorar la inclusión de jóvenes hacia el autoempleo es general en la región, considerando que los microemprendimientos son quizá la alternativa más significativa para empatar los nuevos conocimientos y la creación de valor, así como provocar cambios radicales en la forma de crecer dentro de estos modelos económicos, cambiar la perspectiva de buscar un empleo por la de generarse uno y otros, crear innovación, nuevas ideas para la solución de problemas y satisfacción de necesidades no solo a nivel individual sino asociativo entre las causas de que esto no suceda están la poca capacitación o

información en emprendimientos y en acciones productivas, industriales o de servicios, la falta de acceso a recursos y financiamiento para los emprendimientos; por otro lado está demostrado que los emprendimientos de jóvenes que sortearon las barreras hoy son negocios sostenibles que promueven el crecimiento (Barbetti, 2020).

Con relación a la variable acerca del número de socios y años en el mercado de los emprendimientos, en las zonas rurales la generación de emprendimientos asociativos ha generado sostenibilidad en diferentes aspectos desde mejores recursos económicos, calidad de vida para sus integrantes, preservación de medios ambientales por ello representa una oportunidad para esos sectores caracterizados por la falta de empleos, financiamiento, pobreza, acceso vial impulsando a la producción agrícola principalmente (Boza et al., 2020).

Al respecto con el emprendimiento que recibieron créditos, institución y tipo la gestión adecuada en esta variable permitirían potencializar a los emprendimientos pues con este se pueden adquirir tecnologías, maquinaria,

insumos que incentivan al crecimiento organizacional (Torrea et al., 2017).

Con relación a la variable condiciones de los créditos se asume que el financiamiento hacia los emprendimientos es bajo y constituye una debilidad la gestión en este sobre todo porque la política de desarrollo económico del Ecuador establece que se busquen incentivos a la producción, la generación de empleos y un mecanismo es el apoyo y facilidades para el crecimiento de emprendimientos con características sostenibles, entre las medidas constan brindar créditos a tasas de interés preferenciales (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

Seguidamente, en relación a la variable lugar de comercialización y clientes de los emprendimientos, la importancia fue identificar al mercado meta, las necesidades y preferencias de los consumidores, así como de establecer estrategias para la comercialización de productos y servicios genera ventajas competitivas, en tal razón es conveniente un estudio de mercado capaz de clasificar a los clientes para cada emprendimiento y en virtud a ello establecer otras estrategias del marketing operativo centradas en mejorar el producto, la plaza, los precios y la promoción, la falta de estrategias de marketing representan debilidades para las empresas que las desmejoran en su actuación (Aguirre y Tumbaco, 2018).

La estructura organizativa muestra que el 100% de los emprendimientos de la EPS mantiene su estructura formal, poseen estatutos y normas internas, pero solo el 69 % de socios

de estos emprendimientos conoce sobre estas legalidades. Este tipo de organizaciones cuentan con un buen Gobierno Corporativo, presentan estatutos, órganos directivos de control interno, asambleas de socios, consejos de administración y vigilancia que garantizan el buen funcionamiento de las organizaciones (LOEPS, 2011). De tal forma es una fortaleza para los emprendimientos.

Por otra parte, en la variable competitividad de los emprendimientos, se pudo observar una amenaza que es el crecimiento de la competencia de otros lugares, las cuales pueden ser enfrentadas con la práctica de calidad en servicios y productos, por lo que es necesario hacer un diagnóstico de la competitividad del mercado, identificar aquellas fortalezas de los emprendimientos, mejorar las debilidades, mitigar amenazas y aprovechar oportunidades, ello sirve para tomar decisiones en el bien de los emprendimientos (Portugal, 2017).

Para finalizar en la variable apoyo recibido y necesidades de capacitación, se determina que la capacitación es el punto fundamental para provocar cambios en la organización, es el punto en el cual se generan nuevas formas de trabajo, se crea innovación, se mejoran las relaciones personales y se impulsa a obtener los objetivos planteados, por ello es una perspectiva estratégica generar espacios de mejora del personal a través de la capacitación (Espinoza, 2007).

## Propuesta del diagnóstico

A continuación, se muestra un diagnóstico en base a la metodología FODA Emprendimientos de la Economía Popular y Solidaria (EPS) en el cantón Cañar.

### Matriz de identificación de factores fuerzas de Porter.

Ambiente	Oportunidades	Amenazas
Factores Económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a través de créditos para emprendimientos a tasas bajas de interés.</li> <li>• Disminución impositiva en impuestos a organizaciones de la EPS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto costo de canasta básica \$751 que influye en el consumo</li> <li>• Inflación mensual alta \$0,65 que influye en costos de producción y en los precios de productos y servicios</li> <li>• Desempleo 4% que influye en la capacidad adquisitiva</li> <li>• Pobreza en el 39.2% que influye en la cantidad de demanda (INEC, 2022).</li> </ul>
Factores Demográficos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta demanda de productos locales por parte de la población,</li> <li>• Nivel educativo de la población,</li> <li>• Buenas características de los lugares geográficos para la producción agropecuaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto índice de migración que afecta a la mano de obra y el consumo,</li> <li>• Alto porcentaje de personas en edad adulta que conforma los emprendimientos y falta de integración y compromiso de jóvenes.</li> </ul>
Factores Políticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas relaciones de gobiernos locales y movimientos políticos con emprendimientos de la zona.</li> <li>• Alto grado de apoyo a las organizaciones de la EPS desde la SEPS y el estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libres políticas de importación que facilitan el ingreso de productos similares y sustitutivos al mercado local.</li> </ul>
Factores Legales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidades en la constitución de emprendimientos</li> <li>• Representatividad legal en la Constitución de la República del Ecuador, la LOEPS, y su reglamento</li> <li>• Normas internas normadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de control de normas de precios a proveedores y productores.</li> </ul>
Factores Socioculturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta fidelización de los consumidores locales que prefieren productos de la zona de Cañar.</li> <li>• Identidad cultural arraigada en vestimentas que favorecen a ciertos emprendimientos para su producción</li> </ul>	
Factores Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto nivel de desarrollo en tecnologías para la producción,</li> <li>• Creciente uso de redes sociales que favorecen a canales de ventas y a la publicidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos elevados de maquinaria y equipos tecnológicos.</li> </ul>
Factores Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas que impulsan la calidad de la producción y favorecen a los emprendimientos artesanales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanciones al incumplimiento de trato de residuos que provienen de los emprendimientos.</li> </ul>

### Matriz de identificación de factores fuerzas de Porter.

Ambiente	Oportunidades	Amenazas
Rivalidad entre competidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Precios competitivos con los cuales pueden competir los emprendimientos.</li> <li>La competencia proviene de personas individuales y mediante el poder asociativo se pueden extraer ventajas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento de diferentes negocios provenientes de otros lugares</li> <li>Diversificación de productos existentes en el mercado que compiten con los emprendimientos locales</li> <li>Cantidad alta de productos industriales que incrementan la competitividad en los diferentes sectores industriales</li> <li>Alto nivel de tecnificación de la competencia</li> </ul>
Amenaza de nuevos competidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>El posicionamiento de otros negocios relacionados a los emprendimientos locales lleva tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Barreras de entrada y salida en los emprendimientos locales son bajas</li> <li>A través del ecommerce se pueden contactar nuevos ofertantes con facilidad</li> </ul>
Poder de negociación de los Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>El precio y la calidad son parámetros de consumo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poder de negociación alto</li> <li>Mucha información para acceder a diferentes ofertantes</li> </ul>
Poder de negociación de Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gran cantidad de proveedores para los diferentes emprendimientos</li> <li>Gran cantidad de medios de negociación a nivel local y nacional</li> <li>Gran variedad de insumos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pocas facilidades de pago</li> <li>Tiempos de entrega</li> </ul>
Productos sustitutivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Baja calidad de productos sustitutivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gran cantidad de productos sustitutivos</li> </ul>

### Matriz de identificación de factores internos

Ambiente	Oportunidades	Amenazas
Valoración de líneas de producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productos aceptados en el mercado</li> <li>Control de procesos a nivel de las cadenas</li> <li>Control de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Baja tecnificación</li> <li>Desperdicios</li> <li>Limitados diseños y diversidad de productos de los emprendimientos</li> <li>Falta transformación de productos primarios</li> </ul>
Valoración de los productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alto nivel de calidad de productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de la sociedad por los productos</li> </ul>
Involucrados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alto compromiso de los socios</li> <li>Nivel organizacional definido</li> <li>Empoderamiento dentro de los emprendimientos de parte de los socios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de conocimiento de herramientas de gestión administrativa en la planificación, organización, dirección y control</li> </ul>

Ambiente	Oportunidades	Amenazas
Análisis funcional, global del potencial competitivo de la cadena de valor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizaciones definidas</li> <li>• Empoderamiento de los socios</li> <li>• Motivación del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de medios de acopio y almacenamiento de la producción en gran cantidad de emprendimientos</li> <li>• Falta de transformación de la materia prima en productos de consumo</li> <li>• Falta de manejo de logística interna en la recepción, almacenamiento y distribución de los productos</li> <li>• Bajo nivel de publicidad y marketing</li> <li>• No existen mecanismos en la posventa para conservar e incrementar clientes</li> <li>• Falta de desarrollo tecnológico</li> <li>• Falta de Capacitación del personal</li> </ul>

### FODA priorizado

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F. 1	Productos aceptados en el mercado	D. 1	Bajo nivel de tecnificación en los procesos productivos
F. 2	Control de procesos a nivel de las cadenas	D. 2	Falta de innovación en diseños, diversidad y transformación de productos
F. 3	Control de calidad de productos	D. 3	Desconocimiento de la sociedad por los productos.
F. 4	Empoderamiento y alto compromiso de los socios	D. 4	Falta de capacitación y conocimiento de herramientas de gestión administrativa en la planificación, organización, dirección y control
F. 5	Nivel organizacional definido	D. 5	Falta de medios de acopio y almacenamiento de la producción en gran cantidad de emprendimientos
F. 6	Motivación del personal	D. 6	Falta de estudios de mercado y propuestas de marketing
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O. 1	Apoyo a través de créditos para emprendimientos a tasas bajas de interés.	A. 1	Alto porcentaje de personas en edad adulta que conforma los emprendimientos y falta de integración y compromiso de jóvenes.
O. 2	Alta fidelización y demanda de productos locales por parte de la población	A. 2	Alto nivel de tecnificación de maquinaria y equipos tecnológicos
O. 3	Alto nivel de desarrollo en tecnologías para la producción	A. 3	Incremento de diferentes negocios provenientes de otros lugares
O. 4	Creciente uso de redes sociales que favorecen a canales de ventas y a la publicidad	A. 4	Cantidad alta y diversificación de competencia directa y de productos sustitutos industriales que incrementan la competitividad en los diferentes sectores industriales
O. 5	El precio y la calidad son parámetros de consumo	A. 5	Poder de negociación alto cliente que accede a información constante
O. 6	Gran cantidad medios de negociación, de proveedores en maquinaria e insumos para los diferentes emprendimientos	A. 6	Costos elevados en inversión de maquinaria

### Matriz de objetivos estratégicos

	Oportunidades	Amenazas
Fortalezas	Posicionar a los emprendimientos de la EPS del cantón Cañar por diferenciación de productos utilizando la calidad de los productos.	Mejorar la competitividad de los emprendimientos de la EPS mediante la tecnificación de los procesos de la cadena de valor.
Debilidades	Incrementar las ventas de los productos mediante la generación de innovación, nuevos diseños y transformación, identificando las necesidades de los clientes mediante el estudio de mercado.	Mejorar la gestión empresarial administrativa y de marketing mediante la capacitación de socios y directivos para generar sostenibilidad en los emprendimientos.

### Matriz estratégica

	Oportunidades	Amenazas
Fortalezas	Posicionamiento de los emprendimientos por diferenciación de las marcas. Estrategia Ofensiva.	Competitividad en los procesos internos. Estrategia defensiva.
Debilidades	Innovación y desarrollo. Estrategia de reorientación.	Gestión administrativa y Márquetin Estrategia de supervivencia.

### Cuadro de mando integral

Perspectivas	Objetivos estratégicos	Estrategias	Acciones impulsadoras	Indicadores
Financiera	Incrementar las ventas de los productos mediante la generación de innovación, nuevos diseños y transformación, identificando las necesidades de los clientes mediante el estudio de mercado.	Innovación y desarrollo.	Crear nuevos productos  Incursionar en nuevos mercados	Crecimiento en ventas  Crecimiento en cuotas de mercado
Clientes	Posicionar a los emprendimientos de la EPS del cantón Cañar por diferenciación de productos utilizando la calidad de los productos.	Posicionamiento de los emprendimientos por diferenciación de las marcas.	Calidad de productos  Satisfacción a clientes	Satisfacción a clientes  Nivel de posicionamiento

Perspectivas	Objetivos estratégicos	Estrategias	Acciones impulsadoras	Indicadores
Procesos Internos	Mejorar la competitividad de los emprendimientos de la EPS mediante la tecnificación de los procesos de la cadena de valor.	Competitividad en los procesos internos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquisición de maquinaria</li> <li>• Adquisición de tecnología</li> <li>• Implementación de tecnificación en los procesos.</li> </ul>	Numero de emprendimientos con procesos tecnificados
Aprendizaje y crecimiento	Mejorar la gestión empresarial administrativa y de marketing mediante la capacitación de socios y directivos para generar sostenibilidad en los emprendimientos.	Gestión administrativa y Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación a socios.</li> <li>• Generar empoderamiento en los socios en la participación en procesos de gestión administrativa.</li> <li>• Socialización de normas internas</li> </ul>	Cantidad de socios capacitados  Cantidad de emprendimientos con procesos de gestión administrativa aplicados

## CONCLUSIONES

Para finalizar dentro del diagnóstico de Emprendimientos de la Economía Popular y Solidaria (EPS) El cantón Cañar se pudo evidenciar que posee un grupo importante de emprendimientos de la economía dedicados a la producción agrícola y agropecuaria principalmente, los cuales se ubican en su mayoría en las zonas rurales. En donde se apreció que los emprendimientos son una fortaleza, pues están normados con estatutos y reglamentos internos que permiten su normal funcionamiento; muestran también una participación importante de socios comprometidos con el desarrollo, predominando hombres, pero con una creciente participación de mujeres; sin embargo, se requiere tomar acciones para involucrar a la población joven dentro de estas actividades.

Además, se pudo evidenciar que deben ser atendidas actividades como la capacitación de sus socios en áreas administrativas, ventas y marketing, el acceso a créditos, la tecnificación de sus procesos, la construcción de herramientas de gestión administrativa, la generación de innovación, desarrollo y transformación de sus materias primas para generar productos competitivos, capaces de aprovechar las bondades de calidad que presentan.

Se recomienda a los emprendedores considerar el presente diagnóstico para tomar decisiones estratégicas que impulsen la competitividad y posicionamiento dentro del mercado, pues contiene información relevante sobre las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se encuentran en el contexto externo e interno de cada emprendimiento; así también la presente investigación puede tomarse

de sustento para otras similares; finalmente considerar que existen limitaciones en el trabajo pues se hace un análisis a nivel general de los emprendimientos de la EPS debiendo reflexionar en un análisis a profundidad de cada uno de ellos.

**Aspectos Éticos – Legales.** Los autores declaran haber respetado las normas éticas salvaguardando lo establecido en el ejercicio profesional.

**Conflicto de Intereses.** En la presente investigación los autores declaran no haber incurrido en ningún conflicto que desglose cualquier interés personal al realizar el presente artículo.

## REFERENCIAS

- Aguirre, L., y Tumbaco, L. (2018). Influencia del marketing competitivo en la competitividad en tiendas de barrio. Guayaquil, Ecuador. <https://n9.cl/4s2bu>
- Amador, C. (2022). El análisis PESTEL. 4(8), 1-2. <https://n9.cl/sfh20>
- Araya, S. (2021). Autoconfianza y actitud hacia la enseñanza del emprendimiento: impulsores clave de la intención emprendedora. *Cuadernos De Investigación Educativa*, 12(2), 1-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.18861/cied.2021.12.2.3091>
- Barbetti, A. (2020). Promoción de emprendimientos y autoempleo para jóvenes en políticas y programas de Argentina. *evista De Ciencias Sociales*, 26(1), 272-286. <https://doi.org/https://doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31324>
- Borja, A., Carvajal, H., & Vite, H. (2020). Modelo de emprendimiento y análisis de los factores determinantes para su sostenibilidad. *Espacios*, 41(24), 183-196. <https://n9.cl/q8m6y>
- Boza, J., Manjarrez, N., & Mendoza, E. (2020). Emprendimiento sostenible en comunidades rurales de la Provincia de los Ríos. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1(33), 1-23. <https://n9.cl/6qtnj>
- Camino, R., & Aguilar, A. (2017). Emprendimiento e innovación en Ecuador, análisis de ecosistemas empresariales para la consolidación de pequeñas y medianas empresas. *INNOVA*, 2(9), 73-87. <https://doi.org/https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/504/429>
- Carlson, C, & Villarreal, A. (2020). Análisis de las 5 fuerzas de Porter aplicado a una refaccionaria de bicicletas y motocicletas . *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 8(16), 44-47. <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/icea.v8i16.5832>
- Chiusoli, C. (2017). A Teoria e Prática como uma Proposta de um Diagnóstico Empresarial. *Rev. Ciênc. J uríd. Empres., Londrina*, v.18, n., 18(1), 40-50. <https://doi.org/https://doi.org/10.17921/2448-2129.2017v18n1p40-50>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). [Const]. Art. 283. 20 de octubre de 2008. Ecuador. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Cortez, R., Portillal, Y., Balanzategui, P., & Fernández, M. (2022). Manual de funciones para el laboratorio ECOPHARM S.A . *Prohominum*, 3(2), 1-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0066>
- Espinoza, Ó. (2007). Capacidades asociativas en emprendimientos de economía solidaria. El caso de las comunas Tsáchila de Santo Domingo en Ecuador. Argentina: OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_bai\\_pub\\_97.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_97.pdf)
- García, V., & Solarte, M. (2019). La asociatividad y el emprendimiento. *Visión Empresarial*, 1(9), 25-40. <https://doi.org/https://doi.org/10.32645/13906852.867>
- Hernández, E., Bautista, D., Maldonado, M., & Huitron, G. (2022). Emprendimiento. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 9(17), 70-71. <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.8084>

- INEC. (28 de 7 de 2022). *www.ecuadorencifras.gob.ec*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Larrinaga, C. (2019). El proceso de la encuesta online. *1(39)*, 1-4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7138328>
- Lasio, V, Amaya, A., Zambrano, J., & Ordeñana, J. (2020). *Global Entrepreneurship Monitor Ecuador 2019/202*. BABSON. [https://www.espae.edu.ec/wp-content/uploads/2021/02/GEM\\_Ecuador\\_2019.pdf](https://www.espae.edu.ec/wp-content/uploads/2021/02/GEM_Ecuador_2019.pdf)
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria [LOEPS] de 2011. (2011, 10 de Mayo). Registro Oficial No. 444. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria.pdf>
- López, G., & Rivera, J. (2020). De la teoría a la práctica: El emprendimiento en Ecuador en época de COVID-19. *REvista de Investigación y Desarrollo I+D*, *12(1)*, 75-84. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/dide/article/download/982/914>
- Martínez, R., & González, M. (2021). Capítulo 8: Simulador de juego estratégico. *Catálogo Editorial*, *1(185)*, 127-140. <https://doi.org/https://doi.org/10.15765/poli.v1i185.1923>
- Mata, D. (2019). Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. <https://n9.cl/dt2rj>
- Michaux, S., & Cadiat, A. (2016). *Las cinco fuerzas de Porter: Cómo distanciarse de la competencia con éxito*. 50Minutos.es.
- Navas, A., & Moncayo, J. (2019). El empoderamiento productivo de la mujer como consecuencia de la Inclusión Financiera. *INNOVA Research Journal*, *4(3.2)*, 152-171. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2.2019.1125>
- Portugal, V. (2017). *Diagnóstico empresarial*. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326423305.pdf>
- Ramos, C. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, *9(3)*, 1-5. <https://doi.org/https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Reglamento de la LOEPS de 2012. (2012, 27 de Febrero). Suplemento del Registro Oficial No. 648. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Reglamento-General-de-la-Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Ruiz, M. (2019). Educación y Desarrollo Humano. *Revista Complutense de Educación*, *30(2)*, 673-674. <https://n9.cl/j9ck0>
- Salazar, F., González, J., Sánchez, P., & Sanmartín, J. (2019). Emprendimiento e innovación: Agentes potenciales de la empresa familiar. *SAPIENTIAE: Ciências sociais, Humanas e Engenharias*, *4(2)*, 247-265. <https://publicacoes.uor.ed.ao/index.php/sapientiae/article/download/170/163>
- Sánchez, A. (2021). *Generalidades de la economía popular y solidaria del Ecuador*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. [https://fca.uta.edu.ec/v4.0/images/OBSERVATORIO/dipticos/Diptico\\_N84.pdf](https://fca.uta.edu.ec/v4.0/images/OBSERVATORIO/dipticos/Diptico_N84.pdf)
- Sánchez, L., & Pérez, M. (2015). Las entidades de economía social como protagonistas de un nuevo modelo de emprendimiento y medidas legales de apoyo al emprendimiento. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, *1(84)*, 35-62. <https://doi.org/https://ojs.uv.es/index.php/ciriecespana/article/view/13398/12262>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Guía metodológica de planificación institucional*. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/06/GUIA-DE-PLANIF.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria - SEPS de 2022. (2022, 20 de junio). *Información de la economía popular y solidaria*. estadisticas.seps.gob.ec: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-abr2022.pdf>
- Suárez, N., Sáenz, J., & Mero, J. (2016). Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, *2(1)*, 72-85. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802935>

- Suárez, W., Díaz, J., & Pereira, M. (2021). Perfil competitivo como herramienta para la gestión estratégica de la investigación en universidades. *Redalyc*, 18(35), 259-286. <https://n9.cl/cd5j2>
- Terán, E., & Guerrero, A. (2020). Teorías de emprendimiento: revisión crítica de la literatura y sugerencias para futuras investigaciones. *Espacios*, 41(7), 7. <https://n9.cl/5drch>
- Thompson, J., Strickland, A., & Gamble, A. (2012). *Administración Estratégica (18 ed)*. McGraw-Hill. <https://n9.cl/7b9vl>
- Torrea, A., Guerrero, F., & Paradas, M. (2017). Financiamiento utilizado por las pequeñas y medianas empresas.
- Trujillo, L., & Martínez, R. (2021). Capítulo 1: Simulador de Diagnostico Empresarial. *Catálogo Editorial*, 1(774), 23-45. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/libros/article/view/1909/1832>
- Valencia, L. (2017). Emprendimiento en Ecuador. Estudio de Caso: Provincia de Santa Elena. *Revista Killkana Sociales*, 1(2), 17-32. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6297479>
- Vásquez, V., Bastos, L., & Mogrovejo, J. (2020). Metodología para la evaluación interna de una cadena de valor. *Clío América*, 14(27), 401-408. <https://doi.org/https://doi.org/10.21676/23897848.3685>
- Vizueta, V. (2020). Los factores que afectan a los emprendimientos en el Ecuador. *INNOVA*, 122-133. <https://n9.cl/79fri>

## Factores que condicionan la implementación de emprendimientos a partir de proyectos de educación media

Factors that condition the implementation of enterprises based on secondary education projects

Fatores que condicionam a implementação de empreendedores de projetos de ensino médio

 Evelin Danitza Verdugo Orbe

 Cristina Guadalupe Ordoñez Espinoza

ARTÍCULO REVISIÓN



Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i25.156>

Recibido: 27 de octubre 2022

Aceptado: 15 de noviembre 2022

Publicado: 9 de enero 2023

**Evelin Danitza Verdugo Orbe**  
dverdugoorbe@gmail.com

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Licenciada en administración de empresas,  
Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

**Cristina Guadalupe Ordoñez Espinoza**  
cgordoneze@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Magíster en Gestión Empresarial. Ingeniero  
Empresarial, Universidad Católica de Cuenca,  
Ecuador

### Resumen

El emprendimiento actualmente hace parte de las agendas gubernamentales y académicas, debido a la capacidad que tiene para impulsar el desarrollo y la innovación de las naciones. El objetivo de este estudio es determinar los factores que condicionan la implementación de emprendimientos a partir de proyectos de Bachillerato General Unificado. Se basa en una investigación de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, cuya recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta compuesta por un cuestionario Ad-hoc unitransversal donde la información se obtuvo de una única muestra conformada por 99 estudiantes y 5 docentes responsables del área de emprendimiento en el período lectivo 2022-2023 en instituciones educativas pertenecientes a la provincia de Cañar. Los resultados mostraron que aproximadamente cuatro proyectos se ponen en marcha anualmente luego de que los estudiantes se gradúan. Como conclusión se tiene que, el factor que mayor influencia es la falta de recursos económicos y la falta de apoyo institucional.

**Palabras clave:** Emprendedor; Emprendimiento; Proyectos académicos; Bachillerato; Gestión

### Abstract

Entrepreneurship is currently part of governmental and academic agendas, due to its capacity to drive the development and innovation of nations. The objective of this study is to determine the factors that condition the implementation of entrepreneurship from Unified General Baccalaureate projects. It is based on a quantitative approach research and descriptive level, whose data collection was carried out through the survey technique composed of an Ad-hoc unitransversal questionnaire where the information was obtained from a single sample of 99 students and 5 teachers responsible for the area of entrepreneurship in the school year 2022-2023 in educational institutions belonging to the province of Cañar. The results showed that approximately four projects are launched annually after students graduate. In conclusion, the most influential factor is the lack of economic resources and the lack of institutional support.

**Key words:** Entrepreneur; Entrepreneurship; Academic projects; High School; Management

## Resumo

O empreendedorismo faz atualmente parte das agendas governamentais e acadêmicas, devido à sua capacidade de impulsionar o desenvolvimento e a inovação das nações. O objetivo deste estudo é determinar os fatores que condicionam a implementação do empreendedorismo com base nos projetos do Bacharelado Geral Unificado. É baseado em uma abordagem quantitativa de pesquisa e nível descritivo, cuja coleta de dados foi realizada através da técnica de pesquisa composta de um questionário Ad-hoc unitransversal onde as informações foram obtidas de uma única amostra de 99 alunos e 5 professores responsáveis pela área de empreendedorismo no ano letivo 2022-2023 em instituições de ensino pertencentes à província de Cañar. Os resultados mostraram que aproximadamente quatro projetos são lançados anualmente após a graduação dos alunos. Em conclusão, o fator mais influente é a falta de recursos econômicos e a falta de apoio institucional.

**Palavras-chave:** Empreendedor; Empreendedorismo; Empreendedorismo; Projetos acadêmicos; Bacharelado; Administração

## INTRODUCCIÓN

Históricamente la economía en Ecuador depende fuertemente del petróleo, razón por la cual se vuelve imprescindible el fomento del emprendimiento, de ahí que, desde hace diez años el gobierno nacional impulsa varios programas de fomento al ecosistema de emprendimiento, y en el 2018 el emprendimiento se establece como factor dinamizador de la economía del país frente a la falta de empleo (Alianza para el Emprendimiento y la Innovación, 2020). Por ello, el 95% de las unidades productivas en Ecuador está representada por un micro emprendimiento, el 39% de los empleos son generados por microempresas (3 de cada 4 puestos de trabajo que existen en el país) (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010). Situación que se repite a nivel mundial, donde los micro emprendimientos representan

el 90% y proporcionan el 70% del empleo total y son un importante contribuyente al Producto Interno Bruto (PIB) (Nicolas et al., 2021).

Dichos esfuerzos han mostrado grandes avances y favorables cambios de acuerdo con el informe del Global Entrepreneurship Monitor (GEM, 2020) en donde indican que los ecuatorianos tienen habilidades y conocimientos para emprender, lo que ubica a Ecuador en el cuarto lugar en el índice de espíritu emprendedor con respecto América Latina y el Caribe; mientras que, según el Global Innovation Index (2020), el país se posiciona en el segundo lugar después de Chile, con respecto a América Latina.

Sin embargo, si se revisa con mayor profundidad, Ecuador es reconocido por ser uno de los más emprendedores, pero, de los últimos en generación de negocios sostenibles; se conoce que 1 de cada 3 ecuatorianos emprende, no obstante, el 90% de los emprendimientos a nivel nacional no llegan a los tres años, no maduran, no se alcanzan a formar empresas sostenibles ni rentables, muchas de las iniciativas aparecen como respuesta a las escasas oportunidades laborales, constituyéndose mecanismos de subsistencia (Grupo Faro, 2019). Según el informe del Global Entrepreneurship Monitor, en los últimos diez años que se llevan impulsando el emprendimiento en Ecuador, no se han registrado cambios sustanciales, puesto que, los negocios no llegan a consolidarse, las oportunidades de mejora son bajas porque prevalece el emprendimiento por necesidad y la mayoría se enfocan en el comercio.

Frente a esta realidad, se encuentran las instituciones educativas que a nivel nacional promueven la creación de emprendimientos en los estudiantes de tercero de bachillerato, pero

no implementan o no se motiva a los estudiantes a ser emprendedores que sean capaces de buscar soluciones efectivas a los problemas de carácter laboral y personal. Esto, a pesar que la asignatura de Emprendimiento y Gestión en el bachillerato fue integrada al Currículo Educativo Nacional con el fin de formar estudiantes con capacidades para crear, innovar, planificar, ser arriesgados y crear sus propios proyectos, con la finalidad que en un futuro sean capaces de enfrentarse a la realidad y con el apoyo de las nuevas tecnologías sepan desarrollarse en el campo saber hacer y saber ser (Ministerio de Educación, 2016).

Entre algunos de los problemas asociados a la concreción de negocios en Ecuador, se destaca la falta de articulación y trabajo conjunto entre instituciones públicas, privadas, y académicas, por lo que no se logran acuerdos sociales para impulsar proyectos sostenibles que contribuyan realmente al cambio de la matriz productiva nacional (Alianza para el Emprendimiento y la Innovación, 2020); sin embargo, no se registran estudios que abarquen la situación desde su fuente: el campo académico donde los emprendedores reciben su primera formación. Esto, impide entender lo que sucede y, consecuentemente, tomar las medidas adecuadas para lograr que los emprendimientos vayan más allá de una asignatura que se cumple para terminar la educación secundaria y, se convierta en una verdadera fuente sólida que represente un proyecto de vida con potencial de crecimiento para los futuros bachilleres.

De esta manera, el presente estudio destaca un aporte importante porque permite entender el emprendimiento y su consolidación, además de fomentar ampliaciones teóricas en relación al emprendimiento de las instituciones educativa

en Ecuador. el punto eje del estudio se relaciona con la formación académica de los estudiantes de bachillerato. Por el ello, el propósito del estudio es determinar los factores que condicionan la implementación de emprendimientos a partir de proyectos de Bachillerato General Unificado. El producto generado de este estudio permite una guía para la gestión de la asignatura de emprendimiento desde las unidades educativas analizadas.

### **Sustento teórico**

El emprendimiento es una actividad que implica el descubrimiento, la evaluación y explotación de oportunidades para introducir nuevos bienes y servicios, formas de organización, mercados, procesos y materias primas a través de organizar esfuerzos que previamente no existía (Patmond, 2012); por lo tanto, el emprendedor es un individuo que está alerta a las oportunidades para comercio, u oportunidades que surgen en el rostro del riesgo y la incertidumbre para el propósito de lograr ganancias y crecimiento.

El emprendimiento es visto como un proceso que puede ser largo y complejo, lleno de incertidumbres, riesgos y obstáculos, en donde diversos factores condicionarán el resultado de la empresa, y no todos estos factores dependen o pueden ser controlados por el propio emprendedor. Dichos factores no controlables son definidos como las condiciones del entorno facilitadoras de la actividad emprendedora, y que en gran medida se encuentran asociados a la región o país (García et al., 2018).

En tal sentido, el emprendimiento constituye un elemento dinámico de la

economía, la gestión, la administración y otras ciencias sociales (Wiklund et al., 2011) siendo un campo crítico y complejo dentro del sistema económico de las naciones, donde el espíritu empresarial de quien emprende y la innovación contribuyen y representan el principal motor del desarrollo económico (Rodríguez, 2016).

El emprendimiento está despertando cada vez más el interés a nivel mundial, su aplicación en contextos económicos, tanto como culturales y sociales, constituyen tema de discusión en las agendas gubernamentales y académicas, son también un tema recurrente de investigación debido a la gran capacidad que tiene el emprendimiento para impulsar el desarrollo y la innovación a grandes escalas (Vargas, 2020).

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2022) en los años 2021 y 2022 presentó una visión general de indicadores laborales de la Población Económicamente Activa (PEA) donde muestra porcentajes de desempleo: en febrero 2021 un 5,4%, en noviembre del mismo año el 4,4%, de la igual manera en diciembre 4,1%; además en enero 2022 un porcentaje de 5,4% y febrero del mismo año el 4,3%. En tal virtud, frente al desempleo y el difícil acceso a empleos dignos que aporten a la economía familiar se ha generado la imperiosa necesidad de buscar nuevas formas de sustento económico, creando diferentes tipos de emprendimientos.

Es por ello que, la creación de nuevas empresas es tan importante para el crecimiento de un país, y el bienestar de su gente, dado que, los emprendimientos generan nuevas fuentes de empleo. La Ley Orgánica de Emprendimientos e Innovación vigente en el Ecuador (2020) posee un

marco normativo que busca incentivar el desarrollo de emprendimientos, crear una cultura emprendedora con la finalidad de fomentar la eficiencia y competitividad y define el emprendimiento como “un proyecto que requiere recursos para cubrir una necesidad o aprovechar una oportunidad y que necesita ser organizado y desarrollado, tiene riesgos y su finalidad es generar utilidad, empleo y desarrollo” (p. 4).

Los factores que intervienen en la sostenibilidad del emprendimiento se pueden presentar a nivel interno (características del emprendimiento y característica del emprendedor) o exterior (entorno) (Sepúlveda y Reina, 2016).

Los factores relacionados con el emprendedor son sus características sociodemográficas, formación académica y capacitación, la motivación para emprender, sus conductas emprendedoras y su experiencia previa (Cordero et al., 2011; Sepúlveda y Reina, 2016). Los factores relacionados con el emprendimiento tienen que ver con el tamaño de la empresa, las herramientas de gestión que se utilizan, el marco legal, el endeudamiento adquirido para emprender y la capacidad de crecimiento (Sepúlveda y Reina, 2016).

El emprendedor es quien, mediante la planificación de proyectos en función de una necesidad, genera ingresos monetarios que aporten a la economía local y se caracteriza por ser innovador, activo, capaz de asumir riesgos, ágil y con pensamiento visionario (Jiménez, 2021).

Para que un proyecto pueda llegar a concretarse, el emprendedor debe demostrar ciertas capacidades interpersonales:

**Liderazgo:** el liderazgo es el factor que más influye en el emprendimiento de un negocio, puesto que, se requiere de un líder capaz de inspirar e influenciar a las personas de manera positiva, promoviendo en ellos un proceso creativo y el deseo de colaborar con los objetivos del negocio; por lo tanto, el emprendedor que es líder, no actúa solo, presenta capacidad para relacionarse con los demás (Moreno, 2019).

**Trabajo en equipo:** para obtener éxito, el emprendedor necesita de un equipo de profesionales que estén perfectamente cualificados para cumplir determinadas funciones, y tiene la destreza para relacionarse y trabajar en conjunto con ellos, reconociendo la importancia que tiene el aporte que cada uno puede brindar (Moreno, 2019).

**Participación:** el emprendedor comparte la misión y las prácticas laborales con sus compañeros y colaboradores, se implica e interviene en el proyecto y organiza el trabajo de manera abierta, plana y descentralizada, de manera que, se priorice el interés general sobre el interés particular (Madrigal et al., 2014).

**Comunicación:** el emprendedor tiene la capacidad de influenciar a otras personas, razón por la cual, busca mantenerse en contacto con el mayor número de personas posibles, con el fin de alcanzar sus objetivos y crear lazos estratégicos que, en algún punto, beneficien a su emprendimiento. De ahí que, la capacidad de comunicación, y con ella la facilidad para convencer y motivar, es clave para obtener apoyo financiero, económico o conocimiento (Moreno, 2019).

**Adaptabilidad:** el nuevo emprendedor debe demostrar capacidad de adaptación

ante cualquier situación; es decir que, debe saber cómo reaccionar ante la inevitabilidad de los cambios geopolíticos, tecnológicos o sociales que podrían afectar directamente a su emprendimiento (Sánchez et al., 2017).

Los emprendedores son portadores de competencias como: adaptabilidad, autonomía, capacidad de asumir riesgos, innovación, proactividad y tolerancia a la incertidumbre; sin embargo, el emprendedor también necesita contar con una formación adecuada para su gestión. Los factores que distinguen a los emprendedores más fuertemente son la innovación, la oportunidad reconocimiento, proceso y crecimiento en una empresa y empleo de dirección estratégica prácticas en el negocio (Patmond, 2012); por lo tanto, uno de los mayores desafíos de los emprendedores naces es comprender conceptos y procesos financieros.

Por lo tanto, la escuela tiene un rol imprescindible en el desarrollo de habilidades y en la orientación de los estudiantes para que se pueda promover y desarrollar su espíritu empresarial. En tal sentido, la educación es un proceso primordial para la superación personal, social y como aporte al desarrollo de un país. Por otra parte, al tener una buena educación se adquiere la garantía de obtener un trabajo bien remunerado y tener una calidad de vida mejor. Otro ámbito a destacar es la educación financiera que hoy en día es un requisito esencial, porque forma parte de las actividades diarias y el tener conciencia del uso del capital, permite tomar decisiones acertadas para hacer un manejo adecuado de los recursos financieros.

## MÉTODO

Fue construida una investigación bajo el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, puesto que, buscó caracterizar los emprendimientos a partir de proyectos de Bachillerato General Unificado, a través de la descripción de los factores que influyen en su concreción o implementación. Según su diseño, se trata de una investigación de campo, la cual consistió en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna. La población de estudio estuvo

compuesta por los estudiantes matriculados en el Bachillerato General Unificado del período lectivo 2022-2023 en las instituciones educativas de las comunidades de Suscal, Zhud, Chontamarca, Ducur y Javín, pertenecientes a la provincia de Cañar. La muestra se conformó tomando una institución educativa de las cinco comunidades, de las cuales se consideró un curso de bachillerato y un docente, obteniendo un grupo de estudio con 99 estudiantes y 5 docentes, cuya distribución se detalla en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Distribución de la muestra de estudio.

Comunidad	Estudiantes	Docentes
Suscal	18	1
Zhud	23	1
Chontamarca	14	1
Ducur	33	1
Javín	11	1
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>5</b>

En cuanto a la recolección de datos se recurre, principalmente, a la técnica de la encuesta, la misma que estuvo compuesta por una encuesta Ad-hoc unitransversal donde la información se obtuvo de una sola vez en el tiempo, de una única muestra, y cuyo cuestionario se realizó con 22 ítems clasificado en dos dimensiones a) Criterio de los estudiantes sobre sus conocimientos adquiridos, sus características personales como emprendedores y los elementos que consideran que influyen en la puesta en marcha de sus proyectos; y, b) el criterio de los docentes sobre los emprendimientos, todo esto fue elaborado

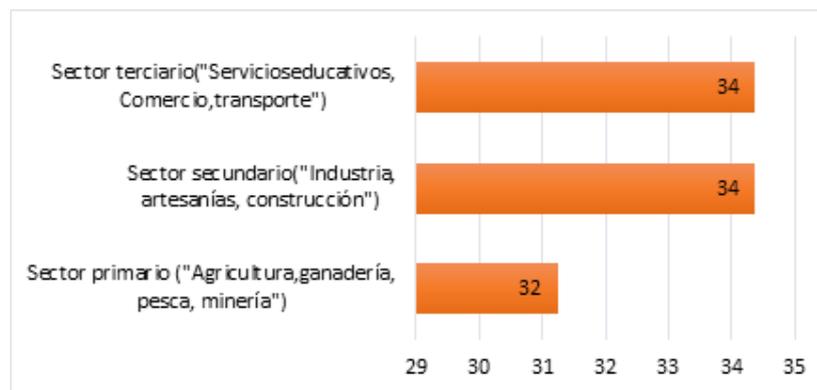
con base en un sustento teórico y sometido a la valoración y juicio de expertos el cual permitió enlistar los posibles factores que pueden condicionar la implementación de los proyectos de emprendimiento. Los datos recogidos fueron procesados usando el estadístico SPSS y la aplicación de Microsoft Excel cuyos resultados se expresan en datos numéricos que fueron tabulados mediante estadística descriptiva para explicar los factores que condicionan la implementación de emprendimientos a partir de proyectos de Bachillerato General Unificado.

## RESULTADOS

### Perspectiva de los estudiantes frente al emprendimiento

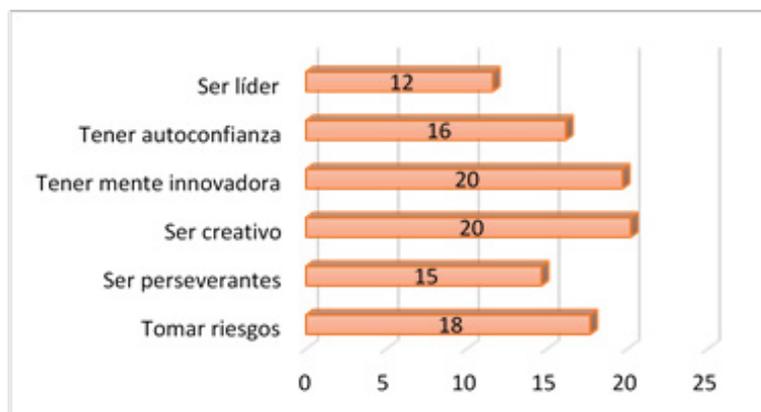
De acuerdo con el sector económico al que se enfocan los proyectos de emprendimiento de los estudiantes de bachillerato, se observa

en la Figura 1 que sus intereses se distribuyen equitativamente, puesto que, el 34% se enfoca al sector terciario, otro 34% al sector secundario y el 32% al sector primario.



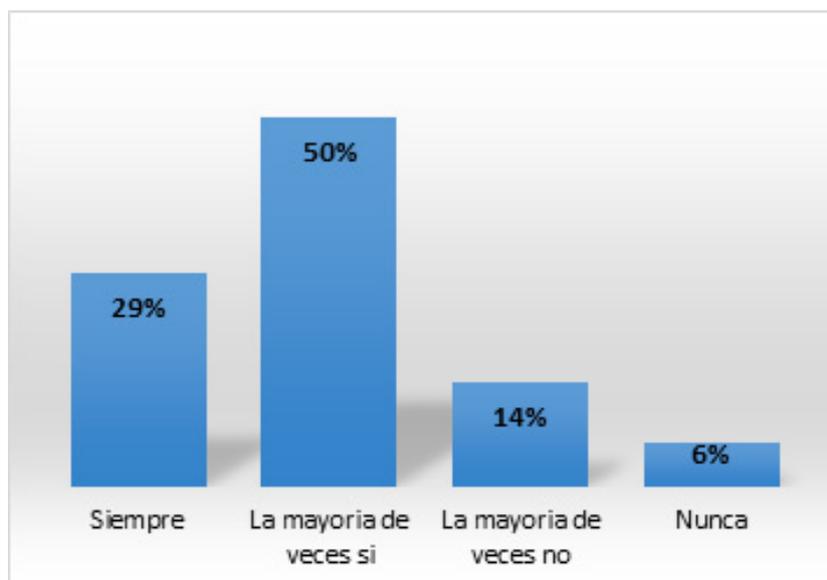
**Figura 1.** Sector económico del emprendimiento.

En la Figura 2 se puede observar que las actitudes que más destacan en los estudiantes como emprendedores son: creatividad (20%), tener mente innovadora (20%), estar dispuestos a tomar riesgos (18%).



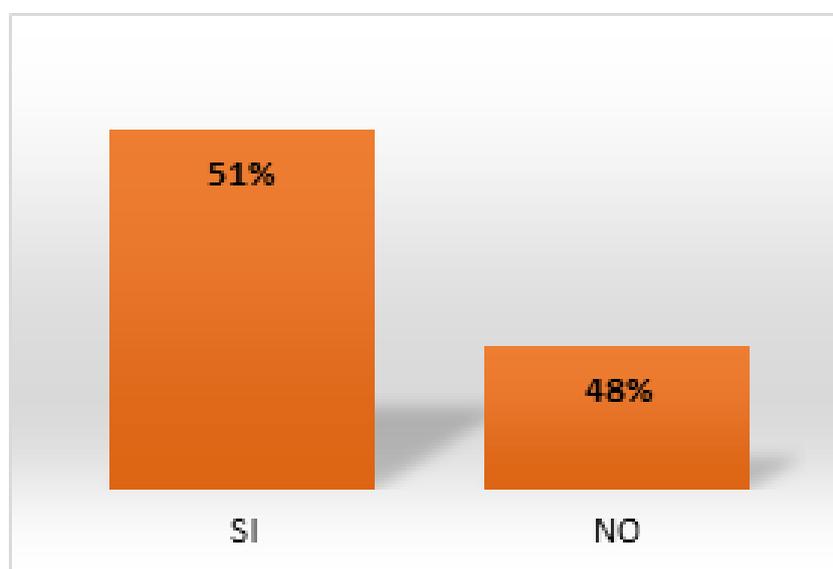
**Figura 2.** Actitud de emprendedor.

Con respecto a las actitudes personales de los estudiantes, en la Figura 3 se observa que casi la mitad de ellos se considera una persona optimista y con visión para los negocios la mayor parte de las veces (50%) y otro porcentaje menor considera que siempre se siente optimista (29%).



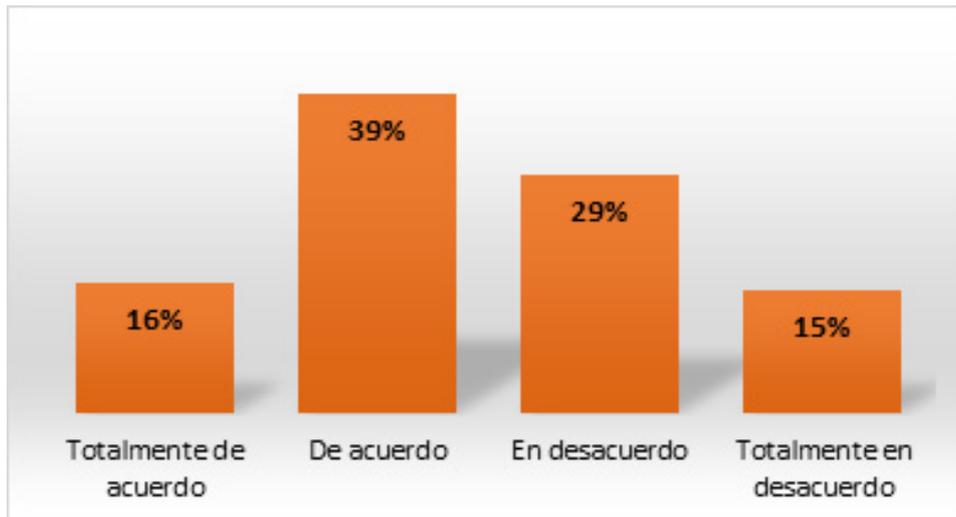
**Figura 3.** Actitud personal.

En la Figura 4 se demuestra que existen criterio divididos, el 52% de los estudiantes ha tenido la oportunidad de participar en ferias de emprendimiento, mientras que el 48% no ha podido tener esta experiencia de presentar su proyecto.



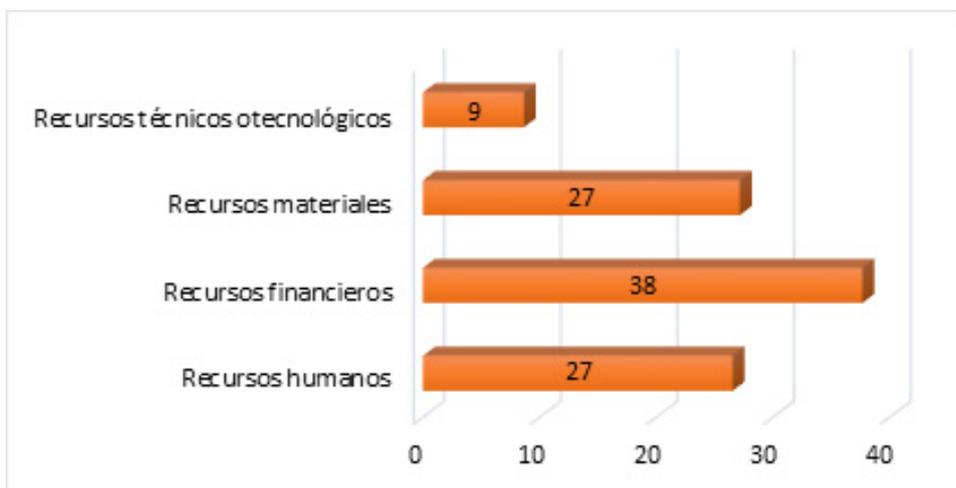
**Figura 4.** Participación en ferias de emprendimiento.

Con respecto al apoyo institucional, en la Figura 5 los resultados muestran que los estudiantes sí cuentan con este apoyo para poder implementar sus proyectos (40% de acuerdo y 16% totalmente de acuerdo), mientras que un porcentaje menor no tiene esta ventaja (29% en desacuerdo y 15% en total desacuerdo).



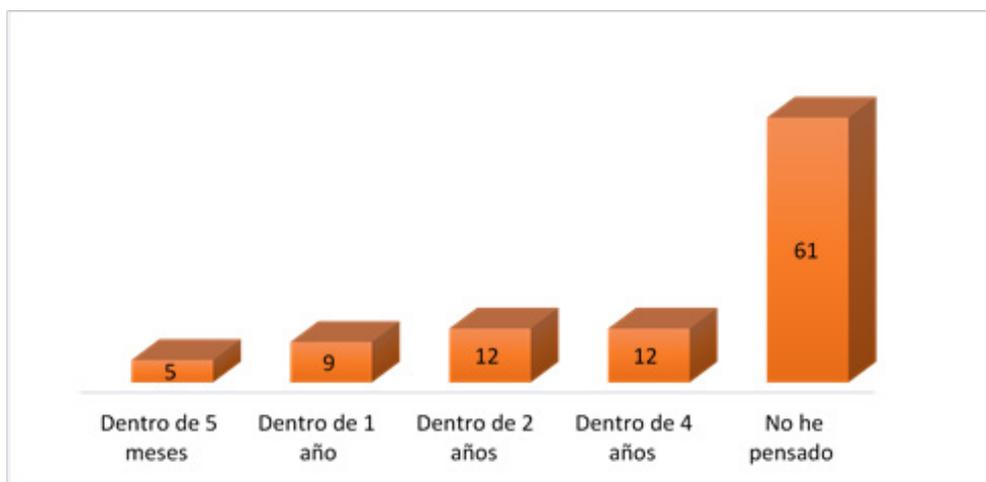
**Figura 5.** Disposición de apoyo institucional.

De acuerdo con la Figura 6 los estudiantes consideran que los recursos más importantes para poder implementar un negocio son: los recursos financieros (38%), los recursos materiales (27%) y luego los recursos humanos (27%).



**Figura 6.** Recursos necesarios para crear una empresa.

Al preguntarles a los estudiantes sobre su proyección a futuro, en la Figura 7 se observa que la gran mayoría no ha pensado cuándo pondrá en marcha su emprendimiento (61%).



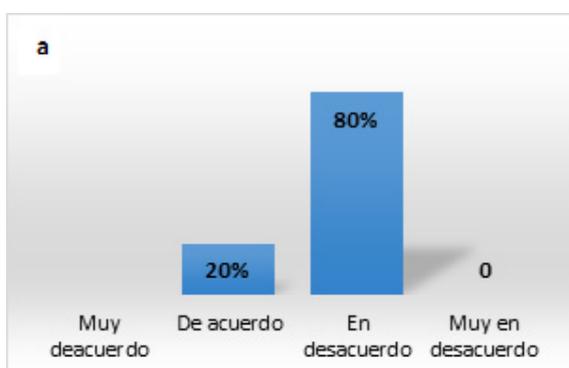
**Figura 7.** Implementación del emprendimiento.

### Perspectiva de los docentes frente al emprendimiento

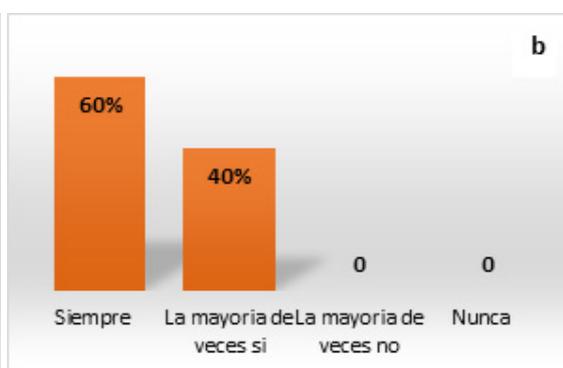
Con relación a la segunda dimensión perspectiva de los docentes de acuerdo con lo señalado por los docentes, la totalidad coincidió que sí motiva a sus estudiantes para que generen sus propios emprendimientos.

Según lo expresado en la Figura 8a el 80% de las veces los proyectos de emprendimiento no sólo se llevan a cabo para cumplir el

requisito académico del bachillerato, sino que, se espera que los estudiantes puedan ponerlo en práctica. Solo en el 20% de los casos, los docentes consideran que se trata solo del cumplimiento de la planificación curricular. Al igual que sucedió con los estudiantes, en la Figura 8b se observa que la mayoría de docentes considera que se plantean propuestas innovadoras (60%).



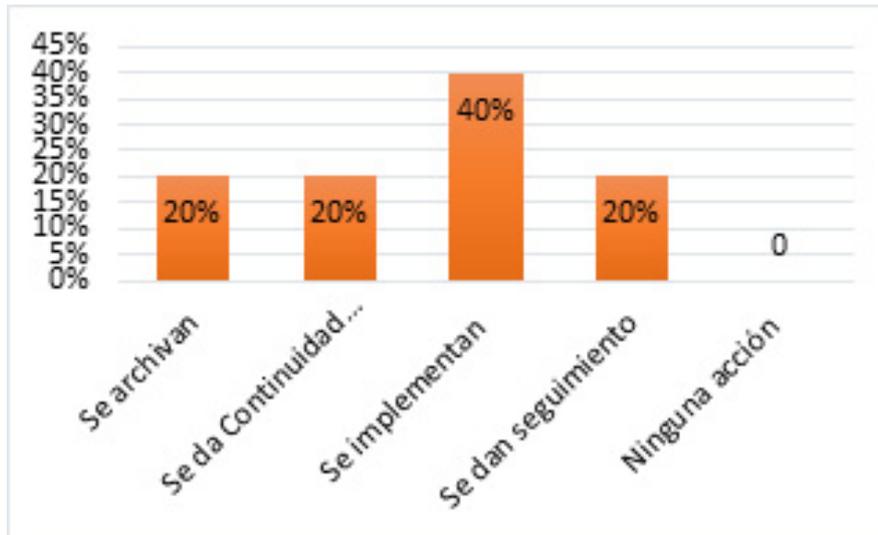
**Figura 8a.** Propuestas de emprendimiento como requisito.



**Figura 8b.** Innovación de las propuestas.

De la mano de los resultados anteriores, la totalidad de los docentes consideran que las propuestas de emprendimiento se podrían llevar a cabo. En cuanto a la continuidad de los proyectos en la Figura 9, se plantea que luego

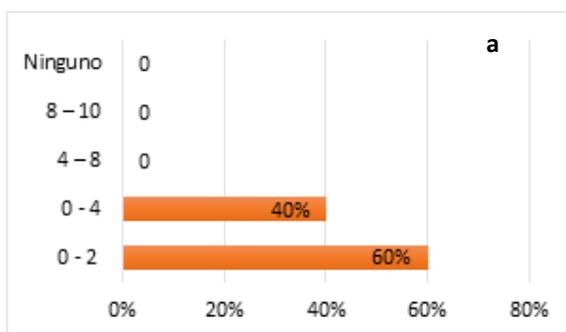
que los estudiantes se gradúan de bachillerato, el 40% pone en marcha su idea de negocio, al 20% de los que se implementan se les da seguimiento, y otro 20% es archivado.



**Figura 9.** Continuidad de los proyectos.

En la Figura 10a se muestra que según la mayoría de docentes (60%), cada año lectivo se llegan a poner en marcha un promedio de 2 proyectos, mientras que, el 40% señala que se implementan un promedio de 4 proyectos. Con

respecto a la fuente de donde se obtienen los recursos necesarios para poner en marcha sus propuestas, todos los docentes concuerdan que provienen de medios propios de los estudiantes tal como se puede apreciar en la figura 10b



**Figura 10a.** Proyectos que llegan a implementarse



**Figura 10b.** Origen de los recursos necesarios para la implementación

Finalmente, según el criterio de los docentes, en la Figura 11 el factor que mayor influencia tiene en la puesta en marcha de los proyectos de emprendimiento estudiantiles, es la falta de recursos económicos (80%) y la falta de apoyo institucional o familiar (20%).



**Figura 11.** Factores que impiden la implementación.

## Discusión

Este estudio se llevó a cabo con la finalidad de determinar los factores que condicionan la implementación de las propuestas de emprendimiento que realizan los estudiantes de bachillerato en las comunidades del cantón Cañar, para lo cual, según los resultados obtenidos, se analizan y discuten tres categorías principales: a) la formación de los estudiantes en emprendimiento, b) las características personales de los estudiantes como futuros emprendedores, y, c) los factores que influyen en la puesta en marcha de un emprendimiento.

Con respecto a la formación que los estudiantes reciben en el colegio en materia de emprendimiento y gestión, se encontró que la mayoría considera que ha logrado proponer una idea de negocio innovadora (alrededor del 80%) y cree que su propuesta de negocio apoyaría el desarrollo de la localidad (84%); opinión que es compartida por los docentes que también creen que las propuestas son innovadoras (60%). Estos resultados concuerdan con el panorama

nacional, puesto que, los ecuatorianos tienen habilidades y conocimientos para emprender, lo que ubica a Ecuador en el cuarto lugar en el índice de espíritu emprendedor con respecto a América Latina y el Caribe (GEM, 2020).

Si bien es cierto, todos los docentes señalaron que sí motivan a sus estudiantes para generen sus propios emprendimientos; sin embargo, solo el 52% de los estudiantes ha tenido la oportunidad de participar en ferias de emprendimiento en su proceso de formación, aunque el 91% tiene interés en formarse adecuadamente para ser un empresario, dueño de su propio negocio. Esta debilidad en la formación de emprendedores jóvenes, se ve proyectada a futuro y es que, Ecuador es reconocido por ser uno de los más emprendedores, pero, de los últimos en generación de negocios sostenibles; se conoce que 1 de cada 3 ecuatorianos emprende, no obstante, el 90% de los emprendimientos a nivel nacional no llega a los tres años (Grupo Faro, 2019); las micro y pequeñas empresas, el 33.4%

desaparece antes de cumplir la media estimada (Borja et al., 2020).

En cuanto a las características personales que demuestran tener los estudiantes como futuros emprendedores, se destaca que las actitudes más sobresalientes son: creatividad y mente innovadora (20% cada una) y disposición para tomar riesgos (18%), la mayoría prefiere ser empresario (91%), son personas optimistas y con visión para los negocios la mayor parte de las veces (51%). Esto concuerda con otros estudios donde los emprendedores se destacan por sus habilidades para detectar una oportunidad de negocio (33%) (Cordero et al., 2011) y visión empresarial (55.95%) (Borja et al., 2020).

La manera en que el emprendimiento puede hacer la diferencia en el crecimiento económico, es por el aumento del número de empresas y del incremento de la competencia, en consecuencia, a mayor competencia se facilita el ingreso de otras empresas especializadas en un nicho de mercado específico; y, su capital empresarial da lugar a producción económica que genera diversidad empresarial en ciertas localidades influyendo en su potencial crecimiento.

Conscientes de la relevancia y el poder de la creación de nuevas empresas, los gobiernos se han preocupado por impulsar políticas públicas para elevar la cantidad de emprendimientos, no solo para beneficiarse del crecimiento económico que producen, sino de que, además, reducen los índices de pobreza y mejoran la sostenibilidad de ayuda económica por parte de organismos internacionales (Vargas, 2020).

Entonces la necesidad de educar en el emprendimiento a las futuras generaciones

resulta una necesidad ineludible, debido a que como es evidente existe un índice de desempleo bastante grande en Ecuador. Según el último informe publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2021) la tasa de desempleo está en 24,6% y aumentó en 1.6%. Este hecho lleva a la sociedad a reflexionar si la educación financiera y los emprendimientos son relevantes para el desarrollo de un país y que más individuos puedan crear nuevos emprendimientos; y crear una empresa en algunos casos (Panigrahi, 2015).

En este orden de ideas, el gobierno de cada país debe garantizar que las instituciones educativas fomenten la integración de la educación empresarial como una asignatura obligatoria, pero con docentes que se encuentren capacitados para poder entrenar y educar a futuros emprendedores y quizás pedir fondos a empresas para crear programas que ayuden a la creación de pequeños emprendimientos que sirvan de base para que el aprendizaje no solo quede en lo teórico (Vargas y Uttermann, 2020).

Para que un emprendimiento alcance la sostenibilidad deberá pasar por un proceso complejo que va desde el descubrimiento de una oportunidad económica, hasta la gestión y el aprovechamiento de la misma, superando los obstáculos que pueda presentarle el entorno tanto en lo público como lo político o los poderes de monopolio, y otras tantas barreras que podrían comprometer el buen funcionamiento de un nuevo negocio y su permanencia en el mercado (Rueda, 2019).

Finalmente, respecto a los factores concretos que influyen o condicionan el hecho de que los estudiantes puedan hacer sus proyectos de emprendimiento una realidad, se encontró que, según el criterio de docentes y estudiantes, los proyectos presentados son innovadores y que, de acuerdo con el criterio del 100% de los docentes se podrían llevar a cabo. No obstante, cada año lectivo se llegan a poner en marcha entre 2 y 4 proyectos, cuyos recursos provienen de medios propios de los estudiantes. Según el informe del Global Entrepreneurship Monitor (2020), en los últimos diez años que se llevan impulsando el emprendimiento en Ecuador, los negocios no llegan a consolidarse, las oportunidades de mejora son bajas porque prevalece el emprendimiento por necesidad; además, es común que hasta el 99% de los emprendimientos sean conformados por la figura de persona natural y con capital personal (Borja et al., 2020).

Según el criterio de los docentes y los estudiantes, el factor que mayor influencia tiene en la puesta en marcha de los proyectos de emprendimiento estudiantiles, es la falta de recursos económicos (80%) y la falta de apoyo institucional (20%) ya que la institución educativa no cuenta con convenios para que los proyectos se puedan implementar y tampoco participan en ferias de emprendimiento. Esta es una situación reconocida a nivel nacional, donde, entre algunos de los problemas asociados a la concreción de negocios, se destaca la falta de articulación y trabajo conjunto entre instituciones públicas, privadas y académicas, por lo que, no se logran

acuerdos sociales para impulsar proyectos sostenibles que contribuyan realmente al cambio de la matriz productiva ecuatoriana (Alianza para el Emprendimiento y la Innovación, 2020), y es uno de los principales problemas a las que se enfrentan las micro y pequeñas empresas en el mundo (Reina et al., 2018), especialmente en los sectores rurales zonas rurales (Banco Interamericano de Desarrollo, 2017).

## CONCLUSIONES

Con relación al alcance se pudo determinar que los factores que impiden la ejecución de los proyectos de emprendimiento, la mayoría de las veces, están asociados a la falta de apoyo de la propia institución, por consiguiente, los resultados sustentan la realidad, por ello, es necesario ejecutar una guía para la gestión de la asignatura de emprendimiento para el apoyo a proyectos valiosos que se generan desde las unidades educativas de Suscal, Zhud, Chontamarca, Ducur y Javín, para que los emprendimientos que requieran de un presupuesto moderado sean considerados por las autoridades y, de esta forma el Ecuador pueda contar con fuentes de trabajo y sustentabilidad, ya que debido a la pandemia la economía del país ha decaído progresivamente.

Se espera que los emprendimientos que se ejecutan en las instituciones educativas sean considerados, puesto que, en los colegios de Ecuador se realizan ferias de emprendimientos donde se busca que las personas creen un negocio propio, no obstante, estos proyectos son simplemente una idea sin una verdadera

realización. Por ende, es necesario que, al finalizar el año lectivo, todas las instituciones educativas lleven a cabo una evaluación que permita caracterizar la situación de los proyectos, lo cual, podrá servir como punto de referencia para una planificación y estructuración de un plan que beneficie a los estudiantes que tratan de cumplir sus metas.

**Aspectos Éticos – Legales.** Los autores declaran haber respetado las normas éticas salvaguardando lo establecido en el ejercicio profesional.

**Conflicto de Intereses.** En la presente investigación los autores declaran no haber incurrido en ningún conflicto que desglose cualquier interés personal al realizar el presente artículo.

## REFERENCIAS

- Alianza para el Emprendimiento y la Innovación. (2020). *Ecuador, un país emprendedor e innovador en el 2020*. Alianza para el Emprendimiento y la Innovación. [https://unctad.org/system/files/official-document/epf\\_npd02\\_Ecuador\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/epf_npd02_Ecuador_es.pdf)
- Banco Interamericano de Desarrollo (2017). *Financiamiento del sector agroalimentario y desarrollo rural*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://n9.cl/4ax4v>
- Borja, A., Carvajal, H., y Vite, H. (2020). Modelo de emprendimiento y análisis de los factores determinantes para su sostenibilidad. *Revista Espacios*, 41(24), 183-196. <https://n9.cl/q8m6y>
- Cordero, J., Astudillo, S., Carpio, X., Delgado, J., y Amón, O. (2011). Análisis de los factores que influyen el emprendimiento y la sostenibilidad de las empresas del área urbana de la ciudad de Cuenca, Ecuador. *MASKANA*, 2(2), 27-37. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/5412>
- García, M., Zerón, M., y Sánchez, Y. (2018). Factores de entorno determinantes del emprendimiento. *Entramado*, 14(1), 88-103. <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v14n1/1900-3803-entra-14-01-88.pdf>
- Global Entrepreneurship Monitor (GEM) . (2020). *GEM ECUADOR 2019/2020 REPORT*. <https://www.gemconsortium.org/report/gem-ecuador-20192020-report>
- Global Innovation Index. (2020). *Global Innovation Index 2019*. <https://www.globalinnovationindex.org/Home>
- Grupo Faro. (2019). *¿Es el crédito un catalizador del emprendimiento?: Retos y recomendaciones en Ecuador*. Grupo Faro. <https://n9.cl/6a819q>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (2022). <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas-laborales-mayo-2022/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Censo Nacional Económico –CENEC* . <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-nacional-economico/>
- Jiménez, N. (2021). *Estudio de Factores de Sostenibilidad de los emprendimientos en los tejidos ancestrales*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador .
- Ley Orgánica de Emprendimientos e Innovación (2020). *Suplemento del Registro Oficial No. 151* . Asamblea Nacional República del Ecuador. <https://n9.cl/viny3>
- Madrigal, B., Arechavala, R., y Madrigal, R. (2014). *El emprendedor social su impacto en la comunidad: la percepción del joven investigador*. ALAFEC.
- Ministerio de Educación. (2016). *Currículo Nacional*. Ministerio de Educación del Ecuador.
- Moreno, J. (2019). *Factores clave en la intención de emprender de los estudiantes universitarios. El papel moderador del entorno*. Universidad de La Rioja.
- Nicolas Martinez, C., Garcia Pina, C., y Manzaneros Gutierrez , A. (2021). LEADER una política para la dinamización. *Convergencia*, 1-36.

- Panigrahi, A. (2015). Entrepreneurship Education and Economic Development: An Indian Perspective (Conference paper). *Indian Journal of Rural and Urban Development*, 5(1), 1-14. <https://n9.cl/3uet0>
- Patmond, T. (2012). El estudio del comportamiento de la financiación y la inversión de capital riesgo en las pequeñas y medianas empresas. *SAJEMS*, 15(1), 94-111. <http://www.scielo.org.za/pdf/sajems/v15n1/v15n1a07.pdf>
- Reina, W., Sepúlveda, C., y González, G. (2018). Análisis semi paramétrico de los factores asociados a la sostenibilidad de los emprendimientos. *Revista de la Facultad de Ciencias Económica: Investigación y Reflexión*, 26(1), 164-180. <https://doi.org/10.18359/rfce.3144>
- Rodríguez, D. (2016). Emprendimiento sostenible, significado y dimensiones. *Revista Katharsis*(21), 419-448. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5850542>
- Rueda, G. (2019). Análisis de los factores asociados a la sostenibilidad de los emprendimientos en la zona de planificación 7 – Sur del Ecuador. *Polo de Conocimiento*, 4(5), 370-397. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v4i5.991>
- Sánchez, J., Ward, A., Hernández, B., y Florez, J. (2017). Educación emprendedora: Estado del arte. *Propósitos y Representaciones*, 5(2), 401-473. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.190>
- Sepúlveda, C., y Reina, W. (2016). Sostenibilidad de los emprendimientos. Un análisis de los factores determinantes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21(73), 33-49. <https://n9.cl/wsg1j>
- Vargas, M. (2020). Emprendimiento: factores esenciales para su constitución. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 709-717. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559024>
- Vargas, M., y Uttermann, R. (2020). Emprendimiento: factores esenciales para su constitución. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 709-717. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559024/29063559024.pdf>
- Wiklund, J., Davidsson, P., y Audretsch, D. (2011). The Future of Entrepreneurship Research. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 35(1), 1-9. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6520.2010.00420.x>
- Yépez, M., Frías, E., y Asunción, R. (2019). Innovación y emprendimiento como nuevo reto del siglo XXI en la sociedad. *Veritas & Research*, 1(1), 35-44. <https://n9.cl/53td3>

## Satisfacción laboral: caso de estudio en el banco Guayaquil

Job satisfaction: a case study in the Guayaquil bank

Satisfação no trabalho: estudo de caso no banco Guayaquil

 **Walter Fernando Garate Andrade**

 **Mariory Prisila Orbe Guaraca**

ARTÍCULO ORIGINAL

### Resumen

El trabajo es algo sustancial en la vida del ser humano para ejercer un rol productivo en la sociedad, supone una marca de identidad y de autoestima; además implica del esfuerzo la voluntad para generar bienes y servicios y está asociado a la dignidad humana y personal de cada colaborador que exterioriza una satisfacción que merece ser analizada. En este sentido el objetivo del estudio es determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Banco Guayaquil. Para ello, se realizó un estudio de alcance descriptivo, bajo un enfoque cuali-cuantitativo o mixto en una población de 14 empleados de dos agencias bancarias en la provincia del Cañar. Los resultados destacan un nivel alto de satisfacción por el trabajo que desempeñan y a partir de los mismos se propone un modelo en donde se evidencia varios factores a mejorar en la organización para alcanzar la satisfacción, como la autonomía, el salario motivacional, las relaciones interpersonales.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral; Clima laboral; Motivación; Productividad; Capital humano

### Abstract

O trabalho é algo substancial na vida do ser humano para exercer um papel produtivo na sociedade, é uma marca de identidade e autoestima; também implica o esforço e a vontade de gerar bens e serviços e está associado à dignidade humana e pessoal de cada colaborador que externaliza uma satisfação que merece ser analisada. O objetivo do estudo foi determinar o nível de satisfação no trabalho dos funcionários do Banco Guayaquil. Para isso, foi realizado um estudo descritivo com uma abordagem qualitativa-quantitativa ou mista em uma população de 14 funcionários de duas agências bancárias na província de Cañar. Os resultados mostram um alto nível de satisfação com o trabalho que realizam e, com base nesses resultados, é proposto um modelo no qual são mostrados vários fatores que precisam ser melhorados na organização para alcançar a satisfação, como autonomia, salário motivacional e relações interpessoais.

**Palavras-chave:** Satisfação no trabalho; Clima de trabalho; Motivação; Produtividade; Capital humano



Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i25.157>

**Recibido:** 27 de octubre 2022

**Aceptado:** 15 de noviembre 2022

**Publicado:** 9 de enero 2023

**Walter Fernando Garate Andrade**

waltergarate97@hotmail.com

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Licenciado en administración de empresas,  
Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

**Mariory Prisila Orbe Guaraca**

mporbeg@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Magister en Gestión Empresarial. Docente de  
la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

## Resumo

O trabalho é algo substancial na vida do ser humano para exercer um papel produtivo na sociedade, é uma marca de identidade e autoestima; também implica o esforço e a vontade de gerar bens e serviços e está associado à dignidade humana e pessoal de cada colaborador que externaliza uma satisfação que merece ser analisada. O objetivo do estudo foi determinar o nível de satisfação no trabalho dos funcionários do Banco Guayaquil. Para isso, foi realizado um estudo descritivo com uma abordagem qualitativa-quantitativa ou mista em uma população de 14 funcionários de duas agências bancárias na província de Cañar. Os resultados mostram um alto nível de satisfação com o trabalho que realizam e, com base nesses resultados, é proposto um modelo no qual são mostrados vários fatores que precisam ser melhorados na organização para alcançar a satisfação, como autonomia, salário motivacional e relações interpessoais.

**Palavras-chave:** Satisfação no trabalho; Clima de trabalho; Motivação; Produtividade; Capital humano

## INTRODUCCIÓN

La globalización, el avance de la tecnología y los cambios sociales, económicos y ambientales constituye un gran reto para las organizaciones, su fácil acondicionamiento requiere de un adecuado clima organizacional que fomente una mayor certidumbre y responsabilidad en sus colaboradores y así lograr un impacto positivo en la productividad, la satisfacción laboral se basa en el valor que se le asigna al trabajo y a la proporción entre la retribución recibida y la que se debiera recibir (Ruiz, 2021).

De acuerdo a Tamayo (2016) la satisfacción laboral es la impresión que el trabajador estipula a las diferentes situaciones de su trabajo, es un fundamento de la imagen social que tiene de la organización en la que labora y de su postura hacia su trabajo como la intención de permanencia o abandono de acuerdo a las actitudes positivas o negativas

que experimenta. En este ámbito según Yagual et al. (2015) entre los determinantes de la satisfacción laboral está el trato y bienestar personal, así como la simplicidad para desarrollar un buen trabajo, prefiriendo un ambiente seguro que solo dinero o logros materiales.

Y es que el trabajo conlleva a las personas alcanzar sus perspectivas de progreso e independencia económica y por el contrario también constituye una fuente en donde los trabajadores ven menguadas sus aspiraciones al enfrentarse a una relación hostil con sus superiores y colegas y condiciones adversas que desencadenan en insatisfacciones y frustraciones que se pueden manifestar en el entorpecimiento de las actividades, conducta agresiva y difamaciones (Salazar et al., 2015).

Resulta sumamente alarmante que las empresas no se preocupen por todos aquellos inconvenientes que afligen a sus trabajadores, esto no solo implica programas de recompensas e incentivos sino también incluyen aspectos de gran importancia como la invención de un buen desarrollo laboral y múltiples oportunidades con un alcance de largo plazo (Yeren, 2017). La insatisfacción de los trabajadores de manera involuntaria en la mayoría de ocasiones coadyuva a menoscabar la cultura organizacional de la empresa, su auténtica imagen, la calidad de sus bienes y servicios, además de afectar altamente en la ralentización tanto del crecimiento como del desarrollo organizacional, opacando la productividad y ocasionando de esta forma el descontento en los clientes y hasta el cierre de la empresa (Hannoun, 2011).

Lo expuesto de acuerdo a Jiménez-León y Mariño-Lua (2018) requiere que las organizaciones en general procuren el mejoramiento continuo del ambiente laboral, sin dejar de lado el talento humano para lograr un incremento de la productividad, en ello la relación entre el superior y los subalternos, la convivencia entre el personal, con los proveedores y clientes y el ambiente en donde el trabajador se desempeña a diario son los componentes que constituyen lo que se denomina el clima organizacional, el mismo que puede ser el nexo o el freno para su adecuado desempeño, además de ser un principio de diferenciación e influjo en el proceder de sus integrantes (Jiménez-León y Mariño-Lua, 2018).

Según Salazar et al. (2015) el trabajo significa mucho más que una actividad realizada por una persona, implica entre otras cosas la interrelación con los directivos y compañeros, cumplimiento de las políticas y normas de desempeño y subsistencia. En síntesis, Valenzuela et al. (2015) plantea que el trabajo significa mucho más que una actividad realizada por una persona, implica entre otras cosas la interrelación con los directivos y compañeros, cumplimiento de las políticas y normas de desempeño y subsistencia, por lo que el objetivo a desarrollar es determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Banco Guayaquil para dar respuesta a la hipótesis que establece: el clima laboral del Banco de Guayaquil influye en el nivel de satisfacción de sus empleados.

### Sustento teórico

La satisfacción laboral forma parte de las emociones, tranquilidad y conformidad

que tiene todo trabajador dentro de una organización, está estrechamente relacionado con la eficiencia de una empresa, por ello algunos autores con sus estudios aportan al desarrollo de la investigación, entre ellos. Pérez et al. (2010) proponen un índice de satisfacción laboral por medio del desarrollo de un excelente método que cita varios componentes fundamentales, el índice se desarrolla con la incorporación de cada uno de los primeros componentes de manera directa, a través de la desviación estándar se cuantifica (entre cero y cien) y simplifica en un solo dato la satisfacción laboral de cada obrero dentro de una organización, lo cual facilita totalmente la interpretación y la toma de decisiones a nivel de empresa.(p. 72-73).

En términos de satisfacción laboral Lucas y Ureta (2019), afirman que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Probablemente, el empleado que se encuentre dentro de un ambiente agradable en la organización, que sus directivos reconozcan su trabajo y que lo incentiven a seguir mejorando mediante ascensos u otro tipo de motivaciones, generará satisfacción personal.

Para Yañez Gallardo et al., (2010) la satisfacción laboral, lo visualizan desde un punto de vista emocional, positivo, multicausado por variados y complejos factores, como las relaciones interpersonales, en este ámbito, considerando como un alto desafío la fragilidad de formación y fortalecimiento entre núcleos sociales, dichas relaciones laborales se vuelve un reto. (p. 194).

Gálvez-Ruiz et al., (2017) explican que

tanto la satisfacción laboral como la cultura organizacional son dos términos que están vinculados en la literatura académica, citando que mientras más cultura participativa exista en una empresa mejores resultados se obtendrán, alcanzando de esta manera de resultados económicos muy satisfactorios.

Por su parte, Zayas et al. (2015), determina que en la satisfacción laboral existe un sin número de causas que se involucran en una comercializadora mayorista, por medio de la estructura de estrategias y acciones con la finalidad de alcanzar un proceso de mejora continua de la empresa, dentro del estudio se encontraron varios puntos que privatizan la satisfacción laboral, así como también varios aspectos de los trabajadores que provocan las principales insuficiencias existentes en una empresa.

En cambio, Rico (2012), describe los factores según el género que establecen el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en España, el estudio explica que, la satisfacción laboral es mayormente positiva en mujeres que en hombres, además menciona varios puntos que favorecen y contribuyen a una buena satisfacción laboral, entre ellos: un ambiente empresarial acogedor y sobre todo una excelente relación de vida laboral y familiar, por otro lado, también existen factores como el estrés y las horas extras de trabajo que afectan de manera negativa en la rendición del obrero y por ende influye en el ambiente empresarial.

Cuadra y Veloso (2007) explican a través de su estudio las relaciones de liderazgo transformacional, transaccional, consideración e iniciación de estructura con satisfacción y

clima organizacional, puntualiza que uno de los temas fundamentales en las empresas desde el ámbito psicosocial es el liderazgo, teniendo en cuenta que dicho cargo ejerce sobre variables asociadas lo cual estimula la obtención de resultados relevantes a nivel de organizaciones, direccionando a la buena satisfacción y clima laboral.

Matud (2016) a través del análisis cuantitativo de las respuestas al SRO, examina las características psicométricas, desde su validez convergente (dimensiones personales), autoestima hasta la salud mental y física, a más de ello conoce y analiza cada una de las diferencias existentes en función del sexo, tanto en la asociación con la satisfacción general con la vida como en la consistencia interna de la prueba.

Para Yañez Gallardo et al. (2010) la satisfacción laboral, desde el punto de vista emocional positivo multicausado por variados y complejos factores, asocia las relaciones interpersonales, sin embargo, se debe considerar en todo momento la fragilidad de la sociedad al momento de formar vínculos afectivos y saludables.

Gálvez-Ruiz et al. (2017) afirman que tanto la satisfacción laboral como la cultura organizacional son dos términos que están vinculados en la literatura académica, donde la cultura participativa tiene gran impacto para formar una empresa con grandes resultados tanto económicos, laborales, personales y empresariales.

Álvarez y Miles (2006) en su estudio analizan si la carencia de estabilidad laboral, ocasiona o genera grandes efectos negativos tanto en la

satisfacción laboral personal como empresarial, y en qué medida repercute en las políticas de la empresa. Los resultados arrojaron varias opiniones de los trabajadores, una de las más preocupantes fue el irrespeto de la estabilidad laboral por parte de los empresarios, aun cuando esto se encuentra estipulado dentro de la contratación como característica habitual de esas relaciones.

Con el aporte de los autores descritos, el estudio se direcciona a medir el nivel de satisfacción laboral dentro del Banco de Guayaquil, entre los empleados y trabajadores, con ello los directivos podrán tomar decisiones oportunas con el propósito de garantizar una mejor calidad en el trabajo dentro de la entidad.

### MÉTODO

Para la ejecución de proceso de investigación se realizó un análisis descriptivo, con enfoque cuali-cuantitativo, amparada en el diseño campo, en cual consistió en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurrieron los hechos, sin manipular o controlar variable alguna. La población estuvo constituida por una muestra representativa de 14 funcionarios del Banco de Guayaquil, tanto de la ciudad de Azogues como Cañar, cuya distribución con 4 funcionarios de Talento Humano y 10 funcionarios en General. Se recurre, principalmente, a la técnica de la encuesta para la recolección de información, usando como instrumento el cuestionario, el cual estuvo constituido por las variables

satisfacción laboral, autonomía laboral, salario, apoyo del jefe inmediato, relaciones interpersonales desempeño laboral y el modelo de satisfacción laboral, además, el mismo fue validado por expertos. Seguidamente los datos recabados fueron procesados usando la aplicación estadística SPSS y Microsoft Excel cuyos resultados se expresan en datos numéricos que fueron tabulados mediante estadística descriptiva para explicar la satisfacción Laboral: Caso de estudio banco Guayaquil.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Durante el desarrollo del estudio se pudo determinar que la satisfacción laboral esta ligada a un subconjunto de variables que se han expuesto para medir la satisfacción laboral de los empleados del Banco de Guayaquil, la cual está compuesta de indicadores individuales y estructurales que actúan en su bienestar, las mismas se relacionan con: satisfacción, motivación; organización del trabajo; características individuales y laborales.

En base a los resultados obtenidos en cuanto a todos los elementos que integran la dimensión satisfacción laboral, en la Figura 1 se destaca que los trabajadores del Banco de Guayaquil a manera general perciben y afirman tener un alto nivel de satisfacción, motivación, organizaciones laborales y características tanto individuales como laborales, dentro de la organización, en promedios generales de un 88,8%.

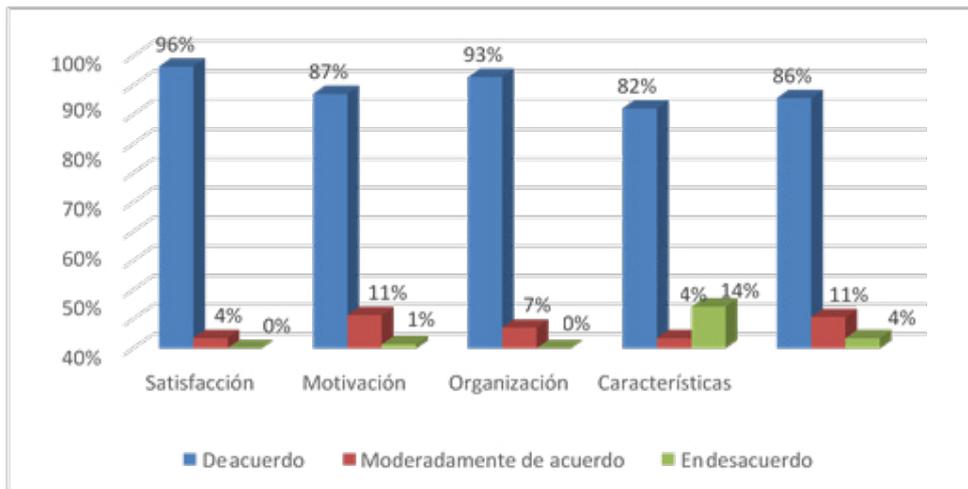


Figura 1. Satisfacción laboral

En la Figura 2 de forma general que pudo obtener que el 86% de los trabajadores expresan firmemente que tienen una autonomía laboral dentro de la organización, un 14% opina que puede haber ciertos elementos que impidan una autonomía laboral plena. Sin embargo, este resultado es importante, ya que mientras el trabajador

tenga la plena confianza de su organización, este va a poder llevar a cabo cabalmente las funciones para las cuales ostenta un cargo o una función dentro de la misma, lo que lo libera de presiones internas que pueden desencadenar estrés en el trabajo y limitar el clima laboral.

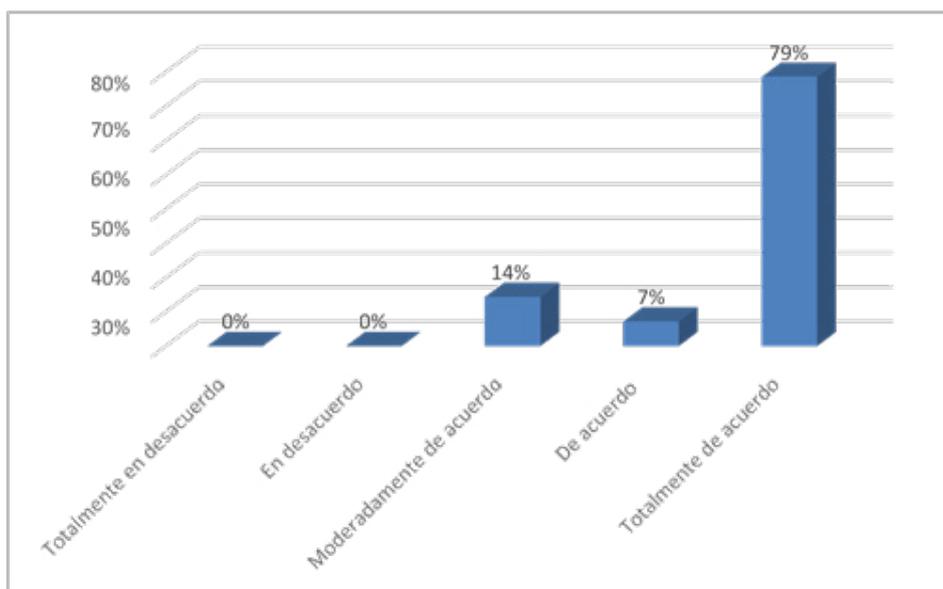
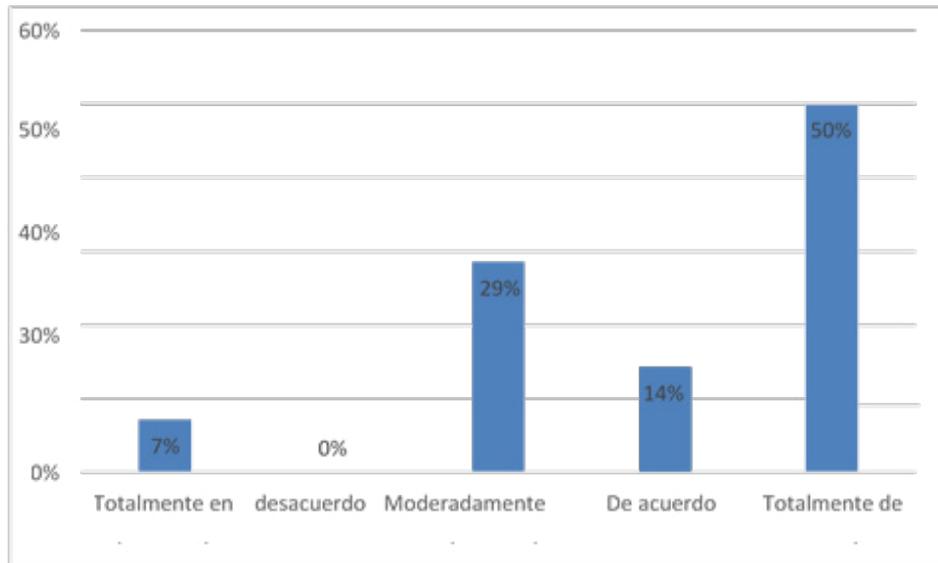


Figura 2. Autonomía laboral.

En la Figura 3 se expresa de forma general que un 64% de los trabajadores del Banco de Guayaquil expresan satisfacción por el salario que perciben, un 7% está insatisfecho, mientras que un 14% considera que se pudiera mejorar. El salario es un componente motivador dentro

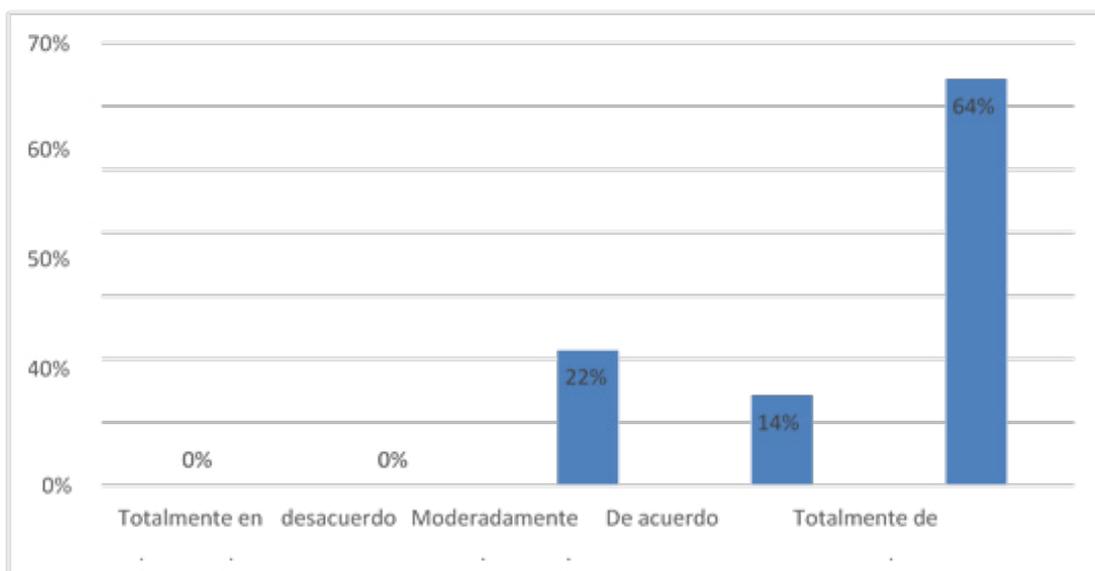
de cualquier organización y trabajo, mientras mejor sea el salario y sus beneficios asociados, el desempeño laboral siempre mejorara y esto redundara en mejores niveles de productividad en la organización.



**Figura 3.** Salario

A manera general un 78% de los encuestados afirma tener el apoyo de sus superior o jefe inmediato, otros trabajadores que representan el 22% consideran que puede haber elementos que mejorar (Figura 4). Hay que destacar que los apoyos de los jefes inmediatos son importantes para un trabajador

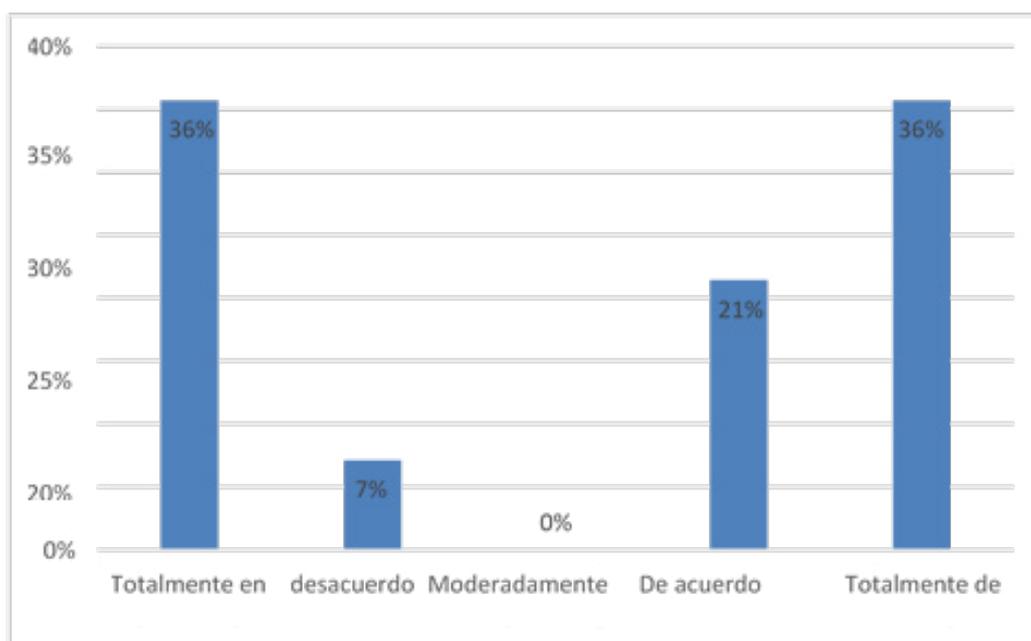
o subordinado, ya que esto demuestra una confianza del jefe al trabajo que su subordinado está desempeñando, entendiendo que todo trabajador debe tener mecanismos de control y supervisión que también son fundamentales para el mejor desenvolvimiento de las responsabilidades del mismo.



**Figura 4.** Apoyo del Jefe Inmediato.

En la Figura 5 en cuanto a las relaciones interpersonales dentro del Banco de Guayaquil, el 57% de los trabajadores manifiesta tener una buena relación con sus compañeros

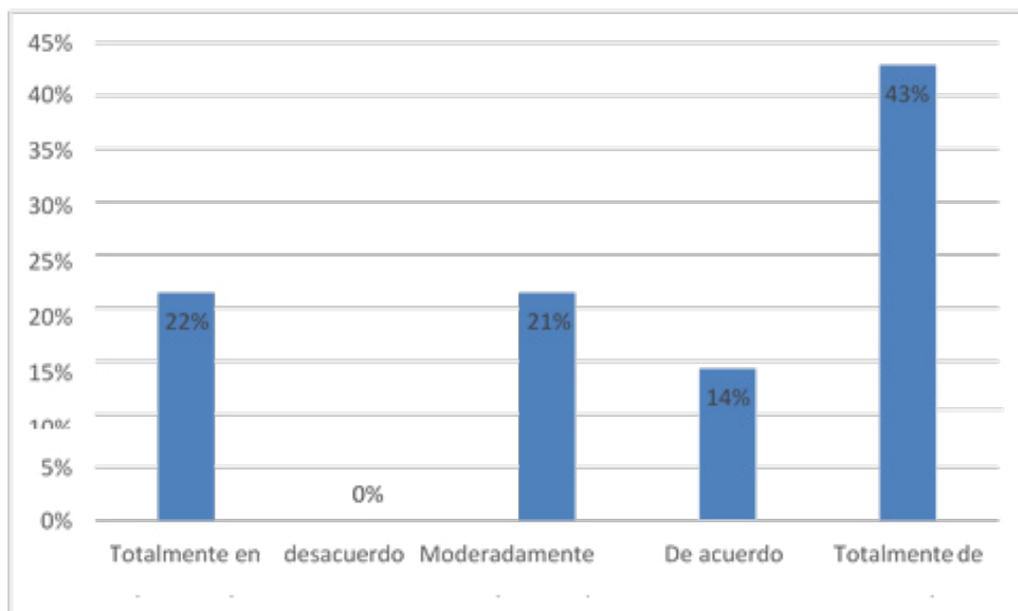
de trabajo, un 43% no está de acuerdo y afirma no llevarse bien con sus compañeros de trabajo.



**Figura 5.** Relaciones interpersonales.

Con respecto al desempeño laboral como se evidencia en la Figura 6, el 67% de los trabajadores afirman tener la adecuada motivación labora para un buen desempeño de sus funciones. El 21% expresa que puede haber algunas condiciones que de alguna manera limiten esa motivación y desempeño laboral y 22% expresa estar en desacuerdo en cuanto a

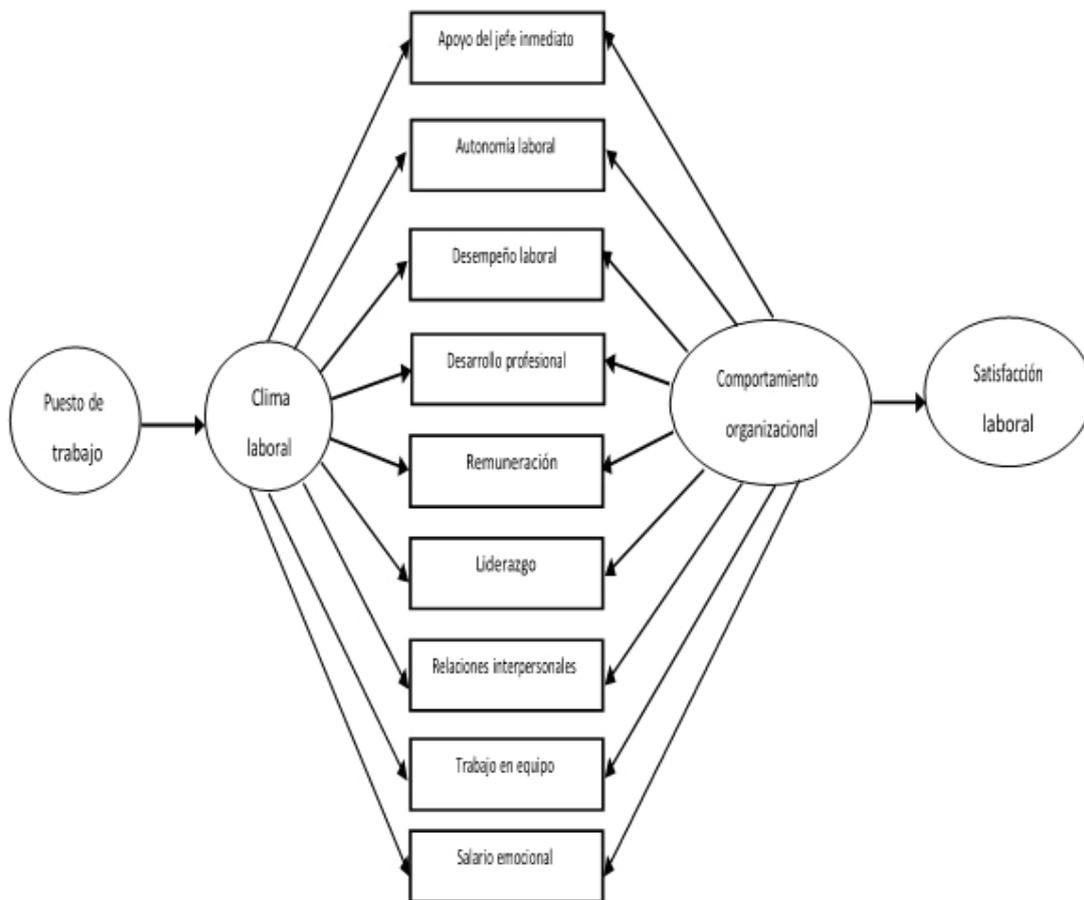
tener una motivación adecuada para un buen desempeño laboral. Con este planteamiento como se ha afirmado anteriormente la motivación laboral, todo es la fuerza impulsora de un buen desempeño laboral, ya que esto influye directamente en la productividad de una organización.



**Figura 6.** Desempeño laboral.

A partir de los resultados en la Figura 7, se presenta un modelo de satisfacción laboral para los empleados del Banco Guayaquil, y apoyar a los directivos de esta institución financiera a tener en consideración los aspectos que deben mejorarse en la entidad como: la autonomía y desempeño laboral, apoyo del jefe inmediato,

relaciones interpersonales, salario, liderazgo, trabajo en equipo, entre otros los mismos tendrán gran influencia en el comportamiento organizacional, y se orientará a lograr una mayor satisfacción laboral, se resalta el salario emocional como forma de retribución a los colaboradores con beneficios de carácter motivacional en lugar de recursos económicos.



**Figura 7.** Modelo de satisfacción laboral.

Como se observa en la Figura 7, el personal además de ser eficiente y eficaz en su puesto de trabajo, cumplirá con responsabilidad y conocimiento de sus funciones, para ello requieren contar con un clima laboral favorable, cuyos elementos se orienten a un mayor nivel de satisfacción laboral.

## Discusión

El presente estudio se llevó a cabo con el objetivo de analizar la satisfacción laboral: Caso de estudio Banco Guayaquil, para lo cual, según los resultados obtenidos, se analizan y discuten en base a la satisfacción laboral, el

cual tiene gran impacto en el desempeño de los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los resultados encontrados en la variable satisfacción laboral son apropiados y pueden contribuir al logro de los objetivos institucionales, ya que la satisfacción de los colaboradores puede coadyuvar involuntariamente a reparar la figura, la calidad tanto de los bienes como de los servicios que oferta e intervenir en el crecimiento-desarrollo organizacional empresarial incrementando los valores de productividad y promover el regocijo en el cliente final (Hannoun, 2011). Además, la evaluación de la satisfacción laboral

según Juárez (2012) hoy en día ha adquirido una gran implicación como parte esencial de la estrategia organizacional, pues proporciona la retroalimentación acerca de factores que definen el comportamiento organizacional y permite, además, introducir cambios, tendientes a mejorarlo.

Para Faya et al. (2018) quienes manifiestan que la autonomía es un elemento importante en la previsión del estrés y debe ser constantemente renovada para incrementar la competencia del personal de influir en el ambiente laboral. De acuerdo a Chiang et al. (2018) el estrés no depende de las exigencias del trabajo sino de los recursos que posee el empleado para controlar los requerimientos, dicho control se relaciona directamente con la autonomía, que se entiende como la aptitud de tomar decisiones de manera independiente y sofocar sus propias labores, esta conexión permite concluir que a mayor sensación de satisfacción y dominio del trabajo menor es el grado de angustia y tensión, lo que evidencia este estudio con los resultados de la dimensión autonomía laboral, es claro que sí el colaborador cumple este factor en un clima laboral apropiado los resultados son grande en el fututo de la empresa. Esto debido a que la autonomía en el trabajo garantiza una mayor satisfacción y contribuye tanto en el rendimiento personal como organizacional, exhortar al personal a que pueda adoptar una forma de trabajo a la que mejor se adecue, incentivar su creatividad y su participación en la organización son factores claves en la cultura organizacional al tiempo que fortifica la confianza, el sentido de pertenencia y las relaciones entre compañeros (Egoavil y Loayza, 2020).

De acuerdo a Pujol y Osorio (2003) el impacto motivacional del salario sigue siendo un tema de análisis, pues, la retribución que un trabajador admite en su empresa es más que el valor del efectivo, asocia otras magnitudes de orden superior como la seguridad, reconocimiento, autoestima y estatus. Con relación a la dimensión salario los resultados de este estudio coinciden como un ente de impacto motivador el cual no depende del cuanto varia de manera afectiva entre unos y otros, sino que puede perder su eficacia si no se suma una política integral que incorpore tres motivaciones fundamentales a saber: reconocimiento, participación y desarrollo.

De acuerdo a los resultados encontrados en este estudio se pudo constatar que un jefe inmediato, más que hacer labores de control debe facilitar el trabajo de su personal y prestar el apoyo necesario para que pueda cumplir de manera eficaz sus tareas. Sin duda alguna el papel del líder de crear un clima organizacional adecuado, apoyando al equipo o a cada persona a trabajar en armonía influye efectivamente en la productividad (Pérez, 2016).

Los resultados demuestran en cuanto a las relaciones interpersonales que el banco debe hacer una evaluación del personal de trabajo y estimular las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo, en ese sentido se deben exponer las razones o motivaciones de las relaciones de trabajo conflictivas entre los trabajadores para buscar soluciones a las mismas. Existen muchas estrategias como trabajos en grupos, talleres, momentos de ocio fuera del trabajo, que ayudan a unir más a los trabadores y en ello debe enfocarse la organización. Al haber un eslabón dentro de

una cadena que no funcione bien, el resto de la estructura no funcionara bien y esto influye directamente dentro de su desempeño.

### CONCLUSIONES

Dentro del estudio se observa un nivel importante de satisfacción laboral, el cual tiene gran impacto en el desempeño de los trabajadores, en el cumplimiento de los objetivos institucionales, trabajo en equipo, entre otros. Por otra parte, la participación en los beneficios de la entidad financiera incrementa su bienestar, el comportamiento organizacional, la autoestima y confianza entre los colaboradores cuyo impacto se deriva en una gran satisfacción y sentido de pertenencia.

Por lo general resulta difícil influir en los elementos estructurales de las organizaciones para sugerir ciertos cambios, modificar salarios, mejorar las condiciones del trabajo o la predisposición del personal, rasgos culturales o de personalidad, por lo que en base a los hallazgos del presente trabajo de investigación se entrega evidencias sobre aspectos que pueden ser factibles de mejorar e implementar.

Al respecto, el modelo, explica los factores estructurales y personales que deberá seguir la institución financiera, a favor de su personal, sobresale el impacto motivacional del salario no como el valor del dinero, sino como un orden superior que engloba el reconocimiento, autoestima y estatus, el salario emocional es el diferenciador que implica una serie de retribuciones no monetarias tendientes a satisfacer necesidades tanto laborales, personales o familiares, y mejorar la calidad de vida del empleado así como el clima laboral dentro de la organización. Un trabajador

satisfecho con el ambiente laboral en que se desempeña, difícilmente va a abandonar su lugar de trabajo a pesar de recibir una mejor oferta económica.

Así mismo la concesión de autonomía será un soporte para que el equipo de trabajo pueda conducirse con una mayor capacidad de decisión, confianza, creatividad y proactividad para responsabilizarse de todos los asuntos referentes a la organización.

En síntesis, el aporte de la investigación apoya a los directivos de la entidad financiera a tomar decisiones más acertadas en beneficio de su organización, con ello contar con funcionarios satisfechos y con mentalidad de seguir aportando a los ideales institucionales.

### REFERENCIAS

- Álvarez, B. y Miles, D. (2006). Husband's housework time: Does wives' paid employment make a difference? *Investigaciones Económicas*, 30, 5-31.
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., y Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Cuadra, P. A., y Veloso, B. C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56.
- Egoavil Simeón, O. J., y Loayza Laureano, R. L. (2020). La motivación en el trabajo de los servidores públicos del área administrativa de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3851>
- Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M., y Hernández Vásquez, R. M.

- (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/e5c6c9c4-2f8e-4ffe-810f-1a90150461e3/full>
- Gálvez-Ruiz, P., Grimaldi-Puyana, M., Sánchez-Oliver, A., Fernández-Gavira, J., y García-Fernández, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. *Revista de psicología del deporte*, 26(4), 26(4), 104-109.
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral. Obtenido de <https://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/4875>
- Jiménez-León, F. G., y Mariño-Lua, I. (2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comidas rápidas y su impacto en la productividad y el clima laboral. *Dominio de las Ciencias*, 4(3), 449-465. doi:10.23857/dc.v4i3.818
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314. <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Lucas, C. F., y Ureta, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 15(28). doi: <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Matud, A. M. P. (2016). Evaluación de la satisfacción con el rol laboral en mujeres y hombres. *Salud de los Trabajadores*, 24(1), 17-26.
- Pérez, E. F., López, O., Echeverría, M., y Tene, H. (2010). Índice de satisfacción laboral. *Mercados y Negocios*, 21, 72-95. doi: <https://doi.org/10.32870/myn.v0i21.5147>
- Pérez Vásquez, E. O. (2016). El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones SAC, Chiclayo 2015. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/760>
- Pujol, R. y Osorio, M. (2003). Remuneración y satisfacción laboral. *Revista Capital Humano*, 173(1) 74- 81. <http://pdfs.wke.es/1/6/3/5/pd0000011635.pdf>
- Rico, P (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, pp. 137-158.
- Ruiz, P. J. A. (2021). Propuesta para la implementación del salario emocional en Multintegral SAS.
- Salazar, N. L., Martínez, C., y Gallardo, G. (2015). Análisis de la insatisfacción laboral en una mediana empresa de sector servicios. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 9(1), 945-963.
- Tamayo, C.P. (2016). Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal. doi: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/42600>.
- Yagual, F. V., Salazar, B., y Paredes, D. (2015). Implementación de un plan estratégico para reducir la insatisfacción laboral. *PODIUM*, 28, 85-103. doi: <https://doi.org/10.31095/podium.2015.28.6>
- Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., y Ripoll Novales, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202.
- Yeren G. Y. K. (2017). Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss SA Lima–2016. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/388>
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. y Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. En: *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada*. rev.fac.cienc.econ, XXIII (2), DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1606>.



# enfOques

**Revista de Investigación  
en Ciencias de la Administración**

VOLUMEN 7 - NÚMERO 25

ENERO - MARZO 2023

ISSN: 2616-8219

ISSN-L: 2616-8219

