

VOLUMEN 7 - NÚMERO 26
ABRIL - JUNIO 2023
ISSN: 2616-8219
ISSN-L: 2616-8219



enfOques

Revista de Investigación
en Ciencias de la Administración



VOLUMEN 7 - NÚMERO 26
ABRIL - JUNIO 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: soportesistemas@cetbolivia.org

Contacto de asistencia

Ing. Freddy Sánchez
Teléfono: (591) 327 73 00
Correo electrónico: 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, Administrador
- Lic. Doris Lisbeth Villalba Fermín Msc., Directora de la Unidad de Publicaciones

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

POLÍTICA

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 encontrarán en el número sobre las disciplinas científicas, mediante la divulgación y el debate de los diversos temas que se abordarán 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.

Artículos de revisión. Se trata de un estudio detallado, selectivo y crítico que integra la información esencial en una perspectiva unitaria y de conjunto. Es un tipo de artículo científico que sin ser original recopila la información más relevante de un tema específico. Su finalidad es examinar la bibliografía publicada y situarla en cierta perspectiva. Debe describir la metodología que se empleará para el análisis o sistematización de la información, criterios de inclusión y exclusión, entre otras. Este artículo no debe exceder de 6000 palabras, 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 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

- 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 Schvartzman, 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

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

126 EDITORIAL

INVESTIGACIONES

128 **Competencias que fomentan el emprendimiento en la Educación Superior.**

Competencies that promote entrepreneurship in Higher Education.

Competências que promovem o empreendedorismo no Ensino Superior.

Manuel Morocho Amaguaya y Luis Danilo Flores Rivera

143 **Mejora de los procesos de gestión del profesorado de la ESPAM MFL.**

Improvement of the management processes of the ESPAM MFL teaching staff.

Aperfeiçoamento dos processos de gestão do corpo docente da ESPAM MFL.

Jennifer Lorena Párraga Zambrano; Carlos Alfredo Pin Alume; Evis Lizett Diéguez Matellán, y María Piedad Ormaza Murillo

154 **Estudio de mercado para la creación de una empresa de sublimación.**

Market study for the creation of a sublimation company.

Estudo de mercado para a criação de uma empresa de sublimação.

Jaime Emanuel Padrón Calle y Fernando Orellana Orellana

162 **La auditoría interna en las entidades públicas y privados de Ecuador.**

Internal audit in public and private entities in Ecuador.

Auditoria interna em entidades públicas e privadas no Equador.

Alberto Vásquez-Flores; Gonzalo Chávez-Cruz, y Jorge González-Sánchez

170 **El talento humano y la ventaja competitiva de las organizaciones.**

Human talent and the competitive advantage of organizations.

O talento humano e a vantagem competitiva das organizações.

Flor Isabel Salazar Vázquez; Wilson Geovanny Pesantez Molina; Marcos Patricio Quinteros Cortázar, y Paola Margoth Sánchez Salazar

CONTENIDO

- 182** **Plataformas digitales en las PYMES como herramienta de sostenibilidad en tiempos de pandemia.**
Digital platforms in SMEs as a tool for sustainability in times of pandemic.
Plataformas digitais em PMEs como uma ferramenta de sustentabilidade em tempos de pandemia.
Tomas Camacho; Fabián Ramírez, y Juan Bautista Solís
- 192** **Gestión de auditoría como herramienta estratégica de los servicios hoteleros.**
Audit management as a strategic tool for hotel services.
Gerenciamento de auditoria como ferramenta estratégica para serviços hoteleiros.
Luís David Campo Verde Espinoza; Tania Maricela Villarreal Chérrez, y Narciza Azucena Reyes Cárdenas
- 202** **El COVID-19 y su impacto económico en empresas latinoamericanas.**
COVID-19 and its economic impact on Latin American companies.
COVID-19 e seu impacto econômico nas empresas latino-americanas.
Nohely Katherine Soria Manitio



Editorial

Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i26.158>

La Revista Enfoques, en su Número 26, Volumen 7 correspondiente al segundo trimestre del 2023, seleccionó variedades de estudios de interés para la comunidad en general sobre emprendimiento, formación académica, estudio de mercado, gestión de auditorías, talento humano, e indicadores económicos. Investigaciones que permitirá la actualización en dichos temas y que a su vez, nos permitirá dar una visión general del acontecer en las Ciencias Administrativas.

Por ello, iniciamos con el estudio sobre las competencias que fomentan el emprendimiento en la Educación Superior propuesta por los autores Manuel Morocho y Luis Flores, con el fin de analizar el emprendimiento como competencia. De igual manera, encontraremos el estudio elaborado por Párraga et al., titulado: “Mejora de los procesos de gestión del profesorado de la ESPAM MFL” el cual tuvo como objetivo mejorar los procesos de gestión del profesorado de la ESPAM MFL, para incrementar su eficiencia, a través de la aplicación de las metodologías AVA y ESIA. A su vez, Jaime Padrón y Fernando Orellana presenta un trabajo investigativo titulado: “Estudio de mercado para la creación de una empresa de sublimación” ya que se evidenció que la población en estudio sí aceptaría consumir productos sublimados directamente del lugar.

Continuamos con el estudio referente a la auditoría interna en las entidades públicas y privados de Ecuador por los investigadores Vásquez et al., cuyo objetivo fue determinar las diferencias de la auditoría interna entre las entidades del sector público y el sector privado de Ecuador, contribuyendo de esta manera a mejorar las funciones del auditor interno. Seguido, se presenta el estudio de Salazar et al., titulado: “El talento humano y la ventaja competitiva de las organizaciones” quienes buscaron analizar los desafíos y perspectivas del talento humano para la ventaja competitiva de las organizaciones. Así mismo, el estudio relacionado a las plataformas digitales en las PYMES como herramienta de sostenibilidad en tiempos de pandemia propuesto por los autores Camacho et al., cuyo propósito fue analizar el uso de plataformas digitales en la PYMES. Se evidenció que las plataformas de redes sociales son las preferidas por las empresas para explorar los beneficios de

Editorial

la digitalización, mientras tanto, la carencia de conocimiento en temas tecnológicos se convierte en una barrera de entrada a la transformación digital.

Adicionalmente, encontraremos a Campo et al., con su estudio sobre la gestión de auditoría como herramienta estratégica de los servicios hoteleros. Donde se obtuvo que la aplicación de un sistema de gestión beneficia los procedimientos internos y externos, por lo tanto, se determinó de manera positiva la implementación de la auditoría de gestión, detectando las fortalezas y las debilidades en los procesos para mejorar la calidad de los hoteles. Y culminamos con la investigación referente al COVID-19 y su impacto económico en empresas latinoamericanas, elaborado por Nohely Soria, el cual tuvo como objetivo identificar los principales indicadores económicos que afectaron a la región, en pequeñas, medianas y grandes empresas de países como México, Colombia, Perú, Ecuador, Argentina, Brasil y Chile, entre los años 2018-2020. Se mostró la información relevante de cada país y se determinó que las estrategias implementadas en los países de estudio no contribuyeron al desarrollo e incentivo adecuado en el ámbito empresarial durante la pandemia COVID-19.

En este sentido, invitamos seguir participando en los próximos números que la editorial está preparando para ustedes. Por ello, esperamos contar con sus investigaciones u estudios en las próximas ediciones para seguir fortaleciendo esta fuente de saberes en Ciencias de la administración.

Dr. Roger Dante Prado Lafuente
Editor de la Revista Enfoques



Competencias que fomentan el emprendimiento en la Educación Superior

Competencies that promote entrepreneurship in Higher Education

Competências que promovem o empreendedorismo no Ensino Superior

 Manuel Morocho Amaguaya

 Luis Danilo Flores Rivera

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i26.159>

Recibido: 9 de febrero 2023

Aceptado: 23 de marzo 2023

Publicado: 5 de abril 2023

Resumen

El emprendimiento es una competencia vital dentro del proceso formativo y de la sociedad en general. En este sentido, su enseñanza y orientación viene integrándose desde la Educación Media hasta la Educación Superior por su valor y repercusión. Es decir, la importancia del emprendimiento es más necesaria por la actualidad que afrontan los mercados y contextos económicos de las sociedades. La investigación tuvo como objetivo analizar el emprendimiento como competencia que se fomenta en la Educación Superior, realizándose un estudio teórico-situacional y cuantitativo longitudinal. El artículo presenta datos del rendimiento académico en emprendimiento entre los años 2020-2022 en una Institución de Educación Superior con un total 194 estudiantes y un 98,45 % de aprobación. Los resultados evidenciaron un alto porcentaje de acreditación, identificándose gran interés por la competencia. Finalmente, se determinó el beneficio del emprendimiento en el proceso educativo como habilidad para el desempeño profesional y empresarial.

Palabras clave: Competencias; Competencias en emprendimiento; Educación; Educación Superior; Emprendimiento

Abstract

Entrepreneurship is a vital competence within the educational process and society in general. In this sense, its teaching and orientation is being integrated from High School to Higher Education due to its value and repercussion. In other words, the importance of entrepreneurship is even more necessary due to the current markets and economic contexts of societies. The objective of the research was to analyze entrepreneurship as a competence that is promoted in Higher Education, carrying out a theoretical-situational and quantitative longitudinal study. The article presents data on academic performance in entrepreneurship between the years 2020-2022 in a Higher Education Institution with a total of 194 students and a 98.45% pass rate. The results showed a high percentage of accreditation, identifying great interest in the competition. Finally, the benefit of entrepreneurship in the educational process as a skill for professional and business performance was determined.

Key words: Competencies; Entrepreneurship competencies; Education; Higher Education; Entrepreneurship

Manuel Morocho Amaguaya

mmorochoa@epoch.edu.ec

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo,
Riobamba, Ecuador

Ingeniero Industrial, Escuela Superior Politécnica del Chimborazo. Magíster en Docencia Universitaria e Investigación Educativa, Universidad Nacional de Loja. Máster en Dirección de Empresas mención Proyectos, Escuela Superior Politécnica del Chimborazo. Certificación Internacional NDT 0030 en Análisis Vibracional. Docente de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.

Luis Danilo Flores Rivera

ldaniflores77@gmail.com

Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador

Ingeniero Electrónico e Ingeniero Comercial, Escuela Politécnica del Ejército. Ingeniero de Mantenimiento, Escuela Superior Politécnica del Chimborazo. Magíster en Arquitectura de la Información; Magíster en Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Ecuador; Magíster en Educación a Distancia, Universidad Nacional de Loja; Magíster en Automatización y Sistemas de Control, Universidad Técnica de Ambato. Docente en varias Instituciones de Educación Superior e Instructor de procesos de formación continua, Ecuador.

Resumo

O empreendedorismo é uma competência vital no processo educacional e na sociedade em geral. Nesse sentido, seu ensino e orientação estão sendo integrados desde o Ensino Médio até o Ensino Superior devido ao seu valor e repercussão. Em outras palavras, a importância do empreendedorismo é ainda mais necessária devido aos mercados atuais e aos contextos econômicos das sociedades. O objetivo da pesquisa foi analisar o empreendedorismo como uma competência que é promovida no Ensino Superior, realizando um estudo longitudinal teórico-situacional e quantitativo. O artigo apresenta dados sobre o desempenho acadêmico em empreendedorismo entre 2020-2022 em uma instituição de ensino superior com um total de 194 alunos e uma taxa de aprovação de 98,45%. Os resultados mostraram uma alta porcentagem de credenciamento, identificando um alto interesse na competência. Por fim, foi determinado o benefício do empreendedorismo no processo educacional como uma habilidade para o desempenho profissional e empresarial.

Palavras-chave: Competências; Competências de empreendedorismo; Educação; Ensino superior; Empreendedorismo

INTRODUCCIÓN

La Educación Superior dentro de sus procesos educativos y modalidades de estudio busca formar emprendedores con competencias que contribuyan a generar oportunidades de negocio y/o empresa (Vásquez, 2018; Lozano et al., 2018). En este sentido, gran número de emprendedores cuentan con formación superior (pregrado y posgrado) (Saldarriaga y Guzmán, 2018). De tal manera, las Instituciones de Educación Superior (IES) en sus programas académicos no solo busca fomentar la competencia del emprendimiento; sino crear un nexo con la sociedad que dé solución a sus problemas e iniciativas a nuevos proyectos con potencial de servicio y/o productos de

calidad (Mazacón et al., 2019). En este orden de ideas, las IES continuamente perfeccionan estrategias que contribuyen significativamente con las competencias que deben impulsar al emprendimiento (Lozano et al., 2018).

La actualidad mundial y de país refleja cambios permanentes de actividades y procesos debidos a las nuevas tecnologías (cuarta revolución tecnológica); esta transformación modifica los procesos de producción y consumo generando nuevas escenarios para emprendimientos (CEPAL - Naciones Unidas, 2019); no obstante, es conveniente ir a la vanguardia tecnológica para ir adaptando estos cambios a los procesos formativos que serán las competencias que fortalezcan las iniciativas de los nuevos emprendimientos. En tal sentido, la investigación analiza el emprendimiento como competencia que se fomenta en la Educación Superior. Es decir, integra una serie de contenidos programáticos significativos para su formación. De tal forma, la investigación considera y revisa: habilidades blandas, educación financiera, proyectos de vinculación, proyectos de inversión y marketing digital; temas que marcan una actualidad real y de utilidad para promover el emprendimiento; esta apreciación coincide con algunas concepciones del aporte de Crespo et al., (2022).

Las habilidades blandas o también conocidas como “*soft skills*” son competencias que permiten a las personas convenir una buena “aptitud”; así como, interactuar bien

con los miembros de la empresa lo que refleja resultados positivos para su entorno laboral (Gómez, 2019; Revista Gestión, 2020). En este sentido, las habilidades blandas generalmente son competencias innatas de las personas; sin embargo, resulta necesario desarrollarlas, por lo que es recomendable: conocimiento de los puntos fuertes y débiles de la personalidad (determinación del temperamento y enfoque en qué áreas se puede aprovechar o mejorar); observación a los demás (precisa la interacción de los miembros de la organización, revelando acciones de éxito que pueden ser asimiladas; aquí aplica “copiar lo bueno resulta útil”); retroalimentación “*feedback*” del equipo de trabajo (conocimiento y valoración de la opinión de los demás es ganarse beneplácito y respeto de los compañeros). Finalmente, rodearse de un entrenador “*coach*” (instrucción y retroalimentación es el mejor modo de crecimiento personal) (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2017).

En el emprendimiento las habilidades blandas son esenciales porque benefician las relaciones interpersonales y dan solución a determinadas situaciones que pueden incomunicar el flujo habitual del trabajo y con ello contraponer el desarrollo de cualquier proyecto organizacional y su meta productiva (Domínguez, 2021; Flores et al., 2022). La Figura 1, ilustra las habilidades blandas: características, ámbito laboral y de emprendimiento. Por ello, el desarrollo de las habilidades blandas es crucial tanto en lo académico como laboral. Es decir, las empresas integran personas dinámicas con creatividad, capacidad de propuesta que se adapten, empoderen, emprendan y reaccionen favorablemente a las adversidades que puede generarse dentro de una organización (Espinoza y Gallegos, 2020; Rodríguez et al., 2021; Vázquez et al., 2022)

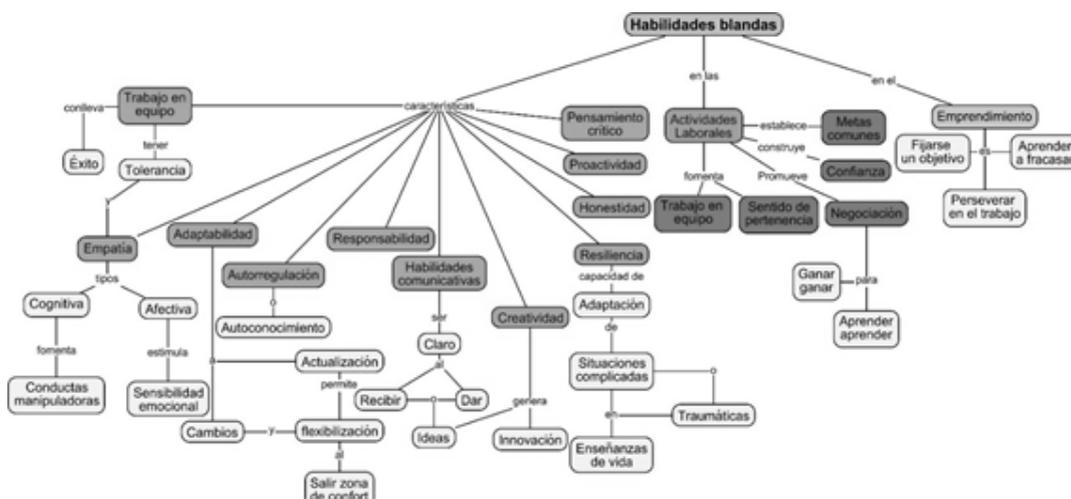


Figura 1. Habilidades blandas
Adaptada de Universia, (2020) y Vázquez et al., (2021).

La educación financiera es una evolución permanente en el cual los ciudadanos aprenden o mejoran su comprensión de conceptos, características, costos, riesgos de los productos y servicios financieros. Es decir, adquieren competencias para conocer sus derechos, obligaciones y así poder tomar decisiones con información y una correcta asesoría recibida. Dicho de otro modo, genera convencimiento que pretende mejorar condiciones y calidad de vida (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015).

Sin duda, educarse financieramente es comprender lo básico de las finanzas personales y su manejo de efectivo. No obstante, la importancia del conocimiento financiero radica en cómo aplicarlo en la cotidianidad. En otras palabras, es la habilidad de enfrentar un desafío financiero y cumplir con lo planeado (Consolidated Credit, 2022). Por lo tanto, la

educación financiera encamina una buena organización y gestión de los recursos o dinero. Además, es un instrumento que contribuye con la confianza en el sistema financiero ya sea para conocer productos financieros, canales y/o servicios ofrecidos por las entidades financieras con el objetivo de reducir riesgos financieros “sobrendeudamiento”; conocimiento de derechos y obligaciones financieras. En efecto, es una herramienta útil en emprendimientos que pueden reducir costos y generar ahorro (Banco Codesarrollo, 2017). La Figura 2, ilustra áreas básicas de la educación financiera y se muestra que la comprensión de la educación financiera permite tener la competencia para alcanzar la estabilidad financiera. En este sentido, los emprendedores pueden afrontar desavenencias típicas que pueden generarse en sus vidas financieras (Banco Codesarrollo, 2017).

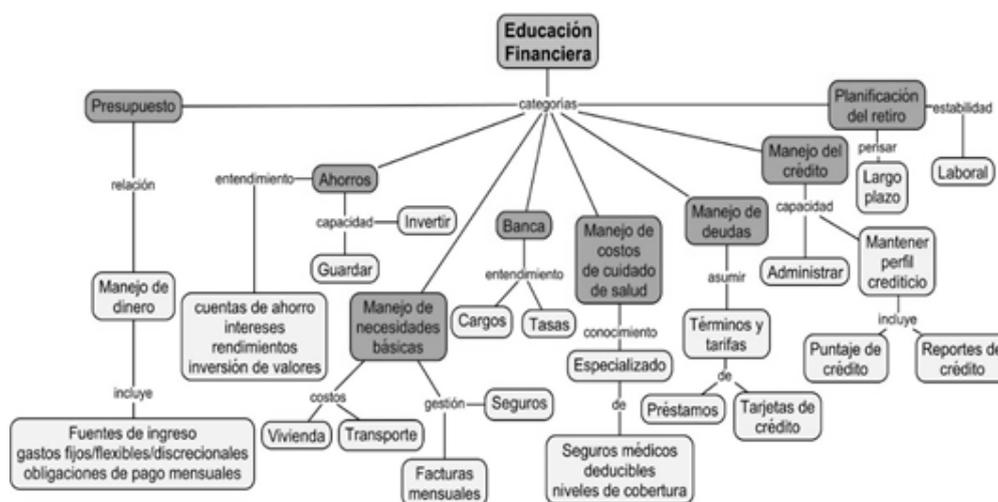


Figura 2. Educación financiera. Adaptada de Banco Codesarrollo (2017).

Los proyectos de vinculación en las IES son un conjunto de actividades interrelacionadas con la carrera, currículo académico y campo específico del conocimiento su desarrollo es coordinado con la participación de un equipo de docentes y estudiantes. Su objetivo es alcanzar resultados que inciden directamente en prácticas que mejoran la calidad de vida de un colectivo social o beneficiarios (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil [UCSG], 2022; Universidad Nacional de Loja [UNL], 2022). Por su parte, el emprendimiento puede estar inmerso en los criterios del proyecto de vinculación como un indicador que genera información oportuna de su desarrollo (Hinojosa y Grijalva, 2020). En tal sentido, los proyectos de vinculación que emprenden las IES se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); puesto que comprenden un espíritu de colaboración y practicidad, así como, el propósito de sostenibilidad para las futuras generaciones (González et al., 2019).

Un proyecto de inversión es un plan que requiere recursos para su realización, el cual debe ser evaluado financieramente, demostrando su factibilidad económica que se contrasta con la viabilidad técnica, ambiental, social y jurídica. En la financiación de un proyecto de inversión se consideran las siguientes fuentes: “Bancos” considera la financiación, si el flujo histórico de la rentabilidad de la empresa en cuestión es positivo, se otorga crédito con atractivas tasas de interés; “Propietarios” el dueño es el

principal inversionista, sus ingresos serán los que aumentarán el capital a una instancia superior; “Inversionistas” opción de apalancamiento o préstamo para generar un crecimiento económico de la empresa o emprendimiento (Euroinnova, 2021; Orellana, 2020).

El proyecto de inversión puede establecer tres posibles escenarios: “Viable” cuando el proyecto es factible en lo económico, social, ambiental, jurídico y mercado. Es decir, es rentable por lo que se efectúa planes de ejecución. “Inviabilidad” cuando el proyecto no es factible en uno o varios de los factores económico, social, ambiental, jurídico y mercado. Por ello, el proyecto no puede llevarse a la fase de ejecución. “Postergable” cuando el proyecto es rentable y viable; sin embargo, existen algunos factores de contingencia que indican que su ejecución debe aplazarse, los motivos pueden ser desde una transición política, inestabilidad del entorno social (pandemia) o no hay el capital suficiente para la ejecución del proyecto. En consecuencia, el emprendimiento al ser un proyecto de inversión debe ser evaluado técnicamente antes de su ejecución; por tal razón, la toma de decisiones será adecuada y el emprendimiento no caerá en riesgos financieros (Euroinnova, 2021; Orellana, 2020).

El marketing digital o mercadeo en línea, es una nueva forma de marketing que emplea tecnología digital a sus estrategias de comunicación y comercialización de productos y/o servicios, mejorando la experiencia del

usuario (Peçanha, 2021; Fuente, 2022). En este sentido, la importancia del marketing digital ayuda al emprendimiento y crecimiento de las nuevas empresas que se integran al mundo digitalizado; en donde el internet es una herramienta y fuente clave para obtener presencia y beneficios financieros (Vergara, 2021). Por ende, la competitividad a nivel mundial y de la situación de países en desarrollo

revela la necesidad del emprendimiento, conocimiento de estrategias y herramientas digitales aplicadas al marketing. De tal manera, que permitan optimizar los negocios alcanzando fidelización y conexión con los posibles clientes (Loayza et al., 2020). La Figura 3, ilustra las claves para el marketing digital.

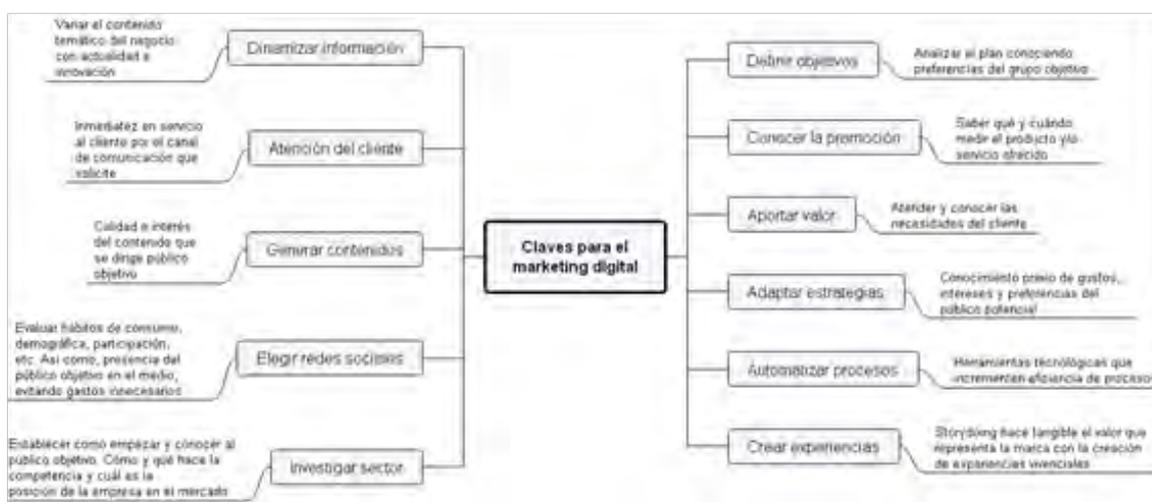


Figura 3. Claves para el marketing digital. Adaptada de Merlos et al., (2021).

El marketing digital para emprendedores es un recurso vital e ineludible para presentar una marca. Es decir, el emprendimiento se basa en la innovación y capacidad de dar soluciones al mercado con apoyo de las herramientas digitales que se alineen con las tendencias actuales (Levy, 2017).

De esta forma, los contenidos programáticos revisados implican actualidad para el emprendimiento. En tal sentido, el análisis del emprendimiento como competencia que se fomenta en la Educación Superior enseña

y orienta al futuro emprendedor. Es decir, se establecen conocimientos y herramientas útiles para afrontar contextos imprevisibles. En consecuencia, la competencia emprendedora y sus componentes temáticos favorecerán al futuro profesional en el mercado laboral.

MÉTODO

El estudio aplicó un análisis teórico-situacional que determina lo que ocurre y diseñar acciones preventivas (Hanel, 2004). Además, de un estudio cuantitativo longitudinal

que toma datos de dos o más momentos que permite hacer inferencias confiables (Castillo, 2022) del emprendimiento como competencia prioritaria para dinamizar la economía y tener un efecto positivo en lo social (Saldarriaga y Guzmán, 2018). En efecto, la investigación teórico-situacional realizada se apoyó en estudios actuales que fomentan y complementan la competencia del emprendimiento en el currículo formativo académico; así como, la oportunidad de establecer nuevos negocios. Por otra parte, se identificó la situación actual del emprendimiento como competencia de una carrera técnica de una IES del Ecuador. Es decir, se observó el rendimiento “aprobación” de los estudiantes que han cursado la asignatura de emprendimiento desde su incorporación al currículo académico en los períodos que van desde octubre 2020 – marzo 2021 hasta abril – septiembre 2022.

Adicionalmente, en la investigación se aplicó un cuestionario en línea a los 55 estudiantes que cursan las asignaturas de Emprendimiento y Evaluación de Proyectos de la carrera de Ingeniería de Mantenimiento del período octubre 2022 – marzo 2023. Es decir, la totalidad de la población que se prepara en esta competencia. Además, el cuestionario estimó dos dimensiones operacionalizadoras: contenidos programáticos y condiciones de emprendimiento. En este sentido, el instrumento constó con 11 preguntas (5 de escala Likert y 6 de selección múltiple) con una valoración del alfa

de Cronbach de 0,761 considerada “aceptable”. De esta manera, el cuestionario recopiló información de las temáticas que se imparten actualmente en la asignatura de emprendimiento y la percepción que tienen del ecosistema emprendedor en su formación profesional. Para este análisis, se empleó la estadística descriptiva que permitió resumir de forma clara la impresión de los estudiantes respecto al tema consultado. Las tablas y gráficas se obtuvieron mediante el programa computacional Excel.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la Tabla 1, se presenta el registro de estudiantes de la asignatura de Emprendimiento período octubre 2020 – marzo 2021 hasta abril – septiembre 2022. Los datos que se aportan son cuantitativos longitudinales con número de estudiantes en cada período e índices de aprobación y reprobación en la asignatura de Emprendimiento de la carrera técnica de la IES analizada.

En este orden de ideas, se muestra en la Tabla 1, que los estudiantes aprobados en la asignatura de Emprendimiento en cada período académico de la carrera técnica de la IES presentan un 98,45 % en promedio; esto puede deberse al mayor valor e interés que otorgan los estudiantes al emprendimiento como una solución social que ayuda a crear nuevos negocios, fuentes de trabajo entre otras iniciativas que influyen en la estabilidad financiera y bienestar de las personas. En

efecto, el emprendimiento es un proceso que integra una serie de competencias que se van actualizando de acuerdo con las nuevas oportunidades de negocios que van apareciendo en el mercado. Por ende, el conocimiento

del emprendimiento comprende cualidades y facultades que ayudan al emprendedor a enfrentar los desafíos del entorno y dar solución a las necesidades del grupo de interés (Andrade et al., 2022).

Tabla 1. Registro de estudiantes de la asignatura de Emprendimiento período octubre 2020 – marzo 2021 hasta abril – septiembre 2022.

Período Académico	Número de estudiantes	Número de estudiantes aprobados		Número de estudiantes reprobados	
Octubre 2020 - marzo 2021	50	50	100%	0	0%
Abril 2021 - septiembre 2021	48	47	98%	1	2%
Octubre 2021 - marzo 2022	41	41	100%	0	0%
Abril 2022 - septiembre 2022	55	53	96%	2	4%

Adaptada de la Secretaría de la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Industrial, ESPOCH, (2022).

Por otra parte, mediante la encuesta se obtuvo la percepción de los estudiantes que cursan contenidos programáticos y condiciones de emprendimiento de la IES investigada. Es por ello, que en la Tabla 2, se muestra los resultados obtenidos de acuerdo a la dimensión o variable contenidos programáticos.

Se inicia con una estimación de los temas y tendencias actuales tratadas en la asignatura de emprendimiento. Los resultados de la Tabla 2, establece el 65 % de los encuestados estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con los temas y tendencias actuales tratadas en la asignatura de emprendimiento. Es decir, la importancia de los contenidos programáticos en las IES hace relación directa del interés del estudiante hacia el sector empresarial. Así como, el de motivar el emprendimiento en beneficio personal (Mazacón et al., 2019). Seguido, en la Tabla 2 se considera

la importancia de la creatividad e innovación en el emprendimiento donde se estima que 78 % de los encuestados están totalmente de acuerdo y de acuerdo con la creatividad e innovación en el emprendimiento. Por ello, se afirma que la creatividad y la innovación son dos términos que se complementan a la hora de emprender; creatividad va con habilidad, pensamiento y soluciones originales que generan las personas; en cambio, innovación es el proceso que nace de la creatividad y se aplica a distintas áreas, fundamentalmente el empresarial. De tal manera, la creatividad e innovación hacen frente y pueden diferenciarse al captar público objetivo en una parte del mercado cubriendo una necesidad actual (Pérez, 2020).

Adicional, en la Tabla 2 se muestra el tipo de emprendimiento que se proyectará a realizar el estudiante ya graduado. De acuerdo

con lo obtenido, se aprecia que 44 % de los estudiantes encuestados considera que el tipo de emprendimiento debe ser innovador. En efecto, la innovación transforma el status quo del emprendimiento generando cambios de paradigmas y soluciones a las necesidades del mercado. Sin embargo, en Ecuador los emprendimientos son más por necesidad y orientados a sectores tradicionales; por tanto, el emprendimiento debe enfocarse a la innovación y sostenibilidad en el tiempo de un mercado específico con alternativas de soluciones ya determinadas (Coba, 2021). También en la Tabla 2, se aprecia la importancia del plan de negocio en el emprendimiento por parte de los estudiantes encuestados, obteniendo como resultado que 89 % de los encuestados si consideran importante el plan de negocio en el emprendimiento. En relación a ello, el plan de negocios es un documento que encamina al emprendimiento hacia su rentabilidad, el cual se adapta a las necesidades de la organización, identificando y planificando los objetivos y la viabilidad de esta (Banco Pichincha, 2020).

En relación a la importancia del emprendimiento en la formación profesional del estudiante universitario. Se muestra en la Tabla 2 que el 80 % de los estudiantes encuestados está totalmente de acuerdo y de acuerdo

con la importancia del emprendimiento en la formación profesional. Por tanto, la competencia del emprendimiento en la formación profesional brinda una visión empresarial que debe respaldarse de conocimientos, prácticas y herramientas que fortalezcan su toma de decisiones para que el negocio sea rentable y sostenible en el tiempo (Rovayo, 2009; Ramón et al., 2018).

En cuanto a las competencias para potenciar el emprendimiento por parte de los estudiantes encuestados, se evidencia en la Tabla 2, que los estudiantes encuestados estiman en un 71 % a la educación financiera como la más útil para potenciar el emprendimiento; 64 % habilidades blandas; 55 % marketing digital y 49 % proyectos de inversión. En este sentido, la educación financiera permite al emprendedor tener mayor confianza y seguridad para hacer frente al mercado y ver las mejores condiciones para que su negocio se relacione con una institución financiera (Mejía, 2021); las habilidades blandas permiten al emprendedor ser más eficiente en su entorno laboral (BID, 2017); el marketing digital permite crear experiencia única y personalizada para el usuario (Fuente, 2022) y los proyectos de inversión permiten al emprendimiento ser más competitivo en su mercado objetivo (Euroinnova, 2021).

Tabla 2. Dimensión contenidos programáticos.

DIMENSIÓN	SUB DIMENSIONES	ALTERNATIVAS	%	
Contenidos programáticos	Temas y tendencias actuales tratadas en la asignatura de emprendimiento	Totalmente de acuerdo y de acuerdo	65	
		Ni desacuerdo ni acuerdo	13	
		Totalmente desacuerdo, y desacuerdo.	22	
	Importancia de la creatividad e innovación en el emprendimiento	e	Totalmente de acuerdo y de acuerdo	78
			Totalmente desacuerdo, y desacuerdo.	22
				100
			Innovador	44
			Inversionista	15
			Multifuncional	13
			Necesidad	9
			Oportunista	9
			Social	7
			Valor agregado	4
			100	
	Importancia del plan de negocio		Si	89
			No	11
				100
	Importancia del emprendimiento en la formación profesional		Totalmente de acuerdo y de acuerdo	80
			Ni desacuerdo ni acuerdo	9
			Totalmente desacuerdo, y desacuerdo.	11
			100	
Competencias para potenciar el emprendimiento		Educación financiera	71	
		Habilidades blandas	64/100	
		Marketing digital	55/100	
		Proyectos de inversión	49/100	
		Proyectos de vinculación	22/100	

Por otra parte, se evidencia en la Tabla 3, la dimensión de las condiciones emprendimiento de la IES investigada. Por ello, se muestran las razones que limitarían al estudiante universitario a crear un emprendimiento, siendo en un 62 % la falta de dinero como la principal razón para no emprender. Es por esta razón que, en Ecuador el costo de iniciación de un emprendimiento es alto y los trámites de constitución dificultan aún más la operación de un negocio (Ecuador Chequea, 2021). Además, en la Tabla 3 se muestra que 78 %

de los estudiantes encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo con la creación del emprendimiento. Seguido, se muestra el motivo de emprender siendo 29 % independencia personal, 27 % generar fuentes de trabajo y 22 % falta de fuentes laborales. Esta percepción no es tan ajena a lo que señala Vélez et al., (2020) escasez de empleo 83 %, innovación del mercado 52 %, acumulación de riqueza 37 % y negocio familiar 36 %.

Por otro lado, se divisa en la Tabla 3 el sector a emprender por parte de los estudiantes encuestados, siendo el de ventas/negocios como el más oportuno para emprender con un 58%, seguido del 38% servicios profesionales. Es decir, el sector del negocio está motivado por la oportunidad y necesidad. Además, las tecnologías digitales actuales, facilitan al emprender hacerlo desde cualquier lugar del mundo (El Mercurio, 2021; Fuente, 2021). En el Gráfico 11, se muestra los factores importantes para tener en cuenta antes de realizar un emprendimiento. Y para

los factores importantes antes de emprender, se muestra en la Tabla 3, a la capacitación y formación con un 29%; proveedores confiables con un 27%, ayudas financieras con un 26% y equipo de trabajo 16%. Es decir, antes de emprender está el conocimiento inicial del negocio “capacitación y formación”. Por otra parte, la metodología, el equipo de trabajo, las herramientas procedimentales y tecnológicas entre otros factores permitirán al emprendimiento ser viable y sostenible en el tiempo (Emprendimiento.ec, 2022).

Tabla 3. Dimensión condiciones de emprendimiento.

DIMENSIÓN	SUB DIMENSIONES	ALTERNATIVAS	%
Condiciones de emprendimiento	Razones para no emprender	Falta de dinero	62
		Otros (Inseguridad, falta de ideas, motivación, tiempo, etc).	38
	Creación de un emprendimiento	Totalmente de acuerdo y de acuerdo	78
		Ni desacuerdo ni acuerdo	16
		Totalmente desacuerdo, y desacuerdo.	6
			100
	Motivos para emprender	Independencia personal	29
		Generar fuentes de trabajo	27
		Falta de fuentes laborales o profesionales	22
		Otros (necesidad, tiempo, oportunidad)	22
			100
	Sector para emprender	Ventas/negocios	58
		Servicios profesionales	38
		Educación	4
			100
	Factores importantes antes de emprender	de	Capacitación y formación
Proveedores confiables y oportunos			27
Ayudas financieras			26
Equipo de trabajo			16
Reducción de trámites			2

Por lo tanto, la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación aprobada en Ecuador en el año 2020 contribuye con fundamentos claros y políticas que incentivan a los emprendedores a la vez implementa características societarias y de financiamiento que fortalece el ecosistema emprendedor. Es así como, las IES podrán afianzar una mejor interacción “sinergia” con todo el sistema productivo nacional, beneficiando positivamente al emprendimiento. Sin embargo, es posible que en el futuro sean necesarios nuevos ajustes o mejoras que beneficien al emprendedor (Vélez et al., 2020; UHY Ecuador, 2020).

CONCLUSIONES

El emprendimiento es el puente al desafío empresarial, en donde es fundamental tener conocimientos esenciales para mantener un negocio y/o empresa. Por ello, los contenidos programáticos que contempla la competencia del emprendimiento van a dar el soporte para un mejor accionar y toma de decisiones en beneficio del emprendimiento y su ecosistema. Por tal razón, el ecosistema emprendedor debe fomentar condiciones idóneas para el funcionamiento y éxito de un negocio. Es decir, comprometer a todos los actores del ecosistema: sector público, sector privado, academia, sistema financiero, economía popular y solidaria, entre otros.

Asimismo, es importante que los contenidos formativos del emprendimiento

permanentemente se actualicen sobre todo en las tecnologías y sus herramientas digitales ya que estas van generando nuevos mecanismos y procesos automatizados que infieren directamente en su creación y operación del modelo de negocio. En tal sentido, las IES en cada uno de sus niveles formativos (currículo académico) deben ir induciendo componentes que promuevan el entorno del emprendimiento. Este principio consolidará conocimiento y fortaleza para generar emprendimientos; ya que la desconfianza suele ser un factor que limita el iniciar un emprendimiento.

Por tal motivo, el emprendimiento debe considerar factores incuestionables como: conocimiento del sector, plan de negocio, mercado objetivo (clientes), equipo de trabajo, herramientas digitales, capital conveniente, socios claves (financiero y proveedores) y estrategias innovadoras que permitan tomar decisiones oportunas que beneficien y sostengan el negocio. Para finalizar, las IES deben seguir promoviendo espacios para el emprendimiento donde se generen nexos con organismos e incentivos financieros; otro factor favorable es el asesoramiento y capacitación; así como, un acompañamiento que motive y encamine a los nuevos emprendedores.

CONFLICTO DE INTERESES. Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

- Andrade, M., Pardo, Y., y Betancourt, M. (2022). Desarrollo de competencias en emprendimiento en estudiantes de la Uniaversidad de la Amazonia. *I+D Revista de Investigaciones*, 17(2), 1-10. Doi: <https://doi.org/10.33304/revinv.v17n2-2022009>
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2020). Ley Orgánica de emprendimiento e innovación Suplemento del Registro Oficial No. 151 , 28 de Febrero 2020. <https://n9.cl/viny3>
- Banco Codesarrollo. (2017). Educación Financiera. <https://n9.cl/oy18q>
- Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (1 de septiembre de 2017). La importancia de las habilidades blandas en las PYMEs. <https://conexionital.iadb.org/2017/09/01/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-las-pymes/>
- Banco Pichincha. (2020). ¿Cómo hacer un plan de negocio para tu emprendimiento o pyme? <https://www.pichincha.com/portal/blog/post/plan-de-negocios-para-pymes>
- Castillo, I. (2022). Investigación longitudinal. <https://www.lifeder.com/investigacion-longitudinal/>
- CEPAL - Naciones Unidas (2019). Revolución tecnológica: desafíos y oportunidades para la industria, el empleo, la igualdad de género y el desarrollo social en América Latina y el Caribe. <https://n9.cl/eluw5>
- Coba, G. (2021). Ecuador: un país de emprendedores, pero con poca innovación. <https://n9.cl/rrhjq>
- Consolidated Credit. (2022). Qué es la Educación Financiera y cómo aplicarla. <https://www.consolidatedcredit.org/es/quienes-somos/que-es-la-educacion-financiera/>
- Crespo, P. E., Rosales, M. V., Contreras, C. A., y Bermeo, C. A. (2022). Variables que influyen en el emprendimiento en Ecuador. *UDA AKADEM*, 1(9), 110–141. Doi: <https://doi.org/10.33324/udaakadem.v1i9.478>
- Domínguez, S. (9 de enero de 2021). Habilidades Blandas de un Emprendedor: Qué Son, Cómo Trabajarlas y Ejemplos. <https://www.escuelanuevosnegocios.com/habilidades-blandas/>
- Ecuador Chequea. (2021). Emprender en Ecuador es casi una misión imposible. <https://ecuadorchequea.com/emprender-en-ecuador-es-casi-una-mision-imposible/>
- El Mercurio. (2021). Cerca del 30 % de emprendimiento en Ecuador surgen de la necesidad. <https://elmercurio.com.ec/2021/03/16/cerca-del-30-de-emprendimiento-en-ecuador-surgen-de-la-necesidad/>
- Emprendimiento.ec. (2022). ¿Por qué fracasan los emprendimientos? <https://emprendimiento.ec/emprende/por-que-fracasan-los-emprendimientos>
- Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH). (2022). Datos estadísticos de aprobación de la asignatura Emprendimiento. Facultad Mecánica, Carrera de Ingeniería de Mantenimiento Industrial. Riobamba: ESPOCH.
- Espinoza, M., y Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39-56. Doi: <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Euroinnova. (2021). Por qué es importante elaborar un proyecto de inversión. <https://www.euroinnova.ec/blog/por-que-es-importante-elaborar-un-proyecto-de-inversion>
- Flores, L. D., Morocho, M., y Naula, M. P. (2022). Valoración del talento comunicacional en la formación integral del profesional técnico. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias de la Educación*, 6(24), 906–918. Doi: <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i24.385>

- Fuente, O. (2021). Qué negocio emprender desde casa: Ideas que te ayudarán a conseguirlo. <https://www.iebschool.com/blog/emprender-negocio-casa-creacion-empresas/>
- Fuente, O. (2022). Marketing Digital: Qué es y sus ventajas. <https://www.iebschool.com/blog/que-es-marketing-digital-marketing-digital/>
- Gómez, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. *DIVULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan*, 6(11), 1-5. Doi: <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>
- González, J. C., Yépez, V., y García, E. (2019). Vinculación con la colectividad: Una propuesta de gestión. (Primera ed., págs. 7-58). Quito: PUCE. https://edipuce.edu.ec/wpcontent/uploads/2019/08/Vinculacion_con_la_colectividad.pdf
- Hanel, J. (2004). Análisis situacional - Módulo I. México: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco. http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/392/analisis_situacional_modulo2.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Hinojosa, C., y Grijalva, I. (2020). Criterios para evaluar la vinculación con la sociedad. ESPE. <https://www.caces.gob.ec/wp-content/uploads/2020/02/CECILIA-HINOJOSA.pdf>
- Levy, D. (2017). Marketing digital para emprendedores: Recursos, estrategias y ventajas. <https://n9.cl/1neo>.
- Loayza, B. A., Paredes, C. O., Ortega, J. A., y Lozano, N. M. (2020). Marketing digital, una herramienta para el emprendimiento de estudiantes universitarios. *REVISTA ERUDITUS*, 1(3), 21–32. Doi: <https://doi.org/10.35290/re.v1n3.2020.364>
- Lozano, L. A., Fiallos, R. E., Espinoza, M. F., y Escobar, K. S. (2018). Factores que estimulan la actitud emprendedora de los estudiantes universitarios. En M. E. Armijos Santos. *El emprendimiento: Reflexiones desde la educación superior* (pág. 92). Samborondón: Universidad ECOTEC. Doi: <https://doi.org/10.21855/librosecotec.45>
- Mazacón, M. N., Paliz, C. d., y Espín, Y. P. (2019). Emprendimiento en las Instituciones de Educación Superior. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 2(2), 11-18. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/212/306>
- Mejía, D. (2021). La importancia de la educación financiera para las mipyme. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/06/la-importancia-de-la-educacion-financiera-para-las-mipyme/>
- Merlos, E., Acosta, B., y Amaya, C. (2021). Manual de marketing digital para emprendedores. San Salvador: Red Interinstitucional para el Desarrollo Territorial [RED DT]. <https://repo.funde.org/id/eprint/1822f>
- Orellana, P. (2020). Proyecto de inversión. <https://economipedia.com/definiciones/proyecto-de-inversion.html>
- Peçanha, V. (2021). ¿Qué es el Marketing Digital o Marketing Online? Descubre cómo impulsar tu marca con esta estrategia. <https://rockcontent.com/es/blog/marketing-digital/>
- Pérez, A. (24 de mayo de 2020). Creatividad e innovación: su importancia para emprender. <https://www.obsbusiness.school/blog/creatividad-e-innovacion-su-importancia-para-emprender>
- Ramón Amores, S. F., Bustamante García, V. E., Obando Sevilla, O. V., Saltos Chevez, N. L., Cabrera Toscano, E. F., y López Chaquina, E. G. (2018). El emprendimiento: Un reto para los estudiantes universitarios en la contemporaneidad. *Cognosis*, 3(4), 1-12. Doi: <https://doi.org/10.33936/cognosis.v3i4.1553>
- Revista Gestión (2020). Habilidades blandas: ¿por qué son importantes para los negocios en esta época? <https://www.revistagestion.ec/estrategia-analisis/habilidades-blandas-por-que-son-importantes-para-los-negocios-en-esta-epoca>
- Rodríguez, J. L., Rodríguez, R. E., y Fuerte, L. (2021). Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación. *Propósitos Y Representaciones*, 9(1), 1-10.

- Doi: <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Rovayo, G. (2009). El emprendimiento y la educación no siempre van en la misma dirección. *Polémika*, 1(2), 96-103. <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/polemika/article/view/329/306>
- Saldarriaga, M. E., y Guzmán, M. F. (2018). Enseñanza del emprendimiento en la educación superior: ¿Metodología o modelo? *Revista Escuela de Administración de Negocios*(85), 125-142. Doi: <https://doi.org/10.21158/01208160.n85.2018.2054>
- Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015). Libro I.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Título XIV.- Código de Transparencia y de Derechos del Usuario. Sección I.- Ámbito y Definiciones. Artículo 2.- Glosario de Términos. Resolución N° SB-2015-665. Quito, Ecuador: Superintendencia de Bancos del Ecuador. <https://bde.fin.ec/wp-content/uploads/2022/06/Glosario-de-Te%CC%81rminos-PEF-2022.pdf>
- UHY Ecuador. (2020). El emprendimiento ecuatoriano tiene una nueva herramienta. <https://n9.cl/dw0x2>
- Universia. (2020). Habilidades blandas: qué son y por qué es importante desarrollarlas. <https://medium.com/@aprendestf/habilidades-blandas-qu%C3%A9-son-y-por-qu%C3%A9-es-importante-desarrollarlas-3da0a2740477>
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil [UCSG]. (2022). Programas y proyectos de vinculación. <https://www.ucsg.edu.ec/vinculacion/programas-y-proyectos-de-vinculacion/>
- Universidad Nacional de Loja [UNL]. (2022). Proyectos de Vinculación con la Sociedad. <https://unl.edu.ec/vinculacion-con-la-sociedad/proyectos>
- Vásquez, C. (2018). Educación para el emprendimiento en la universidad. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*(2), 121–147. Doi: <https://doi.org/10.32719/25506641.2017.2.5>
- Vásquez, L., Vila, D. A., y Tuesta, J. A. (2021). Habilidades blandas y el impacto de la covid-19 en la educación superior. *Review of Global Management*, 6(1), 41-49. Doi: <https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1488>
- Vásquez, L., Zafra, M., Céspedes, S., Ceja, S., y Pacheco, E. (2022). Estudio sobre habilidades blandas en estudiantes universitarios: el caso del TECNM Coatzacoalcos. *IPSA Scientia, Revista científica Multidisciplinaria*, 7(1), 10–25. Doi: <https://doi.org/10.25214/27114406.1311>
- Vélez, Y., Márquez, A., y González, J. C. (2020). El emprendimiento en tiempos de pandemia en Ecuador Impacto de la crisis sanitaria en el emprendimiento. <https://emprendimiento.ec/emprende/el-emprendimiento-en-tiempos-de-pandemia-en-ecuador/>
- Vergara, F. (2021). La importancia del Marketing Digital en el Emprendimiento. <https://blogs.portafolio.co/la-importancia-del-marketing-digital-emprendimiento>



Mejora de los procesos de gestión del profesorado de la ESPAM MFL

Improvement of the management processes of the ESPAM MFL teaching staff

Aperfeiçoamento dos processos de gestão do corpo docente da ESPAM MFL

 Jennifer Lorena Párraga Zambrano  Carlos Alfredo Pin Alume
 Evis Lizett Diéguez Matellán  María Piedad Ormaza Murillo

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i26.160>

Recibido: 9 de febrero 2023

Aceptado: 22 de marzo 2023

Publicado: 5 de abril 2023

Resumen

La mejora de procesos es un enfoque que le permite a las organizaciones perfeccionar la calidad de sus servicios y por ende satisfacer las necesidades de los usuarios. Por lo que la presente investigación tiene como objetivo mejorar los procesos de gestión del profesorado de la ESPAM MFL, para incrementar su eficiencia. El desarrollo de este trabajo se ejecutó a través de métodos como observación, entrevista, grupo focal y aplicación de metodologías de mejora. Como resultado del análisis de los procesos, se observó que existe deficiencia en la documentación y levantamiento de información, por lo que se rediseñaron nuevos procesos acorde a las necesidades internas y externas. Así mismo, a través de la aplicación de las metodologías AVA y ESIA se evidenció que varias actividades de los procesos, no agregan valor, generando ineficiencia, por lo que fue necesario aplicar criterios de mejora como la integración y automatización de sus actividades.

Palabras clave: Análisis del valor añadido; Eficiencia; Gestión por procesos; Profesorado

Abstract

Process improvement is an approach that allows organizations to improve the quality of their services and therefore meet the needs of users. Therefore, this research aims to improve the management processes of the ESPAM MFL teachers, to increase their efficiency. The development of this work was executed through methods such as observation, interview, focus group and application of improvement methodologies. As a result of the analysis of the processes, it was observed that there is a deficiency in the documentation and gathering of information, for which reason new processes were redesigned according to internal and external needs. Likewise, through the application of the AVA and ESIA methodologies, it was evidenced that several activities of the processes do not add value, generating deficiency, for which it was necessary to apply improvement criteria such as the integration and automation of their activities.

Key words: Value added analysis; Efficiency; Process management; Faculty

Jennifer Lorena Párraga Zambrano

jennifer.parraga@espam.edu.ec

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Calceta, Ecuador

Ingeniera Comercial con mención especial en Administración Pública, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador. Máster en Evaluación de la Calidad y Procesos de Certificación en Educación Superior, Universidad de La Rioja. Asistente administrativa de la Coordinación General de Investigación de la ESPAM MFL, Ecuador.

Carlos Alfredo Pin Alume

carlspn21@gmail.com

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Calceta, Ecuador

Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador. Asistente de Gestión del Operativo zona norte de Manabí Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, Ecuador.

Evis Lizett Diéguez Matellán

evis.dieguez@espam.edu.ec

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Calceta, Ecuador

Ingeniera Industrial. Master en Gestión Turística. Doctora en Ciencias Técnicas de la Universidad de Matanzas, Cuba. Docente investigadora y Directora de la Carrera de Administración Pública de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador.

María Piedad Ormaza Murillo

mormaza@espam.edu.ec

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Calceta, Ecuador

Licenciada en Ciencias de la Educación, especialidad Contabilidad y Administración. Magister en Gerencia y Liderazgo Educativo, Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Doctora en Ciencias Técnicas, Universidad de Matanzas, Cuba. Docente investigadora y Vicerrectora Académica e Investigación de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador.

Resumo

A melhoria de processos é uma abordagem que permite às organizações melhorar a qualidade de seus serviços e, conseqüentemente, atender às necessidades dos usuários. Portanto, esta pesquisa visa melhorar os processos de gestão dos professores do ESPAM MFL, para aumentar sua eficiência. O desenvolvimento deste trabalho foi executado através de métodos como: observação, entrevista, grupo focal e aplicação de metodologias de melhoria. Como resultado da análise dos processos, observou-se que há deficiência na documentação e coleta de informações, motivo pelo qual novos processos foram redesenhados de acordo com as necessidades internas e externas. Da mesma forma, por meio da aplicação das metodologias AVA e ESIA, evidenciou-se que diversas atividades dos processos não agregam valor, gerando deficiência, para o qual foi necessário aplicar critérios de melhoria como a integração e automatização de suas atividades.

Palavras-chave: Análise de valor agregado; Eficiência; Gerenciamento de processos; Faculdade

INTRODUCCIÓN

La búsqueda de la calidad y la eficiencia, es un objetivo que le compete a toda organización. La necesidad incesante de elevar los indicadores de desempeño es una tarea que alcanza también a las Instituciones de Educación Superior (IES), necesidad que cobra especial importancia a partir de la aprobación de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) 2010 y de los procesos de evaluación externa realizados por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) con fines de acreditación.

En este contexto, el enfoque basado en procesos es una práctica que le permite a las organizaciones adaptarse a las necesidades y obtener niveles crecientes de calidad en su desempeño. De acuerdo con Duarte et al. (2019) consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos desarrollados en la organización.

Estos autores también sostienen que se mejoran la efectividad y satisfacción de los interesados cuando se desarrollan de manera coordinada los procesos de una organización (Duarte et al. , 2019).

Asimismo, Barrera et al. (2018) plantean que para el logro de los objetivos y el buen desempeño de una organización todos los procesos de la misma deben ser atendidos, y documentados. Dicho lo anterior, Ortiz (2015) indica que a través de la gestión por procesos se puede alcanzar modelos de calidad en los centros educativos.

En este sentido, la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL), por su parte, busca el cumplimiento de sus objetivos institucionales mediante la ejecución de procesos que contribuyan a alcanzar las metas propuestas en cuanto a eficiencia, eficacia y calidad de sus servicios, y al cumplimiento de los indicadores de acreditación establecidos por el CACES. Sabando et al (2016) al respecto indica que es obligatorio contar con procesos definidos, que ayuden a identificar los aspectos resaltantes del quehacer universitario y de los cuales dan origen a aquellos que ponen en funcionamiento la gestión docente y administrativa de esta IES.

Hernández y Zamora (2020) puntualizan que los sistemas de gestión de calidad en las universidades públicas y privadas, son herramientas que permiten documentar los procesos administrativos y académicos basados en el cumplimiento de sus funciones como: docencia, investigación y extensión, no obstante, Medina et al. (2019) señalan que por recursos de tiempo y personal solo se deben tomar en cuenta

los procesos de la organización más prioritario atendiendo diversos criterios a considerar.

En tal sentido, la ESPAM MFL cuenta con un Manual de Procesos y Procedimientos del Macroproceso de Formación aprobado en septiembre del 2018, que comprende el detalle ordenado y secuencial de las operaciones de los procesos de nivelación, grado, posgrado y educación continua. Sin embargo, a pesar de contar con este documento existen deficiencias, específicamente en los procesos de gestión del claustro, encargados de la planificación y gestión de la planta de profesores, mediante políticas, normativas y procedimientos institucionalizados, aprobados y vigentes, con las debidas instancias responsables; los mismos que fueron seleccionados por presentar ineficiencia, generada por el desconocimiento del desarrollo secuencial de las actividades propias de los procesos, actividades que no aportan valor alguno a su consecución y carencias en su documentación. Razón por la cual, la presente investigación tiene como objetivo mejorar los procesos de gestión del profesorado de la ESPAM MFL, para incrementar su eficiencia y por ende satisfacer sus necesidades; a través del análisis y la aplicación de metodologías de mejora.

MÉTODO

Esta investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, ubicada en el sitio “El Limón”, de la ciudad de Calceta del cantón Bolívar de la provincia de Manabí, Ecuador; a través de las siguientes fases:

Fase 1. Analizar los procesos de gestión del profesorado de la ESPAM MFL.

Mediante investigación de campo se identificaron los procesos que se deben ejecutar en la gestión del profesorado y otros requerimientos, según lo estipulado en el Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas (2019) función sustantiva docencia, componente profesorado. Luego se reconocieron los procesos de gestión del claustro levantados el Manual de Procesos y Procedimientos del Macroproceso de Formación de la ESPAM MFL (2018) con sus respectivos diagramas de flujo AS-IS, fichas de proceso, plantillas, reglamentos y formatos (evidencias); insumos que fueron analizados mediante grupo focal, y que permitieron establecer los procesos y procedimientos necesarios para mejorar la gestión del profesorado. Fase que culminó con el levantamiento de nuevos procesos ajustados a las necesidades.

Fase 2. Aplicar metodología de mejora a los procesos de gestión del profesorado de la ESPAM MFL.

Para la aplicación de las mejoras a los procesos de gestión del profesorado, se seleccionaron dos metodologías de la investigación bibliográfica realizada: Análisis de Valor Añadido (AVA) (Tabla 1) y Eliminar, Simplificar, Integrar y Automatizar (ESIA) (Tabla 2) posterior a esto, se ejecutaron los análisis de cada una de estas metodologías, de las que se obtuvo información indispensable, a partir de la cual se rediseñaron los procesos.

Tabla 1. Pasos para la aplicación del AVA.

Pasos	Criterios	Clasificación del criterio
1.-Identificación de cada una de las tareas del proceso en estudio.	<p>VAC: Actividad de valor añadido para el cliente. Son actividades que generan valor al cliente y por las cuales está dispuesto a pagar.</p> <p>VAE: Actividades de valor añadido para la empresa. Son actividades que generan valor para la empresa, resultado del beneficio ofrecido al cliente. Se las conoce también como Actividades Sin Valor Agregado para el cliente.</p> <p>SVA: Actividades sin valor agregado. Son actividades que no generan ningún valor añadido tanto al cliente como a la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de transformación de insumos para la generación de bienes o servicios. • Actividades generadoras de un “Plus” para la empresa y los clientes del proceso. • Actividades de Preparación (P): Son actividades previas a un estado de disposición para realizar una tarea. • Actividades de Inspección (I): Actividades de revisión o verificación de documentos, o de información que interviene en el proceso. • Actividades de Espera (E): Tiempo en el que no se desempeña ninguna actividad. • Actividades de Movimiento (M): Son actividades de movimiento de personas, información, materiales o cualquier otra cosa de un punto a otro. • Actividades de Archivo (A): Son actividades que permiten el almacenamiento temporal o definitivo de la información que se utilizan en los procesos.
2. Clasificación de cada una de las tareas que conforman el proceso en el cuadro de Análisis de Valor Añadido.		
3. Cálculo del Índice de Valor Añadido (IVA) con los resultados del paso anterior, utilizando la siguiente fórmula.	<p>Si: $IVA \geq 50\%$ = Proceso Eficiente.</p> <p>Si: $IVA < 50\%$ = Proceso Deficiente.</p>	<p>$IVA (\%) = (TVA / TT) \times 100$</p> <p>TVA: Tareas con Valor Añadido.</p> <p>TT: Total Tareas (del proceso).</p> <p>IVA: Índice de Valor Añadido.</p>
4. Análisis de las tareas aplicando la Matriz de Valor Añadido, con las siguientes combinaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Si agrega valor y Si es necesaria. • No agrega valor, pero Si es necesaria. • Si agrega valor, pero No es necesaria. • No agrega valor y No es necesaria. 	

Fuente: Trischler (1998).

Tabla 2. Pasos para la aplicación del AVA - ESIA.

Pasos	Desarrollo	Respuesta
1. Aplicar la prueba del ácido, la cual busca otorgar un valor, llamado también "criterio de decisión" a cada actividad del proceso para determinar su importancia relativa dentro del mismo.	Para lograr este fin se utilizan cinco (5) preguntas con "respuestas propuestas" (si o no).	La "respuesta propuesta" debe entenderse como una "respuesta correcta", de tal forma que si la "respuesta real" que se obtiene al aplicar la pregunta a la actividad NO coincide con la "respuesta propuesta", se deberá colocar cero (0) en el cuadro correspondiente; mientras que si la "respuesta real" que se obtiene al aplicar la pregunta a la actividad SI coincide con la "respuesta propuesta", se deberá colocar uno (1) en la casilla correspondiente.
2. Para aplicar la metodología de forma práctica se deben listar todas las actividades del proceso, de forma secuencial, según el flujograma.	Colocar en 5 columnas las preguntas de prueba ácida con su respectiva "Respuesta propuesta". Finalmente, a la derecha de estas 5 columnas, se deben colocar 3 columnas adicionales cuyos campos deben ser los criterios de decisión, ESIA y acción a tomar.	
	Criterio de decisión (v): Es la suma de los valores que representan las respuestas de cada actividad a la prueba ácida, el cual siempre será un valor entre cero (0) y cinco (5).	Si la actividad coincide en las respuestas propuestas con las reales entonces: V = 5 Actividad vital V = 4 ó 5 Actividad importante V = 1 ó 2 Actividad sospechosa V = 0 Desperdicio
	ESIA: representa cuál es la decisión a tomar de acuerdo al resultado de la sumatoria de los valores de respuesta de la actividad a las 5 preguntas.	Actividades vitales: V = 5 aplique SIA (es decir Simplifica, Integra o Automatiza). • Actividades importantes: V = 3 ó 4 aplique SIA (es decir Simplifica, Integra o Automatiza). • Actividades sospechosas: V = 1 ó 2 aplique ESIA (es decir Elimine, Simplifica, Integra o Automatiza). • Desperdicio: V = 0 aplique E (es decir elimine directamente).
	Acción a tomar: Representa la acción que debe tomar el responsable del proceso.	De acuerdo al resultado arrojado en el paso anterior se toma la acción a tomar.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Fase 1. El Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas (2019) función sustantiva docencia, componente profesorado, emitido por el CACES, determina que, los procesos que se deben ejecutar en la gestión del profesorado, son: selección del profesorado, distribución de actividades del profesorado, titularización del profesorado., promoción del profesorado, formación académica del profesorado (planes), capacitación del profesorado (planes) y evaluación integral del desempeño del profesorado.

Por otra parte, en el Manual de Procesos y Procedimiento del Macroproceso Formación de la ESPAM MFL aprobado en 2018 y publicado en la página institucional, se identifican como procesos de gestión del profesorado a los siguientes: proceso para la selección y contratación del claustro, subprocesos para concurso de méritos para docentes no titulares y concurso de mérito -oposición (Docentes titulares).

Contrastada la información, se detectó que, de los siete procesos de gestión del profesorado que se deben ejecutar de acuerdo al Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas (2019) función sustantiva docencia, componente profesorado, cinco son ejecutados dentro del macroproceso de formación de la ESPAM MFL; de los cuales, solo dos procesos y un sub proceso son considerados como gestión del claustro; los tres restantes están levantados

en el manual, pero en otras áreas. Adicional a estos, se puede detectar que existe, un proceso no levantado; y un proceso que se ejecuta en el macroproceso de gestión de la ESPAM MFL. Del mismo modo, según este modelo los procesos deben contar con normativa y/o procedimientos, aprobados y vigentes, enmarcados en el sistema de educación superior, por lo que se consideró relevante identificar la reglamentación relacionada con los mismos, dando como resultado que, de los seis procesos levantados solo cinco tienen un reglamento que los respalda.

De acuerdo a lo estipulado por los reglamentos existentes y con ayuda de los expertos se realizó un análisis exhaustivo del levantamiento y documentación de los procesos, es decir, el diagrama de flujo, la ficha de proceso, la plantilla y los documentos que se generan; encontrando que, existe deficiencia en la elaboración de los mismos. También se pudo constatar que dos reglamentos no cuentan con la descripción secuencial de las actividades de estos procesos.

Todos estos hallazgos permitieron establecer los procesos y procedimientos necesarios para mejorar la gestión del profesorado, coincidiendo con los expertos de grupo focal que, los procesos requerían: mejorar el diagrama de flujo, ficha de proceso, y plantilla, reconsiderar el nombre del proceso, establecer documentos que evidencien el proceso, describir el proceso en la normativa (2 procesos) y levantar los procesos que hagan falta.

Es importante destacar que, de los siete procesos identificados en esta investigación, solo cuatro fueron sujetos de mejora, específicamente los procesos que son responsabilidad directa del Vicerrectorado Académico e Investigación: selección, distribución de actividades, titularización y promoción.

Con el establecimiento de los procesos y procedimientos que contribuirían a la mejora de la gestión del profesorado, previamente estipulados en grupo focal con los expertos, se procedió a realizar un nuevo levantamiento de acuerdo a las necesidades de este primer análisis. Conviene subrayar que los procesos objeto de estudio, están ya documentados en el manual de procesos de la institución, el objetivo de esta investigación es mejorarlos.

Fase 2. Para la mejora a los procesos de gestión del profesorado, se seleccionaron dos metodologías: el AVA, sustentado por Trischler (1998) que consiste en un análisis detallado

de cada fase de un proceso, para comprobar si contribuye a las necesidades de los grupos de interés de la organización, y el ESIA citada por la Escuela Nacional de Administración Pública (2015) que busca identificar las actividades que permiten comprobar las debilidades del proceso, realizando un análisis total del mismo.

Con la aplicación del AVA a los 4 procesos y un sub proceso, Tabla 3, se evidenciaron los siguientes resultados: de las 68 actividades en total que conforman los procesos analizados, 30 agregan valor al mismo (involucradas directamente con la transformación de los insumos en servicio), 19 generan valor a los usuarios (docentes) y 11 a la institución (universidad); mientras que, 38 de sus actividades no agregan valor (no involucradas directamente con la transformación de los insumos en servicio), identificadas como, 16 de preparación, 8 de inspección y 14 de movimiento.

Tabla 3. Análisis de valor añadido de los procesos.

		ANÁLISIS DE VALOR AÑADIDO							
ESPAM MFL		PROCESO: GESTIÓN DEL CLAUSTRO							
FECHA:		VERSIÓN:			DEPENDENCIA: V.A.I.				
		AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR					
Nº	PROCESO	VAC	VAE	P	I	E	M	A	TOTAL, ACTIVIDADES POR PROCESO
1	Proceso de selección del profesorado	3	3	5	2		3		16
2	Proceso de titularización del profesorado	5	3	5	2		4		19
3	Subproceso de realizar el concurso público de mérito y oposición	4							4
4	Proceso de promoción del profesorado	4	2	2	3		2		13
5	Distribución de actividades del profesorado	3	3	4	1		5		16
TOTAL		19	11	16	8		14		68

Mientras tanto, el cálculo del IVA representado por la Tabla 4, dio como resultado, 44% de valor añadido, equivalente a

30/68 tareas que generan valor, lo cual indica que el proceso es deficiente, puesto que el IVA es menor al 50%.

Tabla 4. Cálculo del Índice de Valor Añadido.

ÍNDICE DE VALOR AÑADIDO (IVA)								
COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TOTAL	AGREGAN VALOR			NO AGREGAN VALOR			
		VAC	VAE	P	I	E	M	A
Actividades	68	19	11	16	8	0	14	0
Actividades (%)	100%	28%	16%	23%	12%	%	21%	%
Actividades con valor añadido	30							
Índice de valor añadido	44%	IVA < 50% = Proceso Deficiente.						

Adicional, en la matriz de valor añadido referida en la Tabla 5, por combinaciones se propusieron acciones, teniendo como base que: cuando la actividad es necesaria y agrega valor se mejora; si es necesaria pero no agrega valor se optimiza; si no es necesaria, pero si agrega

valor se transfiere a otra área; y, por último, si no es necesaria y tampoco agrega valor se elimina. Dando como resultado que, de las 68 actividades de los procesos 30 actividades son susceptibles de mejoras y 38 pueden optimizarse.

Tabla 5. Acciones a tomar de valor añadido.

		AGREGA VALOR	
		SI	NO
NECESARIA	SI	30	38
	NO		

Dada la aplicación de la metodología del ESIA, Tabla 6, a todos los procesos, se propone la automatización de 26 actividades (A del ESIA) mediante el envío de la información concebida

en estas, a través de medios electrónicos; por otra parte, para 2 actividades, se propone la integración (I del ESIA) con la actividad anterior, ya que ambas son entradas iniciales de datos.

Tabla 6. Resultados de la aplicación del ESIA.

TOTAL DE ACTIVIDADES: 68		PROCESO: GESTIÓN DEL CLAUSTRO	
		CRITERIO DE DECISIÓN	
E	0		
S	0		
I	2	Integrar, actividad comprende relación con la anterior	
A	26	Automatizar, realizar envío de documentos de forma electrónica.	

Con los resultados obtenidos por las metodologías aplicadas, se rediseñaron los procesos de gestión del profesorado, que incorporaron las mejoras detectadas en la actividad anterior. Destacando que, solo dos de los cuatro procesos estudiados, fueron sometidos a rediseño, debido a que, con la metodología del AVA referida por Trischler (1998) las actividades denominadas “no agregadores de valor” eran necesarias para el funcionamiento del proceso, por lo que no se pudieron modificar o eliminar; y con la metodología ESIA señala por la ENAP, los criterios de decisión que predominaron fueron, la “automatización”, el cual, tampoco generó una modificación del flujo del proceso,

puesto que una decisión que va de la mano con cambios aplicados a nivel institucional; y la “integración” que fue el criterio de decisión que sí modifico el flujo de trabajo, tomado en cuenta para el rediseño. Del mismo modo se verificó el incremento de su eficiencia 44% a 46%.

Discusión

La aplicación de metodologías de mejora a los procesos de gestión del profesorado de la ESPAM MFL, dio como resultado, un índice de valor añadido deficiente, por la existencia mayoritaria de actividades que no agregan valor, como las de preparación y movimiento; datos que tienen similitud con los encontrados por Montesdeoca y Zambrano (2017) en su tesis

titulada “Propuesta de mejora a los procesos de escritura de libros y artículos científicos de la ESPAM MFL”, quienes concluyeron que los ya mencionados en este título después de ser aplicada la misma metodología, presentaron ineficiencia, dada por el tiempo que se desperdicia en envío de documentos y trámites innecesarios. Con estos resultados se destaca la importancia del análisis del valor añadido para incrementar la eficiencia de los procesos, ya que a través del examen detallado de cada fase se puede determinar si contribuyen a las necesidades o requisitos de los grupos de interés, para luego proceder a optimizar las actividades que aportan valor añadido y eliminar las que no aportan ninguno. (Trischler, 1998)

CONCLUSIONES

No existe plena concordancia entre los procesos que se deben ejecutar en la gestión del profesorado según el Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas aprobado en el 2019, de la función sustantiva docencia, componente profesorado, emitido por el CACES, y los procesos levantados en el Manual de Procesos y Procedimiento del Macroproceso Formación de la ESPAM MFL aprobado en 2018. Del mismo modo, según este modelo los procesos deben contar con normativa y/o procedimientos, aprobados y vigentes, enmarcados en el sistema de educación superior, dando como resultado que, no todos cuentan con una normativa que los respalde. La

documentación de los diagramas de flujo, fichas de proceso, plantillas y los documentos que se generan, son susceptibles de mejora. Por ende, los procesos fueron corregidos y levantados nuevamente.

Con la aplicación de la metodología de mejora AVA a los cuatro procesos y el subproceso trabajado, son deficientes, ya que existen actividades que no agregan valor a los mismos, siendo la mayoría de preparación y movimiento; también se determinó que existen otro conjunto de actividades que son necesarias para los procesos y por ello no pueden ser modificadas o eliminadas. Con la aplicación del ESIA a todas las actividades, predominaron los criterios de decisión “integrar” y “automatizar”.

CONFLICTO DE INTERESES. Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

- Barrera, R., Barrientos, V., Santiago, J. y Canepa, A. (2018). Gestión de procesos de negocio. *Inventio*. 14(32), 43-48. <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/761/564-3308-3-PB.pdf?>
- CACES (2019). Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas 2019. https://www.caces.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/12/3.-Modelo_Eval_UEP_2019_compressed.pdf
- Duarte, D. Sotomayor, S., y Guagua, R. (2019). Aproximación teórica a la importancia de la gestión de procesos en las empresas. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico Tecnológicas*. 1(1). <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/>

- article/view/147
- Escuela Nacional de Administración Pública (2015). Sesión 6. Métodos y herramientas para la mejora de procesos. <http://www.imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/Sesion6GxP.pdf>
- ESPAM MFL (2018) Manual de Procesos y Procedimientos Macroproceso Formación. Versión 1. Agosto 2018. <http://www.espam.edu.ec/recursos/sitio/informativo/archivos/procesos/INTRODUCCIONMANUAL.PDF>
- Hernández, J., y Zamora, W. (2020). Sistemas de gestión de la calidad: Una mejora en la calidad de las Instituciones de Educación Superior en Nicaragua. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(2), 87-97. Doi: <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i2.10694>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández A. y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Rev. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería* 27(2), 328-342. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Montesdeoca, D., y Zambrano, L. (2017). Propuesta de mejora a los procesos de escritura de libros y artículos científicos de la ESPAM MFL (tesis de grado). ESPAM MFL, Manabí, Ecuador. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/651>
- Ortiz, A., Funzy, J., Pérez, M. y Velázquez, R. (2015). La gestión integrada de los procesos en universidades. Procedimiento para su evaluación. *Ingeniería Industrial*, 36(1), 91-103. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100010&lng=es&tlng=es
- Sabando, L., Diéguez, E., García, M., y Guevara, M. (2016). Mejora de procesos claves de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Ponencia llevada a cabo en el V Evento Internacional La Universidad en el Siglo XXI, Manabí, Ecuador. <http://sitios.espam.edu.ec/sigloxxi/Ponencias/V/ponencias/13.pdf>
- Trischler, W. (1998). Mejora del Valor añadido en los procesos ahorrando tiempo y dinero, eliminando despilfarros. Editorial 2000.



Estudio de mercado para la creación de una empresa de sublimación

Market study for the creation of a sublimation company

Estudo de mercado para a criação de uma empresa de sublimação

 Jaime Emanuel Padrón Calle

 Fernando Orellana Orellana

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i26.161>

Recibido: 27 de octubre 2022

Aceptado: 15 de noviembre 2022

Publicado: 5 de abril 2023

Resumen

La investigación de mercado es un proceso utilizado de manera frecuente para solucionar problemas entre una empresa y sus mercados, a través de la búsqueda y el análisis de la información. Por ello, la investigación tuvo por objetivo realizar un estudio de mercado para la creación de una empresa de sublimación ubicada en la provincia del cantón La Troncal. Bajo una metodología de tipo descriptiva, no experimental y corte transversal con un enfoque cuantitativo. La población del estudio corresponde a los habitantes del cantón La Troncal entre 15 a 65 años siendo de 75.212 y como muestra 384 personas. Donde se le aplicaron un cuestionario de 12 preguntas. Los resultados indicaron que alrededor del 99% de las personas les interesa el servicio y señala que el proyecto es atractivo como inversión. Concluyendo que la población en estudio sí aceptaría consumir productos sublimados directamente del lugar.

Palabras clave: Estudio de mercado; Investigación de mercado; Empresa; Sublimados; Ecuador; La Troncal

Abstract

Market research is a process frequently used to solve problems between a company and its markets, through the search and analysis of information. Therefore, the objective of this research was to conduct a market study for the creation of a sublimation company located in the province of the canton, La Troncal. Under a descriptive, non-experimental and cross-sectional methodology with a quantitative approach. The population of the study corresponds to the inhabitants of the canton La Troncal between 15 to 65 years being 75,212 and as a sample 384 people. A 12-question questionnaire was applied to the sample. The results indicated that about 99% of the people were interested in the service and indicated that the project is attractive as an investment. It was concluded that the study population would accept to consume sublimated products directly from the place.

Key words: Market study; Market research; Company; Sublimated products; Ecuador; La Troncal

Jaime Emanuel Padrón Calle

jaimepadron257@gmail.com

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Licenciado en Administración de Empresas,
Universidad Católica de Cuenca, Ecuador..

Fernando Orellana Orellana

corellanao@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Magister en Administración de Empresas. Ingeniero
Empresarial. Director de la Carrera de Administración
de Empresas. Universidad Católica de Cuenca.
Ecuador.

Resumo

A pesquisa de mercado é um processo frequentemente usado para resolver problemas entre uma empresa e seus mercados, por meio da busca e análise de informações. Portanto, o objetivo da pesquisa foi realizar um estudo de mercado para a criação de uma empresa de sublimação localizada na província do cantão de La Troncal. A pesquisa foi realizada sob uma metodologia descritiva, não experimental e transversal com abordagem quantitativa. A população do estudo corresponde aos habitantes do cantão de La Troncal entre 15 e 65 anos de idade, sendo 75.212 e como amostra 384 pessoas. Um questionário com 12 perguntas foi aplicado à amostra. Os resultados indicaram que cerca de 99% das pessoas estavam interessadas no serviço e indicaram que o projeto era atraente como investimento. Concluiu-se que a população do estudo aceitaria consumir produtos sublimados diretamente do local.

Palavras-chave: Estudo de mercado; Pesquisa de mercado; Empresa; Produtos sublimados; Equador; La Troncal

INTRODUCCIÓN

La investigación de mercados es considerada como una de las funciones más importante de la mercadotecnia, dado a que de dichos resultados se obtendrán datos reveladores de información del público target. Por lo tanto, el proceso incluye la obtención y dotación de datos e información para la toma de decisiones relacionadas con la práctica de la mercadotecnia. Por ello, es vital conocer las necesidades o deseos que prevalecen en un mercado determinado, quiénes son los clientes reales o quiénes pueden ser los consumidores potenciales y sus características base (actividades de ingreso, actividades cotidianas, plaza, entre otros) (Thompson, 2006).

En este mismo orden de ideas, la investigación de mercado colabora con el desarrollo del negocio, mediante la correcta planificación, organización y control de los recursos (Nuño, 2017). De esta forma,

la empresa debe asegurarse de las necesidades en un tiempo oportuno para evitar fracasos de manera definitiva, ya que, la investigación de mercados busca satisfacer las necesidades del consumidor por medio de los bienes y servicios (Vargas, 2017). Y También, determina la viabilidad económica de un proyecto empresarial para poder diseñar el sistema de promoción acorde con las necesidades establecidas en las necesidades del consumidor (Vargas, 2017).

Por otro lado, la sublimación ha sido la lección para muchos, con un gran número de empresas ingresando al campo para aprovechar la cantidad de trabajo disponible. Se espera que el mercado mundial de impresión por sublimación crezca a una tasa anual del 16,8 % entre 2019 y 2024 (User tecnología, 2019). Para Suárez (2020) la sublimación en tela es tendencia actual, por ello amplia las oportunidades de los emprendedores. En este sentido, Sawgrass (2019) indica que, para una empresa el arte de la sublimación de tinturas es un método efectivo para la creación de todo tipo de productos personalizados. Y para llevarse a cabo este proceso se necesita de un sistema de sublimación, sencillo y económico.

En el caso de Ecuador, específicamente en el cantón La Troncal las empresas que se dedican actualmente a la sublimación relativamente tienen un tiempo de vida no mayor a 2 años comercializando directamente sus productos a la población. Por lo tanto, el crecimiento poblacional económico y comercial, en el cantón La Troncal, avanza de manera acelerada, logrando un desarrollo no solo estructural sino también intelectual de sus habitantes, gracias a las nuevas

tecnologías, procesos, productos y servicios que exige una ciudad con estas características.

Cabe destacar que la sublimación es la evolución de la serigrafía, la cual hasta hace 2 años era el único proceso de transferencia textil que se utilizaba en la zona en estudio; la serigrafía presentaba algunos problemas para las personas que adquieren este tipo de productos, tales como irritación en la piel de personas con alergia o piel sensibles causado por los químicos de las tintas que se usaban, el descoloramiento de la prenda, el tiempo de durabilidad era corto, además existía limitantes en los colores y el diseño, entre otros. Mientras que, en la sublimación no ocurren estos tipos de problemas debido al proceso de impresión eco solvente que se realizan en la misma, la cual no es dañina para la piel y generando un trabajo de calidad, duradero, con colores llamativos y sin limitantes en el diseño. Es importante resaltar que, el cantón La Troncal existen 3 locales que ofrecen el servicio de sublimación a gran escala, esto hace referencia a una sublimación superior a la medida A4, sin embargo, el tiempo de vida de los mismo es corto y por consiguiente el tiempo de la sublimación; así que por falta de experiencia por parte de las empresas se genera un nivel de descontento en los ciudadanos que adquieren este tipo de productos.

Por otro lado, en la actualidad Ecuador y el mundo enfrentan una crisis financiera que obligó a muchas empresas a realizar reducción de personal para garantizar su estabilidad económica y seguir en funcionamiento; pero en muchos casos hubo empresas que con gran trayectoria en el mercado se vieron obligados a cesar sus funciones; generando

una elevación en la tasa de desempleo del país, por ello, surgió la necesidad de la creación de nuevas empresas que ayuden a disminuir las tasas de desempleo y brinden sustento a la economía de las familias Ecuatorianas. Así mismo, el cantón La Troncal es un punto estratégico, ideal para la implementación y crecimiento de una empresa, esto gracias a que es un cantón que crece de manera acelerada y que el comercio crece de igual manera, este crecimiento poblacional genera la necesidad de crear una empresa de sublimación que pueda satisfacer las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Es por ello, que el presente artículo tiene como propósito realizar el estudio de mercado para la creación de una empresa de sublimación ubicada en la provincia del cantón, La Troncal. La justificación del estudio, se centra en el proceso de sublimado ya que conlleva un porcentaje de contaminación al ambiente debido al uso de altas cantidades de papel durante la impresión; no obstante se realiza el reciclaje del mismo, que posteriormente se puede utilizar nuevamente el este proceso. Es importante recalcar que el nivel de contaminación que se realiza con la técnica de sublimación es mucho menor a la generada por la serigrafía, principalmente por los materiales utilizados y por la opción de reciclaje que tiene la sublimación.

Cabe destacar, que se debe tener un plan de negocio para la creación de la empresa de sublimados, al respecto Sánchez (2021) en su estudio demuestra que el 99% de personas están interesados en ese servicio. Se planteó planes con indicadores de viabilidad comercial, organizativa,

técnica y financiera que señalan que el proyecto es atractivo como inversión. A su vez, Tingo y Peña (2019) en su investigación plantea la creación de un plan de negocio para la elaboración y comercialización de diseños, sublimados en textil y porcelana, Por ende, el estudio financiero que se desarrolló dio como resultados que el negocio será rentable.

MÉTODO

La investigación realizada fue de tipo descriptiva, no experimental y corte transversal con un enfoque cuantitativo. De acuerdo a Hernández et al., (2010) la investigación descriptiva busca indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una más o variables en una población. Teniendo de esta manera como variable; estudio de mercado y la empresa de sublimación. A su vez, la población del estudio corresponde a los habitantes del cantón La Troncal en un rango de edad de 15 a 65 años, conformado por 75.212 habitantes (INEC, 2017). De ellos, solamente se tomó en cuenta para el desarrollo del estudio la cantidad de 384 personas como muestra. Seguido, se recolectaron los datos con la técnica encuesta, a través del instrumento cuestionario, el mismo fue aplicado por medio de Google Forms. Dicho cuestionario estuvo estructurado por 12 preguntas orientadas a caracterizar el cliente objetivo y cuantificar la demanda, así como las diferentes particularidades de preferencia del servicio de sublimación. En cuanto, a la confiabilidad y validación del instrumento, el mismo fue validado previamente por expertos del área. Cabe destacar, que los resultados fueron procesados bajo el estadístico del programa Microsoft Excel

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para dar cumplimiento al objetivo de investigación, el cual consistió en realizar un estudio de mercadeo para la creación de una empresa de sublimación en el cantón La Troncal. Se obtuvo principalmente la información demográfica de la población en estudio, donde el 65% de los encuestados eran del sexo masculino y el 35% femenino, además el rango de edad predominante fue entre 18 a 50 años representando el 86% del total de los encuestados.

Seguido, en la Tabla 1 se puede observar el estudio de mercado, donde se muestra que el 90% de los encuestado tienen conocimiento sobre la sublimación. Mientras, que la frecuencia de consumo de los encuestados en el cantón La Troncal, se evidencia en la Tabla 1 que el 54% son consumidores de productos de sublimación solamente una vez al mes, a su vez, solo el 32% son consumidores en días festivos. En relación, a la tasa de aceptación del producto, se muestra en la Tabla 1 la aprobación total (100%) del proyecto de construcción de una empresa de alto nivel en el cantón La Troncal. Seguido, en relación al lugar de compras los encuestados concordaron en un 95% que compran sus productos sublimados en locales comerciales. Siendo los principales tipos de productos elegidos por los encuestados en un 100%; las tazas, camisetas, almohadas y uniformes deportivos.

Por otro parte, los factores de consumo que las personas del cantón La Troncal consideran al momento de comprar un producto sublimado, se observa en la Tabla 1 que el 59% consideran la calidad como su factor de compra, además de un 33% el precio. En cuanto al precio, un

49% de los encuestados indicaron que estarían dispuestos a pagar por un producto sublimado un precio entre el rango de \$1 a \$5 y solo el 1% de personas indicaron que pagarían entre \$21 a \$30. También, se evidencia que el 88% de las personas encuestadas conocen empresas o lugares en el cantón La Troncal donde venden productos sublimados y el 12% de las personas encuestadas desconocen la existencia de dichas empresas. Adicionalmente se les consultó a las personas que indicaron que, si conocían empresas que ofrecen productos sublimados en el cantón la Troncal, el nombre de la empresa o el lugar en donde pueden adquirir por lo menos uno de los artículos sublimados, dando como resultado

empresas como: Sublimax, Lycan, Clic Studio y Mil Estilos.

Aunado a ello, en la Tabla 1, se puede evidenciar la forma de pago que las personas encuestadas les gustaría realizar, de esta manera, el 82% indicaron que les gustaría pagar al contado, el 17% indicaron que les gustaría cancelar mediante un plan acumulativo, el 1% indicaron que les gustaría cancelar mediante una tarjeta de crédito. Además, en la Tabla 1, se evidencia preferencia al momento de la entrega del producto, donde el 98% afirman que le gustaría recibir su producto en su domicilio previo su autorización y el 2% afirma que no le gustaría recibir su producto en su domicilio.

Tabla 1. Estudio de mercado.

DIMENSIÓN	SUB DIMENSIONES	ALTERNATIVAS	%	
Estudio de mercado	Sublimación	Si	90	
		No	10	
				100
	Frecuencia de consumo	Una vez a la semana	14	
		Una vez al mes	54	
		Días festivos	32	
			100	
	Aceptación del producto	SI	100	
		NO	0	
			100	
Lugar de compra	Supermercados	2		
	Locales comerciales	95		
	Online	3		
		100		

DIMENSIÓN	SUB DIMENSIONES	ALTERNATIVAS	%
Estudio de mercado	Aceptación del producto	Tazas	
		Camisetas	
		Almohadas	
		Uniformes deportivos	
	Factores de consumo	Precio	
		Diseño	
		Presentación	
		Distribución	
		Calidad	
		Precio	
	Lugar de venta	Entre \$1 a \$5 USD	
		Entre \$6 a \$10 USD	
		Entre \$11 a \$15 USD	
		Entre \$16 a \$20 USD	
		Entre \$21 a \$30 USD	
	Forma de pago	SI	
		NO	
Entrega a domicilio	Al contado		
	Plan acumulativo		
	Tarjeta de crédito		
		SI	
		NO	

Discusión

Se pudo determinar la demanda que tendría el producto, ya que todo el personal en estudio afirmó que les gustaría consumir un producto sublimado en periodo de tiempo diferente, esto

equivale a 75.212 habitantes, esta cantidad se divide para las 4 empresas ya existentes en el cantón, incluyendo a la que se le realiza el siguiente proyecto (Tabla 2).

Tabla 2. Cantidad de habitantes.

Cantidad de habitantes	75,212
LYCAN	18,803
Sublimax	18,803
Clic Estudio	18,803
Mil Stilos	18,803

Adicionalmente la frecuencia de consumo las personas encuestadas es una vez al mes. Respecto a la definición de demanda, Duque (2005) contextualiza a la demanda como la cantidad de bienes o servicios que pueden ser adquiridos por una persona o por varias pertenecientes a la sociedad. Para Kotler et al., (1995) autores del libro "Dirección de Marketing", la demanda es la necesidad es el deseo de obtener un producto específico.

A su vez, de acuerdo a los productos sublimados que debe ofertar la empresa en el cantón La Troncal, son las camisetas y tazas. En lo que se relaciona a la definición de oferta, es también la cantidad de bienes y servicios ofrecidos a la venta por diversas instituciones, personas o empresas, en otras palabras, se encuentran asequibles es un mercado o lugar específico y aun precio determinado, temporadas altas o bajas: o por la determinación pura de la economía. Los precios no siempre son iguales, pueden divergir con base a los demás componentes del marketing mix (Thompson, 2006).

Por otro lado, para determinar el precio y las condiciones de pago que se deben implementar a los productos sublimados a ofertar en el cantón La Troncal, se obtuvo que las personas encuestadas indicaron el rango de precio que estarían dispuestos a cancelar por un producto sublimado, entre \$1 a \$5 dólares. Mientras que la mayoría de las personas encuestadas indicaron que les gustaría cancelar sus productos al contado.

En lo que se refiere a los canales de comercialización, Sierra et al., (2015) manifiesta la importancia de los canales de comercialización

pues es el camino que toman los productos desde su lugar de creación en el lugar de origen hasta el punto de consumo o uso en el destino final. Para que se precise un proceso de circulación efectivo se requiere del trabajo mancomunado entre personas u organizaciones que conozcan al mercado target.

CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados, se logró concluir que las personas del cantón La Troncal aceptaría consumir productos sublimados directamente del lugar, quiere decir que la empresa tendría una demanda de 18803 personas que consumirían estos productos en diferentes periodos de tiempo. Por otro lado, los productos que más se consumen por lo cual la empresa debe enfocarse son, camisetas, tazas, almohadas, uniformes deportivos y gorras; es importante aclarar que la empresa ofertara todos los productos, pero en estos cinco productos son en los que más se van a promocionar o incluso tenerlos prefabricados. A su vez, los precios de los productos sublimados deben enfocarse en un máximo de \$15, ya que este margen de precios son los más aceptados por la población, además que la cancelación de los productos se debe realizar preferentemente al contado.

Para finalizar, la ciudadanía del cantón La Troncal adquiere sus productos en locales comerciales, por lo cual la empresa debe buscar puntos estratégicos en los cuales se puedan exhibir los productos, además de tener un local propio, tratara de formar lazos y convenios con otras empresas del cantón con la finalidad de

mostrar y ofrecer sus productos en estos. Y para complementar el servicio se ofrecerá el servicio de entrega a domicilio para la comodidad del cliente.

CONFLICTO DE INTERESES. Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 15(25), 64-80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0121-50512005000100004
- Hernández, S.R., Fernández, C.C., y Baptista, L.P. (2010). Metodología de la investigación. (pp. 2-27). México; Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (INEC). (2017). El cantón La Troncal. Ecuador en cifras. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantonales/Canar/Fasciculo_La_Troncal.pdf
- Kotler, P., Cámara, D., y Grande, I. (1995). Dirección de Marketing (8a Ed). Prentice Hall International (UK).
- Nuño, P. (2017). Objetivos de la investigación de mercado. *Emprende Pyme* <https://www.emprendepyme.net/objetivos-de-la-investigacion-demercado.html>
- Sánchez, J. M. (2021). Plan de negocio para la creación de una empresa dedicada al servicio de sublimados y detalles personalizados Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4600/1/T-ULVR-3739.pdf>
- Sawgrass. (2019). La Guía completa para el éxito con la sublimación. Distribuidor Oficial de Uruguay. http://www.cromos.net.uy/images/sawgrass_web.pdf
- Sierra, C., Moreno, J., y Silva, H. (2015). Canales de distribución: características principales de los distribuidores mayoristas de materiales de construcción de extracción minera en Barranquilla - Colombia. *TELOS*, 17(3), 512-529. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655379>
- Suárez, A. (2020). Emprendedores reactivan su economía en Navidad. *Telégrafo*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/1/emprendedores-reactivan-su-economia-en-navidad>
- Thompson, I., (2006). Dirección de marketing. Promonegocios. <https://www.promonegocios.net/oferta/definicion-oferta.html>
- Tingo, A. L., y Peña, C. (2019). Plan de negocio para la elaboración y comercialización de diseños, sublimados en textil y porcelana. Universidad Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47147/1/BINGQ-ISCE-19P92.pdf>
- User tecnología. (2019). La impresión por sublimación crecerá un 16,8% anual hasta 2024. *Tecnología para tu empresa*. <https://n9.cl/v9rer>
- Vargas, A. (2017). Investigación de mercados. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425903.pdf>



La auditoría interna en las entidades públicas y privados de Ecuador

Internal audit in public and private entities in Ecuador

Auditoria interna em entidades públicas e privadas no Equador

 Alberto Vásquez-Flores

 Gonzalo Chávez-Cruz

 Jorge González-Sánchez

ARTÍCULO ORIGINAL

Resumen

El efecto de crear un ambiente de control sano en el sector público ha desviado las finalidades primordiales que constituyen las auditorías internas de Ecuador. El objetivo de la investigación fue determinar las diferencias de la auditoría interna entre las entidades del sector público y el sector privado de Ecuador, contribuyendo a mejorar las funciones del auditor interno. La metodología empleada fue descriptiva, cualitativa y explicativa, sustentada en criterios de juicio profesional, observación y apoyado en artículos científicos, leyes, reglamentos y normativas vigentes al objeto de estudio. De conformidad a las leyes vigentes en materia de control de recursos públicos, los informes de auditoría interna, deben ser emitidos en materia de control interno sin responsabilidades administrativas, y dejar que la auditoría externa por disposición de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, realice el seguimiento de la misma y del incumplimiento se deriven las sanciones que correspondan.

Palabras clave: Auditoría; Auditoría interna; Auditoría gubernamental; Control interno

Abstract

The effect of creating a healthy control environment in the public sector has deviated the primary purposes that constitute internal audits in Ecuador. The objective of the research was to determine the differences in internal auditing between public and private sector entities in Ecuador, contributing to improve the internal auditor's functions. The methodology used was descriptive, qualitative and explanatory, based on criteria of professional judgment, observation and supported by scientific articles, laws, rules and regulations in force to the object of study. In accordance with the laws in force regarding the control of public resources, the internal audit reports must be issued on internal control without administrative responsibilities, and let the external audit, by provision of the Organic Law of the Comptroller General of the State, follow up on the same and the corresponding sanctions are derived from the non-compliance.

Key words: Audit; Internal audit; Government audit; Internal control



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i26.162>

Recibido: 10 de enero 2023
Aceptado: 2 de febrero 2023
Publicado: 5 de abril 2023

Alberto Vásquez-Flores

jvasquez@utmachala.edu.ec

Universidad Técnica de Machala. Machala, Ecuador

Docente de la Universidad Técnica de Machala, Ecuador.

Gonzalo Chávez-Cruz

gchavez@utmachala.edu.ec

Universidad Técnica de Machala. Machala, Ecuador

Doctor en Ciencias Contables y Empresariales; PhD en Contabilidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú. Magister en Auditoría y Contabilidad, Universidad Técnica de Machala, Ecuador. Contador público, Universidad Técnica de Machala, Ecuador.

Jorge González-Sánchez

jgonzalez@utmachala.edu.ec

Universidad Técnica de Machala. Machala, Ecuador

Docente de la Universidad Técnica de Machala, Ecuador.

Resumo

O efeito da criação de um ambiente de controle saudável no setor público desviou os propósitos primários das auditorias internas no Equador. O objetivo da pesquisa foi determinar as diferenças na auditoria interna entre entidades dos setores público e privado no Equador, contribuindo para o aprimoramento das funções do auditor interno. A metodologia utilizada foi descritiva, qualitativa e explicativa, baseada em critérios de julgamento profissional, observação e apoiada em artigos científicos, leis, regulamentos e normas aplicáveis ao objeto de estudo. De acordo com as leis em vigor sobre o controle dos recursos públicos, os relatórios de auditoria interna devem ser emitidos em termos de controle interno sem responsabilidades administrativas, e deixar a auditoria externa, por disposição da Lei Orgânica da Controladoria Geral do Estado, realizar o acompanhamento do mesmo e o não cumprimento derivar as sanções correspondentes.

Palavras-chave: Auditoria; Auditoria interna; Auditoria governamental; Controle interno

INTRODUCCIÓN

La auditoría interna en un mundo globalizado, se centra como el estudio, análisis y evaluación permanente del control interno de los entes públicos o privados, y en las estructuras organizacionales por procesos o lineal, como un nivel de asesoramiento, es decir, en una asesora de la alta gerencia. De esta forma las entidades públicas y privadas que las requieren, delegan la administración del control a profesionales con conocimientos y habilidades en auditoría integral, a fin que preparen informes periódicos dentro de un ejercicio fiscal con el objeto de alcanzar los objetivos y metas propuestas, cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios vigentes aplicables en cada operación o actividad empresarial.

Las empresas en el sector privado de Ecuador que mantienen auditorías internas, las requieren

más como asesoras administrativas y financieras, que minimicen el riesgo al fraude o error empresarial. Mientras que, las auditorías internas de las entidades del sector público, están sujetas a las normativas expedidas por la Contraloría General del Estado (CGE), que en las dos últimas décadas, ha centrado a la auditoría interna más como una función sancionadora en predeterminaciones de responsabilidades administrativas y civiles culposas, quitándoles las autonomías a los entes públicos en el marco organizacional que debe tener cada institución del Estado. De ahí lo novedoso del trabajo de investigación y la importancia que se centra en dar a conocer la funcionalidad que tienen las auditorías internas dentro de cualquier seno empresarial sea este público o privado.

Con el preámbulo expuesto, el trabajo de investigación trata en determinar las diferencias de la auditoría interna entre las entidades del sector público y el sector privado de Ecuador, contribuyendo a mejorar las funciones del auditor interno en las entidades públicas.

En este sentido, la auditoría, desde sus orígenes, es considerada como una actividad encaminada a identificar fraudes a través de examinar los estados financieros en las entidades públicas o privadas, considerando los riesgos empresariales (López et al., 2018). La misma puede ser interna; por ello, en la actualidad, la auditoría interna, está dirigida a establecer la situación de una organización o empresa, determinar cómo se encuentra posesionada, a dónde dirige los planes que desarrolla, cuáles son sus objetivos institucionales, y si necesita innovar los programas para alcanzarlos (Carrión et al, 2017). A su vez, la

auditoría interna dejó de dirigirse únicamente en la revisión de operaciones de información, y comenzó también a enfocarse al asesoramiento, esta práctica nace en la década de los cincuenta, generando dos funciones; controlar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la empresa; y, asesorar en toma de decisiones adecuadas para mejorar determinados procesos (Chuquimarca et al., 2020).

Por consiguiente, la auditoría interna aporta al cumplimiento de las normativas vigentes aplicables a cada entidad, mejora del diseño y desarrollo de procedimientos y control, que coadyuvan a un control interno eficaz de las organizaciones, así los productos y servicios que ofrecen se den con la calidad y calidez esperado por los socios y clientes, mitiga los riesgos impuestos por los órganos de control. Analiza la toma de decisiones, a fin que los administradores mantengan un nivel de confianza alta, por el asesoramiento de la auditoría interna; puesto, que estas, deben actuar como si gerenciaran a la institución que pertenece (Mayorga y Frías, 2019).

Por otro lado, la auditoría gubernamental debe ser realizada por una Fiscalizadora en autonomía operativa del auditor, puesto que su creación es para cubrir la necesidad de vigilar las operaciones y actividades públicas mediante los órganos de control establecidos para el efecto (Humildad, 2018). En el caso de Ecuador, es la Contraloría General de Estado, la que se encarga de supervisar los bienes públicos, garantizando a la ciudadanía el uso efectivo de los recursos. Conforme a lo estipulado en el artículo 18 de su propia Ley, la CGE debe ejecutar auditorías gubernamentales

y exámenes especiales de manera inmutables, direccionados con las técnicas y normas nacionales e internacionales del Manual General de Auditoría Gubernamental y en las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental (Caraguay, 2020).

El control interno en estos tiempos con el avance de la tecnología se ha convertido en uno de los pilares más importantes dentro de las organizaciones, porque permite observar claramente la eficacia y la eficiencia de las empresas cumpliendo con los registros y las leyes para así aplicarlas en los procesos productivos (Mendoza et al., 2018).

Es por ello, que dentro de las instituciones del sector público, la inexistencia de un sistema de control interno es la principal causa del origen de inadecuados registros, improvisaciones y una gran cantidad de errores que afectan directamente a los saldos presentados en los estados financieros, causando que los mismos carezcan de información razonable y veraz. El desarrollo de la tecnología ha permitido la implementación de manuales o instrumentos para ejercer la contabilidad y a su vez, se han evidenciado problemas relevantes en las organizaciones por la falta de un modelo de control interno efectivo (Tamay et al., 2020).

No obstante, es fundamental que toda empresa cuente con un sistema de control interno que proporcione seguridad razonable, con el fiel cumplimiento de las normas establecidas en el marco legal. Su importancia dentro de las instituciones radica en que garantiza el logro de los objetivos planteados por la empresa. Cabe destacar que en el sector público, el control interno se basa en las normas emitidas por la CGE, quien

dirige todo este proceso es la unidad de auditoría interna, su fin es el cumplimiento de las metas y la vigilancia de la responsabilidad dentro de las instituciones, mediante la supervisión y asesoría para proporcionar recomendaciones en función de mejorar el rendimiento (López y Cañizares, 2018).

En este orden de ideas, a raíz de los cambios presentados en la sociedad, estructura y función del estado, en relación a la administración pública, el control interno debe estar a la par con dichos cambios, pero esto no siempre se da; ya que, se formulan teorías basadas sobre un control administrativo tomando en cuenta una administración pública que ya no existe, creando mecanismos materiales no correspondidos a la estructura administrativa.

Así que, en la práctica actual, la gran mayoría de entidades públicas presentan un sistema antiguo donde no se usan elementos de control acorde a la realidad de la administración pública. Los dos errores más grandes; en primera instancia, es creer que la administración se conforma como una organización piramidal basadas en ideas de jerarquía y subordinación, por otro lado, se manifiesta sobre una legalidad estricta controlando su fundamento de validez de ley parlamentaria, tomando en cuenta las manifestaciones doctrinales interno de la administración pública manifestado por la alta jerarquía de entidades gubernamentales.

Aunado a ello, la finalidad de esta investigación es proponer una teoría general del control interno para una administración pública de implementar un control eficiente y eficaz para el ente en gestión. Más no de analizar aquellos elementos aplicado al control interno de administración pública. Debido

a esto se direcciona la investigación al control interno de índole represiva, aquel que se realizará por el órgano principal del control que trabaje en base a la estructura funcional de la administración (Rhein Schirato, 2019).

Siendo importante resaltar que, los éxitos de las organizaciones implican las buenas prácticas de gestión y sistema de valores que orientan el cumplimiento de metas y objetivos, es aquí donde el concepto de gobernanza se centra en términos de eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad. Por lo tanto, los sistemas de control interno y políticas de integridad son elementos destacados para que las acciones de los funcionarios públicos sean afines a cumplir las expectativas de la humanidad (Portal Martínez, 2016).

METODOLOGÍA

Se realizó un estudio descriptivo bajo el enfoque cualitativo; en donde se describe la funcionalidad del control interno en las entidades del sector público y privado. Se realizó un análisis documental sobre aspectos relevantes a establecer una unidad de análisis de mayor ventaja a los fines de la investigación. El diseño del estudio fue explicativo, porque se orientó a brindar la comprensión del objeto de estudio, explicando las causas y efectos en la que se encuentra la auditoría interna en las entidades públicas. Se realizó un registro de fuentes consultadas a través de una matriz en Excel en donde se clasificaron por artículos de investigación, leyes, reglamentos y normativas propias de la profesión como fuente sustentadora en los juicios que se emite.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Según el objetivo del estudio, determinar las diferencias de la auditoría interna entre las entidades del sector público y el sector privado de

Ecuador, se puede observar en la Tabla 1, dichas diferencias, establecidas, posterior a la previa revisión documental realizada.

Tabla 1. Diferencia en la auditoría interna del sector público vs sector privado.

Auditoría Interna	
Sector público	Sector privado
<p>Las instituciones del Estado, contarán con una Unidad de Auditoría Interna, cuando se justifique, que dependerá técnica y administrativamente de la Contraloría General del Estado, que para su creación o supresión emitirá informe previo. El personal auditor, será nombrado, removido o trasladado por el Contralor General del Estado y las remuneraciones y gastos para el funcionamiento de las unidades de auditoría interna serán cubiertos por las propias instituciones del Estado a las que ellas sirven y controlan.</p> <p>Las máximas autoridades de las Unidades de Auditoría Interna, serán de libre designación y remoción por parte del Contralor General del Estado.</p> <p>Las remuneraciones que corresponden a las máximas autoridades de las Unidades de Auditoría Interna de los Gobiernos Autónomos Descentralizados serán cubiertas por la Contraloría General del Estado.</p> <p>Para ser nombrado y ejercer funciones de dirección o jefatura de esa unidad se requerirá ser profesional con título universitario y formación compatible con el ejercicio y práctica de la auditoría financiera o de la gestión.</p> <p>Con el fin de prestar asesoría y realizar la evaluación integral de la institución, el personal de auditoría interna de gestión, deberá ser de carácter multidisciplinario.</p> <p>La auditoría interna se ejecutará de acuerdo con las normas nacionales e internacionales de auditoría aplicables al sector público.</p> <p>Por disposición expresa del Contralor General del Estado o de la máxima autoridad que ejerza la representación legal de la Institución, la respectiva unidad de auditoría interna ejecutará auditorías y exámenes especiales de conformidad con lo establecido en esta Ley.</p> <p>Las entidades del sector público deberán prestar todas las facilidades operativas y logísticas para el adecuado desenvolvimiento de las Unidades de Auditoría Interna. (Artículo 14 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado – LOCGE)</p>	<p>La Auditoría interna se define como una operación de evaluación que establece una empresa dentro de su organización, como un servicio interno, entre sus múltiples funciones incluyen el estudio y evaluación del control interno de manera permanente, a fin que se cumpla con el mismo y alcanzar los objetivos y metas programadas. (Normas Internacionales de Auditoría – NIA 620).</p> <p>Las instituciones financieras sujetas al control de la Superintendencia de Bancos, deben contar con un auditor interno, quien es nombrado y removido por la Junta General de Accionistas o el organismo que haga sus veces. (Artículo 1 del Libro I.- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero).</p> <p>La Corporación está sometida al control y supervisión a más de la Superintendencia, por una Unidad de Auditoría interna encargada de las funciones de control interno. (Artículo 165 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria).</p>

Auditoría Interna	
Sector público	Sector privado
<p>La unidad de auditoría interna, es responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales con posterioridad a su ejecución. (Artículo 12 literal c) de la LOCGE y 17 del Reglamento).</p> <p><i>“...El Auditor Interno no dictaminará estados financieros pero podrá realizar evaluaciones al sistema financiero, procesos y registros de determinadas cuentas. El dictamen a los estados financieros es función exclusiva de la Contraloría General del Estado, directamente o por medio de compañías privadas de auditoría contratadas para ese fin...”.</i> (Artículo 17 del Reglamento de la LOCGE).</p> <p>“...El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos de control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control.</p> <p>El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado...”. (Artículo 9 de la LOCGE).</p>	<p>Es responsabilidad de la auditoría interna revisar y mantener el control interno, monitorear sus operaciones y recomendar mejoras. (NIA 620).</p> <p>Dictaminar la razonabilidad de los estados financieros, es responsabilidad de los auditores externo. (Sección IX de la Ley de Compañías).</p> <p>“...Sistema de control interno, significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:...”. (NIA 400).</p> <p>Componentes de control interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control Sistemas de información Seguimiento o monitoreo. (COSO I y III).

Fuente: Observación a la Leyes, reglamentos y NIA, aplicables a la auditoría interna.

Discusión

Las auditorías internas, nacen a partir de las normativas legales y técnicas, tanto en las entidades del sector público como en las del sector privado. En ambos sectores se excluye dictaminar la razonabilidad a los estados financieros. Tanto en el público y privado su evaluación es permanente y asesora a alcanzar los objetivos y

metas programadas. Los dos sectores tienen como finalidad salvaguardar los activos, en el sector público los recursos del Estado, y en el sector privado los activos.

Lo controversial, nace en lo organizacional, ya que, en el sector público depende en lo administrativo, técnico y financiero por un ente externo en la entidad donde funciona, esto es, por

la Contraloría General del Estado. En cambio en el sector privado, la auditoría interna depende en lo administrativo y financiero en la entidad donde funciona, y en lo técnico por las normas propias de la auditoría interna (NIA).

Por lo tanto, la finalidad de la auditoría interna en el sector privado, es mejorar continuamente el control interno sin acción coercitiva, al contrario persigue un ambiente de control propicio a alcanzar los objetivos y metas programadas; en cambio en el sector público al estar técnica y administrativamente dependiente del órgano de control, esto es, bajo el mando de la Contraloría General del Estado (CGE), hace que las máximas autoridades y los funcionarios principales y demás servidores públicos, al ser sancionados administrativamente, sin previo cumplimiento a las recomendaciones emitidas por las auditorías internas, incomoda a las autoridades y al talento humano relacionado con los procedimientos y el control interno de las actividades propias de las entidades públicas.

Por ello, es imperioso crear un buen ambiente de control sano en las entidades del sector público, como lo hacen las entidades del sector privado; esto es, los informes de cumplimiento emitidos por las auditorías internas en las instituciones públicas, que están bajo la supervisión del órgano de control (CGE), ejerciendo el control de calidad de las observaciones detectadas, informes dirigidos a las máximas autoridades, sean sin pena de sanciones administrativas. Dejar que las auditorías externas de la CGE, den seguimiento a las recomendaciones

emitidas por las auditorías internas, bajo la pena pecuniaria y/o destitución del cargo, por el incumplimiento de las mismas.

CONCLUSIONES

Las auditorías internas en el sector privado proponen un mejor ambiente de control en las empresas para las que laboran profesionalmente; y, en las entidades del sector público ecuatoriano, no han propiciado un ambiente de control sano. Situación que se ha presentado por la acción coercitiva que ejerce la Contraloría General del Estado al imponer sanciones administrativas de los informes emitidos por las auditorías internas, sin previo cumplimiento a las recomendaciones dejadas de las observaciones detectadas por estas unidades que evalúan el control interno de las instituciones públicas.

Las auditorías internas en el sector público, de acuerdo a las leyes en materia de control de los recursos públicos, sigan bajo la supervisión de la Contraloría General del Estado, en lo concerniente al control de calidad en las tres fases de la auditoría. Redactar informes de cumplimiento del control interno, que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones, sin emitir memorandos de responsabilidades, dejar que las auditorías externas como función propia de la CGE, efectúen seguimiento a las recomendaciones dejadas por las auditorías internas, lo que propiciará un ambiente de control sano, para el cumplimiento de los objetivos y metas fijadas por las entidades públicas.

REFERENCIAS

- Caraguay Ramírez, S. (2020). Aplicación de informática forense en auditorías gubernamentales para la determinación de indicios de responsabilidad penal con delitos informáticos en Ecuador, México y Perú, 2007-2019. Estado y comunes: Revista de políticas y problemas públicos, 135.153. Doi: https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n11.2020.178
- Carrión, H., Mendoza, M., y Vera, C. (2017). Importancia de la auditoría interna para el perfeccionamiento de los niveles eficiencia y calidad en las empresas. Dominio de las Ciencias, 3(2), 908-920. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325895>
- Chuquimarca, M., Narváez, I., Ormaza, J., y Erazo, J. (2020). El futuro de la auditoría y las innovaciones tecnológicas. Dominio de las ciencias. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7344299>
- Humildad, Y. (2018). La planeación en un esquema eficiente para la auditoría gubernamental. Transcender, Contabilidad y Gestión, 34-41. Doi: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i7.9>
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2015). Ley 73. Registro Oficial Suplemento 595. Última modificación: 18-dic.-2015 https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_23_ley_org_cge.pdf
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2011). Ley 0. Registro Oficial 444 de 10-may-2011 https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf
- López, A., y Cañizares, M. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. Cofin Habana, 12(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200004
- López, A., Cañizares, M., y Mayorga, M. (2018). La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Morona Santiago. Cuadernos de Contabilidad, 80-93. Doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc19-47.aihg>
- Mayorga, C., y Frías, J. (2019). La auditoría interna basada en riesgos y las decisiones financieras de las cooperativas de ahorro y crédito en Ambato, Ecuador. ENIAC PESQUISA, 269-279. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7826665>
- Mendoza, W. M., García, T. Y., Delgado, M. I., y Barreiro, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dominio de las Ciencias, 206-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Normas Internacionales de Auditoría (2009). NIA 620. Uso de trabajo de un experto.
- Portal Martínez, J.M (2016). Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública. El cotidiano, (198), 7-13. <https://www.redalyc.org/pdf/325/32546809002.pdf>
- Rhein Schirato, V. (2019). El Control Interno de la Administración Pública y la Configuración del Estado Contemporáneo. Revista de la Facultad de Jurisprudencia, 51-95. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=600263495010>
- Superintendencia de Bancos y Seguros República del Ecuador (2013). Normas generales para las instituciones del sistema financiero. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wpcontent/uploads/downloads/2017/06/L1_XIII_cap_IV.pdf
- Tamay, M., Narváez C., Erazo, J., y Torres, M. (2020). La auditoría interna y su importancia en los procesos contables en el sector público no financiero. 593 Digital Publisher CEIT, 87-101. Doi: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.4-1.283>



El talento humano y la ventaja competitiva de las organizaciones

Human talent and the competitive advantage of organizations

O talento humano e a vantagem competitiva das organizações

 Flor Isabel Salazar Vázquez  Wilson Geovanny Pesantez Molina
 Marcos Patricio Quinteros Cortázar  Paola Margoth Sánchez Salazar

ARTÍCULO ORIGINAL

Resumen

El talento humano es el recurso más crítico para el éxito o fracaso en una organización porque es la mayor fuente de ventaja competitiva. Por ello, el objetivo de la investigación fue analizar los desafíos y perspectivas del talento humano para la ventaja competitiva de las organizaciones. Fue desarrollado bajo una modalidad revisión teórica bibliográfica, desde lo cualitativo, de tipo documental hermenéutica. Donde se relacionaron las variables, talento humano y la ventaja competitiva. Se obtuvo como resultado que el conocimiento creado o adquirido por el talento humano es para compartirlo organizacionalmente, entonces, es necesario transferirlo, ubicarlo y aplicarlo apropiadamente para generar innovación y creatividad, nuevas metodologías o hacer cambios ágiles en las organizaciones. De este modo, la contrastación teórica reveló una coherente y firme relación entre el talento humano y la ventaja competitiva; es decir, no hay ventaja competitiva si no se aprovecha estratégicamente el talento.

Palabras clave: Talento humano; Ventaja competitiva; Programas de desarrollo; Desafío; Perspectiva

Abstract

Human talent is the most critical resource for success or failure in an organization because it is the greatest source of competitive advantage. Therefore, the objective of the research was to analyze the challenges and perspectives of human talent for the competitive advantage of organizations. It was developed under a theoretical and bibliographic review modality, from the qualitative, documentary and hermeneutic type. Where the variables, human talent and competitive advantage were related. It was obtained as a result that the knowledge created or acquired by human talent is to be shared organizationally, then, it is necessary to transfer it, locate it and apply it appropriately to generate innovation and creativity, new methodologies or make agile changes in organizations. Thus, the theoretical contrasts revealed a coherent and strong relationship between human talent and competitive advantage; that is, there is no competitive advantage if talent is not strategically exploited.

Key words: Human talent; Competitive advantage; Development programs; Challenge; Perspective



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i26.163>

Recibido: 27 de octubre 2022

Aceptado: 15 de noviembre 2022

Publicado: 5 de abril 2023

Flor Isabel Salazar Vázquez

fisalazarv@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Ingeniera empresarial. Máster en Auditoría Integral. Máster en Docencia Superior. Docente de la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

Wilson Geovanny Pesantez Molina

wgpesantezm@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Doctor en Ciencias de La Administración, Universidad Nacional Autónoma de México, UNAM. Docente en la Unidad Académica de Administración, he participado como ponente en Congresos Internacionales de Administración, México.

Marcos Patricio Quinteros Cortázar

mpquinterosc@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Economista, Universidad Estatal de Guayaquil, Ecuador. Magíster en Economía y Dirección de Empresas por la ESPOL; Magíster en Educación, Tecnología e Innovación, Universidad Católica de Cuenca. Docente de la Universidad Católica de Cuenca, ponente en varios congresos Internacionales, Ecuador.

Paola Margoth Sánchez Salazar

paolamargoth@outlook.com

Universidad Católica de Cuenca. Cuenca, Ecuador

Estudiante de la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

Resumo

O talento humano é o recurso mais crítico para o sucesso ou fracasso de uma organização, pois é a maior fonte de vantagem competitiva. Portanto, o objetivo da pesquisa foi analisar os desafios e as perspectivas do talento humano para a vantagem competitiva das organizações. Foi desenvolvida sob a modalidade de revisão teórica e bibliográfica, do tipo qualitativa, documental e hermenêutica. Onde foram relacionadas as variáveis, talento humano e vantagem competitiva. Obteve-se como resultado que o conhecimento criado ou adquirido pelo talento humano é compartilhado organizacionalmente, então, é necessário transferi-lo, localizá-lo e aplicá-lo adequadamente para gerar inovação e criatividade, novas metodologias ou fazer mudanças ágeis nas organizações. Assim, os contrastes teóricos revelaram uma relação coerente e forte entre o talento humano e a vantagem competitiva, ou seja, não há vantagem competitiva se o talento não for aproveitado estrategicamente.

Palavras-chave: Talento humano; Vantagem competitiva; Programas de desenvolvimento; Desafio; Perspectiva

INTRODUCCIÓN

El talento humano es el segundo desafío global más importante. Por su pertinencia, relevancia y vigencia actual es imperante y crucial el aprovechamiento eficiente del mismo en las organizaciones. Tener capital humano talentoso en la empresa y luego desarrollarlo, es un recurso crítico que tiene el potencial de producir resultados positivos. La clave es que el conocimiento y las habilidades están demostrando ser fundamentales para el éxito de muchas industrias globales en el mundo competitivo del siglo XXI (Sadrei y Yon, 2019; Hitt et al., 2017).

En este orden de ideas, la economía del conocimiento, que es la economía del talento, donde más de la mitad de las cincuenta principales empresas mundiales se basan en el talento, y

tres de las más importantes son Apple, Microsoft y Google; es donde realmente brilla el valor del capital humano (Phillips y Phillips, 2015). Es por ello, que el saber está en el capital humano y es necesario buscar, retener y utilizar individuos con excelentes habilidades para la innovación y el cambio en un ambiente en donde la instantaneidad y predictibilidad de los mercados es incierto por la velocidad en que se suscitan los acontecimientos.

Por otra parte, en los negocios existen inconsistencia al momento de diseñar las formas de buscar y desarrollar al talento, debido a que se ignora y se le resta importancia a su debida clasificación (De La Calle-Durán, 2021; Berger y Berger, 2017; Castellanos, 2017; Janson, 2015; Mattone, 2012) ya que, no se prevé la pronta retención, y se desaprovecha de toda la capacidad que el individuo de alto potencial tiene en áreas clave donde pudiese desempeñarse (Zyablova, 2021; Gamble et al., 2019). Esta perspectiva negligente en la dirección del talento en un escenario altamente competitivo, es un arma de doble filo dado a que marca el éxito o el fracaso de los negocios (Hongal y Kinange, 2020; Lawler, 2017). Es por ello, que perder a un individuo clave con excelentes habilidades en un conglomerado de negocios ávido por encontrarlos y contratarlos, es perder un activo, ya que al irse estos colaboradores, se pierde un gran capital humano y se permite que empresas competidoras los contraten, generando un robo y fuga de conocimiento, pérdida de innovación y de talento (Hitt et al., 2017).

Cabe destacar, que el entorno globalizado y disruptivo en el que se manejan los negocios, impulsa la importancia del estudio en analizar la

relación del talento humano como primera variable, con la ventaja competitiva como segunda variable. Esta interrelación entre ambas dimensiones analizada a profundidad, ponderará los desafíos y perspectivas que marcan la visión prospectiva en una industria competitiva necesitada de individuos excepcionales con talento superior y alto potencial, que son del 3% al 5% de la fuerza laboral de una organización (Bostjancic y Slana, 2018; Berger y Berger, 2017) y que, al ser dirigidos con eficacia, permitan ayudar a alcanzar los objetivos organizacionales.

Por lo tanto, el estudio tiene como objetivo analizar los desafíos y perspectivas del talento humano para la ventaja competitiva de las organizaciones. Se considera importante porque busca generar criterios que permitan aprovechar el potencial del talento humano para fortalecer la estrategia que permite el logro de los objetivos organizacionales y la ventaja competitiva. Así mismo, la investigación se justifica porque analiza si los programas de desarrollo de talento vinculados al conocimiento o desconocimiento que tengan los gerentes y líderes de la importancia del talento, generan fortalezas o, por el contrario, debilidades organizacionales. Cerrará la brecha entre estas dos dimensiones y permitirá observar en dónde hacer intervenciones o mejoras para maximizar el logro de los objetivos organizacionales (Castañeda, 2020).

El estudio influye la motivación y se relaciona con estas dos dimensiones, el cual es otro elemento a seguir dado que, al estar a gusto, la persona observa el impacto positivo de su trabajo, se siente productivo y parte de un todo (Acevedo, 2020). La ayuda de constructos

teóricos recientes serán la línea a seguir para el entendimiento epistemológico del fenómeno, y permitirán delimitar, ampliar y concluir el análisis del estudio.

MÉTODO

Se realizó una revisión bibliográfica bajo el enfoque cualitativo, siguiendo una metodología documental de carácter hermenéutico, atendiendo a los postulados de Silamani (2015), Coral (2016), Tancara (1993), Uriarte (2020), y Machado (2017). Esta revisión documental permitió relacionar las variables desde el plano teórico y recurriendo a una interpretación derivada de la hermenéusis que resulta de la contrastación de autores y fuentes secundarias de información. Para ello, se plantearon dos categorías de análisis la primera relacionada con el talento humano, conocimiento y aprovechamiento de su potencial en las organizaciones y la segunda relacionada con la ventaja competitiva y su interacción con los programas de desarrollo de talento dentro de las organizaciones

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de analizar los constructos teóricos relativos a las variables que guían la investigación, talento humano y ventaja competitiva, cada una desde sus respectivas dimensiones como fueron el conocimiento del potencial del talento por parte de gerentes y líderes, además de los programas de desarrollo, se discuten los hallazgos para conocer cómo desde la teoría se hace la asociación, las cuales efectivamente, presentan una relación coherente y sólida entre ambas.

Se resalta que ambas variables tienen una relación directa y evidente al analizar los constructos teóricos; ya que el talento humano efectivamente se dirige desde un enfoque estratégico (Hongal y Kinange, 2020; Heckman, 2019; Ramírez et al., 2019; Hitt et al., 2017), también es una fuente firme y sostenible de ventaja competitiva (De La Calle-Duran et al., 2021; Gallardo et al., 2020; Ramírez et al., 2019; González, 2018; Phillips y Phillips, 2015). En ese mismo contexto, el aprovechamiento estratégico de un individuo con excelentes habilidades implica utilizarlo y aprovechar este individuo a través de una cultura de valor que apoye al trabajador excepcional (Sadrei y Yon, 2019; Acevedo, 2020; Hongal y Kinange, 2020; Machado, 2017). Es por ello, que al aprovecharlo se genera una fuerza que es la suma del talento y el liderazgo a través de la organización, creándose valor y ventaja competitiva (Biech, 2018; Hitt et al., 2017; Ulrich et al., 2017). En consecuencia, estas manifestaciones teóricas analizadas evidencian la directa y firme relación entre el talento humano y la ventaja competitiva.

De manera similar, para la primera variable dimensionada (conocimiento del potencial del talento) se encontró que, hay un impacto estratégico para la organización al utilizar y colocar al talento adecuado en el lugar clave y en el momento preciso (Heckman, 2019; Sadrei y Yon, 2019; Abbas y Cross, 2018; Bostjancic y Slana, 2018; Joos, 2018; Saavedra, 2017), esto al relacionarlo con la segunda variable dimensionada resulta que en los programas de desarrollo, el talento gana más conocimiento y habilidades, por lo cual entonces impacta en la organización que a su vez alcanza los

objetivos estratégicos (King y Vaiman, 2020; Biech, 2018; Berger y Berger, 2017).

Por otra parte, se encontró evidencias que la dirección del talento tiene fallas y no está siendo administrado apropiadamente (Machado, 2017; Lawler, 2017; Phillips y Phillips, 2015; Bushnell y Stone, 2014; Mattone, 2012). Sin embargo, desde la teoría los autores indican que la dirección del talento debe tener las mejores prácticas, y deben ir de la mano tanto el desarrollo del talento como el buen desempeño (Zyablova, 2021; Meyers et al., 2020; Ramírez et al., 2019; Mattone, 2012). Estas dos afirmaciones son un contraste, pero, la última declaración proporciona una respuesta inmediata a esta disparidad.

Por consiguiente, los entrenamientos deben ser conducidos eficientemente a través de prácticas que no solo este dirigido a los individuos de gran potencial, sino que igualmente contemplen diseminar información respecto al talento a través de toda la organización para eliminar el desconocimiento de su trascendencia; a su vez, es un momento de pausa para meditar acerca de las profundidades del contexto (que es complejo) por la cuales la dirección del talento presenta errores de administración que debilitan su éxito.

Otra conexión encontrada para la primera variable dimensionada, indica que debe existir un clarificado y contundente entendimiento de qué es el individuo de excelentes habilidades, su importancia y su impacto en la organización completa, el cual los gerentes y líderes deben entender y acoger en la gestión del talento, considerándose un elemento vital de la cultura organizacional (Sadrei y Yon, 2019; Acevedo, 2020;

Biech, 2018; Joosl, 2018; King, 2018; Mattone, 2012; Oakes y Galagan, 2011; Goldsmith y Carter, 2010). Al analizar este manifiesto, se observa su relación con la segunda variable dimensionada ventaja competitiva, al exponerse que la dirección del talento es una iniciativa central y es apoyada firmemente por gerentes de línea, ejecutivos y profesionales del capital humano (King, 2018; Oakes y Galagan, 2011).

Con respecto a la segunda variable, se encontró que la asociación entre el talento humano y la ventaja competitiva, estriba en que se relacionan, primero, por medio del pleno conocimiento y firme apoyo a su importancia e impacto en la organización por parte de los líderes y gerentes. En segundo, que es considerada una iniciativa central y elemento vital en ambas dimensiones. Por ello, este entendimiento debe fluir en todos los niveles de la organización, tanto vertical como horizontalmente. En este sentido, la dirección del talento y su importancia deben ser encumbradas, aceptadas y ejercidas como componente vital de la cultura organizacional. Así, el conocimiento de su importancia y el hecho de ser un elemento vital e iniciativa central, son los elementos que relacionan ambas variables en toda su dimensión presentada.

Por otra parte, la motivación también relaciona ambas variables, porque la motivación genera positividad, productividad y ganas de compartir conocimiento clave para la organización (Orlando et al., 2021; Castañeda, 2020; Abbas y Cross, 2018; Thunninssen, 2016). Sin embargo, compartir este conocimiento falla por la

desmotivación, la ignorancia de las personas y líderes; produce abandono, sentimiento de injusticia y devaluación personal (Heckman, 2019; Machado, 2017; Thunninssen, 2016; Bushnell y Stone, 2014).

Asimismo, la teoría analizada entrelaza estas aseveraciones con la segunda variable, al indicarse que el conocimiento a ganar en los programas de desarrollo eficaces, producen motivación que impulsa a buscar y lograr los objetivos de la organización; son conocimientos integrales, positivos y ayudan a ganar ventaja competitiva (Hitt et al., 2017; Willyerd y Mistick, 2016; Janson, 2015). En este contexto, el denominador común entre ambas variables y sus dimensiones es la motivación del individuo, el cual es indispensable tanto para el aprovechamiento estratégico del talento como para la obtención de la ventaja competitiva. Cuando por algún motivo existen fallas en la motivación, se corta el flujo de entusiasmo, energía y compromiso necesarios para que este individuo comparta conocimiento y coadyuve en lograr las metas de la organización.

Por este motivo, los programas de desarrollo deben incluir una adecuada medición del nivel motivacional del trabajador talento y el clima laboral en el que desempeña su trabajo. Por ende, se debe actuar en todos los pasos diseñados y mencionado como la adquisición, desarrollo, retención y utilización (Machado, 2017). A este proceso sería conveniente agregarle también "clasificación" dado que existen diferentes tipos de talento (De La Calle-Durán et al., 2021; Berger y Berger, 2017; Castellanos, 2017; Machado, 2017;

Janson, 2015; Mattone, 2012) así el diseño de programas de desarrollo eficaces se planifica en consecuencia de esta clasificación. De igual manera, es necesario resaltar que si los pasos diseñados para el entrenamiento terminan en “retención” y no contemplan utilización (Biech, 2018; Abbas y Cross, 2018; Machado, 2017) estos programas de entrenamiento serían un arma de doble filo y contraproducentes. Primero porque disminuirían un productivo retorno de la inversión y segundo, pudiesen ser ambivalentes o contraproducentes al factor motivacional del talento (Ramírez et al., 2019; King, 2018; Thunninssen, 2016).

En otras palabras, si el individuo de alto potencial no se utiliza luego de un programa de desarrollo, puede generar desmotivación, por consiguiente, disminuye los deseos de cooperación en la obtención de los objetivos organizacionales (Heckman, 2019; Machado, 2017; Thunninssen, 2016; Bushnell y Stone, 2014) y el individuo desalentado podría optar por distanciarse o abandonar la empresa. Se pierde entonces la gestión estratégica del capital humano y la ventaja competitiva.

De allí estriba la perspectiva trascendental a futuro y los desafíos a enfrentar para aprovechar al talento humano para alcanzar la ventaja competitiva, porque la gente talentosa son activos estratégicos valiosos y raros, ya que no abundan, difíciles de sustituir y que permiten a las organizaciones ejecutar estrategias (Zyablova, 2021; Heckman, 2019).

Discusión

El talento humano y conocimiento y el aprovechamiento de su potencial en las organizaciones

Las organizaciones con conocimiento claro sobre todo lo que implica el talento y su dirección, propagan este conocimiento en todos los niveles de la organización, así las estrategias para aprovechar el talento se hacen efectivas; por tal razón están a la expectativa de dirigir el talento humano desde un enfoque estratégico (Ramírez et al., 2019; Heckman, 2019). Entonces, informar del conocimiento exacto respecto al talento en forma global, permite ejecutar dinámicamente la realización de la estrategia diseñada para utilizar efectivamente a un trabajador con habilidades clave que ayude a alcanzar los objetivos y metas.

Así mismo, Hongal y Kinange (2020), indican que, si la organización implementa estrategias para la dirección del talento efectivamente, mejora el compromiso de los empleados, lo que a su vez ayuda a mejorar el desempeño de la organización. Esto genera una reacción en cadena dinámica, ya que las estrategias de dirección eficaces, generan mayor compromiso y mejor desempeño en la organización.

En este orden de ideas, la forma en que una organización reconoce y aprecia el talento es reflejada en la utilización de este recurso por parte de la organización para el presente y futuro crecimiento (Machado, 2017) porque si el talento no es aprovechado, este optará por dejar la empresa y buscar otra donde exista una

cultura de valor hacia el capital humano (Acevedo, 2020; Hongal y Kinange, 2020; Sadrei y Yon, 2019). Sin embargo, cuando el nivel de talentos se ubica por debajo de los estándares, se espera que la organización asistirá a los empleados para desarrollar sus talentos, los usará en la forma más efectiva o los colocará en posiciones en el cual sus talentos puedan ser optimizados (Zyablova, 2021; Machado, 2017).

De modo que, una empresa eficiente se ocupa de localizar, clasificar, desarrollar, retener y colocar al talento correcto en puestos adecuados a sus habilidades e intereses, pero preponderantes y alineados a las necesidades y estrategias del negocio (Sadrei y Yon, 2019; Saavedra, 2017; Schieman, 2009), en el lugar apropiado y en el momento preciso (Heckman, 2019; Bostjancic y Slana, 2018; Jooss, 2018; Castellanos, 2017).

Por esta razón, Recursos Humanos debe hacer un buen estudio y análisis, para identificar dónde el talento tiene el mejor potencial y un impacto realmente estratégico (Heckman, 2019; Schieman, 2009). Por ello, la reubicación del talento no debe ser realizada al azar, amerita de un estudio concienzudo y funcional que implique utilizar al talento correcto clasificado, en el lugar preciso y momento adecuado.

Aunado a ello, la responsabilidad de dirigir efectivamente al trabajador de gran potencial, también es responsabilidad del ejecutivo completo y no sólo del líder o gerente de Recursos Humanos (Castañeda, 2020). La razón de ello es que es imprescindible asegurarse que los líderes y gerentes vean la dirección del talento como un vital elemento de la cultura organizacional (Acevedo,

2020; Sadrei y Yon, 2019; Biech, 2018; Jooss, 2018; King, 2018; Mattone, 2012; Oakes y Galagan, 2011; Goldsmith y Carter, 2010).

Es así como, este compromiso organizacional respecto al talento, debe aparecer como norma dentro de la descripción del puesto, adjuntándolo como responsable directo del aprovechamiento del individuo con excelentes habilidades encontrado. Esta acción regulada como norma, dinamiza eficazmente la responsabilidad y el compromiso en sacar beneficio activo de trabajadores altamente capaces y evita su desaprovechamiento. Así, el diseño de la estrategia para el trabajador excepcional debe ser sistémico, por ende, la responsabilidad del éxito con respecto al potencial del talento estará repartida en todas las secciones y niveles de la organización.

A su vez, saber motivar de forma adecuada evitará que trabajadores de gran potencial deserten a empresas competidoras. Por eso, se debe dirigir al talento en dirección que llene las expectativas organizacionales porque permite tener a un individuo feliz y motivado que incrementa el desempeño individual y organizacional (Orlando et al., 2021; Abbas y Cross, 2018; Thunninsen, 2016). Además, Castañeda (2020) manifiesta, que, si el individuo tiene conocimiento clave para la organización, pero no está motivado, entonces no lo comparte, sería como si no lo tuviera. No compartir conocimiento hace que se pierda la creatividad, la capacidad de simplificar lo complejo, el intelecto, la innovación, el genio del liderazgo y la agilidad para el cambio se desaprovechan.

Por tal motivo, dentro del comportamiento organizacional cuando la gente está rodeada de

política, jerarquía extrema, historial de prácticas negligentes recurrentes y extemporáneas, etc., desarrollar al individuo es más difícil. Los empleados no alcanzan su potencial porque los líderes no pasan bastante tiempo con ellos para desarrollarlos (Mattone, 2012). También explica el anterior autor que el talento no debe ser acaparado por una sola sección de la organización, debe ser visto como un recurso compartido: los gerentes sin voluntad de permitir que el talento que los rodea sean reubicados en puestos donde puedan generar todo su potencial en beneficio de la compañía, son nefastos para un buen plan de sucesión.

La ventaja competitiva y su interacción con los programas de desarrollo de talento dentro de las organizaciones

La ventaja competitiva se obtiene cuando se implementa una estrategia que crea un valor superior para los clientes y que sus competidores no pueden duplicar o les resulta demasiado costoso imitar (Hitt et al., 2017). Vinculado a esto, Ulrich et al., (2017) indican que la ventaja competitiva se determina optimizando los costos de información, integrando complementariedades, y utilizando la organización para crear y valer el talento. Igualmente, Vich (2018) señala que la ventaja competitiva es la conjunción del potencial del talento y el liderazgo, como una fuerza propagados en toda la organización, y entregará el todo, mucho mayor que la suma de sus partes.

Por lo tanto, las organizaciones necesitan de un sistema de manejo de talento humano bien organizado que permita hacer del talento una filosofía y una importante fuente de ventaja

competitiva (De La Calle-Durán et al., 2021; King, 2018; Machado, 2017; Saavedra, 2017; Ulrich et al., 2017; Phillips y Phillips, 2015 Goldsmith y Carter, 2010;). Es importante indicar que hacer del talento una filosofía es consecuente a la misión, visión y valores de la empresa, que muchas veces sólo aparece enmarcado a la vista de todos, pero que en la práctica no se ejecutan. Un ejemplo de ello es cuando se indica que el capital humano es el principal activo del negocio, y sin embargo el ambiente de políticas desfasadas o el statu quo sin cambios ágiles y actualizados de algunas empresas no le dan el verdadero valor a este enunciado. Por ello, si al talento se le propugna una visión filosófica en la empresa, es menester hacerla dinámica y realmente palpable. Sólo así se beneficia la organización de este importante elemento del capital humano.

Además, para tener ventaja competitiva una organización debe identificar, desarrollar y soltar el potencial de sus empleados (Meyers et al., 2020; Biech, 2018). Al analizar que es el talento y que significa la ventaja competitiva, se encuentra la razón fundamental por la cual las empresas crean los programas para potenciar al capital humano, porque el desarrollo del talento y el alto desempeño de un equipo o una empresa, van de la mano (Meyers et al., 2020; Mattone, 2012). Se debe tomar las mejores prácticas para acompañar a la gente creando estructuras armónicas, principios y controles, buscando el desarrollo de la gente, centrándose en el presente y el futuro (Ramírez et. al, 2019). Aquí es entendible una vinculación implícita entre el talento y el mejoramiento de su desempeño gracias a los programas de desarrollo,

y a su vez, cómo la organización acompaña este desarrollo mediante estructuras de control y evaluación heurística.

Cabe destacar, que los programas de desarrollo deben contemplar el contexto en el cual está el tema del talento e igualmente observar y dirigir el proceso de implementación de su diseño y la medición de la efectividad de esa implementación (Gallardo et al., 2020). El conocimiento del contexto del talento concierne todo lo que este tema abarca globalmente y lo que sus implicaciones significan a nivel organizacional, incluido su revisión y evaluación, y si es necesario, mejorarlo para el dirigir exitoso y medible de todas sus etapas. Al respecto Hitt et al., (2017) explican que un negocio hábil captura inteligencia, transformándola en conocimiento útil, la difunde rápidamente y alcanza competitividad estratégica; se desarrolla y adquiere conocimiento con programas de desarrollo, contrata empleados educados y experimentados, integrándolo a la empresa para crear capacidades aplicables, ganando así ventaja competitiva, porque la inteligencia y el conocimiento producen mejoramientos y métodos nuevos de acción en la dinámica de los negocios.

De tal manera que la estrecha relación entre la obtención de ventaja competitiva, los programas de desarrollo y el talento humano, permiten potenciar la consecución de los objetivos de la empresa, ya que se optimizan los procesos dado que el conocimiento obtenido en los entrenamientos por el empleado altamente capaz es integral. Esta cadena une el capital humano a las estrategias de objetivos claves de la organización (Phillips y Phillips, 2015). Por lo tanto, es importante

que los profesionales del capital humano deben conocer qué estrategia lleva la empresa y cómo el talento humano influye en esas estrategias. En vista a que el buen manejo del talento humano es imprescindible para el éxito de la empresa, y es parte de su implementación estratégica, por lo cual es clave para conseguir la ventaja competitiva (Zyablova, 2021; Saavedra, 2017). Para saber cómo el talento humano puede influir positivamente en la estrategia empresarial, es menester que el departamento de Recursos Humanos tenga un plan no tan sólo de desarrollo, sino un plan ejecutivo integral de conocimiento del contexto (Abbas y Cross, 2018) que sea inclusivo y que fluya en todos los niveles de la organización, lo cual significa emprender un cambio hacia una cultura que valore el talento (Acevedo, 2020; Sadrei y Yon, 2019) y saque provecho eficaz de sus habilidades.

En este orden de ideas, los programas de desarrollo deben incluir un buen soporte motivacional ya que es el impulso para iniciar y mantener conductas orientadas al logro de los objetivos, es decir, teniendo empleados clave altamente motivados, se tendrá a una fuerza laboral que ayudará al éxito del negocio (Willyerd y Mistick, 2016; Janson, 2015). Sin embargo, a la vez que la motivación juega un papel fundamental en este fenómeno, es importante examinar el ambiente y la cultura en la que el talento se desenvuelve: si existe negligencia, desinterés o desconocimiento en el valor y el potencial de un individuo altamente excepcional, se pierde la motivación y el aprovechamiento.

Es interesante analizar que las funciones de desarrollo del talento están para servir a la

organización, son para generar impacto, que se aprenda, que se use el conocimiento y que arroje beneficio real a la empresa (Castellanos, 2017). El conocimiento creado o adquirido por el talento humano es para compartirlo organizacionalmente, así entonces, es necesario transferirlo, ubicarlo y aplicarlo apropiadamente para generar innovación y creatividad, nuevas metodologías o hacer cambios ágiles, las cuales energizan y modernizan las organizaciones.

Pero es necesario hacer más, no tan sólo entrenar y capacitar al talento, sino que es también fundamental utilizarlo efectivamente para ayudar a la consecución de los objetivos. Por otra parte, esa visión arcaica, perjudicial y limitante, carente de fundamento y poca práctica en el cual el talento es el que por sí mismo debe buscar que los jefes, gerentes y líderes lo entrenen en mentorías o sesiones de coaching, debe ser erradicada y replanteada prontamente, ya que la dirección del talento es un acompañamiento para su mejoramiento, el rol del desarrollo no debe dejarse sólo al individuo y sus iniciativas (Abbas y Cross, 2018).

CONCLUSIONES

Se analizó que el talento humano se relaciona con la ventaja competitiva, ambas posicionadas como variables. Por ello, la contrastación teórica reveló una coherente y firme relación entre el talento humano y la ventaja competitiva; en otras palabras, no hay ventaja competitiva si no se aprovecha estratégicamente el talento. El aprovechamiento estratégico del talento significa que los programas de desarrollo alineados a la

estrategia, objetivos y metas organizacionales, deben tener una visión completa del contexto del talento para que este sea utilizado eficazmente, y con el conocimiento de este potencial por parte gerentes y líderes en toda la organización, más una cultura de valor, se impulse la ventaja competitiva.

Para finalizar, es interesante proponer a futuro otros estudios tomando como base el presente, como un desafío desde el enfoque cualitativo, como lo sería el contrato social y su utilidad para potenciar al talento, además de cómo motivar eficazmente a individuos de alto potencial.

REFERENCIAS

- Abbas, U.I., y Croos, O.D. (2018). Talent management and its effect on the competitive advantage in organizations. <https://www.ijramr.com/sites/default/files/issues-pdf/2343.pdf>
- Acevedo, J. (2020). Los humanos no somos sillas: gestión del talento humano. Editorial Monee. Illinois, USA
- Berger, L., y Berger, D. (2017). Talent management handbook. Editorial McGraw-Hill. New York, USA.
- Biech, E. (2018). Foundations of talent development: Launching, leveraging, and leading your organization's TD effort. ATD Press. Alexandria, Virginia, E.U.A
- Bostjancic E. y Slana, Z. (2018). The role of talent management comparing medium-sized and large companies: mayor challenges in attracting and retaining talented employees. Doi: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01750>
- Bushnell, N., y Stone, G. (2014). Encontrar al nuevo Steve Jobs: Cómo gestionar el talento creativo para una empresa. Editorial Urano. Barcelona, España.
- Castañeda, I. (2020). Modelo de gestión del conocimiento basado en talento humano. Editorial Monee. Bogotá, Colombia.

- Castellanos, R. (2017). Camino a la excelencia, formación y retención del talento empresarial. Editorial independiente. La Habana, Cuba.
- Coral, D. (2016). Guía para hacer una revisión bibliográfica. Revista Laboratorio de pensamiento y lenguajes. <https://lpl.unbosque.edu.co/wp-content/uploads/09-Guia-Revisio%CC%81n-bibliografica.pdf>
- De La Calle-Duran, M.C., Fernández-Alles, M.L., y Valle-Cabrera, R. (2021). Talent identification and location: a configurational approach to talent pools. Doi: <http://dx.doi.org/10.3926/ic.1440>
- Gamble, J., Peteraf, M.A., y Thompson, A.A. (2019). Essentials of strategic management: the quest for competitive advantage. Editorial McGraw-Hill Education. New York, USA
- Gallardo, G.E., Thunninssen, M., y Scullion, H. (2020). Talent management: context matters. Doi: <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1642645>
- González, J. (2018). Efectos de las prácticas de responsabilidad social y medioambiental corporativas en la atracción y retención del talento. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46146/>
- Goldsmith, M., y Carter, L. (2010). Best practices in talent management. San Francisco, USA, Pfeiffer.
- Heckman, R.J. (2019). The talent manifesto: how disrupting people strategies maximizes business results. Editorial McGraw-Hill. New York, USA
- Hitt, A., Ireland, D., y Hoskinsson, R. (2017). Strategic management: competitiveness & globalization: concepts. Cengage Learning. Boston, USA
- Hongal, P. y Kinange, U. (2020). A Study on Talent Management and its Impact on Organization Performance - An Empirical Review. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3559991
- Janson, K. (2015). Demystifying Talent Management: Unleash People's Potential to Deliver Superior Results. Editorial Maven House. New York, USA
- Jooss, S. (2018). Global talent management: the identification process of pivotal talent in multinational hotel corporations. Doi: <https://doi.org/10.21427/D7NT8D>
- King, A. (2018). Considerando al talento en la gestión del talento. <http://etheses.lse.ac.uk/id/eprint/3831>
- King, K., y Vaiman, V. (2020). Enabling effective talent management through a macro-contingent approach: a framework for research and practice. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.brq.2019.04.005>
- Machado, C. (2017). Competencies and Global Talent Management. Editorial Springer International Publishing AG. Cham, Switzerland
- Machado, M.V. (2017). Aplicación del método hermenéutico: una mirada al horizonte.: <https://redsocial.rededuca.net/aplicacion-del-metodo-hermeneutico>
- Mattone, John. (2012). Talent leadership: a proven method for identifying and developing high potential employees. Editorial Amacon. California, USA
- Meyers, M.C., Woerkom, M., Paauwe, J., y Dries, N. (2020). HR manager's talent philosophies: prevalence and relationship with perceived talent management practices. Doi: <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1579747>
- Lawler, E. (2017). Reinventing talent management. Editorial Berrett-Koehler Publishers Inc. Oakland, CA., USA.
- Oakes, K., y Galagan P. (2011). Executive Guide to Integrated Talent Management. Editorial ASTD Press Massachusetts, USA.
- Orlando, B., Tortora, D., Riso, T., Di Gregorio., A., y Del Giudice. M. (2021). Entrepreneurial intentions and high-status seeking in career expectations: a portrait of talents in emerging countries. Doi: <https://doi.org/10.1080/09585192.2021.1875495>
- Phillips, J., y Phillips, P. (2015). High impact human Capital Strategy: Addressing the 12 Mayor Challenges Today's organizations face. Editorial Amacom. New York, USA.

- Ramírez, R., Espindola, C.A., Ruíz, G.I. y Hugueth, A.M. (2019). Gestión del talento humano: análisis desde el enfoque estratégico. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Sadrei, B., y Yon, H.W. (2019). What is talent and how does talent management help the organization? https://www.researchgate.net/publication/337914006_What_is_talent_and_how_does_talent_management_help_the_organization
- Silamani J. G. Adolf. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. Doi: <https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002>
- Schieman, W. (2009). Reinventing talent management: how to maximize performance in the new marketplace. Editorial Wiley & Sons Inc. New York, USA.
- Tancara, Q. (1993). La investigación documental. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29151993000100008&lng=es&tlng=es. Consulta: 01/10/2022
- Thunninssen, M. (2016). Talent management: for what, how and how well? An empirical exploration of talent management in practice. Doi: <https://doi.org/10.1108/ER-08-2015-0159>
- Ulrich, D., Kryscynski, D., Brockbank, W. y Ulrich, M. (2017). Victory through Organization. Editorial McGraw-Hill. New York, USA.
- Uriarte, J. (2020). Investigación Documental. Caracteristicas.co. <https://www.caracteristicas.co/investigacion-documental/#ixzz6wyJTsmz>
- Willyerd, K. y Mistick, B. (2016). Stretch. Hoboken, New Jersey, USA.: John Wiley y Sons, Inc.
- Zyablova, D.A. (2021). The importance of a talent management system the strategic development in the organizations. Doi: <https://doi.org/10.17747/2311-7184-2021-6-174-176>



Plataformas digitales en las PYMES como herramienta de sostenibilidad en tiempos de pandemia

Digital platforms in SMEs as a tool for sustainability in times of pandemic

Plataformas digitais em PMEs como uma ferramenta de sustentabilidade em tempos de pandemia

 Tomas Camacho

 Fabián Ramírez

 Juan Bautista Solís

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i26.164>

Recibido: 27 de octubre 2022

Aceptado: 15 de noviembre 2022

Publicado: 5 de abril 2023

Resumen

La digitalización de procesos empresariales y el acceso a internet de un mayor número de personas genera un ambiente de incertidumbre. Por tal motivo el estudio tuvo como objetivo analizar el uso de plataformas digitales en la PYMES del cantón Azogues como herramientas de sostenibilidad en tiempos de pandemia. Se empleó una metodología de tipo descriptiva, exploratoria, con un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 151 PYMES. Se obtuvo como resultado que existe una influencia de las plataformas digitales en el contexto de estudio, especialmente las orientadas a generar espacios de comunicación entre el cliente y la empresa. Concluyendo que las plataformas de redes sociales son las preferidas por las empresas para explorar los beneficios de la digitalización, mientras tanto, la carencia de conocimiento en temas tecnológicos se convierte en una barrera de entrada a la transformación digital.

Palabras clave: Plataformas digitales; Transformación digital; PYMES; Herramientas; Ecuador.

Abstract

The digitalization of business processes and the access to internet of a greater number of people generates an environment of uncertainty. For this reason, the study aimed to analyze the use of digital platforms in SMEs in the Azogues canton as sustainability tools in times of pandemic. A descriptive, exploratory, quantitative, non-experimental, cross-sectional methodology was used. The sample consisted of 151 SMEs. It was obtained as a result that there is an influence of digital platforms in the context of study, especially those oriented to generate communication spaces between the customer and the company. Concluding that social networking platforms are preferred by companies to explore the benefits of digitization, meanwhile, the lack of knowledge on technological issues becomes an entry barrier to digital transformation.

Key words: Digital platforms; Digital transformation; SMEs; Tools; Ecuador

Tomas Camacho

tecamacoc60@est.ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Azogues, Ecuador

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

Fabián Ramírez

framirezva@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Azogues, Ecuador

Ingeniero Industrial. Abogado de los Tribunales de la República del Ecuador, Universidad Católica de Cuenca. Master en administración de empresas, Universidad Técnica de Machala, Ecuador; Máster executive en recursos humanos, EOI, España. Especialista en docencia universitaria, Universidad Católica de Cuenca. Diplomado en gerencia de gobiernos locales, Universidad del Azuay, Ecuador. Diplomado en investigación aplicada, Universidad de la Rioja, España. Cursando el Doctorado en Administración de Empresas, Universidad Simón Bolívar, ciudad Sucre, Bolivia. Profesor Universitario, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

Juan Bautista Solís

jbsolizm@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Azogues, Ecuador

Ingeniero empresarial y comunicador social, Universidad Católica de Cuenca Sede Azogues. magister en administración de empresas, Universidad de Guayaquil, Ecuador y procesos educativos mediados por tecnologías, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Especialista en Docencia Universitaria, Universidad Católica de Cuenca. Diplomado en Economía Social, Universidad Castilla – La Mancha, España. Diplomado en Investigación, Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Diplomado en Investigación Aplicada, Universidad de la Rioja, España. Doctor en Filosofía con mención en Administración, Universidad Autónoma de Nuevo León, ciudad de Monterrey, Estado de Nuevo León, México. Profesor Universitario, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

Resumo

A digitalização dos processos de negócios e o acesso de um número maior de pessoas à Internet geram um ambiente de incerteza. Por esse motivo, o estudo teve como objetivo analisar o uso de plataformas digitais em PMEs do cantão de Azogues como ferramentas de sustentabilidade em tempos de pandemia. Foi utilizada uma metodologia descritiva, exploratória, quantitativa, não experimental e de corte transversal. A amostra foi composta por 151 PMEs. Os resultados mostraram que há uma influência das plataformas digitais no contexto do estudo, especialmente aquelas destinadas a gerar espaços de comunicação entre o cliente e a empresa. Conclui-se que as plataformas de mídia social são as preferidas pelas empresas para explorar os benefícios da digitalização, enquanto a falta de conhecimento sobre questões tecnológicas se torna uma barreira de entrada para a transformação digital.

Palavras-chave: Plataformas digitais; Transformação digital; PMEs; Ferramentas; Equador

INTRODUCCIÓN

En la época contemporánea el avance de las telecomunicaciones y la generación del concepto de mercado global han producido un cambio en la forma de hacer negocios de las empresas, transformando la manera en que se relacionan la oferta y la demanda, a través del uso de las plataformas digitales permite atender los distintos aspectos propios de las empresas tales como comercialización, logística, marketing entre otros, incrementando el alcance y los beneficios empresariales.

La transformación digital, a partir de la investigación de Muñoz-Sastre et al., (2019) se rastreó el papel de la cultura corporativa en los procesos de transformación de las organizaciones, y se determinó la importancia de realizar un cambio en la cultura corporativa en pos de adoptar

los procesos y modelos de la cuarta revolución industrial. La investigación concluye, que la transición a la era digital será posible mediante el compromiso de toda la organización por sobre la implementación de herramientas tecnológicas. Así mismo, Vacas (2018) sustenta que el objetivo final de la transformación digital en las organizaciones, no debe limitarse a la creación de imágenes espejo diseñadas para seguir sin cuestionamientos las aplicaciones que cada tecnología señala. Por el contrario, se debe utilizar la tecnología para potenciar la imaginación y desarrollar estrategias de diferenciación frente a los competidores.

También, Vázquez et al., (2019) plantea que sector de las cooperativas agroalimentarias españolas, se rastreó el nivel de transformación digital con base en las categorías de estudio presencia en internet y servicios web ofrecidos, donde se determinó la existencia de un retraso en el grado de transformación digital con variaciones dependiendo del tamaño y subsector en el que operan. Además, señala que el desarrollo a largo plazo de las cooperativas agroindustriales dependerá de la capacidad de adaptación y aceleración del proceso de digitalización.

Es por ello, que las plataformas digitales para el uso en la economía existen desde antes de la globalización del internet, como es el caso de las plataformas de tarjetas de crédito, sin embargo, la digitalización de la economía impulsó el crecimiento y utilización de ellas. Al respecto, Canals y Hülskamp (2020) señalan que las plataformas digitales están estructuradas sobre las bases de plataformas analógicas preexistentes y estructuras materiales.

En este orden de ideas, Campos (2015) indica que las plataformas digitales comprenden la unión de sistemas e interfaces orientados a generar una relación humano-ordenador con el fin de posibilitar el lanzamiento de contenido generado, compartido o distribuido por la interacción de usuarios. Del mismo modo, Da Silva y Núñez (2021) consideran que las plataformas digitales son originarias del internet y la era digital, creadas en primera instancia para aprovechar los efectos de red, conexión global y masificación de datos. Por lo tanto, el alcance de las plataformas digitales ha permitido una transformación de industria tradicional a industria digital.

Seguido, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (2021) observa, que a nivel global las ventas producidas a través del comercio electrónico, llegaron a los 6,7 billones de dólares en el 2019 y el acceso a internet a nivel mundial se situó en un 56,73 %, en el mismo año (Grupo Banco Mundial, s. f.). Además, en el contexto de América Latina y el Caribe se estima que existen 430 millones de personas con acceso a internet, mismas que representan el 67% de la población en año 2019 (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2021). Sin embargo, Brasil sigue siendo el país de la región con mayor porcentaje de usuarios de internet en relación a su población, abarcando al 70% de está. (Statista Research Department, 2022).

Cabe destacar, que en el caso de Ecuador, la población con acceso a internet asciende 13,8 millones de usuarios de internet, de los cuales 13 millones poseen cuentas en redes sociales. Las ciudades de Quito y Guayaquil abarcan el 33% de esta población. Tal cual, lo afirma Del Alcázar

(2020) al indicar que el número de usuarios que realizaron transacciones en línea presenta un incremento del 8% en el año 2019 en relación al año 2018. Es por ello, que en el periodo de pandemia COVID-19 Ecuador registró un aumento en el uso de las plataformas digitales con la implementación del teletrabajo, y la aplicación de clases virtuales en los distintos niveles académicos. En este sentido, entre las plataformas digitales de mayor uso se encuentran las orientadas a la comunicación como: Zoom, Skype entre otras; así como, las orientadas a proteger los datos utilizados en la realización del “home office” (Narea, 2020).

Por otro lado, las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES) se consideran de suma importancia en el desarrollo económico de un país por su rol de generadoras de empleo, dinamización de la economía, creación de fuentes de ingreso de sectores vulnerables y desconcentración del poder económico (Solis y Robalino, 2019). Por lo tanto, para Ecuador se considera a las pequeñas empresas a aquellas que tienen en su nómina entre 10 a 49 trabajadores e ingresos anuales en el rango de \$100.001,00 y \$1'000.000,00. Mientras que en el caso de las medianas empresas, el número de trabajadores será entre 50 a 199 personas y los ingresos anuales estarán comprendidos entre \$1'000.001,00 y \$5'000.000,00. (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, 2010). Así que, en la Tabla 1 se observa que las PYMES en Ecuador al 2020 representan el 7,7% del total de empresas registradas, generaron ingresos equivalentes al 26,6% del total de ventas empresariales y generaron un 34% del empleo en el sector privado (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2021).

Tabla 1. PYMES en el Ecuador.

Empresas	Número	Ventas en miles de dólares	Plazas de empleo
Pequeñas	52.079	15.499.476	484.711
Medianas	12.640	23.306.681	464.832
% del total de empresas en el Ecuador	7,7%	26,6%	34%
Empresas en el Ecuador	846.245	145.669.265	2.789.584

Fuente: Adaptado con base a métrica del INEC (2021).

Para Infante (2020) las plataformas digitales han adquirido importancia en el ámbito de la comunicación interpersonal y económica. Su extraordinaria capacidad para ofrecer servicios de intermediación innovadores permite a ciudadanos y empresas beneficiarse de los avances que aportan en términos de comodidad, reducción de costes y ampliación de servicios.

Al respecto, Suaznábar et al., (2022) afirma que la utilización de plataformas digitales permite ampliar la contribución de las PYMES a la economía de Latinoamérica y el Caribe, ya que la aplicación de tecnologías digitales favorece a la productividad y el crecimiento de las empresas, reduciendo la brecha de productividad laboral entre pequeñas y grandes empresas.

En base a esta información se ve la necesidad de elaborar un estudio cuyo principal objetivo es identificar el uso de plataformas digitales en la PYMES del cantón Azogues como herramientas de sostenibilidad en tiempos de pandemia, mediante el rastreo del estado del arte y obtención de información para proporcionar una visión actual de la temática propuesta. El estudio se considera importante debido a que las plataformas digitales presentan en la actualidad un papel importante no solo en la comunicación interpersonal sino

también en el ámbito económico. Dado a que ofrecen servicios innovadores que ayudan a los empresarios beneficiarse de los adelantos que éste aporta.

MÉTODO

El desarrollo metodológico fue realizado a través de un análisis descriptivo- explicativo, bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental; ya que no se manipularon de forma deliberada las variables. Un eje transversal porque se tomó en un solo momento la información de campo, no probabilística. La población finita estuvo constituida por las pequeñas y medianas empresas del cantón Azogues en el año 2020 publicadas por el INEC (2021) siendo un total de 247 PYMES del cantón Azogues, Ecuador. La muestra fue calculada aplicando la fórmula propuesta por Rositas (2017) en donde se obtuvo que 151 PYMES participaría en el estudio. Para la recolección de la información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. El cuestionario fue adaptado por Reinoso y Quisimalín (2022) para su aplicación en la población seleccionada. A su vez, la validez y confiabilidad del instrumento se realizó a través de evaluación por expertos en el área de estudio. El procesamiento de los datos estadístico

se llevó a cabo usando el sistema de aplicación de Microsoft Excel, posteriormente se tabularon los datos, y fueron representados de acuerdo a sus dimensiones por gráficos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se tomó en cuenta, previamente, los datos demográficos de los dueños de las PYMES seleccionados para el estudio, donde el 90% de los encuestados contaban con una edad superior

a los 35 años, 60% posee estudios de tercer nivel o superior; y el 83,4% de las PYMES tiene una presencia en el mercado de más de 5 años. En cuanto a la Figura 1 se muestra la inversión de las TIC en el periodo de pandemia COVID-19, siendo los planes de telefonía móvil, los que tuvieron mayor aumento con un 60% y planes de internet con un 50%, sin embargo, los cursos o capacitaciones fueron los que registraron una disminución en el 27% de las empresas.

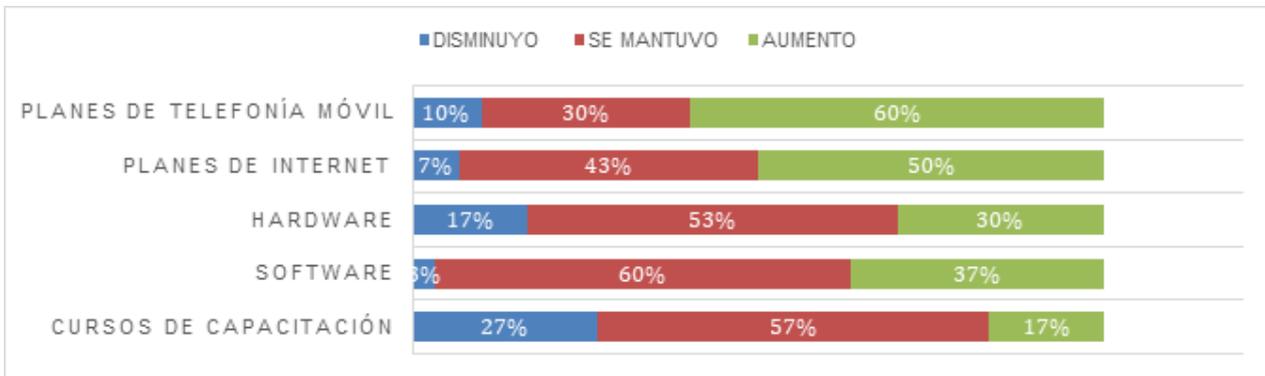


Figura 1. Inversión en TIC periodo COVID-19.

Con respecto a la utilización de TIC, en la Figura 2 se muestra que el 87% de encuestados confirmó el manejo de ordenadores dentro de sus empresas, sin embargo, el 60% no contaba con una intranet

que facilite la circulación de información dentro de la empresa. En cuanto a la telefonía móvil para uso exclusivo empresarial el 60% de los encuestados respondió afirmativamente.

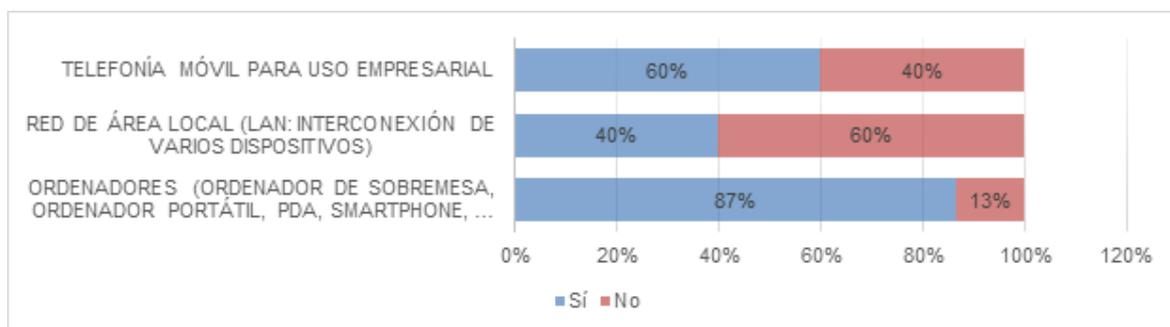


Figura 2. Uso de TIC.

Desde el punto de vista de las empresas se evidencia en la Figura 3 que los entrevistados consideran de alta importancia la utilización de Smartphone 47%, seguido del internet 40% y

computadoras 37%, a su vez, la utilización de sitios web propios y telefonía fija fueron señalados como de baja importancia por un 43% y 37% respectivamente.

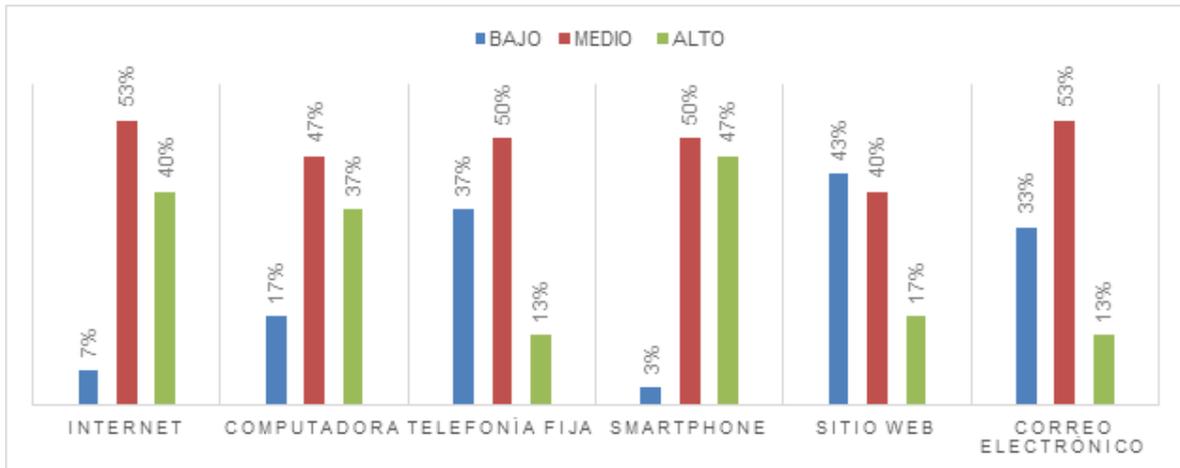


Figura 3. Importancia de TIC.

En cuanto a las razones de alta incidencia para la no implementación de tecnologías se puede observar en la Figura 4, que se debe a la falta de

personal calificado en un 43% y el desconocimiento de las herramientas en un 33% como principales.

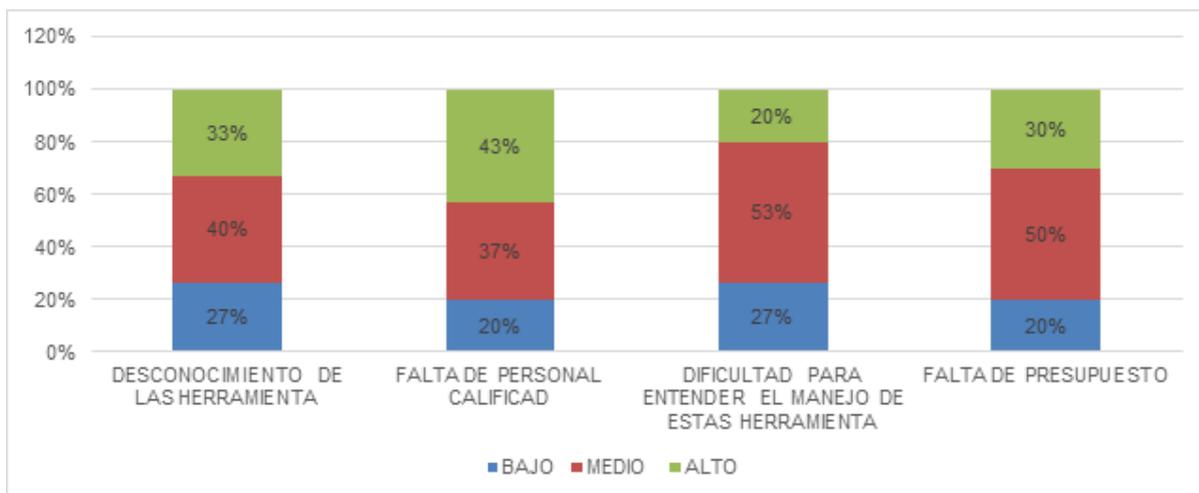


Figura 4. Razones para no utilizar herramientas TIC.

Sobre el uso de Internet los propietarios de PYMES encuestados consideran como de alta importancia el uso de internet para el manejo de las redes sociales empresariales y la prestación

de servicios al cliente; por el contrario el 33% de los encuestados considero a la recepción de servicios por parte de los proveedores como poco importante (Figura 5).

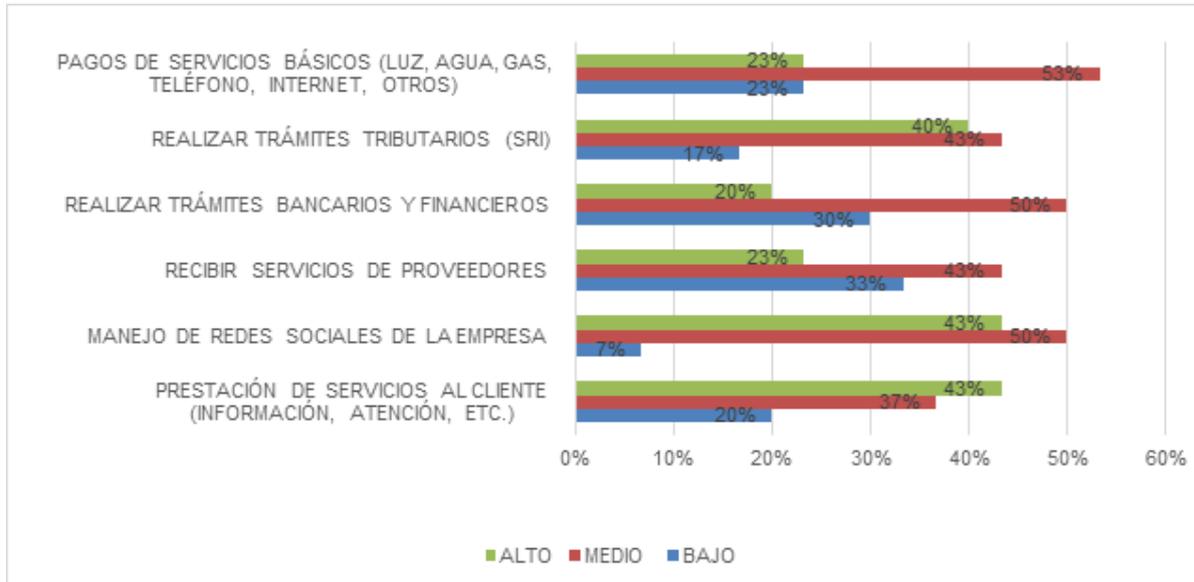


Figura 5. Uso de Internet.

Además, la utilización de redes sociales en las PYMES está considerada como de alta importancia en los parámetros de compartir información y exhibir los productos que ofertan las empresas.

Se observa en la Tabla 2, que el 30% de los encuestados considera de baja importancia la atracción de nuevos clientes a través de estas plataformas de convivencia virtual.

Tabla 2. Uso de redes sociales.

Parámetros	Baja	Media	Alta
Información	3%	57%	40%
Venta de productos	17%	47%	37%
Exposición de productos	7%	53%	40%
Atracción de nuevos clientes	30%	47%	23%

DISCUSIÓN

A partir del análisis de los hallazgos se identifica que el desarrollo y utilización de plataformas digitales en las PYMES está orientado principalmente a brindar información y exponer los productos y servicios ofertados en las empresas. En este orden de ideas, el manejo de redes sociales en las PYMES del cantón Azogues tiene un alto índice de importancia, tanto en aspectos netamente informativos así como una herramienta primaria de comercio electrónico, los resultados arrojados por el estudio fueron similares a los expuestos por Reinoso y Quisimalín (2022); Núñez y Núñez (2015) para las ciudades de Ambato y Guayaquil respectivamente, en los que se llega a la conclusión, que las limitaciones financieras y de carácter técnico dentro de las empresas convierten a las plataformas de redes sociales en las ideales para iniciar en el comercio electrónico.

Por lo tanto, el uso de internet expone el uso de plataformas de redes sociales, sobre las gubernamentales y financieras, a partir de este dato, se infiere la importancia para las PYMES de generar una comunicación efectiva con sus usuarios, mediante la creación de espacios virtuales que propicien la atención a las necesidades del cliente y la exposición de beneficios que oferta la empresa. En este sentido, el uso de plataformas gubernamentales y financieras ha ido en aumento con la digitalización de trámites orientados a evitar el congestionamiento de espacios físicos, sobre lo cual el Gobierno nacional del Ecuador afirma haber digitalizado el 77,48% de los trámites (Ministerio de Telecomunicaciones, 2021).

Para el periodo de pandemia COVID-19 se evidencia un aumento relacionado a fortalecer las comunicaciones, sin embargo, la inversión en infraestructura y software orientado a desarrollar y aprovechar las plataformas digitales se vislumbran estancado, esto se puede explicar bajo el criterio de Solis Muñoz et al., (2021) sobre la orientación de las PYMES azogueñas a un mercado local y la falta de políticas públicas que garanticen un ecosistema empresarial.

CONCLUSIONES

La influencia de las plataformas digitales en el sector de las PYMES Azogueñas está determinada bajo dos criterios, como primer punto se vislumbra el uso de redes sociales como una herramienta primaria en la exploración de la promoción de sus productos o prestaciones de servicios. En segundo lugar, se manifiesta una discrepancia en los propietarios de estas organizaciones entre continuar usando los métodos tradicionales de comercio enfocados al mercado local mediante el uso físico de instalaciones o aprovechar las ventajas de las plataformas digitales en pos de comprender el mercado nacional e internacional a partir del uso de la red.

La falta de personal calificado y presupuesto de inversión en tecnología y ambientes virtuales, se identifican como las principales limitantes en el acceso a la digitalización. De ahí, que la gestión conjunta entre el Estado, la academia y sector empresarial, es necesaria para reducir la brecha tecnológica y generar PYMES competitivas que garanticen su sostenibilidad en el tiempo. Sobre

la pandemia COVID-19 se observa un alto nivel de afección en las ventas y atención al cliente de las empresas que conforman el grupo de estudio, al mismo tiempo, este fenómeno impulsó a la población a nivel individual y empresarial a usar redes sociales, generando espacios de convivencia y comercio virtual.

REFERENCIAS

- Canals, A., y Hülkamp, I. (2020). Plataformas digitales: fundamentos y una propuesta de clasificación. *OIKONOMICS*, 14, 1–14. https://comein.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/es/numero14/dossier/acanals_ihulskamp.html
- Campos, L. J. (2015). Estudio analítico sobre plataformas multimedia de memoria cultural, apoyada en heurísticas de sociabilidad y usabilidad. *Cuadernos de Documentación Multimedia*, 26(0), 66–81. Doi: https://doi.org/10.5209/rev_cdmu.2015.v26.50630
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones [COPCI]. (2019). Ley 0. Suplemento Registro Oficial. No. 351 de Ecuador. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-04/CODIGO%20ORGANICO%20DE%20LA%20PRODUCCION%2C%20COMERCIO%20E%20INVERSIONES%20COPCI.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). Datos y hechos sobre la transformación digital. Documentos de proyectos (LC/TS.2021/20), <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46766-datos-hechos-la-transformacion-digital-informe-principales-indicadores-adopcion>
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (2021). El comercio electrónico mundial alcanza los 26,7 billones de dólares mientras COVID-19 impulsa las ventas en línea. UNCTAD. <https://unctad.org/es/news/el-comercio-electronico-mundial-alcanza-los-267-billones-de-dolares-mientras-covid-19-impulsa>
- Da Silva, F., y Núñez, G. (2021). La era de las plataformas digitales y el desarrollo de los mercados de datos en un contexto de libre competencia. Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/173). Santiago. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47540/1/S2100764_es.pdf
- Del Alcázar, P. J. (2020). Estado Digital Ecuador 2020 – Estadísticas Digitales Actualizadas. Mentinno - Formación Gerencial Blog. <https://blog.formaciongerencial.com/estadodigitalecuador2020/>
- Grupo Banco Mundial (s. f.). Personas que usan Internet (% de la población) | Data. Banco Mundial. <https://datos.bancomundial.org/indicador/IT.NET.USER.ZS>
- INEC (2021, 28 octubre). Visualizador de Estadísticas Empresariales 2020. *tableu public*. <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadstcasEmpresariales2020/Dportada>
- Ministerio de Telecomunicaciones (2021). Boletín Oficial 1849. Ecuador. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-gobierno-nacional-logro-digitalizar-el-7748-de-tramites-en-beneficio-de-la-poblacion/>
- Muñoz-Sastre, D., Sebastián- Morillas, A., y Núñez-Cansado, M. (2019). La cultura corporativa: Claves de la palanca para la verdadera transformación digital. *Revista Prisma Social*, 25, 439–463. <https://revistaprismasocial.es/article/view/2675>
- Narea, W. (2020, 4 abril). Una variada oferta de plataformas tecnológicas se utiliza en Ecuador para hacer teletrabajo. *El Universo*. <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/04/04/nota/7804389/variada-oferta-plataformas-tecnologicas-aplicar-teletrabajo/>
- Núñez, G. R. A., y Núñez, G. H. A. (2015). Análisis del uso de plataformas digitales como herramientas para el comercio electrónico en 3 empresas de emprendimiento en la ciudad de Guayaquil. Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Repositorio

- Digital de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5559>
- Reinoso, L. D. V., y Quisimalín, S. M. (2022). Plataformas digitales: Diagnóstico de aceptación del comercio electrónico en PYMES - Zona Urbana de Ambato. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 734–749. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2520>
- Rositas, M. J. (2017). Los tamaños de las muestras en encuestas de las ciencias sociales y su repercusión en la generación del conocimiento. *Revista Innovaciones de Negocios*, 11(22), 235–268. <https://doi.org/10.29105/rinn11.22-4>
- Solis, G. L. E., y Robalino, M. R. C. (2019). El papel de las PYMES en las sociedades y su problemática empresarial. *INNOVA Research Journal*, 4(3), 85–93. Doi: <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2019.949>
- Solis Muñoz, J. B., Neira, M. L., Ormaza Andrade, J. E., y Quevedo Vázquez, J. O. (2021). Emprendimiento e innovación: Dimensiones para el estudio de las MiPymes de Azogues-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(1), 315–331. <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533026/28065533026.pdf>
- Statista Research Department (2022). América Latina: usuarios de internet por país 2022. <https://es.statista.com/estadisticas/1073677/usuarios-internet-pais-america-latina/>
- Suaznábar, C., Cathles, A., y Herrera, D. M. (2022). ¿Cómo aprovechar la inercia para digitalizar a las pymes? Inter-American Development Bank. <https://interactive-publications.iadb.org/convivir-con-el-coronavirus/como-aprovechar-la-inercia-para-digitalizar-a-las-pymes>
- Vacas, A., F. (2018). Transformación digital: Del lifting a la reconversión. *Revista Tecnología, Ciencia y Educación*, 10, 135–143. Doi: <https://doi.org/10.51302/tce.2018.199>
- Vázquez, J. J., Chivite, C. M. P., y Salinas, R. F. (2019). La transformación digital en el sector cooperativo agroalimentario español: Situación y perspectivas. CIRIEC-España. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 95, 39–70. Doi: <https://doi.org/10.7203/ciriec-e.95.13002>



Gestión de auditoría como herramienta estratégica de los servicios hoteleros

Audit management as a strategic tool for hotel services

Gerenciamento de auditoria como ferramenta estratégica para serviços hoteleiros

 **Luís David Campo Verde Espinoza**

 **Tania Maricela Villarreal Chérrez**

 **Narciza Azucena Reyes Cárdenas**

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i26.165>

Recibido: 27 de octubre 2022

Aceptado: 15 de noviembre 2022

Publicado: 5 de abril 2023

Resumen

La auditoría de gestión es una herramienta esencial que analiza procesos para minimizar errores de forma permanente, considerando la toma de decisiones y estrategias con un servicio de calidad para determinar su efectividad. El objetivo del estudio fue analizar la influencia de la auditoría de gestión en el sector hotelero de Ecuador. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica bajo el enfoque cualitativo, no experimental, de corte longitudinal, la búsqueda se hizo a través de las plataformas de Redalyc, Scielo, Dialnet, entre otras. Se obtuvo como resultados de búsqueda 40 fuentes referenciales sobre gestión de auditoría e indicadores hoteleros. Para concluir se obtuvo que la aplicación de un sistema de gestión beneficia los procedimientos internos y externos, por lo tanto, se determina de manera positiva la implementación de la auditoría de gestión, detectando las fortalezas y las debilidades en los procesos para mejorar la calidad de los hoteles.

Palabras clave: Auditoría de gestión; Empresas hoteleras; Estrategias de calidad; herramientas

Abstract

The performance audit is an essential tool that analyzes processes to minimize errors on a permanent basis, considering decision making and strategies with quality service to determine its effectiveness. The objective of the study was to analyze the influence of management auditing in the hotel sector in Ecuador. For this purpose, a literature review was conducted under a qualitative, non-experimental, longitudinal approach, the search was made through the platforms Redalyc, Scielo, Dialnet, among others. The results of the search yielded 40 reference sources on audit management and hotel indicators. To conclude, it was obtained that the implementation of a management system benefits internal and external procedures, therefore, the implementation of the management audit is positively determined, detecting strengths and weaknesses in the processes to improve the quality of the hotels.

Key words: Management audit; Hotel companies; Quality strategies; Tools

Luís David Campo Verde Espinoza

ldcampoverdee68@est.ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Azogues, Ecuador

Licenciado en contabilidad y auditoría, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

Tania Maricela Villarreal Chérrez

tmvillarrealc@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Azogues, Ecuador

Magíster en Auditoría de Gestión de la Calidad. Diploma Superior en Auditoría de Gestión de la Calidad. Especialista en Auditoría de Gestión de la Calidad. Ingeniero Empresarial. Auditor, Contador Público, Docente Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

Narciza Azucena Reyes Cárdenas

nareyesc@ucacue.edu.ec

Universidad Católica de Cuenca. Azogues, Ecuador

Magíster en contabilidad y auditoría, administración y gestión de empresas general, Universidad del Azuay, Ecuador.

Resumo

A auditoria de desempenho é uma ferramenta essencial que analisa processos para minimizar erros de forma permanente, considerando a tomada de decisões e estratégias com um serviço de qualidade para determinar sua eficácia. O objetivo do estudo foi analisar a influência da auditoria de desempenho no setor hoteleiro do Equador. Para isso, foi realizada uma revisão da literatura com uma abordagem qualitativa, não experimental e longitudinal; a pesquisa foi feita nas plataformas Redalyc, Scielo, Dialnet, entre outras. Os resultados da pesquisa produziram 40 fontes de referência sobre gestão de auditoria e indicadores hoteleiros. Para concluir, obteve-se que a implementação de um sistema de gestão beneficia os procedimentos internos e externos, portanto, a implementação da auditoria de gestão é determinada positivamente, detectando os pontos fortes e fracos nos processos para melhorar a qualidade dos hotéis.

Palavras-chave: Auditoria de gestão; Empresas hoteleiras; Estratégias de qualidade; Ferramentas

INTRODUCCIÓN

Los métodos continuos son importantes a nivel general, dado a que permiten analizar las actividades y los procesos para minimizar los errores de forma permanente, ellos consideran la toma de decisiones y buenas estrategias con un servicio de calidad que determine su efectividad, eficiencia y la eficacia en todas las operaciones, convirtiéndose así en una herramienta esencial para el rendimiento empresarial. En el caso del sector turístico, el elemento esencial para un mejor desempeño y la consecución de ventajas competitivas, es el establecimiento de métodos continuos encaminados al servicio innovador en el ámbito hotelero (Llumiguano et al. 2021).

En el sector hotelero la mejora continua juega un papel importante a través de la innovación de procesos, ya que da como resultado la reducción considerable de la variación en todos los procesos, potenciando la productividad y competitividad en el país. Lo dicho tiene énfasis en estudios realizados los mismos que demuestran que la implementación de políticas de mejora continua amplía el horizonte de la planificación y exigen mayor conocimiento sobre administración, además dan como resultado la calidad en las pequeñas y medianas empresas en desarrollo (Alvarado et al. 2017).

Cabe recalcar que las empresas hoteleras ayudan a fomentar el turismo y el comercio en todas las ciudades generando empleo para las personas como también el ingreso a diferentes familias, esto muestra la rentabilidad de los hoteles en Ecuador (Márquez y Cuetara, 2021) (Tabla 1). De esta manera, se ha convertido actualmente en una de las alternativas en el crecimiento del país con un aporte de 2.392.000.000 millones de dólares, un crecimiento de 27,8%, un aporte turístico al Producto Interno Bruto ecuatoriano (PIB) que fue del 2,3% con un aporte total que se ha sumado en todas sus actividades de 5,6 % con total de 6.070.000.000 millones de dólares.

Tabla 1. Actividades económicas en el sector Hotelera de Ecuador.

Año	Alojamiento y servicios de alimento y bebida	PIB Total	Participación PIB
2014	1.217,90	70.105,36	1,74%
2015	1.173,37	70.174,68	1,67%
2016	1.166,52	69.314,68	1,68%
2017	1.233,67	70.955,69	1,74%
2018	1.307,66	71.870,52	1,82%
2019	1.335,87	71.814,09	1,86%

Nota: Esta tabla muestra el cómo son las actividades de hospedaje en Ecuador datos tomados de (Márquez y Cuetara, 2021).

Es por ello que el sector hotelero en Ecuador es considerado uno de los factores más importantes y competitivos en la economía del país con procesos de calidad y administrativos permitiéndoles satisfacer las necesidades de las personas. Por lo tanto, existen muchas empresas hoteleras cuya función principal es otorgar servicios de alojamiento y alimentación, además de permitir a los visitantes su desplazamiento con facilidad a diferentes lugares sin ningún inconveniente (Castro y Rueda, 2015). Al respecto, Drucker (2018) enfatiza que en toda empresa se debe llevar una auditoría de gestión con proceso de calidad tomando en cuenta la eficiencia, eficacia y efectividad. En este sentido, la auditoría de gestión se enfoca en el control sobre los recursos en base a los resultados de las políticas y estratégicas implementadas por quienes están al frente de la organización. De tal manera, su propósito es promover las herramientas necesarias para el desarrollo de los hoteles, implementando estrategias en los servicios de alojamiento que permita proporcionar seguridad y comodidad a los huéspedes.

Así mismo, Cedeño y Real (2020) afirman que las empresas demuestran que el primer paso hacia la gestión de la calidad es el aprendizaje de los errores y la modificación de estrategias a medida que avanzan en sus procesos a través del ejercicio prueba – error; además los autores recalcan que los trabajadores son motivados cuando los errores de gestión son reconocidos y enmendados por parte de los directivos, y dicha motivación incide de manera positiva en la productividad del negocio. En consecuencia, la presente investigación surge de la problemática definida en la siguiente pregunta: ¿La ausencia de auditoría de gestión como herramienta de calidad, limita los procesos de mejora continua en la industria hotelera?. Basado en esta interrogante nace el objetivo que conlleva analizar la influencia de la auditoría de gestión en el sector hotelero de Ecuador.

En este orden de ideas, es importante, conocer el nivel de eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, debido a que se han comprobado fácilmente que las entidades hoteleras tienen muchas falencias, por tal motivo

se tiene que tener en claro que la auditoría de gestión es el motor principal para salvaguardar los activos de la entidad. Además, para mantenerse en el mercado, en la actualidad, se debe realizar cambios considerables que permitan mejorar el servicio que se ofrece, centrándose en priorizar que los huéspedes se sientan satisfechos durante el tiempo que van a estar hospedados. Cabe destacar que se debe tener presente que la calidad en un servicio hotelero debe basarse principalmente con el marketing y la imagen corporativa, por este motivo es importante poner como prioridad a los componentes de calidad técnica y calidad funcional dando como resultados mejor desempeño y rentabilidad (Cedeño y Real, 2020).

Siendo esencial la calidad en el servicio que brinda un hotel porque ayuda con certeza a cumplir con su actividad, tal como lo señalan Dagoberto et al., (2020) las perspectivas de calidad de un individuo están en el desempeño del marketing, la imagen corporativa y las necesidades del cliente dando como consecuencia la importancia de una buena gestión dentro de la entidad para el beneficio del mismo.

METODOLOGÍA

Se realizó una revisión bibliográfica bajo el enfoque cualitativo, no experimental, de corte longitudinal, la búsqueda se hizo a través de las plataformas de Redalyc, Scielo, Dialnet, repositorios académicos, bibliotecas digitales, entre otros. Se encontraron 40 fuentes referenciales sobre gestión de auditoría e indicadores hoteleros. Se usó enfoque cualitativo porque se realizó un análisis crítico de la información. Fue constituido bajo el

diseño descriptivo, porque se pudo determinar las características más relevantes e importantes de los indicadores hoteleros y la gestión de auditoría (Sampieri, 2017). En cuanto al método analítico-sintético se usó para analizar extraer la información desde una óptica crítica al tema de investigación.

DESARROLLO Y DISCUSIÓN

El sistema más común que existe actualmente en la mayoría de países es la clasificación de estrellas que aumenta el tipo, la cantidad y la calidad de los servicios en los hoteles según el número del 1 al 5, esta clasificación es muy utilizada en los hoteles en funcionamiento suelen clasificarse en 3 estrellas para una estancia segura, impecable y confortable que permite a las personas tomar la decisión más acertada al momento de buscar el servicio de alojamiento por un determinado periodo. En estos hoteles generalmente los huéspedes buscan que sean accesibles, modernos, económicos, de calidad, cómodos, funcionales y sobre todo cuentan con excelentes ubicaciones estratégicas. Entre los principales servicios que desean se encuentran: Internet de alta velocidad, salas de reuniones, desayuno buffet, salas con oficinas, sala de conferencias, gimnasio, pequeña piscina y servicio de banquetes (Vidrio et al., 2020).

En Ecuador se ha elegido este método de calificación por medio de estrellas, esto se plantea de acuerdo con los servicios y particularidad que tenga un hotel ya que si bien es cierto existen muchos hoteles con buena calidad y servicio, por ende, se ha distinguido por la categorización que esto ayuda a que los turistas pueda optar por el

mejor servicio y por la satisfacción para la buena imagen del país (Tabla 2), por lo que también se ha optado por un servicio donde los huéspedes

puedan calificar por el servicio dado con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en los hoteles del Ecuador (Moya y Majó, 2017).

Tabla 2. Modelo de valorización de los hoteles del Ecuador.

GRUPO	TIPO DE ALOJAMIENTO	DENOMINACIÓN	NOMENCLATURA	CLASIFICACIÓN
Grupo 1	Alojamiento Hotelero	Hotel	H	De 5 a 1 estrellas doradas
		Hotel Residencia	HR	De 4 a 1 Estrellas doradas
		Hotel Apartamento	HA	
		Hostal	HS	De 3 a 1 estrellas planteadas
		Hostal Residencia	HSR	
		Pensión	P	
		Hosterías	HT	De 3 a 1 estrellas planteadas
		Moteles	M	
		Refugios	RF	
Grupo 2	Alojamiento Extra Hotelero	Cabañas	C	
		Complejo Vacacional	CV	De 3 a 1 estrellas planteadas
		Apartamentos	AP	
		Campamento Turístico o Camping	Silueta de una Carpa	

Fuente: Angamarca et al., 2018. Nota: Esta tabla muestra el modelo de valorización de los hoteles del Ecuador.

Los indicadores en una auditoría de gestión demuestran la eficacia con la que una empresa está logrando sus objetivos comerciales, estos objetivos son justos a los efectos de poder hacer un mejor uso de la documentación que dispone la entidad. Este tipo de auditoría tiene como finalidad verificar las acciones realizadas por los empleados de la organización, por lo que se emiten criterios que permiten verificar sus actividades. Por lo tanto, son importante los indicadores porque proporcionan información esencial para

la toma de decisiones, en un estilo administrativo y basado en hechos; miden los progresos a lo largo del tiempo, y orientan al mejoramiento continuo, al dar origen a procesos de innovación para resolver situaciones de no conformidad.

El objetivo de los indicadores es concientizar a los administradores, investigadores y estudiantes sobre una forma más certera de evaluar las diferentes funciones que se realizan en el ámbito hotelero, ya que todo se debe de medir para una mejora continua. Gracias a

este procedimiento analítico, es posible acelerar el crecimiento de las organizaciones para que no sean susceptibles al fraude financiero por la ausencia de un control de gestión.

Indicadores de eficiencia. Para Alfaro y Gómez (2016) la eficiencia muestra el aprovechamiento de los diferentes activos tangibles. Si bien es cierto, la finalidad es valorar los recursos disponibles de la entidad como talento humano, insumos, infraestructura, recursos económicos, así mismo valorando los recursos y los esfuerzos de los productos o servicios para alcanzar los objetivos dispuestos. De igual manera, establece una relación entre los costos de insumos y los productos de proceso determinando la efectividad en los procesos para una buena obtención de resultados.

Indicador relación costos y control. Para Monsalve y Hernández (2015) este indicador tiene como finalidad medir el ahorro de los costos en un proceso de monitoreo para la entidad dando como resultados menor inversión con la misma finalidad.

Indicador de relación evaluación del riesgo. Para referirnos a este indicador, se parte de lo dicho por Alfaro y Gómez (2016) quienes manifiestan que este tipo de indicador tiene la finalidad de mostrar el nivel en que se combate las falencias dentro de una entidad, evitando así, los riesgos más significativos que puedan llevar a una entidad a la quiebra.

Indicador de eficacia. El indicador de eficacia muestra la efectividad de cumplir una meta propuesta tal como lo señalan Cedeño y Real (2020) que indican que los términos son expresados como cantidad, calidad, tiempo y costo. Por lo tanto, una entidad debe de contar con una buena planificación

de gestión utilizando sistemas informáticos e instrumentos, permitiendo así conocer un sistema de control confiable y oportuno.

Indicador de asesoría. Partiendo de lo dicho por Angamarca (2020) quien pone como prioridad el indicador de asesoría ya que mide el porcentaje del cumplimiento en una entidad hotelera para un corto periodo de tiempo con una meta del 90% y umbral de 100% con lo que se hace con un periodo de mensual, trimestral, y anual.

Indicador de detección de riesgos. En la detección de riesgo se toma en consideración lo expresado por Mendoza et al. (2018) quienes argumentan que encontrar los riesgos más desfavorables en una entidad hotelera es primordial porque permite tener un mejor control.

Indicador de manejo de cambios. Alfaro y Gómez (2016) indican que este indicador ayuda a detectar los manejos y los cambios que se da dentro de la entidad y en su entorno, ayudando a que los cambios sean más favorables para así sobre salir ante la competencia.

Indicador de deficiencias eliminadas. Para la eliminación de deficiencias en las entidades hoteleras Alfaro y Gómez (2016) señalan que se debe de medir el nivel de cumplimiento de los procesos realizados del plan que se dispuso.

Indicador de cumplimiento de auditoría. Este indicador ayuda a saber el nivel de cumplimiento de los objetivos que se dispuso en la entidad al momento de auditar dando como resultado las fortalezas y las debilidades que tiene ante la competencia (Alfaro y Gómez, 2016).

Indicador de efectividad. De acuerdo con Vega y Nieves (2016) la efectividad ayuda en el cumplimiento de los objetivos dispuestos ya que es importante saber cumplir las metas con responsabilidad y la forma correcta es lograr que la empresa hotelera tenga una efectividad con lo que dispuso, logrando así un crecimiento considerable en el menor tiempo posible.

En este orden de ideas, el estudio realizado por Márquez et al., (2021) manifiestan que el

uso de indicadores en una auditoría de gestión ayuda con el mejoramiento de los procesos para así poder alcanzar con eficiencia, eficacia y efectividad que los hoteles de Ecuador tengan mayor control y de esta manera, aminorar las amenazas. Por ende, son considerados importantes para la gestión hotelera de Ecuador. Tal cual, se visualizan en la Tabla 3.

Tabla 3. Grado de importancia de los indicadores de gestión en los hoteles de Ecuador.

Indicadores de gestión en los Hoteles de Ecuador						
Propuesta de indicadores para la evaluación de expertos	5	4	3	2	1	Coefficiente de consenso
Índice de ingresos y gastos por el servicio hotelero	6	2	0	1	0	88,90
Índice de personal interno por habitaciones días existentes	6	0	2	1	0	77,80
Impacto económico del servicio hotelero en la localidad	7	2	0	0	0	100,00
Índice de satisfacción del cliente con el servicio hotelero	8	1	0	0	0	100,00
Índice de representatividad del servicio hotelero en la localidad	5	0	2	2	0	66,70
Índice de satisfacción del personal con el servicio hotelero	6	3	0	0	0	100,00
Ingreso promedio por habitaciones disponibles	8	0	0	1	0	88,90
Índice de ocupación hotelera anual (%)	6	0	2	1	0	66,70
Ingreso promedio por habitaciones días ocupadas	7	2	0	0	0	100,00
Índice de consumo de agua por habitaciones días ocupadas	3	6	0	0	0	100,00
Número de habitaciones disponibles	6	0	2	1	0	77,80
Número de habitaciones ocupadas	7	1	0	1	0	88,90
Número de quejas y reclamaciones	6	3	0	0	0	100,00
Índice de competitividad hotelera en el destino turístico	6	2	1	0	0	88,90

Nota: Conocer el grado de importancia de la utilización de una auditoría de gestión con herramientas de calidad (Márquez et al., 2021).

Adicional, en Ecuador se torna necesario la aplicación de auditorías de gestión en busca de la calidad permanente, pues esta representa el motor fundamental en el control, la toma de decisiones, el desarrollo, y el crecimiento en las industrias hoteleras del país. Es por ello que en diversos estudios se demuestran que el 99,5% de las empresas del sector turístico implementan una

encuesta de satisfacción a los clientes, el 75,3% desconocen la existencia de herramientas de evaluación y control. Generando en este sentido que en los últimos años exista un incremento del 10% del sector turístico, y demuestran que, la aplicación de un sistema de gestión de calidad beneficia los procedimientos internos y externos que aprovechan sus fortalezas para mitigar las

debilidades y amenazas, con el fin de lograr un mejor desempeño ante la competencia (Bravo et al., 2018).

Así mismo, la auditoría de gestión para lograr la calidad en las industrias hoteleras del país hace

hincapié en los indicadores con mayor contribución en la toma de decisiones. Tal cual se aprecia en la Tabla 4.

Tabla 4. Indicadores de mayor contribución en la toma de decisiones en los hoteles de Ecuador.

Nivel de riesgo	20	14	70%	30%
Evaluación del riesgo	8	1	13%	88%
Actividades de Control	80	54	68%	33%
Información y Comunicación	2	2	100%	100%
Monitoreo	2	0	0%	100%

Nota: Conocer el grado de importancia de la utilización Indicadores de gestión en los hoteles de Ecuador (Alvarado et al. 2017).

Discusión

La importancia de aplicar la auditoría de gestión parte de ayudar a comprender e interpretar objetivamente todas las alertas que se presentan, además facilita la elaboración de proyecciones basados en la planificación inicialmente realizada sobre posibles escenarios, evaluando todos y cada uno de los aspectos relacionados con la eficiencia, eficacia, efectividad de los procesos realizados y así poder lograr resultados favorables para la entidad y todo el personal administrativos (Sierra et al. 2017). Es por ello, que con las herramientas que promueve la auditoría de la gestión se logra el progreso de los hoteles en Ecuador.

Seguido, Izquierdo et al., (2018) señalan que la auditoría de gestión en los hoteles de Ecuador con mayor competitividad tienen la intención de captar a un cliente, además debe de ofrecer altos niveles de calidad en el servicio que se brinda ya que se deben de destacar ante la competencia

teniendo en cuenta la visión a largo plazo, por lo tanto uno de los mayores desafíos para la industria hotelera radica en la innovación y la tecnología, por ello se debe contar una óptima capacidad de respuesta a los cambios que se da en el entorno.

La auditoría de gestión en Ecuador examina procesos administrativos, de apoyo, financieros y operativos, auditorías de control interno y de gestión, esto solo se logra con el trabajo de equipo. Los hoteles que realizan auditorías de gestión determinan si dicho logro o desempeño se está alcanzando de conformidad con los principios y criterios. Cabe destacar, que esta información sobre la auditoría de gestión en los hoteles concuerda con los autores mencionados anteriormente.

CONCLUSIONES

La implementación de la auditoría de gestión en los hoteles trae consigo un efecto positivo pues permite detectar de manera eficaz las fortalezas y

las debilidades, que permiten lograr la eficacia en los procesos y mejora en la calidad del hotel, por ello, los gerentes o administradores deben tener conocimientos y contar con habilidades necesarias para realizar una correcta auditoría de gestión para que se pueda mejorar el proceso en la toma de decisiones y se pueda conseguir un desarrollo sostenible en el área hotelera.

De esta manera se puede afirmar que la auditoría de gestión en los hoteles permite determinar, controlar, verificar los procesos para una mejora continua de los servicios que ofrecen, obteniendo así mejorar los ingresos ubicándose un paso adelante ante la competencia ya que conforme pasa el tiempo se debe de ir innovando y ofreciendo un servicio de óptima calidad.

REFERENCIAS

- Alfaro, C., y Gómez, J. (2016). Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación. *Redalyc*, 274-290. <https://www.redalyc.org/pdf/4415/441548188006.pdf>
- Alvarado, K., y Pumisacho, Á. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Redalyc*, 479-497. <https://www.redalyc.org/pdf/549/54950452008.pdf>
- Angamarca, G. R. (2020). Calidad percibida por los clientes de los hoteles de la provincia Los Ríos, Ecuador. *Redalyc*, 60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7687046>
- Bravo, M., Bravo, S., y López, J. (2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html>
- Castro, C., y Rueda, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos. *Redalyc*, 162-173. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011
- Cedeño, H. I., y Real, G. L. (2020). Competitividad y calidad en pequeños hoteles o en desarrollo. Caso hotel Amash. *Dialnet*, 975-976.
- Dagoberto, D., Duana, D., y Torrejano, Y. (2020). La gestión del desempeño como herramienta de mejoramiento para el sector hotelero. *Tendencias*, 21(2), 85-105.
- Drucker, P. F. (2018). Eficacia ejecutiva (Imprescindibles). *Conecta*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7646599>
- Izquierdo, R., Lazo, C., y Andrade, M. (2018). La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la provincia de El Oro, Ecuador. <https://n9.cl/oor4h>
- Llumiguano, M. E., Gavilánez, C. V., y Chávez, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200778902021000500042
- Márquez, L., Viteri, M., Useche, L., y Cuetara, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Redalyc*, 367-385.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. *Dialnet*, 206-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Monsalve, C., y Hernández, I. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles. *Redalyc*, 162-173. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n78/n78a11.pdf>

- Moya, D., y Majó, J. (2017). Análisis de comentarios en Redes Sociales para mejorar la reputación online hotelera. Redalyc, 169-190 https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3005651
- Sampieri, H. (2017). Metodología de la investigación. México: Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Sierra, L., Moreno, F., y Orta, M. (2017). Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría. Redalyc, 167-175. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.10.001>
- Vega, O., y Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la supervisión y monitoreo del control interno. Redalyc, 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>
- Vidrio, S., Rebolledo, A., y Galindo, S. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. Scielo, 125. Doi: <https://doi.org/10.35426/iav49n125.02>



El COVID-19 y su impacto económico en empresas latinoamericanas

COVID-19 and its economic impact on Latin American companies

COVID-19 e seu impacto econômico nas empresas latino-americanas

 Nohely Katherine Soria Manitio

ARTÍCULO ORIGINAL

Resumen

El COVID-19, alrededor del mundo dejó brechas económicas, sociales, ambientales y sanitarias que afectaron el vivir de la humanidad. El objetivo de la investigación fue identificar los principales indicadores económicos que afectaron a la región, en pequeñas, medianas y grandes empresas de países como México, Colombia, Perú, Ecuador, Argentina, Brasil y Chile, entre los años 2018-2020. Se utilizó un enfoque metodológico cualitativo, con un diseño revisión documental sistemática de corte longitudinal. A través de la guía PRISMA, la búsqueda fue realizada en plataformas como Redalyc, Scielo, y Proquest, se aplicó la fórmula booleana AND y OR en función de las variables, obteniendo un total de 30 documentos entre investigaciones y revistas especializadas. Se mostró la información relevante de cada país y se determinó que las estrategias implementadas en los países de estudio no contribuyeron al desarrollo e incentivo adecuado en el ámbito empresarial durante la pandemia COVID-19.

Palabras clave: COVID-19; Desarrollo; Empresas; Impacto económico; Indicadores; Latinoamérica

Abstract

The COVID-19, around the world left gaps: economic, social, environmental and sanitary that affected the living of humanity. The objective of the research was to identify the main economic indicators that affected the region, in small, medium and large companies in countries such as Mexico, Colombia, Peru, Ecuador, Argentina, Brazil and Chile, between the years 2018-2020. A qualitative methodological approach was used, with a longitudinal systematic documentary review design. Through the PRISMA guide, the search was performed in platforms such as Redalyc, Scielo, and Proquest, the Boolean formula AND and OR was applied according to the variables, obtaining a total of 30 documents between research and specialized journals. Relevant information from each country was shown and it was determined that the strategies implemented in the study countries did not contribute to the development and adequate incentive in the business environment during the COVID-19 pandemic.

Key words: COVID-19; Development; Business; Economic impact; Indicators; Latin America



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i26.166>

Recibido: 17 de enero 2023

Aceptado: 22 de febrero 2023

Publicado: 5 de abril 2023

Nohely Katherine Soria Manitio

nohely.soria@cordillera.edu.ec

Tecnológico Universitario Superior Cordillera,
Quito, Ecuador

Magister en Finanzas Empresariales. Ingeniera
Comercial, Instituto Tecnológico Universitario
Cordillera, Quito, Ecuador.

Resumo

A COVID-19, em todo o mundo, deixou lacunas: econômicas, sociais, ambientais e sanitárias que afetaram a vida da humanidade. O objetivo da pesquisa foi identificar os principais indicadores econômicos que afetaram a região, em pequenas, médias e grandes empresas em países como México, Colômbia, Peru, Equador, Argentina, Brasil e Chile, entre 2018-2020. Foi utilizada uma abordagem metodológica qualitativa, com um desenho de revisão documental sistemática longitudinal. Por meio do guia PRISMA, a busca foi realizada em plataformas como Redalyc, Scielo e Proquest, aplicando-se a fórmula booleana AND e OR de acordo com as variáveis, obtendo-se um total de 30 documentos entre pesquisas e periódicos especializados. Foram apresentadas informações relevantes de cada país e foi determinado que as estratégias implementadas nos países estudados não contribuíram para o desenvolvimento e incentivo adequado no ambiente de negócios durante a pandemia da COVID-19.

Palavras-chave: COVID-19; Desenvolvimento; Negócios; Impacto econômico; Indicadores; América Latina

INTRODUCCIÓN

El COVID-19, afectó la economía global en los diferentes ámbitos sociales, sanitarios y esencialmente en el desarrollo en los sectores primarios y terciarios de la economía. Lo que imposibilitó un crecimiento: empresarial, industrial, turístico en países como; México, Colombia, Perú, Ecuador, Argentina, Brasil y Chile, donde su efecto fue directo en las finanzas públicas y el empleo. Cada uno de los países a través de políticas gubernamentales trato de incentivar a los pequeños, medianos y grandes empresarios en la región (Serrano, 2020). Otro de los detonantes que interfirió en la economía de las empresas fue la contracción y agudización en el sistema; por ende, se incrementó el nivel del desempleo y el cierre progresivo de varias empresas.

El desarrollo de la investigación se basó desde el enfoque de la teoría de los sistemas globales; misma que tuvo su inicio en la década de los sesenta y su objetivo era el desarrollo de las mejores condiciones de vida para los países del tercer mundo; esta teoría se fundamenta en las ciencias sociales y económicas; y entre las contradicciones que se generaron; no hacía falta el análisis de las variables económicas, si no el estudio de la realidad de las mismas, era necesario reconocer el capitalismo y finalmente apoyar la competencia en los sectores productivos, así mismo se tomó en cuenta que el sistema social tiene influencia sobre las generalidades económicas de la región. Otro de los factores a considerar dentro de la teoría son los recursos económicos donde se reconoce inversión productiva e inversión especulativa. Las inversiones productivas ayudan a la producción manufacturera del país, mientras que la especulativa tiene que ver con los mercados bursátiles que no proveen un crecimiento en el corto plazo.

Por otro lado, se consideró la teoría de la globalización, donde prima los conceptos principales de la teoría de los enfoques mundiales; sin embargo, aquí se priorizó el análisis económico y aspectos culturales que surgen alrededor del mundo. Dentro de esta teoría se sustenta dos principios, el primero relacionado con los sistemas comunicacionales, el cual ganan espacio, lo que permite tener mejor interacción y flexibilidad con el estado y la población; y el segundo, los sistemas de comunicación posibilitan a los países de tercer mundo una comunicación adecuada e interconexión de datos adecuada; sin embargo,

pese a la presencia de tecnología avanzada en las diferentes regiones son las empresas y los poderes políticos quienes continúan tomando las decisiones de los países. Es decir, esta teoría se encuentra relacionado con los factores culturales, la comunicación efectiva entre naciones y los vínculos que se crean mediante la misma (Reyes, 2022).

En este orden ideas, surgió la necesidad de realizar un estudio cuyo objetivo principal es identificar los principales indicadores económicos que afectaron a la región, en pequeñas, medianas y grandes empresas de países como México, Colombia, Perú, Ecuador, Argentina, Brasil y Chile, entre los años 2018-2020.

MÉTODOLÓGIA

El estudio empleó un enfoque metodológico cualitativo con diseño documental de corte longitudinal. La búsqueda fue realizada en plataformas como Redalyc, Scielo, y Proquest, sobre las políticas económicas que se manejaron los países durante la emergencia sanitaria de COVID-19. Para poder seleccionar la información confiable se utilizaron criterios de selección, aplicando la fórmula booleana AND y OR en función de las variables. La misma se realizó en Google académico en los idiomas de: inglés, español y portugués, con el uso de

las siguientes palabras; economía, pandemia, políticas gubernamentales, empleo, empresas; lo que dio como resultado un análisis sobre la situación económica en pandemia. Se obtuvo 125 publicaciones, de los cuales se descartó 20, debido a que no proporcionaron la información relevante sobre los indicadores económico, los 30 artículos restantes sí estuvieron relacionados con el estudio donde se procedió a realizar una organización de cada uno de los temas.

Además, se consideró información de base de datos del año 2018 al 2020 de los países México, Colombia, Perú, Ecuador, Argentina, Chile y Brasil, con indicadores económicos que tienen correlación directa con el sector empresarial, como los son; PIB, Gasto del gobierno, empleo total, trabajadores independientes, inflación de precios al consumidor, turismo, inflación, empleo en la industria, empleo en servicios. Estos indicadores permitieron denotar un aumento o disminución con respecto a las políticas públicas tomadas por cada país; además de considerar la afectación dentro de los diferentes sectores empresariales. Por ende, se tomó en cuenta en los criterios de inclusión los indicadores, COVID-19; desarrollo; empresas; impacto económico; indicadores Latinoamérica, además de las investigaciones de revistas científicas sobre la pandemia con el período de 2018 al 2020 (Figura 1).

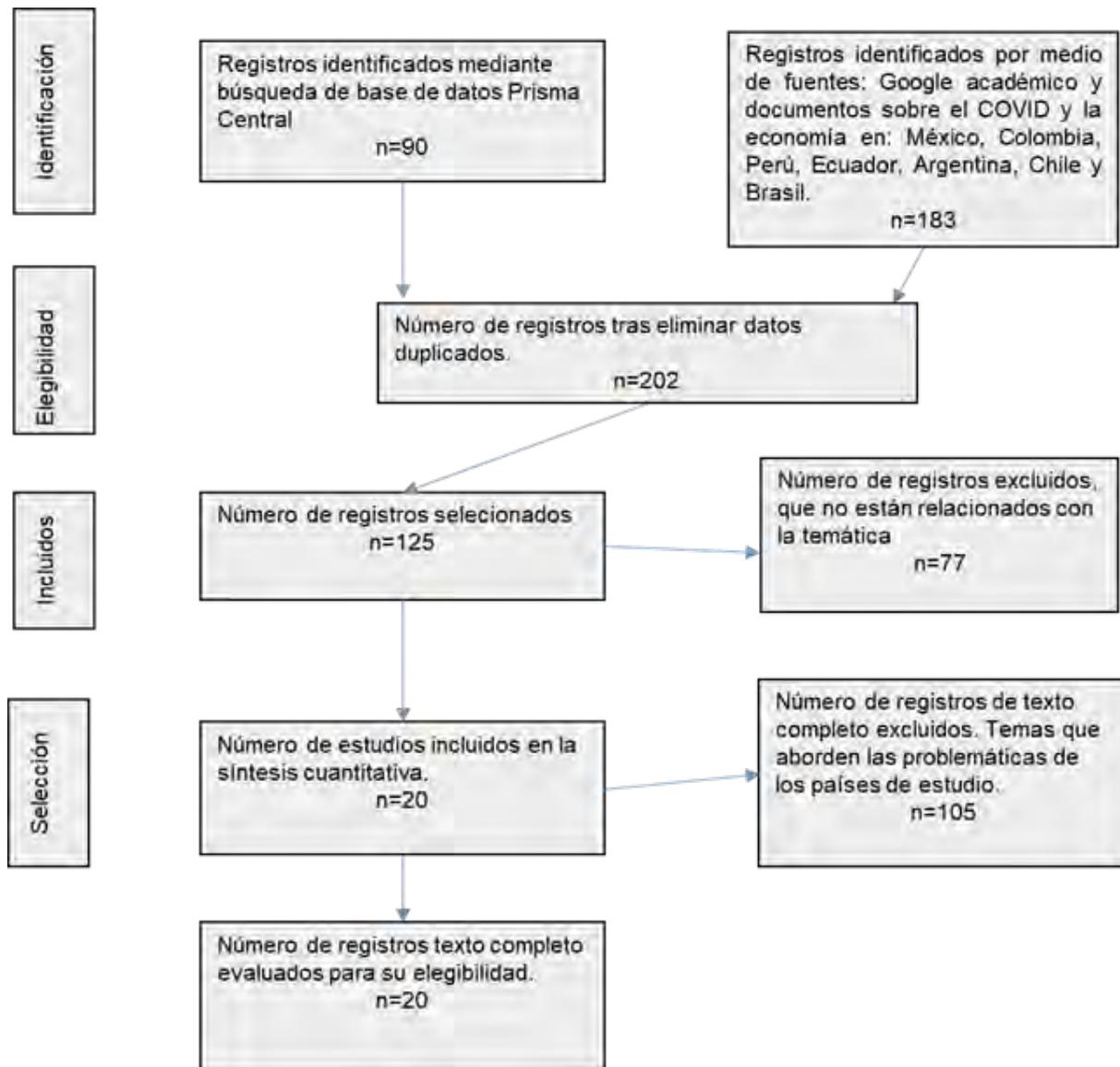


Figura 1. Diagrama de flujo de la información a través de las diferentes fases de una revisión sistemática. PRISMA.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los estudios analizados permitieron identificar los principales indicadores económicos que afectaron a la región, en pequeñas, medianas y grandes empresas por el COVID-19, en la Tabla 1 se muestran los diversos tipos de fuentes que fueron seleccionada para la revisión.

Tabla 1. Registro de artículos y referencias seleccionados de la revisión sistemática.

Autores	Título	Tipo de Fuente	Objetivo	Resumen
Acosta (2020)	El Coronavirus en los tiempos del Ecuador.	Revista Científica	Identificar los factores económicos ecuatoriano que tuvieron mayor incidencia	En Ecuador se identificó que las personas están muriendo de una mala administración pública.
Albrieu (2020)	Evaluando las oportunidades y los límites del teletrabajo en Argentina en tiempos de COVID-19.	Programa de desarrollo económico	Identificar principales factores económicos en Argentina que afectaron a las empresas	La afectación de políticas, como la crisis que acumuló Argentina, desató problemas económicos en empresas.
Banco Interamericano de Desarrollo (2020)	Perspectiva general Ecuador.	Organismo Mundial	Identificar las perspectivas económicas en Ecuador	El Banco Interamericano evalúa las condiciones económicas de cada uno de los países para dar soporte económico.
Castro et al.,(2021)	Efectos en la sostenibilidad de las MiPymes manufactureras en la ciudad de Villavicencio por la afectación de la pandemia ocasionada por el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-COV).	Revista Científica	Identificar los efectos negativos que causó la pandemia en Colombia	La pandemia de COVID-19 afectó la economía de micro y pequeños empresarios.
CEPAL (2020)	América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19.Efectos económicos y sociales.	Organismo Internacional	Conocer los efectos económicos en América Latina y el Caribe	Las naciones unidas permiten conocer la realidad desde los indicadores económicos de cada uno de los países.
CEPAL (2020)	América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19.Efectos económicos y sociales.	Organismo Internacional	Conocer los efectos económicos en América Latina y el Caribe	Las naciones unidas permiten conocer la realidad desde los indicadores económicos de cada uno de los países.

Autores	Título	Tipo de Fuente	Objetivo	Resumen
Colina et al., (2021)	Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú.	Revista Científica	Conocer el impacto que tuvieron las medianas y pequeñas empresas en Perú	Analizar la productividad que tuvieron los sectores pequeños y medianos de las empresas.
Da Silva (2020)	Pandemia y desempleo en Brasil.	Revista Científica	Identificar los componentes que ocasionaron el desempleo en Brasil	La economía en Brasil quedo afectada por factores económicos, sociales y políticos.
Gozza y Fontana (2020)	Impacto de una pandemia en la economía Argentina.	Revista Científica	Conocer los aspectos relevantes en la economía Argentina.	La economía en Argentina, tuvo sus inicios desde antes de la pandemia, sin embargo, este último factor afectó drásticamente la parte comercial del país .
Guardado et al., (2020)	COVID-19 en México: repercusiones y retos del factor humano, financiero y fiscal.	Revista Científica	Identificar las repercusiones que trajo la pandemia de COVID-19, a México	El COVID-19, al igual que las políticas de este país, no ha permitido la reactivación total de las empresas .
Heredia y Dini (2020)	Análisis de las políticas de apoyo a las pymes para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina.	Revista Científica	Determinar el apoyo que recibieron las pymes en pandemia	El artículo presenta las aristas necesarias y estratégicas para el desarrollo de las pymes.
Observatorio Económico Latinoamericano(2022)	Indicadores económicos Latinoamericano.	Centro de Investigaciones	Identificar los indicadores económicos que tiene mayor incidencia	Esta página, proporciona los datos relevantes de cada uno de los países de Latinoamérica.

Autores	Título	Tipo de Fuente	Objetivo	Resumen
Oyarvide et al., (2021)	Análisis del impacto económico y social por la pandemia del COVID-19 y su influencia en los emprendimientos ecuatorianos.	Revista Científica	Conocer el impacto económico que tuvo la pandemia, dentro de emprendimientos ecuatorianos	Los emprendimientos locales, se vieron afectados por la pandemia y falta de soluciones estratégicas.
Ramírez et al., (2020)	Políticas públicas de promoción de salud en el contexto de la COVID-19, en Chile, una aproximación desde el análisis situacional.	Revista Científica	Identificar las políticas públicas que tuvieron incidencia en Chile	El artículo permite conocer la situación en la que se encuentra Chile, después de la pandemia
Reyes (2022)	Principales teorías sobre el desarrollo económico y social.	Revista Científica	Identificar las principales teorías sobre el desarrollo económico y social	El artículo propone conocer a fondo las teorías que fueron incidiendo en el desarrollo económico y social a nivel mundial.
Rodríguez et al., (2020)	El E-commerce y las MiPymes en tiempos de COVID-19.	Revista Científica	Conocer el impacto del E-commerce, en tiempo de COVID.	El artículo da a conocer que las empresas han accedido a la herramienta del E-commerce, como necesidad de afianzar sus ventas.
Rosales et al., (2021)	Análisis del contexto económico en el Perú a partir del COVID-19.	Revista Científica	Identificar factores relevantes económicos en Perú	Análisis del contexto económico de las empresas en el Perú, frente al escenario de pandemia.
Sánchez (2020)	Economía Colombiana en tiempos del COVID-19.	Revista Científica	Conocer los factores económicos en empresas en Colombia	Contexto de la economía que atravesó Colombia en tiempos de pandemia.

Autores	Título	Tipo de Fuente	Objetivo	Resumen
Serrano (2020)	La economía y la Pandemia.	Revista Científica	Identificar la diferencia entre la economía y la pandemia.	La economía y la pandemia fueron dos componentes que se vieron afectados por la pandemia.
Stumpo (2020)	Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación .	Revista Científica	Conocer los sectores que fueron afectados durante la emergencia del COVID-19	El artículo, permite conocer las pequeñas y medianas empresas que tuvieron afectación en la pandemia y los aspectos que permitieron una reactivación sostenible.

Discusión

La pandemia del COVID-19, desató una crisis sanitaria, económica, social y emocional en todo el mundo. Afectando drásticamente a personas naturales como jurídicas. En Latinoamérica, los primeros casos se dieron a partir del mes de marzo 2020 y como medidas de seguridad, los gobiernos de diversos países decidieron frenar la propagación del virus mediante un confinamiento para minimizar los efectos económicos (Stumpo, 2020). Cabe destacar que en Latinoamérica, las actividades más afectadas se encuentran en el comercio de Medianas y Pequeñas Empresas cuyas actividades económicas se centran en hoteles, restaurantes, almacenamiento y transporte. Por lo tanto, la reducción de estas empresas tiene impacto directo en más del 50% de plazas de empleo formal. A pesar de ello, esta crisis trajo cierta flexibilidad económica y alivio fiscal en países como República del Salvador, Brasil, Venezuela y Ecuador; ya que, los gobiernos de turno implementaron soluciones con el fin de precautelar la salud financiera de Pequeñas y Medianas Empresas mediante la exoneración de tributos, renegociaciones y aplazamiento de deudas (Castro et al., 2021).

Con el fin de precautelar el trabajo se fomentó el teletrabajo, seguros de desempleo y sobre todo flexibilidad laboral (CEPAL, 2020). Por ende, la pandemia obligó a pequeños, medianos y grandes empresarios a redefinir sus estrategias para alcanzar los objetivos de desarrollo sustentable, que permiten alcanzar la sostenibilidad económica en los países de América Latina (Heredia y Dini, 2021).

Asimismo, la Organización de las Naciones Unidas -ONU- (2020) sostiene que América Latina y el Caribe se han convertido en zonas donde la pandemia, la corrupción y la pobreza han sido factores que han provocado un alto impacto económico debido al aumento brechas sociales y deficiencia en el sistema de salud público. Cabe destacar que la contracción que se generó en América Latina en el año 2020 fue del 9,1% del PIB; esto sin duda, ocasionó mayores niveles de pobreza y desempleo en los diferentes sectores. Y de este modo, la brecha de desigualdad en el ámbito empresarial, se ha visto afectada desde antes de la pandemia; dicho de otro modo, la productividad de una empresa grande antes de pandemia era del 23%, mientras que la productividad en microempresas fue del 6%.

En tal efecto, los países de Latinoamérica presentaron diferentes escenarios económicos, y uno de ellos fue por políticas establecidas por los gobiernos de turno. Por ejemplo, en Argentina al finalizar el año 2020, el país, atravesó por dos años una recesión que implicó, devaluación de la moneda y alta tasa de inflación. Este hecho provocó una contracción del 10% en la economía; dicho fenómeno ocasionó pobreza, desempleo y especialmente incrementó la brecha en la educación entre los que no pudieron acceder a educación virtual y los que sí. Así mismo, para el año 2021 durante los meses de marzo y abril se dio paso a ciertas restricciones por pandemia con el fin de erradicar la propagación del virus; estas medidas tuvieron impacto en los niveles sectoriales y de actividad; sin embargo, actividades como

elaboración de alimentos y servicios continuaron de manera habitual; mientras que los sectores más afectados fueron el turismo, esparcimiento, manufacturas, construcción que forman parte del sector primario y terciario de la economía (Albrieu, 2020). Por esta razón cabe indicar, los indicadores de Argentina para conocer la realidad económica del mismo. Por ello, la Tabla 2, presenta la información sobre los indicadores económicos de Argentina.

En el caso de Colombia, sus indicadores reflejaban que la situación económica antes de entrar a pandemia, sostenía la economía del país; es así que inicios del 2019 el PIB mostró cambios positivos en la demanda interna, mientras que en el comercio exterior mostró un desbalance, lo que incrementó la balanza comercial. Es así

que el desempleo y la inflación fueron objeto de contracción de la economía. El gobierno adoptó medidas con el fin de mitigar la propagación del COVID-19, que se detallan a continuación: 1) declaración de estado de emergencia en el ámbito: social, ecológico y sanitario; 2) establecer plazos adecuados para cancelación de deuda; 3) ampliación de recaudación de impuestos y tasas fiscales; 4) financiamiento externo que permita ampliar la liquidez en las empresas; 5) mecanismos que permitan dinamizar las empresas; 6) incentivos económicos dentro que beneficien al sector agropecuario; 7) inyección de capital al Banco de República que permita ampliar los créditos a las empresas ante la reducción de sus ingresos (Sánchez, 2020). En la Tabla 2, se muestra la información de los principales indicadores del país.

Tabla 2. Indicadores económicos de Argentina y Colombia.

País	Indicador/ Años	2018	2019	2020
Argentina	PIB (%)		25,28	24,98
	Gasto del gobierno (%PIB)	22,69	21,79	
	Empleo total (%)	3,91	3,65	
	Trabajadores independientes (%)	51,39	49,57	
	Inflación precios al consumidor (%)		0,00	0,00
	Turismo (Ingreso %)	7,78	7,07	
	Manufactura crecimiento (%)		-6,22	-7,76
	Empleo en la industria (%)	21,91	21,84	
	Empleo en servicios (%)	77,99	78,10	
Colombia	PIB (%)		28,50	27,45
	Gasto del gobierno (%PIB)	30,33	30,90	
	Empleo total (%)	4,16	3,65	
	Trabajadores independientes (%)	51,39	49,57	
	Inflación precios al consumidor (%)		3,53	2,52
	Turismo (Ingreso %)	12,33	13,22	
	Manufactura crecimiento (%)		1,15	-7,70
	Empleo en la industria (%)	19,99	20,12	
	Empleo en servicios (%)	63,30	64,11	

Fuente: Observatorio Económico Latinoamericano.

A su vez, en Brasil el panorama frente al COVID-19, incrementó el índice de pobreza; debido a que el país desde el año 1990 extendió el nivel de informalidad en las empresas; sin duda alguna la pandemia afectó al sector informal; ya que las políticas capitalistas establecida por el gobierno de Bolsonaro, impulsaron aún más la informalidad; y es que en este país no se pudo afrontar con políticas públicas que permitan erradicar la pobreza y la propagación del virus. Al contrario, los sectores más afectados fueron el hotelero, bares, manufactura y restaurantes. De manera que para sobrellevar la crisis se planteó el programa de emergencia de empleo y mantenimiento de la renta; cuya vigencia era de 90 días; este programa fue dirigido para las personas de los sectores privados, que en lugar de ser una ayuda generó la pérdida de ingresos salariales, garantías y derechos de los trabajadores, precarizando aún más el desempleo (Da Silva, 2020). En la Tabla 3, se puede observar información sobre los indicadores de la región.

Por otro lado, en Chile el contexto económico vino marcado, por una serie de protestas que se

originaron en el mes de octubre de 2019, donde los ciudadanos exigían acceso a la educación, salud y pensiones dignas. Las medidas que se tomaron en consideración para evitar contagios fueron: cierre de cines, teatros, centros nocturnos, centros deportivos, uso de mascarilla obligatorio, suspensión de clases. En este país se dio prioridad a la compra de ventiladores mecánicos, como ayuda fundamental en el sector de salud; como también se adelantó la vacunación de influenza en el sector vulnerable. Las medidas económicas relevantes fue el uso del 4,7% del PIB, para afrontar la pandemia; el mismo que se usó en bonos como parte de ayuda de las familias de escasos recursos. Además, en el sector empresarial se realizó el plan de protección de empleo, la medida contemplaba la suspensión del sueldo de los trabajadores durante tres meses; así mismo la suspensión de tres meses de impuestos en favor de las empresas y un ingreso familiar destinado al 90% del sector más vulnerable (Ramírez et al., 2020). En la Tabla 3, se puede observar información sobre los indicadores de la región.

Tabla 3. Indicadores económicos de Brasil y Chile.

País	Indicador/ Años	2018	2019	2020
Brasil	PIB (%)		21,82	26,04
	Gasto del gobierno (%PIB)	35,45	34,74	
	Empleo total (%)	4,85	4,75	
	Trabajadores independientes (%)	32,75	33,08	
	Inflación precios al consumidor (%)		3,73	3,21
	Turismo (Ingreso %)	2,30	2,36	
	Manufactura crecimiento (%)		-0,04	-4,27
	Empleo en la industria (%)	20,13	19,99	
	Empleo en servicios (%)	70,61	70,94	

País	Indicador/ Años	2018	2019	2020
Chile	PIB (%)		49,63	52,47
	Gasto del gobierno (%PIB)	22,45	23,09	
	Empleo total (%)	4,27	4,18	
	Trabajadores independientes (%)	27,11	27,22	
	Inflación precios al consumidor (%)		2,56	3,05
	Turismo (Ingreso %)	4,59	4,27	
	Manufactura crecimiento (%)		0,39	-3,04
	Empleo en la industria (%)	22,33	22,25	
	Empleo en servicios (%)	68,46	68,78	

Fuente: Observatorio Económico Latinoamericano.

En Perú el caso no fue ajeno a la situación de los demás países de Latinoamérica, el COVID-19, originó el confinamiento y el cierre de MYPES (Micro y Pequeñas Empresas). Estos aspectos empeoraron la situación económica del país debido al incremento de costos. Sin embargo, un aspecto positivo de la MYPES; es que lograron reaccionar ante nuevas modalidades de ventas online, delivery, agilizando los procesos de compras y ventas de consumidores (Colina et al., 2021). Por ello, es necesario reconsiderar que la solidez macroeconómica es desfavorable, debido a pésimas políticas públicas; donde en pandemia se implementó el programa “Reactiva Perú”, cuyo objetivo fue la inyección de capital en las MYPES. Además, se optó por desarrollar el plan económico; donde el 4,6% del PIB, fue destinado a: atención a la emergencia, soporte económico a las familias, soporte económico a las empresas, impulso a las inversiones; un 2,3% del PIB promovió el alivio tributario en empresas y personas y un 13% del PIB fue empleado para: pensiones alimenticias, soporte a la economía (Rosales et al., 2021). En la Tabla 4, se observa los principales indicadores de Perú.

Mientras que en México la situación mediante al COVID-19, hizo enfrentar a las organizaciones a

un cambio de trabajo, migrando al trabajo de home office, donde los trabajadores debían asumir las nuevas competencias digitales. En cuanto al cierre de las empresas, varias no pudieron sobrevivir a la pandemia ya que, en abril del 2022, el 82% de empresas dedicadas al turismo y comercio permanecieron cerradas, así mismo un 45% del sector manufacturero cerro sus operaciones vigentes, con esta referencia cabe denotar que cerraron 270.000 empresas.

El gobierno de México (2020) para afrontar la pandemia instrumentó la guía de acción para los centros de trabajo ante el COVID-19, la que tenía por objeto: 1) Designar personal responsable sobre las medidas de COVID-19; 2) Identificar si las empresas pueden cumplir teletrabajo o que asistan de manera presencial; 3) Flexibilización de trabajo; 4) Suspender actividades en las cuáles se vean involucradas excesivo número de personas; 5) Brindar confianza a los trabajadores en el caso que se encuentren contagiados. Estas medidas no causaron mucho impacto en las empresas, que ocasionó un desplome en la economía (Guardado et al., 2020). En la Tabla 4, se puede observar información sobre los indicadores de México.

Tabla 5. Indicadores económicos de Perú y México.

País	Indicador/ Años	2018	2019	2020
Perú	PIB (%)	41,48	39,38	38,88
	Gasto del gobierno (%PIB)	13,08	13,24	16,00
	Empleo total (%)	3,89	3,90	
	Trabajadores independientes (%)	55,17	55,46	
	Inflación precios al consumidor (%)	1,32	2,14	1,83
	Turismo (Ingreso %)	8,02	8,58	
	Manufactura crecimiento (%)	5,82	-1,36	-13,40
	Empleo en la industria (%)	15,39	15,20	
	Empleo en servicios (%)	56,82	57,43	
México	PIB (%)	75,86	73,11	75,51
	Gasto del gobierno (%PIB)	11,57	11,41	12,84
	Empleo total (%)	4,81	4,79	
	Trabajadores independientes (%)	31,64	31,95	
	Inflación precios al consumidor (%)	4,90	3,64	3,40
	Turismo (Ingreso %)	4,96	5,25	
	Manufactura crecimiento (%)	1,84	0,27	-9,85
	Empleo en la industria (%)	61,06	61,97	
	Empleo en servicios (%)	63,30	64,11	

Fuente: Observatorio Económico Latinoamericano.

Por otro lado, en Ecuador la crisis sanitaria, después del mes de marzo del 2020, trajo consigo un confinamiento que ocasionó desempleo, baja producción, falta de acceso a la educación. Sin duda alguna el país, ya venía atravesando problemas económicos debido a que la mayoría de sus recursos renovables se encuentran comprometidos por la deuda externa. Y esto no permitió al gobierno subsanar los problemas de las empresas y personas; ocasionando pérdidas exorbitantes en los sectores turísticos, alimentación (restaurantes), centros de diversión, entre otros. El sistema de salud colapsó debido a la alta demanda de pacientes COVID-19, este hecho evidenció que el país no contara con la suficiente tecnología para asistir a la cantidad de enfermos (Oyarvide et al., 2021).

En Ecuador el 82,7% de ecuatorianos emprende por falta de empleo, mientras que existe solo un 17,3% de la población que trabaja de manera estable para una empresa; en este contexto el gobierno promovió la ley orgánica de apoyo humanitario, la que tenía como objetivo ayudar al empresario y al empleado para que ambas partes pudiesen salir beneficiadas y reactivar la economía entre ellas. Dicha ley establecía que; 1). Las pensiones educativas tendrían una disminución del 25% en sus aranceles y brindando facilidades de pago; 2). En el estado de excepción no se podrán realizar desahucios a arrendatarios de bienes; 3). No puede existir un aumento a los costos de servicios básicos; 4). Facilidades de pago al seguro social; 5). Ofrecimiento de créditos a las

empresas y que faciliten periodos de gracia, tasas de interés preferencial, reprogramación de pago de cuotas, reprogramación de pago de interés; 6). Para la conservación del trabajo se puede modificar las condiciones de trabajo de tal modo facilitar estabilidad al trabajador, con esta ley la jornada laboral debía ser reducida a 6 horas, sin sobrepasar las 8 horas y la remuneración sería proporcional a su salario.

Además de ello se fomentó el teletrabajo en instituciones públicas y privadas. Sin embargo, todas estas medidas adoptadas por el gobierno, no derivaron en aspectos positivos, al contrario, existió más cierres de empresas, trabajadores

insatisfechos con sus salarios, empresas con poca productividad, empresas que no soportaron días en mora. Tras la nueva ley el estado promulgó fácil decisión de: “quédete en casa” para evitar la propagación de virus; pero como se había mencionado anteriormente, la mayoría emprende y así mismo se encuentran dentro del sector informal ventas de verduras, servicios, tiendas, artículos tecnológico, entre otros. Sin duda alguna, la crisis se vio afectada por el COVID-19 y las inadecuadas decisiones políticas (Acosta, 2020). En la Tabla 5, se puede observar información sobre los indicadores de Ecuador.

Tabla 5. Indicadores económicos de Perú y México..

Indicador / Año	2018	2019	2020
PIB (%)	41,66	41,53	38,65
Gasto del gobierno (%PIB)	14,72	14,41	14,66
Empleo total (%)	3,00	2,83	
Trabajadores independientes (%)	49,91	51,23	
Inflación precios al consumidor (%)	-0,22	0,27	-0,34
Turismo (Ingreso %)	8,97	8,76	
Manufactura crecimiento (%)	0,59	-0,80	-7,63
Empleo en la industria (%)	18,53	17,21	
Empleo en servicios (%)	52,65	53,04	

Fuente: Observatorio Económico Latinoamericano.

El COVID-19 extendió las brechas económicas y empresariales alrededor del mundo. Latinoamérica no ha sido la excepción y sin duda los sectores con mayor afectación fueron el terciario (comercio, transporte, turismo, ocio) este sector es uno de los más grandes y dirige a los demás sectores de la economía, y el secundario cuyas actividades están enmarcadas al sector

artesanal, industrial, minería y construcción (CEPAL, 2020). Es necesario recalcar que el turismo, es una fuente de ingreso, en los países se vio afectada notablemente debido a las restricciones que se generaron en la pandemia; por otro lado, el empleo en la industria y en los servicios también tuvieron una disminución de ingresos constante.

En varios países de la región se optó por una nueva modalidad de trabajo en línea conocida como teletrabajo. Así mismo es necesario considerar que no todas las empresas pudieron sobrevivir bajo esta modalidad, especialmente los sectores terciarios y secundarios, ya que la falta de clientes y el escaso sistema tecnológico (computadores e internet) no permitió una adecuada conexión. También la falta de implementación de estrategias de ventas pudo haber afectado a la subsistencia de las empresas. El comercio electrónico y el marketing digital de productos a través de la web, y otras aplicaciones han apoyado a la sostenibilidad económica en pandemia. En ello, la capacitación constante juega un papel importante para manejar adecuadamente las ventas de las empresas (Rodríguez et al., 2020).

Por otro lado, la implementación de políticas públicas en América Latina tuvo incidencia dentro del sector empresarial, mediante la reactivación económica y fomento del empleo pleno en los países. Sin embargo, en países como Argentina estas medidas no tuvieron impacto positivo, ya que venía atravesando una contracción de su economía desde el año 2018; lo que hoy se traduce a un 40% de pobreza en el país, antes de que inicie la pandemia (Gozza et al., 2020).

En el caso de Ecuador y Colombia las políticas fiscales ayudaron a los micro, pequeños, medianos y grandes empresarios a dar un alivio económico dentro del pago de sus impuestos. Estos factores no tuvieron la acogida necesaria por el sector empresarial; por ende, muchas empresas cerraron su actividad económica. Debido al cierre de varias

empresas el nivel de emprendimiento creció en países como Brasil, Chile, Perú, Ecuador. De esta manera, el 80% de las empresas en América Latina surgen por emprendimientos familiares, que luego dan origen a las grandes empresas (Heredia y Dini, 2021).

Por estos acontecimientos es necesario señalar que las políticas públicas deben ir enmarcadas a fortalecer y mejorar las condiciones fiscales del pequeño empresario. Por otro lado, es necesario fortalecer los compromisos con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), ya que su ayuda está enmarcada en robustecer los desequilibrios macroeconómicos que atraviesan los países, dando prioridad al fortalecimiento de las finanzas públicas, impulso necesario para el desarrollo del sector privado, de este modo contribuir y generación de plazas de trabajo (Banco Interamericano de Desarrollo, 2022). Es así que la teoría de la globalización tiene incidencia directa con el impulso de tecnología mediante el apoyo de diferentes organismos como; CEPAL, Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional, mismos que tratan de equilibrar las divergencias existentes en los países de América Latina.

Por ello, el sector empresarial, tendrá que encaminar esfuerzos a mejorar la tecnología, para poder alcanzar las metas fijadas por las empresas, que permitan un desarrollo digital, como ya lo han hecho varias empresas dentro de la región; esto permitirá: mejorar las ventas, una reducción de costos, flexibilización en el trabajo, optimización del trabajo y un enfoque estratégico notable.

CONCLUSIONES

El COVID-19, tuvo su impacto a nivel mundial en los diferentes ámbitos, pero sin duda el más afectado fue el empresarial, ya que permite el empleo pleno en las familias Latinoamericanas. Los gobiernos de turno, desarrollaron estrategias que permitieron minimizar el impacto económico en las empresas, es así que en países como México, Colombia, Perú, Ecuador, Argentina, Brasil y Chile, se implementó el teletrabajo, lo cual, permitió dinamizar la economía; sin embargo, causas como falta de conectividad a internet, escaso uso de sistemas tecnológicos, no permitieron una reactivación total empresarial.

Por otro lado, en estos países objeto de estudio, se proporcionó un alivio fiscal para que las empresas, puedan subsistir y seguir proporcionando fuentes de trabajo. En algunos países esto aseguró las plazas de trabajo de los empleados, así también hubo empresas que no pudieron sobrevivir a la pandemia, debido a su actividad económica como turismo, manufacturero, entre otros pertenecientes al sector terciario. Es necesario mencionar que uno de los sectores con mayor incremento fue el de servicios, ya que, por la pandemia se proporcionó servicio a domicilio, delivery. Muchas empresas que proporcionaron este servicio evidenciaron un crecimiento sustancial en sus ventas.

Actualmente los países de Latinoamérica cuentan con el apoyo de fundaciones, ONG, Bancos Internacionales, entre otros. Si estos recursos son destinados adecuadamente en los sectores empresariales, en el corto plazo se evidenciará un crecimiento en las plazas de trabajo. Por lo

tanto, es necesario mencionar que existirá una reactivación total de la economía cuando las pequeñas, medianas y grandes empresas se ajusten a los cambios tecnológicos actuales, lo que facilite las ventas y transacciones comerciales con los clientes.

REFERENCIAS

- Acosta, A. (2020). El Coronavirus en los tiempos del Ecuador. Análisis Carolina. <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/04/AC-23.-2020.pdf>
- Albrieu, R. (2020). Evaluando las oportunidades y los límites del teletrabajo en Argentina en tiempos de Covid-19. Programa de desarrollo económico. Buenos Aires, CIPPEC. <https://www.cippec.org/publicacion/evaluando-las-oportunidades-y-los-limites-del-teletrabajo-en-argentina-en-tiempos-del-covid-19/>
- Asamblea Nacional (2020). Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19. Registro Oficial Suplemento 229 de 22-jun.-2020. https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia_2020/a2_41.pdf
- Banco Interamericano de Desarrollo (20 de Julio de 2022). BID. Obtenido de <https://www.iadb.org/es/paises/ecuador/perspectiva-general>
- Castro, H., Hernández, J., y Rivas, E. (2021). Efectos en la sostenibilidad de las MiPymes manufactureras en la ciudad de Villavicencio por la afectación de la pandemia ocasionada por el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-COV). Revista REDIPE. Doi: <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i11.1565>
- CEPAL. (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19. Efectos económicos y sociales . Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45337-america-latina-caribe-la-pandemia-covid-19-efectos-economicos-sociales>

- CEPAL. (2 de Julio de 2020). Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/S2000438_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Colina, F., Isea, J., y Aldana, J. (2021). Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 16-31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8145506>
- Da Silva, S. (2020). Pandemia y desempleo en Brasil. *Scielo Brasil*, 54. Doi: <https://doi.org/10.1590/0034-761220200170>
- Gobierno de México (2020). Guía de acción para los centros de trabajo ante el COVID-19. <https://www.gob.mx/stps/documentos/guia-de-accion-para-los-centros-de-trabajo-ante-el-covid-19>
- Gozza, M., y Fontana, M. (2020). Impacto de una pandemia en la economía Argentina. Universidad Nacional de San Martín. <https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/1310>
- Guardado, S., Flores, J., y Tapia, D. (2020). COVID-19 en México: repercusiones y retos del factor humano, financiero y fiscal. *Ciencia, Economía y Negocios*, 5-32. Doi: <https://doi.org/10.22206/CEYN.2020.V4I2.PP5-32>
- Heredia, A., y Dini, M. (2021). Análisis de las políticas de apoyo a las pymes para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina. Naciones Unidas. <https://hdl.handle.net/11362/46743>
- OBELA (2022). Observatorio Económico Latinoamericano. Cómo va el 2022. <http://www.obela.org/analisis/c%C3%B3mo-va-el-2022>
- Organización de las Naciones Unidas (2020). Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). <https://www.cepal.org/es/presentaciones/informe-impacto-economico-america-latina-caribe-la-enfermedad-coronavirus-covid-19>
- Oyarvide, H., Murguetio, J., y Oyarvide, N. (2021). Análisis del impacto económico y social por la pandemia del COVID 19 y su influencia en los emprendimientos ecuatorianos. *Revista Científica*, 1320-1342. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8231847>
- Ramírez, M., Pérez, R., Machuca, F. (2020). Políticas públicas de promoción de salud en el contexto de la COVID-19, en Chile, una aproximación desde el análisis situacional. *National Library of Medicine*. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1757975920978311>
- Reyes, G. (2022). Principales teorías sobre el desarrollo económico y social . *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*. <https://www.redalyc.org/pdf/181/18100408.pdf>
- Rodríguez, K., Ortiz, O., Quiroz, A., y Parrales, M. (2020). El E-commerce y las MiPymes en tiempos de COVID-19. *Revista Espacios*, 42. <http://w.revistaespacios.com/a20v41n42/a20v41n42p09.pdf>
- Rosales, C., Álvarez., Lam, I. (2021). Análisis del contexto económico en el Perú a partir del COVID-19. *Revista Scientific*, 237-251. Doi: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.12.237-251>
- Sánchez, Y. (2020). Economía colombiana en tiempos del COVID-19. Creative Commons. <https://hdl.handle.net/10983/24657>
- Serrano, J. (2020). La economía y la pandemia. *El Cronista del Estado Social y Democrático de Derecho*, 110-113. <http://www.elcronista.es/El-Cronista-n%C3%BAmero-86-87-Coronavirus.pdf>
- Stumpo, G. (2020). Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación . CEPAL, 1-34. <https://hdl.handle.net/11362/45734>



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

VOLUMEN 7 - NÚMERO 26

ABRIL - JUNIO 2023

ISSN: 2616-8219

ISSN-L: 2616-8219

