

VOLUMEN 8 NÚMERO 32  
OCTUBRE - DICIEMBRE 2024

ISSN: 2616-8219  
ISSN L: 2616-8219




Revista de Investigación  
en Ciencias de la Administración



VOLUMEN 8 NÚMERO 32  
OCTUBRE - DICIEMBRE 2024

ISSN: 2616-8219

ISSN L: 2616-8219



**enfOques**

Revista de Investigación  
en Ciencias de la Administración



**CET-BOLIVIA**

## EQUIPO EDITORIAL/ EDITORIAL TEAM

### EDITOR

**Dr. Roger Dante Prado Lafuente**, Centro de Estudios Transdisciplinarios, Bolivia.  
<https://orcid.org/0000-0002-5560-3840>

### CONSEJO EDITORIAL/ EDITORIAL BOARD

**Dr. Mario Florez Guzman**, Universidad Cooperativa de Colombia sede Ibagué, Colombia.  
<https://orcid.org/0000-0002-8468-4168>

**Dr. Jaime Tinto Arandes**, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.  
<https://orcid.org/0000-0001-8507-6837>

**Dr. Maximiliano Gracia Hernández**, Colegio del Estado de Hidalgo, México.  
<https://orcid.org/0000-0003-3174-8006>

**Dr. Julián Leoncio Rodríguez**, Universidad de La Habana, Cuba.  
<https://orcid.org/0000-0003-1626-6009>

### COMITÉ CIENTÍFICO/ SCIENTIFIC COMMITTEE

**Dr. Imanol Belausteguigoitia Rius**, Instituto Tecnológico Autónomo de México, México.  
<https://orcid.org/0000-0002-8310-4483>

**Dra. María Luisa Saavedra García**, Universidad Nacional Autónoma de México, México.  
<https://orcid.org/0000-0002-3297-1157>

**Dra. Claudia María Giraldo Velásquez**, Institución Universitaria Colegio Mayor De Antioquia, Colombia.  
<https://orcid.org/0000-0002-5533-138X>

**Dr. Fernando Morales Parada**, Universidad del Bío-Bío, Chile.  
<https://orcid.org/0000-0001-9046-5407>

**Dr. Alberto Méndez**, Universidad Nacional Autónoma De México, México.  
<https://orcid.org/0000-0001-9339-9601>

**Dr. Esteban Arias Castañeda**, Universidad Politécnica Estatal de Carchi, Ecuador.  
<https://orcid.org/0000-0001-7068-061X>

**Dr. Carlos Alberto Villafuerte Álvarez**, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.  
<https://orcid.org/0000-0002-8786-077X>

**Dr. Eduardo Rosas Rojas**, Universidad Autónoma del Estado De México, México.  
<https://orcid.org/0000-0002-7255-7778>

## EVALUADORES PARES/ PEER EVALUATORS

**Dra. Julieta Sánchez Cano**, Universidad Juárez del Estado de Durango, México.  
<https://orcid.org/0000-0002-1735-0483>

**Dr. Carlos Riojas López**, Universidad de Guadalajara, México.  
<https://orcid.org/0000-0002-5914-9884>

**Dr. Dante Ayaviri Nina**, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.  
<https://orcid.org/0000-0002-3078-1771>

**Dr. Marco P. Naranjo Chiriboga**, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.  
<https://orcid.org/0000-0003-4969-9775>

**Dr. Luis Fernando Freire Constante**, Universidad Internacional Sek Ecuador.  
<https://orcid.org/0000-0002-9936-3041>

**Dr. Wilson Araque Jaramillo**, Director del Área Académica de Gestión y del Observatorio de la PyME, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.  
<https://orcid.org/0000-0002-2626-8705>

**Dra. Katia Natalia Barrientos Paredes**, Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco, Perú.  
<https://orcid.org/0000-0001-8742-3556>

**Dr. Alejandro Apaza Tarqui**, Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú.  
<https://orcid.org/0000-0003-1622-8862>

**Mba. David Simonetta**, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Argentina.  
<https://orcid.org/0000-0002-2679-9151>

**MSc. José Laurian Ramírez Díaz**, Universidad Católica de Costa Rica, Costa Rica.  
<https://orcid.org/0000-0003-4644-9674>

**MSc. Carlos Carrion Rodríguez**, Universidad Central del Ecuador.  
<https://orcid.org/0000-0002-8257-1047>

**MSc. David Zuluaga Goyeneche**, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.  
<https://orcid.org/0000-0002-4321-9147>

**Ing. Luis A. Chávez**, Consultor Independiente, Ecuador.  
<https://orcid.org/0000-0003-3699-4636>

**Ing. Jorge Alejandro Villavicencio Santana**, Red Solidaria De Economía Popular Del Ecuador, Ecuador  
<https://orcid.org/0009-0000-1804-9265>

**Prof. Alejandro Ruiz Dimas**, Universidad de Guayaquil, Ecuador.  
<https://orcid.org/0000-0002-5622-0382>

## EQUIPO TÉCNICO/ TECHNICAL TEAM

Lic. Alba Gil. Diagramadora

Lic. Betsabe Pari Quiñones. Diseñadora

Dr. Emilio Arévalo. Traductor.

Ing. Freddy Javier Sánchez González. Soporte Técnico.

Ing. Junior Alexander Barreto Cegarra. Soporte Técnico.

## AUTORIDADES/ AUTHORITIES

MSc. Edgar Olivares Alvares. Editor General.  
Ph. D. Rolando Barral Zegarra. Consejo directivo  
Dr. Alex Alberto Chamán Portugal. Consejo directivo  
Dr. Adhemar Poma de Chama. Consejo directivo

## EDITA/ EDIT

Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia

## CONSEJO DE PUBLICACIONES/ PUBLICATIONS BOARD

**Dra. Gloria Valera.** Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela.  
<https://orcid.org/0000-0002-4422-1281>

**Dra. Penélope Hernández.** Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela.  
<https://orcid.org/0000-0002-6572-2085>

Dra. Leslie Daza Cazana. Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.  
<https://orcid.org/0000-0002-5242-8709>

**Dr. Feibert A. Guzmán P.** Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia, Bolivia.  
<https://orcid.org/0000-0003-2657-9826>

**Dr. Roger Dante Prado Lafuente.** Centro de Estudios Transdisciplinarios, Bolivia.  
<https://orcid.org/0000-0002-5560-3840>  
Ing. MSc. Alcides Wilfredo Carpio Patty. Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia, Bolivia

## Menú

## CONTACTO/ CONTACT

Dirección postal  
Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia  
Avenida Huayna Potosí N° 48  
Nuevos Horizontes III, Ciudad de El Alto  
La Paz – Bolivia  
Correo electrónico: [editor@revistavive.org](mailto:editor@revistavive.org)

## Contacto de soporte/ Support contact

Freddy Javier Sánchez González  
Correo electrónico: [soportesistemas@cetbolivia.org](mailto:soportesistemas@cetbolivia.org)

## 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 recibido 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 bajos 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 detención de plagio.

## Políticas de sección

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

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

**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 de 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](mailto:editor@revistaenfoques.org)
- Los trabajos deberán presentarse en tamaño carta, con la fuente Arial de 12 puntos, a una columna, y en mayúsculas y minúsculas.
- El título deberá ser en trilingüe (español, inglés y portugués) y no podrá exceder las 15 palabras.
- Toda contribución deberá ir acompañada de un resumen en español que no exceda de 150 palabras, con cinco a seis palabras clave que estén incluidas en el vocabulario controlado del IRESIE, más la traducción de dicho resumen al inglés (abstract) con sus correspondientes palabras clave o key words y Portugués Resumo (obsérvese la manera correcta de escribir este término).
- Las palabras clave se presentarán en orden alfabético. Todos los trabajos deberán tener conclusiones.
- Los elementos gráficos (tablas, gráficas, esquemas, dibujos, fotografías) irán numerados en orden de

aparición y en el lugar idóneo del cuerpo del texto con sus respectivas fuentes al pie y sus programas originales. Es decir, no deberán insertarse en el texto con el formato de imagen.

- Las fotografías deberán tener mínimo 300 dpi de resolución y 140 mm de ancho.
- Se evitarán las notas al pie, a menos de que sean absolutamente indispensables para aclarar algo que no pueda insertarse en el cuerpo del texto. La referencia de toda cita textual, idea o paráfrasis se añadirá al final de la misma, entre paréntesis, de acuerdo con los lineamientos de la American Psychological Association (APA).
- La lista de referencias bibliográficas también deberá estructurarse según las normas de la APA y cuidando que todos los términos (&, In, New York, etcétera) estén en español (y, En, Nueva York, etcétera).
- Todo artículo de revista digital deberá llevar el DOI correspondiente, y a los textos tomados de páginas web modificables se les añadirá la fecha de recuperación. A continuación se ofrecen algunos ejemplos.

## Libro

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

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

## Capítulo de libro

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

## Artículo de revista

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

## Artículo de revista digital

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

## Fuentes electrónicas

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

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

## Política de acceso abierto

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

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

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

## Derechos de autor

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

## Principios éticos y buenas prácticas

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

## Antiplagio

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

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

## Responsabilidades de los Autores

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

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

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

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

En caso de que el Consejo Editorial lo considere apropiado, los autores de los artículos deben poner a disposición también las fuentes o datos en los que se basa la investigación, que puede conservarse durante

un período razonable de tiempo después de la publicación y posiblemente hacerse accesible.

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

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

### Compromisos de los Revisores

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

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

institucionales o algún otro dato que ponga en riesgo la anonimidad del documento, el revisor debe notificar de inmediato a los editores.

## Visibilidad y financiamiento

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

## Autoarchivo

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

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

## Lista de comprobación para la preparación de envíos

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

- El texto se adhiere a los requisitos estilísticos y referenciales resumidos en las Directrices del autor, que aparecen en el enlace “Acerca de la revista”.
- Se debe adjuntar, en un documento diferente, una página de presentación con los nombres de los autores, su filiación académica y los datos del autor de contacto.
- Se debe registrar en el sistema OJS todos los metadatos de cada uno de los autores del artículo (nombres completos, código ORCID, datos de contacto, formación académica, índice H, entre otros).

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

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

### **Declaración de privacidad**

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

## CONTENIDO

- 236 EDITORIAL
- INVESTIGACIONES
- 238 **Identificación de los deberes formales en materia del impuesto al valor agregado en Empresa de Cabimas.**  
Identification of formal duties regarding value added tax in Cabimas Company.  
*Identificação dos deveres formais relativos ao imposto sobre o valor acrescentado na Empresa de Cabimas.*  
**Sara de los Santos López Cedeño; Carmen Salceda López Cedeño, y Ramón Lisandro Covi Rivero**
- 238 **Gestión logística para optimizar la eficiencia en empresas de perforación de pozos en Talara.**  
Logistics management to optimize efficiency in well drilling companies in Talara.  
*Gestão logística para otimizar a eficiência em empresas de perfuração de poços em Talara.*  
**Jeferson Brayam Castro Suyon y Johnny Junior Chunga Zeta**
- 269 **La calidad del servicio financiero y la satisfacción de los clientes en una cooperativa de ahorro y crédito.**  
Financial service quality and customer satisfaction in a savings and credit cooperative.  
*A qualidade do serviço financeiro e a satisfação dos clientes numa cooperativa de poupança e crédito.*  
**Erik Alexander Casamen Gualotuña**



# Editorial

En un mundo empresarial cada vez más complejo, la adaptación y la eficiencia se han vuelto esenciales para el éxito. En este contexto, es crucial abordar tres temas interrelacionados que afectan a nuestras industrias: la identificación de los deberes formales en materia del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en empresas de Cabimas, la gestión logística en la perforación de pozos en Talara y la calidad del servicio financiero en las cooperativas de ahorro y crédito; por ello presentamos la edición número 22 del volumen 8, correspondiente al período septiembre-diciembre de 2025 de la Revista de Investigación en Ciencias de la Administración, Enfoques.

Iniciamos con la investigación referente a la correcta identificación y cumplimiento de los deberes formales del IVA, no solo asegura que las empresas operen dentro del marco legal, sino que también promueve una cultura de responsabilidad y transparencia. Este aspecto es vital en Cabimas, donde las empresas deben navegar un entorno fiscal desafiante. Cumplir con estas obligaciones no solo evita sanciones, sino que también mejora la confianza de los clientes y socios comerciales.

Por otro lado, presentamos la investigación de la gestión logística en las empresas de perforación de pozos en Talara se presenta como un factor crítico para optimizar la eficiencia. En un sector donde el tiempo y la precisión son primordiales, adoptar prácticas logísticas avanzadas puede llevar a una reducción de costos y a una mejora en la calidad del servicio. La implementación de tecnologías innovadoras y la integración de procesos son pasos necesarios para enfrentar los retos del mercado y asegurar una operación sostenible.

Finalmente, reseñamos el estudio de la calidad del servicio financiero en las cooperativas de ahorro y crédito, ya que son un pilar fundamental para la satisfacción del cliente.

# Editorial

La confianza de los usuarios se construye a través de experiencias positivas, donde la atención al cliente y la oferta de productos adaptados a sus necesidades juegan un papel crucial. Invertir en la capacitación del personal y en la mejora continua de los servicios es esencial para mantener la competitividad en un entorno financiero en constante cambio.

En este número de nuestra revista, profundizaremos en estos temas, proporcionando análisis y propuestas que puedan ser útiles para los profesionales del sector. Juntos, podemos construir un camino hacia la eficiencia, la sostenibilidad y la satisfacción del cliente, pilares que son esenciales para el crecimiento y desarrollo de nuestras empresas. Los invitamos a sumergirse en estas reflexiones y a compartir sus propias experiencias. El futuro del sector depende de nuestra capacidad para innovar y adaptarnos a los desafíos que enfrentamos, por lo que invitamos a toda la comunidad científica a difundir sus investigaciones en la revista ENFOQUES

  
  
Dr. Roger Prado Lafuente  
Editor de Revista Enfoque

Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:  
<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v8i32.190>





## Identificación de los deberes formales en materia del impuesto al valor agregado en Empresa de Cabimas

Identification of formal duties regarding value added tax in Cabimas Company

*Identificação dos deveres formais relativos ao imposto sobre o valor acrescentado na Empresa de Cabimas*

 Sara de los Santos López Cedeño  Carmen Salceda López Cedeño  Ramón Lisandro Covi Rivero

### Resumen

El Impuesto al Valor Agregado se ha consolidado como uno de los impuestos indirectos más importantes a nivel mundial, siendo adoptado por numerosos países como un mecanismo eficaz para generar ingresos fiscales y fomentar el consumo interno. El objetivo fue identificar los deberes formales establecidos en Código Orgánico Tributario (2020) en materia del impuesto al Valor Agregado presentes en la empresa TECNOELECTRICA Cabimas. El enfoque es cuantitativo, de tipo descriptiva, no experimental. La población, estuvo representada por tres trabajadores de la empresa. Se utilizó como técnica una encuesta y el instrumento fue un cuestionario con respuestas dicotómicas. Los resultados fueron la empresa TECNOELECTRICA Cabimas cumple ante la administración tributaria con la inscripción de registros pertinentes de manera oportuna ante las modificaciones en cuanto al RIF. Se concluye que, las obligaciones tributarias en TECNOELECTRICA Cabimas se cumplen moderadamente, donde se constató que existen multas por el incumplimiento de los deberes formales.

**Palabras clave:** Agregado; Deberes; Formales; Impuesto; Valor

### Abstract

The Value Added Tax has established itself as one of the most important indirect taxes worldwide, being adopted by numerous countries as an effective mechanism to generate tax revenue and promote domestic consumption. The objective was to identify the formal duties established in the Organic Tax Code (2020) regarding the Value Added Tax present in the company TECHNOELECTRIC Cabimas. The approach is quantitative, descriptive, not experimental. The population was represented by three workers of the company. A survey was used as a technique and the instrument was a questionnaire with dichotomous responses. The results were that the company TECHNOELECTRIC Cabimas complies with the tax administration by registering relevant records in a timely manner in response to changes in the RIF. It is concluded that tax obligations in TECHNOELECTRIC Cabimas are moderately fulfilled, where it was found that there are fines for non-compliance with formal duties.

**Key words:** Added; Duties; Formal; Tax; Value

### Resumo

O Imposto sobre o Valor Acrescentado consolidou-se como um dos impostos indirectos mais importantes a nível mundial, sendo adoptado por numerosos países como um mecanismo eficaz para gerar receitas fiscais e promover o consumo interno. O objetivo foi identificar os deveres formais estabelecidos no Código dos Impostos Biológicos (2020) relativamente ao Imposto sobre o Valor Acrescentado presente na empresa TECNOELÉTRICA Cabimas. A abordagem é quantitativa, descritiva, não experimental. A população era representada por três trabalhadores da empresa. Foi utilizada uma técnica de pesquisa e o instrumento foi um questionário com respostas dicotómicas. Os resultados foram que a empresa TECNOELÉTRICA Cabimas cumpre com a administração fiscal o registo dos registos relevantes em tempo útil devido às modificações relativas ao RIF. Conclui-se que as obrigações fiscais na TECNOELÉTRICA Cabimas são moderadamente cumpridas, onde se verificou que existem coimas por incumprimento de deveres formais.

**Palavras-chave:** Agregar; Trabalho de casa; Formal; Imposto; Valor

### ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v8i32.191>

**Recibido:** 19 de agosto 2024

**Aceptado:** 18 de septiembre 2024

**Publicado:** 21 de octubre 2024

#### Sara de los Santos López Cedeño

saralop48.sl@gmail.com

Universidad Nacional Experimental Rafael  
María Baralt. Zulia, Venezuela

Docente, Universidad Nacional Experimental  
Rafael María Baralt. Zulia, Venezuela.

#### Carmen Salceda López Cedeño

carmensalceda0208@mail.com

Universidad Privada Domingo Savio. Potosí,  
Bolivia

Administrativo, Universidad Nacional  
Experimental Rafael María Baralt. Zulia,  
Venezuela.

#### Ramón Lisandro Covi Rivero

ramonlisandrocovi@gmail.com

Universidad Nacional Experimental Rafael  
María Baralt. Zulia, Venezuela

Doctorante, Universidad Politécnica  
"Santiago Mariño" Extensión Cabimas,  
Venezuela.

## INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la identificación de los deberes formales en materia del Impuesto al Valor Agregado (IVA) es un aspecto fundamental en la administración tributaria. La creciente complejidad de las transacciones comerciales ha impulsado la necesidad de crear armonía entre los sistemas tributarios y los estándares comunes en cuanto a las obligaciones de los contribuyentes. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2021), la correcta identificación y cumplimiento de los deberes formales son esenciales para garantizar la equidad y eficiencia de los sistemas tributarios, así como para prevenir la evasión fiscal.

De allí que, el sistema tributario en los países del mundo ha cumplido un papel determinante en la producción de conocimiento, en el desarrollo tecnológico, en el crecimiento de la producción, en la generación de confianza social, evolucionando hacia un sistema internacional; de tal manera, para Yangali (2017) se entiende un sistema tributario es un conjunto de impuestos interrelacionados, establecidos y aplicados por un gobierno para recaudar ingresos. El sistema tributario de un país agrupa todos los impuestos que se imponen para financiar las actividades del Estado.

Lo anterior da a entender que el concepto de sistema tributario aparece en este sentido como meta, como aspiración a la que hay que tener, más que como explicación teórica de algo existente. Pocas veces, en efecto, es posible conciliar satisfactoriamente en un conjunto de tributos

vigentes los objetivos, muchas veces dispares, que se persiguen con los distintos gravámenes. Ahora bien, el Código Orgánico Tributario (2020), establece que, incluso en los sistemas tributarios más simples, se aprecia un esfuerzo consciente del legislador por organizar los impuestos de manera lógica y coherente. Todo sistema tributario, por básico que sea, refleja un intento de racionalizar la recaudación de impuestos siguiendo principios lógicos.

Lo antes expresado constituye lo que el autor Newmark (2017), ha denominado principio de existencia el cual está referido con el hecho de que este principio pretende garantizar que el sistema tributario cumpla con las exigencias de financiación que el volumen de gastos públicos demande. Al respecto el economista Due (1998) señala: que, los tributos se establecen de forma tal que, los costos efectivos de recaudación lleguen a un mínimo en función de los recursos para percibirlos impuestos, también deben ser mínimos los inconvenientes directos causados a los contribuyentes.

En el caso venezolano, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en el Artículo 133 establece el deber de los ciudadanos de contribuir a los gastos públicos a través del pago de impuestos. Este deber se fundamenta en el principio de justicia tributaria, que busca una distribución equitativa de las cargas fiscales según la capacidad económica de cada contribuyente. Además, el sistema tributario venezolano tiene como objetivo proteger la economía nacional y mejorar la calidad de vida de la población.

En atención de esta práctica legislativa, el sistema tributario, y no un determinado impuesto, establece sobre la obligatoriedad de contribuir en esmero a la capacidad económica del contribuyente; para esto, se determinan una serie de componentes el cual debe el contribuyente respetar para que el Estado pueda cumplir con la obligación de proteger la economía nacional, cubrir eficientemente los gastos públicos y lograr un adecuado nivel de vida para la sociedad.

De la misma manera, la estructura tributaria en Venezuela con el paso del tiempo ha adquirido un grado muy complejo, de tal modo que el Estado, examina la utilización de nuevas propensiones y la concepción integral de un sistema tributario, que busca el cumplimiento prudencial y pertinente de un conjunto de obligaciones tributarias, por parte del sujeto pasivo, bien sea en disposición de contribuyente o de responsable.

En otro orden de ideas, se debe aludir: la Administración Tributaria concentra en la reglamentación venezolana algunos mecanismos para perfeccionar el cumplimiento de obligaciones tributarias, donde se incluye el régimen de retención en el IVA, empleando esta figura tributaria como un aparato de recaudo efectivo, además es definida como una forma de garantizar anticipadamente el pago del tributo y como una herramienta de control fiscal.

De lo anterior, se puede tomar del Código Orgánico Tributario (2020) COT, según Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela

N° 6.507 Extraordinario de fecha 29 de enero de 2020, en el artículo 13 el cual indica que el deber de pagar impuestos aparece cuando se cumple la condición establecida por la ley, entre el Estado y las personas o empresas obligadas a pagarlos. Además, prosigue el Código Orgánico Tributario (COT) la obligación tributaria constituye un vínculo de carácter personal, aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales. Entonces cabe destacar que hoy más que nunca es importante mantener una actitud armoniosa entre el sujeto activo y pasivo de la obligación tributaria, por lo que es necesario mejorar la visión que tienen los contribuyentes sobre la administración tributaria.

Ahora bien, en Venezuela, se han efectuado medidas, políticas y estrategias tendientes a disminuir la evasión y la elusión fiscal por parte del Estado, con mira a aumentar la recaudación del IVA, pero además existe por parte de las empresas un evidente desconocimiento de las normas y procedimientos que regulan el cumplimiento de los deberes formales establecidos para el mencionado impuesto. Todo esto llevaría al personal administrativo de las empresas a enfrentar un marco legal, que en muchos casos desconoce, situación que limita y complica el cumplimiento efectivo por parte del contribuyente. En este mismo orden, Navarro (2016) señala que las empresas deben tomar el uso de recursos tecnológicos obligatorios en el caso de la declaración, de igual forma, la autora

hace referencia a que el escenario se desmejora debido a la ausencia de ordenamientos internos de verificación y control de deberes formales del IVA.

Considerando lo anterior, el caso que ocupa el presente estudio se refiere a la empresa TECNOELECTRICA, del Municipio Cabimas, del estado Zulia, esta ofrece servicios de ingeniería independiente, por parte de un grupo de profesionales y técnicos con larga experiencia logradas tanto en las operaciones de la industria privada emergente, así como en las empresas técnicas de servicio descentralizados y de la industria petrolera del estado venezolano.

En este contexto, se conoció mediante información suministrada por el personal contable de la empresa que, esta realiza las obligaciones tributarias como agente de retención de acuerdo a lo establecido en la normativa, en cuanto a la cancelación del impuesto al valor agregado, sin embargo, este no se declara en la fecha pautada, así mismo se constató que existen multas por el incumplimiento de los deberes formales, según Escalante y Hulett (2010) son un conjunto de procedimientos que la ley ha establecido para dar cumplimiento a la obligación tributaria, de los cuales se presume que, el personal encargado del área de tributos no está actualizado con las providencias y resoluciones.

Es importante destacar que, las obligaciones tributarias, para Palomino (2011), se caracterizan por su contenido patrimonial, de la que constituye su objeto así como la función típica que cumple,

que consiste en hacer llegar al acreedor los ingresos que le son necesarios para su funcionamiento, es importante señalar que, la obligación tributaria encuentra sustento en una norma constitucional, de donde se desprende que contribuir no únicamente es pagar, porque hay muchas otras formas de colaborar con el Estado, baste referir la obligación de retener, recaudar, informar, entre otros, y por supuesto pagar las contribuciones.

Acercas de los deberes formales, estos se encuentran establecidos en el Código Orgánico Tributario COT (2020), como instrumento rector de la tributación en el país contiene los deberes formales de manera general que deben cumplir los sujetos pasivos en su artículo 155, el cual refiere entre algunas medidas que se llevar en forma debida y oportuna los libros y registros especiales, conforme a las normas legales y los principios de contabilidad generalmente aceptados, referentes a actividades y operaciones que se vinculen a la tributación y de esta manera, mantenerlos en el domicilio o establecimiento del contribuyente y responsable, tal es el caso de los libros de compras y ventas para los contribuyentes del IVA o el libro de ajustes fiscales para los contribuyentes del Impuesto sobre la renta. Además, según Musgrave y Musgrave (1989), los deberes formales constituyen el marco legal y administrativo que regula el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Esta opinión enfatiza la importancia de la claridad y precisión de las normas tributarias para facilitar el cumplimiento por parte de los contribuyentes.

Finalmente, la relevancia del presente estudio radica por la necesidad de comprender y abordar el problema del incumplimiento de los deberes formales tributarios en el contexto venezolano, tomando en consideración el caso de estudio de la Empresa TECNOELÉCTRICA Cabimas. El incumplimiento de estas obligaciones no solo afecta la situación financiera de las empresas involucradas, a razón de la generación de multas y sanciones, sino que también repercute de forma negativa en las finanzas públicas, ya que ocasiona disminución de ingresos al Estado Venezolano. Además, estas prácticas socaban el principio de la equidad tributaria, ya que generan una competencia desleal entre las empresas que si cumplen con sus obligaciones y aquellas que las evaden. La elección del caso de la empresa TECNOELÉCTRICA Cabimas, se fundamenta en la detección de irregularidades en el cumplimiento de las obligaciones tributarias que tienen que ver con el IVA, lo cual evidencia la necesidad de analizar las causas y proponer soluciones concretas. El abordaje de este problema, contribuirá a fortalecer el cumplimiento de las normas tributarias, a mejorar la eficiencia del sistema fiscal y a promover una cultura de transparencia y responsabilidad entre las empresas contribuyentes.

De lo que se ha venido tratando, el objetivo de este artículo es identificar los deberes formales establecidos en Código Orgánico Tributario (2020) en materia del impuesto al Valor Agregado

presentes en la empresa TECNOELÉCTRICA Cabimas.

## MÉTODO

Metodológicamente, este artículo se enfocó en el enfoque cuantitativo, el cual se centra en la recopilación y análisis de datos numéricos para describir, explicar y predecir fenómenos. Este enfoque se basa en el uso de herramientas de análisis matemático y estadístico, siendo de naturaleza descriptiva, con el objetivo de describir, clasificar, catalogar o caracterizar el objeto de estudio para proporcionar una representación precisa y detallada de los hechos observados, evitando establecer relaciones causales entre variables.

En cuanto a la población, esta estuvo representada por los trabajadores de la empresa TECNOELÉCTRICA Cabimas, limitada a tres personas específicas: el Gerente General, el jefe del área administrativa y la asistente administrativa (la contadora). Dado que la población es finita, no se calculó una muestra; en su lugar, se trabajó con el censo poblacional, también conocido como muestra censal.

Para este estudio, se empleó una encuesta como técnica de investigación, a través de un cuestionario previamente diseñado. El instrumento utilizado fue un cuestionario con respuestas dicotómicas. Para garantizar la validez del instrumento, se llevaron a cabo los siguientes procedimientos la validez de contenido contando

con la opinión de expertos en el área contable y tributaria y la validez de constructo a través de un análisis factorial exploratorio para identificar los factores subyacentes que explican la varianza de las respuestas y verificar si estos factores corresponden a la dimensión teórica propuesta.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados según el objetivo de este artículo el cual trató

sobre identificar los deberes formales establecidos en Código Orgánico Tributario (2020) en materia del impuesto al Valor Agregado presentes en la empresa TECNOELÉCTRICA Cabimas. En la dimensión Deberes formales, establecidos en el Código Orgánico Tributario (2020), se tomaron en los indicadores: Deberes formales establecidos en Código Orgánico Tributario (2020) y la verificación de los deberes formales en materia de IVA. Tabla 1 y 2.



**Tabla 1.** Deberes formales establecidos en el COT (2020).

N°	Descripción del ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
01	¿La empresa cumple ante la Administración Tributaria con la inscripción de registros pertinentes de manera oportuna ante las modificaciones en cuanto al RIF?	Si	02	67%
		No	01	33%
		<b>Total</b>	<b>03</b>	<b>100%</b>
02	¿La empresa efectúa ante la Administración Tributaria con los aportes de datos de manera oportuna?	Si	01	33%
		No	02	67%
		<b>Total</b>	<b>03</b>	<b>100%</b>
03	¿La empresa solicita ante la autoridad competente los permisos previos o habilitación de locales que la empresa requiera?	Si	03	100%
		No	0	0%
		<b>Total</b>	<b>03</b>	<b>100%</b>
04	¿Se llevan todos los libros contables requeridos por ley?	Si	02	67%
		No	01	33%
		<b>Total</b>	<b>03</b>	<b>100%</b>
05	¿Los libros son llevados de forma oportuna por la empresa?	Si	03	100%
		No	0	0%
		<b>Total</b>	<b>03</b>	<b>100%</b>
06	¿Se actualizan los libros de contabilidad de forma diaria/mensual/anual, de acuerdo con las normas contables vigentes?	Si	02	67%
		No	01	33%
		<b>Total</b>	<b>03</b>	<b>100%</b>
07	¿Los registros contables son llevados de forma oportuna por la empresa?	Si	0	0%
		No	03	100%
		<b>Total</b>	<b>03</b>	<b>100%</b>
08	¿Cumple la empresa con la emisión de documentos exigidos por la Administración tributaria?	Si	02	67%
		No	01	33%
		<b>Total</b>	<b>03</b>	<b>100%</b>
09	¿La empresa da cumplimiento a las resoluciones dictadas por los órganos públicos, debidamente notificadas?	Si	0	0%
		No	03	100%
		<b>Total</b>	<b>03</b>	<b>100%</b>

N°	Descripción del ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
10	¿La empresa da cumplimiento a las órdenes dictadas por los órganos públicos, debidamente notificadas?	Si	0	0%
		No	03	100%
		<b>Total</b>	03	100%
11	¿La empresa da cumplimiento a las providencias dictadas por los órganos públicos, debidamente notificadas?	Si	0	0%
		No	03	100%
		<b>Total</b>	03	100%
12	¿La empresa da cumplimiento a las decisiones dictadas por los órganos públicos, debidamente notificadas?	Si	0	0%
		No	03	100%
		<b>Total</b>	03	100%
13	¿La empresa da cumplimiento a las resoluciones dictadas por las autoridades tributarias, debidamente notificadas?	Si	0	0%
		No	03	100%
		<b>Total</b>	03	100%
14	¿La empresa da cumplimiento a las órdenes dictadas por las autoridades tributarias, debidamente notificadas?	Si	0	0%
		No	03	100%
		<b>Total</b>	03	100%
15	¿La empresa da cumplimiento a las providencias dictadas por las autoridades tributarias, debidamente notificadas?	Si	0	0%
		No	03	100%
		<b>Total</b>	03	100%
16	¿La empresa da cumplimiento a las decisiones dictadas por las autoridades tributarias, debidamente notificadas?	Si	0	0%
		No	03	100%
		<b>Total</b>	03	100%
<b>Deberes formales en el código orgánico tributario</b>		Si	01	31%
		No	02	69%
		<b>Total</b>	03	100%

En la Tabla 1, se presentan los resultados del ítem 1, donde el 67% de los encuestados indicaron que la empresa TECNOELÉCTRICA Cabimas cumple de manera oportuna con la inscripción de registros pertinentes ante las modificaciones en el RIF ante la administración tributaria, mientras que el 33% restante expresó lo contrario.

En relación al ítem 2, se observa que el 67% de los encuestados señalaron que la empresa TECNOELÉCTRICA Cabimas no cumple de manera oportuna con la presentación de aportes de datos ante la administración tributaria, mientras que el 33% restante manifestó lo contrario. Esta situación indica claramente una baja presencia del aspecto estudiado, caracterizándolo como una tendencia negativa.

En cuanto a los resultados del ítem 3, relacionado con la solicitud por parte de la empresa TECNOELÉCTRICA Cabimas de los permisos previos o habilitación de locales requeridos ante la autoridad competente, el 100% de los encuestados afirmaron que la empresa lleva a cabo estos procesos conforme al artículo 155, literal b del COT (2020). Estos resultados plantean una alta presencia y una tendencia positiva en la ejecución de estos procedimientos, según lo reportado por la población encuestada.

Los resultados del ítem 4 revelan que el 67% de los encuestados afirmaron que e llevan todos los libros contables requeridos por ley se mantienen de manera correcta, mientras que el 33% restante expresó lo contrario. En cuanto al ítem 5, todos

los encuestados (100%) señalaron que los libros contables de la empresa se mantienen de forma oportuna, reflejando una alta presencia y una tendencia positiva en este aspecto. En relación al ítem 6, el 67% de los encuestados mencionaron que la empresa actualiza los libros de contabilidad de forma diaria/mensual/anual, de acuerdo con las normas contables vigentes, mientras que el 33% restante indicó lo contrario.

En el ítem 7, donde se consultó a los encuestados sobre si los registros contables se llevan de manera oportuna, el 100% respondió que la empresa TECNOELÉCTRICA Cabimas no cumple con esta práctica. Esto señala una baja presencia del ítem y una tendencia negativa. En referencia al ítem 8 sobre el cumplimiento de la empresa en la emisión de documentos requeridos por la administración tributaria, conforme al artículo 155 numeral 2 del COT (2020), el 67% de los encuestados afirmó que estos documentos son emitidos, mientras que el 33% restante expresó lo contrario. Esto denota una alta presencia y una tendencia positiva en este aspecto. En relación al ítem 9, el 100% de los encuestados indicó que la empresa no cumple con las resoluciones emitidas por los órganos públicos, a pesar de ser debidamente notificada. Esto representa una baja presencia del ítem con una tendencia negativa.

Siguiendo con la Tabla 1, se puede visualizar los resultados del ítem 10, donde el 100% de la población encuestada expresaron que la empresa TECNOELECTRICA Cabimas no da cumplimiento

a las órdenes dictadas por los órganos públicos, debidamente notificadas. Evidenciándose una baja presencia con una tendencia negativa en el ítem. En cuanto al ítem 11, se quiso conocer si la empresa TECNOELECTRICA Cabimas da cumplimiento a las providencias dictadas por los órganos públicos, debidamente notificadas, obteniendo como resultado que el 100% opinó no se da cumplimiento a las providencias emitidas. Demostrándose una baja presencia en el ítem con una tendencia negativa.

En este mismo orden de idea, para el ítem 12, el 100% de los encuestados expresaron que la empresa TECNOELECTRICA Cabimas no da cumplimiento a las decisiones dictadas por los órganos públicos, debidamente notificadas. Representando una baja presencia con una tendencia negativa en lo analizado. Seguidamente en el ítem 13, se evidenció con el 100% de la población encuestada que la empresa TECNOELECTRICA Cabimas no da cumplimiento a las resoluciones dictadas por las autoridades tributarias, debidamente notificadas. Ubicándolo en una tendencia negativa y baja presencia para el ítem.

Para el ítem 14, el 100% de los encuestados opinaron que la empresa no da cumplimiento a las órdenes dictadas por las autoridades tributarias, debidamente notificadas. Representando una baja presencia, con tendencia negativa. En relación al ítem 15, se quiso conocer si la empresa da

cumplimiento a las providencias dictadas por las autoridades tributarias, debidamente notificadas, obteniéndose como resultado que el 100% de los encuestados indicó no se cumple. Considerándose baja presencia de lo analizado y una tendencia negativa en el ítem. En el ítem 16, el 100% de los encuestados indicaron que no se cumplen las decisiones dictadas por las autoridades tributarias, a pesar de estar debidamente notificadas. Esto sitúa este ítem en una baja presencia con una tendencia negativa en lo analizado.

En relación a los deberes formales establecidos en el Código Orgánico Tributario (COT), según la opinión de los encuestados, un 69% afirmó que en la empresa TECNOELECTRICA Cabimas no se cumplen con los deberes formales, como llevar los registros contables oportunamente, así como acatar las resoluciones, órdenes, providencias y decisiones emitidas por los órganos públicos y autoridades tributarias. Por otro lado, el 31% expresó que sí se cumplen con estos deberes formales. Estos resultados no concuerdan con lo establecido en el COT (2020), específicamente en su artículo 155, el cual establece que los contribuyentes, responsables y terceros tienen la obligación de cumplir con los deberes formales relacionados con las tareas de fiscalización e investigación realizadas por la administración tributaria. A continuación, los resultados deberes formales del IVA e interacción con la, Tabla 2.

**Tabla 2.** Verificación de los deberes formales en materia de IVA.

N°	Descripción del Ítem	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
17	¿Las declaraciones del IVA son presentadas por la empresa dentro del plazo establecido por la Ley?	Si	03	100%
		No	0	0%
		<b>Total</b>	03	100%
18	¿Es realizado de manera constante en la empresa el proceso de verificación de los deberes formales por parte de la Administración tributaria?	Si	0	0%
		No	03	100%
		<b>Total</b>	03	100%
19	¿La empresa ha tenido algún proceso de Verificación de cumplimiento de Deberes Formales por parte de la Administración Tributaria?	Si	03	100%
		No	0	0%
		<b>Total</b>	03	100%
20	¿En el proceso de verificación realizado por los funcionarios de la administración tributaria, la empresa ha incurrido en el incumplimiento de los deberes formales?	Si	03	100%
		No	0	0%
		<b>Total</b>	03	100%
21	¿En el proceso de verificación de declaraciones realizado por los funcionarios de la administración tributaria a la empresa, le han realizado algún ajuste por diferencias reflejadas en las declaraciones?	Si	0	0%
		No	03	100%
		<b>Total</b>	03	100%
22	¿En el proceso de verificación de declaraciones realizado por los funcionarios de la administración tributaria a la empresa, le han liquidado algunas diferencias reflejadas en las declaraciones?	Si	0	0%
		No	03	100%
		<b>Total</b>	03	100%
<b>Verificación de los deberes formales en materia de IVA</b>		Si	1.5	50%
		No	1.5	50%
		<b>Total</b>	03	100%

Los resultados del análisis en la Tabla 2, continúan con el indicador de verificación de los deberes formales en materia de IVA para la empresa TECNOELECTRICA Cabimas. En el ítem 17, el 100% de los encuestados expresaron que las declaraciones en materia de IVA realizadas por la empresa son presentadas dentro del plazo establecido por la ley. Este resultado indica una alta presencia con una tendencia positiva en este aspecto. Para el ítem 18, se encontró que el 100% de los encuestados opinaron que el proceso de verificación de los deberes formales por parte de los funcionarios de la administración tributaria no se realiza de forma constante. Esto refleja una baja presencia y una tendencia negativa en este ítem.

En cuanto al ítem 19, el 100% de la población encuestada afirmó que la empresa ha pasado por algún proceso de verificación de cumplimiento de deberes formales por parte de la administración tributaria. Esto representa una tendencia positiva con alta presencia en lo analizado. En el ítem 20, se observa que el 100% de los encuestados indicaron que en el proceso de verificación realizado por los funcionarios de la administración tributaria, la empresa TECNOELECTRICA Cabimas ha incurrido en el incumplimiento de los deberes formales. Esto evidencia una alta presencia con una tendencia positiva en este ítem.

Continuando con el ítem 21, el 100% de los encuestados afirmaron que no se han realizado ajustes por diferencias reflejadas en las declaraciones durante el proceso de verificación

realizado por los funcionarios de la administración tributaria en la empresa TECNOELECTRICA Cabimas. En cuanto al ítem 22, el 100% de las personas encuestadas indicaron que no les han liquidado las diferencias reflejadas en las declaraciones durante el proceso de verificación realizado por los funcionarios de la administración tributaria en la empresa TECNOELECTRICA Cabimas. Esto se ubica en una baja presencia con una tendencia negativa en lo analizado.

Al analizar cada uno de los ítems que conforman el indicador de verificación de los deberes formales en materia de IVA, se observa que el 50% de los encuestados considera que sí existe un proceso de verificación de las declaraciones realizadas por los funcionarios de la administración tributaria en la empresa TECNOELECTRICA Cabimas, en términos de cumplimiento de plazos y detección de incumplimientos en los deberes formales. Por otro lado, el otro 50% expresó lo contrario, indicando que no hay un proceso de verificación constante, ni ajustes por diferencias ni liquidaciones por parte de la administración tributaria.

Estos resultados difieren de lo planteado por Lugo (2020) que para el proceso verificación y comprobación correcta del cumplimiento de las declaraciones tributarias, existe un personal autorizado por el SENIAT, esto con el fin de llegar a no incurrir en un ilícito tributario. En este sentido, debido a un considerable un número de ilícitos por parte de los contribuyentes, el SENIAT ha venido reforzando el sistema de información e inspección

para ejercer el control masivo sobre los aspectos formales y sustanciales de las declaraciones presentadas por los contribuyentes, lo que se convierte en parámetros orientados a mejorar la acción fiscalizadora, aunque esta se convierta en una herramienta represiva, sancionadora y disciplinaria en los casos de violaciones del régimen fiscal.

Todo lo dicho, está contemplado en el artículo 155 del COT (2020), el cual dice:

“los contribuyentes, responsables y terceros están obligados a cumplir los deberes formales relativos a las tareas de fiscalización que realice la administración tributaria”. En este orden de ideas, los fiscales del SENIAT pueden en cualquier momento visitar al contribuyente para verificar y controlar que su retención y posterior declaración-pago se ejecute eficientemente. A continuación, Tabla 3, resultado del análisis de los deberes formales.

**Tabla 3.** Deberes formales.

Indicador	Frecuencia		Categorías
Deberes formales establecidos en código orgánico tributario (2020)	Si	31%	Baja presencia
	No	69%	Tendencia negativa
Verificación de los deberes formales en materia de IVA	Si	50%	Moderada presencia
	No	50%	Tendencia neutral
<b>Dimensión</b> Deberes formales	Si	40,5%	Moderada presencia
	No	59,5%	Tendencia neutral

Estos hallazgos moderadamente corroboran lo planteado por Villegas (2011), quien establece como obligaciones que la Ley o las disposiciones reglamentarias, y aún las autoridades de aplicación de las normas fiscales, por delegación de la Ley, impongan a contribuyentes, responsables o terceros para colaborar con la administración en el desempeño de sus cometidos.

## Discusión

Los resultados encontrados dejan ver que, la empresa TECNOELECTRICA Cabimas cumple ante la administración tributaria con la inscripción de registros pertinentes de manera oportuna ante las modificaciones en cuanto al RIF, esto quiere decir, existe una alta presencia del ítem, reflejando una tendencia positiva. Estos hallazgos concuerdan

con lo establecido en la Providencia N° 0073, Registro Único de Información Fiscal (RIF) 2006, el cual establece: deberán inscribirse en el referido Registro, los sujetos o entidades no residentes o no domiciliadas en la República Bolivariana de Venezuela, que no posean establecimiento permanente o base fija cuando realicen actividades económicas en el país o posean bienes susceptibles de ser gravados en el mismo.

Igualmente se encontró que, la empresa TECNOELECTRICA Cabimas no efectúa ante la administración tributaria los aportes de datos de manera oportuna, esta situación muestra claramente una baja presencia de lo estudiado ubicándolo en una tendencia negativa. Los resultados se contrastan con lo establecido por Moran y Coello (2023), quienes dicen que, para fines fiscales en el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), para lo cual deben aportar los datos necesarios y comunicar oportunamente sus modificaciones. Los datos que se deben aportar para el IVA varían según la legislación tributaria correspondiente. En Venezuela, las empresas deben inscribirse en el RIF y comunicar oportunamente cualquier modificación a las autoridades tributarias.

Así mismo a lo referido a la solicitud por parte de la empresa TECNOELECTRICA Cabimas de los permisos previos o habilitación de locales que esta requiera ante la autoridad competente se determinó que dicha empresa realiza los procesos tal y como lo establece el artículo 155,

literal b del COT (2020); dejando entre dicho que, para el análisis de los datos suministrados por la población, existe una alta presencia de lo analizado y una tendencia positiva.

También los resultados muestran que la empresa TECNOELECTRICA Cabimas al momento de realizar las declaraciones en materia de IVA si son presentadas dentro del plazo establecido por la Ley. Ubicándolo en una alta presencia con tendencia positiva en lo analizado y que también ha tenido algún proceso de verificación de cumplimiento de deberes formales por parte de la administración tributaria. Representando una tendencia positiva con alta presencia en lo estudiado.

## CONCLUSIONES

En este artículo se concluye que los resultados para los deberes formales establecidos en Código Orgánico Tributario, según la opinión de los encuestados no se cumplen dichos deberes, esto se debe a que la empresa TECNOELECTRICA Cabimas no lleva de manera oportuna los registros contables, como tampoco las resoluciones, ordenes, providencias y decisiones emitidas por los órganos públicos y autoridades tributarias. Así mismo en cuanto a la verificación de los deberes formales en materia de IVA, si existe un proceso de verificación de declaraciones realizada por los funcionarios, pero, por otra parte, estos procesos de verificación no son ejecutados de manera constante, ni los ajustes por diferencias y



tampoco las liquidaciones por parte de los órganos competentes.

Así mismo se concluye que, los deberes formales en materia de Impuesto al Valor Agregado presentes en la Empresa TECNOELECTRICA Cabimas, se concluyó que no se han presentado sanciones en cuanto a la privativa de libertad, ni tampoco al comiso y destrucción de los efectos materiales objeto del ilícito o utilizado para cometerlo. Ahora bien, si ha sido multada por el incumplimiento de las obligaciones tributaria de forma oportuna.

Finalmente, se concluye que, las obligaciones tributarias en TECNOELECTRICA Cabimas se cumplen moderadamente, situación que coincide con el problema planteado, donde se constató que existen multas por el incumplimiento de los deberes formales, se determinó que el personal encargado del área de tributos no está actualizado con las providencias y resoluciones.

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

## REFERENCIAS

- Asamblea Nacional Constituyente. Código Orgánico Tributario COT (2020) <https://bit.ly/3UdN7Ep>
- Asamblea Nacional. (26 de febrero de 2020). Reforma del Impuesto al Valor Agregado. <https://acortar.link/psYFN1>
- Asamblea Nacional. (16 de Diciembre de 1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. <https://acortar.link/5HT52e>
- CEPAL. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2021). Estrategias para abordar la evasión tributaria en América Latina y el Caribe. <https://acortar.link/1ljxVS>
- Due, A. (1998). La Tributación como costos Efectivos de Recaudación. Universidad del Atlántico. 2da edición. Medellín. Colombia. <https://acortar.link/ZyXW8C>
- Escalante, D y Hulett, N. (2010). Los Deberes Formales a cumplir por las Personas Naturales como Contribuyentes del Impuesto al Valor Agregado. Universidad de los Andes. Venezuela. <https://acortar.link/8GL5ol>
- Gaceta Oficial de la República Bolivariana De Venezuela. (29 de enero de 2020). Código Orgánico Tributario COT. <https://acortar.link/nWE3iO>
- Moran, M y Coello, A (2023). Análisis del impacto tributario y su incidencia en el IVA en la ciudad de Guayaquil 2019–2020. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 8(6), 46-62. <https://acortar.link/5BEcos>
- Musgrave, R y Musgrave, P (1989). Public Finance in Theory and Practice, 4th ed. New York: McGraw-Hill. <https://acortar.link/Zm7rIL>
- Navarro, M. (2016). Lineamientos Administrativos Para El Cumplimiento De Los Deberes Formales Del Impuesto Al Valor Agregado (IVA) En La Empresa Distribuidora Rodríguez C.A., Ubicada En Turmero Estado Aragua. Universidad de Carabobo. <https://acortar.link/uynf1l>
- Newmark, P. (2017). A textbook of translation. New York-London: Prentice Hall. <https://acortar.link/BWZh2B>
- Palomino, M. (2011). La Obligación Tributaria. Boletín Mexicano de Derecho Comparado, México, nueva serie, año XXXIV, 100. <https://acortar.link/FrlvIw>
- Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria. (02 de marzo de 2006). Registro Único de Información Fiscal RIF: Providencia N° 0073. <https://acortar.link/UCaj70>

Villegas, F. (2011) Procesamiento de la Información Contable. Madrid - España. Editorial Alianza. *Lúmina*, 12(2.). 120-150.

Yangali, R. (2017). Sistema Tributario en Venezuela. Universidad de Carabobo.



## Gestión logística para optimizar la eficiencia en empresas de perforación de pozos en Talara

Logistics management to optimize efficiency in well drilling companies in Talara

*Gestão logística para otimizar a eficiência em empresas de perfuração de poços em Talara*

 Jeferson Brayam Castro Suyon

 Johnny Junior Chunga Zeta

ARTÍCULO ORIGINAL

### Resumen

La industria de la perforación de pozos, sector estratégico en la economía global, se encuentra en constante evolución. La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión logístico para mejorar la eficiencia de las operaciones de la empresa en estudio. Se trabajó con un enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada con un diseño no experimental dentro de una modalidad de campo, descriptiva, la población abarca la empresa en estudio y la muestra está conformada por un total de 16 trabajadores. Se emplearon las técnicas de la entrevista, la observación y el análisis documental. Para determinar la eficiencia de la empresa se analizaron el registro de datos de 15 pozos obteniendo un resultado del 93,2%, un valor regular de lo admitido por parte de las concesionarias, se diseñaron estrategias de mejora las cuales consistieron en realizar una clasificación ABC multicriterio. Se concluye el diseño de un sistema de gestión logística es económicamente factible.

**Palabras clave:** Gestión; Eficiencia; Logística; Perforación; Pozos; Sistema

### Abstract

The well drilling industry, a strategic sector in the global economy, is constantly evolving. The objective of this research was to design a logistics management system to improve the efficiency of the operations of the company under study. A quantitative approach was used, a type of applied research with a non-experimental design within a descriptive field modality. The population covers the company under study and the sample is made up of a total of 16 workers. Interview, observation and documentary analysis techniques were used. To determine the efficiency of the company, the data record of 15 wells was analyzed, obtaining a result of 93.2%, a regular value of what was admitted by the concessionaires. Improvement strategies were designed which consisted of carrying out a multi-criteria ABC classification. It is concluded that the design of a logistics management system is economically feasible.

**Key words:** Management; Efficiency; Logistics; Drilling; Wells; System

### Resumo

A indústria de perfuração de poços, um setor estratégico na economia global, está em constante evolução. O objetivo desta investigação foi conceber um sistema de gestão logística para melhorar a eficiência das operações da empresa em estudo. Trabalhamos com uma abordagem quantitativa, tipo de investigação aplicada com desenho não experimental de campo, modalidade descritiva, a população abrange a empresa em estudo e a amostra é constituída por um total de 16 trabalhadores. Foram utilizadas técnicas de entrevista, observação e análise documental. Para determinar a eficiência da empresa, foi analisado o registro de dados de 15 poços, obtendo-se um resultado de 93,2%, valor regular do admitido pelas concessionárias, foram desenhadas estratégias de melhoria que consistiram na realização de uma classificação multicritério ABC. Conclui-se que o desenho de um sistema de gestão logística é economicamente viável.

**Palavras-chave:** Gestão; Eficiência; Logística; Perfuração; Poços; Sistema



Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v8i32.192>

**Recibido:** 13 de agosto 2024

**Aceptado:** 18 de septiembre 2024

**Publicado:** 21 de octubre 2024

**Jeferson Brayam Castro Suyon**

[brayam\\_castro@hotmail.com](mailto:brayam_castro@hotmail.com)

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Ingeniero Industrial, Universidad César Vallejo, Perú.

**Johnny Junior Chunga Zeta**

[jhonnyfb2010@hotmail.com](mailto:jhonnyfb2010@hotmail.com)

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Ingeniero Industrial, Universidad César Vallejo, Perú.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones se han visto en la necesidad de buscar nuevas estrategias debido al ámbito competitivo que se está viviendo ya que estas le permiten tener acceso y estar en el mercado global, es decir que la logística se ha fortalecido constituyéndose hoy día pieza fundamental para las organizaciones que aspiren tener una mejor eficiencia al gestionar los procesos productivos (Rivera, 2015). Es conveniente resaltar que obtener una ventaja competitiva conlleva al fomentar algunos aspectos como son: logística inversa, la integración de la cadena valor, gestión del mínimo costo, el servicio al cliente, infraestructuras idóneas, entre algunos que se pueden mencionar. Por otra parte, la eficiencia se pone en evidencia al alcanzar buenos resultados ya sea un servicio o bien, y la forma que se utiliza para alcanzar los resultados, por lo que se podría decir que la eficiencia supone lograr metas y objetivos llevados de una manera óptima, utilizando menos cantidad de recursos y tiempo o alguna otra situación que represente rendimiento económico para la empresa (García 2024).

En atención a lo anterior, la logística según Ferrel, et al., (2010), es una función operativa que comprende todos los procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en el lugar correcto y en el

momento apropiado. Por otra parte, la logística de entrada abarca las actividades indispensables para cumplir con el abastecimiento de sus mercancías, dejándolos disponibles para su posterior transformación o venta. Esto conlleva actividades como: la Gestión de inventarios; Planificación de compras de sus necesidades de abastecimiento de insumos y/o productos terminados; Seguimiento de políticas de stocks o contar con adecuados niveles de rotación.

Por su parte, en opinión de Cabeza (2024), la logística inversa es un proceso que abarca una serie de actividades de recojo y desmontaje de productos ya utilizados o sus partes con el fin de maximizar el aprovechamiento de su valor y a la vez ser más eficientes medioambientalmente, ya que algunas organizaciones la consideran por el impacto ambiental.

Así mismo, la logística interna abarca todas las actividades operativas de una compañía, es importante tener una visión holística de los procesos, la importancia de la logística interna es que permite el suministro de materiales y productos a todas las unidades operacionales dentro de la cadena de producción de una misma empresa (Dispatchtrack, 2022). La actividad primaria de la logística interna se asocia con la recepción, almacenaje y distribución de materias primas hacia el producto. La logística interna estando vinculada de forma directa con los movimientos que se producen dentro de la empresa, tiene un vínculo muy fuerte y de

gran importancia con entidades externas de la organización. De esto, apunta Pinheiro (2017) Las rutas o protocolos de entrega basadas en las redes de logística de entrada (inbound logistics) son usadas por varias empresas cuyos abastecedores están distribuidos ampliamente para reducir los costos mediante la consolidación de mercancías transportadas para un mismo destino.

También, es importante mencionar, la logística de salida, (Mecalux, 2022) esta hace referencia a las actividades como el almacenamiento, transporte y distribución de los productos, que pueden ser materia prima para otras organizaciones o el producto terminado para ofrecer directamente al consumidor final. En cada uno de estos procesos se llevan a cabo diferentes actividades que se deben controlar, para lo cual será necesario establecer indicadores que permitan medir, vigilar, mejorar dichos procesos, y de esta forma, contribuir con el cumplimiento de los objetivos empresariales, tanto a nivel de cada uno de los departamentos o áreas, como así también a nivel general de una empresa en sí.

Cabe destacar que, gestión logística es definida por Hernández y González (2019), como el conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados tanto a prever como proveer los recursos necesarios para realizar una actividad principal en tiempo idóneo, forma adecuada, al menor costo, en un marco de productividad y calidad.

Ahora bien, dada la importancia para a

conocer como hoy día numerosas empresas han tenido que estimar su producción con el propósito para medir su eficiencia; Flores et, al., (2017) desarrollaron un estudio donde realizaron un diagnóstico situacional determinando en el mismo que los motores de combustión interna que generan energía eléctrica imprescindible para las operaciones de perforación petrolera. Por otra parte, manifiestan que se consumen 55 galones por hora de diésel y solo operan al 80% de su capacidad, esto provoca pérdidas en el rendimiento eléctrico de aproximadamente 33.5%. En tal sentido, para dar solución a la problemática se sugiere la implementación de un banco de condensadores que aumentaría la eficiencia aminorando los costos de anual en 382237 USD vinculada al consumo de combustible, el análisis de los portadores energéticos y de las probables maneras de reducir su gasto sin disminuir el privilegio a la seguridad y productiva de los procesos de perforación, que lograron que los sistemas sean más eficientes.

Dentro de este contexto, en Ecuador Veloz y Parada (2017), realizaron un estudio a PYMES de la ciudad de Riobamba, donde se determinó que las principales dificultades que presenta un sistema logístico radican en el bajo nivel de integración tanto en el abastecimiento, distribución y transformación de materiales necesarios para la elaboración de productos o ejecución de servicios. Posterior al diagnóstico se pone en práctica los sistemas logísticos en las PYMES, utilizando

métodos y estrategias conforme la realidad de estas, lo que posibilitó que la eficiencia operacional mejorara en un 90% de las organizaciones, mediante estos resultados confirman que se debe tomar conciencia hacia la logística y su aporte a la generación de valor para los clientes y su contribución a la eficiencia económica y al proceso de toma de decisiones.

De igual manera, en el Perú los temas logísticos están presentes en las organizaciones privadas y públicas, la poca eficiencia en los temas de logística representa cierta dificultad evita que nuestro país se incorpore en las cadenas globales de suministro y compita en mercados de nivel internacional (Ministerio de Comercio exterior y turismo, 2016). La falta de eficiencia en estos temas constituye obstáculos que impiden que Perú se inserte en las cadenas globales de suministro y compita en mercados de nivel internacional.

En este mismo orden, se ubica la empresa de perforación de pozos localizada en la zona industrial s/n Talara departamento de Piura, Perú, la cual se ocupa del servicio de perforación de pozos y mantenimiento de workover/pulling.

Actualmente, en el año 2021, funciona con dos equipos de perforación hidráulicos en el lote X, en el transcurso de las operaciones de perforación se producen paradas en el equipo, lo que origina demora en el cumplimiento del cronograma actividades, muchas de estas paradas suceden debido a la falta de repuestos a complementar los materiales que se utilizan en la perforación.

Finalmente, y para dar solución a la problemática planteada el estudio tiene como objetivo diseñar un sistema gestión logística para optimizar la eficiencia en empresas de perforación de pozos en Talara, Perú.

## MÉTODO

En el referente metodológico de esta investigación se trabajó con un enfoque cuantitativo debido a que verifica los resultados alcanzados con la sugerencia efectuada al principio del trabajo.

Se considera un tipo de investigación aplicada ya que busca mejorar la eficiencia en la empresa de perforación de pozos, Talara – 2021, mediante teorías y conocimientos aplicados.

Así mismo, es no experimental, el diseño está dentro de la modalidad de campo ya que se tendrá una interacción directa con el objeto de estudio mediante la observación y registro de sucesos. También permite no solo observar, sino recolectar los datos directamente de la realidad en su ambiente cotidiano, para posteriormente interpretar los resultados de la investigación.

En esta investigación la población abarca la empresa de perforación de pozos, Talara-2021, y la muestra está conformada por un total de 16 trabajadores; los procesos de compras, almacén y perforación; además de la documentación generada por estas actividades que se realizan dentro de la empresa.

Para alcanzar el objetivo, en el presente se emplearon las siguientes técnicas: la entrevista, el análisis documental y la observación. A través de la guía de entrevista, realizadas al jefe de equipo, jefe de almacén y jefe de compras; además de la guía de observación aplicadas a las actividades que se realizan en las áreas de almacén, compras y perforación, se logró recabar información concerniente a cómo se realizan estos procesos dentro de la empresa para determinar su situación actual. Por otro lado, aplicando una guía de análisis documental y observación a los registros generados en los procesos de perforación, se logró determinar la eficiencia actual de la empresa en estudio.

En cuanto a los aspectos necesarios para la elaboración del diseño de sistema de gestión logística se tomó como referencia el diseño

presentado por Torres (2019), donde establece cuatro aspectos para su estructuración; y para determinar el costo beneficio de implementarse la propuesta se empleó una guía análisis documental a los datos financieros de la empresa en estudio.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Diagnostico para determinar las condiciones actuales en una empresa de perforación de pozos

Para poder desarrollar el objetivo de la investigación, se realizó una serie de entrevistas semiestructuradas al jefe de equipo, coordinador de almacén y encargado de compras. A continuación, Figura 1, con el proceso para el requerimiento de materiales

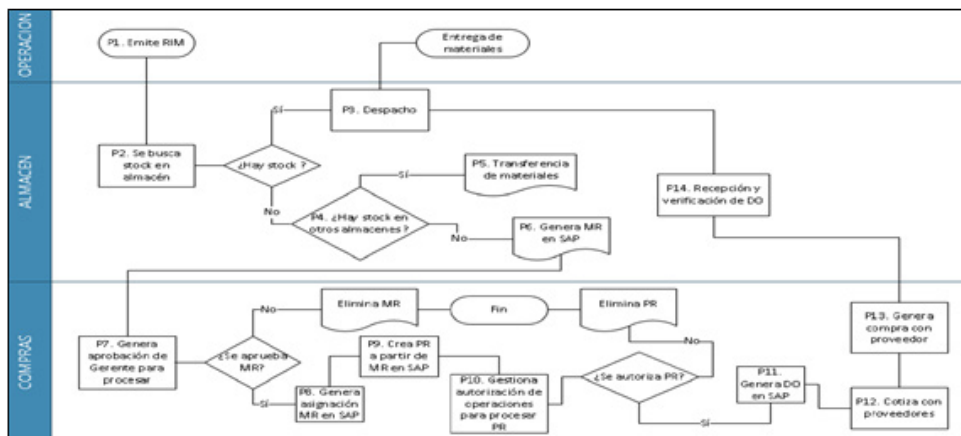


Figura 1. Proceso de requerimiento de materiales.

En la Figura 1, el proceso inicia con la solicitud del material mediante el formato único de pedidos (RIM), a partir de este punto emergen tres escenarios:

En primer lugar, si hay stock en el almacén base, se procede a la ubicación y despacho del material; segundo, si no existe stock en el almacén base, se busca el material en otros almacenes y se tramita la transferencia del material, que luego de un determinado periodo es recepcionado en el almacén y posteriormente despachado al área solicitante; y tercero, si no existe stock en otros almacenes o el costo de transferencia y tiempo es demasiado excesivo, se procede a generar una MR en el sistema SAP para que sea atendido por el área de compras.

En el área de compras se aprecia un exceso de actividades para que la MR (P6) generada se

convierta en una DO (P11), requisito para que pueda ser cotizada con los proveedores, luego se concrete la compra, sea recibida y despache el material en el almacén; esto concuerda con lo manifestado tanto por el jefe de equipo y el encargado de almacén, los cuales indican que el tiempo de compra de un material es excesivo. Dado que los principales materiales solicitados por el área operativa son de importación, se calculó el lead time de este proceso específico de compras, con la información recabada en la entrevista realizada al encargado de compras.

Los problemas que afectan la eficiencia de la empresa en estudio fueron plasmados en un diagrama de Ishikawa Figura 2, para un mejor análisis, esta información se obtuvo de aplicar la técnica de la entrevista y la observación.

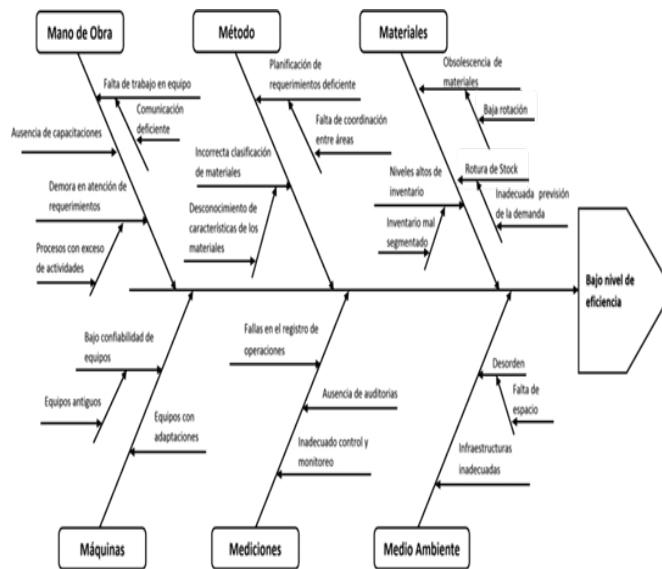


Figura 2. Diagrama de Ishikawa.

Partiendo de los problemas mostrados en la figura anterior, se elaboró una matriz de Vester Tabla 1, donde se determinó la influencia que tiene un problema sobre el otro.



**Tabla 1.** Matriz de Vester.

Variables	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Inf
<b>P1</b> Planificación de requerimientos deficiente		0	0	3	0	2	0	0	0	3	0	0	0	0	8
<b>P2</b> Obsolescencia de materiales	1		0	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	6
<b>P3</b> Infraestructuras inadecuadas	0	3		1	0	0	2	2	0	0	0	0	3	0	11
<b>P4</b> Rotura de stock	2	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>P5</b> Falta de trabajo en equipo	2	1	0	1		1	2	1	0	2	0	0	0	1	11
<b>P6</b> Niveles altos de inventario	2	3	1	2	0		2	3	0	1	0	0	0	2	16
<b>P7</b> Inadecuado monitoreo y control	3	3	2	3	0	3		3	2	1	0	0	3	2	25
<b>P8</b> Incorrecta clasificación de materiales	2	2	1	2	0	2	2		0	0	0	0	3	2	16
<b>P9</b> Baja confiabilidad de equipos	0	0	0	0	0	0	1	0		0	0	0	0	0	1
<b>P10</b> Demora en atención de requerimientos	2	0	0	3	0	0	0	0	0		0	0	0	0	5
<b>P11</b> Ausencia de auditorias	2	2	2	0	2	0	2	0	2	2		2	2	2	20
<b>P12</b> Ausencia de capacitaciones	2	0	0	1	0	0	3	2	0	1	1		0	2	12
<b>P13</b> Desorden	1	3	0	2	1	1	3	2	0	0	0	0		3	16
<b>P14</b> Fallas en el registro de materiales	3	0	0	3	0	2	3	0	0	0	0	0	0		11
<b>Dep.</b>	22	17	6	24	3	12	20	13	5	10	1	2	11	14	

En la Tabla 1, anterior se muestra la correlación que existe entre los problemas, luego los resultados se plasmaron en un plano cartesiano para su análisis.

En la Figura 3, se observa que el ítem P7, correspondiente al inadecuado monitoreo y control, se encuentra dentro del cuadrante de los problemas críticos, es decir es causado por otros problemas y a su vez origina otros; los ítems P6; P8; P11; P12 y P13 se ubican en el cuadrante de

los problemas activos, los cuales generan gran influencia sobre otros problemas; los ítems P1; P2; P4 Y P14 se encuentran dentro del cuadrante de los problemas pasivos, los cuales tiene baja influencia sobre otros problemas y los ítems P3; P5; P9; P10 y P12 que son los problemas de menor prioridad. En base a estos resultados se elaboraron las estrategias de solución enmarcadas en el sistema de gestión logístico.

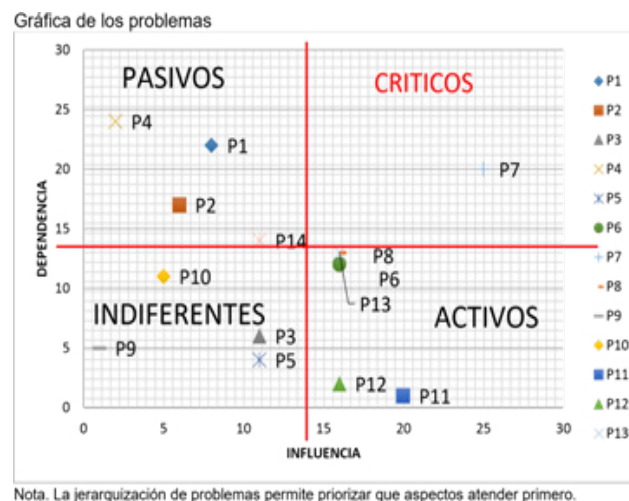


Figura 3. Gráfica analítica de los problemas.

### Diagnóstico para determinar la eficiencia actual en una empresa de perforación de pozos

Para determinar la eficiencia actual en la empresa de estudio, se analizaron los datos proporcionados por la empresa, específicamente los registros diarios de operación donde se describen todas las operaciones realizadas. En total se analizaron la data de 15 pozos perforados en el lote X durante un periodo de seis meses

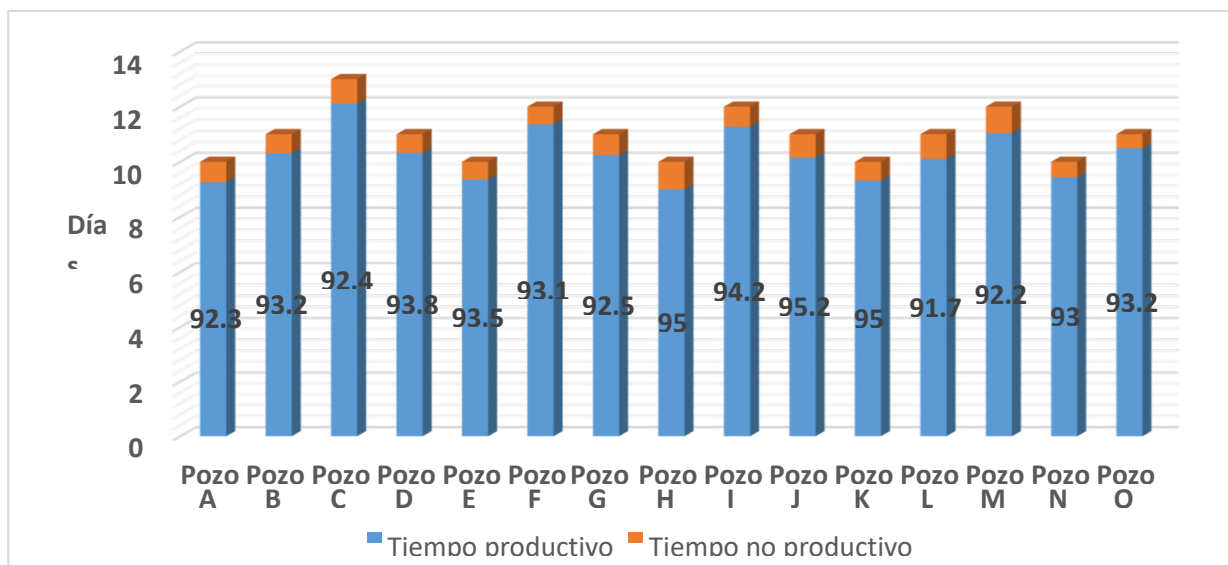
comprendidos desde agosto del 2021 hasta enero del 2022. En la figura se muestra el tiempo de perforación de cada pozo y el total de tiempo productivo y no productivo alcanzado en cada uno respectivamente.

En la Figura 4, se dedujo que perforar un pozo de aproximadamente 2200' de profundidad toma en promedio 11 días, además el tiempo productivo alcanzado llega a 93,2% y el tiempo no productivo a 6,8% en promedio.

En la Tabla 1, anterior se muestra la correlación que existe entre los problemas, luego los resultados se plasmaron en un plano cartesiano para su análisis.

En la Figura 3, se observa que el ítem P7, correspondiente al inadecuado monitoreo y control, se encuentra dentro del cuadrante de los problemas críticos, es decir es causado por otros problemas y a su vez origina otros; los ítems P6; P8; P11; P12 y P13 se ubican en el cuadrante de

los problemas activos, los cuales generan gran influencia sobre otros problemas; los ítems P1; P2; P4 Y P14 se encuentran dentro del cuadrante de los problemas pasivos, los cuales tiene baja influencia sobre otros problemas y los ítems P3; P5; P9; P10 y P12 que son los problemas de menor prioridad. En base a estos resultados se elaboraron las estrategias de solución enmarcadas en el sistema de gestión logístico.



Nota: Se analizó la data de 15 pozos perforados en el lote X durante 6 meses.

**Figura 4.** Equipo de perforación RIG TX 2021.

**Tabla 2.** Equipo de perforación RIG TX 2022.

Pozo	Profundidad	Días	% Tiempo productivo (ft)	Tiempo no productivo
1	2200	11	93.2	6.8

**Nota.** Las concesionarias de los lotes petroleros exigen que el equipo de perforación alcance una eficiencia operacional del 98%.

Estos resultados permitieron determinar que la empresa en estudio alcanza una eficiencia del 93.2%, un resultado dentro de lo que se espera de toda organización, sin embargo, las concesionarias exigen una eficiencia del 98% en los equipos de perforación. Esto evidenció la necesidad de aplicar las mejoras necesarias para cumplir con las exigencias del cliente, por tanto, se diseña el sistema de gestión logística.

## Aspectos para la elaboración del sistema de gestión logística

### Diseño de la propuesta

El sistema de gestión logística planteado se diseñó con base en la estrategia presentada por Mora (2016), donde se establece que la dirección estratégica, el sistema de información, rediseño de procesos y la información en línea, facilitan

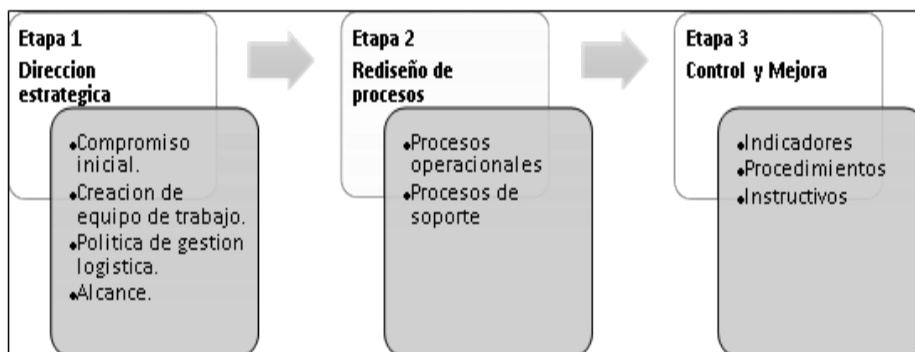
la transformación de los recursos y aseguran un servicio o producto acorde a las exigencias de las partes interesadas, en óptimas condiciones y al menor costo.

### Objetivo de la propuesta

Elaborar un sistema de gestión logística a fin de aumentar la eficiencia en las operaciones de perforación, dado que un sistema de gestión permite unificar todas las operaciones que se realizan en una organización, a través de la organización, planificación y control tanto de las actividades como de la información que se genera.

### Metodología de elaboración

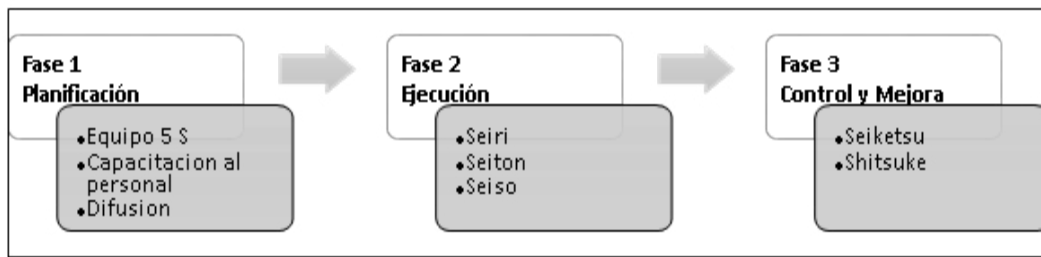
El sistema de gestión logística, se elaboró en una secuencia de trabajo que comprende tres etapas, como se muestra en la Figura 5.



**Figura 5.** Metodología de implementación.

Por otra parte, se propone para la implementación del programa de mantenimiento 5 S, el cual está enmarcado dentro del sistema de gestión logística. El programa 5S se implementará de manera paralela, enfocándose en la mejora de las condiciones de trabajo y la eficiencia de los

procesos. Para evaluar el desempeño del sistema, se establecerán indicadores clave como el tiempo de ciclo, el nivel de servicio al cliente y los costos logísticos. A través de un seguimiento continuo y ajustes periódicos, se garantizará la mejora continua del sistema. Se continúa con la Figura 6.



**Figura 6.** Metodología de implementación

En la fase 1 de planificación, se elaboró el acta de compromiso de la alta dirección, en este caso la gerencia logística, con el objetivo de garantizar su participación en el programa de mantenimiento 5 S, promoviendo y financiando los recursos necesarios para su realización. Además de la estructura del equipo 5 S, la capacitación del personal y la difusión del programa.

En la fase 2 de ejecución, se consideraron los pasos a seguir para la implementación de las tres primeras etapas de las 5S: Seiri, Seiton y Seiso. Y la fase 3 de control y mejora, donde se elaboraron el plan de seguimiento, evaluaciones, revisiones y plan de mejoras.

## Discusión

En cuanto a los resultados del estudio, se realizó un diagnóstico para determinar la condición actual de la empresa de perforación, se obtuvo información mediante entrevistas semiestructuradas. Con la información adquirida se realizó un diagrama de Ishikawa donde se detallan las principales causas que afectan la eficiencia en la empresa en estudio, para un mejor

análisis se realizó una matriz de Vester de los problemas encontrados, dando como resultado que el inadecuado monitoreo y control de los procesos donde se obtuvo que el inadecuado monitoreo y control de las actividades que se realizan dentro de las operaciones logísticas es el principal problema que afecta la eficiencia de la empresa, este a su vez origina otros problemas, entre los que tenemos los ítems P1; P2; P4 y P14 que están dentro de los problemas pasivos y los ítems P3; P5; P9; P10 y P12 que son problemas activos.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la matriz de Vester se demostró que la implementación de herramientas permitirá mejorar el monitoreo y control de los procesos. Esta afirmación se corrobora con la investigación de Dioses (2019), quien demostró en su investigación que mediante el sistema MRP elaboro un análisis ABC de los materiales logrando disminuir los costos de inventario un 50 % del costo total evitando el desabastecimiento de materiales críticos e importantes para las operaciones de la empresa. Estos hallazgos

sugieren que la implementación de herramientas tecnológicas y analíticas, como las propuestas en este estudio, puede generar beneficios significativos en términos de eficiencia y reducción de costos en las operaciones logísticas.

Seguidamente, los hallazgos muestran que, la eficiencia actual de la empresa analizando la información proporcionada y los registros diarios de la operación que describen las actividades realizadas, fue analizada la data de 15 pozos perforados para ver el bajo nivel eficiente de las operaciones donde se requiere mejorar los tiempos no productivos de la empresa. En acuerdo con lo descrito por Domínguez (2018) en su estudio sobre mejorar el nivel de eficiencia operativo este confirma que los resultados del estudio fueron errores humanos debido a la falta de procedimientos y espacios de almacenamiento lo que causa un bajo nivel eficiente en la mejora de gestión de almacenes.

Asimismo, los resultados conseguidos en el proceso de perforación pozos alcanza una eficiencia promedio de 93,2%, un resultando bastante aceptable, sin embargo, las concesionarias de los lotes petroleros establecen que debe existir una eficiencia operativa del 98%, por lo tanto, es necesario que exista la implementación de un sistema logístico para mejorar la eficiencia operativa.

Por otro lado, Domínguez (2018) en relación al problema de estanterías metálicas en mal estado dice que el 56% del personal asegura

que los estantes se encuentran deficientes, el 44% de estanterías regulares y el 75% del área son deficientes ya que la mayoría de estantes no cumplen con los espacios correspondientes. Como resultado obtenido se puede afirmar que, para optimizar los espacios y conservar el buen estado de las estanterías se emplearían las herramientas de mejora para la manipulación del material, como sistemas de almacenamiento compactos, equipos de manipulación de materiales, herramientas de software, entre otros.

De igual forma, se consideraron los aspectos para la elaboración del sistema de gestión logística lo que, en opinión de Camisón, et. al (2007), un sistema de gestión es el conjunto de recursos y técnicas destinados a lograr los objetivos trazados por una organización, mediante la organización, planificación y control tanto de las actividades como de la información que se genera. En este sentido, para realizar el diseño del sistema de gestión logística planteado, se tomó como referencia la estrategia presentada por Mora et al. (2016), donde se establece que la dirección estratégica, el sistema de información, rediseño de procesos y la información en línea; son aspectos que facilitan la transformación de los recursos y aseguran un servicio o producto acorde a las exigencias de las partes interesadas, en óptimas condiciones y al menor costo.

Partiendo de esto se realizó una metodología de elaboración del sistema de gestión logística que consistió en tres etapas: establecer la dirección

estratégica, el rediseño de procesos y los parámetros de control y mejora; con el objetivo de mejorar la eficiencia en la empresa de estudio. Este resultado coincide con el trabajo de investigación de Sánchez (2021) los cuales proponen la implementación de un sistema de gestión logístico para incrementar la productividad en la empresa constructora Bametsa S.A.C., aplicando herramientas de mejora, como homologación de proveedores, análisis ABC y Layout 5S, en la gestión de compras y almacén; herramientas similares que se emplearon en el rediseño de procesos.

Cabe destacar que entre los hallazgos se muestra que, el diseño trae consigo el beneficio costo de implementarse el sistema de gestión logística. De acuerdo con Aguilera (2017) manifiesta que, para una toma de decisiones adecuada debe considerarse la evaluación del costo beneficio que se derivan de un proyecto.

También, realizaron estimaciones aproximadas en base a la eficiencia que se pretende alcanzar, se consideraron dos escenarios, el A donde se lograría un aumento de la eficiencia en 4.8 %, y el B donde se lograría un aumento del 2 %; este aumento significaría la reducción de NTP y como consecuencia ingreso de capital, que analizado con los costos de implementación estimados se obtendrían un beneficio costo de US\$6.88 para el escenario A y de US\$ 3.52 para el escenario B, lo cual hace económicamente factible la implementación del sistema. Este resultado concuerda con el trabajo investigación de OÁvila

(2019), donde elaboro un plan de gestión de inventarios basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el abastecimiento de material crítico en la empresa Petreven Perú, donde tomo como referencia la ganancia que supone perforar un pozo para la empresa y el costo de implementarse su plan de mejora, estimando que obtendría un beneficio costo de US\$ 9.86, siendo este rentable para la empresa.

## CONCLUSIONES

Al realizar el diagnóstico situacional de las condiciones actuales de la perforación de pozos se evidenció que el problema que afecta a la empresa en estudio, se da en el departamento de logística siendo la principal deficiencia el inadecuado monitoreo y control de materiales. Tal como se ha demostrado mediante los instrumentos utilizados, el diagrama de Ishikawa donde se identificó las principales causas que generan el bajo nivel de eficiencia, mostrando los problemas se elaboró una matriz de correlación de Vester que determinó el problema crítico.

El análisis de la información solicitada permitió identificar que la empresa de perforación de pozos presenta una eficiencia operacional promedio de 93.2% sin embargo las concesionarias de los lotes petroleros solicitan una eficiencia operacional del 98%.

La gestión logística elaborada consta de tres etapas: primero, la dirección estratégica, encargada de la planificación y toma de decisiones; segundo,

el rediseño de procesos, donde se elaboraron herramientas de mejora como un programa de mantenimiento 5 S, clasificación ABC Multicriterio y MRP; y tercero, control y mejora, donde se elaboraron los procedimientos e indicadores necesarios.

El beneficio costo de implementar la gestión logística es de US\$6.88 para el escenario A y de US\$ 3.52 para el escenario B, lo cual hace económicamente factible la implementación del sistema; además considerar dos posibles escenarios nos permite establecer que como mínimo debemos alcanzar un aumento de eficiencia del 2% dado que por debajo de este porcentaje el sistema no es económicamente factible.

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

## REFERENCIAS

- Avila, A. (2019). Plan de gestión de inventario basado en la norma ISO 9001: 2015 para mejorar el abastecimiento de material crítico de la empresa Petreven Perú SA. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46403/Avila\\_SA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46403/Avila_SA-SD.pdf?sequence=1) b9JRNm
- Dioses Padilla, K. F. (2020). Propuesta de implementación de un sistema de Planificación de Requerimiento de Materiales (MRP) en el área de almacén, para reducir los costos de inventario de la empresa Petrex SA, Talara 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47075>
- Dispatchtrack, (2022) Qué es la logística interna: ejemplo, importancia y elementos. <https://acortar.link/RQGeU1>
- Ferrel
- Aguilera, A. (2017) El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas. <https://acortar.link/XWkmH6>
- Camison, C., Cruz, S., Gonzalez, T (2007) Gestion de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educacion, S.A Madrid. <https://acortar.link/Dc8Esz>
- Cabeza, D. (2024) Logística inversa en la gestión de la cadena de suministro. <https://acortar.link/>
- Ferrel O., Hirt G., Ramos L., Adriaenséns M y Flores M., (2010) Introducción a los negocios en un mundo cambiante. Mc Graw Hill, 2004. 282. <https://acortar.link/l7Jt69>
- Dominguez, P. E. (2018). Plan de mejora en la gestión de almacenes para una empresa comercializadora de equipos eléctricos y su influencia en la eficiencia operativa en el año 2018. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14240>
- Flores L., Freire, L., León, M., León M. A y Vásquez F. (2017) Eficiencia en el uso de energía eléctrica generada por motores de combustión interna durante el proceso de perforación de pozos petroleros. <https://acortar.link/mq0xgB>
- García, G. (2024) Eficacia, productividad, eficiencia, ¿sabes distinguir estos conceptos?. <https://acortar.link/TdmzCO>
- Hernández, J y González, V. (2019) Procesos de control de la gestión logística en los postgrados de las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. <https://acortar.link/sVDsmg>
- Mecalux, E. (2022) Logística de salida: claves para una distribución eficiente. (17 agosto, 2022) <https://acortar.link/lrVIQs>



- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016) Análisis integral de la Logística en el Perú. <https://acortar.link/u7zQzb>
- Mora, L. L., Duran-Vasco, M. E., y Zambrano-Loor, J. G. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Domino de las Ciencias*, 2(4), 511-520. <https://doi.org/10.23857/dc.v2i4.276>
- Torres Urbina, J. P., y Vásquez Peña, C. F. (2020). Diseño de un sistema de gestión logística para reducir los costos operativos en la empresa Cajamarqueso SRL 2019. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24897/Torres%20Urbina,%20Jean%20Puol%20-%20V%C3%A1squez%20Pe%C3%B1a,%20Cristihan%20Fernando.pdf?sequence=1>
- Rivera, M. (2015) la evolución de las estrategias de marketing en el entorno digital: implicaciones jurídicas. <https://acortar.link/JEEIDb>
- Sánchez, E. (2019). Propuesta de un sistema de gestión logística basado en la matriz FODA para la empresa Agro inversiones Mario, Morales. <https://acortar.link/t91v2N>
- Pinheiro de Lima, O., Breval, S., Rodríguez, C y Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276. <https://acortar.link/J4AcSa>
- Veloz, C y Parada, O. (2017). Métodos para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de inventarios. <https://acortar.link/9quCMc>



## La calidad del servicio financiero y la satisfacción de los clientes en una cooperativa de ahorro y crédito

Financial service quality and customer satisfaction in a savings and credit cooperative

*A qualidade do serviço financeiro e a satisfação dos clientes numa cooperativa de poupança e crédito*

 Erik Alexander Casamen Gualotuña

### Resumen

La calidad del servicio financiero es un factor clave para la satisfacción de los clientes. La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación la calidad del servicio financiero y la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle en su agencia Amaguaña. Para esta investigación se utilizó un enfoque de tipo cualitativo-cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional. Se tomó una muestra finita de 294 socios o clientes, donde se aplicó la técnica de encuesta para la obtención de información a través de un cuestionario mediante el modelo SERVQUAL a los clientes y se utilizó una entrevista estructurada. Como resultados se pudo identificar que, la cooperativa Luz del Valle en su calidad del servicio la entidad trabaja en la modernización de sus instalaciones y atención al cliente, en cuanto a su satisfacción de los clientes, no existe un control interno ni un modelo SERVQUAL

**Palabras clave:** Calidad; Servicio; Finanzas; Satisfacción; Clientes

### Abstract

The quality of financial service is a key factor for customer satisfaction. The present research aimed to analyze the relationship between the quality of financial service and customer satisfaction at the Luz del Valle Savings and Credit Cooperative in its Amaguaña agency. For this research, a qualitative-quantitative descriptive-correlational approach was used. A finite sample of 294 partners or clients was taken, where the survey technique was applied to obtain information through a questionnaire using the SERVQUAL model for clients and a structured interview was used. As a result, it was possible to identify that, in the Luz del Valle cooperative, in its quality of service, the entity is working on modernizing its facilities and customer service; in terms of customer satisfaction, there is no internal control or SERVQUAL model.

**Key words:** Quality; Service; Finance; Satisfaction; Customers

### Resumo

A qualidade do serviço financeiro é um fator chave para a satisfação do cliente. O objetivo desta pesquisa foi analisar a relação entre a qualidade do serviço financeiro e a satisfação dos clientes na Cooperativa de Poupança e Crédito Luz del Valle na sua agência de Amaguaña. Para esta pesquisa foi utilizada uma abordagem quali-quantitativa descritiva-correlacional. Foi retirada uma amostra finita de 294 parceiros ou clientes, onde foi aplicada a técnica de inquérito para a obtenção de informação através de um questionário no modelo SERVQUAL aos clientes e utilizada uma entrevista estruturada. Como resultados foi possível identificar que a cooperativa Luz del Valle, na sua qualidade de serviço, a entidade trabalha na modernização das suas instalações e no atendimento ao cliente, em termos de satisfação do cliente, não existe um controlo interno ou um modelo SERVQUAL.

**Palavras-chave:** Qualidade; Serviço; Financiar; Satisfação; Clientes

### ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v8i32.193>

**Recibido:** 15 de agosto 2024

**Aceptado:** 18 de septiembre 2024

**Publicado:** 21 de octubre 2024

**Erik Alexander Casamen Gualotuña**

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

Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga,  
Ecuadorlivia

Licenciado en Administración de Empresas,  
Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga,  
Ecuador.

## INTRODUCCIÓN

El sistema financiero ecuatoriano se ha visto fortalecido y desarrollado por un marco regulatorio que fomenta el desarrollo de una serie de modelos de negocios innovadores. Hoy, la tecnología es un factor clave que ha hecho que se modifique la manera en que se suministran y consumen los productos y servicios financieros. Adicional, la tecnología brinda seguridad, rapidez, transparencia y reduce los costos operativos (SEPS, 2021). Dentro de los estándares financieros indicadores mencionan que, en el país cerca del 50% de la población utiliza servicios bancarios, y apenas un 20% realizaba depósitos digitales antes de la pandemia.

Según el Banco Mundial (2020), los servicios financieros son importantes porque sirven como vehículo para producir un crecimiento económico y contribuir a que se reduzca la pobreza, en especial para los grupos vulnerables y las MIPYMES. La inclusión financiera es clave para acceder y utilizar los servicios financieros esenciales con la finalidad de aumentar los ingresos y de que se mejore la calidad de la vida, así como protegerse contra las crisis.

En referencia de investigaciones relacionadas al presente estudio se menciona, Remache (2019), realizó un estudio que tuvo como objetivo indicar la calidad del servicio relacionada con la satisfacción del cliente en una empresa en Guayaquil, en un estudio cuantitativo, confirmó que existe una relación directa la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, debido a que los resultados muestran que a medida que se eleva la calidad en los diferentes servicio, la satisfacción del cliente aumentará significativamente. Siendo estos resultados importantes para el presente estudio.

En cuanto a lo anterior, (Cubillos y Rodríguez, 2009), aportan que la de calidad es desarrollar, diseñar, fabricar y mantener la calidad de productos de consumo económicos, útiles y consistentemente satisfactorios. Explica que, para mantener un producto o un servicio de calidad, se debe acudir a las apreciaciones y necesidades del cliente, como base a la mejora continua del sistema de gestión de calidad o mantenimiento del producto en sus procesos relacionados con su creación Figura 1.



**Figura 1.** Modelo del sistema de gestión de calidad por procesos.

Nota: Se obtuvo de NTC ISO 9001, 2008; de los autores Cubillos y Rodríguez (2009).

En línea con el estudio, otro aporte relevante es el realizado por Hidalgo (2019), en su proyecto de investigación sobre la calidad del servicio, dentro del Sector Financiero y su relación con la satisfacción de los clientes del Cantón Ambato” tomó como objetivo proponer un plan de mejora como un servicio al cliente y la satisfacción en el sistema financiero de Ambato con el método de investigación cuantitativa, los resultados dentro de UNINOVA con respecto a los clientes mostraron una: confiabilidad con 99.62 % y 90.65 %, que demuestra que los clientes activos de la compañía están más satisfechos con los aspectos relacionados con la atención y la supervisión del cliente. Estudios como estos, han demostrado la importancia de la confiabilidad en la percepción de calidad del servicio por parte de los clientes de instituciones financieras, compartiendo esta

investigación ideas generadoras con el presente estudio.

En cuanto al servicio, según Duque (2005), menciona al servicio como, cualquier beneficio o actividad que ofrece una parte a la otra; son básicamente intangibles y no producen ningún activo, su producción puede involucrar o no un producto físico. Servicio entonces es la actividad o actividades realizadas para garantizar la satisfacción del cliente. Por su parte, Molina (2014), habla de la calidad del servicio afirmando que consiste en cumplir con las expectativas de los clientes, en como un servicio satisface sus necesidades, y para Albrecht (1988), es importante señalar que cuando una organización examina su visión sobre la calidad de los servicios que brinda, debe entenderse que un servicio es considerado de calidad cuando logra sus objetivos y satisface las necesidades de sus

clientes, es decir, presentes y futuras (Miranda, et, al., 2021).

Sobre este tema, Guerrero (2018), menciona que la calidad se basa en el punto de vista del cliente, por lo que es subjetiva; ya que requiere un mayor grado de claridad que otros atributos de productos o servicios especificados, esta calidad se estima en un margen como alta o baja, dentro de una comparación, respecto de la excelencia de los bienes o servicios y la satisfacción que el consumidor observe.

En cuanto a lo anterior, Osejos y Merino (2020), define la satisfacción como un juicio o evaluación en que un producto/servicio o característica es interesante en el momento del consumo, incluidas las fases de infrautilización o exceso de equipamiento, se puede conocer que las expectativas son predicciones hechas por el cliente en donde se encuentran una probabilidad de suceso y que la percepción, se refiere a las características observadas por el consumidor después de adquirir un producto o servicio.

Esto quiere decir que, cuando todas las actividades están enfocadas en los clientes, es más fácil que estos vean la experiencia que aportan, por lo que para que sea positiva y satisfactoria, la calidad debe ser una de las prioridades. esperar una mayor calidad de los procesos, servicios, seguimiento y comunicaciones (Hammond, 2022) el mismo autor resalta en su informe un cliente feliz puede traer grandes beneficios a la empresa.

Es de resaltar entonces, las cooperativas, ya que estas tienen un nivel más alto de satisfacción del cliente que los bancos en Ecuador. Uno de los antecedentes de estas cooperativas, fue la encuesta realizada mediante el método ACSI (American Customer Satisfaction Index) a 2.241 clientes del sistema financiero del país, quienes expresaron sus opiniones sobre expectativas, calidad y satisfacción de bancos (1.334) y cooperativas (907) con base en la encuesta. Los bancos obtuvieron un 78,69% frente a las expectativas generales, un 82,18% en calidad y un 79,08% en satisfacción del cliente, mientras que las cooperativas obtuvieron un 79,73% por encima de las expectativas, un 84,57% en calidad y un 81,03% en satisfacción (Consultora y MarketWatch, 2022).

Por su parte, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a junio de 2021 indica que en el área de economía popular y solidaria existen actualmente 12.918 asociaciones, 2.657 cooperativas y 64 organismos públicos registrados, y en sector financiero, unidad popular y 1 banco central (Sánchez, 2021). En el Sector Financiero Popular y Solidario, a septiembre de 2021, existen un total de 512 cooperativas y mutualidades de ahorro y crédito activas en todo el país, de las cuales la Provincia de Pichincha ocupa el primer lugar con 109 instituciones financieras, representando el 21,29% del total de cooperativas y sociedades recíprocas.

De igual forma, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a junio de 2021 indica que en el área de economía popular y solidaria existen actualmente 12.918 asociaciones, 2.657 cooperativas y 64 organismos públicos registrados, y en sector financiero, unidad popular y 1 banco central (Sánchez, 2021). En el Sector Financiero Popular y Solidario, a septiembre de 2021, existen un total de 512 cooperativas y mutualidades de ahorro y crédito activas en todo el país, de las cuales la Provincia de Pichincha ocupa el primer lugar con 109 instituciones financieras, representando el 21,29% del total de cooperativas y sociedades recíprocas.

Ahora bien, dentro de la Dirección Nacional de Cooperativas, se encuentran reguladas las cooperativas de Ahorro y Crédito en los segmentos uno, dos y tres, ubicadas por sus activos y socios que manejan, en el segmento uno activos de 0 a 1'100.000,00 hasta 700 socios, segmento dos 1'100.000,01 a 9'600.000,00 hasta 7.100 socios y el segmento tres de 9'600.000,01 a más hasta 7.100 socios.

En este contexto, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle de la provincia de Pichincha, del Cantón Quito dentro de la Parroquia de Amaguaña, se establece una relación directa entre dos variables, siendo la calidad de servicio financiero y la satisfacción, para medir la satisfacción del cliente o socios al momento de adquirir sus servicios, de esa manera poder ser recomendada por nuevos y posibles socios.

Cabe destacar que, en la cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle en su agencia Amaguaña, existen quejas constantes por parte de los socios, por la falta de tiempo disponible de los trabajadores para solucionar algún problema o necesidad del cliente, ya que no siempre logran solucionar dichos problemas, de igual manera los tramites se retrasan por falta de información y no son concluidas en el tiempo establecido, por lo que los clientes no son comunicados una vez finalizado sus trámites.

De igual manera, existe una gran pérdida de periodos de tiempo en la espera de los clientes dentro de la entidad financiera, ya que la cooperativa no cuenta con personal capacitado y suficiente que atiendan y cubran las necesidades o actividades financieras de los clientes, de esa manera no presentan satisfacción en la calidad del servicio financiero. El objetivo de este artículo radica en determinar la relación entre la calidad de los servicios financieros con la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle.

En ese sentido, la calidad del servicio es un factor clave para la satisfacción de los clientes en una institución financiera como una cooperativa de ahorro y crédito. Los clientes esperan un servicio rápido, amable y eficiente. Una buena calidad del servicio puede llevar a una mayor retención de clientes, más nuevos clientes y una mejor reputación. Partiendo del problema clave de investigación, la empresa interpretará la situación

actual que mantienen las dos variables, así también contará con un mejor control y evaluación del nivel de satisfacción del cliente con el servicio adquirido. Este artículo es importante, porque ayudará a entender la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente, para de esa manera poder recomendar posibles mejoras que lleven al beneficio de la institución financiera.

Por lo tanto, y para atender la problemática antes descrita, el objetivo del artículo radica analizar la relación la calidad del servicio financiero y la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle en su agencia Amaguaña, así también, se podrán generar estrategias para una mejor relación con los clientes e incrementando la satisfacción de los mismos.

## MÉTODO

El tema calidad del servicio financiero y su relación con la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Ahorros y Crédito Luz del Valle agencia Amaguaña”, corresponde a una investigación con un enfoque cualitativo y cuantitativo.

El estudio posee, un enfoque cualitativo porque se utilizó una entrevista estructurada como herramienta de recolección de información, para poder conocer la realidad que la cooperativa tiene con respecto a la calidad del servicio financiero. A su vez, es de enfoque cuantitativo, ya que se conoció el estado actual que esta la entidad financiera en cuanto a los costos de producción numérica

de ganancias, con respecto a la satisfacción de sus clientes de sus servicios financieros, se aplicó para ello, una herramienta como es el modelo SERVQUAL, de esa manera identificar la relación que existe entre ambas variables.

La investigación consistió en una investigación descriptiva, basándose en determinar la realidad de los conceptos principales como; la calidad de servicio y satisfacción de los clientes, logrando analizar un objetivo de estudio concreto e interpretar las variables de acuerdo a la satisfacción que muestran los clientes y socios de la cooperativa Luz del Valle al momento de ser otorgado un servicio financiero, Es correlacional, porque permite medir cual es la relación entre la calidad del servicio y a satisfacción que posee el cliente de la cooperativa Luz del Valle y hacer una relación estadística entre cada una de ellas.

Los instrumentos que se hacen uso en el proyecto fueron una entrevista estructurada personal realizada directamente al líder de desarrollo organizacional de la cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle agencia Amaguaña, y un cuestionario de 22 preguntas, basado y aplicado mediante el modelo SERVQUAL hacia los clientes.

Es importante determinar la población del proyecto de investigación, ya que, a partir de la muestra de dicha población, será posible explotar los resultados obtenidos., y para el desarrollo de la investigación se han determinado como resultado una población de 1258 clientes activos.

Para la población de la investigación, se considera que la cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle agencia Amaguaña, actualmente mantienen un número de 24 miembros que colaboran con la institución financiera en sus actividades cotidianas, de esa manera para poder recolectar información para determinar el estado actual de la calidad del servicio, se lo realizó mediante la aplicación de una entrevista como instrumento, aplicado al líder inmediato de la agencia.

De acuerdo al cálculo realizado se obtuvo una muestra de 294 personas que son clientes de la cooperativa Luz del Valle agencia Amaguaña, que fueron encuestadas con la finalidad de que se obtenga la información correspondiente para el análisis sobre la satisfacción que tienes de la calidad del servicio financiero.

Los instrumentos aplicados fueron una encuesta con 4 alternativas de respuesta (para los clientes) y una entrevista abierta (para el líder de desarrollo organizacional de la cooperativa), estos permitieron realizar una medición en la calidad del servicio, dando a estudiar sus cinco indicadores o dimensiones, que ayudan a medir el cálculo de la calidad los cuales son; aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, siendo estos quienes nos ayuden a identificar si los clientes son satisfechos por el servicio financiero que ofrece la entidad.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, los resultados del estudio cuyo objetivo consistió en analizar la relación entre la calidad del servicio financiero y la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle, agencia Amaguaña.

De acuerdo a la entrevista abierta, realizada al Líder de Desarrollo Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle, para la interrogante ¿cuál es el porcentaje de modernización de las instalaciones físicas de la agencia Amaguaña, con respecto a otras agencias de la cooperativa? La agencia de Amaguaña actualmente se encuentra actualizada en un 85% de modernización en calidad a sus instalaciones físicas, y áreas limpias y ordenadas dentro de sus oficinas.

De igual forma, en la interrogante ¿Qué aspectos específicos de las instalaciones físicas se han modernizado? Respondió: De la misma manera se trabaja en su actualización de sus canales digitales electrónicos y brindar un servicio de calidad rápido y a la vez efectivo para que el cliente pueda satisfacer sus necesidades fuera de las instalaciones de la institución financiera.

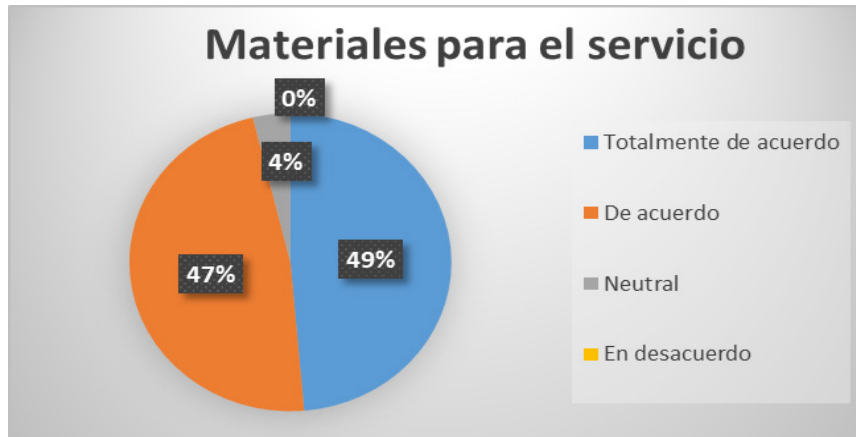
Por último, se le preguntó ¿Cómo se asegura la cooperativa de brindar una atención respetuosa y amable a todos sus clientes? se puede apreciar que la cooperativa mantiene un horario amplio hacia sus socios clientes, manteniendo a su personal



en capacitaciones continuas para la mejora en su servicio de calidad, y siempre brindando una atención respeto y amabilidad hacia los clientes.

A continuación, los resultados de la encuesta aplicada a los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle agencia Amaguaña, la

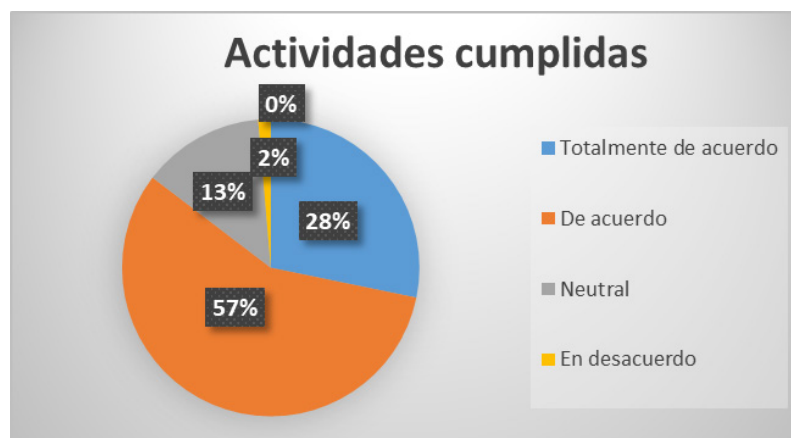
cual se hizo con la finalidad de conocer el punto de vista y conocimientos sobre la satisfacción que presentan por el servicio que ofrece la institución financiera. A continuación, la Figura 2, da a conocer si la cooperativa cuenta con los materiales necesarios:



**Figura 2.** Materiales para el servicio.

Al evaluar la percepción de los clientes para saber si la cooperativa Luz del Valle cuenta con materiales necesario para ofrecer un buen servicio, se obtuvo que 143 personas, dicen estar totalmente

de acuerdo un 49%, 140 personas mencionaron estar de acuerdo con un 47% y 11 personas dicen que no están de acuerdo ni en desacuerdo, neutral con un 4%, Figura 3.



**Figura 3.** Actividades cumplidas.

Al consultar a 294 clientes sobre la puntualidad de la Cooperativa Luz del Valle, Agencia Amaguaña al cumplir con los plazos establecidos, el 83% (28%) afirmó que siempre cumple, el 57% (168) indicó

que cumple generalmente, el 13% (39) manifestó una opinión neutral, y solo un 2% (4) señaló que no cumple."2%, Figura 4.

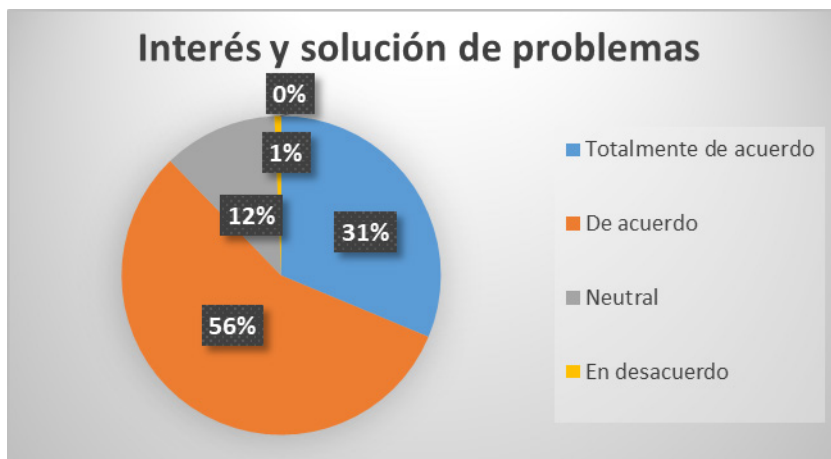


Figura 4. Interés y solución de problemas.

En la figura 4, se muestra que, de las 294 personas encuestadas como parte de los clientes al identificar que la cooperativa Luz del Valle muestra interés en solucionar problemas de sus clientes, 92 personas dicen estar totalmente de acuerdo

con un 31%, 166 personas mencionaron estar de acuerdo con un 56%, 34 personas dicen que no están de acuerdo ni en desacuerdo, neutral con un 12% y 2 personas mencionan estar en desacuerdo con un 1%, Figura 5.

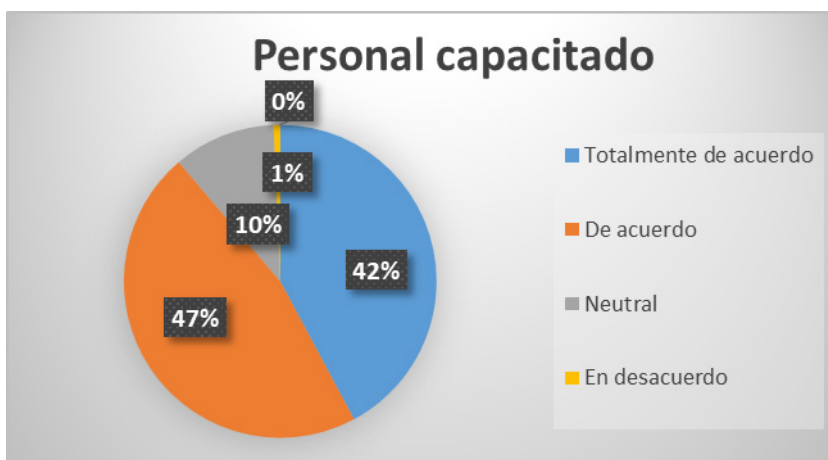


Figura 5. Personal capacitado.

Según muestra, la Figura 5, un total de 124 personas encuestadas mencionan estar totalmente de acuerdo que los miembros de la cooperativa poseen conocimientos necesarios y están capacitados para responder y ayudar en las inquietudes de los clientes con un 42%, mientras que 137 personas encuestadas mencionan estar de acuerdo con que los miembros poseen conocimientos necesarios para ayudar a sus clientes con un 47%, 31 personas encuestadas dicen que no están de acuerdo ni en desacuerdo neutral con un 10% y 2 personas encuestadas mencionan estar en desacuerdo con el 1%.

## Discusión

En la sección anterior, se presentaron los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos. A continuación, se procede a discutir en profundidad estos hallazgos, explorando su significado y las implicaciones que tienen para la comprensión de la relación entre la calidad del servicio financiero y la satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle, agencia Amaguaña.

En cuanto a los hallazgos sobre las mejores específicas realizadas a las instalaciones y el funcionamiento de la cooperativa, el entrevistado se enfocó hacia la actualización de los canales digitales, esta desviación a la respuesta podría indicar una percepción de que la modernización se limita únicamente a la implementación de nuevas tecnologías, sin tomar en consideración los elementos tangibles o físicos de la agencia.

Aunque lo anterior es interesante, se debe destacar que, si bien la actualización de canales digitales es fundamental para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa, la modernización de las instalaciones físicas también juega un papel relevante en la percepción de la calidad del servicio del cliente, ya que un ambiente físico atractivo, funcional y mantenido contribuye a generar una impresión positiva de los clientes y a su vez fortalece la imagen de la institución.

En línea con estos resultados, está Molina (2014) quien afirma que la calidad del servicio radica en satisfacer las expectativas de los clientes. Por lo tanto, la modernización de las instalaciones físicas y la actualización de los canales digitales son elementos que contribuyen a cumplir con estas expectativas. Se subraya la necesidad de lograr un equilibrio entre ambas dimensiones, lo que puede garantizar una experiencia completa y satisfactoria entre los clientes.

Otro hallazgo tiene que ver con el nivel de satisfacción respecto a la dotación de materiales, donde la mayoría expresó estar de acuerdo o en total acuerdo. Estos hallazgos concuerdan con la propuesta que realiza Ishikawa (1986) quien resalta lo importante de satisfacer las necesidades del cliente como base de una mejora continua. Sin embargo, aunque los clientes tengan la percepción de que la cooperativa cuentan con los recursos necesarios, Ishikawa incluye otros aspectos relevantes como el diseño y el mantenimiento de los servicios y productos.

Finalmente, los resultados muestran que hay un alto nivel de satisfacción por parte de los clientes con respecto a la capacitación de la Cooperativa Luz del Valle, estos hallazgos coinciden con los resultados de Hidalgo (2019) quien encontró una alta confiabilidad en la atención al cliente en el sector financiero de Ambato, Ambos estudios evidencia la importancia que los clientes otorgan a la competencia y amabilidad del personal que los atiende como factores clave para la satisfacción del servicio, se resalta además que, ambos estudios coinciden al señalar la relevancia de la capacitación del personal como un factor determinante en la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción por parte de los clientes.

## CONCLUSIONES

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad del servicio financiero y la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle, agencia Amaguaña. Los resultados obtenidos en la encuesta muestran que, en general, los clientes se encuentran satisfechos con la rapidez del servicio que reciben. Sin embargo, es importante resaltar que aún existe un porcentaje considerable de clientes que no perciben la rapidez del servicio como un aspecto destacado. En este sentido, es importante tener en cuenta que el porcentaje de los encuestados que está en desacuerdo con esta afirmación. Por lo tanto, la cooperativa debería realizar un análisis más profundo de las experiencias de estos clientes,

a fin de identificar las causas de su insatisfacción y tomar las medidas correctivas necesarias.

Lo anterior, se puede traducir en que algunos clientes han tenido experiencias negativas con la cooperativa al intentar solucionar sus problemas. Es importante que la cooperativa investigue estas experiencias para identificar áreas de mejora. En general, los resultados de la encuesta son positivos. La cooperativa Luz del Valle está haciendo un buen trabajo al solucionar los problemas de sus clientes. Sin embargo, es importante que la cooperativa continúe trabajando para mejorar su servicio al cliente para satisfacer las necesidades de todos sus clientes.

Cabe resaltar, que la mayoría de los clientes de la cooperativa Luz del Valle se sienten seguros al realizar sus transacciones dentro de la institución financiera. Es importante resaltar que la gran mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo o de acuerdo con que se sienten seguros. Esto es un indicador positivo de que la cooperativa está cumpliendo con sus objetivos de seguridad. Sin embargo, es importante tener en cuenta que existe un porcentaje de los encuestados que está neutral o en desacuerdo con la afirmación. Esto podría indicar que algunos clientes no están completamente seguros de la seguridad de la cooperativa. Se resalta la importancia de que la cooperativa continúe trabajando para mejorar la seguridad de sus sistemas y procesos para satisfacer las necesidades de todos sus clientes.

La mayoría de los clientes de la cooperativa Luz del Valle están satisfechos con los conocimientos y capacitación de los miembros de la cooperativa, la mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo o de acuerdo con que los miembros poseen los conocimientos necesarios para ayudar a sus clientes. Esto es un indicador positivo de que la cooperativa está cumpliendo con sus objetivos de capacitación de empleados. Sin embargo, es importante tener en cuenta que existe un bajo número de los encuestados que están neutral o en desacuerdo con la afirmación. Esto podría indicar que algunos clientes no están completamente satisfechos con los conocimientos o capacitación de los miembros de la cooperativa. Es importante que la cooperativa continúe trabajando para mejorar la capacitación de sus empleados para satisfacer las necesidades de todos sus clientes.

En conclusión, la mayoría de los clientes de la cooperativa Luz del Valle están satisfechos con el compromiso de la entidad por ofrecer los mejores intereses a sus clientes. Casi en la totalidad de los encuestados está totalmente de acuerdo o de acuerdo con que la cooperativa se preocupa por ofrecer los mejores intereses a sus clientes. Esto es un indicador positivo de que la cooperativa está cumpliendo con sus objetivos de satisfacción del cliente.

Se manifiesta que la cooperativa Luz del Valle está haciendo un buen trabajo al capacitar a sus empleados. Sin embargo, la cooperativa podría mejorar la satisfacción de sus clientes al ofrecer más

oportunidades de capacitación para los empleados. Al implementar estas mejoras, la cooperativa Luz del Valle puede continuar brindando a sus clientes una experiencia financiera positiva y confiable. En resumen, los resultados de la encuesta indican que la cooperativa Luz del Valle está haciendo un buen trabajo al cumplir con sus objetivos de servicio al cliente. Sin embargo, hay algunas áreas en las que la cooperativa podría mejorar, como ofrecer capacitación más continua para los empleados y escuchar más los comentarios de los clientes. Al implementar estas mejoras, la cooperativa Luz del Valle puede continuar mejorando la experiencia de sus clientes.

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

## REFERENCIAS

- Albrecht, K. (1988). *At America's Service: How corporations can revolutionize the way they treat their customers*. Dow Jones: Irwin. <https://acortar.link/0bmy3N>
- Banco Mundial.(2020) *Indicadores de Desarrollo Mundial*, World Bank Group. <https://acortar.link/ct3AaB>
- Consultora, A y MarketWatch. (2022). *Las cooperativas tienen un mejor índice de satisfacción del cliente en Ecuador*. <https://bit.ly/4dXRRoY>
- Cubillos, M y Rodríguez, D (2009). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad*. *Revista de la Universidad de la Salle*, 80-99. <https://acortar.link/KZb2zG>
- Duque, E. (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. <https://acortar.link/duwyaQ>

- Guerrero, J. (2018). La calidad de servicio: una perspectiva desde el cliente. Bogotá: Ediciones Uniandes. Colombia. <https://acortar.link/7uyjpY>
- Hammond, M. (2022). Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla. <https://acortar.link/3Mvcb1>
- Hidalgo, M. (2019). Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://acortar.link/uGT6m5>
- Miranda, M. Chiriboga, P., Romero, M y Tapia, L (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. Ciencias Técnicas y Aplicadas. <https://acortar.link/PmAjsl>
- Molina, J. (2014). Aprendizaje significativo: fundamentos y aplicaciones. Madrid: Popular. <https://acortar.link/pi9YtJ>
- Osejos, A y Merino, J.(2020). Modelo servqual como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, Cantón Jipijapa. Revista Científica Multidisciplinaria, 79-92. <https://acortar.link/UbRYre>
- Remache, S. (2019). Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018. <https://acortar.link/6WYWEL>
- Sánchez, P. (2021). El efecto del tiempo sobre la balanza comercial de Colombia. Revista de Economía. <https://acortar.link/moJE2z>
- SEPS, S. (2021). Evaluación de la Inclusión Financiera y los Servicios Financieros Digitales en el Ecuador. <https://acortar.link/g1uCcZ>



Revista de Investigación  
en Ciencias de la Administración

**VOLUMEN 8 NÚMERO 32**  
**OCTUBRE - DICIEMBRE 2024**

ISSN: 2616-8219  
ISSN L: 2616-8219



**CET-BOLIVIA**