

VOLUMEN 4 N° 1
Enero - Junio 2023
PUBLICACION SEMESTRAL
DISTRIBUCIÓN GRATUITA



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

JBS

JOURNAL
BUSINESS
SCIENCE

Correo: revista.jbs@uleam.edu.ec
OJS: https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science/index
Teléfono: +593 99 906 8580

VOLUMEN 4 N° 1
Enero - Junio 2023
PUBLICACION SEMESTRAL
DISTRIBUCIÓN GRATUITA



JBS

JOURNAL
BUSINESS
SCIENCE

Correo: revista.jbs@uleam.edu.ec

OJS: https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science/index

Teléfono: +593 99 906 8580

Revista Científica Especializada en Ciencias Administrativas

Revista Especializada en el Campo Amplio de la Administración

Público Objetivo: Está dirigida a Autoridades, Docentes, Estudiantes, Emprendedores y Profesionales de las Ciencias Administrativas, Marketing, Económicas, Contables, y a los Investigadores que aportan a la academia de todas latitudes.

Cobertura Temática: Publica artículos sobre las temáticas de Economía, Contabilidad, Auditoría, Marketing y Administración.

ISSN electrónico 2737-615X

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Av. Circunvalación, Manta

revista.jbs@uleam.edu.ec

Disponible en https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science

Manta - Manabí – Ecuador

Director Pedro Jacinto Quijije Anchundia

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1014-2021>

Sub – Director Dianexy Viviana Carreño Villavicencio

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8806-2729>

Editora Claudia Analía Molina Quiroz

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6201-1053>

Co-Editora Audrey Jacqueline Holguín Briones

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3783-5733>

CONSEJO EDITORIAL

Editor de Sección - Administración | Ana del Rocío García Loor

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2898-8757>

Editor de Sección - Administración | Flor María Calero Guevara

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1213-6250>

Editor de Sección - Administración | Azucena Nancy Rosillo Suárez

Docente Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Universidad Técnica de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3198-5661>

Editor de Sección - Mercadotecnia | Johnny Edison Ponce Andrade

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4461-5938>

Editor de Sección - Mercadotecnia | Dayni Lisset Palacios Molina

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2201-2507>

Editor de Sección - Mercadotecnia | Xavier Iván Jácome Santos

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7992-2515>

Editor de Sección – Contabilidad y Finanzas | Carlos Arturo Monar Merchán

Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8639-0964>

COMITÉ CIENTÍFICO

Augusto Hidalgo Sánchez

Universidad N. Mayor de San Marcos | Perú
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3123-610X>

Evelyn Dyann Cano Lara

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6754-0587>

Temístocles Deodato Loor Chávez

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8123-4543>

Rubén Darío Mero Mero

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4139-6385>

Vicenta Rocío Piguave Pérez

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4869-7161>

Nancy Gissela Bravo Rosillo

Universidad San Gregorio de Portoviejo | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9444-773X>

Carlos Eduardo Jijena Michel

Universidad Católica – Bolivia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1947-6108>

Pedro Bazo Quintana

Universidad Zulia – Venezuela

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0201-0141>

Ana Mercedes Acosta de Mavárez

Universidad del Zulia – Venezuela

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7983-4531>

Douglas Romero

Universidad del Zulia – Venezuela

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0946-9847>

Virginia Rodríguez López

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7462-0702>

COMITÉ DE APOYO

Marco Iván Granda García

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Diagramador | Web Master | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4841-7641>

Pericles Ramon Mejía Vásquez

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Diseño Gráfico | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8661-3702>

Alexis Roberto Cuzme Espinales

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Corrector de Estilo y Ortografía | Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0843-8309>

Wagner Villafuerte Muñoz

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Corrector de Traducción al idioma Inglés |Ecuador

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9559-7169>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Av. Circunvalacion, Manta

Revista Especializada en el Campo Amplio de la Administración

Manta - Manabí - Ecuador

Disponible en https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

INDICE

1 – 15

**LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LOS
COMERCIANTES FORMALES DE PORTOVIEJO**

**IMPACT OF THE USE OF THE INFORMATION TECHNOLOGY AND
COMMUNICATION IN THE FORMAL DEALERS OF PORTOVIEJO**

Lucía Dolores Loor Bravo¹, Jorge Alberto Chávez Franco², Helen Dayanara Amador Ríos³

16 – 27

**CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ: UN ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA
TEXTIL PERUANA**

**ACCOUNTS RECEIVABLE AND LIQUIDITY: AN ANALYSIS OF THE
PERUVIAN TEXTILE INDUSTRY**

Rafael Romero-Carazas¹; José Osmar Bocanegra Montes² Margarita Jesús Ruiz Rodríguez³

28 – 45

**DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE EN LAS LOCALIDADES DE LA
ZONA CIRCUNDANTE DE LA REPRESA LA ESPERANZA**

**SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT IN THE LOCALITIES OF THE
SURROUNDING AREA OF THE LA ESPERANZA DAM**

José Iván Zambrano Farías¹; Jennifer Estephania Salvatierra Zambrano²

46 – 64

**LA INNOVACIÓN Y EL EMPRENDIMIENTO EN EL SECTOR
AGROINDUSTRIAL DEL CANTÓN CHONE MANABÍ - ECUADOR**

**INNOVATION AND ENTREPRENEURSHIP IN THE AGROINDUSTRIAL
SECTOR OF CHONE MANABI CANTON - ECUADOR**

María Yanina Farías Vélez¹, Christian Rivadeneira², Andrea Zambrano Barcia³

65 – 82

**TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL ESTRÉS LABORAL PARA
EMPRESAS DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES ECUADOR**

**TELEWORK AND ITS INCIDENCE ON WORK STRESS IN THE COMPANY
NATIONAL TELECOMMUNICATIONS CORPORATION**

Silvia Moreira Macías¹; Beatriz Vera Velásquez²

83 – 94

**EL DESEMPEÑO FINANCIERO: UN ENFOQUE ECONOMETRICO DEL
SECTOR COOPERATIVISTA ECUATORIANO**

**FINANCIAL PERFORMANCE: AN ECONOMETRIC APPROACH TO THE
ECUADORIAN COOPERATIVE SECTOR**

Jhonatan Guillermo Unuzungo Villa¹

95 – 108

**EL ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y SU RELACIÓN
CON LA UNIVERSIDAD**

**THE BUSINESS ADMINISTRATION STUDENT AND ITS RELATIONSHIP
WITH THE UNIVERSITY**

Maryorie Nataly Varela Vielma¹

109 – 123

**COMPETENCIAS LABORALES PARA LA PRODUCTIVIDAD
EMPRESARIAL EN LIBERTAD PLAZA, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, 2023**

**LABOR SKILLS FOR BUSINESS PRODUCTIVITY IN LIBERTAD PLAZA,
CANTON LA LIBERTAD, 2023**

Muñoz Bacilio Jessenia Alexandra¹, Loor Chávez Temístocles Deodato²



**LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LOS
COMERCIANTES FORMALES DE PORTOVIEJO**

**IMPACT OF THE USE OF THE INFORMATION TECHNOLOGY AND
COMMUNICATION IN THE FORMAL DEALERS OF PORTOVIEJO**

Lucía Dolores Loor Bravo¹, Jorge Alberto Chávez Franco², Helen Dayanara Amador Ríos³

Universidad Técnica de Manabí^{1,2,3} – Manabí - Ecuador

lucia.loor@utm.edu.ec¹, jorge.chavez@utm.edu.ec², hdar2695@gmail.com³

Lucía Dolores Loor Bravo¹ <https://orcid.org/0000-0003-3791-6576>
Jorge Alberto Chávez Franco² <https://orcid.org/0000-0002-1858-461X>
Helen Dayanara Amador Ríos³ <https://orcid.org/0000-0003-4941-3466>

Fecha de Recepción: 22-nov-2022

Fecha de Aceptación: 24-feb-2023

Código Clasificación JEL: D52, G1, L81, D24

RESUMEN

En Ecuador, el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el comercio, se ha incrementado sustancialmente en los últimos años, generando un impacto positivo, como herramienta que permite agilizar un conjunto de trámites. El objetivo se centró en determinar el impacto del uso de las TIC, en los comerciantes formales de la parroquia 12 de Marzo del cantón Portoviejo. La metodología fue no experimental, de campo y descriptiva, apoyada en fuentes primarias y secundarias, se aplicó una encuesta a los comerciantes, que permitió determinar que, la mayoría de ellos utilizan algún tipo de TIC, se demostró, además, su subutilización, considerando su amplio uso como soporte a la gestión estratégica, comercial y financiera; sin embargo, el principal obstáculo que enfrentan para su implementación es el alto costo. Se concluye que, para su implementación, es necesaria la intervención y apoyo de las instituciones involucradas con el desarrollo cantonal.

Palabras clave: Tecnologías de la información y comunicación, comercio formal, parroquia 12 de Marzo, Portoviejo.

ABSTRACT

In Ecuador, the use of Information and Communication Technologies (ICT) in commerce has increased substantially in recent years, generating a positive impact as a tool to streamline a set of procedures. The objective of this study was to determine the impact of the use of ICTs on formal merchants in the parish of 12 de Marzo in the canton of Portoviejo. The methodology was non-experimental, field and descriptive, supported by primary and secondary sources, a survey was applied to merchants, which allowed determining that most of them use some type of ICT, it was also demonstrated its underutilization, considering its wide use as a support for strategic, commercial and financial management; however, the main obstacle they face for its implementation is the high cost. It is concluded that, for their implementation, the intervention and support of the institutions involved in cantonal development is necessary.

Keywords: Information and communication technologies, formal trade, parish March 12, Portoviejo.

INTRODUCCIÓN

Los vertiginosos cambios impuestos en el siglo XXI, han estado determinados con mayor énfasis por los altos niveles de influencia que generan las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Las incontables actividades que se desarrollan en la economía global son impensables en la actualidad sin el uso de las TIC. En este contexto económico, marcado por una intensa competencia las actividades empresariales y de negocios se realizan a través de redes informáticas y que se organizan en red. Estas representan el pilar básico de las transformaciones de la empresa como resultado de la aplicación económica de las TIC (Castells, 2000).

Las transformaciones radicales en el campo industrial y tecnológico se han caracterizado por el surgimiento súbito y la innovación permanente de una diversidad de aplicaciones específicas de tecnologías que han revolucionado los procesos de producción, distribución, modificando los patrones de consumo de las familias y transformando vertiginosamente el diseño de productos y servicios en las empresas, al igual que los procesos de comercialización.

Autores como Torrent (2009), Bocanegra y Vázquez (2010), León y Palma (2018) coinciden al afirmar que las TIC se han ido convirtiendo en la base material, y a su vez en la esencia de los procesos productivos e innovación, que están transformando radicalmente la estructura de los procesos productivos y que su implementación, aumenta progresivamente la mejora de la operatividad del comercio, la competitividad de una organización y su rentabilidad en el mercado; resaltan que los usos de las TIC constituyen medios para la automatización del proceso de producción y/o proceso de comercialización de un producto, generando estrategias más eficientes de gestión.

Tomando en cuenta, que el comercio se caracteriza por su creciente dinamismo y su elevada fragmentación, su relación con el uso de las TIC es estrecha. En esta esfera confluyen pequeños negocios, empresas medianas y grandes, que a la vez se abastecen de las grandes corporaciones, que buscan satisfacer las necesidades cada vez más exigentes de un mercado que evoluciona a pasos agigantados. Por ello, frente a las revolucionarias transformaciones empresariales, quienes se dedican a la actividad comercial enfrentan

grandes desafíos, no solo ofertar mejores servicios y productos, sino apostar por nuevas estrategias para ser más competitivos.

De acuerdo a Bernal y Rodríguez (2019), “la utilización de las TIC debe ser un catalizador que permita a las empresas adoptar estrategias que ayuden a mejorar su eficiencia y productividad, y que a su vez funcione como un enfoque vinculador que da un valor añadido a los procesos y que permita fomentar la innovación empresarial” (p. 3). Por su parte, Meneses, Martínez, López y López (2017), mencionan que las TIC, son indispensables dentro de las organizaciones para ser competitivas, crear e implementar estrategias de negocio y así mismo permitir que dentro de la empresa se dé la medición mediante la evaluación del desempeño dentro de cualquiera de estas, sin tomar en cuenta el tamaño o a que se dediquen.

En el Ecuador, la evolución de las TIC, representa un amplio espacio de oportunidades para que el comercio formal sea más competitivo y logre aprovechar las múltiples innovaciones tecnológicas en el desarrollo comercial, aplicándolas en la promoción de los productos y ampliando la relación comercial entre sus clientes, brindándoles mejores oportunidades para mantener la fidelidad de los consumidores. Sin dejar de destacar las ventajas que el internet otorga en cuanto a innovados métodos de transacciones online a través del e-commerce o comercio electrónico, que adquiere mayor cantidad de adeptos a nivel mundial por las múltiples facilidades que presenta en el proceso de compra-venta.

Mediante la presente investigación, se estudia la frecuencia de uso de las TIC en los comerciantes formales de la ciudad de Portoviejo, además, mediante un análisis cualitativo se verifica las percepciones sobre el acceso a estas. Asimismo, en consideración a lo expuesto, se busca explicar las posibles oportunidades y retos que enfrentan los comerciantes a la hora de ofrecer sus productos a través de canales electrónicos. Por ello, el objetivo es determinar el impacto del uso de las tecnologías de la información y comunicación, en los comerciantes formales de la parroquia 12 de Marzo del cantón Portoviejo.

METODOLOGÍA

El estudio se realizó en la ciudad de Portoviejo, en la parroquia 12 de Marzo, dada la importancia de esta por su ubicación geográfica, considerada ampliamente comercial debido a que dentro de la misma se encuentran arterias comerciales como la avenida Manabí, 5 de junio, avenida José María Urbina, Pedro Gual, Rocafuerte entre otras.

La metodología utilizada fue de tipo no experimental, con enfoque cuanti-cualitativo, se utilizaron los métodos descriptivos, de campo y bibliográfico, apoyada en fuentes primarias y secundarias. Para dar cumplimiento al objetivo de la investigación se realizó un diagnóstico mediante técnicas de recopilación de información como la observación y la encuesta, dirigida a los comerciantes, con preguntas de tipo cerradas.

Como universo, se tomó en cuenta a todos los negocios de los comerciantes formales que desarrollan su actividad en la parroquia 12 de Marzo y que suman un total de 290, información que se obtuvo del Departamento de Avalúos, Ordenamiento Territorial y Gestión del Suelo del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) cantonal, y que fueron encuestados en su totalidad. Los resultados de las encuestas se procesaron con el programa Excel año 2016 y se presentaron en tablas de frecuencia.

RESULTADOS

A nivel mundial, las TIC constituyen cada vez más un servicio fundamental del cual no puede excluirse nación alguna. Ecuador no ha quedado al margen de esta tendencia. Sin embargo, en el informe Global de Tecnologías de la Información presentado por el Foro Económico Mundial en el año 2012, el país se ubicó en el puesto 96 de entre los 142 países que impulsan las TIC, descendiendo doce puestos con respecto al año 2010, que se ubicó en el puesto 108 (El Comercio, 2012).

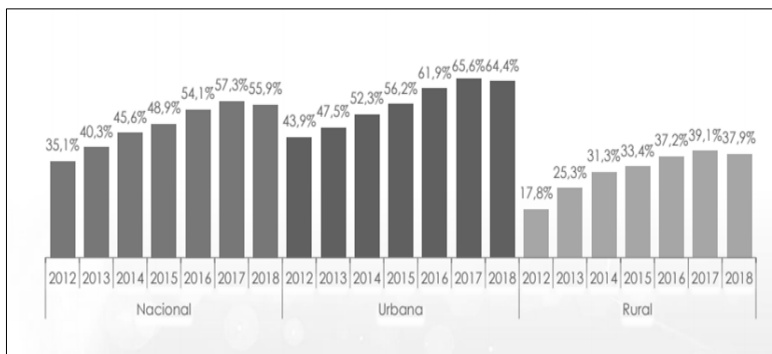
Los datos anteriores muestran de manera fehaciente la "brecha digital" interna, existente en el Ecuador y que devela la realidad entre dos sectores marcadamente desiguales en el país, relacionados a la cobertura del servicio, y accesibilidad (económica y de conocimiento): la zona rural y la urbana, favorecida esta última porque desde la administración central se ha dado atención relativa en cuanto a prioridad en infraestructura básica y cobertura de servicios, mientras que en la mayoría de las zonas rurales históricamente siguen siendo postergados.

En cuanto al ámbito empresarial, de acuerdo al Instituto Nacional de *Estadística y Censos* (INEC, 2015), en el Ecuador el 66,7% de las empresas invierten en TIC, siendo sus sectores más representativos la manufactura y el comercio, quedando una brecha importante a cubrir de más del 30%. El comercio es el que mayor inversión realiza con un 73,7%, los dispositivos que más crecimiento han tenido son los smartphones, que en cuatro años han aumentado en 10 puntos, también están otros dispositivos como PDA, tablets, etc., el 81,8% de los dispositivos son computadores y notebooks lo que refleja el alto porcentaje de inversión para que los trabajadores usen computadora.

No obstante, la información anterior, el mismo INEC publicó en el año 2015 que, Ecuador fue el único del total de países Sudamericanos excluido del informe Global de Tecnología de la Información, elaborado por el Foro Económico Mundial. Este reporte pone su atención en el impacto y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) “como un vector del desarrollo social y de la transformación” de los 143 países analizados (El Comercio, 2015).

Se muestra en la figura 1, la Encuesta Nacional Multipropósito Tic – 2019, realizada por el *INEC*, la misma muestra que, el porcentaje de personas que utilizó internet aumentó: 20,7 puntos porcentuales a nivel nacional, entre el año 2012 - 2018; 20,5% en el área urbana y el 20,1% en el área rural en el mismo periodo. A pesar del incremento en cuanto a la accesibilidad al internet tanto en la zona urbana como rural, es notoria la asimetría entre ambas, lo que se manifiesta en un incremento promedio en el área urbana durante el lapso de 6 años del 55,9% y en el área rural del 31,71 rural, con una desventaja del 24,19% para estas zonas, que pone de manifiesto que el acceso a internet en zonas rurales permanece fuertemente rezagado.

Figura 1. Porcentaje de personas que utilizó internet

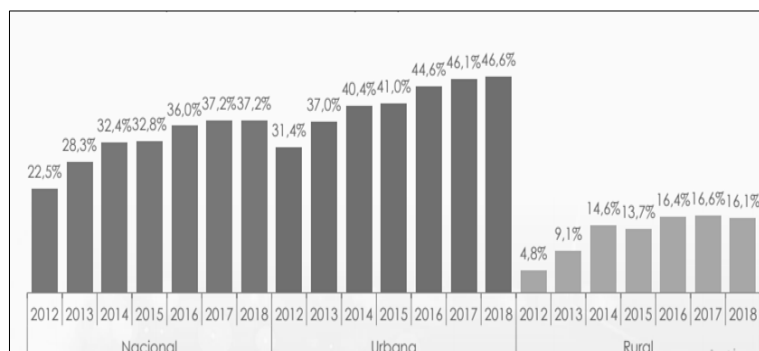


Fuente: INEC - Encuesta Nacional Multipropósito - Tic, 2019

En el mismo estudio, tal como se refleja en la figura 2, en el año 2018 el porcentaje de hogares con acceso a internet se incrementó: 14,7 puntos porcentuales a nivel nacional; 15,2 puntos en el área urbana, y 11,3 puntos en el área rural, en el periodo analizado.

Si bien es cierto que, el acceso y utilización de las TIC en las áreas rurales se ha incrementado en los últimos años, disminuyendo el analfabetismo digital, no se puede negar la brecha que aún subsiste en comparativo con las ciudades; lo que muestra la necesidad imperiosa a corto plazo para poner en acción estrategias con el fin de impulsar el uso de las TIC en las actividades que se desarrollan en los sectores rurales de Ecuador; priorizando la educación y la salud, lo que generaría no solo un impacto económico, sino a la vez un efecto dinamizador a todo nivel.

Figura 2. Hogares con acceso a internet



Fuente: INEC - Encuesta Nacional Multipropósito - Tic, 2019

Sin embargo, aun cuando es notorio el incremento en cuanto al acceso de internet, tanto en hogares como en la población urbana y rural a nivel nacional, la disponibilidad de tecnología, y particularmente el uso de las TIC en el proceso productivo, es insuficiente.

En el estudio realizado sobre Inversión en TIC en las empresas del Ecuador para el fortalecimiento de la gestión empresarial, los autores manifiestan que “el mayor número de empresas que invirtieron en TIC en el periodo 2012-2015, en el país son las grandes, seguido de las empresas medianas y las pequeñas,

quedando relegadas las micro empresas (0.20%), lo que evidencia que las grandes empresas por su misma naturaleza al tener mayor capital lo destinan a implementar TIC en sus procesos productivos y de gestión, que les permita incrementar su competitividad” (Costa, Armijos, Loaiza y Aguirre, 2018, p.7).

Mayenberger y Rivera (2009), destacan que las TIC son condición necesaria para determinar la competitividad de las organizaciones en los actuales ambientes cambiantes globalmente distribuidos. Sin embargo, su adopción no garantiza por sí mismo su efectividad, ya que ello exige tener conocimiento profundo de los procesos de la empresa, planificar detalladamente las necesidades de tecnología de la información e incorporar los sistemas tecnológicos paulatinamente, empezando por los más básicos (Cano, 2018).

El uso de las TIC y las ventajas que estas brindan deben ser aprovechadas por la actividad comercial, ya que otorgan una diversidad de aplicaciones en la gestión de compra - venta, con descuentos, promociones, reducción de costos, control y manejo de las mercancías a través de sistemas computarizados. Además, la gama de dispositivos móviles disponibles, permite la instalación de aplicaciones que aportan nuevas formas de pago, más seguras, cómodas y ágiles; que son solo varias de las ventajas que proporciona el comercio electrónico para alcanzar el éxito en un mercado cada vez más competitivo.

Debido a la importancia que representa para los comerciantes el uso de las TIC en función de la competitividad de los mercados, se planteó la importancia de conocer el impacto de su uso en los comerciantes formales de la parroquia 12 de Marzo del cantón Portoviejo; considerando que en este cantón la actividad de comercio es la principal generadora de empleo, por tanto, significa una fuente primordial de ingreso para la población.

El trabajo se realizó en el sector mencionado, donde actualmente se ubican los principales comercios que tradicionalmente estaban instalados en la zona céntrica de la ciudad de Portoviejo y que, a partir del terremoto del 16 de abril del año 2016, que devastó la zona comercial ubicada en el centro de la ciudad, obligó a los propietarios a reubicar sus locales comerciales en las calles principales que pertenecen a la parroquia 12 de Marzo, específicamente en la avenida Alajuela, entre la avenida Universitaria y cuarta Transversal. Los hallazgos principales, a partir de los resultados de las encuestas realizadas a los comerciantes ubicados actualmente en este sector de la ciudad de Portoviejo revelan lo siguiente:

Tabla 1. Utilización de las TIC en los comerciantes formales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Internet (telefonía móvil, redes sociales, correo)	124	43%
Programas contables	48	17%
Seguridad	36	12%
No utilizan	82	28%
TOTAL	290	100%

Fuente: Encuesta a los comerciantes formales de la Parroquia 12 de Marzo del cantón Portoviejo.

De acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla 1, el 72% de los comerciantes formales (que corresponde a la sumatoria del 43,17 y 12%) expresan utilizar algún tipo de TIC en sus establecimientos comerciales, principalmente Internet, a través de telefonía móvil, redes sociales y correo electrónico como manifestó el 43%, mientras que un porcentaje menor que corresponde al 17% las usan en procesos contables y finalmente el 12% las utiliza en sistemas de vigilancia y seguridad. Lo que denota una subutilización del amplio uso que proporcionan las TIC como soporte a la gestión estratégica, comercial y financiera.

Mientras llama la atención que el 28% expresa no hacer uso de las TIC, por lo que continúan su actividad de forma tradicional. Algunos comerciantes consideran peligroso el uso de las TIC como son las redes sociales, que según expresan pueden perjudicar la imagen de los negocios, así como el plagio o copia de nuevos productos e innovaciones y otros porque desconocen los beneficios de su implementación.

Tabla 2. Aporte de las TIC en el desarrollo de los comerciantes formales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alta	118	57%
Media	74	36%
Baja	16	8%
TOTAL	208	100%

Fuente: Encuesta a los comerciantes formales de la Parroquia 12 de Marzo del cantón Portoviejo.

Los datos muestran, como se observa en la tabla 2, el aporte de las TIC en los 208 comerciantes formales que manifestaron que si las utilizan. De estos el 57% afirmó que su uso aporta un nivel alto al desarrollo de su actividad comercial debido a que consideran que los avances tecnológicos siempre van de la mano con una mejor productividad en el trabajo, mayor eficiencia y eficacia para el desarrollo de su negocio. El 36% considera que las TIC aportan en un nivel medio al desarrollo de sus locales ya que, aunque usen las tecnologías no dependen totalmente de ellas, existen locales que tienen posicionamiento en el mercado por la calidad del producto, atención al cliente, disponibilidad de productos o innovación.

Sin embargo, un 8% es decir 16 comerciantes formales de 208, consideran que el aporte es bajo ya que existen otras estrategias para el posicionamiento en el mercado, como es repartir volantes en sitios públicos para dar a conocer su negocio por medio de publicidades de radio, pero no precisamente poseer tecnologías avanzadas para que se desarrollen económicamente. Es por esto que se debe dar a conocer la importancia del uso de las TIC en la actualidad.

Tabla 3. Obstáculos para el uso de las TIC

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Altos costos	178	61%
Dificultad de financiamiento	41	14%
Resistencia al cambio	17	6%
desconocimiento de los beneficios	54	19%
TOTAL	290	100%

Fuente: Encuesta a los comerciantes formales de la Parroquia 12 de Marzo del cantón Portoviejo.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa en la tabla 3 que, el 61% de los comerciantes formales concuerdan al manifestar que, el principal obstáculo para el uso de las TIC, es su alto costo; esto se explica debido a que en el país no se produce tecnología, por tanto, los costos de transporte e importación hacen que su implementación TIC, tenga costos elevados, a esto se suma dificultad de acceso a financiamiento que se agudizó después del terremoto del 16 de abril de 2016. Los comerciantes formales reflejan un 19% en el desconocimiento de aplicación de las TIC, lo que demuestra que existe un recurso humano poco capacitado y los coloca en desventaja frente a la competitividad de los mercados; esto explica que exista resistencia al cambio, que se refleja en el 6% de los encuestados.

Tabla 4. Acceso a financiamiento para implementación de las TIC

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cuenta propia	43	15%
Crédito público	29	10%
Crédito privado	54	19%
Otros.	164	56%
TOTAL	290	100%

Fuente: Encuesta a los comerciantes formales de la Parroquia 12 de Marzo del cantón Portoviejo.

El crédito constituye uno de los principales recursos para dinamizar la economía de un país y el acceso a financiamiento representa para los comerciantes una oportunidad para el crecimiento de sus negocios. Con este propósito se indagó a los comerciantes sobre las fuentes de financiamiento a las que acceden para implementar las TIC en la actividad comercial.

Según muestra la tabla 4, el 56% de los comerciantes, ha financiado la inversión en TIC, a través de otras fuentes distintas, que no es por cuenta propia, crédito público o privado; lo que sugiere que los comerciantes están recurriendo al crédito informal o que no tiene un ente regular de control. Llama la atención que solo un 10% ha obtenido crédito público, y de igual manera solo el 19% han tenido financiamiento privado esto debido a los exigentes requisitos y trabas que la banca impone, los que han sido más radicales a partir del terremoto del año 2016.

DISCUSIÓN

Las innovaciones tecnológicas no constituyen una novedad reciente, si se remonta a los dos últimos siglos, se puede constatar cómo estas han ido evolucionando desde la máquina de vapor, los medios de transporte, la electricidad y, más específicamente al tema de este estudio, el telégrafo que desde 1837 ha experimentado una transformación vertiginosa a través del progreso de los ordenadores, que ha llevado a la población mundial, al punto en el que se encuentra en la actualidad, como resultado del avance insospechado de los componentes esenciales que intervienen en el proceso y transferencia de información, que son de dominio

público y global a través del uso del internet, las redes sociales y una multiplicidad de aplicaciones digitales que ofrecen mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo organizacional.

Las TIC, tienen su inicio a partir de la década del 70, desplegando su aporte a la sociedad a través de una expansión sin precedentes. Desde esa época, el Internet dejó de ser un instrumento exclusivo de uso militar científico, pasando a convertirse en una red disponible y de fácil acceso a la población mundial, modificando los patrones de comportamiento en la interacción social.

En la actualidad, las TIC componen un conjunto muy diverso de herramientas relacionadas con el funcionamiento administrativo de las empresas, y particularmente en el perfil del consumidor de bienes y servicios, donde se manifiesta una significativa desigualdad económica entre los micros, pequeños, medianos y grandes establecimientos.

De acuerdo a Márquez (2008), cuando se une estas tres palabras Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), se hace referencia al conjunto de avances tecnológicos que proporcionan la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que comprenden los desarrollos relacionados con los ordenadores, Internet, la telefonía, los "más media", las aplicaciones multimedia y la realidad virtual. Estas tecnologías básicamente proporcionan información, herramientas para su proceso y canales de comunicación.

Bernal y Rodríguez (2019), plantean que “la implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se ha convertido en una excelente herramienta que permite a las empresas generar un valor agregado a las actividades operacionales, buscando ofrecer ventajas empresariales para lograr consolidarse en un mercado global” (p. 1).

Dado el valor que tienen las TIC y la amplia gama de oportunidades que ofrecen en las diferentes áreas del conocimiento, de manera específica, en lo que respecta al ámbito empresarial, está sujeto a una serie de rápidos y profundos cambios que están propiciando una permanente transformación de los procesos, las estrategias y las estructuras organizativas, lo que sin lugar a dudas ha tenido un efecto directo en el campo laboral, revolucionando las maneras de trabajar y condicionando al mismo tiempo los niveles de competencia y desempeño de los trabajadores, porque lo que se requiere mediante el uso eficiente de las TIC en las empresas, es producir más, mejor y en menor tiempo, con el fin de hacerlas más competitivas y alcanzar mayor rentabilidad.

Para los países desarrollados la principal actividad para generar ingresos es el comercio, por lo que las TIC forman parte muy importante para su progreso económico; por tanto, los avances tecnológicos han abierto fronteras con los productos que comercializan, contribuyendo a difundir una economía competitiva y por consiguiente crear más y mejores oportunidades de negocios que repercuten tanto en las oportunidades de empleo, en la generación de mayores ingresos, así como en la calidad de vida de las personas. Sin embargo, “la región de América Latina muestra una importante brecha digital en el uso de las TIC, frente a los países desarrollados, que afecta los procesos productivos, de innovación y de generación de nuevo conocimiento.

El Estudio realizado por Quiroga y Murcia (2017), sobre “Las TIC en América latina, su incidencia en la productividad y comercio exterior: un análisis descriptivo comparado”, muestra como resultados, la brecha digital y económica entre América Latina y seis países desarrollados. El documento concluye señalando el bajo desempeño de América Latina en la infraestructura y uso de las TIC, que puede estar afectando la

productividad, y otros factores como la innovación y el crecimiento económico. Describen además a la región como una, en donde las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) inició su uso de una manera pausada. A pesar de que, los primeros computadores llegaron a las grandes empresas, el proceso de los computadores personales (PC) fue lento en la población.

Haciendo una breve revisión de las aportaciones teóricas que han tratado la productividad de las empresas, se refiere como primera aproximación al economista de origen francés, François Quesnay (1766), que impregnó notoriedad al pensamiento Fisiocrático, al despertar el interés de la comunidad científica por el estudio de la productividad. En su trabajo *Dialogues sur le commerce et les travaux des artisans*, Quesnay observó que "la regla de conducta fundamental de las empresas es conseguir la mayor satisfacción con el menor gasto o fatiga" (citado por De Vicente, 2015).

Una década después, Adam Smith marca el inicio de la ciencia económica con su obra "Una investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones" (1776). En la que surgen por primera vez fundamentos teóricos conceptuales sobre el proceso de acumulación de capital, la división del trabajo, la expansión de los mercados y el crecimiento de la producción, de la productividad y del empleo.

Es importante destacar que, según la concepción de Smith, existe una relación directa entre el progreso técnico, la división del trabajo y la acumulación de capital. Si bien en su época no logró profundizar el análisis de dichos conceptos, Smith ya dejó las bases que pusieron de manifiesto que el progreso técnico - introducción de la máquina- conlleva efectos directos sobre la productividad y el crecimiento económico, como resultado precisamente de las destrezas de los trabajadores y el nivel de inversión en capital de los dueños de las industrias, y la limitación de estas, que a su vez está determinada por la expansión o alcance de los mercados.

Siguiendo a Ricoy (2005), en el contexto del desarrollo tecnológico actual, no resta validez ni relevancia la visión fundamental de Smith, acerca del papel central que la actividad productiva juega en el proceso de cambio técnico en términos del aprendizaje y de las mejoras tecnológicas que resultan del uso efectivo de las nuevas tecnologías en los procesos de producción.

En ese sentido Porter (1996), plantea que la competitividad de una empresa se define por la productividad, con la que se gestionan sus recursos humanos, económicos y naturales, por tanto, es necesario planificar estrategias acordes a las metas propuestas en la industria en la cual se encuentra operando. Siguiendo a Porter respecto a la implementación de las TIC en la empresa, para ser competitivos se requiere planificar de manera acertada la estrategia a llevar a cabo, lo que sin duda amerita tener un conocimiento profundo de los procesos de la empresa que permitan diagnosticar detalladamente las necesidades de tecnología de la información para proceder a su implementación de manera gradual, iniciando por los más básicos para estimular su adaptación.

Es indiscutible entonces que, en la esfera comercial, aunque se trate de una empresa o negocio muy pequeño, inclusive si se tratase de una sola persona, están disponibles un conjunto de TIC básicas de las que no se puede prescindir: conexión a Internet, correo electrónico, página web y el conjunto de redes sociales. Estos servicios son elementales porque dan rapidez a las diversas actividades que deben desarrollar los comerciantes en el menor tiempo posible y a la vez permiten la accesibilidad a servicios más avanzados, para sacar ventajas en el competitivo campo de la comercialización.

A la luz de las consideraciones anteriores es necesario establecer las condiciones específicas que diferencian el comercio formal del informal. El Código de Comercio Ecuatoriano en el Art. 2, establece que: son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual. Aclarando que quienes se dediquen al comercio son personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras, domiciliadas en el Ecuador, que intervengan en el comercio de muebles e inmuebles, que realicen servicios relacionados con actividades comerciales, o lo que es lo mismo, “personas capaces de ejercer el comercio” (Ediciones Legales, 2015).

Esta normativa designa por tanto a los comerciantes formales, lo que de manera implícita excluye a los que se dedican al comercio de manera informal y que son personas excluidas de los mercados formales de trabajo, a pesar de ocupar similares espacios en los que el sector formal actúa. El comercio practicado informalmente, es una característica fundamental de los países subdesarrollados, y específicamente en las ciudades latinoamericanas se observa esta actividad en mercados o ferias urbanas, de preferencia, en donde se ubican quienes se dedican a esta actividad exponiéndose a lo imprevisto del clima y a la inseguridad de las calles.

En Ecuador, el comercio es uno de los sectores más dinámico de la economía, en el que sus actividades principales se desarrollan en los supermercados y distribuidores, tiendas de ropa y calzado, así como venta de vehículos, de productos farmacéuticos, de combustibles, comercialización de electrodomésticos y de productos para la construcción. Por su naturaleza y características, en este sector confluyen grandes, medianos y pequeños comerciantes.

Según la revista Ekos, el comercio representa el 9,5% del PIB, pero registra el 23% del total de las empresas del país y concentra el 41% del total de los ingresos del sector empresarial. Al cierre del tercer trimestre de 2018, el sector reportó un crecimiento del 2,75% y generó el 18,1% del total de empleo de la economía, del cual el 16,8% corresponde a empleo adecuado (Revista Ekos, Marzo, 2019).

A pesar que el comercio es un sector decisivo en el crecimiento económico y productivo del Ecuador y que esta actividad está estrechamente relacionada con el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el país existe una gran brecha entre la forma tradicional de los negocios y la economía digital, considerando que la adopción y fortalecimiento de esta última es de gran importancia para el desarrollo del país, ya que esta trae enormes oportunidades como: aumentar la eficiencia industrial, crear nuevas opciones de negocios y mejorar la calidad de vida, a través de las tecnologías digitales avanzadas (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - MINTEL, 2019).

La aplicación de las TIC en los comerciantes formales de la parroquia 12 de Marzo, enfrenta obstáculos que, en primer lugar, tienen que ver con los costos que significa la adquisición de TIC, porque si bien, los comerciantes disponen de un dispositivo móvil deben costear como mínimo los servicios TIC básicos como: conexión a internet, dominio en internet, y página web. Además, otro aspecto a considerar es la necesidad de capacitación en el manejo de las TIC, lo que disminuiría considerablemente la resistencia a su uso y la subutilización reflejadas en los resultados y que estas sean aplicadas de manera eficiente para generar un impacto positivo en sus negocios.

En relación a lo expuesto, Ríos, Toledo, Campos y Alejos (2009), sostienen que, entre las principales barreras para el uso de TIC, se encuentran: los costos y tiempos de implementación elevados que derivan en

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

proyectos poco rentables; resistencia al cambio que resulta en un uso deficiente y poco intensivo de las TIC, adopción de tecnología por moda más que por necesidad del negocio, mayor necesidad de especialización contra mayor dificultad para encontrar y mantener gente especializada.

Por su parte, Platero, Hernández y Rodríguez (2017), manifiestan que, este tipo de entrenamiento permite, no solo un mejor conocimiento de estas tecnologías, sino también el conocimiento de otras tecnologías disponibles proporcionar y útiles para el negocio, fomentando la capacidad innovadora especialmente de las microempresas, que se ven en desventaja al competir con las grandes empresas nacionales e internacionales.

Otro aspecto importante tiene que ver con el acceso a financiamiento, el 56% de comerciantes afirmaron acudir a otras fuentes de crédito, que no es el crédito otorgado por las instituciones financieras formales como son las entidades públicas y privadas. Lo que hace presumir que estos otros canales de financiamiento son obtenidos a través de prestamistas informales, conocidos popularmente en el ámbito nacional como “chulqueros”, quienes tienen su modus operandi al margen de la ley, a pesar de las sanciones que determina el Código Penal Ecuatoriano.

Falquez y Acosta (2017), plantean que las personas, las empresas, corporaciones, entre otros, demandan créditos para poder financiar distintos proyectos, ya sean de consumo o de inversión. Los créditos aportan con la inyección de dinero en el aparato productivo y de esta forma el capital entra en un ciclo que beneficia al desarrollo económico del país.

Sin embargo, los comerciantes, frente a la necesidad de capital, se ven obligados a optar por el financiamiento de los canales informales, debido a la poca flexibilidad de la banca tanto pública como privada, ya que los requisitos que exigen, entre ellos, las garantías son muchas veces imposibles de cumplir y el tiempo que transcurre hasta recibir el capital es muy extenso. Los comerciantes luego del terremoto del año 2016, han disminuido considerablemente sus ingresos, por ello tienen dificultad para invertir en TIC.

CONCLUSIONES

Frente a la vertiginosa expansión de las TIC, las empresas se enfrentan cada vez a ambientes más complejos, en los cuales es determinante la planificación de los procesos a seguir para llegar a resultados exitosos, los mismos que exigen habilidades específicas de los individuos implicados en su desarrollo. Solo aquellas empresas que aprovechen la amplia gama de oportunidades del momento estarán en condiciones de alcanzar objetivos exitosos.

En el Ecuador a pesar de los significativos avances logrados en cuanto a la inversión en TIC, aún existe un déficit considerable en la utilización de estas a nivel empresarial en general, y particularmente en el comercio donde se abre un abanico de posibilidades insuficientemente aprovechadas, dada la versatilidad y eficacia que estas herramientas ofrecen hoy en día para ser más competitivos, innovando y promocionando productos y servicios, ampliando la cartera de clientes, creando condiciones exigidas en la actualidad para que las metas empresariales pueden ser fácilmente alcanzables.

Los comerciantes formales de la calle 12 de arzo de la ciudad de Portoviejo, utilizan algún tipo de TIC, pero estas son subutilizadas. Se constató que sortean varias dificultades para la implementación estratégica de las TIC en sus locales comerciales, los altos costos que involucra la implementación de las TIC, la

dificultad para acceder a financiamiento de la banca pública y privada, desconocimiento de la amplia gama de beneficios que su uso ofrece para hacer más competitivos sus negocios. Obstáculos que ameritan una intervención oportuna y eficaz de las autoridades responsables del progreso y reactivación económica de la ciudad.

REFERENCIAS

Bernal, M. y Rodríguez, D. (2019). *Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial*. *Sci. Tech.* XXIV, 24(1). de: https://www.researchgate.net/publication/332570632_Las_tecnologias_de_la_informacion_y_comunicacion_como_factor_de_innovacion_y_competitividad_empresarial

Bocanegra, C. y Vázquez, M. (2010). *El uso de tecnología como ventaja competitiva en el micro y pequeño comercio minorista en Hermosillo, Sonora*. *Estudios fronterizos*, 11(22), 207-229. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018769612010000200008&lng=es&tlng=es.

Cano, G. (2018). *Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones*. *Revista Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>

Castells, M. (2000). *The Rise of the Network Society* (2 ed.). Malden: Blackwell Publishing Ltd.

Costa, M., Armijos, V., Loaiza, F. y Aguirre, G. (2018). *Inversión en TICS en las empresas del Ecuador para el fortalecimiento de la gestión empresarial Periodo de análisis 2012-2015*. *Revista Espacios*, 39(47). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n47/a18v39n47p05.pdf>

De Vicente, D. (2015). *Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista*. (Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid). <https://eprints.ucm.es/40852/1/T38264.pdf>

Ediciones Legales. (2015). *Código de Comercio del Ecuador Fiel Web* (www.fielweb.com). <https://www.etapa.net.ec/Portals/0/TRANSPARENCIA/Literal-a2/CODIGO-DE-COMERCIO.pdf>

Ekos. (2019). *Comercio, el sector más dinámico de la economía nacional*. <https://www.ekosnegocios.com/articulo/comercio-el-sector-mas-dinamico-de-la-economia-nacional>

El Comercio. (2015). *Ecuador no consta en el ranking global de tecnología de la información del Foro Económico Mundial*. <https://www.elcomercio.com/tendencias/ecuador-ranking-tecnologia-foro-economia.html>.

El Comercio. (4 de abril de 2012). *Informe Ecuador, en pañales en tecnología y conectividad*. [https://www.google.com/search?q=El+Comercio.++\(4+de+abril+de+2012\).+Informe%3A+Ecuador%2C+en+pa%C3%B1ales+en+tecnolog%C3%ADa+y+conectividad.&oq=El+Comercio.++\(4+de+abril+de+2012\).+Informe%3A+Ecuador%2C+en+pa%C3%B1ales+en+tecnolog%C3%ADa+y+conectividad.&aqs=chrome..69i57j69i64.546j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=El+Comercio.++(4+de+abril+de+2012).+Informe%3A+Ecuador%2C+en+pa%C3%B1ales+en+tecnolog%C3%ADa+y+conectividad.&oq=El+Comercio.++(4+de+abril+de+2012).+Informe%3A+Ecuador%2C+en+pa%C3%B1ales+en+tecnolog%C3%ADa+y+conectividad.&aqs=chrome..69i57j69i64.546j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Falquez, E. y Acosta., G. (2017). *Análisis de los créditos productivos de la banca privada en el desarrollo económico del Ecuador, período 2008 – 2016. (Tesis pregrado. Universidad Católica de Guayaquil).* <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/7984>

INEC. (2015). *Resumen Ejecutivo Módulo de Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC de las Encuestas de Manufactura y Minería, Comercio Interno y Servicios.* https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Estadisticas_Economicas/Tecnologia_Inform_Comun_Empresastics/2015/2015_TICEMPRESAS_RESUMEN_EJECUTIVO.pdf

INEC. (2019). *Encuesta Nocional Multipropósito - TIC 2019.* https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2019/201912_Principales_resultados_Multiproposito_TIC.pdf

León, O. y Palma, E. (2018). *Aplicación de las Tecnologías de Información y comunicación en los procesos de innovación empresarial. Revisión de la literatura. I+D Revista de Investigación, 11(1), 156-166.*

https://www.researchgate.net/publication/321168242_Aplicacion_de_las_Tecnologias_de_Informacion_y_comunicacion_en_los_procesos_de_innovacion_empresarial_Revision_de_la_literatura

Márquez, P. (2008). *Las Tic y sus aportaciones a la sociedad.* http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/santiagodecuba/las_tic_y_sus_aportaciones_a_la_sociedad.pdf

Mayenberger, C. y Rivera, A. (2009). *Utilización de las TIC y su impacto en la competitividad de las empresas latinoamericanas.* <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/issue/view/137>

Meneses, M., Martínez, R., López, M. y López, J. (2017). *Las Tecnologías de la Información y la Competitividad en las empresas familiares. Estudio de caso: una empresa comercializadora de flores de la ciudad de Guasave. V Congreso Virtual Internacional sobre Transformación e innovación en las organizaciones.* <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/innovacion/32-las-tecnologias-de-la-informacion.pdf>

MINTEL. (2019). *Libro Blanco de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.* <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/libro-blanco-de-la-sociedad-de-la-informacion-y-del-conocimiento.pdf>

Platero, J., Hernández, S. y Rodríguez., A. (2017). *The moderator effect of training in the adoption of ICT in microenterprises. Cuadernos de Gestión, 17(2), 87-108.* <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274351241004.pdf>

Porter, M. (1996). *Ventaja Competitiva.* Edit. Continental, México.

Quiroga, D. y Murcia, C. (2016). *Las Tic en América Latina, su incidencia en la productividad y Comercio Exterior: un Análisis Descriptivo Comparado. XXI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática.* <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxi/docs/2.06.pdf>

Ricoy, C. (2005). *La teoría del crecimiento económico de Adam Smith. Economía y Desarrollo, 138(1), 11-47.* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425541308001>

Ríos, M., Toledo, J., Campos, O. y Alejos, A. (2009). Nivel de integración de las TICS en las MIPYMES: un análisis cualitativo. *Panorama Administrativo Journal*, 3(6), 157-179. https://www.researchgate.net/profile/Martha_Rios_Manriquez/publication/46531877_NIVEL_DE_INTEGRACION_DE_LAS_TICS_EN_LAS_MIPYMES_UN_ANALISIS_CUALITATIVO/links/547b8edd0cf2a961e489c48b/NIVEL-DE-INTEGRACION-DE-LAS-TICS-EN-LAS-MIPYMES-UN-ANALISIS-CUALITATIVO.pdf

Torrent, J. (2009). Conocimiento, redes y actividad económica: un análisis de los efectos de red en la economía del conocimiento. *Revista de la sociedad del conocimiento. UOC papers*, 8. https://www.researchgate.net/publication/28319793_Conocimiento_redes_y_actividad_economica_un_analisis_de_los_efectos_de_red_en_la_economia_del_conocimiento



CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ: UN ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA TEXTIL PERUANA

ACCOUNTS RECEIVABLE AND LIQUIDITY: AN ANALYSIS OF THE PERUVIAN TEXTILE INDUSTRY

Rafael Romero-Carazas¹; José Osmar Bocanegra Montes² Margarita Jesús Ruiz Rodríguez³

Universidad Peruana Unión^{1,2,3} – Lima – Perú

rafael.romero@upeu.edu.pe¹; osmarbocanegra@gmail.com²; margaritaruiz@upeu.edu.pe³

Rafael Romero-Carazas¹ <https://orcid.org/0000-0001-8909-7782>
José Osmar Bocanegra Montes² <https://orcid.org/0000-0001-6857-6776>
Margarita Jesús Ruiz Rodríguez³ <https://orcid.org/0000-0002-6003-4240>

Fecha de Recepción: 6-ene-2023

Fecha de Aceptación: 21-abr-2023

Código Clasificación: LM41, H70

RESUMEN

La industria textil y la confección, representa actualmente el 10% de la producción manufacturera del país y el 2% de su producto interior bruto. El objetivo fue analizar las cuentas por cobrar y la liquidez de las industrias textiles peruanas que cotizan en la bolsa de valores de Lima 2019 – 2021, enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo - comparativo, de diseño no experimental, retrospectivo. La muestra estuvo conformada por los estados financieros de los ejercicios 2019, 2020 y 2021 de tres empresas textiles que cotizan en la bolsa de valores de Lima. A través del análisis de los estados financieros, los resultados evidenciaron niveles de rotación de cuentas por cobrar prudentemente manejados con plazos promedios permisibles, así como un comportamiento con indicadores de liquidez auspiciosos para las empresas beneficiarias de los programas de ayuda gubernamentales, a diferencia de sus similares, quienes no gozaron de tales beneficios.

PALABRAS CLAVES: Cuentas por cobrar, liquidez, ratios, industria textil, textil peruana.

ABSTRACT

The textile and apparel industry currently represents 10% of the country's manufacturing production and 2% of its gross domestic product. The objective was to analyze the accounts receivable and liquidity of Peruvian textile industries listed on the Lima stock exchange 2019 - 2021, quantitative approach, descriptive - comparative type, non-experimental, retrospective design. The sample consisted of the financial statements for fiscal years 2019, 2020 and 2021 of three textile companies listed on the Lima stock exchange. Through the analysis of the financial statements, the results evidenced levels of accounts receivable turnover prudently managed with permissible average terms, as well as a behavior with auspicious liquidity indicators for companies benefiting from government aid programs, unlike their peers, who did not enjoy such benefits.

KEY WORDS: Accounts receivable, liquidity, ratios, textile industry, Peruvian textile.

INTRODUCCIÓN

La industria textil es uno de los mercados que al pasar el tiempo se encuentra en constante crecimiento, los países líderes en el mundo con esta industria son: la Unión Europea, los Estados Unidos y la India, siendo China el principal país productor y exportador (Technavio, 2019). Sin embargo, los países latinoamericanos abarcan muchas empresas textiles, y vienen surgiendo en el mercado, notándose un crecimiento, impulsadas en su mayoría por su demanda interna y el poder adquisitivo. En América del sur, el Perú es el principal país en exportar productos textiles en su mayoría materias primas, seguido de Brasil con su enorme potencial en fibras (González, 2021). El constante crecimiento de este sector se ha visto afectado por el aumento de las ventas tanto nacionales como internacionales, esto debido a que las empresas han optado por tomar medidas comerciales que los pueda mantener con el 80% de su liquidez, pues su objetivo es cumplir con sus responsabilidades financieras (Aliaga et al., 2021).

En ese contexto, Tomalá (2018), describe las debilidades encontradas en los procesos relacionados con la recaudación de las cuentas por cobrar dentro de la Compañía TRANSCISA S.A. que se encuentra ubicada en el cantón Salinas, la cual tiene como objetivo de estudio demostrar en qué medida los pagos tardíos de las cuotas de los accionistas, afectan a las cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía, de esta manera se deben establecer alternativas de solución que fortalezcan los procesos de esta cuenta, además esta investigación se ha llevado a cabo a través de entrevistas al personal administrativo para que se desarrolle con datos reales de la empresa. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo, adicionalmente se realizó un estudio bibliográfico de textos acerca del tema tratado. Con los resultados se llegó a la conclusión que la empresa no realiza cobros adecuados de sus cuentas por cobrar, lo cual afecta a la liquidez dentro de ella.

Salazar (2020), en su estudio se enfoca en el análisis de las estrategias de gestión de la empresa Austro Distribuciones, y el objetivo de este estudio es analizar las estrategias de gestión de retiro de cartera a implementar en la empresa estudiada para mejorar los índices de liquidez. El método aplicado es de tipo descriptivo explicativo, lo que permite utilizar métodos adecuados en la gestión grupal para reducir el índice de rezago de la cartera de la empresa. El enfoque es mixto, y se recolecta información de los participantes en la gestión del grupo, a través de herramientas a la medida, como encuestas y entrevistas, además de

realizar análisis de comportamiento de indicadores financieros, así como análisis de artículos de diferentes autores para apoyar los enfoques bibliográficos. La propuesta de proyecto ayuda a definir una estrategia viable para asegurar la fluidez del negocio.

El estudio de Chafla y Choez (2021), tuvo como finalidad establecer el impacto de la gestión financiera en la liquidez de la empresa Ripconci Construcciones Civiles Cía. Ltda., para la toma de decisiones. El método aplicado es un enfoque cualitativo y cuantitativo, descriptivo, exploratorio, ilustrativo y bibliográfico, utilizando herramientas de entrevista y encuesta, lo que ha dado como resultado un alto índice de cuentas por cobrar y equivalente de deuda. Esto se debe a que factores externos e internos han afectado la gestión financiera. Por ello, se ha desarrollado un plan de mejora para abordar los problemas detectados en la gestión financiera a través de estrategias, actividades, recursos y herramientas de seguimiento y control.

Aguilar et al. (2019), establecieron los índices de liquidez y solvencia de las empresas ecuatorianas, teniendo en cuenta el decreto sobre reducción de saldos a cuenta del impuesto a la renta. El estudio es descriptivo y el periodo de estudio son los años 2015-2016 antes y 2017-2018 después de la publicación del decreto, en el cual se creó un conjunto presupuestario que contiene 14,210 datos por año, a punto de ser ordenado por ingresos en tres tramos. Las variables retenidas son: deducciones, solvencia y ratios de solvencia. Los resultados muestran que, en 2017, 34.771 empresas se beneficiaron de un estimado de \$400 millones en incentivos fiscales. La Parte 3 tiene la mayor ventaja económica, las empresas siguen pagando y la reducción es del 40%, seguida de la Parte 1 con saldos de la fase 3 que disminuyen en un 100%, pero las empresas muestran un aumento en los niveles de deuda. Se concluye que las empresas beneficiadas con este decreto han aumentado la liquidez, mientras que el endeudamiento es inversamente proporcional al tamaño

A nivel nacional, Requiz (2020), determina la influencia de las cuentas por cobrar en los ratios de liquidez de la organización Mantaro Casa Mac S.A.C. en Huancayo-Perú, 2015-2018, el estudio está realizado bajo la metodología científica, es de tipo aplicado, de nivel cuantitativo y explicativo, la investigación es de diseño no experimental. La información se obtuvo de los documentos financieros, como los balances generales y estados de resultados de la organización. En conclusión, se estableció que las cuentas por cobrar inciden positivamente en los ratios de liquidez de la compañía, dado que los resultados señalan que, si hay un aumento o disminución en las cuentas por cobrar, serán afectados los ratios de liquidez directamente.

Por su parte, Paz y Paz (2021), analizan el efecto de la administración de cuentas por cobrar en la liquidez de la organización. De esta manera el estudio presenta un enfoque mixto, de alcance comparativo y descriptivo. Los instrumentos utilizados son el cuestionario y el análisis documental. Tras el análisis de los documentos financieros de la organización TIMED, se concluye que, dada la falta de aplicación de políticas de créditos, la capacidad de liquidez de la organización se ve afectada y esto puede traer consigo problemas más graves si no se toman las medidas necesarias.

Así también, Quispe (2019), determina el efecto de la gestión comercial en los indicadores financieros. El núcleo de este estudio es un diseño no experimental, transversal y descriptivo sistemático con enfoque cuantitativo. El ejercicio de recolección de datos estuvo dirigido a 62 colaboradores de empresas de venta

de accesorios médicos y personal administrativo, comercial, de cobranza y contable, quienes fueron entrevistados con los stakeholders.

Para Barriga (2015), el aumento de sus ventas son el principal objetivo como empresas, pues estas garantizan una mejor liquidez. Dentro de las estrategias para aumentar las ventas, está la facilidad de pago o compras a crédito, lo cual lleva a que el cliente pueda adquirir los productos en base a un convenio de pago mensual, un acuerdo mutuo entre las empresas y es que el sector textil ha optado por hacer uso constante de esta estrategia.

Romero-Carazas et al. (2022), explican que al usar las ventas al crédito, se aguarda cuentas por cobrar, donde las empresas deben accionar para poder tener el pago oportuno y en las fechas pactadas, de esa forma las empresas textiles podrán tener liquidez, de lo contrario al no obtener los pagos puntuales las empresas textiles tendrán una deficiente liquidez lo que impedirá la continuación de sus actividades (Sevilla, 2021).

En este contexto, la situación del Perú se ha visto beneficiada en el sector de la industria textil el calzado mantiene a 46,000 empresas, generando 400,000 puestos de trabajo directos y 300,000 indirectos, además de una inversión de USD 2,200 millones de dólares en equipos (Adex, 2021), los cuales son importantes para el crecimiento del país y el desarrollo económico de los pobladores. Las empresas que serán analizadas son aquellas cuyos estados financieros son públicos y se pueden analizar mediante la publicación en la página web de la bolsa de valores de Lima, los cuales son: la empresa textil Creditex S.A.A, Universal Textil S.A. y Michell y Cía. S.A., todas con altos niveles de cuentas por cobrar y estado de liquidez, por esa razón se plantea el siguiente:

Problema General:

¿Cuál es la situación de las cuentas por cobrar y la liquidez de las industrias textiles peruanas que cotizan en bolsa, 2019–2021?

Objetivo General:

Analizar las cuentas por cobrar y la liquidez de las industrias textiles peruanas que cotizan en bolsa, 2019–2021.

Por lo consiguiente este análisis justifica su importancia en conocer el panorama de la situación en la que se encuentran las industrias textiles; su relevancia en determinar los indicadores que acompañan al análisis, Además de comprender los aciertos y falencias de las estrategias y actividades que las empresas emplearon para mejorar su liquidez, llegando a comparar y analizar que periodos fueron los mejores.

Revisión de la literatura

Cuentas por cobrar

Requíz (2020), sostiene que son los derechos exigibles que nacen de una venta al crédito, en un periodo de tiempo fijado por las normas y reglamentos de crédito de una organización. También las cuentas por cobrar son activos que traen beneficios a partir de una óptima gestión, permitiendo a la organización crecer en ventas y en su solvencia ante las deudas financieras (Vásquez et al., 2021). Representa el crédito total que la compañía otorga a sus clientes, estas cuentas representan derechos exigibles de la venta, que luego

pueden hacerse efectivos (Aguilar, 2013). En tanto Tomalá (2018), señala que las cuentas de deuda son fondos que deben los consumidores y se forman al adquirir el servicio de crédito o crédito, como activo corriente, las cuentas del deudor se denominan cobrables.

Rotación de cuentas por cobrar

Según Andrade (2021), es un indicador que permite conocer la relación entre las cuentas por cobrar y las ventas que ha realizado la organización, se determina de dos maneras, en años y en días. Al respecto Vásquez et al. (2021), sostienen que es un cálculo de las veces que se realiza la gestión de cobranza para transformar los activos exigibles en efectivo para aumentar la liquidez en el periodo contable.

Plazo promedio de cobranza

Según Vásquez et al. (2021), es la cantidad de días que la compañía tarda en realizar la cobranza de un derecho exigible, es por ello la relevancia del tiempo límite que se determina en las políticas de crédito para la cobranza. A su vez, señala que el plazo promedio de cobranza es un tiempo determinado como política de la empresa, para realizar cobranzas en específico, además de ser el tiempo proyectado para el recupero y la disponibilidad del efectivo (Flores y Naval, 2018).

Liquidez

Según Aguilar (2013), la liquidez es la capacidad de convertir activos en efectivo para administrar un negocio. El dinero, a su vez, se considera el componente más líquido en relación con todos los demás activos, ya que proporciona la mayor flexibilidad de elección para las decisiones de inversión o financiación de una empresa. Al respecto Requiza (2020), considera liquidez al estado en donde una organización es capaz de convertir los activos circulantes en dinero líquido de manera rápida y simple.

Para Vásquez et al. (2021), es el volumen que poseen las organizaciones para hacer frente a las obligaciones financieras, la cual permite conocer la condición para poder realizar las actividades en el periodo contable y tener conocimiento de la solvencia que se cuenta para asumir las deudas por pagar.

También la liquidez se refiere a la capacidad de convertir los activos en efectivo, lo cual es fundamental para que las operaciones comerciales tomen decisiones y aprovechen las oportunidades (Canaez y Palacin, 2020). Asimismo, una compañía necesita un equilibrio financiero para evitar la supuesta acumulación de deuda que afecta a muchos negocios (Arrunategui Aguirre, 2017). Para ello, es importante poder medir la liquidez utilizando ratios financieras para evaluar posibles dificultades en la empresa.

Liquidez corriente

Según Andrade (2021), es una herramienta financiera que permite conocer la incidencia entre el activo circulante y el pasivo circulante, es decir, en el caso de presentar una liquidez de 1.10 en un año, esto demuestra que el activo circulante representa 1.10 veces el pasivo circulante, o por otro lado que, cada sol que se adeuda en el corto tiempo se cuenta con S/1.10 para pagarlo, es por ello que la liquidez en una empresa puede tornarse beneficioso o perjudicial si no se sabe analizar el comportamiento en un tiempo determinado. Para Requiza (2020), el indicador de liquidez corriente presenta las obligaciones circulantes, y el porcentaje que puede ser asumida por el activo circulante.

También Aguilar (2013), sostiene que, el ratio vincula los activos circulantes con los pasivos de la misma naturaleza, indicando en qué medida los activos más líquidos cubren obligaciones con vencimientos más cortos o mayor demanda. También se le conoce como razón corriente de liquidez.

Prueba Acida

Según Requiz (2020), la prueba ácida permite conocer de manera analítica si la liquidez de una compañía sin considerar las existencias puede cubrir sus pasivos corrientes. Al respecto Aguilar (2013), indica que esta métrica es más exigente para el análisis de liquidez, ya que se eliminan de la métrica los activos más difíciles de realizar y se obtiene un coeficiente que compara los activos circulantes, netos de inventario y gastos pagados por anticipado, con los pasivos circulantes. Este coeficiente se llama la prueba del ácido.

Como tal, es una medida de liquidez más directa que la liquidez general, ya que excluye los inventarios de activos líquidos y los gastos pagados por adelantado, ya que son los que tienen menos probabilidades de liquidarse y los más vulnerables a pérdidas cuando se liquidan los activos (Velarde, 2018). Por su parte Andrade (2021), sostiene que para hallar la prueba ácida no se debe tomar en cuenta los inventarios de la organización a estudiar, permitiendo conocer una solvencia más ajustada y realista.

Prueba defensiva

Según Aguilar (2013), es un ratio que es más exigente para poder calcular la suficiencia efectiva de pago de la organización en asociación con su pasivo circulante en un corto plazo, se toma solo en cuenta los bienes de caja y bancos y los que se pueden negociar o de liquidez inmediata, sin considerar el factor tiempo. La prueba defensiva calcula la relación entre los bienes más líquidos y las inversiones disponibles para las ventas (Andrade, 2021). Por su parte Requiz (2020), determina que es un ratio que no considera las ventas en su cálculo de la capacidad de una organización para pagar sus obligaciones.

METODOLOGÍA

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo - comparativo, de diseño no experimental, retrospectivo. Al respecto Del Canto y Silva (2013), refieren que el enfoque cuantitativo parte de ser un estudio empírico, porque recolecta y analiza información o datos cuantitativos, además abarca el estudio de variables que se pueden medir. Para Pino (2010), los estudios descriptivos y comparativos relatan los hechos y resultados del análisis a las empresas, señalando características, componentes o dimensiones para obtener la mayor precisión del estudio. Por su parte, Namakforoosh (2005), refiere que los estudios no experimentales no manipulan las variables de estudio. Así también Hernandez et al. (2010), refieren que los estudios de corte retrospectivo analizan periodos del tiempo pasado.

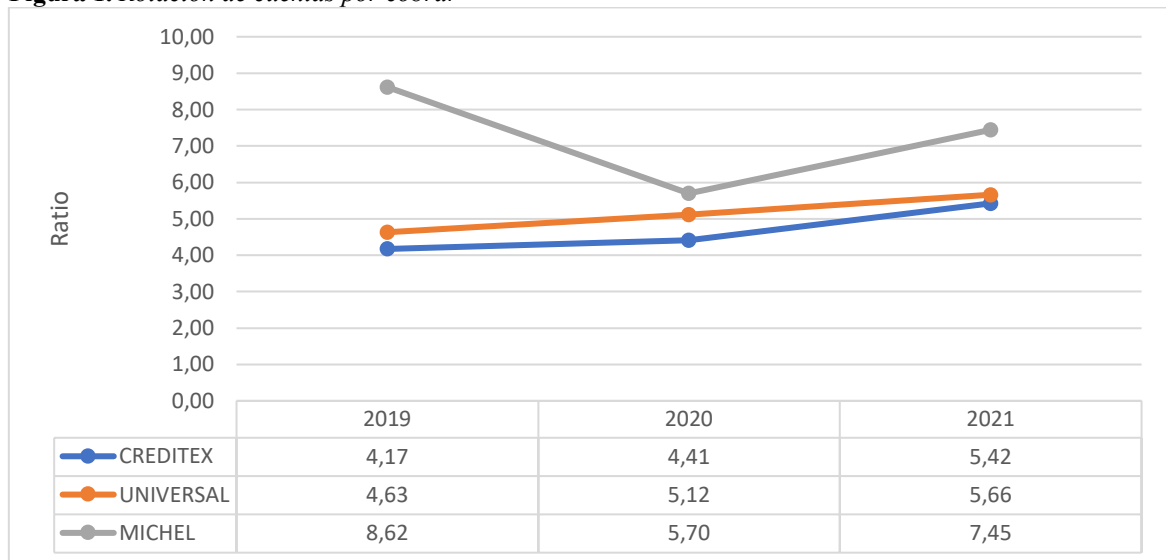
La muestra estuvo constituida por la información contenida en los estados financieros correspondientes a los ejercicios 2019, 2020 y 2021, de las empresas textiles Universal Textil S.A, Creditex S.A.A y Tejidos San Cristóbal S.A, quienes cotizan en la bolsa de valores de Lima, por lo que se empleó el análisis documental. Para Quecedo y Castaño (2003), el análisis documental procesa y reúne información de manera ordenada, permitiendo que la recopilación realizada se pueda interpretar.

La información recopilada se descargó en el software estadístico SPSS, a través del cual se elaboraron las tablas que evidencian los resultados del presente estudio.

RESULTADOS

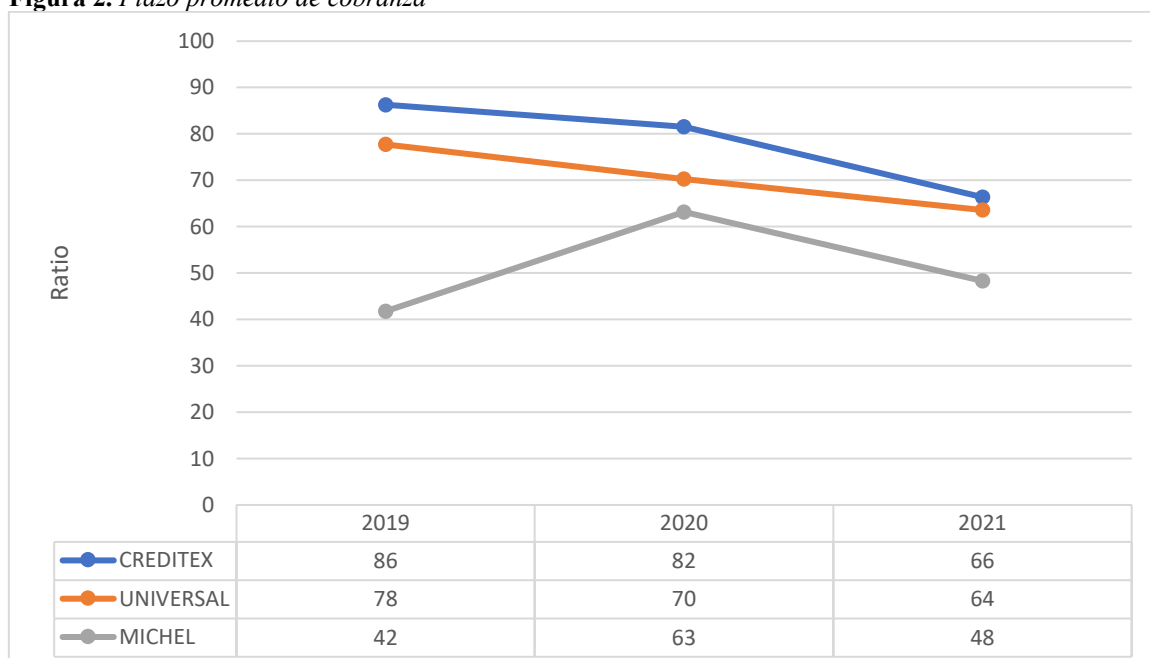
A continuación, se muestran los resultados que corresponden al análisis de las cuentas por cobrar y liquidez de la industria textil peruana durante los ejercicios 2019, 2020 y 2021.

Figura 1. Rotación de cuentas por cobrar



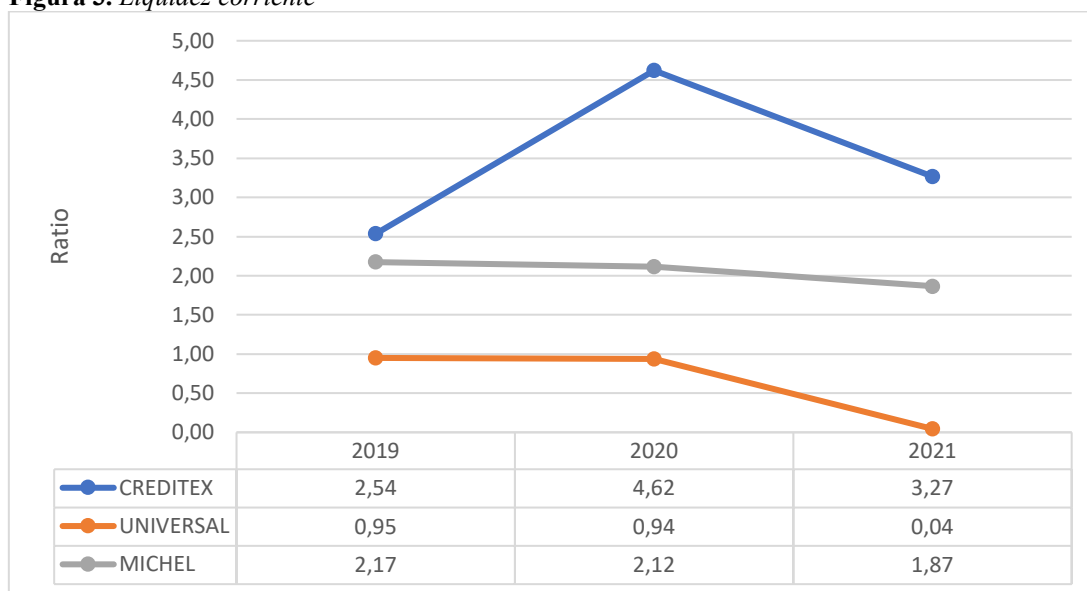
La Figura 1 muestra información relacionada con las cuentas por cobrar, revelando la rapidez en que estas se convierten en efectivo dividiendo el importe de las ventas netas por el saldo medio de las cuentas por cobrar. Allí se evidencia que durante los ejercicios 2019, 2020 y 2021 Creditex mostró valores más bajo de rotación; por su parte, los mejores índices los evidenció Michel, con una rotación de 8.62, 5.70 y 7.45 en los ejercicios analizados. De este modo, puede mostrarse el número total de veces que las facturas se han convertido en efectivo a lo largo del ejercicio. El tiempo transcurrido entre el día de venta normal y la fecha de cobro en efectivo disminuirá a medida que aumente la rotación.

Figura 2. Plazo promedio de cobranza

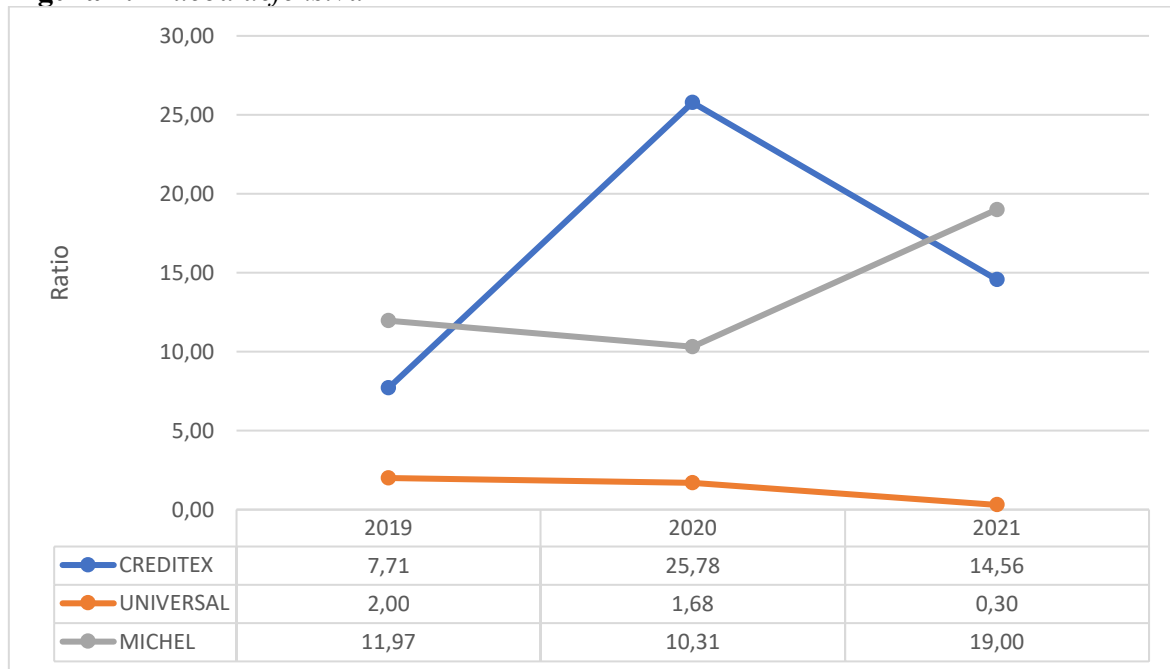


La Figura 2 muestra los días que las empresas tardaron, de media o el importe medio de las cuentas vencidas en cobrar el dinero de sus clientes, el mismo que puede utilizarse para evaluar las políticas de crédito y cobro. Se determina dividiendo el total medio de ventas diarias por el número de días del periodo contable. A la luz de esto, se puede decir que el tiempo que tardan las empresas textiles en iniciar un proceso de cobro de cuentas medido en días, tienen la siguiente duración de cobro: para la empresa Creditex, 86 días para el 2019, 82 días para el 2020 y 66 días para el ejercicio 2021. Por su parte, Universal Textil tuvo 78 días para el 2019, 70 días para el 2020 y 64 días para el 2021. Michel mostró un plazo promedio de 42 días para el ejercicio 2019, 63 días para el 2020, y 48 días para el 2021. Estos plazos se verán afectados por las condiciones en las que la empresa concede crédito a sus clientes; por ejemplo, si la empresa permite un periodo de pago de 30 días, un periodo de cobro de 52,11 días apuntaría a una mala gestión de las cuentas de crédito o a un cobro insuficiente.

Figura 3. Liquidez corriente



La Figura 3 representa la capacidad de la organización para cumplir sus obligaciones en un plazo inferior a un año, distribuyendo sus activos corrientes (como cuentas por cobrar, existencias y efectivo) entre sus pasivos corrientes (obligaciones de pago y compromisos a cumplir en el corto plazo). La empresa Creditex muestra indicadores de liquidez corriente ligeramente superiores a 1, seguido por los índices de Michel, en los que se muestra indicadores cercanos a la unidad. Sin embargo, Universal mostró indicadores por debajo de la unidad, con un índice 0.04, más bajo en el ejercicio 2021. Si el indicador es superior a uno, indica que el componente activo de la economía es más fuerte que el pasivo. Sin embargo, es importante tener en cuenta que, si la cifra es significativamente superior a uno, puede indicar que hay una abundancia de recursos activos no utilizados que no están generando el máximo beneficio del que son capaces. En caso de que sea inferior a uno, sugiere que la empresa está experimentando problemas de liquidez y puede tener problemas para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo (con vencimiento inferior a un año).

Figura 4. Prueba defensiva

La Figura 4 demuestra la capacidad de las empresas para funcionar a corto plazo utilizando únicamente sus activos líquidos y sin recurrir a su tesorería. Esta información es útil para calibrar la eficacia a corto plazo de una empresa, ya que sólo tiene en cuenta el efectivo y los valores negociables en lugar de las fluctuaciones de tiempo y precio que afectan al valor del resto de los activos de la empresa. Esto significa que, en el caso de Creditex, la fracción líquida del activo equivale a 7,71 en el 2019, 25.78 en el 2020 y 14.56 en el 2021. Por su parte, la fracción líquida del activo de Universal Textil en el 2019, equivale 2 veces el componente pasivo del fondo, en el 2020 equivale a 1.68 veces el componente pasivo del fondo, en el 2021 equivale a 0.30 veces el componente pasivo del fondo.

DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio son discordantes con Tomalá (2018), quien describe las debilidades encontradas en los procesos relacionados con la recaudación de las cuentas por cobrar, y concluyó que la empresa no realiza cobros adecuados de sus cuentas por cobrar, lo cual afecta a la liquidez dentro de ella. En el caso de la unidad de análisis se aprecia indicadores dentro de los estándares normales.

Es similar a Chafra y Choez (2021), quienes concluyeron que factores externos e internos han afectado la gestión financiera. En el caso del presente estudio se supo que Creditex ha solicitado apoyo a Reactiva Perú, lo cual le ha permitido tener un colchón para afrontar las crisis durante la pandemia y pos pandemia. Situación que no se presenta en las otras dos empresas analizadas, situación que es concordante con Aguilar et al. (2019), quienes concluyeron que las empresas beneficiadas con este decreto han aumentado la liquidez, mientras que el endeudamiento es inversamente proporcional al tamaño

Es concordante con Requiz (2020), quien estableció que las cuentas por cobrar inciden positivamente en las ratios de liquidez de la compañía, dado que los resultados señalan que, si hay un aumento o disminución en las cuentas por cobrar, serán afectados los ratios de liquidez directamente. De la misma forma se evidencia, a través de los resultados del presente estudio, una liquidez corriente por encima de los 4 puntos para Creditex, no así para las empresas que no gozaron de Reactiva Perú.

Es discordante con Paz y Paz (2021), quienes concluyeron que la falta de aplicación de políticas de créditos, la capacidad de liquidez de la organización se ve afectada y esto puede traer consigo problemas más graves si no se toman las medidas necesarias. Así también, es concordante con Romero (2015), el aumento de sus ventas son el principal objetivo como empresas, pues estas garantizan una mejor liquidez. Sin embargo, al usar las ventas al crédito, se aguarda cuentas por cobrar, donde las empresas deben accionar para poder tener el pago oportuno y en las fechas pactadas, de esa forma las empresas textiles podrán tener liquidez, de lo contrario al no obtener los pagos puntuales las empresas textiles tendrán una deficiente liquidez lo que impedirá la continuación de sus actividades.

CONCLUSIONES

En relación la rotación de cuentas por cobrar de las empresas textiles peruanas, que cotizan en bolsa son las siguientes: la empresa Creditex S.A.A. mostró los valores más bajos de rotación en promedio 4.67, seguido por la empresa Universal Textil S.A. cuyo promedio trianual es de 5.14. Por su parte, Michel y Cía. S.A. evidencia los índices más altos de rotación en promedio trianual 7.25. De este modo, puede mostrarse el número total de veces que las facturas se han convertido en efectivo a lo largo del ejercicio. El tiempo transcurrido entre el día de venta normal y la fecha de cobro en efectivo disminuirá a medida que aumente la rotación.

En el ejercicio 2019 la empresa Creditex S.A.A. cobra en promedio 4.17 a sus clientes, cada 86.29 días. En el ejercicio 2020 la empresa Creditex S.A.A. cobra en promedio 4.41 a sus clientes, cada 81.54 días. En el ejercicio 2021 la empresa Creditex S.A.A. cobra en promedio 5.42 a sus clientes, cada 66.37 días. Por lo que se observa una drástica reducción del plazo promedio de cobranza en el 2021 en relación al ejercicio 2019. Además, mostró indicadores de liquidez corriente ligeramente superiores a la unidad. En relación a la prueba defensiva, Creditex S.A.A. muestra una enorme diferencia en el ejercicio 2020 con un índice de 25.78 y 14.56 en el 2021, a diferencia del 7.71 del 2019, debido a la inyección de liquidez que significó Reactiva Perú.

En el ejercicio 2019 la empresa Universal Textil S.A. cobra en promedio 4.63 a sus clientes, cada 77.73 días. En el ejercicio 2020 la empresa Universal Textil S.A. cobra en promedio 5.12 a sus clientes, cada 70.32 días. En el ejercicio 2021 la empresa Universal Textil S.A. cobra en promedio 5.66 a sus clientes, cada 63.59 días. Por lo que se observa una reducción moderada en el plazo promedio de cobranza entre el 2019 al 2021. Además, mostró indicadores de liquidez corriente por debajo de la unidad, con un índice 0.04, más bajo en el ejercicio 2021. Con respecto a la prueba defensiva, Universal Textil S.A. evidenció valores a la baja, desde el 2019, es decir, después de pagar sus deudas se quedó con 2 puntos para poder operar, para el 2020 se quedó con 1.68, y para el 2021, apenas llegó a 0.30.

En el ejercicio 2019 la empresa Michell y Cía. S.A. cobra en promedio 8.62 a sus clientes, cada 41.77 días. En el ejercicio 2020 la empresa Michell y Cía. S.A. cobra en promedio 5.70 a sus clientes, cada 63.18 días. En el ejercicio 2021 la empresa Michell y Cía. S.A. cobra en promedio 7.45 a sus clientes, cada 48.33 días. Por lo que se observa un crecimiento del plazo en el ejercicio 2020, y una reducción significativa en el plazo promedio de cobranza para el 2021. Además, mostró indicadores de liquidez corriente cercanos a los 2 puntos. En relación a la prueba defensiva, los indicadores son auspiciosos, ya que en el 2019 mostró que luego de pagar sus deudas, quedaba 11.97 para operar, en el 2020, 10.31, a pesar de la crisis sanitaria, y en el 2021 19.00 contra el pronóstico negativo que infería la crisis mundial.

REFERENCIAS

- Adex. (2021). *Las empresas más importantes del Perú 2021: sector textil/calzado y sector bebidas - Rankia*.
- Aguilar, P. V. H. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C.* (Tesis pregrado. Universidad San Martín De Porres).
- Aliaga-Palomino, E., Munilla-González, F. y Otamendy-Vidal, M. (2021). Visor Redalyc - Conversión de utilidades la liquidez en las organizaciones empresariales cubanas. *Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín*, 76–90.
- Andrade, A. M. (2021). Ratios o razones financieras. *Contadores y Empresas*, B-14-B-16.
- Arrunategui Aguirre, J. A. (2017). *El problema de liquidez y rentabilidad con un enfoque social en la gestión de la Sociedad de Beneficiencia Pública del Callao – Perú 2012-2014.* (Tesis pregrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos). <https://doi.org/10.2214/ajr.170.6.9609153>
- Barriga, G. (2015). *Gestión de cartera y liquidez de la empresa Textil El Peral Cía. Ltda.* (Tesis pregrado. Universidad Técnica de Ambato).
- Canaez, E. y Palacin, Z. (2020). *Relación de las cuentas por cobrar en la liquidez del sector industrial rubro textil.*
- Chafla, G. y Choez, J. (2021). *Gestión financiera para el manejo de la liquidez en la empresa Ripconciv Construcciones Civiles Cía. Ltda.* (Tesis pregrado. Universidad de Guayaquil).
- Del Canto, E. y Silva Silva, A. (2013). Metodología Cuantitativa: Abordaje Desde La Complementariedad En Ciencias Sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, 0(141). <https://doi.org/10.15517/rcs.v0i141.12479>
- Flores, M. y Naval, Y. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 21–36. <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- González. (2021). *La Industria Textil en América Latina*. Textiles Panamericanos.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. In Metodología de la investigación. <https://doi.org/>
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. Limusa.
- Paz, M. L. y Paz, M. F. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Timed*. Universidad de Ciencias Humanas.
- Pino, R. (2010). *Metodología de la investigación* (1st ed.). Editorial San Marcos, E.I.R.L.
- Quecedo, R. y Castaño, C. (2003). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de psicodidáctica*, 14, 5-39.
- Quispe, D. (2019). *La gestión comercial y su influencia en los indicadores financieros. Caso: empresa suministros Biomedicos S.A.C. periodo 2017-2018.* (Tesis pregrado. Universidad Ricardo Palma).
- Requiza, E. (2020). *Cuentas por cobrar y su influencia en los ratios de liquidez de la empresa Mantaro Casa MAC S.A.C. periodo 2015-2018.* (Tesis pregrado. Universidad Continental).
- Romero-Carazas, R., Ruiz Silvano, Y., Quinteros Linari, L. A. y Medina León, J. E. (2022). Control de cuentas de servicio de salud y su relación en la facturación de una clínica peruana. *Revista latinoamericana de ciencias sociales y humanidades*, 3(2), 53–66. <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.63>

- Salazar, J. (2020). *Estrategias de gestión para la recuperación de cartera vencida en la empresa "austro distribuciones*. (Tesis pregrado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Sevilla, V. (2021). *Liquidez y endeudamiento, un análisis correlacional en las pequeñas y medianas empresas en el sector manufacturero de Tungurahua*. (Tesis pregrado. Universidad Técnica de Ambato).
- Technavio. (2019). *Global Textile Market 2019-2023. 2019–2024*.
- Tomalá, G. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Año 2017*. (Tesis pregrado. Universidad Estatal Península de Santa Elena).
- Vásquez, C. A., Terry, O. F., Huaman, M. J. y Cerna, C. S. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de Futuro*, 25(2), 195–214. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02r.006.es>
- Velarde, T. (2018). *El análisis financiero de liquidez y su relación con la rentabilidad en la Empresa de Transportes y Servicios el Kazmeño E.I.R.L., Huachipa, 2015-2017*. In Normas Tributarias.
- Yaguache Aguilar, M. F., Higuerey Gómez, Á. A. y Inga Llenez, E. R. (2019). Incentivos fiscales, liquidez y solvencia en las empresas del Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063446020/29063446020.pdf>



**DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE EN LAS LOCALIDADES DE LA ZONA
CIRCUNDANTE DE LA REPRESA LA ESPERANZA**

**SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT IN THE LOCALITIES OF THE
SURROUNDING AREA OF THE LA ESPERANZA DAM**

José Iván Zambrano Farías¹; Jennifer Estephania Salvatierra Zambrano²

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”^{1,2}

izambrano@espam.edu.ec¹; salvatierrajennifer89@gmail.com²

José Iván Zambrano Farías¹ <https://orcid.org/0000-0001-8181-0838>

Jennifer Estephania Salvatierra Zambrano² <https://orcid.org/0000-0002-9468-4671>

Fecha de Recepción: 20-ene-2023

Fecha: 24-abr-2023

Código Clasificación: L83; Q01; Q5; Q56

RESUMEN

El objetivo del artículo es presentar una propuesta para potencializar el desarrollo turístico sostenible en las comunidades de la zona circundante de la represa la Esperanza. La población abordada, fueron las comunidades de Altamira, Caña Chica, Chapulí, Corcovado, Bóveda, La Iguana, La Laguna, La Mina, La Rama, Puerto Alto y Potrerillo, donde se obtuvo una muestra de 115 personas, utilizando un muestreo por conveniencia. La técnica de recolección de datos fue una encuesta. La metodología fue de tipo descriptivo, de campo. Como resultados se obtuvo una descripción socioeconómica de las comunidades, se diseñaron estrategias de ejecución para lograr un turismo sostenible; como también los ejes transversales, que abarcan el enfoque de género, la sostenibilidad, el patrimonio cultural, pertinencia territorial, y la rendición de cuentas. Finalmente, se observó que estas comunidades presentan un desarrollo socioeconómico deficiente, por ende, hacen del turismo una actividad de crecimiento económico, buscando potencializar el desarrollo turístico.

PALABRAS CLAVES: Turismo; desarrollo sostenible; economía del medio ambiente; desarrollo y medio ambiente

ABSTRACT

The objective of this article is to present a proposal to promote sustainable tourism development in the communities of the area surrounding the Esperanza dam. The population approached were the communities of Altamira, Caña Chica, Chapulí, Corcovado, Bóveda, La Iguana, La Laguna, La Mina, La Rama, Puerto Alto and Potrerillo, where a sample of 115 people was obtained, using a convenience sampling. The data collection technique was a survey. The methodology was descriptive and field based. As results, a socioeconomic description of the communities was obtained, implementation strategies were designed to achieve sustainable tourism; as well as the transversal axes, which include the gender approach, sustainability, cultural heritage, territorial relevance, and accountability. Finally, it was observed that these communities present a deficient socioeconomic development, therefore, they make tourism an activity of economic growth, seeking to potentiate tourism development.

KEY WORDS: Tourism; sustainable development; environmental economics; development and environment

INTRODUCCIÓN

La actividad turística, es reconocida en distintos lugares como un motor de desarrollo económico, social y ambiental e involucra la responsabilidad que los diversos actores sociales presentan con relación el accionar que tienen en el entorno que se sitúan. Lo anterior es sustentado por Loor et al. (2021), quienes aclaran que el carácter dinámico de ese sector lo convierte en significativa fuente de ingresos y de empleos, sus múltiples vínculos con el resto de las actividades económicas favorecen la creación de encadenamientos productivos, puesto que demanda una gran variedad de bienes y servicios, entre otros efectos positivos.

No obstante, en la actualidad, con un mundo tan afectado por las decisiones del ser humano, se busca compaginar al turismo con el término de sostenibilidad. Por esta razón, se sintetiza que la sostenibilidad abarca un engranaje de acciones, actividades y estrategias que se conjugan para aprovechar los recursos existentes en el medio, garantizando que estos sean productivos con el tiempo.

En ese sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2019), define que el turismo sostenible tiene un gran potencial en términos de crecimiento económico, creación de empleo y promoción del trabajo decente en la economía rural. No obstante, para aprovechar todo ese potencial, es preciso contar con políticas propicias fruto de las contribuciones y la voluntad de múltiples interlocutores. De esta manera, Martínez y Nuevo (2021), sintetizan que el desarrollo turístico sostenible comporta una gestión de los recursos que tenga en cuenta no solamente los intereses inmediatos y legítimos del sector turístico, sino su papel social vertebrador y la necesaria protección del medio ambiente, el aspecto social y la economía en general.

No obstante, un hecho de suma importancia son las acciones que se lleven a cabo para la obtención de beneficios por parte de estos sectores turísticos, por ende, Cruz y González (2020), plantean que las entidades que manejan la actividad turística tienen la labor de fomentar un desarrollo turístico sostenible para así lograr un equilibrio entre la industria y las comunidades incidiendo, de alguna manera, en el bienestar y la mejora de todos. Por esto, los académicos, empresarios y el gobierno, han reconocido, cada vez más, que son necesarias unas directrices claras para el desarrollo y la sostenibilidad de los destinos turísticos (Echeverri y Viera, 2022).

Contrarrestando lo anterior, es importante destacar que no en todos los casos, el impacto generado desde el área del turismo es positivo debido a la escasa presencia de proyectos o directrices alineadas al mejoramiento de la gestión turística, consecuencias que se ven reflejadas en la actividad comercial ejercida por sus habitantes, influyendo directamente en la calidad de vida, por esto, para combatir y revertir los efectos, se requiere de la articulación de actores y de la gestión de acciones que estimulen la implementación de políticas públicas y estrategias para el uso eficiente de los recursos.

Por lo tanto, las entidades que manejan la actividad turística tienen la labor de fomentar un desarrollo turístico sostenible para así lograr un equilibrio entre la industria y las comunidades incidiendo, de alguna manera, en el bienestar y la mejora de todos (Cruz y González, 2020). Consecuentemente, el objetivo de esta investigación es realizar un diagnóstico en las zonas circundantes de la represa la Esperanza para la mejora de las condiciones de los medios de vida de sus habitantes a través de un centro de turístico de información comunitaria. Por ende, para lograr este objetivo de diagnóstico la situación socioeconómica actual de la población de estas zonas, para posteriormente plantear una propuesta que les permita aprovechar el entorno donde se desarrollan y así mejorar su calidad de vida. Por ello, la importancia del desarrollo de esta investigación, desde un enfoque socioeconómico radica en que se genere un grado de influencia en el desarrollo local del área de intervención para facilitar el mejoramiento de las condiciones de vida de sus habitantes a través de la potenciación del encadenamiento de servicios turísticos.

Turismo

El sector turístico, es entendido por Navarro, Almeguer, Moreno y Hernández (2020), como “el espacio donde convergen un conjunto de elementos que entran en juego para llevar a cabo el turismo en determinada zona, región o país” (p.82). Por ende, el carácter dinámico de ese sector lo convierte en significativa fuente de ingresos y de empleos. Sus múltiples vínculos con el resto de las actividades económicas favorecen la creación de encadenamientos productivos, puesto que demanda una gran variedad de bienes y servicios, entre otros efectos positivos (Loor, Plaza y Medina, 2021).

Por otro lado, Mori, Ramírez, García y Ishuiza (2022), definen que el turismo se fundamenta en la teoría del Desarrollo Económico, pues el desarrollo turístico es imposible sin un adecuado crecimiento económico debido a partir de ello, se puede incrementar el nivel de bienestar de una sociedad. Es así, como el turismo genera un sin número de beneficios a las comunidades como tal, surgiendo de esta interacción el turismo comunitario, mismo que influye en las condiciones de vida de los habitantes de un determinado

sector, mejorando la economía de cada uno de ellos, protegiendo al entorno, y fortaleciendo las relaciones culturales de la población en general.

Constituido como un pilar fundamental del desarrollo económico de un país, el turismo se ha visto favorecido de la evolución que han tenido los otros sectores económicos, pues han constituido un elemento radical para su éxito, un claro ejemplo de esto es el sector del transporte, y su colaboración del traslado vehicular de los visitantes, así como el sector gastronómico, entre otros. En este sentido Santa María y López (2019), añaden que el turismo se convierte en instrumento de apoyo para mejorar la calidad de vida de comunidades locales en aquellos lugares donde se requiera aplicar con este fin, consiste en convertir al turismo en una herramienta para mejorar la calidad de vida de la población en donde tiene influencia directa la participación en esta actividad.

Es por ello, que el desarrollo turístico constituye la forma para mejorar la gestión de los recursos y satisfacer la necesidad económica, social y estética, respetando la integridad cultural, así como el proceso ecológico vital, la diversidad biológica y los sistemas básicos de la vida (Pereyra, Palomino y Gárate, 2020). De esta manera Bourlon (2020), plantea que la sostenibilidad del desarrollo turístico radica en la consolidación, en un territorio, de recursos genéricos a recursos específicos.

Desarrollo Sostenible

El concepto de desarrollo sostenible está delimitado por distintas significaciones y alcances teóricos, pero al final de todo el engranaje bibliográfico, se considera como eje fundamental la participación activada de la sociedad en general para su evolución hacia la sostenibilidad global, no obstante, puede verse afectada por los distintos factores que se desenvuelven en un momento y tiempo determinado. En este sentido, Gómez y Quispe (2021), sustentan que lo que busca un modelo que involucra el desarrollo sostenible es que incluya el abordaje de las desigualdades entre países y grupos sociales, así como el deterioro medioambiental, obteniendo así, la creación de una sociedad más justa y solidaria en todos sus ámbitos.

Anteriormente, el desarrollo sostenible era considerado como programas sostenibles, hoy estos últimos tienen el objetivo de generar nuevos recursos para el mejoramiento de diferentes programas que impactan en la calidad de vida de determinados sectores (Pataca y Flores, 2022). Por otro lado, Salazar, Vergara, Sorhegui y Garnica (2021), argumentan que la importancia de esta concepción como estrategia de crecimiento en los países desarrollados debe estar en consonancia con su potencial social, espiritual, medioambiental, económico y de recursos, basado en la prioridad de los intereses nacionales y/o territoriales.

Por ende, las ciudades, o países en general buscan que cada una de sus operaciones comerciales, productivas o de servicio, tengan como lema esencial el desarrollo sostenible, que genere una garantía a la población de tener en un futuro un entorno con buenas condiciones de vida es así, que los gobiernos de turno diseñan estrategias enfocadas a la preservación del entorno y los recursos que en él habitan, abarcando todos los sectores económicos productivos de la sociedad.

Con base en lo anterior, Gómez (2020), sintetiza que el desarrollo sostenible consiste en un cambio, gradual y direccional, que no destruya las fuentes de renovación.

Dimensiones de la Sostenibilidad

De acuerdo con lo que explica Sachs citado por Gómez (2020), al momento de hablar de desarrollo sostenible, se debe hacer énfasis en las distintas fases que generan esa categorización de las acciones que deben llevarse a ejecución, es así como se presentan a continuación las dimensiones que el autor anterior define:

- **Social:** Básicamente esta dimensión tiene por objetivo generar una equidad en la distribución de ingresos y bienes.
- **Económica:** Como su propio nombre lo indica, busca la asignación y gestión eficiente de los recursos evaluados en términos “macrosociales”, junto a un flujo constante de inversiones.
- **Ecológica:** El objetivo de esta es el uso racional de recursos naturales, equilibrio de ecosistemas, preservación de recursos no renovables y la biodiversidad.
- **Espacial:** En este sentido, esta fase, involucra alcanzar un mayor equilibrio de las áreas urbanas y rurales y mejor distribución rural de los asentamientos urbanos y las actividades económicas.
- **Cultural:** Considera procesos de modernización enraizados en la cultura local.
- **Política:** El eje de esta dimensión, es la participación de grupos y comunidades locales en las definiciones de prioridades y metas.

Es así como Bohne et al. (2019), especifican que el desarrollo sostenible comprende no sólo el cuidado del medio ambiente, sino el crecimiento económico competitivo y una distribución más justa de la riqueza, así como la consideración de los derechos humanos, por lo que, de manera esquemática, se puede apreciar como la intersección de tres dimensiones. A continuación, se presenta la figura 1 que resume lo que cada dimensión abarca de forma general.

Figura 1. Dimensiones generales del Desarrollo Sostenible



Nota. Imagen obtenida de Bohne et al. (2019), que representa los tres ejes que se buscan lograr en el desarrollo comunitario de una sociedad determinada.

De esta manera, estos tres ejes del desarrollo sostenible se integran de tal manera que el desarrollo de una influye en el progreso de la otra, es decir, el objetivo es encontrar el equilibrio de las tres dimensiones para garantizar la sostenibilidad a largo plazo. Si bien, el eje económico es el punto de partida para evaluar el desempeño de un sector, localidad o institución, considerando al empleo, la productividad, la inversión, entre otros, lo que busca es que las acciones llevadas a cabo en la sostenibilidad social como ambiental sean rentables, convirtiéndose en beneficios generales para la comunidad. Por otro lado, el aspecto social, busca la unión de la población para lograr la estabilidad social, el objetivo de este aspecto es fortalecer factores como la comprensión de valores, de los derechos humanos, de igualdad de condiciones para generar mejores escenarios y calidad de vida. Así mismo, la sustentabilidad ambiental, es preservar el entorno natural, sin perjudicar los objetivos del aspecto social y económico. En este sentido Guillén et al. (2020), argumenta que en el desarrollo sostenible se pretende, reflexionar y buscar reacomodos de cómo los ciudadanos deben de vivir mejor en la tierra, y el deber ser del cuidado de los espacios de recursos naturales y no renovables para el futuro, los cuales se le debe fortalecer para futuras generaciones.

Turismo Sostenible

El turismo ha sido uno de las distintas fuentes de ingreso para el país en general, y además de aportar un beneficio económico, es generador de empleo y contribuye significativamente a la economía local, por ello Andrade (2019), afirma que el turismo se avizora como una salida a los problemas de subsistencia, pero el desarrollo de esa capacidad se dificulta ante las necesidades prioritarias de una población, y el impulso de actividades productivas que generan impactos adversos en la conservación del ambiente. Por consiguiente, Núñez, Fuentes, Balseca y Álvarez (2022), añaden que el turismo sostenible está orientado a conservar el capital natural y cultural de las comunidades, y, al mismo tiempo, fraguar ingresos a la localidad (p.73).

En ese sentido, Félix y Ganchozo (2020), conceptualizan que la actividad turística se basa principalmente en la naturaleza y en las manifestaciones culturales que la rodean; el aprovechamiento de los recursos naturales, en ciertos casos, se realiza sin una planificación eficiente, ocasionando con esto una explotación de recursos, limitando su existencia para un futuro. Por esta razón, el turismo sostenible es un modelo de desarrollo económico aparece como una nueva oportunidad de evolución para mejorar la calidad de vida de la sociedad, pero impone a los actores públicos y privados grandes desafíos en términos de viabilidad del destino (Bourlon, 2020).

METODOLOGÍA

La metodología llevada a cabo tiene un enfoque cuali-cuantitativo, desde el punto de vista cualitativo, debido a que abarca un engranaje que nace desde una revisión literaria, y se sustenta en la descripción de las características generales de la población para plantear una propuesta que potencialice al turismo en esas zonas, así mismo, el enfoque cuantitativo se muestra en el uso de herramientas para la presentación de los resultados, desde un cuestionario cuantificado en una escala, hasta su presentación estadística. Consecuentemente, esta investigación tuvo una alineación sostenible en tres aspectos, económico, ambiental y social, así mismo, su orientación fue de tipo descriptivo, de campo, y bibliográfico. Descriptivo porque identificó características generales de las distintas comunidades ubicadas en la zona circundante de

la represa La Esperanza. Así mismo se hizo uso de la investigación de campo, porque se realizó un reconocimiento físico del lugar turístico estudiado, y se utilizó la investigación bibliográfica para la concepción de conceptos relacionados al turismo rural, así como la definición de cada uno de los entes públicos que forman parte del proyecto. El método empleado fue el inductivo, debido a que el estudio partió de un análisis general de las particularidades de las comunidades pertenecientes a los sectores cercanos del lugar estudiado y con ese análisis se procedió a la determinación de una propuesta para el fomento y desarrollo del turismo sostenible del sector. La técnica aplicada en todo el proyecto fue la encuesta, y el instrumento que conlleva con ella, es el cuestionario.

Como parte del proceso metodológico general se llevó a cabo un desarrollo plasmado en tres esenciales fases, primero se determinó las características esenciales que limitan a la población objeto de estudio, por consiguiente se desarrollaron estrategias de ejecución que fortalezcan el proyecto rural sostenible, esta fase contó con la resolución de 4 subetapas, en la primera se plasmaron un total de 3 estrategias direccionadas a la parte física del sitio turístico, la siguiente subetapa, fue formada por un total de 6 estrategias, la tercer etapa direccionado a los prestadores de servicios, obtuvo un total de 5 estrategias y en la última subetapa se diseñaron tres estrategias. Una vez determinada cada una de las estrategias se procedió con la segunda fase, donde se realizó una propuesta de las entidades de apoyo que formarán parte del proyecto, por medio de una matriz, donde se describieron los roles y actividades que cada uno de ellos deben considerar en su participación, además se sintetizaron las directrices generales la ejecución del proyecto. Finalmente, en la tercera fase se establecieron los ejes transversales dentro de una matriz, donde se definieron los antecedentes y finalidad de cada uno de los ejes.

RESULTADOS

Se presentan a continuación los resultados obtenidos del proyecto con la finalidad de que una mayor comprensión sobre los mecanismos a llevar a cabo para el desarrollo turístico sostenible de las comunidades y localidades de la zona circundante de la represa La Esperanza.

De esta manera, para que un destino turístico sea considerado de carácter atractivo, debe poseer tres componentes básicos que fortalezcan su desarrollo económico, social o ambiental, entre estos están; la accesibilidad, la señalética e infraestructura. No obstante, antes de abordar lo mencionado, se presenta a continuación una descripción de las características básicas obtenidas en la recolección de datos.

Tabla 1. Características generales

Variable	Opciones de respuesta	Resultados	Total
Rango de Edad	0 a 10	18%	100%
	11 a 17	15%	
	18 a 30	21%	
	31 a 45	17%	
	46 a 65	20%	
	Más de 65	9%	
Nivel de Instrucción	Alfabetización	13%	100%
	Primaria incompleta	29%	

	Primaria completa	24%	
	Secundaria incompleta	15%	
	Secundaria completa	14%	
	Educación superior incompleta	2%	
	Educación superior completa	3%	
	Masculino	48%	
	Mestizo	34%	
Percepción étnica	Montubio	65%	100%
	Amerindio	1%	
	Recolección de basura	0%	
	Agua potable		100%
Servicios básicos	Alcantarillado		
	Energía eléctrica	100%	
Tipos de vías	Tierra	44%	100%
	Empedrada	3%	
	Sendero	2%	
	Fluvial	13%	
	Pavimentada	38%	
Transporte	Bus	47%	100%
	Camioneta	13%	
	Lancha/canoa	40%	

Nota. Tabla que representa las características generales de la población de las zonas circundantes de la Represa la Esperanza

Análisis:

Como se puede observar, en la variable correspondiente a rango de edad a la cual pertenece mayoritariamente la población en estas comunidades, es de 18 a 30 años, correspondiente a un 21%, así como el 20% que corresponde a personas de 46 a 65 años, en este caso estos datos significan que la población que habita en estas zonas son personas jóvenes y jóvenes adultas, por otro lado, con respecto a nivel de instrucción que poseen los habitantes de estas comunidades, se obtuvo que el 29% de ellos sólo llegó a cumplir la primaria, mientras que el 24% se quedó en pleno proceso de cursar la educación básica, y esto es fundamentado con datos otorgados por el Ministerio de Educación, quién incluso destaca que en Ecuador existen 5.7 millones de personas que se encuentran en situación de analfabetismo o escolaridad inconclusa, pero aun así se puede destacar que se han implementado ciertos programas en colegios fiscales para reducir ese índice. En este sentido Blasco et al. (2019), plantean que las áreas rurales y más concretamente la importancia de la evolución educativa puede establecerse como marco de referencia para el desarrollo de un compromiso efectivo con la comunidad que permita al alumnado interactuar en una sociedad globalmente interdependiente.

Pero aun así, lo grave del asunto es tener dentro de estas comunidades sólo un 3% con una Educación Superior aprobada, y un 2% que la dejó comenzada y por ciertos factores no pudo continuar, aludiendo con esto que los niños, adolescentes o jóvenes que nacen y se desarrollan dentro de una zona rural tienen menor

probabilidad de llegar a un desarrollo profesional, debido tal vez a las costumbres o porque generalmente desde niños se dedican a laborar en el campo, dejando en segundo plano a su compromiso educacional. En este caso, Carrillo (2020), argumenta que la segregación escolar de estas zonas rurales está fuertemente vinculado a los temas de desigualdad que se puedan generar.

Otro de los resultados obtenidos, es que el género masculino es el que predomina con un 52%, sobre el femenino que posee un 48%, viéndose demostrado que en estas zonas los hombres son considerados aún, como aquellos que llevan la batuta en el hogar, por ende se dedican más a la labor de campo para así generar ingresos, como lo menciona Castañeda y Díaz (2019), quienes aportan que los miembros de una familia esperan comportamientos según el sexo, determinando con esto, que en las tareas del hogar, los problemas de salud y los hábitos tóxicos son fuertes factores diferenciales entre hombres y mujeres. Por último, en esta primera sección se encuentra al grupo étnico que se consideraba la población, en este caso de los investigados en esta zona se obtuvo que el 65% se considera montubio, por sus raíces, por las costumbres que arraigan al hombre y mujer campesino (a).

Entre los servicios básicos que ellos hacen uso, es únicamente el de la electricidad, evidenciando de este modo que el poco interés que se tiene para con estas comunidades. Con respecto a la viabilidad, partiendo de la existencia del muelle La Esperanza, estas comunidades expresaron en un 44% que las vías en donde ellos transitan generalmente son de tierra, pero un 38% señalaron que también se presentan las carreteras pavimentadas para su respectivo transporte. Por consiguiente, haciendo énfasis al medio de transporte que utilizan las comunidades, el 47% de los habitantes señalaron que ellos se trasladan por medio del servicio de bus, así como también un 40% manifestó que su medio son las lanchas o canoas, pero un 13% de las personas de estas comunidades, tienen su propio vehículo y hacen uso de él.

Una vez que se ha detallado las características de la población, se procede a plantear la propuesta que debería considerarse para potencializar el turismo sostenible en estas comunidades, y por medio de este generar un beneficio a esta zona, que les permita a su vez mejorar sus condiciones y calidad de vida.

Estrategias de ejecución

El diseño de estrategias en los distintos ámbitos sociales es importante porque constituyen una hoja de ruta que se debe seguir y accionar para llegar a la meta final. De esta manera dentro de la investigación que se ha llevado a cabo se plantearon ciertas estrategias direccionadas al turismo en la represa La Esperanza, con el objetivo de mejorar aspectos generales del lugar y generan una mayor cantidad de clientes o usuarios, entre ellas se presentan las siguientes:

Tabla 2. Estrategias de ejecución para la sostenibilidad de un sitio turístico

Objetivo 1: Atractivo turístico esté dotado de capacidades físicas de accesibilidad y señalización
1. Establecer una mesa técnica con el GAD Manabí a través de su Dirección de Gestión Vial y firmar un convenio para que se incluya en la planificación plurianual el mejoramiento y mantenimiento del sector a potencializar.

2. Socializar con los habitantes la necesidad de diseñar y construir participativamente infraestructura portuaria, como el muelle turístico para mejorar la calidad y condiciones de seguridad de turistas y locales.
3. Priorizar atractivos de accesibilidad pública y de interés para los turistas, incluyendo corredores, rutas y circuitos de turismo de naturaleza que cuenten servicios para que sean señalizados según estándares del ente rector.
Objetivo 2: Construcción y equipamiento del Centro turístico cultural, ambiental y agro-productivo
1. Concienciar a los prestadores de servicio turísticos sobre la importancia de la asociatividad, así como, de los beneficios de esta para acceder a políticas públicas y para fortalecer la actividad turística en favor de la comunidad.
2. Acompañar y brindar el asesoramiento para la conformación de una Asociación de Servicios Turísticos del sector que se desee potenciar.
3. Desarrollar los estudios para el diseño y construcción, amigable con el medio ambiente y con el entorno, del centro turístico comunitario que se entregará a la asociación conformada.
4. Contratar mano de obra local para la construcción, así como artesanos para la dotación del mobiliario.
5. Dotar de equipamiento técnico y operativo para facilitar la gestión del centro turístico comunitario.
6. Establecer mesas técnicas de trabajo con todos los actores involucrados para construir de manera participativa el modelo de gestión del centro turístico comunitario.
Objetivo 3: Lograr que los prestadores de servicios sean capacitados en áreas de gestión turística
1. Realizar un diagnóstico sobre la situación del catastro turístico y la calidad de los servicios ofertados en el área de intervención.
2. Establecer las mallas curriculares de las diferentes temáticas planificadas según las urgencias y necesidades de los prestadores de servicios.
3. Ejecutar las capacitaciones con los prestadores de servicios atendiéndolos con brigadas de estudiantes que los formen in situ.
4. Certificar la calidad del servicio e identificar los establecimientos que cumplan con los niveles recomendados para que obtengan el reconocimiento de calidad.
5. Firmar un convenio con empresas privadas o públicas para facilitar la obtención de licencias de guianza local para jóvenes.
Objetivo 4: Lograr la promoción efectiva de las actividades, servicios, establecimientos turísticos del Remanso La Esperanza
1. Realizar seguimiento y monitoreo permanente para brindar asesoramiento y asistencia técnica a los prestadores de servicio.
2. Diseñar e implementar estrategias de campaña de promoción del turismo sostenible con alcance provincial, nacional e internacional.
3. Monitorear el crecimiento de la actividad turística local.

Fuente: Elaborado por autores

Se diseñaron cada una de estas estrategias con el objetivo de fortalecer las capacidades de la gestión turística de los distintos interesados o actores sociales por medio de acciones, con la finalidad de generar medios de vida con un enfoque diverso, englobando un turismo sostenible, resguardando al entorno y garantizando a los distintos ecosistemas su larga vida. Como lo define Manrique, García, Valiente, Serna y Tello (2022), que las estrategias de ejecución son herramientas que ayudan al manejo turístico en general implicando un conjunto de actividades conducentes a lograr un desarrollo turístico, social y económico de manera sostenible e inclusiva de la localidad.

Modelo de gestión

Reyes y Moreno (2022), establecen que el liderazgo del gobierno municipal y estatal con esfuerzos coordinados con otras entidades privadas, son fundamentales para el diseño de políticas públicas que combinen la organización comunitaria y el diseño de proyectos prioritarios. Por ello, a continuación, se presentan las directrices esenciales de cada uno de los socios que participan dentro del modelo de gestión, mismas que deben ser consideradas como parte de la gestión del lugar turístico analizado.

Tabla 3. Roles y Actividades de los socios participantes en el proyecto

SOCIOS	ROLES Y ACTIVIDADES
ESPAM MFL	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar el recurso financiero y desembolsar el pago de proveedores y de servicios. • Capacitar y brindar asesoría y asistencia técnica a los prestadores de servicios turísticos mediante sus proyectos de vinculación.
MINTUR	<ul style="list-style-type: none"> • Expedir las normas técnicas de calidad de las actividades y servicios turísticos. • Establecer los lineamientos básicos de diseño arquitectónico de las facilidades turísticas.
GAD MANABÍ	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y ejecutar actividades de mejoramiento y mantenimiento vial a la represa La Esperanza. • Brindar acompañamiento y asesoramiento técnico en temas de fomento productivo y turístico en el ámbito de sus competencias.
BENEFICIARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar la administración y gestión del Centro de Turismo Comunitario de acuerdo con el Modelo de Gestión construido para el efecto. • Mejorar permanentemente los niveles de calidad de las actividades y servicios turísticos ofertados.

Fuente: Elaborado por autores

Así mismo, dentro de este apartado se deben considerar ciertos mecanismos de gestión y coordinación del proyecto y que de forma detallada y sintetizada se determina que:

- La gobernanza y coordinación general del proyecto estará a cargo del Comité de Gestión con el objetivo de orientar y resolver temas inherentes a la oportuna, eficiente y eficaz solución integral a las distintas necesidades y problemas observados.

- El equipo de trabajo en este apartado estará conformado por distintos integrantes de las instituciones claves para el logro de este proyecto, como lo son: ESPAM-MFL, MINTUR, GAD Manabí, GAD Autónomo Descentralizado de Quiroga, Beneficiarios y el Administrador del Proyecto.
- Se generará una convocatoria de forma mensual y de carácter extraordinario por petición del administrador de este.

Por otro lado, se plasmó como una sección aquellos roles y responsabilidades que debe considerar el Comité de Gestión del Proyecto, como un elemento clave para la puesta en marcha de este plan, de esta forma se plantearon las siguientes directrices:

- Planificar y coordinar actividades necesarias para la adecuada implementación y ejecución del proyecto.
- Articular interinstitucionalmente con actores internos y externos, agencias de cooperación, u otras que se involucren en la implementación y ejecución del proyecto.
- Monitorear las condiciones del área de intervención para activar las acciones necesarias y analizarlas a través de los representantes institucionales correspondientes.

No obstante, toda planificación conlleva a mantener un liderazgo, el cual debe ser capaz de tomar decisiones que vayan alineados a la búsqueda del bien común entre partes, es así como los mecanismos para la toma de decisiones para el grupo conformado por los socios anteriormente detallados, se determina que:

- Las decisiones se tomarán por consenso y votación de mayoría simple. Se emitirán actas de las reuniones del comité y resoluciones en los casos correspondientes.

Redactados de forma clara, utilizando los verbos en pasado. Para la construcción de esta sección se debe iniciar con la elaboración de las tablas y figuras, y posteriormente redactar el texto pertinente en función de ellas. El primer párrafo de este texto debe resumir en frases concisas, claras y directas, y demostrar el hallazgo principal del estudio.

Sostenibilidad

En este sentido la sostenibilidad turística y social está garantizada, debido a que el proyecto propone un modelo de gestión en el que los beneficiarios de la comunidad, por medio de procesos de asociatividad, son fortalecidos para gestionar y administrar los recursos que han sido resultado de la implementación de este proyecto. Así una de las formas de garantizar la sostenibilidad es a través de la participación y acompañamiento permanente antes, durante y después de la implementación y ejecución del proyecto, de los diferentes niveles de gobierno. Por lo consiguiente, el apoyo de instituciones de educación de tercer nivel cercanas al sector, como lo es en este caso, la ESPAM MFL, mediante acciones de seguimiento, monitoreo, asesoramiento y asistencia técnica permanentes establecidos en el modelo de gestión.

Sistema de monitoreo y evaluación

Un sistema de monitoreo y evaluación permite observar el progreso que ha tenido un proyecto dentro de un período de tiempo determinado, es considerado como una actividad interna, realizada por los organizadores del plan, y que busca evaluar la adecuada gestión que se ha puesto en práctica, acompañada de estrategias, toma de decisiones, recursos, insumos, etc.

Es así como para este tipo de proyectos que involucran a un turismo sostenible, también es de suma importancia precisar con anticipación cuáles serán los mecanismos que se aplicarán para comprobar la correcta implementación del proyecto en general. Es así como se tienen los siguientes lineamientos:

- Se implementará una plataforma o aplicativo para que las diferentes instituciones que participen en la ejecución del proyecto puedan acceder mediante llaves de acceso y niveles diferenciados e ingresen información correspondiente a las gestiones y acciones que sean de su responsabilidad, que le permita medir los avances y porcentajes de cumplimiento, generando reportes periódicos y en tiempo real para evaluar el avance de la planificación y los indicadores de resultados.
- Se elaborará los informes periódicos de Seguimiento y Evaluación al Cumplimiento de la planificación del proyecto. El informe deberá evidenciar:
 - Seguimiento al cumplimiento de metas.
 - Seguimiento a la implementación de actividades y tareas del Plan Operativo Anual del Proyecto.
 - Gestión de acciones de los diferentes componentes del proyecto.
 - Ejecución Presupuestaria.
 - Planillas de avance de obras.
 - Conclusiones y Recomendaciones.
- Es indispensable mencionar que estos documentos serán presentados en las fechas de reuniones del comité, donde la persona encargada de detallar cada uno de estos informes y cualquier inconveniente será solucionado en ese preciso momento.

Ejes transversales

Los ejes transversales consisten un direccionamiento guía al cual está orientado el proyecto en general. Es así como los ejes transversales asociados al turismo sostenible de un remanso natural e integrados en la implementación de este proyecto son cinco; buscando contribuirlos de forma económica, social y ambiental.

Tabla 4. Ejes transversales del turismo sostenible

Nº	EJES	ANTECEDENTES	OBJETIVO
1	ENFOQUE DE GÉNERO	Vulnerabilidad económica por la dependencia económica que se genera hacia la figura masculina dentro del círculo familiar.	Contribuir a los medios de vida en el que se encuentran las mujeres y jóvenes habitantes de las comunidades circundantes.
2	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Sitios naturales turísticos que no presentan un lugar adecuado en su totalidad para la visita de nuevos turistas, llegando a utilizar equivocadamente los	Lograr la sostenibilidad turística en el área intervenida, buscando agrupar a este atractivo turístico como un sitio natural donde se promuevan actividades turísticas sostenibles, como; actividades de

		recursos naturales otorgados por la madre naturaleza.	ecoturismo, aventura, turismo de naturaleza y el fomento de actividades al aire libre, entre otras
3	CONSERVACIÓN Y RECUPERACIÓN DEL PATRIMONIO	Las prácticas y todas las manifestaciones culturales son parte de la experiencia que vive el turista y que deben ser mostradas como elementos únicos que se destacan en el destino.	Fortalecer la identidad cultural del pueblo montubio; con el propósito de que los turistas experimenten actividades de pesca, ganaderas, de agricultura, así también, la creación del Centro turístico comunitario como un espacio para la difusión de conocimientos ancestrales y sobre todo como parte de la interpretación cultural.
4	PERTINENCIA TERRITORIAL	No se evidencia un aprovechamiento de las potencialidades de los recursos locales.	Aprovechar cada uno de los recursos propios del área de intervención, pero sin causar efectos negativos en ellos, estimulando el desarrollo de actividades económicas, pero protegiendo al entorno en general, buscando mejores condiciones de calidad de vida de los habitantes, preservación del medio ambiente, etc.
5	TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	El Ecuador es un Estado con régimen de transparencia y control social por lo que la administración de los recursos financieros del proyecto debe ser transparente y de acceso público.	Este eje involucra que la administración de los recursos financieros del proyecto debe ser transparente. De tal manera que no sólo se evalúe a este tipo de recurso, sino también, se utilice de manera eficiente y de acuerdo con la planificación establecida en concordancia con la entidad de apoyo financiero.

Nota. Presentación y descripción de los ejes transversales que son considerados para lograr un turismo sostenible

En este sentido, se puede observar los ejes que esta propuesta pretende abarcar para el desarrollo turístico de las comunidades circundantes a la zona de la represa La Esperanza, obteniendo como resultado una integración completa de los elementos que involucra realizar un turismo sostenible, debido a que según lo que plantea Sánchez y Anzola (2021), la sostenibilidad aplicada al turismo se apalanca en un conjunto de eco etiquetas que se espera apoyen al desarrollo del sector, y generen confianza en clientes y usuarios.

DISCUSIÓN

En síntesis, este artículo evidencia las acciones que deben considerarse para lograr un turismo sostenible en la represa La Esperanza, lugar reconocido en el cantón Bolívar, de esta manera se puede evidenciar que en la consecución de una meta, se harán presente distintos tipos de estrategias aplicables para alcanzar el objetivo anteriormente definido, de esta forma Manrique et al. (2022), sustentan que una de las formas

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

viables para aprovechar las riquezas que ofrece el turismo es justamente a través de las actividades turísticas que se pueden desarrollar en ellas, a través de un manejo en términos sustentables. Es así como, uno de los hallazgos evidentes en este proyecto son las estrategias, mismas que son un enfoque clave e indispensables para resaltar el turismo, uno de estos enfoques estratégicos, se ha direccionado a mejorar la accesibilidad y señalización del sitio, para una mayor organización, comprensión y facilidad de movilidad para los turistas como lo aclara Manrique et al. (2022), quienes dentro de sus estudios realizados hacen énfasis en que para mejorar la viabilidad de un sector turístico, se debe arreglar carreteras, pavimentarlas y generar otras vías, como senderos para excursionistas, así mismo dentro de las medidas que deben ser aplicadas en la represa La Esperanza, se ha pensado en fortalecer los lazos culturales de los habitantes, por medio de la creación de un centro cultural, que fomente el reconocimiento de las tradiciones propias del campo, estrategias que también defiende los autores mencionados, pues añaden que para fortificar la cultura y el patrimonio, una comunidad debe crear un museo, y adicionalmente meterse al mercado de artesanías, lo anterior, también es fortalecido por Inga y Cruz (2020), quienes en un estudio realizado determinaron que el patrimonio cultural inmaterial desempeña un rol prioritario en el desarrollo turístico, haciendo notar la importancia del valor cultural de los lugares íconos de una ciudad o cantón. Así mismo, la cultura, considerada como uno de los atractivos más complejos, no es el único factor involucrado al momento de desarrollar un entorno turístico, sino que la infraestructura física, el servicio brindado por las personas habitantes de la zona son aspectos indispensables, generalmente las personas se afianzan a un lugar por el servicio brindado, por la buena atención, por el buen trato, por ello, una de las medidas que se ha planteado considerar, es la implementación de guías turísticos certificados y capacitados que brinden a los visitantes un servicio de guianza del lugar y por medio de la información otorgada se generen redes informativas.

Otros de los aspectos que influye al momento de generar un desarrollo turístico sustentable es el hecho de que se obtenga asociatividad con otros entes ya sean públicos o privados, pues constituyen un soporte en diferentes aspectos, de esta manera, se puede detallar que el turismo se basa en la cooperación debido a que se genera una experiencia turística inolvidable para los visitantes, solo si cada uno de los socios trabajan de forma conjunta y óptima, esto es sustentado por Bravo (2018), quién plantea que estar asociado a distintas instituciones les permite a un negocio, sitio turístico, u organización ser más competitivos y perdurar en el tiempo.

Otro punto clave a considerar para el desarrollo turístico de un determinado sector, son los ejes transversales a los cuales el proyecto está orientado. Específicamente, los ejes transversales consisten en esos direccionamientos teóricos y prácticos a los cuáles se ha encaminado el proyecto en general, por ende, se resume que los ejes transversales para el turismo sostenible de un remanso son la igualdad de género, la sostenibilidad ambiental, la conservación y recuperación del patrimonio, la pertinencia territorial, por último, la transparencia y rendición de cuentas. Cada uno de estos direccionamientos, a los cuáles el proyecto está orientado a generar beneficios sociales, económicos y ambientales, está conjuntamente ligados para el alcance del desarrollo sustentable del lugar turístico objetivo que, en este caso, es la represa La Esperanza, mediante distintas acciones que reflejan el camino hacia el objetivo o meta final. Finalmente, la importancia de lograr un turismo sustentable radica en la mejora de las condiciones de vida de una determinada población, desde nuevas fuentes de empleo, mayores ingresos a la familia, menos daño ambiental, e incluso se valora en gran medida la cultura propia de la región.

CONCLUSIONES

Existen lugares con recursos naturales como la represa La Esperanza que tiene gran diversidad de flora, fauna, recursos hídricos, costumbres, gastronomía representativa de las tradiciones manabitas, con posibilidad de convertirse en un atractivo turístico, para lo cual es necesario la combinación de tres elementos básicos que son accesibilidad, infraestructura y señalética. Accesibilidad para que lleguen más turistas en buenas condiciones, infraestructura que posibilite compartir espacios colectivos de atracción y prestación de servicios turísticos básicos como información, fotografía, áreas verdes de recreación, descanso, etc.; y finalmente a través de la señalética lograr un direccionamiento hacia el destino turístico.

Las zonas que han sido excluidas por las políticas públicas requieren una fuerte intervención, que sea articulada entre la academia, el sector público, el sector privado, entidades de financiamiento, principalmente de economía popular y solidaria. En ese sentido, la propuesta realizada de turismo, se basa en la producción turística sostenible, que implica el aprovechamiento de los recursos naturales sin comprometerlos para las generaciones futuras. Los actores que deben coordinar acciones son los ministerios de turismo, ambiente, agricultura y ganadería para brindar las directrices de las políticas públicas; los gobiernos provinciales, locales y parroquiales para orientar hacia un turismo comunitario y además, aportar de acuerdo con sus competencias en promoción y accesibilidad; y la academia para la formación de todos los actores y acompañamiento en la ejecución de buenas prácticas turísticas.

REFERENCIAS

- Andere, A. y Moreno, L. (2022). Caracterización del Desarrollo Económico Rural y el Papel del Turismo. *El Periplo Sustentable*, (43), 316 - 349. doi:10.36677/elperiplo.v0i43.14829
- Andrade, K. (2019). Comunicación digital en el desarrollo turístico de la Isla Puná, Ecuador. *Revistas de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Politécnica Salesiana*, 30. 1-17. <https://doi.org/10.17163/uni.n30.2019.10>
- Bohne, A., Bruckmann, M. y Martínez, A. (2019). El desarrollo sustentable en las instituciones de educación superior: un verdadero desafío. *Revista Digital Universitaria*, 20(5), 1-10. <http://doi.org/10.22201/codeico.16076079e.2019.v20n5.a3>
- Bourlon, F. (2020). La ciencia como recurso para el desarrollo turístico sostenible de los Archipiélagos Patagónicos. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural PASOS*, 18(4), 795-810. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.057>
- Blasco, C., Dieste, B. y Coma, T. (2019). Actitudes en Centros Educativos respecto a la Educación para la Ciudadanía Global. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 17(3). <https://doi.org/10.15366/reice2019.17.3.005>
- Carrillo, S. (2020). La Segregación Escolar en América Latina. ¿Qué se Estudia y Cómo se Investiga?. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 18(4), 345-362. <https://doi.org/10.15366/reice2020.18.4.014>

- Castañeda, I. y Díaz, Z. (2019). *Desigualdad social y género*. <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e1991/es>
- Cruz, D. y González, A. (2020). Desarrollo turístico y sostenibilidad en la comunidad de Caibarién (Cuba). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 4 (2), 103-127. <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i2.12876>
- Echeverri, A. y Vieira, J. (2022). Tendencias en la investigación del turismo sostenible en Latinoamérica y el Caribe: un análisis bibliométrico. *Revista Universidad y Empresa*, 24(42). <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/11131>
- Félix, Á. y Ganchozo, M. (2020). Herramientas De planificación Participativas Para El Desarrollo turístico Comunitario: caso de estudio. *SIEMBRA*, 7, 032-046. <https://doi.org/10.29166/siembra.v7i2.2189>
- Gómez, I. (2020). *Desarrollo Sostenible*. España. Elearning S.L.
- Gómez, V. y Quispe, H. (2021). Impacto de la COVID-19 en la consecución del desarrollo sostenible: Una Revisión. *Revista de investigación Agropecuaria Science and Biotechnology*, 1(3). <https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/RIAGROP/article/view/699>
- Guillén de Romero, J., Calle García, J., Gavidia Pacheco, A. M. y Vélez Santana, A. G. (2020). Desarrollo sostenible: Desde la mirada de preservación del medio ambiente colombiano/ Sustainable development: From the perspective of preservation of the Colombian environment. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(4), 293-307. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i4.34664>
- Inga, F., y Cruz, P. (2020). Patrimonio cultural inmaterial como factor del desarrollo turístico del cantón Colta, provincia de Chimborazo. *Kairós. Revista de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas*, 3(4), 36–42. <https://doi.org/10.37135/kai.003.04.04>
- Loor, L., Plaza, N. y Medina, Z. (2021). Turismo Comunitario en Ecuador: Apuntes en tiempo de pandemia. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 265-277. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i1.35312>
- Manrique, M., García, G., Valiente, M., Serna, G. y Tello, S. (2022). Estrategias del Desarrollo Turístico Municipal de Cerro Azul, Provincia de Cañete, 2022: Municipal Tourism Development Strategies for Cerro Azul, Province of Cañete, 2022. *Scientific Research Journal CIDI*, 2(3), 29–56. <https://doi.org/10.53942/srjeidi.v2i3.73>
- Martínez, G. y Nuevo, A. (2021). Turismo sostenible versus depredación turística. Islas Baleares, España. *Revista Geográfica Venezolana*, 62 (2), 394-409. <https://doi.org/10.53766/RGV/2021.62.02.07>
- Mori, M., Ramírez, O., García, C. y Ishuiza, R. (2022). Turismo Sostenible teniendo como base la evaluación de geositos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300202
- Navarro, F. Amaguer, R., Moreno, F. y Hernández, N. (2020). Estrategias comunicacionales en el sector turismo. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(1), 77-90. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31312>
- Núñez, H., Fuentes, E., Balseca, R. y Álvarez, P. (2022). Turismo sostenible: el diseño como catalizador de espacios de interacción cultural en la laguna de Colta en los Andes ecuatorianos. *INNOVA Research Journal*, 7(3.2), 72–85. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2173>
- Organización Internacinal del Trabajo [OIT]. (2019). *El turismo sostenible: un catalizador del desarrollo socioeconómico inclusivo y la reducción de la pobreza en las zonas rurales*. https://www.ilo.org/global/topics/economic-and-social-development/rural-development/WCMS_601266/lang--es/index.htm

- Pataca, F. y Flores, E. (2022). Desarrollo sostenible desde la educación ambiental en Latinoamérica: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1981-2000. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2348
- Pereyra, T., Palomino, G. y Gárate, J. (2021). Desarrollo turístico promotor socioeconómico. *Revista científica Ecociencia*, 8(2), 71–86. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.82.483>
- Salazar, J., Vergara, A., Sorhegui, R. y Garnica, L. (2021). Repensando el desarrollo sostenible en el territorio. *Res non verba revista científica*, 11(1), 19–33. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v11i1.500>
- Sánchez, G. y Anzola, O. (2021). Desarrollo y sostenibilidad: una discusión vigente en el sector turístico. *Letras Verdes. Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, (29). <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/letrasverdes/article/view/4702/3748>.



**LA INNOVACIÓN Y EL EMPRENDIMIENTO EN EL SECTOR AGROINDUSTRIAL
DEL CANTÓN CHONE MANABÍ - ECUADOR**

**INNOVATION AND ENTREPRENEURSHIP IN THE AGROINDUSTRIAL SECTOR
OF CHONE MANABI CANTON - ECUADOR**

María Yanina Farías Vélez¹, Christian Rivadeneira², Andrea Zambrano Barcia³

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí^{1,2,3}

maria.farias@pg.ulead.edu.ec¹, christian.rivadeneira@uleam.edu.ec², andrea.zambrano@uleam.edu.ec³

María Yanina Farías Vélez¹ <https://orcid.org/0000-0002-3887-9343>

Christian Rivadeneira², <https://orcid.org/0000-0002-1131-6460>

Andrea Zambrano Barcia³, <https://orcid.org/0000-0001-7421-726X>

Fecha de Recepción: 24-ene-2023

Fecha de Aceptación: 24-may-2023

CLASIFICACIÓN JEL: O13, E22, E23, O14, H32, M21

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar en qué medida la innovación incide en los emprendimientos del sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador; a través de una investigación cualicuantitativa, de tipo descriptivo, correlacional, bibliográfica y documental, pudiéndose comprobar las hipótesis planteadas, a través de la aplicación de encuestas y procesamiento de las mismas en el programa estadístico SPSS, obteniendo una correlación muy buena de 0,913 entre las variables principales innovación y emprendimientos del sector agroindustrial. Asimismo, con una correlación de 0,940 con la dimensión infraestructura tecnológica, seguido de la dimensión competitividad mostrando una correlación de 0,896; en cuanto a las estrategias de marketing la correlación se demostró con un valor de 0,873; se estableció la incidencia del reconocimiento de oportunidades con un valor de 0,906 y finalmente, se demostró que, la independencia financiera incide en estos emprendimientos con una correlación de 0,894; todas relacionadas directamente con el emprendimiento.

Palabras clave: Sector agroindustrial, Inversión, Producción, Industrialización, Emprendimientos, Economía.

Abstract

The objective of this study was to determine to what extent innovation affects the agroindustrial sector enterprises of the Chone Manabí canton - Ecuador; through a descriptive, correlational, bibliographic and documentary qualitative, quantitative, descriptive, correlational research, being able to verify the hypotheses proposed, through the application of surveys and their processing in the SPSS statistical program, obtaining a very good correlation of 0.913 between the main variables innovation and entrepreneurship in the agroindustrial sector. Likewise, with a correlation of 0.940 with the technological infrastructure dimension, followed by the competitiveness dimension showing a correlation of 0.896; as for marketing strategies the correlation was demonstrated with a value of 0.873; the incidence of opportunity recognition was established with a value of 0.906 and finally, it was demonstrated that financial independence has an impact on these ventures with a correlation of 0.894; all directly related to entrepreneurship.

Keywords: Agroindustrial sector, Investment, Production, Industrialization, Ventures, Economy.

Introducción

La innovación en el sector agroindustrial tiene un efecto positivo no solo a nivel económico sino también a nivel social por lo que, al introducir el tema de la innovación, el nivel de novedad es trascendente, en definitiva, por ser útil en el mercado e impactar en la sociedad; esto permitirá desarrollar nuevas visiones para resolver los problemas agrícolas y ecológicos más importantes.

El cantón Chone, ubicado en la provincia de Manabí, es un territorio que tradicionalmente ha sido cuna de grandes inversiones económicas en el sector agrícola y ganadero, ya que por sus recursos naturales, hídricos, geográficos y microclimas se lo considera una tierra realmente productiva, de tal manera que se la conoce como la capital ganadera del Ecuador, y en su momento potencia cafetera, con uno de los índices actuales más altos de cosecha de cacao del país, con un valioso aporte en productos como frutas, maíz, plátano, verduras entre otros.

Hasta el 2018 el cantón Chone tenía 7 empresas agroindustriales distribuidas de la siguiente manera: 1 de procesos lácteos, 1 de cárnicos, 1 de chifle y 4 de productos balanceados. Asimismo, se reconocen 23 empresas semi industriales, distribuidas en: 5 de procesos de cacao, 10 de lácteos, 3 de cárnicos, 1 de almidón, 1 de chifles, 2 de bebidas alcohólicas y 1 de mermeladas de frutas. Por otro lado, para la misma fecha se registraban 14 negocios de tipo de elaboración artesanal, en donde 4 son de lácteos, 1 de cacao, 1 de chifles, 1 de café, 1 de miel de abeja, 2 de jugos y leche de soya, 4 entre empanadas, ajonjolí y otros (Dirección de Desarrollo Económico y Turismo GAD Chone, 2019).

Actualmente existe la posibilidad de industrializar el cacao, la leche, el maíz y los cítricos de muchos emprendimientos del cantón, debiéndose esto a los grandes márgenes de producción que hay en la localidad. Se produjeron 8.710 toneladas de cacao, representando el 26% de la producción total de Manabí, generando un ingreso aproximado de \$16'505.115 USD, el maíz como segundo producto agrícola de Chone, con un volumen de 51.262,07 toneladas, lo que contribuyó a la provincia con el 19.13% de la producción total, dejando ingresos por \$15'788.718 USD, asimismo, se considera que la producción de naranjas y mandarinas llegó a las 22.498 toneladas, es decir el 86% de la producción de estos dos cítricos a nivel de provincia, dejando ingresos por \$3'843.566 USD. Por otro lado, los productos pecuarios como la leche representa el principal ingreso del cantón Chone, el 67.9%, para el 2018 se tenía 258.655 cabezas de ganado, de estas, 44,540 lecheras con una producción en promedio de 155,891 litros de leche y 14 toneladas de queso aproximadamente, actividad que produjo 23'739.082 USD, en ingresos, cabe manifestar que en gran porcentaje se comercializan como materia prima exceptuando el queso, mismo que tiene un proceso mixto, además existen otros productos como almidón, café y frutas tropicales que han generado importantes ingresos económicos el cantón (Ministerio de Agricultura y Ganadería MAG, 2018).

Al aplicar la innovación en el ámbito agroindustrial, se pueden crear nuevas plazas de trabajo, crear nuevas formas de producción, mejorar la calidad del producto, entre otros. “La innovación, en un sentido más amplio, puede ser entendida como un instrumento que permite no solo el cambio, sino otros aspectos como la industrialización, el crecimiento económico, el avance tecnológico y la competitividad” (Buchellu y Vega, 2018).

La innovación se complementa con el emprendimiento, es decir, debe existir voluntad en firme de modificar esquemas que tradicionalmente se han venido empleando a lo largo de la historia, estos esquemas se basan netamente en la forma en cómo se desarrolla el sector agroindustrial, a nivel mundial y por la escala en la que los consumidores demandan productos a diario, el sector agroindustrial debe estar a la par de las nuevas tecnologías que le brinde la oportunidad de tener una empresa sostenible y que satisfaga los requerimientos de los consumidores. Con lo mencionado, se intenta relacionar las características que debe tener la innovación y el perfil de un emprendedor, fusionado esto y agregado al sector agroindustrial lo que se espera es que a través de nuevos procesos, formas y herramientas sean estas físicas o digitales, se alcancen mejores logros para la empresa agroindustrial y que a su vez se entregue a los consumidores un producto de calidad.

El sector agroindustrial enfrenta grandes desafíos puesto que representa a través de la innovación y el emprendimiento nuevas oportunidades de negocio y que a su vez estas sean sostenibles. Es decir, que la innovación y el emprendimiento dejan una brecha hacia la responsabilidad social empresarial, con una nueva generación de emprendedores conscientes de su gran compromiso con un alto porcentaje de la población que demandan a diario productos de calidad. La agricultura representa la piedra angular de muchas economías, por ello la innovación, se vuelve un camino prometedor para el desarrollo económico, ya que hay la progresiva demanda de productos sostenibles y la necesidad de los productores de reducir los costos son uno de los principales factores que apoyan la necesidad de innovar la producción del sector, esperando que para bajo este crecimiento para el 2050 la demanda mundial de alimentos sea, como mínimo, un 60% superior en relación a otros años (Jewell y Wunsh Vicent, 2017).

Hoy en día, el impulso del sector agroalimentario con enfoque sostenible en la agricultura y ganadería debe responder a una producción que minimice el impacto al ambiente; para ello es necesario, sistematizar las metodologías, pudiendo medir la tecnología en el desarrollo de las acciones agropecuarias (IICA, 2017). De acuerdo con Arredondo, Vázquez y De la Garza (2016), el desarrollo científico y tecnológico está vinculado a la innovación, por ello es que se considera esencial, pudiendo por tanto aumentar la competitividad y concebirse como una estrategia de cooperación entre naciones. Es así que organismos como el World Economic Forum (WEF), menciona que la innovación simboliza el desarrollo de las economías nacionales e internacionales, más aún del sector agroalimentario en Latinoamérica, suponiendo retos y compromisos en cuanto a la implementación procesos novedosos.

Por su parte, Calderón, Tobasura y Miranda (2013), manifiestan que, para lograr una transformación en las acciones agrícolas, es fundamental innovar, además de integrar e involucrar a las localidades rurales y sus principales actores, vinculados al equilibrio de la sociedad, ecología, y economía. Problemas como: la falta de recursos económicos para el financiamiento de proyectos emprendedores, la escasa experiencia en formulación de proyectos y no tener lugares que contribuya a formación de los agricultores, entre otros, hace que los agricultores del cantón Chone se sientan coartados al querer emprender, impidiendo que puedan crear sus propias empresas e incentivar el desarrollo de productos innovadores, que creen nuevas oportunidades laborales.

El desarrollo del sector agroalimentario con un enfoque sostenible de la agricultura actual necesita asegurar una producción encaminada a la innovación. Para ello se deben proponer métodos que puedan medir técnicas en el desempeño de las actividades agropecuarias. Es decir que, a través de la tecnología propuesta por un emprendedor, se permite a los consumidores tener productos de más alta calidad y que a su vez para esto se utilicen recursos naturales de manera más eficiente, pero con limitaciones de costos.

El presente estudio tiene como objetivo determinar de qué forma la innovación influye en emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone, también establecer de qué forma la infraestructura tecnológica influye en emprendimientos en el sector agroindustrial; determinar de qué manera la competitividad influye en emprendimientos en el sector agroindustrial; indicar de qué forma las estrategias de marketing influyen en emprendimientos en el sector agroindustrial; demostrar de qué forma el reconocimiento de oportunidades influye en emprendimientos en el sector agroindustrial; y, justificar de qué forma la independencia financiera influye en emprendimientos en el sector agroindustrial.

La hipótesis general de la investigación es que la innovación influye en el emprendimiento del sector agroindustrial del cantón Chone.

Marco teórico

La presente investigación fundamenta sus asertos teóricos en los postulados de varios autores, los cuales han aportado con trabajos sobre la temática en cuestión (innovación y emprendimiento); en función de aquello, y, en correspondencia con la variable independiente «innovación», se puede citar que desde el punto de vista macroeconómico, esta es “un factor clave para el crecimiento de los sectores productivos,

haciéndolos más competitivos en los mercados externos; en las empresas, es un indicador importante para medir la ventaja competitiva, determinando su potencial de crecimiento; en algunos casos, incluso, de supervivencia” (Jordán, 2011, p.18). Para todos los países y su tejido empresarial, «innovar» hace posible un desarrollo económico bidireccional (estado-empresas), contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de las comunidades y su población.

En muchas naciones es ya una política de estado, por ello organismos como Naciones Unidas (ONU), han determinado treinta (30) objetivos para el desarrollo de los estados, y, puntualmente en número nueve (09), se articula la implementación de la innovación, como un proceso que permita cimentar una infraestructura configurable al cambio, a la promoción industrial inclusiva y sostenible. Este es un criterio que tardará un buen tiempo en entenderse e implementarse a nivel de gobierno, por las coyunturas y vaivenes políticos, sin embargo, el sector empresarial en su conjunto, debe profesar una filosofía de «innovación permanente», dado que es la única manera de garantizar la perdurabilidad de las organizaciones en el tiempo. La «innovación», que es también parte de un «proceso social», se robustece por el desdoblamiento del conocimiento científico, las tecnologías de la información y comunicación (TICS), convirtiéndose en elementos transformativos para las compañías de todo tamaño y sector.

En el mercado se presentan distintas formas de innovar, con particularidades distintas, que van a depender de las capacidades de los líderes organizacionales, en cuyos procesos de cambio debe existir una amplia visión para llevar a los sitios más altos a sus empresas. Sobre la innovación empresarial, cuando se trata de compañías, sociedades o negocios dedicados a la fabricación de bienes y servicios, hay un marcado proceso evolutivo, donde autores señalan que “las distintas revoluciones industriales del hombre, han tenido como eje transversal a la innovación, sin embargo, cada revolución ha creado nuevos productos y procesos sobresalientes, en sus distintos tiempos, haciendo florecer el desarrollo social, promoviendo nuevos ciclos económicos” (Quiroda, 2014, p.7).

Infraestructura tecnológica empresarial y de negocios (ITEN)

Uno de los componentes más preponderantes para innovar, es el sustento físico y técnico que brinda la «ITEN», no se podría hablar bajo ningún concepto o criterio de este elemento, sin la complementación base que genera la infraestructura, pues sin ella resulta muy complejo desarrollar mejores productos y servicios, puesto que las empresas que buscan mejorar su posición en el mercado, conciben este soporte como sustancial para acrecentar la operatividad de las organizaciones, bajo los mejores criterios científicos, como el del profesor de la Universidad de Harvard Michael Porter, quien hace énfasis en su cadena de valor, de la importancia de la infraestructura en general, donde incluye a la tecnología, replicando que “es un invaluable soporte de apoyo para el desempeño de la empresa, que debe desarrollar actividades primarias como la logística de entrada y salida, marketing, ventas, servicios, para fortalecer integralmente las operaciones” (Porter, 1986, p.102).

Otro aporte significativo es el Ucha (2022), quien expone: “la infraestructura es un conjunto de elementos y servicios, considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar, o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente” (p.2). Se debe concebir a la infraestructura tecnológica

empresarial y de negocios, como un dispositivo vital para la creación de bienes y servicios, que además permite abaratar costos y tiempos de fabricación, volviendo más eficiente cualquier operación. Es justamente ahí donde entra el análisis de necesidades para dosificar la parte tecnológica, con equipamiento a nivel de hardware y software, todo un conjunto de sistemas y aplicaciones para eficientizar recursos de todo tipo (físico, humano y económico), dándole seguridad al manejo de datos, almacenando todo tipo de información de forma confiable.

Luego de la pandemia universal del covid-19, el mercado admitió por el distanciamiento social, nuevas formas de interacción humana y de consumo, develando brechas tecnológicas (digitales) como también aperturando un sinfín de oportunidades para las empresas, es donde las TICS toman su verdadera relevancia, marcando diferencias entre empresas, con una gran cantidad de herramientas para mejorar todo tipo de sistema de trabajo, sobre todo en lo comercial, donde el consumo se transformó en una operación comunicacional en línea (online), eliminando en gran medida la presencialidad, por medio de plataformas como la web, incluso con mejores registros físicos para conseguir datos de clientes en tiempo real, y sacar efectivos indicadores estadísticos.

Competitividad empresarial (CE)

Cuando se habla de «competitividad», principalmente empresarial, la mayoría de definiciones hacen mención a las capacidades de las organizaciones, negocios e incluso de los emprendimientos, para desarrollar productos y servicios, que al comercializarse se distinguen por una serie de atributos, como la calidad, un valor ciertamente diferencial para los consumidores actuales, que exigen más allá de precios, el sello de calidad en los bienes que se ofertan en el mercado. A partir del criterio referido, se empieza a instituir la «CE», con una orientación hacia la búsqueda de la satisfacción del cliente, lo cual sin duda le regentara a la unidad de negocios una buena rentabilidad. Si, a este visionario propósito de ser competitivo se le suman aquellas estrategias y tácticas, con criterio comercial y mercadotécnico, la sostenibilidad de una organización es casi absoluta. De forma más llana y distendida significa: “ser y hacer las cosas mejor que la competencia en todo orden” (calidad, costo y precio).

De acuerdo Horta y Jung (2002), en trabajos de competitividad en industrias manufactureras, señalan que:

La competitividad en las empresas está sujeta a tres situaciones; primero la competitividad del país, correlacionadas con la estabilidad macroeconómica, la apertura y acceso a mercados externos, así como la complejidad de las regulaciones para el sector empresarial. Segundo interviene la infraestructura regional, y tercero, la competitividad de las empresas, en función de lo que pasa a lo interno de la misma. (p.7)

De igual manera se complementa en la concepción de «CE» Barquero (2003), indicando que “la competitividad empresarial se deriva de la ventaja competitiva que posee una empresa, a través de sus métodos de producción y organización, reflejados en los precios y calidad del producto final, con relación a sus rivales en un mercado específico” (p.12). Seguidamente se explana la postura de Porter (2003), aludiendo que “quienes compiten son las empresas, más no los países, dado que una nación se hace competitiva por sus empresas, siendo estas las bases de la competitividad” (p.186). Como corolario, resaltan

en el análisis de este apartado, tres elementos a tomar en cuenta y medir: calidad de productos, eficiencia productiva, conjuntamente con las capacidades desplegadas por el recurso humano.

Nivel tecnológico en las empresas (NTE)

Dentro del análisis crítico del presente artículo, se ha argüido sobre la importancia de la competitividad en las organizaciones, siendo justamente el mejoramiento del nivel tecnológico, uno de los componentes, y quizás el más importante, para alcanzar eficiencias y resultados en toda área. Sin embargo, esta es una descompuesta e inconclusa tarea en las empresas, dado que muchas no logran potencializar su gestión, por la falta de inversión para optimizar el «NTE».

Cuando se busca perfeccionar el vínculo ente empresa-consumidor, la tecnología es la mejor aliada, con la implementación de estrategias como el «engagement», que busca involucrar a la audiencia (usuarios, clientes) con las marcas, y partir de tácticas de fidelización, forjar compromisos perdurables con los consumidores, los cuales pueden influir exponencialmente sobre potenciales compradores, por medio del impulso emocional. El «NTE» tiene relación continua con la «innovación tecnológica», no hay mejor forma de identificar su aplicación, por eso se desprende teóricamente que “la innovación tecnológica cobra valor en los procesos que incluyen la invención, explotación técnica y comercial de bienes o servicios, con actividades dirigidas a la incubación de nuevas ideas y su implementación” (Hidalgo y Pavón, 2002, p.37).

Emprendimiento y el emprendedor

Para hablar de emprendimiento es necesaria la caracterización de una serie de atributos que confluyen en torno al emprendedor y la actividad en sí. Para emprender deben fusionarse dos elementos más, como son la creatividad y la innovación, de la cual se ha hecho un abordaje profundo en este estudio. Esta trilogía de componentes (crear, emprender e innovar), son las que distinguen a un empresario, que en la mayoría de casos evolucionó de micro a pequeño, de pequeño a mediano y un gran número han convertido sus negocios en grandes corporaciones. Aquel individuo que busca su independencia financiera, también se perfila como un empresario en escala naciente, con visión holística, constructiva y responsable, por todo lo que implica manejar una unidad de negocios, que además es generadora de fuentes de empleo y tributos para el estado. Retomando la teorización de la creatividad, se la puede definir como “una destreza alcanzable, como un rasgo del que participan todos los seres humanos, aunque precise ser cultivada” (Pérez, 2009, p.186). Sin duda siempre será necesaria una dosis de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, que se fortalece con la praxis.

Una concepción clara, amplia y precisa sobre el emprendimiento, es la expuesta por Marina (2010), al establecer que este “se destaca por un conjunto de cualidades y conductas que darían lugar a un perfil personal, enlazado con aspectos esenciales como el manejo del riesgo, la creatividad, capacidad de innovación, autoconfianza, y, a una tipología de acción denominada emprendedora” (p.60). En parafraseo, el autor de esta cita va dando énfasis a la esencia del «emprendimiento», destacando la naturaleza del ser, representada en cada acción de desarrollo, buscando transformar y mejorar su calidad de vida. Ya en el plano del objeto de estudio, “el emprendimiento y la innovación durante algún tiempo han aportado formas de mejorar el desempeño de las empresas en la industria agrícola, que no solo puedan satisfacer las

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

necesidades de una población, sino también hacerlas sostenibles a largo plazo” (García, Malagon y Garcia, 2017, p. 44).

Emprendimiento agroindustrial (EA)

El sector agro industrial del país objeto de estudio (Ecuador), es un importante segmento del tejido empresarial, por la cantidad de compañías y negocios que acoge, el cual durante muchas décadas no ha tenido el impulso necesario par surgir como se merece, debido a las disrupciones políticas, sin que se aproveche la gran cantidad de recursos y materias primas que provee la madre naturaleza. Esta área de la economía en las naciones, bien puede convertirse en un instrumento generador de seguridad alimentaria, de reducción de índices de pobreza, creación de fuente de empleo, evitando la oleada migraciones desde los campos a las ciudades por parte de los agricultores campesinos. Aunque la agroindustria parecería renovarse y emerger, en ocasiones acorta sus ciclos y cae vertiginosamente en declive, con responsabilidad directa del gobierno de turno. Si se explotara adecuadamente este ramo de los negocios, con impulso para forjar nuevos emprendedores, seguramente sería Ecuador una de las naciones más encaminadas a dejar el subdesarrollo, y potenciarse como China, India, USA, México, Colombia y Perú más al lado de Sudamérica.

Un emprendedor de cualquier ramo o sector, pero sobre de la agroindustria, está siempre presto a responder y solucionar problemas de todo tipo, principalmente en lo económico, pues esa es parte de su condición humana emprendedora; su misión es contribuir al desarrollo y la creación de productos alimentarios para la sociedad. Si los gobernantes de turno se pudieran detener a prospectar la potencialidad de esta industria, proveyendo toda clase de herramientas, maquinarias, equipos, tecnología e insumos, reverdecería en sí el dinamismo de las empresas agropecuarias, pero se da lo contrario, en una completa miopía que le resta participación y le corta aspiraciones al empresario de esta área. Bajo la mención del párrafo anterior, si realmente un emprendedor busca mejorar su productividad y apuntalar su negocio, debe lanzar productos con mayor valor agregado que su competencia, eficientizando sus procesos, el desempeño del recurso humano, propiciando el desarrollo sostenible y sustentable de la industria.

Arce (2020), sugiere, que “los aspectos de producción y comercialización de productos agroindustriales, deben ir de la mano de competitividad tecnológica, productividad y el desarrollo de habilidades adecuadas para este sector” (p.7). Sin embargo, otros autores, sobre el sector agroindustrial exteriorizan que “no hay un aprovechamiento del potencial existente para crecer, con un limitado empleo de aplicaciones tecnológicas, restringiendo el desarrollo de bienes con valor agregado, sin innovación e incorporación de maquinarias para mejorar la producción y comercialización” (Barquero y Paredes, 2015, p.32).

Independencia financiera (IF)

En principio se podría entender a la «IF» como una etapa de desvinculación de la dependencia económica y laboral de una empresa, institución u otra que regente el pago de un salario. Esto significa que se asume un nuevo rol en las capacidades personales para cubrir la manutención individual como sujeto. Esta independencia o libertad financiera, suele llegar más rápido cuando una persona se convierte principalmente en emprendedor, que es básicamente el enfoque de análisis de la dimensión «IF». Los

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

múltiples ejemplos de éxito empresarial, dan cuenta que emprender abre la oportunidad de alcanzar una vida más estable financieramente hablando, en tanto y en cuanto exista esfuerzo, disciplina y control en la administración de los recursos económicos, que es donde fracasan generalmente los microempresarios.

La independencia financiera le consiente a una persona la capacidad de vivir de las rentas alcanzadas por sus inversiones. Uno de los escritores más connotados de esta temática o dimensión, es Kiyosaki (2001), quien sostiene que “lograr la libertad financiera, significa poder vivir desenvueltamente, con la capacidad para poder mantener los gastos, sin depender de los ingresos que provienen del trabajo” (p.42).

Metodología

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo de tipo Descriptiva, Correccional, Bibliográfica y Documental, porque permite obtener información que ya existe, teniendo una amplia recolección de información del tema al desarrollar con base científica, permitiendo una viabilidad a la construcción de conocimientos. Es de tipo Descriptiva porque de manera general señala los aspectos, características detalladas de las variables de la investigación. Además, es correlacional porque permite relacionar las variables e hipótesis, en si medir y tener los resultados esperados.

Es cuantitativa porque tiene el uso del instrumento de medición en el cual se realizan encuesta en escala de Likert que permiten tener respuesta de los resultados deseados, y tienen datos importantes, analizados de manera numérica, permitiendo estadística con resultados puntuales.

La información se recopiló a través de fuentes en libros, artículo de revista, página del Ministerio de Agricultura y otras fuentes, la información generada sobre el tema estipulado de manera nítida y precisa, para así analizar bien el caso, teniendo resultados factibles según los resultados.

Unidad de análisis

Se toma como unidad de análisis a las empresas del sector agroindustrial del cantón Chone, las cuales de acuerdo a datos del SRI (2019), son 30.

Tamaño de muestra

El tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico, mediante el método de discrecional o por juicio, en el cual los elementos de la población se seleccionan con base en el conocimiento y juicio del investigador, mediante esta técnica los sujetos se eligen para conformar un grupo específico de personas que resultan más adecuadas para el análisis que otras, mismo que de acuerdo al investigador este conjunto de elementos se considera representativo de la población de interés, o que de alguna manera eran adecuados, en este caso la población de estudio es pequeña, por lo que se procedió al uso de este tipo de muestreo, ya que el investigador recurrió a los grupos más típicos y convenientes en cuanto a los negocios agroindustriales del cantón Chone (Malhotra, 2008).

Técnicas de recolección de datos

Se aplicaron 23 encuestas, con un instrumento compuesto por 20 ítems (4 por cada dimensión), utilizando escala de Likert, calificando las preguntas en la siguiente jerarquía: Nunca (equivale a 1), Raramente (equivale a 2), Ocasionalmente (equivale a 3), Frecuentemente (equivale a 4), Muy frecuentemente (equivale a 5).

Resultados

La tabla 1 se observa la fiabilidad del Alfa de Cronbach, con un resultado de 0,907 por consistencia, para los 20 ítems del instrumento; este coeficiente revela una excelente fiabilidad. El análisis individual de los ítems o preguntas, evidencia escalas fiables.

Tabla 1: Fiabilidad de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	23

Fuente: Instrumento (encuesta)

Utilización de Rho de Spearman para las pruebas de hipótesis

Para demostrar las hipótesis, se utilizó el análisis de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, mediante software estadístico SPSS – 25, para lo cual, al interpretar los resultados hay que tener en cuenta el baremo de medición, que se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 2. Baremo de medición para coeficiente de correlación

Escala	Nivel de correlación
0 - 0,2	Mínima
0,2 - 0,4	Baja
0,4 - 0,6	Moderada
0,6 - 0,8	Buena
0,8 - 1,0	Muy Buena

Fuente: Adaptación del autor.

Comprobación de Hipótesis

General:

Ho: La innovación NO influye en los emprendimientos del sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador.

H1: La innovación SI influye en los emprendimientos del sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador.

Tabla 3. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis General

			X_INNOVACIÓN	Y_EMPRENDIMIENTOS
Rho de Spearman	X_INNOVACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,913**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	Y_EMPRENDIMIENTOS	Coefficiente de correlación	,913**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23
**. La correlación es significativa en el nivel de 0,01 (bilateral)				

Fuente: Análisis software estadístico SPSS – 25

El resultado muestra una significación bilateral de 0.00, estableciendo un coeficiente de Spearman de < 0.005 , descartando la hipótesis nula (H0), aprobando la hipótesis alternativa (H1), lo que se demuestra con el coeficiente de correlación $p = 0,913$, teniendo un nivel de correlación muy bueno entre las variables.

Específica 1

Ho: La infraestructura tecnológica NO influye en los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador.

H1: La infraestructura tecnológica SI influye en los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador.

Tabla 4. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis Específica 1

			X1_INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Y_EMPRENDIMIENTOS
Rho de Spearman	X1_ INFRAESTRUCTUR A TECNOLÓGICA	Coefficiente de correlación	1,000	,940**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	Y_ EMPRENDIMIENTOS	Coefficiente de correlación	,940**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23
**. La correlación es significativa en el nivel de 0,01 (bilateral)				

Fuente: Análisis software estadístico SPSS – 25

El resultado muestra una significación bilateral de 0.00, estableciendo un coeficiente de Spearman de < 0.005 , descartando la hipótesis nula (H_0), aprobando la hipótesis alternativa (H_1), lo que se demuestra con el coeficiente de correlación $p = 0,940$, mismo que de acuerdo al baremo de medición, tiene un nivel de correlación muy bueno entre las variables.

Específica 2

H_0 : La competitividad NO influye en los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador

H_1 : La competitividad SI influye en los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador

Tabla 5. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis Específica 2

			X2_COMPETITIVIDAD	Y_EMPRENDIMIENTOS
Rho de Spearman	X2_COMPETITIV IDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	Y_ EMPRENDIMIEN TOS	Coefficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23
**. La correlación es significativa en el nivel de 0,01 (bilateral)				

Fuente: Análisis software estadístico SPSS – 25

El resultado muestra una significación bilateral de 0.00, estableciendo un coeficiente de Spearman de < 0.005 , descartando la hipótesis nula (H_0), aprobando la hipótesis alternativa (H_1), lo que se demuestra con el coeficiente de correlación $p = 0,896$, teniendo un nivel de correlación muy bueno entre las variables.

Específica 3

Ho: Las estrategias de marketing NO influyen en los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador.

H1: Las estrategias de marketing SI influyen en los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador.

Tabla 6. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis Específica 3

		X3 ESTRATEGIAS DE MARKETING	Y EMPRENDIMIENTOS	
Rho de Spearman	X3 ESTRATEGIAS DE MARKETING	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,873**	
		N	23	
	Y EMPRENDIMIENTOS	Coeficiente de correlación	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23
** La correlación es significativa en el nivel de 0,01 (bilateral)				

Fuente: Análisis software estadístico SPSS – 25

El resultado muestra una significación bilateral de 0.00, estableciendo un coeficiente de Spearman de < 0.005 , descartando la hipótesis nula (H_0), aprobando la hipótesis alternativa (H_1), lo que se demuestra con el coeficiente de correlación $p = 0,873$, mismo que de acuerdo al baremo de medición, tiene un nivel de correlación muy bueno entre las variables.

Específica 4

Ho: El reconocimiento de oportunidades NO influye en los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador.

H1: El reconocimiento de oportunidades SI influye en los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador.

Tabla 7. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis Específica 4

			X4_RECONOCIMIENTO DE OPORTUNIDADES	Y_EMPRENDIMIENTOS
Rho de Spearman	X4_RECONOCIMIENTO DE OPORTUNIDADES	Coefficiente de correlación	1,000	,906**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	Y_EMPRENDIMIENTOS	Coefficiente de correlación	,906**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23
** La correlación es significativa en el nivel de 0,01 (bilateral)				

Fuente: Análisis software estadístico SPSS – 25

El resultado muestra una significación bilateral de 0.00, estableciendo un coeficiente de Spearman de < 0.005 , descartando la hipótesis nula (H_0), aprobando la hipótesis alternativa (H_1), lo que se demuestra con el coeficiente de correlación $p = 0,906$, mismo que de acuerdo al baremo de medición, tiene un nivel de correlación muy bueno entre las variables.

Específica 5

H_0 : La independencia financiera NO influye en los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador.

H_1 : La independencia financiera SI influye en los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador.

Tabla 8. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis Específica 5

			X5_INDEPENDENCIA FINANCIERA	Y_EMPRENDIMIENTOS
Rho de Spearman	X5_INDEPENDENCIA FINANCIERA	Coefficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	Y_EMPRENDIMIENTOS	Coefficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23
** La correlación es significativa en el nivel de 0,01 (bilateral)				

Fuente: Análisis software estadístico SPSS – 25

El resultado muestra una significación bilateral de 0.00, estableciendo un coeficiente de Spearman de < 0.005 , descartando la hipótesis nula (H_0), aprobando la hipótesis alternativa (H_1), lo que se demuestra con el coeficiente de correlación $p = 0,894$, teniendo un nivel de correlación muy bueno entre las variables.

Discusión

De acuerdo a la información recabada en las encuestas, se logra determinar que la innovación influye en los emprendimientos del sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador; con un nivel de correlación de 0,913, demostrando una muy buena correlación en referencia con Formichella (2004), el emprendimiento se define como el desarrollo de un proyecto que persigue un fin económico, político o social, que además tiene características fundamentales como la incertidumbre y la innovación. Por tal razón es usual que las investigaciones sobre emprendimiento hayan apadrinado y adaptado teorías populares de otras disciplinas para aplicarlas en problemas de estudios empresariales. Ante lo cual se puede acotar que el emprendimiento se tiene a favor del esfuerzo, la perseverancia, y resistencia, es decir, emprender es atreverse a dar un paso más y asumir los riesgos que ello lleva, es hacer un sueño realidad, una manera en que las personas se convierten en los diseñadores y constructores de su proyecto de vida. Este enfoque tiene hoy en día relación directa con la innovación, que según Adair (1992), ya que convierte las ideas en productos o servicios útiles, practicables y comerciales, siendo uno de los elementos de éxito para los emprendimientos. Las innovaciones pueden ser por la introducción de ideas, mejora de productos y servicios, la incorporación de nuevas tecnologías, procesos productivos, prácticas de trabajo, etc. A través de estas dos definiciones de las variables principales de estudio, Innovación y Emprendimiento, se puede lograr un cambio efectivo en el sistema, que mejore algún aspecto de su estructura, contenido o funcionamiento.

Se pudo establecer además que la infraestructura tecnológica influye en los emprendimientos del sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador; con una correlación de 0,940, lo que quiere decir que, a mayor infraestructura, los emprendimientos del sector agroindustrial de Chone serán más sostenibles, existen varios problemas sociales y económicos, principalmente en cuanto al mal pago de la producción agropecuaria y la falta de grandes industrias que le den valor agregado, por ejemplo, Chone está entre las localidades del país con mayor población bovina, sin embargo, la producción de leche y sus derivados es artesanal, asimismo, en la parte agrícola, el cacao no tiene manejo industrial para transformarlo en chocolate, y la producción de frutas y cítricos sale como materia prima, por lo que se comercializan como tal, y por tanto sus precios son muy bajos, por ello se vuelve fundamental que exista mayor innovación e industrialización de su producción (Plan de desarrollo territorial Chone 2014-2019).

Por otro lado, se puede determinar que la competitividad influye en los emprendimientos del sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador; con una correlación de 0,896, es decir, que al innovar los emprendimientos del sector agroindustrial de Chone mayor será su nivel competitivo. León-Cázares et al. (2019), en su trabajo en cuanto a los factores fundamentales para establecer inversión productiva en las MiPyMEs, menciona algunas variables que suponen los inversionistas previos al inicio de actividades económicas, como, por ejemplo: el acceso a cuantiosa materia prima económica, que influyen al momento de tomar una decisión.

Asimismo, se identifica que las estrategias de marketing influyen en emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador. La correlación resultante es de 0,873, es decir que, en tanto mayor sea el nivel tecnológico de los emprendimientos agroindustriales en Chone mayor será su sostenibilidad en el tiempo. Según Porter (1997), el uso de la tecnología y la innovación es un factor fundamental para manejar la cadena de valor dentro de los procesos de producción de las empresas agroindustriales y generar ventajas competitivas, para así lograr situarlas en una mejor posición con respecto a las demás que no incluyen mencionados procesos de las empresas agroindustriales. De acuerdo a los resultados se demuestra que el reconocimiento de oportunidades influye en emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador; con una correlación de 0,906, determinando que, entre mayor sea la creatividad de los emprendimientos agroindustriales de Chone, su ventaja competitiva será mayor.

Ante lo mencionado, resulta importante realizar futuras investigaciones para identificar el estado de los factores mencionados en cuanto a la aplicabilidad de la innovación y tecnologías en todos los negocios agropecuarios, de tal manera que se puedan determinar indicadores que permitan comparar con otras localidades, y así realizar un plan de acción para mejorar sus procesos productivos y cumplir con las demandas del sector agroindustrial.

Finalmente, se logra justificar que la independencia financiera influye en los emprendimientos del sector agroindustrial del cantón Chone, en este sentido, la correlación alcanzó un valor de 0,894, lo que quiere decir que, la independencia financiera es importante para el desarrollo de los emprendimientos agroindustriales de este cantón. Según, García, Riveros, Pávez, Rodríguez, Frank y Arias (2009), para lograr innovar es necesario construir y desarrollar estrategias y acciones, como instrumentos que permitan fortalecer la institucionalidad del sector agrícola y rural, además de hacer proyecciones de las condiciones que tendrían un impacto directo en la reproducción agroalimentaria y la importancia de implementar tecnologías innovadoras que puedan solventar estas proyecciones. Asimismo, los autores aluden que las cadenas agroalimentarias, en lugar de ser un soporte para los productores, confinan relaciones de poder desiguales que favorecen solo a uno de estos sectores.

CONCLUSIONES

El desarrollo del sector industrial es determinante para ciudades en vías de progreso, es así que el cantón Chone encontrándose en proceso de crecimiento y expansión económica, no logra vender su producción agropecuaria a precios ventajosos, escenario que se adjudica a la intermediación y a la falta de industrias que demanden magnas cantidades de materia prima y por tanto oferten productos terminados, en función de este criterio el cantón Chone debe enfocarse en la industrialización de sus principales productos, como lo son: cacao, leche, maíz y frutos cítricos; se pudieron cumplir los objetivos planteados. En este contexto se desarrolló el presente estudio, con un enfoque cualicuantitativo, de tipo descriptiva, correccional, bibliográfica y documental, en el que mediante encuestas aplicadas y procesadas en el software estadístico SPSS, se pudieron validar las hipótesis planteadas.

De acuerdo a la información recabada en las encuestas, aplicando el software estadístico SPSS versión 25, se valida la hipótesis general, que manifiesta que el “La innovación influye en los emprendimientos del sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador.”; con un nivel de correlación de 0,913, con una significancia de 0,00, menor a 0,05 e inferior a 0,01. Lo que demuestra una muy buena correlación, por lo que concluye que mientras mayor sea la innovación, mejores serán los emprendimientos del sector agroindustrial del cantón.

De la misma manera se pudo establecer en función de la hipótesis específica 1, que “La infraestructura tecnológica influye en los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador”; en este la correlación fue de 0,940, con una significancia de 0,00, menor a 0,05 e inferior a 0,01, se valida la correlación, siendo muy buena, lo que quiere decir que, a mayor infraestructura, los emprendimientos del sector agroindustrial de Chone serán más sostenibles.

De acuerdo a los resultados de la hipótesis específica 2, que establece la influencia de la competitividad en los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador; los resultados estadísticos muestran una correlación de 0,896, con una significancia de 0,00, menor a 0,05 e inferior a 0,01, validando una muy buena correlación, determinando que al innovar los emprendimientos del sector agroindustrial de Chone mayor será su nivel competitivo.

Por otro lado, en la hipótesis específica 3 se evidencia que “Las estrategias marketing influyen en los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador”. La correlación resultante es de 0,873, con una significancia de 0,00, menor a 0,05 e inferior a 0,01, demostrando una correlación muy buena, cercana a 1, es decir que, en tanto mayor sea el nivel tecnológico de los emprendimientos agroindustriales en Chone mayor será su sostenibilidad en el tiempo.

De acuerdo a los resultados de la hipótesis específica 4, establece la influencia del reconocimiento de oportunidades de los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador; los resultados demuestran una correlación de 0,906, con una significancia de 0,00, menor a 0,05 e inferior a 0,01, validando la hipótesis alternativa con una correlación muy buena, determinando que, entre mayor sea la creatividad de los emprendimientos agroindustriales de Chone, sus ventaja competitiva será mayor.

Se logra demostrar en la hipótesis específica 5, que “La independencia financiera influye en los emprendimientos en el sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador”; en este sentido, la correlación alcanzó un valor de 0,894, con una significancia de 0,00, menor a 0,05 e inferior a 0,01, comprobando una muy buena correlación, lo que quiere decir que, la independencia financiera es importante para el desarrollo de los emprendimientos agroindustriales de Chone.

Finalmente, se ha podido determinar que la innovación, la infraestructura tecnológica, la competitividad, las estrategias de marketing, el reconocimiento de oportunidades y la independencia financiera influyen en los emprendimientos del sector agroindustrial del cantón Chone Manabí – Ecuador; demostrando una muy buena correlación, por lo que concluye que mientras mayor sea la innovación, se tengan mejores infraestructuras, exista competitividad, se planteen estrategias de Marketing, se reconozcan las oportunidades, se tenga independencia financiera, mejores serán los emprendimientos, mayor será su nivel competitivo y mayor será su sostenibilidad en el tiempo.

REFERENCIAS

- Adair, J. (1992). *El reto gerencial de la innovación*. Ed. Legis.
- Arce, S. (2020). *La innovación agroindustrial: componentes, tendencias y acciones*. Costa Rica: Ed. Agroneg.
- Arredondo, F, J. Vázquez y De la Garza, J. (2016). Factores de innovación para la competitividad en la Alianza del Pacífico. Una aproximación desde el Foro Económico Mundial. *Estudios gerenciales*, 32(141), 299-308.
- Barquero, I. (2003). *El estado y la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa*. Honduras: Ed. CDHS.
- Calderón, P.A., Tobasura, I. y Miranda, J. (2013). Planificación participativa de fincas de aprendizaje: el caso de Colombia. En: C. Villanueva, C. Sepúlveda, M. Ibrahim, editores, *Manejo agroecológico como ruta para lograr la sostenibilidad de fincas con café y ganadería*. Turrialba: CATIE.
- Dirección de desarrollo económico y turismo GAD Chone. (2019). *Canales de comercialización de los principales productos agrícolas y pecuarios del cantón Chone*.
- García, A., Malagón, E. y García, J. (2017). *Modelos de negocios en pymes agroindustriales: desafíos en el siglo XXI*. Colombia: Ed. Vestigium.
- García, M, Riveros, H., Pávez, I., Rodríguez, D., Frank, L., Arias, J. y Herrera, D. (2009). *Cadenas agroalimentarias: un instrumento para fortalecer la institucionalidad del sector agrícola y rural*.
- Horta, R. y Jung, A. (2002). *Competitividad e Industria Manufacturera: Marco de análisis*. Argentina: Ed. FCE.
- Hidalgo, A., León, G. y Pavón, A. (2002). *La gestión de la innovación y la tecnología en las organizaciones*. España: Ed. Pirámide.
- IICA. (2017). Sistematización de metodologías para evaluar efectos ambientales de tecnologías agrícolas con enfoque en sistemas de producción de agricultura familiar.
- Jewell, C. y Wunsh, V. (2017). *Índice Mundial de Innovación 2017: la innovación alimenta al mundo*.
- Jordán, J. (2011). La innovación: una revisión teórica desde la perspectiva de marketing. *Perspectivas*, 27, 47-71. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941231004.pdf>
- Kiyosaki, R. (2001). *El cuadrante del flujo de dinero*. México: Ed. Santillana.
- León-Cázares, F., Monroy-Calvo, R. y Ortiz-Medina, A. (2019). Principales factores para determinar la inversión productiva en las MiPymes. *Revista de estudios en contaduría, administración e informática*, 8(23). <https://www.redalyc.org/journal/6379/637967738002/637967738002.pdf>
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. México: Pearson Educación
- Marina, J. (2010). *La competencia de emprender*. España: Ed. RE.
- Ministerio de Agricultura y Ganadería - MAG. (2018). *Producción agrícola y pecuaria de Chone*.

Nuevo Plan Emprendimiento hacia el 2020. (2011). España: Ed. Deusto.

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Chone (2014-2019)

Pérez, P. (2009). *Creatividad e Innovación, una destreza adquirible*. España: Ed. RI.

Porter, M. (1986). *Ventaja competitiva*. México: Ed. CECSA.

Porter, M. (1997). *La ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. CECSA.

Porter, M. (2003). *La ventaja competitiva de las naciones*. España: Ed. Deusto.

Quiroda, P. (2014). *La innovación de productos en las empresas, caso América Latina*. Venezuela: Ed. CENDES.

Servicio de Rentas Internas. (s.f.). <http://www.sri.gob.ec>

Ucha, F. (marzo 2022). *Definición de Infraestructura*. *Definición ABC*.
<https://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>.



**TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL ESTRÉS LABORAL PARA EMPRESAS
DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES ECUADOR**

**TELEWORK AND ITS INCIDENCE ON WORK STRESS IN THE COMPANY
NATIONAL TELECOMMUNICATIONS CORPORATION**

Silvia Moreira Macías¹; Beatriz Vera Velásquez²

Universidad Técnica de Manabí^{1,2}, Manabí, Ecuador.

silviarmoreiram@gmail.com¹ ; beatriz.vera@utm.edu.ec²

Silvia Moreira Macias¹ <https://orcid.org/0000-0001-8826-3486>
Beatriz Vera Velásquez² <https://orcid.org/0000-0001-9996-7841>

Fecha de Recepción: 2-may-2023

Fecha de Aceptación: 24-may-2023

Clasificación JEL: H22; H32; J5

RESUMEN

El teletrabajo es la actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización mediante la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación. Tiene como objetivo evaluar la incidencia del estrés laboral para la empresa del sector de telecomunicaciones, CNT EP, Regional Cuatro, mediante una muestra finita de 385 trabajadores (96 encuestados). Desde el punto de vista metodológico, este estudio se basa en la escala de Likert haciendo énfasis en la parte descriptiva, bibliográficamente, cualitativa y cuantitativa. Como resultados, el uso del software Google Forms muestra datos cuantitativos por tabulación, estadísticas e intérprete en porcentajes de cada pregunta dirigido al personal administrativo. Concluyendo que, al obtener datos relevantes mediante el método aplicado validado por expertos, la aplicación hace notabilidad del teletrabajo en línea; consiguiendo efectividad, eficiencia y satisfacción para los empleadores o trabajadores cumpliendo con la obligación desde su hogar o lugar de trabajo.

Palabras Clave: Incidencia, empresa, escala de Likert, google forms, relaciones laborales.

ABSTRACT

Teleworking is the work activity that is carried out outside the organization through the use of new information and communication technologies. It aims to evaluate the incidence of work stress for the company of the telecommunications sector, CNT EP Regional Four, through a finite sample of 385 workers (96 respondents). From the methodological point of view, this study is based on the Likert scale with emphasis on the descriptive, bibliographic, qualitative and quantitative part. As results, the use of Google Forms software shows quantitative data by tabulation, statistics and interpreter in percentages of each question addressed to the administrative staff. Concluding that, by realizing relevant data through the applied method validated by experts, the application makes remarkable teleworking online; achieving effectiveness, efficiency and satisfaction for employers or workers fulfilling the obligation from home or workplace.

KEYWORDS: Incidence, company, Likert scale, google forms, labor relations.

INTRODUCCIÓN

Según Herrero et al. (2018), el teletrabajo se define como la actividad laboral que se desarrolla fuera de las instalaciones de la empresa y con el uso de tecnologías de la información y de la comunicación (p. 288). El teletrabajo fue implementado como modalidad de trabajo en Ecuador a causa de la pandemia originada por el COVID-19, pues se ajusta a las recomendaciones preventivas por la OMS cumpliendo el distanciamiento físico y contacto con las personas.

Con relación a los antecedentes internacionales, Ortega (2019), señala que las modalidades de teletrabajo, causas y particularidades mismas, aparte del término que se disparó durante su imposición, han evolucionado con el transcurrir del tiempo. Los descubrimientos indican que la acentuación del teletrabajo implica que la corporación adquiera un aumento en su productividad, disminución de costos y absentismo laboral, lo que convierte en beneficios económicos para la organización, en su mayoría prestadoras de servicios, gracias a las nuevas tecnologías (p. 23).

Alonso y Cifre (2002), analizan tres tipos de consecuencias que enfrentan los trabajadores al desarrollar el teletrabajo: consecuencias con la salud *psicosocial, salud física y ambiente laboral* (p. 58). Se puede decir, que la aplicabilidad del teletrabajo en las empresas y en el mundo profesional elevó las demandas en productividad, agilidad y dinámica, motivo por el cual el teletrabajo es una alternativa considerable para el desempeño corporativo.

Labacena (2019), plantea y entiende al teletrabajo como una figura dúctil de estructura del trabajo que radica en el desempeño de la diligencia de los expertos sin la asistencia corporal del trabajador en la organización laboral, durante una fracción altamente significativa de su itinerario de gestión asignada. Si

bien utilizamos la terminación teletrabajo y trabajo a distancia como sinónimos por diversos autores, el primero depende únicamente del manejo de tecnologías informáticas y de las comunicaciones (p. 60).

El estrés laboral es un problema que surge en el interior de una organización, la mayoría de los trabajadores viven con niveles altos de estrés producido por las actividades diarias y, sobre todo, por la carga laboral que se impone sobre ellos. El estrés laboral ha traído consigo otros padecimientos los cuales son: fatiga, dolor de espalda, fatiga visual, depresión, ansiedad, problemas gástricos, falta de concentración, etcétera; dificultando el normal rendimiento de los mismos (Larico et al., 2021).

Sin embargo, en las organizaciones se debe tomar en cuenta todos los factores que afectan al trabajador, sabiendo que existe el estrés normal que se reacciona de manera positiva en cualquiera de las actividades normales de trabajo; esto al llevar a cabo sobreexplotación o sobrellevar límites más allá del cronograma de trabajo, dejando de ser saludable para el trabajador ocasionando la disminución del rendimiento en sus actividades causando alteraciones psicológicas y físicas.

Por otra parte, el estrés para Huang, Feuerstein, Sauter y Sandín (2002 citado en García y Forero 2018), lo identifican desde dos perspectivas:

El concepto de estrés puede tener diversas miradas: (a) reconocerlo como múltiples reacciones que tiene el organismo ante las dificultades o exigencias que tiene el medio, el desequilibrio existente entre estas y la manera en que se enfrenta o las soluciona, y (b) se puede entender como un estado emocional negativo acompañado de cambios fisiológicos y percepción del sujeto según las exigencias del medio, esto puede llegar a afectar su bienestar debido a la falta herramientas para enfrentar las situaciones.

El estrés laboral se produce por diferentes problemas y presiones que inciden en el entorno tanto cotidiano como laboral de la persona y que inhiben el equilibrio del estado mental de la persona, de tal forma que puede desencadenar afecciones de carácter psicológico, por lo que esto genera un efecto negativo en el desempeño laboral y la salud del empleado o empleador (Mejía et al., 2019).

Los autores Lang, Bradley y Cuthbert (1998), Barlow (2002), Robichaud y Dugas (2012) y Zheng et al. (2018), encuentran en la emoción de ansiedad un componente cognitivo de presencia de una amenaza externa o interna, en fisiológico encuentran activaciones del sistema simpática (taquicardia, sudor, midriasis, temblores, mareos, vasoconstricciones, frío distal, palidez/rubor, tensión muscular) y en el componente comportamental se encuentra las respuestas de “lucha o huida” que llevan a la evitación activa, evitación pasiva, al escape y/o respuestas motoras alteradas. Tomando en cuenta que surgió la pandemia COVID-19 en Ecuador en el mes de marzo de 2020 bajo el acuerdo ministerial MDT-2022-237 en el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador.

Se debe destacar que la comunicación entre trabajadores y directivos sirve para tener mejor respuesta en la asignación y entrega de tareas, constante actualización de conocimientos, y mejor desempeño laboral. La

incidencia formada dentro del desempeño laboral identifica claramente el clima laboral u otros procesos que afectan al trabajador.

Claramente las organizaciones deben tomar en cuenta todos los factores que afectan al trabajador o empleado para así lograr mejores resultados y alcanzar mayor productividad en la modalidad de teletrabajo. En la CNT EP Regiona 4, existen trabajadores que sufren de enfermedades originadas por el estrés laboral. La investigación busca responder interrogantes generales ¿Cómo el teletrabajo incide en el estrés laboral de la empresa CNT? se plantea como objetivo evaluar mediante preguntas de formulario de google forms basándonos en la escala de Likert.

METODOLOGÍA

La presente investigación se basa descriptivamente, bibliográfica, cuantitativa, de acuerdo a las preguntas que se diseñaron en la aplicación de Google Forms usando desde el punto de vista la metodología de Likert con dirección a los trabajadores de la empresa CNT de la regional cuatro. Para lograr el objetivo de esta investigación se ha considerado una muestra aleatoria de trabajadores de la empresa antes mencionada, considerando la encuesta como instrumento de acopio para la recopilación de datos.

Se realizaron encuestas para asistentes, supervisores, administradores, bodegueros, mensajeros, facilitadores, gestores, asistente administrativos, auxiliar de servicios generales, delegados administrativos, analistas financieros, proyectistas de redes, analista de control de recaudación, jefe financiero, fiscalizador, asistente de zona integral, citador de coactiva, responsable de centro de atención u otros; con la finalidad de observar mediante la incidencia del estrés, su causa y efectos de la modalidad de teletrabajo; por lo tanto, la evaluación permitirá proponer estrategias que fortalezcan de teletrabajo y el estrés laboral en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Regional Cuatro.

La técnica ha sido la encuesta, mediante el cual se ha obtenido y elaborado un matriz eficiente mostrando resultados donde se elaboró preguntas de las variables estrés laboral y para la aplicación del cuestionario se ha solicitado permiso respectivo al Administrador de la empresa de CNT Regional Cuatro de la ciudad de Portoviejo.

RESULTADOS

La interpretación de los resultados del cuestionario de evaluación sobre la incidencia del estrés laboral se toma en cuenta la ficha técnica que se detalla a continuación.

Tabla 1. Ficha técnica de calificación para las respuestas

Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
	1	2	3	4

Fuente: Elaboración de autores

El cuestionario se lo realizó a través de la plataforma Google Forms, donde se obtuvieron representaciones gráficas para la presentación de los resultados del teletrabajo y la incidencia del estrés laboral para la empresa CNT EP.

Una vez obtenido los porcentajes se procedió a determinar el nivel de estrés a lo que están expuestos los trabajadores, a través de la interpretación se diagnosticó niveles de estrés que son muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto (tabla 2).

Tabla 2. Interpretación de estrés

Nivel de estrés	Interpretación
Muy alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
Alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
Medio	La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
Bajo	Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
Muy Bajo	Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

Fuente: Adaptado de Villalobos (2018). Elaboración de autores

Cabe recalcar que el cuestionario es dirigido para asistentes, supervisores, administradores, bodegueros, mensajeros, facilitadores, gestores, asistente administrativo, auxiliar de servicios generales, delegados administrativos, analistas financieros, proyectistas de redes, analista de control de recaudación, jefe financiero, fiscalizador, asistente de zona integral, citador de coactiva, responsable de centro de atención u otros; de tal manera que acorde con el presente estudio que considerará la información recopilada de los colaboradores siendo de manera cuantitativa el cuestionario de aplicación.

Tabla 3. Perfiles de colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT localidades

Unidad organizativa	Posición	Cantidad de usuarios
Agencia Regional Cuatro, Manabí	Mensajero	3
	Asistente de Gerencia de área	
	Administrador Agencia regional	
Mall del Pacífico	Bodeguero	9
	Supervisor	
	Asistente recaudador	

Paseo Shopping	Asistente recaudador	7
	Supervisor	
	Bodeguero	
Convenios INCL Social	Facilitador –PTO ENC	72
	Asistente –PTO ENC	
	Gestor social –PTO ENC	
CIS Bahía	Bodeguero	5
	Asistente servicio al cliente	
	Supervisor	
	Asistente	
CIS Chone	Bodeguero	6
	Asistente servicio al cliente	
	Supervisor	
	Asistente	
	Bodeguero	
CIS Los Pinos	Asistente	3
	Servicio al cliente	
CIS Manta	Asistente	10
	Servicio al cliente	
	Supervisor	
	Bodeguero	
CIS Portoviejo	Supervisor	10
	Asistente	
	Bodeguero	
Financiera y Soporte man	Auxiliar de servicios generales	28
Financiera y ADM Soporte man	Analista seguridad	20
	Analista financiero	
	Asistente de documentación	
	Chofer	
	Bodeguero	
Redes de fibra óptica	Técnico	1
PAT Calceta	Asistente custodio	1
PAT Charapotó	Asistente custodio	1
PAT El Carmen	Asistente custodio	1
PAT ISLA SHOPPING BAHÍA	Asistente custodio	2
PAT Jipijapa	Asistente custodio	2
PAT Junín	Asistente custodio	1
PAT Montecristi	Asistente custodio	1
PAT Paján	Asistente custodio	1
PAT Pedernales	Asistente custodio	1
PAT Pichincha	Asistente custodio	1
PAT Rocafuerte	Asistente custodio	1
PAT Santa Ana	Asistente custodio	1
PAT Tosagua	Asistente custodio	1
POSTVENTA MAN	Analista	2
Proyectos	Analista	5
	Proyectista	
	Asistente	
Jefe Centros de Atención	Asistente administrativo	1
Jefe Financiero	Analista	9

	Asistente	
	Jefe financiero	
Jefe Técnica Manabí	Fiscalizador	2
	Asistente	
Resp accesos Manabí	Fiscalizador	117
	Asistente	
	Chofer	
	Técnico	
	Zonal	
	Supervisor	
Responsable Centro Atención Manta	Responsable	1
Responsable Centro Atención Chone	Responsable	1
Responsable Centro Atención Portoviejo	Responsable	1
Responsable coactiva man	Responsable	6
	Analista	
	Depositario	
	Citador	
Comercial Corporativa C2	Analista	4
Responsable de ventas directas	Impulsador	2
Responsable entrega de servicios corporativos	Técnico	7
Redes inalámbricos	Analista	2
Redes IP	Analista	1
Operación y mantenimiento	Técnico	21
	Analista	
Talento Humano	Analista postventa	13
	Analista solución técnica	
	Analista regional	
	Trabajadora social	
	Médico	
	Odontólogo	
	Analista de ventas	
	Analista de talento humano	
TOTAL		385

Fuente: Departamento de Talento Humano (2022). Elaboración de autores

De la muestra de 385 trabajadores se obtuvo a través de la fórmula estadística para población finita utilizando un margen de error del 0.05%.

Cálculo de la muestra

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

En donde:

n= tamaño de la muestra

Z= Valor Z curva normal (1.96)

P= Probabilidad de éxito (0.50)

Q= Probabilidad de Fracaso (0.50)

N= Población (385)

E= Error muestra (0.05)

Sustitución de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (385)}{(385 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(3.84) (0.25) (385)}{(384) (0.0025) + (3.84) (0.25)}$$

$$n = \frac{(0.96) (385)}{0.96 + 0.96}$$

$$n = \frac{369.6}{1.92}$$

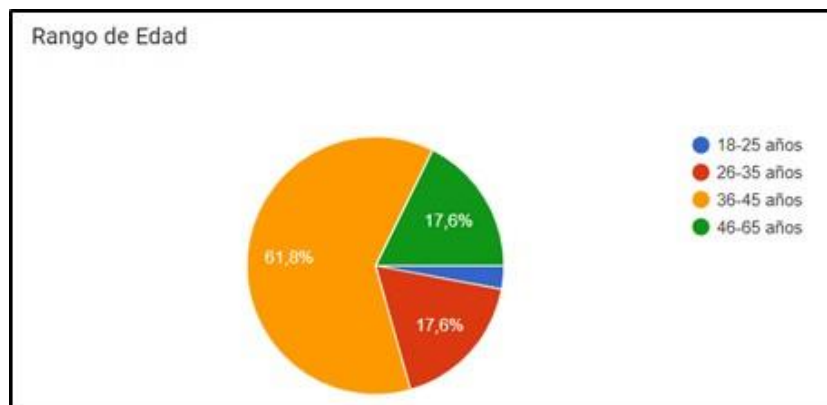
$$n = 96$$

El total de la muestra de la investigación fue de 96 trabajadores.

Para la técnica de recopilación de datos sobre la información proporcionada de la fuente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Regional Cuatro se dirigió a Talento Humano y saber a cuántos colaboradores realizar el cuestionario de la evaluación de la incidencia del estrés.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Regional Cuatro; donde se analizan factores que están relaciones al teletrabajo y su incidencia en el estrés. Los ítems del cuestionario son nueve preguntas y de relación del 1 al 4 haciendo referencia la ficha técnica de la tabla 1.

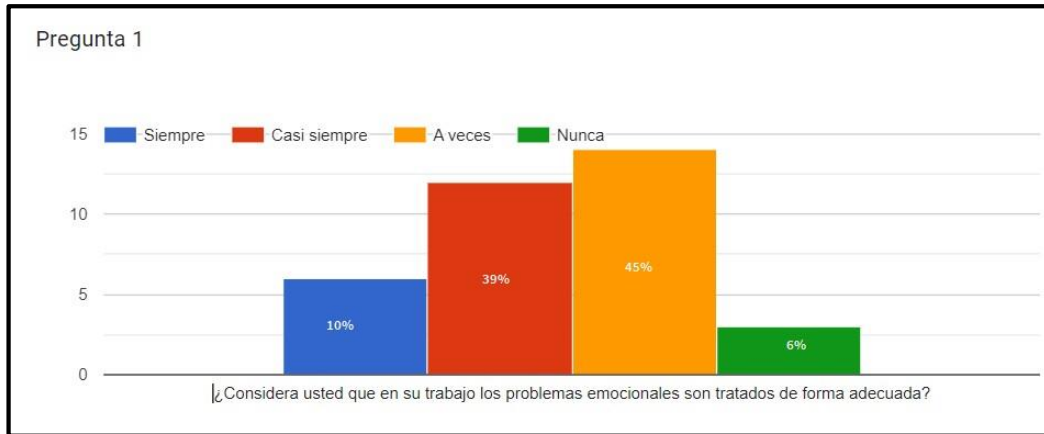
Figura 1. Rango de edades



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

El cuestionario realizó secciones de rango de edades de: 18-25 años; 26-35 años; 36-45 años; 46-65 años con el fin de detectar el nivel de estrés según la edad de cada trabajador.

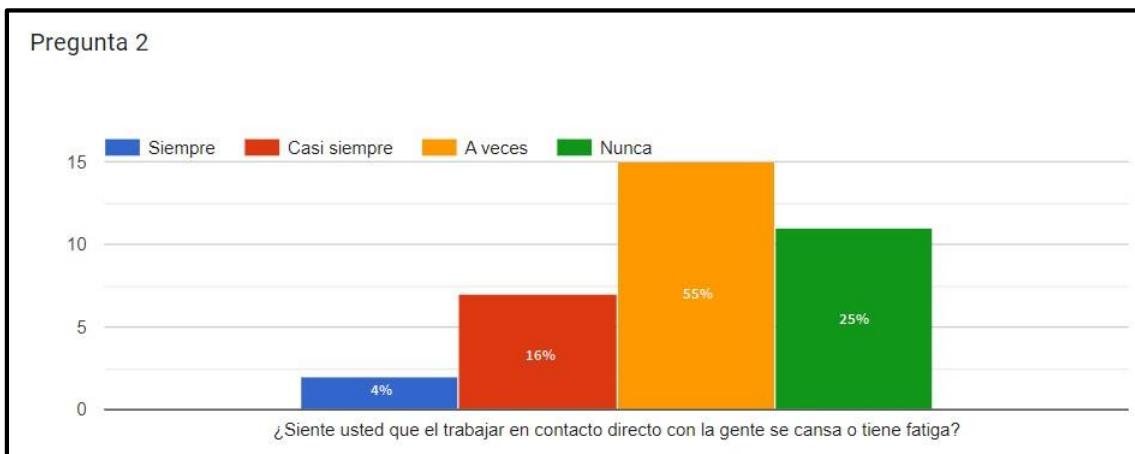
Figura 2. Formulación de la pregunta 1



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

El 45% de trabajadores en la empresa manifiesta que a veces existen problemas emocionales y son tratados de forma adecuada, mientras que el 39% indica que casi siempre, el 10% menciona que siempre surgen problemas emocionales en el trabajo y el 6% nunca tiene problemas laborales. De tal manera se muestra que la mayoría de los colaboradores presenta problemas emocionales en su lugar de trabajo por motivo de estrés u otro referente.

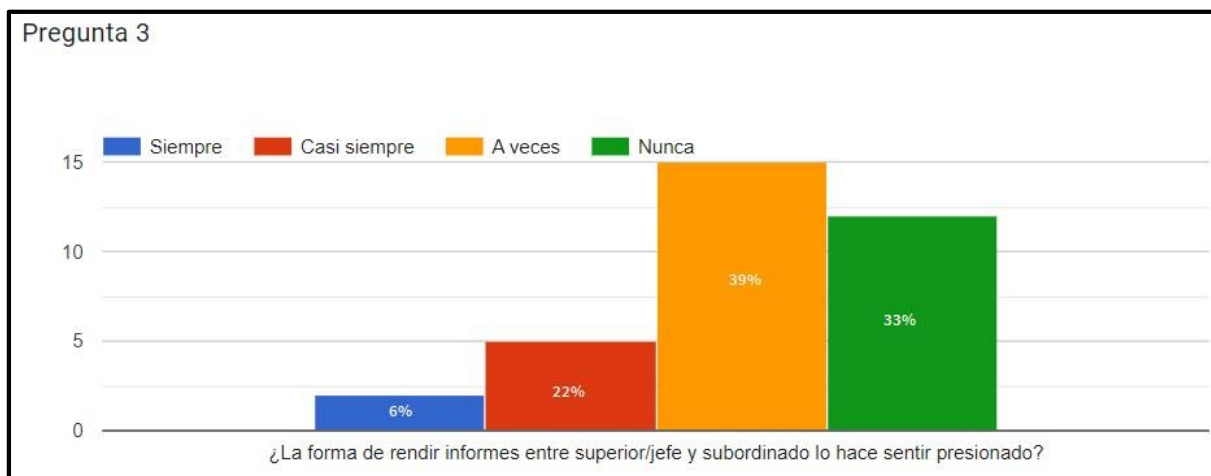
Figura 3. Formulación de la pregunta 2



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

La mayoría de los trabajadores en la empresa mencionada siente que a veces al trabajar directamente con la gente se cansa o tiene alguna fatiga; se podría evidenciar como consecuencia del estrés laboral que existen dificultades para iniciar actividades en el que se comparte el ámbito familiar o laboral.

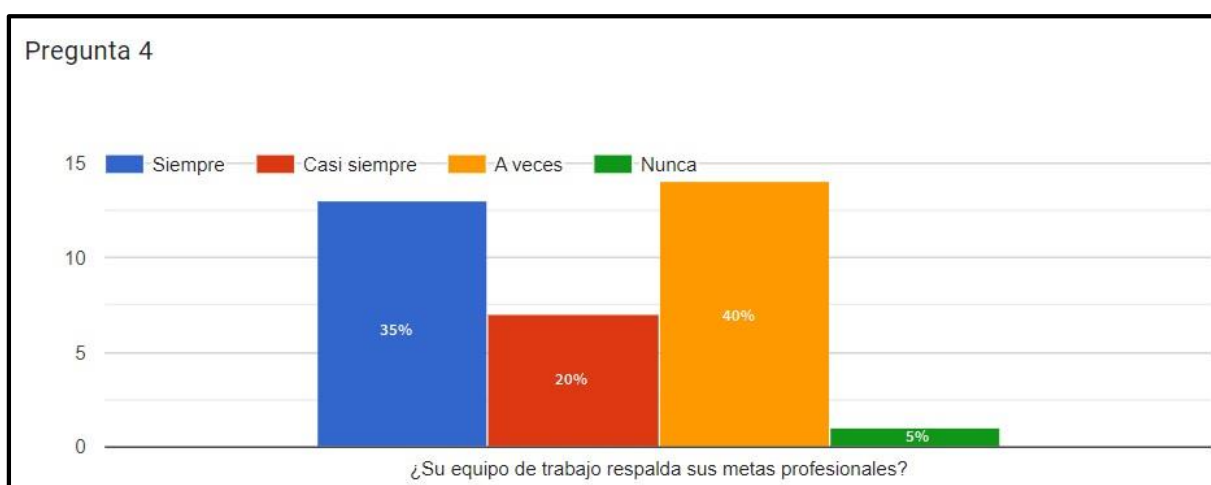
Figura 4. Formulación de la pregunta 3



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

El 39% indica que a veces al entregar informes al superior/jefe se siente presionados, pero el 33% nunca se sienten presionados por ser parte de sus obligaciones, el 22% menciona que sí se siente presionados por las responsabilidades que se adquieren al asumir cargos altos y el 6% sí se siente presionado por su jefe o superior admitiendo admitiendo desgaste mental y agotamiento por los límites de tiempo asignados por tarea.

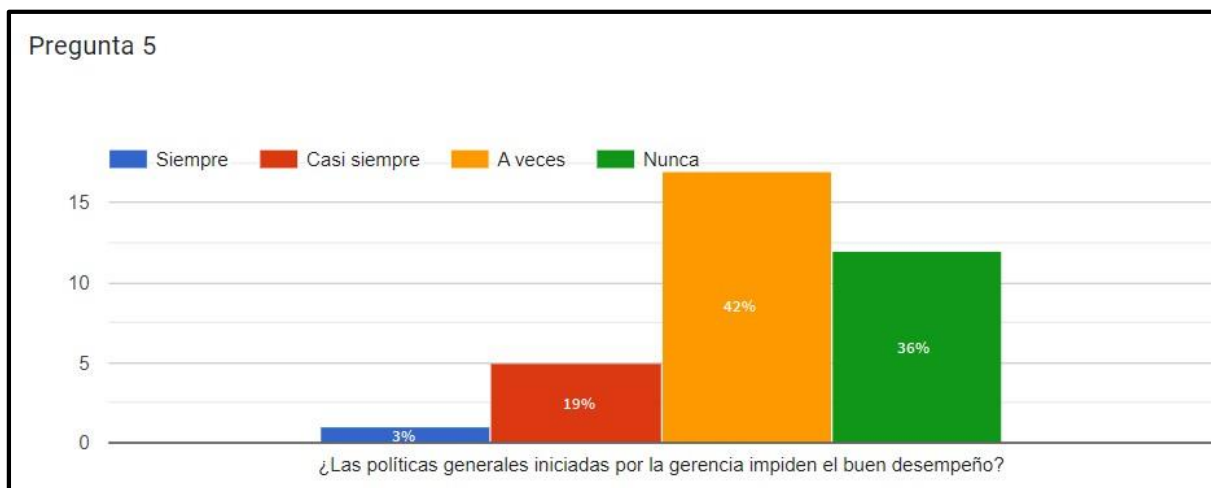
Figura 5. Formulación de la pregunta 4



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

Se observa que el 40% indica que a veces su equipo de trabajo respalda sus metas profesionales, mientras que el 35% siempre se siente respaldado por su equipo, por otro lado el 20% casi siempre y el 5% nunca lo hace. Estos sentimientos son de sobrecarga de trabajos en equipos de las actividades encomendadas a trabajar.

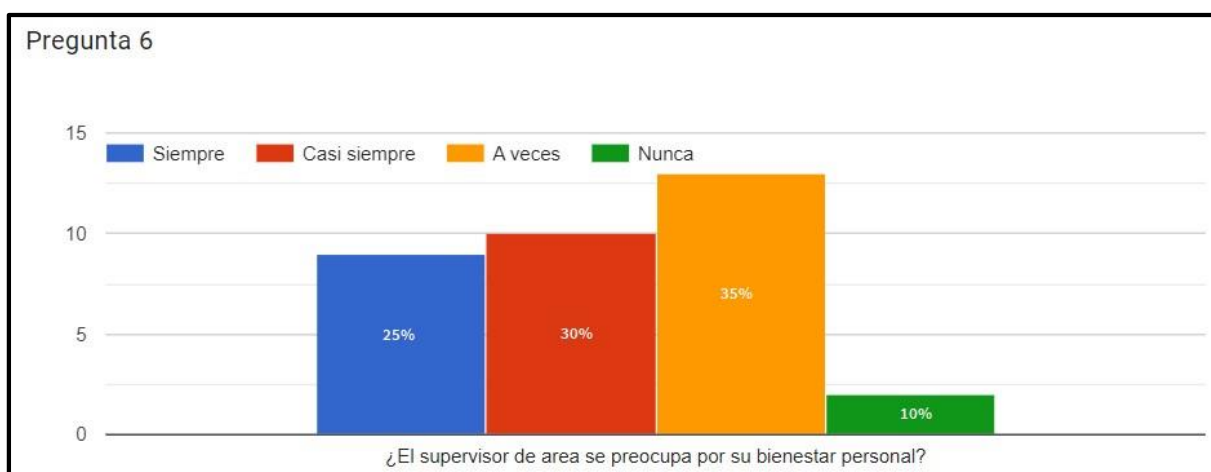
Figura 6. Formulación de la pregunta 5



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

Muchos responden que las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño por encima del 42%, pero también se observa que el 36% de los trabajadores encuestados nunca se sienten o tienen algún impedimento al trabajar y demostrar un buen desempeño laboral.

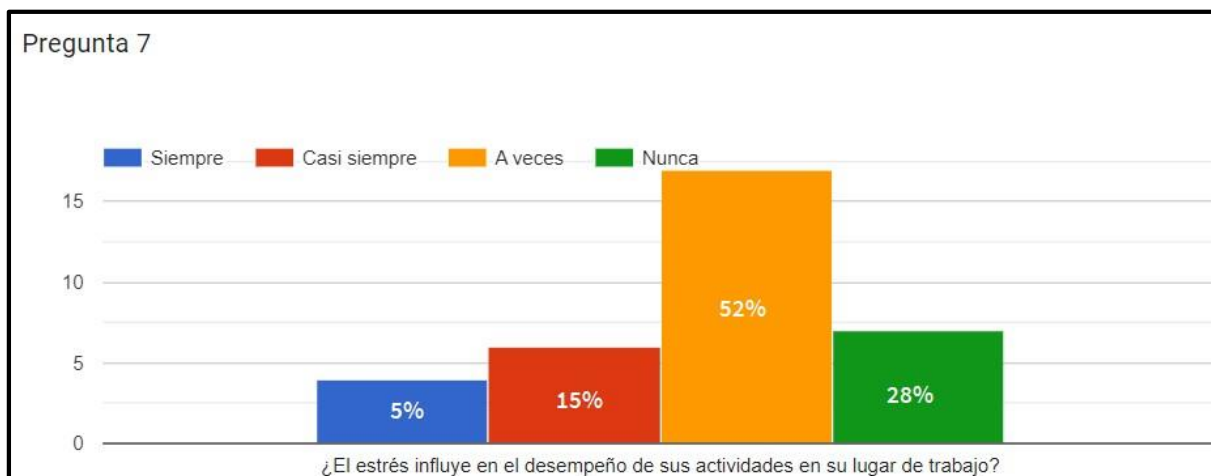
Figura 7. Formulación de la pregunta 6



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

El 35% responde que a veces el supervisor se preocupa del bienestar personal, el 30% casi siempre, el 25% siempre y por consiguiente el 10% nunca se preocupan lo que conlleva a tener un tipo de estrés no deseado.

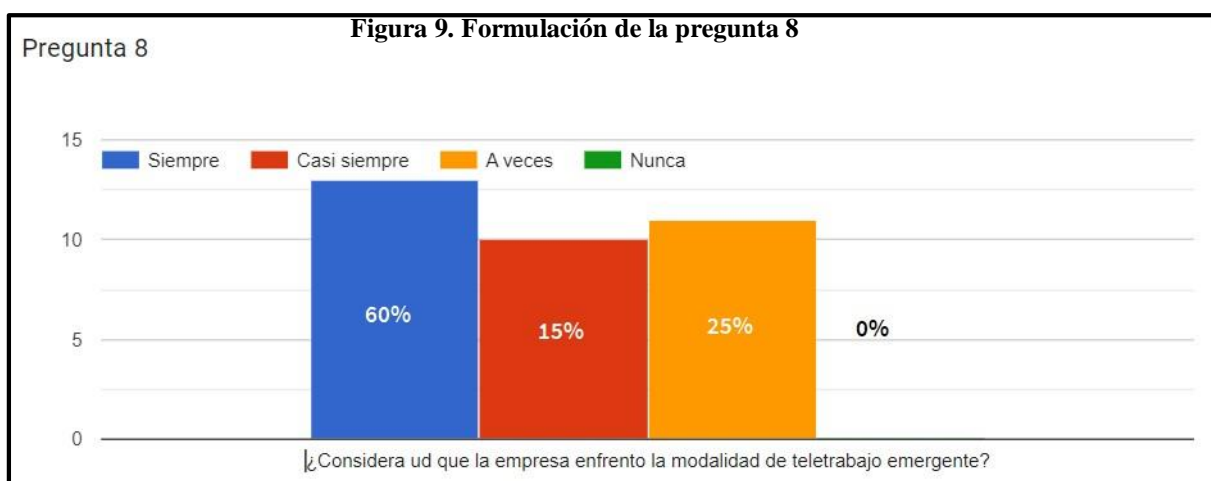
Figura 8. Formulación de la pregunta 7



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

Se observa que existe estrés laboral en el desempeño de actividades que se realizan, para el 52% es muy poco que aun así inflige estrés, por lo que se deberán adoptar medidas para disminuir esos indicadores, iniciando con la asignación equitativa de tareas.

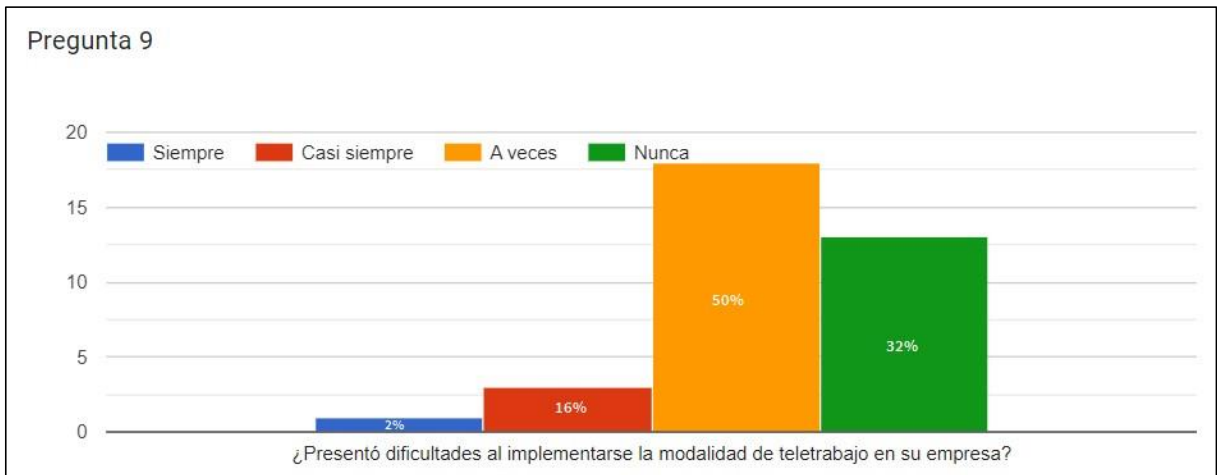
Figura 9. Formulación de la pregunta 8



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

EL 60% afirma que la empresa supo manejar la modalidad de teletrabajo emergente, el 15% asegura que fue casi siempre, mientras que el 25% reconoce que a veces. Por todo existe un casi optimismo por cuestiones de preparación y capacitación al trabajador o empleado con la aplicación de esta modalidad de trabajo.

Figura 10. Formulación de la pregunta 9



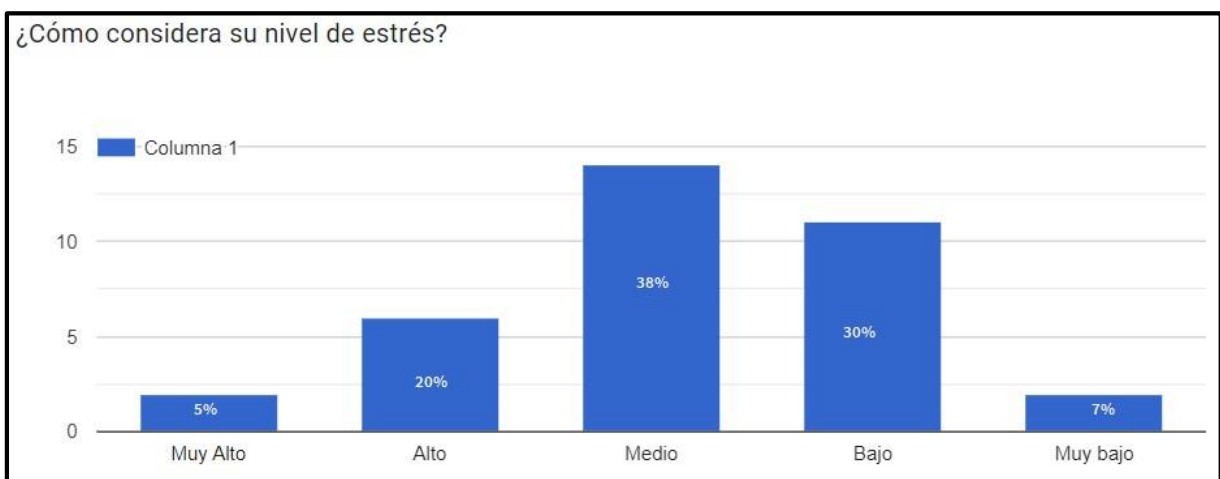
Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

Interpretando la figura 10 se menciona que

El 50% reconoce que a veces presentaba dificultades con la modalidad de teletrabajo, por el tiempo de adaptación del programa remoto, mientras que para otras áreas casi siempre (16%) presentó dificultades; mientras que el 32% no presentó nada de dificultades ya que existen expertos en la materia.

También se obtuvo como resultado el nivel de estrés que están expuestos los trabajadores en la modalidad de teletrabajo y a través de la interpretación de la figura 11 determina los niveles, así el nivel más alto llega a ser en término medio del 38%, 30% nivel bajo, 20% nivel alto, 7% nivel bajo y 55% nivel alto. Estos niveles de estrés podrían incidir de manera no tan negativa, pero de la misma manera se deberán establecer y analizar medidas de mejora en el ámbito laboral y organizacional.

Figura 11. Nivel de estrés



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

Figura 11. Nivel de estrés



Fuente: Porcentajes de Google Forms. Elaboración de autores

Se identificó que tipo de estrés poseen los trabajadores mediante el teletrabajo, manifestando en su mayoría, tendencia al estrés episódico, pues se presenta de manera constante ante cualquier situación en la vida cotidiana, generando cambio y como consecuencias irritabilidad, mal carácter, tensión, hipertensión, migrañas; y como se observa en la figura es optimista, pues los trabajadores no consideran padecer algún tipo de estrés, indicando además que preferían trabajar desde casa.

Talento Humano o el área designada en la empresa de velar por los trabajadores siempre plantea mejorar el nivel de estrés tomando en cuenta estos aspectos importantes:

- Establecer metas
- Asignación equitativa de tareas
- Realizar pausas activas
- Aprovechar su tiempo libre
- Administrar su uso de tecnología
- Capacitaciones al empleado
- Test de pago para observar el nivel de estrés en la empresa.

DISCUSIÓN

El estrés laboral se identifica con mayor claridad si se analizan aspectos relacionados con la salud del empleado, sin embargo, estos niveles pueden conducir a la disminución de la productividad laboral, pues es preciso reconocer que en el medio empresarial se asigna un mayor número de responsabilidades a un grupo mínimo de trabajadores, lo que afecta el estado de salud, trayendo como consecuencia la disminución del nivel de rendimiento en sus labores.

Las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad (Ampelio, 2018). De acuerdo con Mansilla (2019), pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables; de manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés puede generar en el mundo laboral (p.5).

El estrés laboral es una enfermedad de origen laboral, dictada o mencionada por el acuerdo ministerial MDT-2022-237 en el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador; lo cual es una amenaza para la salud mental, pudiendo generar enfermedades como migraña, enfermedad cardiovascular, dolor al cuerpo, entre otros factores.

Por supuesto, realizar teletrabajo no significa estar exento de contagio ante el COVID-19 pero, al guardar el distanciamiento social, esta modalidad laboral es idónea y eficaz para sostener el servicio requerido durante la pandemia. Por otro lado, hay que reconocer que este aislamiento puede ocasionar respuestas emocionales negativas, tales como angustia, depresión y hasta pánico (Monterrosa y Dávila, 2020). El teletrabajo que agrupó a empresas de todo el mundo dictó orientaciones en cuanto a las relaciones laborales que deben regir el desarrollo de la actividad utilizando las TIC; es así que el teletrabajo debe adoptar modalidades laborales para los trabajadores.

El teletrabajo presenta, al mismo tiempo, tanto ventajas, para las empresas y el trabajador, como riesgos serios, sobre todo para la salud física y emocional, entre los que se señalan el aislamiento personal y social, la fatiga generalizada, el cansancio visual y mental además de las malas posturas desde el punto de vista ergonómico, que deben considerarse como legítimos temas de investigación (Carranco, Vera y Vera, 2021).

Según Rodríguez y Rivas (2018), Martínez et al. (2021), Molina et al. (2019), Astorquia y Catillo (2020), la economía laboral frente al estudio del estrés es un nuevo campo de investigación que permite incorporar metodologías y teorías utilizadas principalmente en estudios en temas tradicionales como la calidad y duración del empleo (p. 64).

De acuerdo a Dane (2018), el estrés laboral se identifica con mayor claridad si se analizan aspectos relacionados con la salud del individuo (p. 3). Podría decirse que para trabajadores de una organización existen aumento de accidentes laborales tales como: **incremento de tasas de absentismo y presentismo;** provocando tensión **muscular, enojo, depresión o fatiga al trabajar en el hogar.**

Los niveles de estrés laborales pueden conducir a incrementos de productividad como también existen factores negativos de que la producción baje de las actividades que se crean en la empresa u organización en cuanto a resultados.

CONCLUSIONES

Como conclusión del presente trabajo se determina que, posterior a la aplicación del test propuesto, se observaron efectos positivos del teletrabajo sobre el bienestar laboral de los trabajadores lo que genera una mayor productividad, aumento de dominio de las plataformas y por consiguiente como resultado, la mitad de los empleados más uno, no se sienten estresados. En relación a la negatividad expresada por el personal estudiado, existen problemas de áreas con novedades asociadas a la falta de infraestructura tecnológica para realizar las actividades cotidianas, que ocasiona un nivel de estrés alto y a veces muy alto.

En lo que respecta a la modalidad de teletrabajo sobre el bienestar de los teletrabajadores, los resultados y conclusiones bajo la metodología cuantitativa, descriptiva y bibliográfica, usando la técnica de Likert, permite identificar el nivel y tipo de estrés de la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, siendo optimista al ser una empresa de telecomunicaciones, pero también indica que sí existen niveles de estrés, por lo que se concluye que se deben establecer mejoras en las estrategias de desarrollo del área de talento humano como proponer descansos para los empleados (pausas activas), mejor organización de los tiempos, límites en las cargas laborales, realizar actividades que no generen frustración si no donde disfruten de su trabajo, aprovechar su tiempo libre, administrar de manera adecuada el uso de la tecnología, ejecutar capacitaciones al personal, que la empresa permita el goce legal de las vacaciones a sus empleados, aplicaciones continuas de test o diferentes evaluaciones donde se midan los niveles de estrés del personal de la empresa, entre otras.

En general el estrés laboral no siempre es negativo, sino más bien depende de la intensidad, la duración y la adaptación a las respuestas de estrés de sí mismo, que se conlleva en el trabajo a diario; impactando así al rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, y las estrategias que la empresa plantee ante estas situaciones juega un papel fundamental, para que los empleados lo aprovechen en el cumplimiento de sus objetivos, en lugar de ser un factor de riesgo.

REFERENCIAS

- Alonso-Fabregat, M. y Cifre-Gallego, E. (2002). Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la Psicología. *Revista Papeles del Psicólogo*, 83(1), 55-61. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>
- Ampelio, F. (2018). Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral en las empresa Agroindustriales. *Anales Científicos*, 76(1), 54-62. <https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-IncidenciaDelClimaOrganizacionalEnElEstrésLaboralE-6171138.pdf>
- Astorquiza-Bustos, B. y Castillo-Caicedo, M. (2020). Estrés laboral en el mercado laboral: una aplicación de metodologías de medición difusa para el caso colombiano. (93), 189-214. <https://doi.org/https://doi.org/10.17533/udea.le.n93a339564>

- Barlow, D. (2022). *La ansiedad y sus trastornos: la naturaleza y el tratamiento de la ansiedad y el pánico*. edición Nueva York: Guilford Press.
- Carranco-Madrid, S., Vera-Molina, H. y Vera-Jara, C. (2021). Estrés laboral en personal de salud modalidad teletrabajo a propósito del COVID-19: casos de estudios en Guayaquil y Salitre, durante el periodo 2020-2021. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 5(2), 4-18. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(2\).julio.2021.4-18](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(2).julio.2021.4-18)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2018). *Boletín Técnico Gran Encuesta Integrada de Hogares, diciembre 2018*.
https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_dic_18.pdf
- Herrero, V., Torres, I., Torres, A., Ramírez, V. y Capdevilla, L. (2018). Telework and Occupational Health: Medical-legal and Labor Aspects. *Revista CES Derecho*, 9(2), 287-297.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21615/cesder.9.2.6>
- Lang, P., Bradley, M., y Cuthbert, B. (1998). Emoción, motivación y ansiedad: mecanismos cerebrales y psicofisiología. *Psiquiatría biológica*, 44(12), 1248-1263.
- Larico-Mamani, E., Machaca-Huancollo, D., Condori-Cari, L. y Apaza-Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 7(4), 356-372. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Mansilla, F. (2018). *Estrés laboral*. Universidad UTEC.
- Martínez Gárate, I., Valdés del Olmo, L., Bayona González, A. y Martínez Castellanos, J. (2021). Relación entre la obesidad y el estrés laboral: una revisión sistemática. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 67(263), 112-127. Epub 17 de enero de 2022. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2021000200004>
- Medina, M., Ávila, V. y González, B. (2020). Teletrabajo en condiciones de covid-19. Ventajas, retos y recomendaciones. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 3(1), 59-63.
<https://doi.org/https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2020/cst203h.pdf>
- Mejía, I., Morales, S., Orellana, P. y Lorenzo, A. (2019). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3), 3-15.
<https://doi.org/http://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/382>
- Monterrosa, C. y Dávila, R. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al covid-19 en médicos generales. *Med UNAB*, 8(1), 195-213.
- Molina-Chailán, P., Muñoz-Coloma, M. y Schlegel-SanMartín, G. (2019). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65(256), 177-185.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es&tlng=es.
- Ortega, L. (2019). *Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y los empleados*. Colombia-Bogotá: Universidad Santo Tomás.

- Rodríguez Carvajal, R. y Rivas Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Robichaud, M. y Dugas, M. (2012). *tratamiento cognitivo-conductual para el trastorno de ansiedad generalizada: de la ciencia a la práctica*. Routledge.
- Villalobos, G. (2018). Estrés laboral. *Gestión Administrativa*, 8(2), 1-9.
<https://doi.org/https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Zheng, Y., Wong, T., Leung, B. y Pon, C. (2018). Detección portátil discreta y multimodal para cuantificar la ansiedad. *Revista de sensores IEEE*, 16(10), 3689-3696.



**EL DESEMPEÑO FINANCIERO: UN ENFOQUE ECONÓMETRICO DEL SECTOR
COOPERATIVISTA ECUATORIANO**

**FINANCIAL PERFORMANCE: AN ECONOMETRIC APPROACH TO THE
ECUADORIAN COOPERATIVE SECTOR**

Jhonatan Guillermo Unuzungo Villa¹

Universidad Nacional de Loja¹

Jhonatan.unuzungo@unl.edu.ec¹

Jhonatan Guillermo Unuzungo Villa¹ <https://orcid.org/0000-0002-1597-0048>

Fecha de Recepción: 12-may-2023

Fecha de aceptación: 30-may-2023

Código Clasificación: C01, C51, G11, G31, P13

RESUMEN

El desempeño financiero es uno de los desafíos más codiciados por los gerentes. El rendimiento de las empresas son fiel reflejo de su accionar y de las decisiones que se han tomado. La finalidad del presente estudio es medir el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. La investigación fue de tipo cuantitativo, correlacional, no experimental con predominio del método inductivo. La *data* se extrajo de la Asociación de Bancos del Ecuador con periodicidad mensual, recopilándose un total de 588 observaciones. Los principales hallazgos sugieren que los modelos son capaces de explicar un 85,87% de la variabilidad de la rentabilidad sobre el patrimonio y de 87,24% para la rentabilidad sobre los activos. En consecuencia, se recomienda usar los modelos como herramientas de gestión para fundamentar la toma de decisiones de las cooperativas a través del monitoreo constante de los indicadores estudiados.

PALABRAS CLAVES: Cooperativas de ahorro y crédito, Índices financieros; Econometría; Regresión lineal; Rendimiento.

ABSTRACT

Financial performance is one of the most coveted challenges for managers. The performance of companies is a true reflection of their actions and the decisions that have been made. The purpose of this study is to measure the financial performance of credit unions in Ecuador. The research was quantitative, correlational, non-experimental with a predominance of the inductive method. The data was extracted from the

Association of Banks of Ecuador on a monthly basis, collecting a total of 588 observations. The main findings suggest that the models are able to explain 85.87% of the variability of the return on equity and 87.24% for the return on assets. Consequently, it is recommended to use the models as management tools to support cooperatives' decision making through constant monitoring of the indicators studied.

KEY WORDS: Credit unions; Econometrics; Financial ratios; Linear regression; Performance.

INTRODUCCIÓN

Una economía cambiante requiere que la sociedad evolucione y se adapte a sus nuevos requerimientos y facetas, es así que Álvarez-Paccha, Ochoa-Herrera y Vallejo-Ramirez (2022), sugieren que conocer a detalle los aspectos económicos financieros acarrea a una buena administración de los recursos de una entidad. Esto se traduce en un mejor desempeño financiero que según Díaz, Maestre y Díaz (2022), bien puede expresarse en términos de su rentabilidad. El análisis de la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) y rentabilidad sobre los activos (ROA) resulta un punto clave que, estudiando la productividad financiera, fundamenta la toma de decisiones para un manejo eficiente de las entidades (León-Bermeo y Murillo-Párraga, 2021, p. 248).

Las cooperativas de ahorro y crédito (COACs) “son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros” (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011, art. 81). Las COACs al ser entidades apegadas a principios como la equidad, responsabilidad social que pone al individuo como objeto por encima del capital, son entidades que realizan actividades financieras sin ánimos de lucro. Para Bombón-Orellana y Pacheco-Rodríguez (2021), “el cooperativismo nace con la finalidad de satisfacer las necesidades y cooperación mutua” (p. 9).

La crisis vivida durante el 2020, sin duda tuvo efectos en el sistema financiero nacional e internacional que aún se sienten sus séquelas en la economía. El desempeño financiero del sector financiero, estuvo fuertemente marcado, pues para Enríquez Noble (2021), el PIB de Ecuador disminuyó en 0,9% lo que incidió en la rentabilidad del sistema financiero que se situó en 0,47%, aunque hubo mejor solidez, inclusive las utilidades en general cayeron en 59,2% (p. 25).

Por otra parte, “la incertidumbre causada por la pandemia del covid-19 ...ocasionó volatilidad inédita en el sistema financiero” (Noboa-García, Verdugo-Morales, Oñate-Paredes y Souza-Lima, 2022, p. 54). Los efectos de la pandemia inciden en la gestión empresarial de las entidades y cooperativas. Evaluar el desempeño financiero es esencial para conocer los rendimientos y evaluar la gestión de las cooperativas. Los indicadores financieros al mostrar la situación de la cooperativa permiten tomar decisiones sustentadas, por ende, es necesario conocerlos y estudiarlos para que la administración centre esfuerzos en monitorearlos.

Un buen desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito permite deducir que los gerentes administran los recursos de manera eficiente, lo que se puede medir con el ROE o ROA como medida de la eficiencia de los negocios (Luque González y Peñaherrera Melo, 2021). Pero el desempeño va más allá de solo rentabilidad, por ejemplo, Yaguache-Maza y Hennings-Otoya (2021), en su estudio

sobre gestión financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, evidenciaron que también es un factor de competitividad.

La gestión financiera es esencial dado que las entidades fijan su rumbo a través de un horizonte de tiempo predeterminado, a la vez que se controla y se supervisa el flujo de los recursos financieros, por ello, la gestión financiera es importante para que las empresas logren alcanzar un buen desempeño financiero (Duque, Córdova, González y Aguirre, 2020). En tal sentido, en el ámbito de la gestión financiera, es necesario que se adopten nuevos principios y técnicas de gestión (Aranda-Quispe, Canaza-Ordoñez y Paredes-Monzoy, 2020), que permitan dirigir de manera adecuada a las empresas, apoyándose de la información económica financiera que se produce con su diario accionar.

Huacchillo-Pardo (2020), concuerda que “las herramientas financieras... los indicadores financieros ... y en general la gestión financiera, incide en la toma de decisiones financieras” (p. 361). En este caso, la modelación econométrica resulta ser una herramienta que, mediante evidencia científica, ayuda a la toma de decisiones fundamentada en las variables que la definen. Para Guachamin, Llumiquinga y Pérez (2022), “las técnicas econométricas son herramientas donde se puede evaluar factores financieros, macroeconómicos y de gobernanza para establecer estrategias, generar medios de control y tomar decisiones acertadas” (p. 145).

Por ello, el objetivo del presente estudio es medir el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, periodo 2016-2022, desde un enfoque econométrico, donde se pretende explicar el ROE y ROA del sector cooperativista a través de los indicadores de morosidad, liquidez, calidad de activos, apalancamiento y solvencia. Esto responde en gran medida a la necesidad de generar modelos de regresión capaces no solo de sustentar la toma de decisiones, sino también de permitir pronósticos del desempeño financiero a través de la teoría econométrica.

Bajo estas premisas, la importancia de la presente investigación, es contribuir a la comunidad científica y a los gerentes, con modelos de regresión lineal como herramientas de gestión y administración de las cooperativas de ahorro y crédito, para que centren esfuerzos y recursos en el análisis de los índices financieros que mayor contribuyen al aumento del desempeño como lo proponen Guallpa y Urbina-Poveda (2021), puesto que los índices capturan datos del medio y los expresan en términos cuantitativos, lo que facilita su tratamiento, análisis y comprensión.

Evidencias empíricas

El desempeño financiero, medido a través de indicadores, permite generar modelos cuya interrelación explica variabilidades de la rentabilidad. En este contexto, evidencias empíricas, han aportado grandes avances en materia de econometría financiera aplicada al sector financiero. Un ejemplo de esto, es la investigación de Calahorrano, Chacón y Tulcanaza-Prieto (2021), quienes evaluaron la rentabilidad de bancos grandes y medianos del Ecuador con modelo de regresión múltiple, donde los índices de morosidad y liquidez con relación inversa, y la calidad de activos y apalancamiento con relación directa, resultaron ser razones financieras explicativas del ROA y ROE con significancia estadística de 1,00%. (p. 235).

La investigación de Lovato (2022), centrado en las determinantes de la rentabilidad del sistema financiero ecuatoriano; categorizado para bancos, cooperativas y mutualistas, mediante regresión lineal múltiple, permite deducir que de entre otras variables de análisis; con respecto al ROE, el apalancamiento

y la morosidad tienen relación inversa, sin embargo, el ROA pese de presentar la misma relación, la morosidad resulta ser significativa; mientras que, para el apalancamiento no existe evidencia estadística que demuestre relación (pp. 86-87).

Horobet, Radulescu, Belascu y Dita (2021), hallaron evidencias de que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad bancaria de los países de Europa Central y Oriental, resultados que se asemejan a los determinados por Jreisat y Bawazir (2021), en los bancos de la región Medio Oriente y Norte de África. Entonces, es evidente que la reciprocidad entre las variables sugiere que cuanto más bajos sean los índices de morosidad mayores será la rentabilidad alcanzada por las entidades financieras o viceversa. Administrar eficientemente los niveles de morosidad, no solo permitiría maximizar la rentabilidad, sino que también es una medida de protección de los recursos financieros.

En este mismo orden, se determinó que el apalancamiento es uno de los indicadores más estudiados, dado que para algunos autores como Aldás (2019), Calahorrano et al. (2021) y Nigussie (2021), la relación del apalancamiento con respecto a la rentabilidad es positiva, es decir, a mayor apalancamiento mayor rentabilidad, sin embargo, Lovato (2022), converge en que la relación es inversa, lo que se infiere que mayores índices de apalancamiento, reducen la rentabilidad de las cooperativas.

Por su parte, Curtis, Antwi y Kofi (2013), durante una investigación a los bancos en Ghana, determinaron que la rentabilidad tiene relación débil positiva con la liquidez, mientras que Abbas, Iqbal y Aziz (2019), en su investigación sobre el capital bancario, liquidez bancaria y riesgo de crédito, concluyeron que la liquidez presenta relación inversa con la rentabilidad de los bancos estadounidenses, pero positiva en los bancos de Asia. No obstante, Dewi y Abundatu (2021), determinaron que la liquidez incide negativamente en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito de Klungkung Regency, Indonesia, lo que también se alinea a lo evidenciado por Al-Harbi (2020), en los bancos Islámicos.

La solvencia se define como “la capacidad de hacer frente a sus obligaciones en posibles supuestos de exigibilidad, aportando su patrimonio para tal fin, es decir, que el patrimonio sea capaz de cubrir las deudas de la entidad cuando así se requiera” (Carillo y Gómez, 2019, p. 57), por ende, actúa como mecanismo de defensa de las entidades financieras para suplir demanda de fondos de larga duración, es decir, cubrirlos hasta el punto de usar su patrimonio. Su incidencia con la rentabilidad está directamente relacionada (Marinkovic, 2011, p. 92).

Por otra parte, el estudio de la solvencia y rentabilidad del sector bancario en Venezuela de Alastre (2014), determina que no hay correlación positiva entre las variables de estudio, al mismo tiempo, sugiere que dicha relación podría explicarse por el nivel de desarrollo de la banca local o por el valor económico agregado negativo para el sector (p. 7). Desde un panorama extremo Dahiyat (2016) y Peláez y Villacís (2022), hallaron que el indicador de solvencia no es estadísticamente significativo para explicar el desempeño financiero medido por el ROE, mientras que para Dewi y Abundatu (2021), este indicador es estadísticamente significativo para explicar la rentabilidad, pero con relación inversa.

METODOLOGÍA

La presente investigación fue cuantitativa y correlacional basado en la teoría de la regresión lineal múltiple y en la metodología econométrica propuesta por Iglesias y Fernández (2022). La población, objeto de estudio, estuvo comprendida por las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. Tuvo un marco

temporal de estudio de 7 años comprendidos desde enero 2016 a diciembre 2022. La base de datos se estructuró con información que reposa en la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA), con un total de 588 observaciones con periodicidad mensual, por ende, la investigación fue de tipo no experimental. Asimismo, predominantemente se empleó el método inductivo para la interpretación y análisis de los diferentes datos que se fueron extrayendo.

La *data* recolectada se introdujo en el software estadístico Gretl. Primero se estudió los principales estadísticos de las variables seleccionadas, seguidamente, se interpretó la matriz de correlación de Pearson tomando el índice de 0,80 propuesto Kennedy (2003) citado en Uverlan (2015), como base para dictaminar la existencia de correlación alta (entre las variables independientes), y con ello, deducir la existencia de multicolinealidad de las variables regresoras.

Para efectos del presente estudio, se considera los indicadores de rentabilidad sobre los activos (ROA) y rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) como variables independientes que miden el desempeño financiero, tal y como lo sustentan (Calahorrano et al., 2021; Guallpa y Urbina-Poveda, 2021; Jara, Sánchez, Bucaram y García, 2018; y Jara, Arias y Rodríguez, 2011) mientras que la morosidad, liquidez, calidad de activos, apalancamiento y solvencia fueron las variables regresoras según se muestra en la Tabla 1. Finalmente, se hizo el análisis de la varianza de los modelos (ANOVA). En la presente investigación la interpretación de la significancia estadística de las variables para con los modelos fue a través del p-value con 5,00% de significancia.

Modelo de regresión lineal múltiple

$$\overline{Rent}_i = \beta_0 + \beta_1 Mor_{1i} + \beta_2 Liq_{2i} + \beta_3 Cal_Act_{3i} + \beta_4 Apa_{4i} + \beta_5 Sol_{5i} + \varepsilon_i \quad (1)$$

Donde;

\overline{Rent}_i : Es la variable dependiente, ROE o ROA.

β_0 : Representa la constante de la regresión lineal.

$\beta_{1...5}$: Son los coeficientes de regresión de las variables independientes.

ε_i : Representa al error estocástico

Definición de las variables seleccionadas

Tabla 1. Variables seleccionadas		
VARIABLES	Nombre	Etiqueta
<i>Dependientes</i>	Rendimiento sobre los activos	<i>Roa</i>
	Rendimiento sobre el patrimonio	<i>Roe</i>
<i>Independientes</i>	Morosidad	<i>Mor</i>
	Liquidez	<i>Liq</i>
	Calidad de activos	<i>Cal_Act</i>
	Apalancamiento	<i>Apa</i>
	Solvencia	<i>Sol</i>

Nota: la Tabla 1, simplifica las variables seleccionadas para el presente estudio.

RESULTADOS

La medición del desempeño financiero con base en la rentabilidad, ha permitido destacar que los indicadores financieros de liquidez, morosidad, calidad de activos, apalancamiento y solvencia en su conjunto aportan a explicar la variabilidad del ROE o ROA de las cooperativas de ahorro y crédito del

Ecuador, inclusive se determinó una alta bondad de ajuste de las variables. En ese sentido, a lo largo de la presente sección, se presentan los resultados más destacables que se determinaron.

Tabla 2. Estadísticos principales de las variables de estudio

Variable	Media	Mediana	D. T.	Mín.	Máx.
Roe	0,0727	0,0683	0,0253	0,0350	0,1290
Roa	0,0104	0,0103	0,0039	0,0043	0,0188
Mor	0,0501	0,0448	0,0135	0,0350	0,0866
Apal	0,1390	0,1410	0,0094	0,1210	0,1560
Liq	0,2540	0,2530	0,0319	0,1910	0,3040
Sol	0,1790	0,1780	0,0097	0,1600	0,2010
Cal_Act	1,1300	1,1300	0,0158	1,0900	1,1500

Nota: la Tabla 2, se obtuvo del procesamiento de las variables en Gretl.

El análisis de los principales datos estadísticos presentados en la Tabla 2, permitió destacar a breves rasgos que las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, durante el periodo de estudio, tuvieron en promedio 7,27% de ROE y 1,04% de ROA, asimismo, se divisa que la morosidad se mantuvo aproximadamente en un 5,00%. Con base a la desviación típica, se denota que la liquidez y la rentabilidad sobre el patrimonio presentan los datos más dispersos con respecto a la media con 0,0039 y 0,0253 respectivamente, mientras que el ROA con 0,0039 y el apalancamiento con 0,0094 tuvieron menor dispersión. Otro dato que sobresale es que la media y mediana del indicador de calidad de activo convergen en el mismo punto de 1,13; lo que demuestra que los datos por encima y por debajo de la media están perfectamente distribuidos.

Tabla 3. Matriz de correlación de Pearson

Mor	Apal	Liq	Cal_Act	Sol	
1,0000	0,5366	0,1984	0,0299	0,7315	Mor
	1,0000	-0,2280	0,6731	0,7203	Apal
		1,0000	-0,5527	0,3542	Liq
			1,0000	0,3552	Cal_Act
				1,0000	Sol

Nota: la Tabla 3, se obtuvo del procesamiento de las variables en Gretl.

La matriz de correlación de Pearson, presentada en la Tabla 3, permitió evaluar la correlación existente y determinar posibles casos de multicolinealidad entre las variables dependientes, en tal sentido, se ha evidenciado que no existe correlación alta entre las diferentes variables, sin embargo, a modo de interpretación, se denota que la morosidad con respecto a la calidad de activos y solvencia presentan la correlación más baja y alta respectivamente. Con el análisis de la matriz de correlación se converge en que las variables regresoras carecen del problema de multicolinealidad dado que los coeficientes de correlación no superan al 0,80 propuesto por Kennedy (2003) como se citó en Uverlan (2015).

Tabla 4. Modelos de regresión estimados

	Rendimiento sobre los activos (ROA)		Rendimiento sobre el patrimonio (ROE)	
	Coefficiente	Valor p	Coefficiente	Valor p
Const	- 0,1009	<0,0001 ***	-0,6845	<0,0001 ***
Mor	- 0,0435	0,0626 *	-0,3400	0,0345 **

Liq	-0,0962	<0,0001 ***	-0,6272	<0,0001 ***
Apal	-0,1206	0,0011 ***	-1,0237	<0,0001 ***
Cal_Act	0,0968	<0,0001 ***	0,7044	<0,0001 ***
Sol	0,2534	<0,0001 ***	1,5683	<0,0001 ***
	R-cuadrado	R-cuadrado corregido	R-cuadrado	R-cuadrado corregido
	88,01 %	87,24 %	86,72 %	85,87 %

Nota: la Tabla 4, se obtuvo del procesamiento de las variables en Gretl.

En la Tabla 4, se presenta los modelos de regresión estimados, donde, se evidencia que la constante de regresión, la morosidad, el apalancamiento y la liquidez; todas con relación inversa, y la calidad de activos y solvencia; con relación directa, son variables explicativas de la variabilidad del ROE con al menos el 5,00% de significancia. Situación semejante sucede con la regresión de variable dependiente ROA, solo que en este caso no se halló evidencia estadística de al menos 5,00% para la variable morosidad, de ahí, las demás variables muestran alto nivel de significancia, además, las relaciones con respecto a la variable dependiente son las mismas a las determinadas con el ROE.

La interpretación de los signos que acompañan a los coeficientes, sugiere que para una mayor rentabilidad tanto ROE como ROA, los índices de morosidad, apalancamiento y liquidez deberían bajar, es decir, la recuperación de cartera debe ser eficiente a fin de que los capitales prestados se retribuyan en tiempo y forma pactada para que puedan ser recolados, por su parte, con la liquidez se espera que los recursos que son captados con costo sean productivos y dejen de ser solo efectivo, de ahí que a menor liquidez mayor rentabilidad. Para efectos de interpretación del apalancamiento, se concluye que la relación inversa considera que a medida que la entidad tiene mayor nivel de apalancamiento, mayores serán los costos financieros lo que disminuye la rentabilidad.

Por el contrario, una excelente calidad de activos incide significativamente en la actividad comercial, dado que se evidenciaría capacidad de las entidades para administrar sus activos, al igual que, buenos índices de solvencia generan confianza en los socios para con las cooperativas, al reflejar la disponibilidad de recursos financieros para enfrentar la demanda de los socios, lo que permitiría que la entidad maximice su rentabilidad. El coeficiente de correlación ajustado muestra que para el ROE las variables regresoras explican el 85,87% de su variabilidad mientras que para el ROA dicha explicación asciende al 87,24%, es así que, las variables muestran mayor ajuste en la modelación con variable dependiente ROA que con el ROE, dado que el poder de explicación es mayor en 1,37%.

Tabla 5. Análisis de varianza para los modelos de regresión (ANOVA)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	p-value
ROE	Regresión	0,046	5	0,009	101,880	0,000
	Residuo	0,007	78	0,000		
	Total	0,053	83			
ROA	Regresión	0,001	5	0,000	114,549	0,000
	Residuo	0,000	78	0,000		
	Total	0,001	83			

Nota: la Tabla 5, se obtuvo del procesamiento de las variables en Gretl.

El análisis de la varianza presentado en la Tabla 5, permite deducir que las variables independientes son capaces de predecir los modelos de regresión tanto para el ROE como ROA de variable dependiente. La toma de decisión se sustenta con el p-value menor al nivel de significancia inferior de 5,00%. En este contexto, es evidente que los modelos albergan veracidad científica, para ser herramientas para la toma de decisiones apoyada de la morosidad, liquidez, calidad de activos, apalancamiento y solvencia como aspectos económicos financieros de las cooperativas de ahorro y crédito.

DISCUSIÓN

Los resultados determinados convergen en que los modelos de regresión lineal tienen alto poder explicativo, evidenciado con el coeficiente de determinación, que resultan superior a lo evidenciado por Calahorrano et al. (2021). Cabe mencionar que, para el contraste se considera el coeficiente de determinación ajustado con el fin de mitigar el ingreso de una variable en los modelos estructurados en el presente estudio con respecto a los contrastados. En este sentido, se deduce que los modelos tienen alto poder de explicación, por lo que pueden ser herramientas para el control y toma de decisiones (Guachamin et al., 2022, p 145).

La morosidad ha demostrado que tiene incidencia inversa respecto a la rentabilidad, ya sea medido a través del ROE como del ROA, es decir, a medida que la morosidad se incrementa, la rentabilidad tiende a decrecer, aunque, solo fue significativa para explicar al ROE. Evidencias similares a los de Calahorrano et al. (2021), Horobet et al. (2021), Lovato (2022), Jreisat y Bawazir (2021) y Peláez y Villacís (2022), aunque para estos autores, la morosidad si presenta significancia estadística para explicar al ROE y ROA.

La liquidez, un punto clave para las entidades financieras, sobre todo porque es la responsable de cubrir la demanda de fondos de los usuarios o socios; no mantiene buena relación con la rentabilidad dado que, si con altos niveles de liquidez, la rentabilidad es menor, esto es, porque se tienen fondos líquidos que no están invertidos o colocados en crédito para que generen réditos. Relación que se ha determinado en el presente estudio y resulta similares a los de Al-Harbi (2020), Calahorrano et al. (2021) y Dewi y Abundatu (2021), a la vez que permite rechazar los hallazgos de una relación positiva débil de Curtis et al. (2013), y se refuerza lo hallado por Jara et al. (2018). Asimismo, los hallazgos se alinean al comportamiento de los bancos estadounidenses y se opone a lo sucedido en Asia, según lo evidenciado por Abbas et al. (2019).

El apalancamiento que mide el grado del uso de la deuda como fuente de recursos para invertirlos y generar rendimientos, resulta controversial, esto es, porque para Aldás (2019), Calahorrano et al. (2021), Niguissie (2021) y Jara et al. (2018), el indicador tiene relación directa con la rentabilidad, esto es cuando los bancos tienen mayor grado de apalancamiento mayor será la rentabilidad, no obstante en la presente investigación se determinó que la relación es inversa como lo evidenciado por Lovato (2022), en este caso, se asume que a mayor apalancamiento menor rentabilidad, lo que podría asociarse al gasto que genera la captación de fondos que generalmente son mejor pagados en el sector cooperativo.

La calidad de activos es un indicador que muestra relación positiva con la rentabilidad, en este estudio, al igual que el de Calahorrano et al. (2021), con significancia de hasta 1,00% para ambos modelos. Finalmente, en el caso de la solvencia la relación evidenciada fue directa, lo que sigue que a medida que se incrementa, la rentabilidad también lo hace, lo que concuerda con Alastre (2014) y Marinkovic (2011), se contradice significativamente a lo determinado por Dewi y Abundatu (2021) y Dahiyat (2016), mientras

que refuta a Peláez y Villacís (2022), quienes determinaron relación inversa, aunque sin significancia estadística.

CONCLUSIONES

La gestión financiera es un pilar fundamental que permite a corto y largo plazo a los administradores manejar eficientemente los recursos financieros, con el fin de aprovechar oportunidades de inversión y financiamiento de tal manera, que la rentabilidad se maximice sin afectar a los socios. La modelación econométrica como herramienta de gestión es útil a la hora de tomar decisiones afianzados en datos cuantitativos. Los indicadores financieros de morosidad, liquidez, calidad de activos, apalancamiento y solvencia demostraron ser variables explicativas de la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito, por lo que, un monitoreo constante y eficiente de los índices ayudaría a que la rentabilidad se incremente.

Entender el comportamiento y accionar de las entidades financieras resulta importante para que se logre una toma de decisiones acertada. La captura del entorno empresarial, a través de los indicadores financieros, permite evaluar diversos aspectos de las organizaciones, como, por ejemplo: la calidad de los activos, la morosidad, liquidez, apalancamiento y solvencia. En la vida real, las interrelaciones de estos indicadores son difíciles de determinar, no obstante, la modelación econométrica permite evidenciarlas y estudiarlas hasta el punto de conocer cómo están relacionadas con la rentabilidad y qué se puede hacer desde la administración para que se incremente la productividad.

Las diversas evidencias, así como los resultados determinados, permiten generar regresiones capaces de explicar la rentabilidad. Las cooperativas de ahorro y crédito, al realizar intermediación y usar fondo de sus socios, deben ser capaces de preservar su prestigio y posicionamiento de mercado, dado que los diversos riesgos están latentes, y el futuro es incierto. Manejar la información económica financiera, a fin de transformarlas en sustento para la toma de decisiones, resulta crucial en un mundo cada vez más cambiante, donde los diferentes participantes de mercado están más informados y la crisis financiera de hace dos décadas aún perduran en la memoria de muchos ecuatorianos.

Por último, un correcto uso de los modelos de regresión como herramientas financieras, por parte de los gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito, permite sustentar la toma de decisiones con información propias del sector financiero, basados en la teoría econométrica. Experiencias pasadas incitan para que, hoy en día, las cooperativas sean más asertivas en sus acciones, dado que no solo deben ser competitivas, sino también sostenibles financieramente, para mantenerse en el mercado.

REFERENCIAS

- Abbas, F., Iqbal, S. y Aziz, B. (2019). The impact of bank capital, bank liquidity and credit risk on profitability in postcrisis period: A comparative study of US and Asia. *Cogent Economics & Finance*, 7, 1-18. doi:<https://doi.org/10.1080/23322039.2019.16056>
- Alastre, M. (2014). Solvencia patrimonial y rentabilidad de la banca: estudio de caso Venezuela. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-10. <https://bit.ly/40EhrZz>
- Aldás, R. (2019). *El apalancamiento financiero y la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito segmento uno de la provincia de Tungurahua*. [Tesis posgrado. Universidad Técnica de Ambato]. <https://bit.ly/40fz2ti>

- Al-Harbi, A. (2020). Determinates of Islamic banks liquidity. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 11(8), 1619-1632. doi:<https://doi.org/10.1108/JIABR-08-2016-0096>
- Álvarez-Paccha, L. M., Ochoa-Herrera, J. M. y Vallejo-Ramírez, J. B. (2022). Educación financiera y su incidencia en el comportamiento crediticio de los socios: caso Fundación de Desarrollo Comunitario sin Fronteras. *INNOVA Research Journal*, 7(3.1), 64-78. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.1.2022.2111>
- Aranda-Quispe, L., Canaza-Ordoñez, D. y Paredes-Monzoy, S. (2020). Gestión financiera y liquidez en la empresa Nosa Contratistas Generales SRL. *Revista de Investigación Valor Contable*, 7(1), 19-27. <https://bit.ly/3MrtCW3>
- Bombón-Orellana, D. y Pacheco-Rodríguez, F. (2021). Impacto económico de las cooperativas de ahorro y crédito de tipo cerrada en los empleados de instituciones y empresas públicas y privadas. *Boletín de Conyuntura*(28), 5-10. doi:<https://doi.org/10.31243/bcoyu.28.2021.1064>
- Calahorrano, G., Chacón, F. y Tulcanaza-Prieto, A. (2021). Indicadores financieros y rentabilidad en bancos grandes y medianos ecuatorianos, periodo 2016-2019. *INNOVA Research Journal*, 6(2), 225-239. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1700>
- Carillo, R. y Gómez, A. (2019). Effect of trading on the profitability and solvency of colombia banks. *Cuadernos de Administración*, 35(63), 55-69. doi:<https://doi.org/10.25100/cdea.v35i63.6937>
- Curtis, V., Antwi, S. y Kofi, E. (2013). The Relationship between Liquidity and Profitability of Listed Banks in Ghana. *International Journal of Business and Social Science*, IV(3), 48-56. <https://bit.ly/42AmxI2>
- Dahiyat, A. (2016). Does Liquidity and Solvency Affect Banks Profitability? Evidence from Listed Banks in Jordan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 6(1), 35-40. doi:<http://dx.doi.org/10.6007/IJARAFMS/v6-i1/1954>
- Dewi, D. y Abundatu, N. (2021). The Effect of Liquidity, Solvency and Activities on Profitability in Saving and Loan Cooperatives (SLC) in Klungkung Regency, Bali, Indonesia. *European Journal of Business and Management Research*, 7(1), 324-328. doi:<https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.1.1245>
- Díaz, N., Maestre, M. y Díaz, C. (2022). Desempeño financiero y su efecto en la rentabilidad de las pequeñas y microempresas del sector cerámico de Norte de Santander - Colombia. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 17(1), 241-258. doi:<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n1.8474>
- Duque, G., Córdova, F., González, K. y Aguirre, J. (2020). Evaluación de la gestión financiera y cualidades gerenciales en empresas ecuatorianas. *INNOVA Research Journal*, 5(3.1), 115-134. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.1.2020.1562>
- Enríquez Noble, G. (2021). *Rendimientos financieros y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de ahorro y Crédito Vencedores de Tungurahua Ltda.* [Tesis posgrado. Universidad Indoamérica]. bit.ly/3qn3Vg4
- Guachamin, M., Llumiquinga, A. y Pérez, S. (2022). Análisis de la eficiencia bancaria en Ecuador, El Salvador y Panamá para el periodo 2007-2021. *Revista Cuestiones Económicas*, 32(2), 127-153. doi:<https://doi.org/10.47550/RCE/32.2.5>

- Gualpa, A. y Urbina-Poveda, M. (2021). Determinantes del desempeño financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. *Revista Economía y Política*(34), 113-133. <https://bit.ly/3JxPZWF>
- Horobet, A., Radulescu, M., Belascu, L. y Dita, S. (2021). *Determinants of Bank Profitability in CEE Countries: Evidence from GMM Panel Data Estimates*. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(7). doi:<https://doi.org/10.3390/jrfm14070307>
- Huacchillo-Pardo, L., Ramos-Farroñan, E. y Pulache-Lozada, J. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 356-362. <https://bit.ly/3U71321>
- Iglesias, Á. y Fernández, J. (2022). *Introducción a la econometría. Teoría y aplicaciones usando Stata 17*. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://bit.ly/3Ug9wQk>
- Jara, G., Sánchez, S., Bucaram, R. y García, J. (2018). Análisis de indicadores financieros de rentabilidad de la pequeña banca privada en el Ecuador a partir de la dolarización. *Compendium*, V(12), 54-76. <https://bit.ly/3kUTBq2>
- Jara, M., Arias, J. y Rodríguez, A. (2011). Diversificación y determinantes del desempeño bancario: una comparación internacional. *Estudios de Administración*, 18(2), 1-48. <https://bit.ly/42vra6p>
- Jeisat, A. y Bawazir, H. (2021). Determinants of Banks Profitability in the Middle East and North Africa Region. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 701-711. doi:<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no6.0701>
- León-Bermeo, S., & Murillo-Párraga, D. (2021). *Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 242-271. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1289>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Título III De la Economía Popular y Solidaria*. Registro Oficial 444 de 10-may-2011. Organización de los Estados Americanos: <https://bit.ly/3PA5nDN>
- Lovato, E. (2022). *Determinantes de la rentabilidad del sistema financiero privado ecuatoriano; análisis comparativo entre bancos, cooperativas y mutualistas. Periodo: 2015-2020*. [Tesis pregrado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://bit.ly/409mf9G>
- Luque González, A. y Peñaherrera Melo, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, 138, 1-17. doi:<https://dx.doi.org/10.5209/REVE.73870>
- Marinkovic, S. (2011). The interaction of profitability with solvency: A simple model of a bank. *South East European Journal of Economics and Business*, 4(2), 81-88. doi:<https://doi.org/10.2478/v10033-009-0016-1>
- Nigussie, Y. (2021). Determinants of banks' profitability: Emperical evidence from banks in Ethiopia. *Cogent Economics & Finance*, X(1), 1-15. doi:10.1080/23322039.2022.2031433
- Noboa-García, A. P., Verdugo-Morales, N. P., Oñate-Paredes, C. A. y Souza-Lima, R. A. (2022). Estructura de fondeo y desempeño financiero. Estudio empírico en Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 en Ecuador. *Economía y negocios*, 13(2), 52-70. doi:<https://doi.org/10.29019/eyn.v13i2.1070>

- Peláez, A. y Villacís, J. (2022). Modelo para la evaluación del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito. *Revista UDA AKADEM(9)*, 142-177. doi:<https://doi.org/10.33324/udaakadem.v1i9>
- Uverlan, P. (2015). *Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable*. [Tesis doctoral. Universidad de Córdoba]. <https://bit.ly/3rmH9Ue>
- Yaguache-Maza, D. y Hennings-Otoya, J. (2021). La gestión financiera como factor de la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador 2016-2020. *RECIMUNDO*, 5(4), 356-371. doi:10.26820/recimundo/5.(4).dic.2021.356-371



**EL ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y SU RELACIÓN CON LA
UNIVERSIDAD**

**THE BUSINESS ADMINISTRATION STUDENT AND ITS RELATIONSHIP WITH THE
UNIVERSITY**

Maryorie Nataly Varela Vielma¹

Universidad Internacional del Ecuador¹

mavarelavi@uide.edu.ec¹

Maryorie Nataly Varela Vielma¹ <https://orcid.org/0000-0002-3168-8106>

Recibido: 14-may-2023

Aceptado: 5-jun-2023

Clasificación JEL: I21, I23, R5, Z13, A22

RESUMEN

El estudiante universitario en su proceso de aprendizaje, pasa por un sinnúmero de situaciones, siendo su nivel de compromiso e involucramiento, aspectos clave en la respuesta a dichos eventos. El objetivo de esta investigación fue estudiar hechos, comprender relaciones y proponer acciones para mejorar el nivel de involucramiento del estudiante con la universidad. El estudio se realizó con 66 estudiantes de la carrera Administración de Empresas, Universidad Metropolitana del Ecuador en Quito, de forma descriptiva, cualitativa, bajo la consulta de enfoques como la distinción entre estudiante joven y adulto, la formación docente, caos social, otros, con el uso de observación científica, directa, individual, sistemática. Se evidenció que cada estudiante, posee necesidades de aprendizaje muchas veces desatendidas, en gran parte debido al carácter estándar del proceso de enseñanza. Impera la búsqueda permanente de métodos de aprendizaje que garanticen presencia, involucramiento y entendimiento del futuro Licenciado en Administración dentro del sistema educativo.

PALABRAS CLAVE: Estudiante Universitario, Aprendizaje, Administración de Empresas, Enseñanza, Involucramiento.

ABSTRACT

The university student in his learning process, goes through an endless number of situations, being his level of commitment and involvement, key aspects in the response to said events. The objective of this research was to study facts, understand relationships and propose actions to improve the level of student involvement with the university. The study was carried out with 66 students of the Business Administration career, Metropolitan University of Ecuador in Quito, in a descriptive, qualitative way, under the consultation of approaches such as the distinction between young and adult students, teacher training, social chaos, others, with the use of scientific, direct, individual, systematic observation. It was evidenced that each student has learning needs that are often neglected, largely due to the standard nature of the teaching process. The permanent search for learning methods that guarantee the presence, involvement and understanding of the future Graduate in Administration within the educational system prevails.

KEYWORDS: University Student, Learning, Business Administration, Teaching, Involvement.

JEL CODES: I21, I23, R5, Z13, A22

INTRODUCCIÓN

El desenvolvimiento del estudiante en las materias objeto de estudio, ha sido un tema de preocupación personal y compartido con otros docentes de Escuelas de Administración de Empresas. De allí, que la justificación por la cual se plantea esta investigación, parte de estudiar hechos y acciones de estudiantes de Administración de Empresas de una universidad ecuatoriana, para comprender las relaciones que se han construido entre ellos y con base en ello, proponer acciones que permitan mejorar el nivel de involucramiento de los estudiantes con la universidad.

Como principales antecedentes bibliográficos analizados para sustentar el estudio, se consideró el de Barragán (2020), sobre la experiencia estudiantil en la universidad, el de Lay-Hwa-Bowden, Tickle y Naumann (2021), acerca del compromiso del estudiante con la institución en la que estudia, Silas (2021), quien aborda la comprensión del estudiante tanto a nivel individual como de grupo, y en lo que respecta al estudio del sistema educativo, los aportes de Bernabé, Suárez, Espinoza, Armijos y Medina (2022), y Madrid (2019).

Así, como punto de partida a este estudio, se consideró la definición que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2008) señala como educación inclusiva: “un proceso de fortalecimiento de la capacidad del sistema educativo para atender a todos los educandos (...) tiene por objeto eliminar la exclusión social como consecuencia de actitudes y respuestas a la diversidad en términos de raza, clase social, origen étnico, religión, género y aptitudes” (pp. 6,12). En cuanto tal, parte de la convicción que la educación es un derecho humano fundamental y el cimiento de una sociedad más justa. Si bien esta definición es aplicada al ámbito escolar pre-universitario, se puede extender a los espacios universitarios, en los cuales se maneja una dinámica similar: un docente espera que su grupo de alumnos sean partícipes de su clase y estos últimos, tomar parte de una clase en la que el profesor y compañeros de grupo, atiendan sus diversidades sin ser objeto de exclusión. Bajo el criterio de Cornejo (2017), diversidad (en la escuela) se entiende como diferencias personales e individuales que hacen que cada estudiante sea distinto de todos los demás, es decir, sea un ser único e irrepetible.

También merece señalar lo que Cornejo (2017) explica sobre atención a la diversidad: “conjunto de actuaciones educativas dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje, motivaciones e intereses, situaciones sociales, culturales, lingüísticas y de salud del alumnado” (p. 80). En esta investigación es relevante el concepto de diversidad y su atención, puesto que se hizo uso de la observación para comprender qué tipo de necesidades de aprendizaje posee cada estudiante o grupo de estudiantes objeto de estudio y darles una respuesta educativa más oportuna.

En oposición al primer concepto, es decir, al de educación inclusiva, conviene precisar un concepto de exclusión. Basado en Jiménez et al. (2009), se puede concebir como un fenómeno relacionado con la pérdida o la negación de derechos esenciales que definen un individuo, grupo o ciudadanía social, es decir, en entornos que muy bien se podrían trasladar al ámbito académico.

Ante la posición de estos conceptos, es preciso además exponer lo que Herrera, Parrilla, Blanco y Guevara (2018), han definido como el proceso de formación del profesor en la educación superior, puesto que, para los autores, los profesores presentan en su interior variadas manifestaciones o diversificaciones. El profesor como práctico, adopta prácticas tradicionales y considera que en la educación especial la experiencia se identifica como fuente del aprendizaje del profesor. El profesor como especialista, que concibe al profesional formado a partir de conocimientos científicos y culturales, conceptos y estructura disciplinar de la materia que enseñan, que le son transmitidos. El profesor como técnico, capaz de convertir el conocimiento científico producido por otros, en reglas de actuación sobre cómo actuar, lo que le hace incapaz de dirigir la práctica y ayudar a su reconstrucción. El profesor como persona, cuya formación está más atenta a las características individuales y personales, cuya educación depende, de biografías particulares, personalidades concretas. Y finalmente, el profesor como práctico-reflexivo, que sobrepone lo crítico plantea la necesidad de superar la racionalidad técnica y propone una orientación crítica en la formación.

Un instrumento básico de aprendizaje es la reflexión, en conjunto con el compromiso ético y social de búsqueda de prácticas educativas más justas y democráticas, a fin de diseñar programas formativos basados en currículos abiertos, orientados a la indagación, que enfatizan los elementos cognitivos de la actividad del profesional de apoyo, así como la construcción del conocimiento que supone dicha actividad (Herrera et al., 2018).

En la primera parte del estudio, se presentarán los preceptos teóricos de este, seguido de la metodología empleada, los resultados obtenidos y las conclusiones derivadas.

MARCO TEÓRICO

Relación estudiante-universidad

El estudiante universitario de Administración de Empresas, al igual que el de cualquier otra carrera, busca lograr obtener un título académico que le permita desempeñarse laboralmente de acuerdo con el perfil del egresado que, pese a que cada institución universitaria lo adecúa a su filosofía de gestión, se orienta a ser un líder de la gestión empresarial, promotor de proyectos de emprendimiento e innovación; un profesional íntegro, quien tanto dentro como fuera del ámbito académico adopta una conducta ética, con pensamiento crítico e iniciativa, capaz de diseñar y ejecutar planes de negocio ya sea para iniciativa propia o para otras empresas, con el desarrollo de ventajas competitivas que permitan su posicionamiento en

mercados locales y/o extranjeros (Universidad Internacional del Ecuador [UIDE], 2021; Universidad San Francisco de Quito [USFQ], 2022).

En cuanto al proceso de aprendizaje del estudiante universitario, diversos autores han estudiado formas en que el alumno se desenvuelve en la institución académica donde estudia.

Barragán (2020), analiza alternativas de indagación, cercanas a la sociología, utilizadas para comprender la experiencia estudiantil en la universidad. Por un lado, Dubet (2005), citado por Barragán (2020), conviene que el análisis se realice con la distinción entre estudiante joven y adulto.

En efecto, los jóvenes habitan un mundo lejano del de los adultos; en consecuencia, una forma de entenderlos es enfocarse en su participación en grupos (políticos, sociales, deportivos, juveniles, etc.), en consumos (desde música hasta drogas) o en cualquier dimensión que muestre sus singularidades (Pinzón, Garay y Suárez, 2008, citados por Barragán, 2020, p. 149).

Otros autores que indagan sobre el estudiante, lo presentan como extraño, atípico; contraventor de actividades institucionales, (...) de un orden social o de la imagen ideal de “buen estudiante” (Barragán, 2020, p. 149).

De esta manera, los autores que indagan sobre el estudiante universitario, agrupan diferencias y semejanzas conductuales que permiten vislumbrar las complejidades surgidas de sus interpretaciones. De allí que Barragán (2020), analizó los aportes de un conjunto de autores, y encontró que aunque aspectos como la formación poseen un rol relevante en la relación del estudiante y su carrera universitaria, son sus experiencias las que dan la pauta a cambios en los individuos, su vinculación a comunidades o dinámicas de sectores del conocimiento, y los cambios abruptos que se han presentado en la sociedad que conforma su entorno inmediato.

Para acceder a la educación universitaria, los estudiantes se enfrentan a un contexto de caos social, que influye en su experiencia académica. En el proceso formativo del estudiante, se conjugan recursos económicos, físicos y esfuerzos intelectuales, en un entorno en el que se generan conflictos en áreas como salud, trabajo y educación, que deprimen sus derechos y empañan su futuro. Bajo ese contexto, dentro de la universidad se tejen relaciones entre las cuales el estudiante ve influenciado su comportamiento, que trasciende su vida (Barragán, 2020).

La relación del estudiante y la universidad, implica más que el hecho de estudiar. El estudio se combina con actividades deportivas, laborales, sociales, recreativas, familiares, entre otras, que requieren una inversión de tiempo y esfuerzo, que en muchos casos supera la empleada en su proceso formativo en los espacios universitarios, e incluso pueden distar de este. Por lo tanto, el binomio estudiante-universidad comprende mucho más que estudiar, pero con la clara aceptación de que el estudio es la principal actividad (Barragán, 2020).

En el proceso de adaptación de los estudiantes a la universidad, influye además, las expectativas que ellos tengan sobre el tipo de formación que recibirán, que depende de las vivencias que experimente a lo largo del período de estudio. La mayor o menor brecha entre la expectativa y la realidad, afecta al estudiante de manera emocional, cognitiva y motivacional, según su nivel de autonomía, madurez y al nivel de apoyo que reciban tanto de la universidad en su conjunto, como de la facultad, escuela o carrera dentro de la cual se desempeñen (Barragán, 2020).

En las últimas décadas, y conforme se recrudece la situación económica a nivel global, la experiencia universitaria es compartida con la laboral, ya sea con ocupaciones que no están relacionadas con la carrera en estudio, o con empleos que permitan al estudiante comenzar su trayectoria profesional. Esta condición laboral, incide en el desempeño académico del estudiante, pues aunque amplía sus oportunidades de trabajo futuras, en muchos casos tiende a limitar su rendimiento. Por otro lado, el contexto de inestabilidad económica y crisis social genera en el estudiante una creciente incertidumbre sobre el futuro post universidad, aunado a un sentimiento de desesperanza (Barragán, 2020).

De esta manera, frente a las crisis económicas y sociales, la universidad se presenta ante el estudiante como un espacio aprovechable para desarrollar potencialidades, construir proyectos, generar ideas, buscar alternativas de solución o incluso refugiarse del caos externo. Ya que “(...) es su tarea apropiarse de lugares que se convierten en el centro de sus vidas” (Barragán, 2020, p. 162).

Por su parte, Lay-Hwa-Bowden, Tickle y Naumann (2021), estudian la experiencia del estudiante de tercer nivel (pre-grado) dentro de la universidad, con énfasis en el compromiso de este con la institución en la que estudia. Para ello, parte de la noción histórica de medición de la experiencia, basada en enfoques pedagógicos, prácticas educativas y evaluaciones por parte de los estudiantes hacia la práctica docente, con el fin de proporcionar a la institución universitaria, información acerca de la experiencia del estudiante, como una medida de cumplimiento de sus expectativas.

Es así como los autores entienden el compromiso de los estudiantes como un conjunto de interacciones realizadas por un ecosistema integrado no solo por los alumnos, sino también por los profesores, el personal de apoyo, otras instituciones, que contribuyen con la creación de las experiencias del estudiante. El compromiso implica esfuerzo, persistencia, concentración, atención, consideración, así como el manejo de respuestas emocionales como interés, felicidad, tristeza, aburrimiento, ansiedad, es decir, el manejo de dimensiones cognitivas, sociales, emocionales y conductuales (Lay-Hwa-Bowden et. al., 2021).

Del lado de la institución universitaria, su intervención en el entorno del estudiante es clave para la generación de compromiso por parte del alumno, por lo que se espera de ellas la generación de condiciones para la interacción y participación del estudiante en la dinámica universitaria, el “diseño de experiencia” (Lay-Hwa-Bowden et. al., 2021, p. 1221).

Necesidades y debilidades de los sistemas de aprendizaje

Dada la existencia “de millones de estudiantes universitarios, provenientes de diferentes experiencias formativas previas, antecedentes familiares y comunitarios, así como supuestos y expectativas respecto a la formación superior, lo que implica una diversidad enorme (...) [surge] de ahí la necesidad de comprender a los estudiantes como grupo y como individuos” (Silas, 2021, p. 8).

Sin embargo, la gran mayoría de producciones científicas relacionadas con el estudiante universitario, provienen principalmente de Estados Unidos y el resto de Norteamérica, por lo que impera la necesidad de realizar más estudios sólidos en la materia, en América Latina. De esta manera se podría reforzar la comprensión del vínculo entre los estudiantes y estos sistemas universitarios, “(...) lo que de entrada es positivo; sin embargo, se queda corto en favorecer la comprensión de las sutilezas y peculiaridades de funcionamiento de instituciones homólogas en otras latitudes” (Silas, 2021, p. 8).

En este sentido, Pedraza (2022), concuerda con la “necesidad de recopilar datos educativos que las instituciones de educación superior pueden implementar en servicios de apoyo, para ayudar en el aprendizaje de los estudiantes, [pues](...) cada vez son más las instituciones educativas interesadas en conocer más de esta tendencia y sus alcances” (p. 151).

Atender y ayudar a adquirir buenas prácticas del estudiante, implica un valor agregado que les facilita su desarrollo formativo en el ambiente universitario. Aun así, no siempre tales buenas prácticas se traducen en mejores rendimientos académicos. Es por ello que el entorno universitario busca el desarrollo de capacidades no influyentes directamente en las calificaciones estudiantiles, como el trabajo cooperativo. El “comenzar a estudiar las buenas prácticas de aquellos estudiantes que resultan más exitosos, [centra] la atención de profesores e investigadores del ámbito educativo en aquellos comportamientos concretos que se deben potenciar, para mejorar el aprendizaje de los alumnos y su rendimiento en el entorno universitario” (Delgado, León y Romero, 2022, pp. 189-190).

Como principales debilidades encontradas en lo que respecta a los sistemas de aprendizaje universitario, no se percibe una gran preocupación por proveer a los estudiantes de los recursos requeridos para ello, ya que la inversión en la evaluación y capacitación de estrategias del aprendizaje, lectura y escritura es deficiente. Paradójicamente muchos docentes desconocen técnicas de estudio, pues se enfocan principalmente en las estrategias de enseñanza y contenido a impartir (Bernabé, Suárez, Espinoza, Armijos y Medina, 2022).

Al comparar dos estudios realizados a estudiantes universitarios, uno de Ecuador y otro de México, se pueden notar las siguientes diferencias:

En cuanto a género: en Ecuador, el 51,87% mujeres y el 48,13 hombres (Stefos, 2019), muy similar al caso mexicano, en el cual, el 51% de estudiantes universitarios son mujeres y el 49% hombres (López y Esquivel, 2021). En cuanto al tipo de universidad donde cursan estudios: en Ecuador, el 66,60% estudian en universidades públicas y el 32,54% en privadas, mientras que en México, aun cuando sigue la misma tendencia, un mayor % de estudiantes cursan en universidades públicas (81,2%) y el resto en privadas (18,8%).

En resumen, es destacable el análisis que Madrid (2019), señala en torno al sistema educativo universitario, especialmente el ecuatoriano:

Existe un sistema educativo nacional para dos mundos diferentes. No se trata de dos sistemas educativos sino de una totalidad que integra dos mundos funcionales entre sí. Los que mandan y los que obedecen forman su disciplina a largo de años (...) Se vuelve pertinente preguntar: ¿qué tipo de educación tenemos? ¿Para qué la educación? (...) La transformación radical del modelo educativo es, entonces, no solo un mecanismo para mejorar las calificaciones, sino un imperativo para el crecimiento de generaciones en condiciones de libertad (pp. 15,16).

Rol del docente universitario

Durante el primer encuentro del alumno con la universidad, se generan expectativas acerca de su proceso de formación, siendo el desempeño del docente un factor neurálgico en el momento de contrastar si fueron o no satisfechas tales impresiones en el estudiante. Si el profesor, sin formación ni argumentos, asume una posición pasiva alejada al ideal del alumno, incidirá negativamente en su rendimiento y por ende, en la experiencia universitaria (Barragán, 2020).

De este modo, el rol del docente, de acuerdo con Fernández (2011), trasciende hacia una función activa, al pasar de un transmisor de conocimiento, a un impulsor del aprendizaje, lo cual debe verse

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

reflejado en sus clases, en una dinámica que conjuga las formas de actuación del profesor, de acuerdo con los objetivos planteados para el desarrollo de sus materias, tal y como se resume en el siguiente cuadro:

Tabla 1.- Relación entre objetivos, competencias y formas de actuación del docente

Objetivos y competencias	Forma de actuación del docente
<ul style="list-style-type: none"> • Crear un clima de confianza para la escucha activa y empática. • Indagar sobre preocupaciones en situaciones concretas. 	Énfasis en la relación de comprensión y aceptación de sentimientos y posturas del alumno.
Planificar la docencia a la medida del alumno y valorar con él la formación y condiciones para desarrollarla.	Énfasis en la información sobre conocimientos, progresos y expectativas del alumno.
Inducir la expresión de puntos de vista personales. Presentar múltiples puntos de vista sobre un mismo problema.	Enfoque facilitador y de acompañamiento al alumno en repastos de la materia, según sus intereses, competencias, ideas y creencias.
<ul style="list-style-type: none"> • Animar a iniciar acciones y cambios constructivos por iniciativa propia. • Destacar el valor del aprendizaje en el trabajo, a partir de experiencias de éxito o fracaso difíciles, y como factor motivador. 	El profesor como modelo que comparte experiencias, actitudes y emociones apropiadas al caso o situación.
<ul style="list-style-type: none"> • Propiciar diálogos y situaciones destinadas a la reflexión sobre la práctica, sus competencias, etc. • Expresar su confianza en las decisiones que han sido adoptadas cuidadosamente. 	El profesor que estimula la reflexión y el pensamiento crítico para desarrollar potencial personal y profesional.
Fomentar el trabajo cooperativo y colaborativo (profesorado-alumnado).	Colaborar con los compañeros.
Propiciar diálogos y situaciones destinadas a la reflexión sobre las diferentes culturas de sus alumnos.	Desarrollar valores interculturales.
Establecer compromisos y actitud positiva hacia la diversidad.	Estar dispuesto a asumir la responsabilidad de buscar soluciones adecuadas a los estudiantes.
Desarrollar la planificación educativa.	Predecir antes de tiempo las tareas en las que algunos estudiantes afrontarán con éxito y otros, que no pueden y/o no quieren.
Mediación educativa para lograr los objetivos.	Prevenir problemas a partir de la observación de las diferencias desde el perfil individual.
Evaluación del estudiante.	Valorar los resultados en términos de lo logrado a través de las diferentes estrategias educativas aplicadas.

Fuente: Elaboración propia, a partir de Fernández (2011), Zabalza (2002), (Varela, Furniel y Contreras, 2019).

METODOLOGÍA

En este estudio, se hizo uso de la observación científica directa, individual y sistemática.

Por medio de la Observación, se identifican los problemas de los sujetos del estudio, tal como lo establece Díaz (2010), al señalar que observar científicamente, significa tener un objetivo claro para observar, dado que el investigador sabe qué y para qué quiere realizar dicha observación, lo cual implica una cuidadosa preparación. Por su parte, una observación es directa cuando “el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar” (p.8) y al ser realizada por una sola persona, ya sea por el carácter individual de la información o porque dentro de un grupo se le ha encargado a una persona una parte de la observación para que la realice sola, se trata de una observación individual.

El objeto de observación, en este estudio, fue constituido por los estudiantes de la Carrera Administración de Empresas de la Universidad Metropolitana del Ecuador, sede Quito, cursantes de cuatro

(04) de las materias que formaban parte de la malla académica de la carrera para el año 2019: Microeconomía: 27 estudiantes, Comportamiento del consumidor: 25 estudiantes y Balanced Scorecard: 14 estudiantes, con un total de sesenta y seis (66) estudiantes. Para el caso de las primeras dos, se pueden encontrar estudiantes del primero al noveno semestre de la carrera; para las dos últimas, estudiantes del área profesional o unidad de integración curricular.

Para seleccionar la muestra, se aplicó un muestreo no probabilístico por cuotas, al tener en cuenta que la población estudiada tuviera como característica común, que los estudiantes conformen los cursos impartidos por la investigadora (Microeconomía, Comportamiento del consumidor y Balanced Scorecard) y así poder disponer de espacios para la observación directa.

Al tratarse de una observación directa e individual, y en correspondencia con lo señalado por Díaz (2010), se mantuvo un contacto personal entre la investigadora y los estudiantes dentro de las aulas, en el proceso de clases durante el semestre de estudio.

Durante un período de dos meses, se observó el desempeño semanal de los estudiantes especificados anteriormente, cuya información se recoge en una guía de observación, aplicada en cada uno de los tres cursos, durante ocho semanas, en cada clase impartida, por lo cual se obtuvo información de cuarenta (40) clases en total: 16 de Microeconomía, 16 de Comportamiento del Consumidor, 8 de Balanced Scorecard. Esta guía de observación fue elaborada con base en el ejemplo propuesto por Hernández y Mendoza (2018, p. 448).

La mencionada guía de observación aplicada, está estructurada en los siguientes criterios: género, edad, si el estudiante trabaja, la frecuencia de las asistencias a clase, la disposición a atender a clase, la participación en cada clase, el rendimiento académico, la interacción alumno-profesor, la interacción entre los mismos alumnos.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento, en los tres cursos de la muestra.

Tabla 2.- Consolidación de la información obtenida de la clase de Microeconomía

Materia: Microeconomía	
Lista de criterios	¿Cuáles son comunes? (se repiten frecuentemente)
Género	Tanto hombres como mujeres se caracterizan por prestar atención durante la clase. Sin embargo, se puede observar que al sentarse en pareja, su nivel de atención es bajo.
Edad	Los estudiantes de 25 años o menos son más susceptibles a hablar y distraerse durante la clase, que los mayores de esa edad.
Trabajan	Los estudiantes que trabajan tienden a llegar luego de la hora de entrada, debido a que su horario laboral, aunado al traslado a la universidad luego de cumplir sus compromisos organizacionales, les impide llegar a tiempo a la clase. De éstos, un 25% tienen frecuentes inasistencias. Los estudiantes que han manifestado no trabajar, son más puntuales y tienen una mayor asistencia a las clases.
Asistencia	Las clases por lo general tienen más del 75% de asistencias.
Disposición a atender la clase	Del total de alumnos que cursan la materia, se observó que un 19% no adopta conductas de disposición a atender la clase, tales como hablar con sus compañeros y distraerlos o abstraerse de la clase.
Participación en clase	En general, es una clase poco participativa. Sólo lo hacen cuando la profesora les incentiva con puntos para el examen. Una alumna manifestó tener miedo escénico.
Rendimiento académico	Se puede dividir la clase en cuatro niveles generales: Estudiantes con la máxima calificación (15%), estudiantes con la calificación mínima para pasar (70 puntos) (55%), estudiantes con muy baja calificación (26%), estudiantes que no siguieron asistiendo a clases (3%).
Interacción alumno profesor	Aparte de la comunicación a través de la clase, otros espacios de interacción alumno-profesor son: revisión de ejercicios prácticos en clase, revisión de avances del producto integrador (trabajo final de semestre), revisión de deberes solicitados a alumnos con muy baja calificación.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Interacción entre alumnos	Entre los estudiantes que cursan la materia, se ha podido identificar que se dividen en 9 grupos, que entre sí, desarrollan los ejercicios prácticos, se sientan juntos en clase, elaboran el trabajo final (pese a que es individual), llegan juntos a la clase y salen juntos de ella.
----------------------------------	--

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3.- Consolidación de la información obtenida de la clase de Comportamiento del Consumidor

Materia: Balanced Scorecard	
Lista de criterios	¿Cuáles son comunes? (se repiten frecuentemente)
Género	Las mujeres tienden a estar más atentas al trabajo final y a diferencia de los caballeros, han presentado constantes avances (un 36%).
Edad	No se percibe distinción de edad al momento de atender la clase.
Trabajan	Los estudiantes de este curso en una gran mayoría (86%) trabajan.
Asistencia	Por tener un horario sabatino a primera hora de la mañana, se observó un gran porcentaje de estudiantes que faltan a clases (60% en promedio).
Disposición a atender la clase	Por lo general hay una gran disposición a atender en clase, sin embargo, ésta no se equipara con el nivel de comprensión a las clases, que determinado por el grado de retención o captación a las mismas clases impartidas por la profesora, y a las constantes repeticiones de los aspectos vistos en clase, es muy bajo.
Participación en clase	En esta clase, la participación de los alumnos, pese a ser muy baja, se enriquece con los avances del trabajo final que presentan semanalmente.
Rendimiento académico	Por lo general, el curso tiene un buen rendimiento, sin embargo se puede dividir en dos grandes niveles: Estudiantes con la máxima calificación (20%), estudiantes con la calificación cercana a la mínima para pasar (70-75 puntos) (50%), estudiantes con baja calificación (30%).
Interacción alumno profesor	Aparte de la comunicación a través de la clase, otros espacios de interacción alumno-profesor son: Realizar preguntas a los alumnos, sobre el tema que se está impartiendo, revisión de avances del producto integrador (trabajo final de semestre), revisión de deberes realizados en clase.
Interacción entre alumnos	Por ser un grupo tan pequeño (14 estudiantes), la interacción se reduce al compañero que se sienta a su lado.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4.- Consolidación de la información obtenida de la clase de Balanced Scorecard

Materia: Comportamiento del consumidor	
Lista de criterios	¿Cuáles son comunes? (se repiten frecuentemente)
Género	Tanto hombres como mujeres se caracterizan por prestar atención durante la clase. Sin embargo, se puede observar que al sentarse en pareja, su nivel de atención es bajo.
Edad	Los estudiantes de 25 años o menos son más susceptibles a hablar y distraerse durante la clase, que los mayores de esa edad.
Trabajan	Los estudiantes que trabajan tienden a llegar luego de la hora de entrada, debido a que su horario laboral, aunado al traslado a la universidad luego de cumplir sus compromisos organizacionales, les impide llegar a tiempo a la clase. En este caso, son los más jóvenes (un 25%) quienes tienen más inasistencias acumuladas que los estudiantes mayores de 25 años. Del resto, los estudiantes que han manifestado no trabajar, son más puntuales y tienen una mayor asistencia a las clases.
Asistencia	Las clases por lo general tienen el 70% de asistencias.
Disposición a atender la clase	Del total de alumnos que cursan la materia, se observó que un 12% no adopta conductas de disposición a atender la clase, tales como hablar con sus compañeros y distraerlos o abstraerse de la clase.
Participación en clase	Salvo un 12% de alumnos, ésta también es una clase poco participativa. Sólo lo hacen cuando la profesora les incentiva con puntos para el examen.
Rendimiento académico	Por lo general, el curso tiene un buen rendimiento, sin embargo se puede dividir en cuatro grandes niveles: Estudiantes con la máxima calificación (60%), estudiantes con la calificación cercana a la mínima para pasar (70-75 puntos) (20%), estudiantes con muy baja calificación (16%), estudiantes que no siguieron asistiendo a clases (4%).
Interacción alumno profesor	Aparte de la comunicación a través de la clase, otros espacios de interacción alumno-profesor son: Realizar preguntas a los alumnos, sobre el tema que se está impartiendo, revisión de avances del producto integrador (trabajo final de semestre), revisión de deberes realizados en clase.
Interacción entre alumnos	Entre los estudiantes que cursan la materia, se ha podido identificar que se dividen en 7 grupos, que entre sí, desarrollan los deberes requeridos en clase, se sientan juntos en clase, llegan juntos a la clase y salen juntos de ella.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Fuente: elaboración propia.

DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo planteado, los siguientes resultados obtenidos de la comparación de las guías de observación consolidadas por asignatura impartida, corresponden a las relaciones construidas por los estudiantes de Administración de Empresas de la universidad ecuatoriana elegida para el estudio.

En cuanto al género, salvo en el curso de Balanced Scorecard, los estudiantes por lo general, de manera individual, prestan atención a la clase indistintamente de si son hombres o mujeres. Sin embargo, su nivel de atención disminuye considerablemente, cuando se sientan junto a estudiantes con quienes comparten alguna afinidad.

Por otro lado, con relación a la edad, se observó que los estudiantes más jóvenes (≤ 25 años) tienden a encontrar más elementos distractores que le impiden atender la clase. Una vez más, el curso de Balanced Scorecard escapa de esta tendencia, pues la edad no parece influir en el nivel de atención de los estudiantes, junto al hecho de que dicha clase estuvo caracterizada por ser el grupo más pequeño, compuesto por catorce estudiantes.

El criterio trabajo viene dado al estatus laboral de cada estudiante. En este caso, se observó la presencia de elementos diferenciadores entre los estudiantes quienes poseen compromisos laborales y aquellos quienes no los tienen, en el entendido que dicha información fue solicitada al principio del semestre. De esta manera, se pudieron advertir tanto similitudes como diferencias entre un curso y otro. Como similitud se percibió que en las asignaturas con horario nocturno, los estudiantes que frecuentemente llegaban tarde eran los que trabajaban, siendo los que no laboraban los más puntuales. Como diferencia se notó un mayor número de inasistencias en los estudiantes de la materia de Microeconomía, quienes además trabajaban, a diferencia de aquellos quienes solo se dedican a sus estudios universitarios, en contraste con los alumnos de Comportamiento del Consumidor, cuya asistencia en los estudiantes con empleo formal fue más frecuente en aquellos mayores de 25 años, a diferencia de los trabajadores menores de esa edad.

Con relación a la asistencia, es decir, la cantidad de veces que cada estudiante acudió a su respectiva clase, en general a cada uno de los cursos, se apreció una tendencia favorable a asistir a las clases de Microeconomía y Comportamiento del Consumidor, pues más del 70% de los estudiantes acudían a estas. Esta situación conlleva a concluir que el horario de los cursos influye directamente en la asistencia a estos, al ser más concurridas las aulas de horario nocturno que matutino sabatino.

La disposición a atender la clase, fue concebida en esta investigación como la capacidad de cada estudiante, de escuchar y observar a la docente y las presentaciones de esta, sin prestar mayor interés en los elementos del entorno que pudieran haber actuado como distractores: otros alumnos, el teléfono móvil, el estado del tiempo, los artículos de escritorio, alimentos, entre otros. Asimismo, en lo que respecta a dicho criterio, se percibió un comportamiento similar en los cursos nocturnos, es decir, Microeconomía y Comportamiento del Consumidor, caracterizado por una baja disposición por parte de los estudiantes a atender la clase, y en su lugar hablar entre ellos, distraerse y abstraerse. En cuanto al curso sabatino, se apreció una diferencia entre la disposición de los estudiantes y su nivel de comprensión, pues aun cuando la primera fue notablemente mayor que para el caso de los otros cursos, su nivel de comprensión definido

por su grado de respuesta a las interacciones propiciadas con preguntas sobre lo visto en clase, fue muy bajo.

La participación de los alumnos se refiere a la cantidad de veces que cada estudiante realiza una intervención en clase, ya sea para efectuar una pregunta, manifestar una inquietud o realizar un comentario, que se vincule al tema de desarrollo, por lo que de este comportamiento se puede identificar si el estudiante se encuentra involucrado con la dinámica del aula, si comprende los contenidos impartidos, o si por el contrario, no refleja estas actitudes. En cuanto a este criterio, se pudo observar que en general la participación de los estudiantes en la clase es menor o igual al 12% de estos, lo que permite evaluarla como baja, salvo en casos en que la docente estimula a la participación con calificación, como por ejemplo, puntos para el examen o el que los avances del trabajo final sean calificados. El estudiante participa por obligación, no por voluntad.

El rendimiento académico fue considerado en esta investigación, como el resultado cuantitativo del desempeño académico de cada estudiante, traducido en sus calificaciones finales: si su nota fue entre 90 y 100 puntos se considera máximo, entre 70 y 75 punto mínimo, calificación media o regular y por debajo de 70, bajo. De acuerdo con lo observado, el curso con el mayor rendimiento fue el de comportamiento del consumidor, pues en el resto de los cursos los estudiantes presentaron calificaciones regulares, apenas las necesarias para aprobar. En este criterio se valoró también el porcentaje de estudiantes quienes dejaron de asistir a clases, el cual fue por debajo de 5%. Este resultado sugiere la necesidad de revisar si las razones de las bajas y regulares calificaciones están relacionadas al resto de los criterios o a otras variables no contempladas en el estudio, tales como culturales, generacionales o de otra índole. De igual manera, se hace evidente la inclusión de la variable desempeño docente y su responsabilidad en brindar las posibilidades para que el estudiante se involucre y comprometa en su proceso de aprendizaje.

Los espacios de interacción alumno-profesor, son entendidos en esta investigación, como las actividades que el docente realiza con respecto a cada curso, aparte de las clases: revisión de ejercicios prácticos en clase, revisión de avances del producto integrador (trabajo final de semestre) en conjunto con cada grupo de trabajo, revisión de deberes solicitados a alumnos con muy baja calificación, en conjunto con el estudiante. Este último se aplicó a los estudiantes del curso de Microeconomía, pues al ser sus contenidos en su mayoría prácticos, se les otorgó la oportunidad de recuperar bajas calificaciones con la elaboración de otros ejercicios, los cuales también expusieron a la docente. De estos espacios resaltan como apreciaciones: i) las actividades de interacción alumno-profesor, pueden variar de acuerdo a la naturaleza de la asignatura a impartir, así como al tipo de tema a abordar; ii) ambos formatos de entrega, oral mediante presentación y escrito por medio de un deber, ejercicio u otro tipo de documento, constituyen clara evidencia de la comprensión y aprendizaje del estudiante sobre el curso.

Finalmente en lo que respecta al criterio de interacción entre alumnos, dada por las formas en que los estudiantes se comunican entre sí, han sido comunes: división espontánea en grupos, tanto para entrar, permanecer y salir juntos de la clase, como para realizar los deberes, aun cuando la instrucción ha sido individual y una interacción reducida al compañero sentado a su lado en clase, para el caso del curso Balanced Scorecard, compuesto por 14 estudiantes. Asimismo, la interacción entre alumnos depende de otros criterios de los mencionados, tales como el estatus laboral y la edad de los estudiantes.

Asimismo, en función de los hechos y las relaciones descritas, se proponen acciones que permitan mejorar el nivel de involucramiento del estudiante con la universidad:

- Propiciar la participación espontánea del estudiante en los procesos, que les facilite el desempeño grupal e individual a lo largo del período académico. Asimismo, crear condiciones para la autoevaluación crítica del estudiante y la de sus compañeros.
- Formular tareas que involucren a los estudiantes de manera dinámica y creativa a la solución de problemáticas del contexto económico y social, y así fortalecer sus habilidades de búsqueda e investigación.
- Indagar sobre el estado de salud del estudiante, si posee algún tipo de discapacidad o sobre el comportamiento de sus relaciones interpersonales, a fin de brindar un tratamiento específico según problemáticas presentadas.
- Desarrollar una metodología de clase interactiva, que estimule la participación continua del estudiante y se conforme de actividades diversas que mantengan su atención.
- Diseñar actividades que estimulen la específica participación de los estudiantes que trabajan en áreas afines al curso, para aprovechar la experiencia laboral como ejemplos reales que aporten al contenido de la materia.
- Generar actividades asíncronas, tales como tutorías, casos de estudio, que permitan involucrar de mayor manera a los estudiantes quienes por razones de trabajo no asisten a todas las clases, apropiarse de sus contenidos, reforzar y compartir.
- Incentivar la transmisión en el entorno universitario, por parte del estudiante, de sus buenas prácticas en la comunidad, tanto individuales como grupales.
- Asistir y participar activamente en las actividades planificadas en el entorno universitario, lo que le provee de una riqueza y experiencia que lo distingue del rol pasivo docente.

CONCLUSIONES

Los estudiantes universitarios convergen en un entorno de aprendizaje que les exige un cúmulo de demandas a las cuales se enfrentan con más o menos herramientas académicas y psicológicas, de cuya aplicación dependen sus resultados educativos.

Dentro del aula de clase, el comportamiento de cada estudiante es determinante para comprender tanto los contenidos impartidos por su docente, como las asignaciones que debe desarrollar una vez culmine la jornada. Si el estudiante presta atención a la clase, aclara con su profesor(a) cualquier duda que se le presente y hace un adecuado uso de su tiempo cuando se dispone a realizar sus respectivos deberes, es muy probable tener resultados favorables al terminar su período académico.

Bajo dicho contexto, cada uno de los estudiantes objeto de esta investigación, posee necesidades de aprendizaje que muchas veces llegan a ser desatendidas, por causas que obedecen en gran parte al carácter estándar del proceso de enseñanza.

Estas necesidades están dadas, tanto por la edad que tenga el estudiante, su estatus laboral, el nivel de atención y retención, disposición a asistir, participar y permanecer en la clase, así como a comunicarse con profesores y compañeros de aula, además del tipo de asignatura que se les esté impartiendo (teórico, práctica, mixta).

Al observar esos aspectos, se evidenció que los estudiantes asumen conductas que les permiten atender más o menos a la clase, en función de su edad, la forma en que se relacionan con el resto de sus compañeros dentro del aula, la hora en que se impartió y demás elementos externos con los que se relaciona. Aunado a ello, la participación del estudiante en la clase está directamente motivada al incentivo que pueda recibir. En cuanto a las calificaciones, la gran mayoría de los estudiantes obtuvieron promedios mínimos requeridos para aprobar los cursos. Los espacios de interacción alumno docente, dependen del tipo de materia, debido a que se incrementan si esta tiene un mayor componente práctico, como es el caso de Microeconomía. Por su parte, la interacción entre estudiantes, se caracteriza por su predilección por realizar todas sus actividades en grupo, su edad y estatus laboral.

Si bien en esta investigación se llevó a cabo una indagación sobre la percepción y comportamiento del estudiante de Administración de Empresas a lo largo del desarrollo de tres asignaturas, no se contempló así el desempeño de la docente, puesto que su intervención fue en calidad de observadora.

Se hace imperante la búsqueda permanente de mejores e innovadores métodos de aprendizaje que garanticen la presencia, involucramiento y entendimiento del futuro graduado en estudios de Administración dentro del sistema educativo.

Es por ello pertinente, para futuras investigaciones, contrastar el comportamiento del estudiante con la práctica del docente a lo largo del curso. Se propone así, la continuación de este tipo de investigaciones, esta vez con la incorporación de herramientas estadísticas que permitan por ejemplo, realizar correlaciones entre variables de estudios como la edad y el nivel de atención en la clase, la atención en clase y las actividades propuestas por el docente, el estatus laboral del estudiante y la asistencia, entre otras.

REFERENCIAS

- Barragán-Díaz, D. (2020). La experiencia estudiantil universitaria en América Latina: una revisión de literatura. *Revista colombiana de educación*(78), 147-171. doi:<https://doi.org/10.17227/rce.num78-6708>
- Bernabé, M., Suárez, P., Espinoza, M., Armijos, I. y Medina, A. (2022). Estrategias de aprendizaje en estudiantes universitarios ecuatorianos: un estudio de caso en la provincia de Esmeraldas. *Revista Andina de Educación*, 5(2), 1-8. doi:<https://doi.org/10.32719/26312816.2022.5.2.9>
- Cornejo-Valderrama, C. (2017). Respuesta educativa en la atención a la diversidad desde la perspectiva de profesionales de apoyo. *Revista colombiana de educación* (73), 77-96. doi:[10.17227/01203916.73rce75.94](https://doi.org/10.17227/01203916.73rce75.94)
- Delgado, G. y León, B. (2022). Buenas prácticas del estudiante universitario que predicen su rendimiento académico. *Educación XXI*, 25(1), 171-195. <https://www.redalyc.org/journal/706/70671774007/70671774007.pdf>
- Díaz-Sanjuán, L. (2010). *La observación*. (Facultad de Psicología UNAM). México. http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuán_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Fernández, J. (2011). Competencias docentes para la inclusión del alumnado universitario en el marco del espacio europeo de educación superior. *Revista Educación Inclusiva*, 4(2), 135-146. <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/306316>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza-Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill Education. file:///F:/Investigaci%C3%B3n/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf

- Herrera, J., Parrilla, Á. y Blanco, A. (2018). La formación de docentes para la educación inclusiva. Un reto desde la Universidad Nacional de Educación en el Ecuador. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 12(1), 21-38. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-73782018000100021>
- Jiménez, M. y Luengo, J. (2009). Exclusión social y exclusión educativa como fracasos. Conceptos y líneas para su comprensión e investigación. *Profesorado*, 13(3). <https://www.ugr.es/~recfpro/rev133ART1.pdf>
- Lay-Hwa-Bowden, L. y Tickle, L. (2021). The four pillars of tertiary student engagement and success: a holistic measurement approach [Los cuatro pilares del compromiso y el éxito de los estudiantes de educación superior: un enfoque de medición holístico]. *Studies in Higher Education*, 46(6), 1207–1224. doi: <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1672647>
- López, M. y Esquivel, P. (2021). Caracterización de estudiantes en distintos tipos de instituciones de educación superior en México. *RLEE Nueva Época*, LI(3), 71-96. <https://rlee.iberomx.com/index.php/rlee/article/view/408/1139>
- Madrid, T. (2019). El sistema educativo de Ecuador: un sistema, dos mundos. *Revista Andina de Educación*, 2(1), 8-17. doi:<https://doi.org/10.32719/26312816.2019.2.1.2>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2008). Conferencia internacional de educación. Ginebra, Suiza. http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Policy_Dialogue/48th_ICE/CONFINTED_48-3_Spanish.pdf
- Pedraza, E. (2022). La analítica del aprendizaje y las expectativas de los estudiantes universitarios. *Academo. Revista de investigación en ciencias sociales y humanidades*, 9(2), 151-164. doi:<https://doi.org/10.30545/academo.2022.jul-dic.4>
- Silas, J. (2021). El estudiante universitario, eterno desconocido. *Revista Iberoamericana de Estudios Educativos*, LI(3), 7-10. <https://www.redalyc.org/journal/270/27066944013/27066944013.pdf>
- Stefos, E. (2019). Los estudiantes de pregrado en Ecuador: un análisis de datos. *Revista Científica*, 4(14), 85-100. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662154005/html/>
- Universidad Internacional del Ecuador. (2021). <https://www.uide.edu.ec/pregrado-presencial/quito/business-school/administracion-de-empresas/>.
- Universidad San Francisco de Quito. (2022). <https://www.usfq.edu.ec/es/carreras-de-pregrado/administracion-de-empresas>.
- Varela-Vielma, M. y Furniel, F. I.-V. (2019). I Congreso Internacional. Por una Universidad Inclusiva. En U. M. Ecuador (Ed.), *Inclusividad en entornos universitarios. El rol del docente* (p. 48). Guayaquil: Universo sur. <https://universosur.ucf.edu.cu/?p=682>
- Zabalza, M. (2002). *La enseñanza universitaria: el escenario y los protagonistas*. Madrid: Narcea. <https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/26544>



**COMPETENCIAS LABORALES PARA LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL EN
LIBERTAD PLAZA, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, 2023**

**LABOR SKILLS FOR BUSINESS PRODUCTIVITY IN LIBERTAD PLAZA, CANTON LA
LIBERTAD, 2023**

Muñoz Bacilio Jessenia Alexandra¹, Loor Chávez Temístocles Deodato²

Universidad Estatal Península de Santa Elena¹, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí² – Ecuador

jessenia.munozbacili2974@upse.edu.ec¹; deodato.loor@uleam.edu.ec²

Muñoz Bacilio Jessenia Alexandra¹ <https://orcid.org/0009-0009-1197-2597>

Loor Chávez Temístocles Deodato² <https://orcid.org/0000-0001-8123-4545>

Recibido: 26-may-2023

Aceptado: 7-jun-2023

Códigos de clasificación JEL: D41, J24, M54, M1, M12.

RESUMEN

El Talento Humano en la actualidad es de gran importancia en las empresas, de ellos depende su éxito y crecimiento, esto se establece a través de las competencias laborales que posee un trabajador para desenvolverse mediante un buen desempeño laboral, brindando un mejor servicio para la satisfacción de sus clientes. La presente investigación busca conocer de qué forma las competencias laborales aportan en la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad, considerando como competencias principales el desempeño laboral, la adaptabilidad y el liderazgo. La investigación se realizó mediante un estudio descriptivo, correlacional, de campo, causal y bibliográfico, de características cuali-cuantitativo (Mixta), se realizaron entrevistas y encuestas mediante cálculo de la muestra, considerando a la Población Económicamente Activa (PEA) del cantón La Libertad, y cuyos resultados tabulados en SPSS permitieron conocer que el cliente se vuelve frecuente gracias al buen servicio y atención brindada por parte de los trabajadores.

Palabras Clave: Competencias Laborales, Productividad, Desempeño Laboral, Procesos Administrativos, Liderazgo.

ABSTRACT

Human Talent is currently of great importance in companies, their success and growth depends on them, this is established through the skills that a labor worker has to function through good job performance, providing a better service for satisfaction. of your clients. This research seeks to know how the skills contribute to labor in business productivity in Libertad Plaza del Canton La Libertad, considering work performance, adaptability and leadership as main skills. The research was carried out through a descriptive, correlational, field, causal and bibliographic study, with qualitative-quantitative characteristics (Mixed), interviews and surveys were carried out by means of sample calculation, considering the Economically Active Population (PEA) of the Canton as the Libertad, and whose results tabulated in SPSS allowed us to know that the client becomes frequent thanks to the good service and attention provided by the workers.

Keywords: Labor Skill, Productivity, Job Performance, Administrative Processes, Leadership.

INTRODUCCIÓN

Las empresas se han visto involucradas en el cambio tecnológico y las exigencias competitivas del mundo globalizado, ya no se examina solo a la empresa por sus recursos materiales y tecnológicos, ahora se prioriza mucho al talento humano, por tal motivo es importante analizar el rol que cumple el Gerente de Talento Humano de la empresa, en la clasificación y selección del personal, su buena selección por competencias permite que la empresa sea competitiva y esté en constante desarrollo mejorando su productividad empresarial, la misma que se determina mediante la satisfacción al cliente.

El talento humano está tomando mucha relevancia en la actualidad, el mundo empresarial se enfrenta a la dura tarea de seleccionar personal para su óptimo desempeño en las áreas específicas, sin embargo, hay empresas que no tienen claras las competencias laborales del personal y peor aún no tienen definido las competencias laborales del gerente de talento humano, el mismo que será el encargado de seleccionar el resto del personal capacitado e idóneo en cada área, creando ventajas competitivas e inspirando a las personas que trabajan con ellos.

Se debe tener claro el término talento humano, debido a que no es lo mismo una persona que un talento, un talento es siempre un tipo especial de persona. “Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore. Hoy en día el talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual: 1. Conocimiento. 2. Habilidad. 3. Juicio. 4. Actitud” (Chiavenato, 2009, pp. 49-50).

Son muchas las empresas que anhelan su crecimiento buscando alternativas para el desarrollo de su personal, adaptándose al mundo actual, y es así que buscan el desarrollo de las competencias laborales, sin embargo, en el ámbito laboral las competencias se hacen difíciles de identificar, debido a que la mayoría de las empresas evalúan conocimientos y experiencias, pero no se analiza el desempeño de ese trabajador en el área específica.

Antes de determinar el concepto de competencias laborales se debe partir del concepto básico de competencias en manera general, tal como lo define Alles (2006, p. 23), “Competencia hace referencia a características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados distintos”.

Las competencias laborales son un conjunto de comportamientos que le permiten al trabajador desempeñarse de manera eficiente, demostrando un buen rendimiento en las funciones asignadas, varios autores tienen definiciones similares y se estudian diferentes modelos, es así que Chiavenato (2009, p. 146), lo define como “Un repertorio de comportamientos capaces de integrar, movilizar y transferir conocimientos, habilidades, juicios y actitudes que agregan valor económico para la organización y valor social para la persona”.

Es importante destacar que el desarrollo del talento humano toma gran importancia si se tiene en cuenta la competitividad ya que es un reflejo de la productividad y la creatividad, productividad que en gran medida se ve afectado por el factor humano que influyen en la manera en que piensan y trabajan. (Mejía y Montoya, 2018, p. 21)

La presente investigación se realizará en LIBERTAD PLAZA, es una empresa con 2 actividades económicas que son: Gasolinera Primax y Farmacia Cruz Azul, ubicada en la provincia de Santa Elena, cantón La Libertad, barrio Abdón Calderón, en las cuáles trabajan varias personas en diferentes áreas, con diferentes capacidades y competencias laborales, y por ende, se debe tener claro el cambio y evolución en la Gestión de Talento Humano, ya que como lo indica Chiavenato (2009, p. 44), “es un sistema descentralizado a manos de los Gerentes y sus equipos, es la forma en que los gerentes y sus equipos pueden seleccionar, capacitar, liderar, motivar, evaluar y recompensar a sus participantes”, partiendo de este tema se recalca la importancia del Gerente de Talento Humano y sus competencias tanto individuales como laborales, así como de todo el personal de Libertad Plaza lo que permitirá que la empresa cumpla con sus objetivos, por tal motivo es importante investigar y analizar su aporte en la productividad.

La investigación propuesta, busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de competencias laborales en el talento humano, encontrar explicaciones al desempeño y productividad de los trabajadores en la empresa, la importancia de conocer e identificar las competencias necesarias de cada aspirante, y sobre todo del Gerente de Talento Humano, radica en realizar un análisis amplio de sus conocimientos y también sus aptitudes y valores, logrando la productividad de la empresa, es así que se analiza la óptica de diferentes autores como base de este proceso de investigación.

Objetivo General

Conocer de qué forma las competencias laborales aportan en la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad.

Objetivos Específicos

- Distinguir de que forma el desempeño laboral influye en la productividad empresarial de Libertad Plaza, del cantón La Libertad.
- Conocer de qué manera el Liderazgo en las competencias laborables aportan en la productividad empresarial de Libertad Plaza del cantón La Libertad.
- Analizar de que forma el adecuado uso de los recursos humanos aporta en la productividad empresarial de Libertad Plaza, del cantón La Libertad.

- Verificar de qué manera los procesos administrativos influyen en la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad.

MARCO TEÓRICO

Competencias Laborales

Las competencias laborales son un conjunto de habilidades y conocimientos que posee una persona por el cual se desempeña de manera eficiente en una tarea o actividad en el ámbito laboral, demostrando un buen rendimiento en las funciones encomendadas, varios autores tienen definiciones similares y se estudian diferentes modelos, es así que Alles (2008, p. 18), menciona que las “competencias laborales son aquellos comportamientos que permiten alcanzar los resultados, se relaciona con la mejor manera de lograr los objetivos, y llevar al éxito a las empresas”.

Se analiza otros conceptos que son básicos para el objeto de estudio, desde la perspectiva de varios autores, en esta ocasión tomando como referencia al Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral, CONOCER citado por Alles (2011), quien define que competencia laboral es: “Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo”.

Para el desarrollo de competencias se hace énfasis en el estudio de Spencer y Spencer (1993), quien creó el modelo de Iceberg en donde indica 2 grandes grupos de competencia, las que están en la superficie y son fáciles de percibir; y las profundas que son difíciles de detectar, así lo explican Restrepo, Ladino y Orozco (2008), en su estudio Modelo de Reclutamiento y Selección de Talento Humano por Competencias para Niveles Directivo de la Organización:

Para un mayor entendimiento de los componentes de las competencias laborales para lograr mejor desempeño, Spencer y Spencer utilizan la analogía del iceberg, la cual nos indica que los Conocimientos y las Habilidades se encuentran en la parte superior, en la superficie; y en la parte más profunda del iceberg se encuentran el Rol Social, la Imagen de sí mismo, los Rasgos y los Motivos. (p. 286)

Figura 1. Modelo del Iceberg.



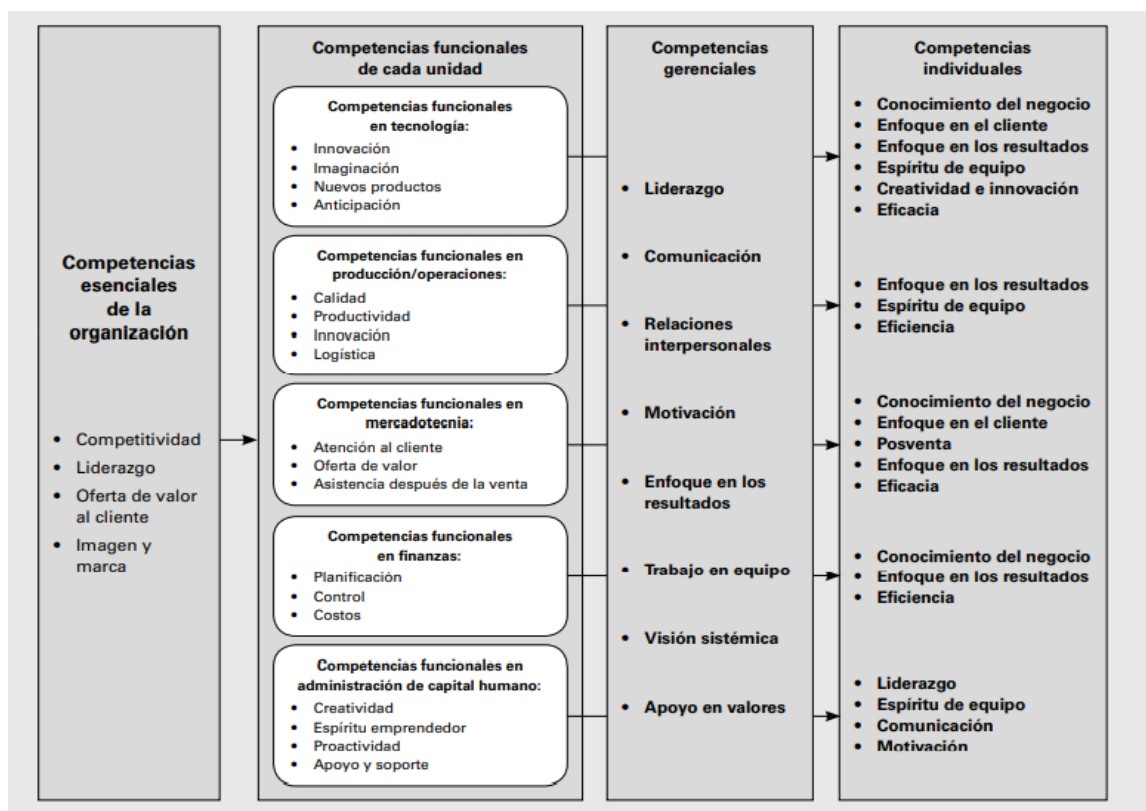
Nota. Extraído de libro de Spencer & Spencer (1993) Competence at Work: Models for Superior Performance.

Una vez analizado los componentes de las competencias, y teniendo muy claro que hay competencias fáciles de detectar y otras más difíciles, es necesario analizar las competencias de acuerdo a la Jerarquía, basados en el Mapa de las Competencias de (Chiavenato, 2009).

Las competencias se jerarquizan de la manera siguiente:

1. **Competencias esenciales** de la organización (core competencies). Son las competencias distintivas que toda organización debe construir y poseer para mantener su ventaja competitiva sobre las demás.
2. **Competencias funcionales**. Son las competencias que cada unidad organizacional o departamento debe construir y poseer para sustentar las competencias esenciales de la organización. Así, cada una de las distintas áreas de la organización (mercadotecnia, producción/operaciones, finanzas, capital humano, tecnología) debe construir las competencias propias de su especialización.
3. **Competencias administrativas**. Son las competencias que cada gerente o ejecutivo debe construir y poseer para actuar como administrador.
4. **Competencias individuales**. Son las competencias que cada persona debe construir y poseer para actuar en la organización o en sus unidades. (p. 147)

Figura 2. La Distribución de las Competencias Generales de la Organización.



Nota. Esta figura extraída del libro de Chiavenato (2009), *Gestión del Talento Humano*, explica las diferentes competencias en diferentes áreas de trabajo.

Existe otra clasificación según McClelland (1961), citado por (Escalante y Drouet, 2008), las clasifica en tres categorías:

1. **Básicas:** Son las que se requieren para poseer un perfil de empleabilidad (traducción literal del término *employability* en inglés) mínimo para ingresar a un trabajo. Se adquieren en la formación Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

básica y giran en torno a saber leer comprensivamente, saber escribir un mensaje, saber plantear una opinión, etcétera.

2. Genéricas: Son competencias que se ubican en comportamientos laborales propios de diversos ámbitos de función, tales como trabajo en equipo, comunicación efectiva, etcétera.

3. Específicas: Son las que están directamente relacionadas con los aspectos técnicos del cargo, por ejemplo, operación de maquinaria, tecnología, finanzas. (p. 16)

La Gestión por competencias no es nuevo, sin embargo, el desconocimiento o el no querer evolucionar hace que no se ponga en práctica en las empresas, Alles (2009, p. 10), en su libro de Diccionario por competencias selecciona las 60 competencias más utilizadas en la actualidad, y manifiesta que las competencias se dividen en tres grupos: **1.** Competencias cardinales, **2.** Competencias específicas gerenciales y **3.** Competencias específicas por área.

Productividad Empresarial

El desarrollo del talento humano en las organizaciones es de vital importancia tomando en cuenta que “la competitividad es esencialmente un reflejo de la productividad y la creatividad (procesos de innovación) de las personas, productividad que se ve afectada en gran medida por todos los factores humanos que influyen en la forma en que estas piensan y trabajan. La innovación y los procesos de toma de decisiones, funciones críticas de éxito de las organizaciones, dependen fundamentalmente del aspecto humano” (Mejía y Montoya, 2018, p. 21).

La productividad en una empresa influye mucho en la manera en que los recursos humanos tengan mayores competencias laborales. Mejía y Montoya (2018) mencionan que:

Actualmente, con la gestión del talento humano por competencias (GTHC) se busca identificar las competencias necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y facilitar el desarrollo de su personal orientado hacia esas competencias. Experiencias exitosas hablan de establecer un marco de competencias que refleje la filosofía, valores y objetivos estratégicos de la compañía, así, este marco se convierte en el referente para las acciones en el ciclo de trabajo de la GTH. (p. 33)

La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos o servicios (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 1). La productividad se puede medir a través de las ventas obtenidas, pero también al no ser empresa de producción se debe considerar y tomar en cuenta el nivel de satisfacción del cliente, mediante un buen servicio al cliente por parte de los trabajadores, así mismo medir el nivel de eficiencia y eficacia.

La productividad tiene dos componentes: eficiencia y eficacia. La eficiencia se puede definir como la cantidad de recursos utilizados y desperdiciados del total de los empleados (tratar de que no haya desperdicios de recursos), y la eficacia como el número de objetivos o requisitos cumplidos de los resultados alcanzados (utilizar los recursos para el logro de los objetivos utilizados). Se puede ser eficiente y no generar desperdicio, pero al no ser efectivo no se están alcanzando los objetivos planeados. (Mejía y Montoya, 2018, p. 85)

La productividad está asociada siempre con el buen servicio y satisfacción a los clientes, otro concepto de productividad se puede destacar que está relacionado con la capacidad de un bien o servicio para satisfacer completamente las necesidades de los consumidores y para adaptarse a los sistemas de producción de las organizaciones. El diseño y desarrollo de los productos tiende a buscar un alto nivel de eficiencia y generar estadios de confort en su demanda, además de una óptima distribución interna de los componentes, partes y funcionalidades de cada uno. (Fontalvo, De La Hoz y Morales (2017, p. 53), indican, además, que la tecnología es otro factor determinante de la productividad pues ayuda a la automatización de procesos mejorando la calidad del producto o servicio, y causa grandes transformaciones en las economías de las empresas.

Con el análisis y concepto de varios autores se puede afirmar que el talento humano es determinante para evaluar la productividad en la empresa, ya que está presente en todas las etapas del proceso, sobre todo con experiencias y conocimientos que hacen que desarrollen competencias específicas para brindar buena atención a los clientes, a través de la motivación, aprendizaje continuo, formación, manejo de conflictos, toma de decisiones, cultura organizacional, etc. (Fontalvo et al., 2017, p. 54)

La presente investigación determina como hipótesis general la siguiente: Las competencias laborales aportan en la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad.

Detectándose como problema general el siguiente: ¿De qué forma las competencias laborales aportan en la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad?

METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó el método inductivo, con tipo de investigación descriptivo que sirven para recolección de datos, para de esta manera verificar la hipótesis correlacional (Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez, 2018, p. 118), ya que explica la relación que existe entre las competencias laborales y la productividad empresarial, de campo, causal y bibliográfico; de Características Cualitativo-cuantitativo (mixto) de corte transversal no experimental.

Hernández y Mendoza (2018, pp. 10-12), denominan como Investigación mixta a la investigación Cualitativo-cuantitativa ya que recolecta y analiza datos cuantitativos y cualitativos, ayudando a realizar inferencias de toda la información recabada y asimismo se logra entender de mejor manera el objeto de estudio. En esta ruta mixta se evidencian no solo textos de referencia de varios autores, sino también datos numéricos, visuales, etc. para entender la problemática con estudios más completos.

La técnica utilizada se llevó a cabo mediante entrevistas al Gerente General y a la Gerente de Talento Humano de la empresa, utilizando como instrumento un cuestionario de preguntas abiertas y semi estructuradas, ya que la opinión de ellos es relevante para el proceso de investigación.

Otra técnica que se realizó fueron las encuestas, utilizando como instrumento de investigación cuestionarios de preguntas estructuradas y en escala de Likert, las mismas que se realizaron a 380 personas, de acuerdo al cálculo de la muestra con la fórmula población finita, considerando la Población del cantón La Libertad que consta de 95.942 personas, las cuales solo se considera la Población Económicamente

Activa (PEA), que según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) consta de 33.288 personas activas, y para calcular la muestra se considera la siguiente fórmula:

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

n: Tamaño de la muestra	$n = \frac{3,8416 \times 0,50 \times 0,50 \times 33288}{(33288-1) \times 0,0025 + 0,9604}$
z²: Nivel de confianza (3,8416)	$n = \frac{31969,80}{83,2175 + 0,9604}$
p: Probabilidad de que se produzca un fenómeno (0,5)	
q: Probabilidad contraria a que no produzca (0,5)	
e²: Error admisible (0,0025)	$n = \frac{31969,80}{84,1779}$
N: Población	$n = 379,78$
	$n = 380$

Las encuestas se llevaron a cabo mediante el desarrollo de preguntas elaborados en base a la operacionalización de las variables que permite determinar las dimensiones y luego los indicadores, lo cual permite que se midan las variables a través del cuestionario de preguntas y así lograr resultados más apegados a la realidad de la investigación.

El proceso de tabulación de datos se realizó en base al software estadístico SPSS de IBM versión 25, con la finalidad de obtener la validación de los instrumentos de investigación, mediante datos de confiabilidad y estadísticos de correlación, que permitieron conocer de qué forma las competencias laborales aportan en la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad, para analizar la percepción de los clientes con respecto al desempeño laboral, liderazgo, buen servicio, y sobre todo la satisfacción del cliente.

RESULTADOS

Acorde a las encuestas realizadas y tabuladas en el programa SPSS versión 25, se verificó en primera instancia la confiabilidad del instrumento, mediante el Alpha de Cronbach, debido a que este método estadístico permite comprobar la confiabilidad y fiabilidad de los datos dando relevancia al trabajo de investigación.

El resultado obtenido admite valores de cero a uno. Los valores tienen la siguiente escala:

Tabla 1. Valores Referenciales Alpha de Cronbach.

Valor de Alfa > ,9	Excelente
Valor de Alfa > ,8	Bueno
Valor de Alfa > ,7	Aceptable

Valor de Alfa > ,6	Es cuestionable
Valor de Alfa > ,5	Es pobre
Valor de Alfa < ,5	Es inaceptable

Nota. Valores extraídos del Software IBM Statistics.

Acorde a nuestra base de datos para evidenciar consistencia estadística los resultados mostraron lo siguiente:

Tabla 2. Estadísticas de Fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	20

Fuente: Valores extraídos de Software IBM SPSS Statistics.

Como se observa en la tabla número 2 el valor del Alpha de Cronbach es igual a ,877 lo que indica que es “Buena” la confiabilidad de las preguntas del presente instrumento de investigación, demostrando que existirá consistencia en los resultados e interpretaciones.

Posteriormente se aplicó también un análisis de correlación de las variables competencias laborales-productividad de Tau_b Kendall y Rho de Spearman considerando una correlación que demuestra en el nivel 0.01 (bilateral) determinando la asociación existente entre las variables del presente estudio, tal como indica la tabla 3.

Tabla 3. Resultados de la aplicación Tau_b de Kendall y Rho de Spearman.

			Correlaciones	
			COMPETENCIAS LABORALES	PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL
Tau_b de Kendall	COMPETENCIAS LABORALES	Coefficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL	Coefficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380
Rho de Spearman	COMPETENCIAS LABORALES	Coefficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL	Coefficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Valores obtenidos de base de datos Software IBM SPSS Statistics.

El resultado de los estadísticos Tau_b Kendall y Rho de Spearman, evidencian que la significancia resulta ser 0.01, es decir se elimina la hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa, el Tau_b de Kendall señala que existe una adecuada correlación entre las variables independiente que es Competencias Laborales y la variable dependiente que es Productividad Empresarial. Así mismo, el estadístico Rho. de Spearman de acuerdo al resultado obtenido, ha permitido comprobar la hipótesis planteada que es: Las competencias laborales si aportan en la productividad empresarial de La Libertad.

De las preguntas realizadas como parte del instrumento de investigación (encuesta), se consideraron las más importantes y que tuvieron mayor relevancia durante el proceso para determinar la realidad del trabajo de investigación y demostrar la relación existente entre las variables del objeto de estudio, las mismas que se reflejan a continuación:

Tabla 4. ¿Cuáles son las competencias laborales que prioriza al realizar una compra?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena atención al cliente	253	66,6	66,6	66,6
	Trabajo en equipo	11	2,9	2,9	69,5
	Comunicación	6	1,6	1,6	71,1
	Proactividad	15	3,9	3,9	75,0
	Conocimiento de producto	95	25,0	25,0	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Elaborado por Autor. Extraído de encuesta aplicada a clientes de la empresa, SPSS 25.

La pregunta formulada es de gran relevancia pues los clientes indicaron cual es la competencia laboral que consideran antes de realizar una compra, en donde el 66.6 % que corresponde a 253 personas indicaron que la buena atención al cliente es lo que les motiva a comprar en Libertad Plaza, mientras que el 25% que equivale a 95 personas indicaron que el conocimiento del producto es una competencia importante debido a que les gusta que el trabajador les explique los beneficios del producto para estar seguros de comprar, solo el 3.9% indicó que la proactividad, sin embargo, es importante considerar esta competencia en Libertad Plaza ya que representa a 15 clientes, el 2.9% indicó que el trabajo en equipo también es importante.

Tabla 5. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por parte de los empleados de Libertad Plaza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	15	3,9	3,9	3,9
	Casi siempre	220	57,9	57,9	61,8
	Siempre	145	38,2	38,2	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Elaborado por Autor. Extraído de encuesta aplicada a clientes de la empresa, SPSS 25.

Los encuestados en su 57.9% referentes a 220 clientes, indicaron que casi siempre se encuentran satisfechos por la atención brindada por parte de los trabajadores de Libertad Plaza, mientras el 38.2% equivalente a 145 encuestados indicaron que siempre se encuentran satisfechos por la atención, este porcentaje mayoritario manifiesta que los trabajadores poseen buenas competencias con respecto a buen servicio y buena atención que brindan a los clientes. Un porcentaje minoritario representado por un 3.9%

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.uileam.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

indica que algunas veces, sin embargo, a pesar de existir la escala nunca y casi nunca nos damos cuenta de que nadie se encuentra insatisfecho con la atención por parte de los empleados de Libertad Plaza.

Tabla 6. ¿Considera que los trabajadores de Libertad Plaza los tratan con buena educación y cordialidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	,3	,3	,3
	Algunas veces	16	4,2	4,2	4,5
	Casi siempre	59	15,5	15,5	20,0
	Siempre	304	80,0	80,0	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Elaborado por Autor. Extraído de encuesta aplicada a clientes de la empresa, SPSS 25.

Los encuestados manifestaron en un 80% equivalente a 304 clientes, que Siempre los trabajadores de Libertad Plaza los tratan con educación y cordialidad, mientras que el 15.5% representada por 59 encuestados indicaron que Casi siempre se los trata con buena educación y cordialidad, esta muestra representativa es significativa debido a que solo un 4.2% indican que solo algunas veces son tratados de manera cordial, y en su minoría el 0.03% indica que casi nunca los trabajadores de Libertad Plaza los tratan con educación y cordialidad, demostrando además que es poco lo que se debe mejorar para dar una buena experiencia de compra al cliente.

Tabla 7. ¿El servicio recibido por el personal de Libertad Plaza cubre sus expectativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,3	,3	,3
	Casi nunca	2	,5	,5	,8
	Algunas veces	21	5,5	5,5	6,3
	Casi siempre	51	13,4	13,4	19,7
	Siempre	305	80,3	80,3	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Elaborado por Autor. Extraído de encuesta aplicada a clientes de la empresa, SPSS 25.

Para medir la productividad en una empresa se considera sobre todo la satisfacción del cliente, por ende, se consideró de vital importancia esta pregunta, en donde se puede evidenciar que el 80.3% equivalente a 305 encuestados indicaron que siempre el servicio recibido por parte del personal de Libertad Plaza cubre sus expectativas, seguido del 13.4% que manifestaron que Casi siempre cubren sus expectativas, considerando que se puede disminuir esta brecha, ya que el 5.5% que corresponde a 21 encuestados indicaron solo que Algunas veces cubren sus expectativas, y en su minoría el 0.5% y 0.3% revelaron que casi Nunca y nunca cubren sus expectativas con respecto al servicio recibido por parte del Personal de Libertad Plaza, lo que refleja que el personal de la empresa objeto de estudio está bien seleccionada acorde a buen servicio, y atención con respecto a sus funciones laborales.

Tabla 8. ¿Una atención con amabilidad influye en su decisión de compra con relación a los precios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,5	,5	,5
	Casi nunca	2	,5	,5	1,1
	Algunas veces	20	5,3	5,3	6,3
	Casi siempre	51	13,4	13,4	19,7
	Siempre	305	80,3	80,3	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Elaborado por Autor. Extraído de encuesta aplicada a clientes de la empresa, SPSS 25.

Los encuestados en un 80.3% que corresponde a 305 clientes indicaron que una atención con amabilidad si influye en su decisión de compra con relación al precio, evidenciando que esta competencia por parte de los trabajadores tiene mucha relevancia, un 13.4% representada por 51 encuestados, manifestaron que casi siempre influye, en contraste con la minoría de un 5.3% que indica que algunas veces, y solo 4 encuestados manifestaron que casi nunca y nunca influye en su decisión la amabilidad.

Tabla 9. ¿Por qué regresaría a comprar a Libertad Plaza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena atención al cliente	118	31,1	31,1	31,1
	Precios bajos	17	4,5	4,5	35,5
	Ambos	245	64,5	64,5	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Nota. Elaborado por Autor. Extraído de encuesta aplicada a clientes de la empresa, SPSS 25.

Esta pregunta es de gran relevancia ya que demuestra que solo los precios bajos (4.5%) no incide tanto para que un cliente regrese a comprar a Libertad Plaza, se confirma que un 31.1% representada por 118 encuestados indicaron que regresaría a comprar por buena atención al cliente, y un 64.5% equivalente a 245 encuestados, indicaron que combinando la buena atención al cliente y los precios bajos sería la mejor opción para regresar a comprar a Libertad Plaza.

DISCUSIÓN

Es pertinente aclarar que el objetivo general del presente artículo plantea conocer de qué forma las competencias laborales aportan en la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad, con la finalidad de conocer a profundidad el pensamiento que tienen los clientes con respecto a los trabajadores de la empresa y mejorar el servicio para que sientan la necesidad de regresar al mismo lugar a comprar a pesar de tener competencia cerca.

Se puede evidenciar que las competencias laborales del personal influyen mucho en una empresa, considerando en este caso que la productividad se valida mediante la satisfacción del cliente, quienes indicaron en su mayoría estar siempre y casi siempre satisfechos, con esto se puede mencionar que para

una buena selección del personal es muy importante las competencia del Jefe o Gerente de Talento Humano ya que es el filtro para una buena selección de personal, tal como menciona Montes Fuenmayor (2018, p. 48), quien en su investigación sobre competencias generales del Gerente de Talento Humano indica que el cargo de Gerente y Jefe de Talento Humano no solo requiere personas profesionales sino también con competencias como liderazgo, capacidad de aprendizaje, proactividad y motivación que deben ser desarrolladas para que se logren los objetivos por cada puesto de trabajo creando ventajas competitivas en la organización, así también concuerdan Calderón y Naranjo (2004), en su investigación.

Cabe recalcar que las competencias descritas en las encuestas prevalecen la buena atención u orientación al cliente, conocimiento del producto y proactividad, y son competencias específicas del personal de ventas ya que los clientes tratan directamente con ellos, sin embargo, existe el Diccionario de competencias descrito por Alles (2009, p. 10), en el mismo se especifica que “se dividen en competencias cardinales, competencias específicas gerenciales, y competencias específicas por área”, demostrando que en la entrevista el Gerente General y la Gerente de Talento Humano indicaron competencias más específicas en base a su experiencia y acorde a los diferentes puestos de trabajo existente en Libertad Plaza, sin embargo, hay una fuerte relación entre liderazgo, comunicación eficaz y trabajo en equipo, ya que como indica Alles (2009, p. 27), “es fácil deducir que es imposible trabajar en equipo si no existe una comunicación eficaz, ni se podrá tener liderazgo sin ella. Así mismo un líder fomenta el trabajo en equipo y la comunicación, de la misma manera una persona con comunicación eficaz será mejor líder y trabaja en equipo”.

Las competencias laborales también se pueden desarrollar mediante capacitaciones y formación a los trabajadores, pero acorde a la tecnología ya que el mundo laboral debe actualizarse y evolucionar siempre acorde a las exigencias del mercado, no es un gasto sino una inversión en el desarrollo de personas, así mencionan Mejía y Montoya (2018, p. 85), en su libro *Capacitación integral del talento humano por competencias*, orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo, quienes manifiestan además que la productividad es producto de la eficiencia y eficacia, además se mide por tres factores: capital, recursos humanos y tecnología, lo cual concuerda con el presente artículo. Es necesario aclarar que también se puede ayudar a los trabajadores a crecer académicamente apoyando en sus estudios, que le va a permitir adquirir más destrezas y habilidades que permitirán su crecimiento incluso seguir escalando dentro de la empresa, porque siempre hay mucho por aprender.

Muchas empresas relacionan la productividad solo con las industria o empresas dedicadas a producción y del cual hay el estudio de Pineda, Pérez y Arango (2012), en su artículo *Medición del impacto de las competencias laborales en la productividad de los procesos: caso de una empresa manufacturera*, manifiestan que existen diferentes variables de la productividad tales como competencia tecnológica, experiencia, horas de capacitación, entre otras, sin embargo, mediante investigación bibliográfica desde la óptica de varios autores se evidencia que la productividad se mide en los diferentes tipos de empresa y en este caso en empresas de servicios y comercio la productividad se mide por el nivel de ventas y principalmente por la satisfacción a los clientes, evidenciando en las encuestas que si este está satisfecho, ha sido recibido con cordialidad y buen trato siempre regresa a comprar, además recomienda a otros el lugar.

Se debe resaltar que no solo depende de competencias sino de la combinación de habilidades, conocimientos, actitudes y experiencia, todas estas cualidades juntas permiten a los empleados convertirse en trabajadores de excelencia, con alto rendimiento y con gran potencial para hacer que la empresa sea más productiva, exitosa y logre sus objetivos.

CONCLUSIÓN

Acorde a la presente investigación y a la información obtenida se presentan las siguientes conclusiones:

- La productividad está basada en la satisfacción a los clientes, mediante un excelente servicio, por tal motivo es importante siempre realizar evaluaciones de desempeño a los trabajadores que garanticen a la empresa que se está cumpliendo con los niveles de productividad exigidos por la empresa y los requerimientos de los clientes. En las encuestas realizadas los clientes manifestaron en un 80.3% que una buena atención influyen en su decisión de compra, indicando además que por este motivo regresarían a comprar en Libertad Plaza, incluso en las entrevistas realizadas a los dueños de la empresa indicaron que al momento de contratar personal, además de los conocimientos y experiencias, valoran muchos sus competencias laborales tales como atención, puntualidad y trabajo en equipo, considerando que esta modalidad de contratación por competencias hace que el cliente se vuelva frecuente, demostrando que las competencias laborales sí aportan a la productividad en Libertad Plaza del cantón La Libertad. Se determinó en todos los instrumentos de investigación que existe alta relación entre las competencias laborales para lograr una productividad empresarial en Libertad Plaza, mediante la satisfacción del cliente afirmando que regresaría a comprar por un buen servicio y porque los trabajadores brinden un servicio que cubra sus expectativas.
- Es importante analizar en los trabajadores no solo sus estudios y experiencias laborales, sino también esas habilidades que hacen que sea un trabajador con talento, que sea cordial, tenga buena atención a los clientes, demuestre trabajo en equipo, liderazgo, proactivo y de esta manera generar esa motivación a los compañeros de trabajo, demostrando ese buen desempeño laboral que se refleja en el criterio de los clientes encuestados quienes indican en su mayoría que el servicio recibido por el personal de Libertad Plaza cubre sus expectativas.
- Mediante el instrumento de las entrevistas al Gerente General y Gerente de Talento Humano, se pudo evidenciar que existe un buen liderazgo, que poseen esas habilidades gerenciales haciendo que su equipo de trabajo está motivado constantemente para el logro de sus objetivos, de esta manera ellos puedan dar un excelente servicio a los clientes evidenciando que el liderazgo ayuda a la productividad empresarial en Libertad Plaza del cantón La Libertad.
- La Gerente de Talento Humano es la persona más importante en la empresa con competencias específicas gerenciales, ya que de ella depende la buena selección de personal idóneo, reclutamiento y capacitación constante al personal, mediante entrevista indicó que no solo selecciona al personal por sus conocimientos sino por sus habilidades, experiencias y esa buena selección demuestra el buen trabajo y satisfacción del cliente lo que aporta mucho en la productividad empresarial.
- Los procesos administrativos están bien estructurados en Libertad Plaza, mediante entrevistas el Gerente General y la Gerente de Talento Humano indicaron que las ventas mejoran gracias a los trabajadores con más competencias laborales, así mismo manifestaron realizar siempre

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science

Licencia de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

evaluaciones de desempeño que ayudan para que el personal sea proactivo, eficiente y ágil, generando un ambiente laboral óptimo facilitando en cumplimiento de metas y objetivos de la empresa.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2004). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2008). *Desempeño por Competencias Evaluación de 360°*. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de Competencias. La Trilogía*. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2011). *Las 50 herramientas de Recursos Humanos que todo profesional debe conocer*. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Ediciones Granica S.A.
- Calderón, G. y Naranjo, J. (2004). Competencias laborales de los gerentes de talento humano. *Revista Innovar Journal*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802308>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Ed.; Mc Graw Hill. www.FreeLibros.me
- Escalante, R. y Drouet, N. (2008). *Competencias laborales profesionales*. Instituto Tecnológico de Mérida. <https://www.researchgate.net/publication/277718281>
- Fontalvo Herrera, T., De la Hoz Granadillo, E. y Morelos Gómez, J. (2017). Productivity and its Factors: Impact on Organizational Improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1). <https://doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ediciones Mc Graw Hill.
- INEC. (2022). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda>
- Mejía Giraldo, A. y Montoya Serrano, A. (2018). *Capacitación integral del talento humano por competencias, orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo*. Universidad de San Buenaventura.
- Montes Fuenmayor, M. (2018). Competencias Laborales del Gerente de Talento Humano de acuerdo a las exigencias actuales de las Organizaciones. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 22.
- Ñaupas, H., Novoa, E., Villagómez, A. y Mejía, E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y Redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su negocio. El Recurso Humano y la Productividad*.
- Pineda Zapata, U., Pérez Ortega, G. y Arango Serna, M. (2012). Medición del impacto de las competencias laborales en la productividad de los procesos. *Revista Innovar Journal*, 22. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81824864004>
- Restrepo, L., Ladino T. y Orozco A., D. (2008). Modelo de Reclutamiento y Selección de Talento Humano por competencias para niveles directivo de la Organización. *Scientia et Technica*, 39.