



REVISTA CIENTÍFICA **“TEORÍAS, ENFOQUES** **Y APLICACIONES** **EN LAS CIENCIAS SOCIALES”**

Julio - Diciembre 2020

Año 13 Número 27

**Decanato de Ciencias Económicas
y Empresariales**

**Universidad Centroccidental
Lisandro Alvarado
BARQUISIMETO - LARA - VENEZUELA**

ISSN versión impresa: 1856-9773 - ISSN versión digital: 2610-7910
Depósito Legal: PP200902LA3228 - Depósito Legal para versión digital: PPI200902LA3239
Periodicidad Semestral.



REVISTA CIENTÍFICA
"TEORÍAS, ENFOQUES
Y APLICACIONES
EN LAS CIENCIAS SOCIALES"

UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO
DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Volumen (Año) 13 – Número 27. Julio - Diciembre 2020

Publicación Semestral. ISSN versión impresa: 1856-9773 - ISSN versión digital: 2610-7910
Depósito Legal: PP200902LA3228 - Depósito Legal para versión digital: PPI200902LA3239

Revista de Distribución Gratuita. Los contenidos de los trabajos publicados en la revista son de entera responsabilidad de los autores. El autor cede a la revista científica TEACS los derechos para la distribución y publicación de su artículo en otros medios para su difusión.

TEACs es una publicación arbitrada, de periodicidad semestral, que está adscrita en la Coordinación de Posgrado de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Comprometida con el desarrollo de las Ciencias sociales, específicamente en las áreas y campos afines con las ciencias Administrativas, Económicas y Contables. Publica artículos tipo comunicaciones, ensayos, relatorías de eventos científicos y una sección de Gerencia al día para noticias, actualizaciones e innovaciones en el ámbito de la Gerencia y la Gestión.

EDITORA – DIRECTORA

Dra. Laura Ysabel Sarabia
lsarabia@ucla.edu.ve

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

DIRECCIÓN POSTAL

Revista científica TEACs. Coordinación de postgrado. Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. UCLA. Calle 8 entre carreras 19 y 20. Edificio Extensión, Investigación y Postgrado. Piso 2. Teléfonos: 0058-251-259-14-01. Telefax: 0058-0251-2591463 – 2591464. Barquisimeto. Estado Lara - Venezuela.

CORREO ELECTRÓNICO: rteacs@ucla.edu.ve

PAGINA WEB

Portal de Revistas Científicas de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado

<https://revistas.uclave.org/index.php/teacs>

<http://bibvirtual.ucla.edu.ve/TEACs/default.htm>

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

DISEÑO DE PORTADA

MSc. Lenny Mendoza

lennymendoza@ucla.edu.ve

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

La portada de esta edición se relaciona con la temática del teletrabajo como instrumento de la economía emergente.

TEACs está indexada en Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales - CLASE, Sistema Regional de Información en línea para revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal LATINDEX - Actualidad Iberoamericana - CITCHILE, Hemeroteca virtual – DIALNET y Revistas Venezolanas de Ciencia y Tecnología - REVENCYT. Plataforma Open Access de Revistas Científicas Electrónicas Españolas y Latinoamericanas. REDIB Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico. Base de datos RED ECONOMIA del Banco Central de Venezuela.

Esta obra está bajo la licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)





REVISTA CIENTÍFICA "TEORÍAS, ENFOQUES Y APLICACIONES EN LAS CIENCIAS SOCIALES"



Citas Latinoamericanas en
Ciencias Sociales y Humanidades



Editora - Directora

Laura Ysabel Sarabia
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

Comité Editorial

Eunice Bastidas
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela
Juana López García
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela
José Luis Rodríguez
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela
Ana Bracho
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela
Edgar Chirinos
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

Consejo Científico Asesor

Rebeca Castellanos
Universidad Experimental de Guayana. Venezuela
Morela Acosta
Universidad de Carabobo. Venezuela
Lisandro Alvarado.
Universidad del Zulia. Venezuela
Rosa María Ortega Sánchez
Universidad de Guadalajara. México
Luiz Ovalles
Universidad Autónoma de Sinaloa. México
Luis Osuna
Universidad de Occidente. México
Katya González Jiménez
Universidad de Guadalajara. México
María Huilca
Universidad Nacional del Piura. Perú
Rosa Gonzales
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú
Aurea Elizabeth Rafael
Universidad Nacional de Trujillo. Perú
Giovanni Ortega
Universidad Nacional de Colombia. Colombia
Judith Hernández
Corporación Universitaria del Caribe. Colombia
Ana Chumaceiro
Corporación Antonio José de Sucre. Colombia

Revisión de Idiomas

Ruth Hernández
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela

**Rector (E)**

Nelly Velásquez

Vice-Rectora Académica

Nelly Velásquez

Vice-Rector Administrativo

Edgar Alvarado

Secretario General (E)

Edgar Rodríguez

Director de Postgrado

Norberto Maciel

**Decanato de Ciencias
Económica y Empresariales****Decano**

Fernando Sosa

Coordinador de Postgrado

José Luis Rodríguez

CONTENIDO**Investigaciones:**

11. LA NORMA ISO 9004:2018 Y LA APLICACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA EL ÉXITO SOSTENIDO.
Gloria Morela Torrealba Urdaneta
26. ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LAS EXPORTACIONES DEL SECTOR ATUNERO A LA UNIÓN EUROPEA Y SU IMPACTO EN LA BALANZA COMERCIAL DEL ECUADOR, PERIODO 2014 – 2018
Cynthia Mercedes Moreira Calderón
Mónica Leoro Llerena
38. EL DÉFICIT FISCAL EN ECUADOR Y SU REPERCUSIÓN EN EL GASTO DE SERVICIO DE SALUD. PERIODO 2015-2018
Liliana Paola Vacacela Medina
Rosa Susana Salinas Heredia
53. ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO: PEQUEÑOS AGRICULTORES DE ARROZ DE LA LOCALIDAD JUAN BAUTISTA AGUIRRE, PROVINCIA DEL GUAYAS, ECUADOR
Jimmy Roberto Vera Calderón
Oscar Parada Gutiérrez
66. PEQUEÑOS EMPRENDEDORES DEL SECTOR CISNE 2 DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL ANÁLISIS DE SU COMPORTAMIENTO SOCIO-ECONÓMICO.
Kerly María Moreno Dicao
Mónica Jackeline Leoro Llerena
76. SITUACIÓN ACTUAL DE LAS EMPRESAS PRODUCTORAS DE PLÁSTICO EN FUNCIÓN DE LAS MEDIDAS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN AMBIENTAL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL
Carolina Reina Landi
Mónica Jackeline Leoro Llerena
83. ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO DE LOS PEQUEÑOS PRODUCTORES DE CACAO DEL RECINTO EL GUABITO, CANTÓN MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, ECUADOR
Raquel Lisbeth Veloz Cordero
Oscar Parada Gutiérrez
94. BLUEPRINT COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DE PROCESO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DEL ESTADO LARA
Greismar Daniela Rodríguez Sánchez
Roxana Martínez Sánchez

**Rector (E)**

Nelly Velásquez

Vice-Rector Academic

Nelly Velásquez

Vice-Rector Administrative

Edgar Alvarado

Secretary General

Edgar Rodríguez

Director of Graduate Studies

Norberto Maciel

**Dean of Economics and
Business Administration****Dean**

Fernando Sosa

Graduate Coordinator

José Luis Rodríguez

CONTENT:**Research:**

11. THE ISO 904: 2018 STANDARD AND THE APPLICATION OF THE BALANCED SCORECARD FOR SUSTAINED SUCCESS.
Gloria Morela Torrealba Urdaneta
26. ANALYSIS OF THE EVOLUTION OF EXPORTS FROM THE TUNA SECTOR TO THE EUROPEAN UNION AND THEIR IMPACT ON THE TRADE BALANCE OF ECUADOR, PERIOD 2014 – 2018.
Cynthia Mercedes Moreira Calderón
Mónica Leoro Llerena
38. THE FISCAL DEFICIT IN ECUADOR AND ITS REPERCUSSION ON HEALTH SERVICE EXPENDITURE. PERIOD 2015-2018.
Liliana Paola Vacacela Medina
Rosa Susana Salinas Heredia
53. SOCIO-ECONOMIC ANALYSIS: SMALL RICE FARMERS FROM THE LOCALITY JUAN BAUTISTA AGUIRRE, PROVINCE OF GUAYAS, ECUADOR.
Jimmy Roberto Vera Calderón
Oscar Parada Gutiérrez
66. SMALL ENTREPRENEURS OF THE CISNE 2 SECTOR OF THE CITY OF GUAYAQUIL ANALYSIS OF THEIR SOCIO-ECONOMIC BEHAVIOR.
Kerly María Moreno Dicao
Mónica Jackeline Leoro Llerena
76. CURRENT SITUATION OF PLASTIC PRODUCING COMPANIES IN FUNCTION OF ENVIRONMENTAL PRESERVATION AND CONSERVATION MEASURES IN THE CITY OF GUAYAQUIL.
Carolina Reina Landi
Mónica Jackeline Leoro Llerena
83. SOCIOECONOMIC ANALYSIS OF THE SMALL COCOA PRODUCERS OF THE EL GUABITO COMPOUND, MOCACHE CANTON, LOS RÍOS PROVINCE, ECUADOR
Raquel Lisbeth Veloz Cordero
Oscar Parada Gutiérrez
94. BLUEPRINT AS A PROCESS IMPROVEMENT TOOL IN A LARA STATE SERVICE COMPANY
Greismar Daniela Rodríguez Sánchez
Roxana Martínez Sánchez

EDITORIAL

Teletrabajo, instrumento de la economía emergente.

El COVID19 ha hecho que la modalidad del Teletrabajo pase a ser de una alternativa a una necesidad por los requerimientos de distanciamiento social y otras medidas como el de no disponer de acceso a medios de transporte y él se hace factible haciendo un uso intensivo de las tecnologías informáticas y de telecomunicaciones, proporcionándonos el entorno necesario para su implantación. Esta modalidad tiene un gran impacto en las economías de los países del mundo, y hoy en día constituye una plataforma de trabajo que es requerida por sus beneficios y muchas veces porque la subsistencia de las empresas así lo exige, Estas pueden ser de todo tipo, producción, educativas, turismo, manufactura, bancarias, etc. El teletrabajo requiere trabajos en la nube, lo cual es simplemente empresas que prestan el servicio del uso de servidores accesibles por medio de internet y en los cuales alojamos todo el soporte lógico y la información requerida por nuestros sistemas. Algunos consideran el teletrabajo como una modalidad solo necesaria en situaciones de emergencia, personalmente creo que ya se ha establecido definitivamente en nuestros mercados de trabajo teniendo un impacto global tanto en lo social como en lo económico.

El teletrabajo existe desde hace bastante tiempo, siendo altamente usado por las grandes corporaciones o empresas con alto nivel tecnológico, pero actualmente las pequeñas empresas han tenido que adoptar esta modalidad por las restricciones implantadas generadas para la detención de la propagación del COVID-19. Esta obligación de implantar el teletrabajo ha puesto de manifiesto las deficiencias que existían en este entorno, sobre todo desde el punto de vista legal, por lo que no es nada sorprendente que se plantee la generación de nuevas leyes para la regulación del mismo, que le proporcionen protección tanto al trabajador como a la organización. La implantación del teletrabajo no ha sido fácil, sobre todo para pequeñas organizaciones carentes de la tecnología, la infraestructura técnica, los protocolos de seguridad y de la normativa necesaria para su implantación. Todas ellas requieren una dinámica laboral diferente, que debe ser incorporada y/o actualizada.

Una de las herramientas de mayor importancia en el teletrabajo es el uso de la videoconferencia, la cual nos permite tener reuniones de formas remotas con los niveles de seguridad que son exigidos para su realización, entre los efectos de su uso tenemos la limitación de la movilización de los empleados a congresos o ferias, y donde las grandes empresas de tecnología ya ofrecen servicios de muy alto nivel como lo es la creación virtual 3D del evento que se realiza. Estas empresas han tenido un crecimiento enorme en el 2020, llegando a ampliarse en un 300% y hoy en día las mismas indican que disponen de tecnología con capacidad de reunir a más de 500 personas en un entorno virtual simultáneamente, o sea, creando lo llamado un Mundo Virtual para eventos online lo cual es accesible desde tu móvil, tableta o PC y los únicos requerimientos son auriculares y micrófono, o sea, ya dispones de ellos al adquirir uno de estos ítems. Este gran crecimiento ha hecho que exista ahora mucha competencia entre las empresas proveedoras, y esa competencia las lleva a la mejora constante de los servicios que prestan y de su calidad, así como también disminuyendo sus costes. También, dentro de los beneficios se ha establecido a través de diferentes estudios que los teletrabajadores son más productivos y además están más motivados y comprometidos con la organización. Por supuesto, estas empresas además tienen una propaganda explícita ya que permiten ahorrar toneladas de CO2, y tienen una alta contribución a la despoblación rural, actualmente considerado uno de los grandes problemas del mundo entero.

A pesar de que el teletrabajo se empezó a implantar en los años setenta, las empresas medianas y pequeñas se han mostrado reacias a su adopción por los costes y cambios que supondría en las mismas, los cuales requieren la

rápida adaptación a un nuevo entorno laboral, donde la tecnología y las habilidades en el mundo digital son claves además de otros factores que influyen en esta innovación tecnológica. Por ello, empresas que se inician en el Teletrabajo, requieren adaptarse totalmente, empezando por la cultura empresarial y de allí nos llevan a adquirir y/o cambiar equipamientos y el desarrollo de metodologías de trabajo adaptadas a ese entorno. También es necesario incluir la formación de los empleados a las nuevas tecnologías en entornos de comunicación a distancia, que involucra altamente la ciencia de la telemática que permita la comunicación interna y externa y la coordinación entre los equipos de trabajo. Esta adaptación al teletrabajo a permitido a muchas empresas el mantenerse realizando sus operaciones, evitando el despido masivo de personal y de evitar al máximo la posibilidad de no disponer de personal calificado por contagios.

Haciendo énfasis en la relativo a como influencia el Teletrabajo a los trabajadores un amplio conocedor de dicho entorno, el Prof. Néstor Boscán* nos hace el siguiente resumen: 1) desde el punto de vista social este tipo de trabajo les hace perder a los trabajadores habilidades sociales, la falta de contacto humano puede agriar tu carácter y hasta llevarte a ser un ermitaño. 2) los trabajadores tienden a permanecer con la vestimenta de descanso, mientras están trabajando, debes colocar tu persona como si estuvieras en el trabajo (aseado, con las ropas adecuadas, con la iluminación adecuada y sin ruidos o muy pocos etc.). 3) En casa debes tener los mismos recursos que los que tendrías si estuvieras en la oficina y donde el ordenador y sus anexos (ratón, pantalla, etc.). 4) Debes imponer una disciplina a los miembros de tu familia que permitan tener el ambiente de trabajo adecuado. 5) El entorno requiere el uso de internet, software estándar y software de conferencias lo cual nos dice que se requiere una red e internet de alta calidad y velocidad, que la empresa mantenga contratos para todos los usuarios del software estándar de trabajo (Office y similares) y para los usuarios especiales el software que sea requerido (Visio, Project, etc.). 6) La clave del éxito es el software de conferencias, requieres algo como e-team que permita con tus compañeros de trabajo y clientes, chatear, llamarlos, mantener un sistema de archivos, donde todos puedan almacenar y acceder cualquier tipo de documento. Este sistema de archivo con altos niveles de seguridad de manera que su acceso pueda controlarse por su creador. Tener reuniones con acceso a Participantes usando diferentes tipos de dispositivos, permitir salidas de video y audio a ordenadores y teléfonos inteligentes, permitir combinaciones de equipos en las reuniones, por ejemplo, estando en mi casa me conecto con mi ordenador y las imágenes me llegan en ese equipo pero el audio me llega vía telefónica, etc..7) Que los ordenadores puedan mostrar imágenes en vivo o iconos de los participantes y que estos se conviertan en presentadores, que los desktops de los presentadores puedan hacerse visible a todos los miembros de la reunión y que el coordinador de las presentaciones pueda operar el ordenador de cualquier participante. 7. El sistema de e-mails debe permitir ver la programación de las actividades a realizar de tus compañeros de manera que podamos programar las reuniones en las horas en que estén disponibles, por esta vía poder invitar a tu compañeros a las reuniones y que estos puedan realizar feedback a estas invitaciones (no poder asistir, etc.)

Luis Adelmo Álvarez

<https://orcid.org/0000-0003-1457-5780>

ULA Ingeniero Electricista – Msc Computer Studies England - Profesor titular Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado – Editor Revista de Cultura PRINCIPIA UCLA – Actual Soporte de Programación.

Email: luisadelmo@gmail.com

Venezuela.

* Néstor Boscán – ULA Ingeniero Civil – Msc Computer Science USA– Profesor titular Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado - Soporte de ORACLE – Actual: Consultor de Manufactura y Warehouse Management.

EDITORIAL

Telecommuting, instrument of the emerging economy.

COVID19 has made the Teleworking modality become an alternative to a necessity due to the requirements of social distancing and other measures such as not having access to means of transport and it becomes feasible by making intensive use of technologies IT and telecommunications, providing us with the necessary environment for its implementation. This modality has a great impact on the economies of the countries of the world, and nowadays it constitutes a work platform that is required for its benefits and many times because the subsistence of companies requires it. These can be of all kinds, production, educational, tourism, manufacturing, banking, etc. Teleworking requires jobs in the cloud, which is simply companies that provide the service of the use of servers accessible through the internet and in which we host all the software and information required by our systems. Some consider teleworking as a modality only necessary in emergency situations, personally I believe that it has already been definitively established in our labor markets, having a global impact both socially and economically.

Teleworking has existed for quite some time, being highly used by large corporations or companies with a high technological level, but currently small companies have had to adopt this modality due to the restrictions in place generated to stop the spread of COVID-19. This obligation to implement teleworking has revealed the deficiencies that existed in this environment, especially from a legal point of view, so it is not surprising that the generation of new laws to regulate it is being considered, which provide protection to both the worker and the organization. The implementation of teleworking has not been easy, especially for small organizations lacking the technology, technical infrastructure, security protocols and the necessary regulations for its implementation. All of them require a different work dynamic, which must be incorporated and / or updated.

One of the most important tools in teleworking is the use of videoconferencing, which allows us to have remote meetings with the security levels that are required for its realization, among the effects of its use we have the limitation of mobilization from employees to congresses or fairs, and where large technology companies already offer very high-level services such as virtual 3D creation of the event that takes place. These companies have had enormous growth in 2020, expanding by 300% and today they indicate that they have technology with the capacity to bring together more than 500 people in a virtual environment simultaneously, that is, creating what is called A Virtual World for online events which is accessible from your mobile, tablet or PC and the only requirements are headphones and microphone, that is, you already have them when you purchase one of these items. This great growth has meant that there is now a lot of competition between supplier companies, and that competition leads them to constantly improve the services they provide and their quality, as well as reducing their costs. Also, within the benefits it has been established through different studies that teleworkers are more productive and are also more motivated and committed to the organization. Of course, these companies also have explicit propaganda since they save tons of CO₂, and have a high contribution to rural depopulation, currently considered one of the great problems of the entire world.

Despite the fact that teleworking began to be implemented in the seventies, medium and small companies have been reluctant to adopt it due to the costs and changes that it would entail, which require rapid adaptation to a new work environment, where technology and skills in the digital world are key in addition to other factors that influence this technological innovation. For this reason, companies that start in Telework, need to fully adapt,

starting with the business culture and from there they lead us to acquire and / or change equipment and the development of work methodologies adapted to that environment. It is also necessary to include the training of employees to new technologies in remote communication environments, which highly involves the science of telematics that allows internal and external communication and coordination between work teams. This adaptation to teleworking has allowed many companies to continue carrying out their operations, avoiding the massive dismissal of personnel and avoiding as much as possible the possibility of not having qualified personnel due to infections.

Emphasizing how Telework influences workers a broad connoisseur of said environment, Prof. Nestor Boscán * makes us the following summary: 1) From a social point of view, this type of work makes workers lose skills Social, lack of human contact can sour your character and even lead you to be a hermit. 2) Workers tend to remain in their rest clothing, while they are working, you must place your person as if you were at work (neat, with the right clothes, with adequate lighting and no noise or very little etc.). 3) At home you should have the same resources as those you would have if you were in the office and where the computer and its attachments (mouse, screen, etc.) 4) You must impose discipline on the members of your family that allow you to have the right work environment. 5) The environment requires the use of the internet, standard software and conference software which tells us that a high quality and speed network and internet is required, that the company maintains contracts for all users of the standard work software (Office and similar) and for special users the software that is required (Visio, Project, etc.). 6) The key to success is conferencing software, you require something like e-team that allows with your coworkers and clients, chat, call them, maintain a file system, where everyone can store and access any type of document. This file system with high levels of security so that its access can be controlled by its creator. Have meetings with access to Participants using different types of devices, allow video and audio outputs to computers and smartphones, allow combinations of equipment in meetings, for example, being at home I connect with my computer and the images come to me in that equipment but the audio comes to me via telephone, etc. 7) That the computers can show live images or icons of the participants and that they become presenters, that the presenters' desktops can be made visible to all members of the meeting and that the coordinator of the presentations can operate the computer of any participant. 7. The e-mail system should allow you to see the schedule of activities to be carried out by your colleagues so that we can schedule the meetings at the times they are available, in this way to be able to invite your colleagues to the meetings and that they can give feedback to these invitations (not being able to attend, etc.)

Luis Adelmo Álvarez

<https://orcid.org/0000-0003-1457-5780>

ULA Electrical Engineer - Msc Computer Studies England - Professor at the Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado - Editor of the Journal of Culture PRINCIPIA UCLA - Current Programming Support.

Email: luisadelmo@gmail.com

Venezuela.

* Néstor Boscán - ULA Civil Engineer - Msc Computer Science USA - Professor at Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado -ORACLE Support - Current: Manufacturing and Warehouse Management Consultant.



Artículos

LA NORMA ISO 9004:2018 Y LA APLICACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA EL ÉXITO SOSTENIDO

Gloria Morela Torrealba Urdaneta

<https://orcid.org/0000-0002-0647-0033>

Licenciada en Contaduría Pública.

Msc. en Planificación Administrativa, mención Gerencia Pública.

Doctora en Gestión y Administración de Empresas.

Profesora Titular a Dedicación Exclusiva

de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.

Venezuela

Email: tgloria@ucla.edu.ve

RESUMEN

La relevancia de la calidad como variable competitiva ha motivado que las normas ISO se orienten cada vez más hacia el enfoque estratégico. En esta tendencia, la Norma ISO 9004, que en un principio era complementaria de la Norma ISO 9001 y se centraba en la mejora del desempeño, se convirtió a partir de la versión 2018 en una guía para lograr el éxito sostenido, con base en la estrategia y apoyada en la aplicación de los principios de la calidad a todo el ámbito organizativo. No obstante, esta norma ofrece un cúmulo de orientaciones numerosas y fragmentadas, sin indicar la forma en que se articulan las mismas para lograr el resultado propuesto, por lo cual, se requiere utilizar herramientas que permitan visibilizar el esquema de vinculación entre los lineamientos de la Norma ISO 9004:2018 para lograr el éxito sostenido, lo que favorecería la aplicabilidad de dicho estándar. En tal sentido, este trabajo de carácter documental y analítico, basado en la revisión bibliográfica, propone utilizar el modelo del Cuadro de Mando Integral (CMI) para desentrañar la cadena de causalidad que entrelaza las orientaciones contenidas en la misma. A tales fines, se traducen estas directrices a la expresión de objetivos y se vinculan mediante un mapa estratégico. El trabajo concluye que el CMI resulta eficaz para articular los lineamientos de la Norma ISO 9004:2018 en un esquema de causalidad que permita simplificar su aplicación, visibilizar sus resultados y vincularla al sistema de gestión estratégica de la organización.

Palabras claves: norma ISO 9004:2018, gestión estratégica, gestión de la calidad, cuadro de mando integral.

Recibido: 31-07-2020

Aceptado: 18-09-2020

THE ISO 9004: 2018 STANDARD AND THE APPLICATION OF THE BALANCED SCORECARD FOR SUSTAINED SUCCESS

Gloria Morela Torrealba Urdaneta

<https://orcid.org/0000-0002-0647-0033>

Degree in Public Accounting.

Msc. in Administrative Planning, mention Public Management.

Doctor of Business Administration and Management.

Associate Professor of Exclusive Dedication
at the Lisandro Alvarado Centrocidental University.
Venezuela

Email: tgloria@ucla.edu.ve

ABSTRACT

The importance of quality as a competitive variable has motivated ISO standards to increasingly focus on the strategic approach. In this tendency, the ISO 9004 Standard, which was initially complementary to the ISO 9001 Standard and focused on improving performance, became, from the 2018 version, a guide to achieve sustained success, based on the strategy and sustained by the application of quality principles to the whole organizational field. However, this standard offers a mass of numerous and fragmented guidelines, without indicating the way in which they are articulated to achieve the proposed result, which is why it is required to use tools that make visible the connection scheme between the guidelines of the ISO 9004: 2018 standard to achieve sustained success, which would favor the applicability of said standard. In this sense, this documentary and analytical work, based on the literature review, proposes to use the Balanced Scorecard (BSC) model to untangle the chain of causality that interlinks the orientations contained in it. To this purpose, these guidelines are translated into the expression of objectives and tied by means of a strategic map. The work concludes that the BSC is effective in articulating the guidelines of the ISO 9004:2018 Standard in a causality scheme that allows simplifying its application, making its results visible and relating it to the organizational strategic management system.

Keywords: ISO 9004: 2018 standard, strategic management, quality management, balanced scorecard

1. INTRODUCCIÓN

Las normas de calidad ISO han despertado un gran interés en las primeras décadas del siglo XXI, ya que en el contexto de la globalización, la calidad se ha convertido en pilar de las estrategias competitivas de las empresas y en elemento central de la gestión organizacional (Carmona-Calvo, Suárez, Calvo-Mora y Pedriáñez 2016; Ruiz-Torres, Ayala-Cruz, Alomoto y Acero-Chávez, 2015, citados en Martínez, García y Guerrero, 2018, p. 2). Y es, precisamente, por ese ineludible papel de la calidad como punta de lanza en la disputa por los mercados, que las normas en cuestión se han perfilado cada vez más hacia un planteamiento estratégico de la gestión de la calidad y a la articulación de la misma con el sistema de gestión integral de la organización (Maderni, Di Candia y Varela Rey, 2016, p. 44).

En este orden de ideas, señalan Díaz, Dorado, Garza, Montiel y Peralta (2014) que en la actualidad es indispensable para las empresas que quieran ser competitivas integrar el sistema de gestión de calidad con el uso de herramientas estratégicas que les permitan una alineación de todo su personal hacia un objetivo común de rentabilidad y permanencia en el mercado (p. 333).

Dentro de la tendencia señalada, la Norma ISO 9004, que se relaciona con la ISO 9001 y establece directrices para la mejora del desempeño global de la organización, se ha enfocado cada vez más en el pensamiento estratégico, haciendo énfasis en la comprensión de los cambios y fluctuaciones del contexto y en la integración de los principios de la calidad al sistema gestión de la organización, para lograr los objetivos a largo plazo (éxito sostenido).

En este sentido, la Norma ISO 9004: 2018, introduce el concepto de “calidad de una organización”, como la expresión máxima de la expansión de los principios de la calidad a toda la esfera organizativa, para lograr un sistema de gestión eficiente y eficaz que apoye el éxito sostenido, a partir de una estrategia y unas políticas, vinculadas a la misión, visión, valores y cultura de la organización, lo que, a su vez, pone el acento en la evaluación y análisis del desempeño para monitorear el cumplimiento de los propósitos estratégicos.

Pudiera decirse que la Norma ISO 9004:2018 es, en sí misma, un estándar que impulsa la articulación del sistema de gestión de la calidad con el sistema de gestión estratégica, lo que le otorga una gran relevancia como documento que ofrece lineamientos para engranar ambos sistemas y alinear los recursos y procesos en torno al direccionamiento estratégico. En atención a lo expuesto, resulta importante favorecer la aplicabilidad de esta norma, que a lo largo de su existencia, según señala L'Espérance (2018), ha sido utilizada en poca medida por el mercado.

De acuerdo a Chow-Chua, Goh y Boon Wan (2003, citados en Cruz Medina, López Díaz y Ruiz Cárdenas, 2017), una dificultad atribuible

de manera general a los estándares de la familia ISO 9000, es que establecen lineamientos y modelos para la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad, pero no determinan la forma de llevarlos a la práctica (p. 62), por lo que se hace necesario emplear herramientas que permitan desagregar los objetivos de dichos sistemas de gestión basados en los estándares de calidad ISO 9000 (Cruz Medina, López Díaz y Ruiz Cárdenas, 2017 p. 62).

La Norma ISO 9004:2018, no escapa al escollo antes aludido, ya que contiene un conjunto de requerimientos que las empresas deberían cumplir para lograr el éxito sostenido, sin embargo, en razón de su enfoque general, dirigido a toda la organización, abarca un amplio rango de orientaciones, en muchos casos reiterativas y carentes de un esquema que permita visualizar la forma en que tales lineamientos actúan en conjunto y generan sinergias para lograr el resultado estratégico en cuestión. Además, se entremezclan directrices de carácter corporativo con otras de naturaleza más operativa, sin diferenciar la jerarquía de las mismas.

Por otra parte, se debe resaltar que la norma analizada sigue una estructura alusiva, en general, a los principios de la gestión de la calidad contenidos en la Norma ISO 9000:2015, por lo cual, en aras de apegarse a dicho esquema, se presentan en forma fragmentada algunos aspectos que son inseparables en el contexto de la gestión estratégica organizacional como, por ejemplo, competencias, conocimiento y aprendizaje. Por tanto, se requiere dar a esos elementos un tratamiento integrador en el marco del direccionamiento estratégico.

En atención a lo antes expuesto, se considera necesario aplicar herramientas de gestión que permitan relacionar las orientaciones de la norma aludida y darles coherencia en el esquema estratégico organizacional, visibilizando los mecanismos de causalidad que enlazan a estos lineamientos para desencadenar el éxito sostenido, todo lo cual favorecería la aplicabilidad de este estándar. Siguiendo esta orientación, el presente trabajo propone la aplicación del Cuadro de Mando Integral (CMI), como instrumento útil a tal propósito.

El CMI (Kaplan y Norton, 1992) es una herramienta que permite traducir la visión y la estrategia de la organización a objetivos y medidas, ordenados en cuatro perspectivas de gestión: financiera, cliente, procesos internos y aprendizaje y crecimiento. Dichas perspectivas están vinculadas por relaciones de causalidad, que entrelazan también a los objetivos contenidos en las mismas, permitiendo describir la forma en que estos propósitos se integran para ejecutar la estrategia y alcanzar la visión, mediante la articulación de procesos y recursos (Mayén, 2016).

Las relaciones de causalidad entre los objetivos de las cuatro perspectivas se representan gráficamente a través del instrumento denominado mapa estratégico (Kaplan y Norton, 2004). Con base en lo anterior, es posible afirmar que el CMI es un instrumento

apropiado para articular las directrices de la Norma ISO 9004:2018, eliminando la dispersión y repetitividad que presentan las mismas en algunos casos, lo que facilitaría su alineación con la estrategia, su comunicación a los miembros de la organización y su conexión con el nivel operativo (Gutiérrez, 2010, p. 133).

A partir del objetivo general expuesto y de los aspectos del CMI antes comentados, se plantean los siguientes objetivos específicos: realizar una revisión de literatura sobre las aplicaciones de la familia de Normas ISO 9000 en combinación con el CMI, con propósitos de direccionamiento estratégico; integrar la estructura del CMI y la Norma ISO 9004:2018, mediante una metodología propuesta; expresar las directrices del estándar en cuestión como objetivos estratégicos; y elaborar un mapa estratégico de las relaciones de causalidad entre las directrices de la ISO 9004:2018 expresadas como objetivos estratégicos.

La estructura del trabajo contiene, en primer lugar, un marco referencial que expone la estructura de la Norma ISO 9004:2018 y los aspectos generales del Cuadro de Mando Integral. Seguidamente, se describe la metodología aplicada en el trabajo, luego de lo cual, se presentan los resultados del mismo, incluyendo apartados correspondientes a cada uno de los objetivos específicos antes aludidos. Por último, se formulan las conclusiones en torno a la temática analizada.

2. REFERENTES TEÓRICOS

2.1. Estructura de la Norma ISO 9004:2018

De acuerdo a Alisic (2013), la Norma ISO 9004 “es una guía para apoyar a las organizaciones que buscan desarrollar su propia ruta hacia el éxito sostenido” (p. 106). Este estándar no responde a propósitos contractuales ni de certificación, sino de mejora global del desempeño. La primera versión de la Norma ISO 9004 apareció en 1994, bajo el título de “ISO 9004-1:1994. Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 1. Directrices”. Las posteriores versiones de esta norma aparecieron en los años 2000, 2009 y 2018.

La Norma ISO 9004:2018, “Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido”, hace énfasis en el entorno cambiante de la organización (ISO, 2018: p. i) y enmarca la gestión de la calidad dentro de la gestión integral de la organización. Esta versión introduce los conceptos de “calidad de una organización” e “identidad de la organización”, que se comentarán más adelante.

La estructura de la Norma ISO 9004:2018 contiene 11 capítulos y un anexo. El primer capítulo corresponde a Objetivo y Campo de Aplicación del estándar. Al respecto, el documento señala que la norma ofrece directrices orientadas a mejorar la capacidad de la organización para alcanzar el éxito sostenido. El capítulo 2,

Referencias Normativas, indica que las orientaciones de la Norma ISO 9004:2018 son coherentes con los principios de calidad establecidos en la Norma ISO 9000:2015. Igualmente, la terminología contenida en esta última sirve de referencia al estándar aquí analizado, según se puntualiza en el capítulo 3 del mismo, Términos y Definiciones (ISO, 2018, p. 1).

El cuarto capítulo “Calidad de una Organización y Éxito Sostenido” define a la primera como “grado en el que las características inherentes de la organización cumplen con las necesidades y las expectativas de sus clientes y otras partes interesadas, para lograr el éxito sostenido” (ISO, 2018, p. 2), lo que pone el acento en la capacidad de la entidad para mantener el balance entre las demandas de los grupos de interés.

La Norma ISO 9004:2018 no establece explícitamente el significado de éxito sostenido, sin embargo, la Norma ISO 9000:2015, lo define como éxito (logro de un objetivo) por un tiempo determinado y agrega que el mismo “enfatisa la necesidad de un equilibrio entre los intereses económico-financieros de una organización y los del entorno social y ecológico” (ISO, 2015, pp. 21-22).

A partir de esta definición, resulta indiscutible que el éxito sostenido reivindica la rentabilidad de la organización a largo plazo, sin obviar las demandas de las partes interesadas. Para alcanzar dicho éxito, la organización debe aplicar los principios de la calidad y seguir un conjunto de recomendaciones alusivas a los aspectos desarrollados en los capítulos subsiguientes de la norma (ISO, 2018, p. 3).

El capítulo 5 de la Norma ISO 9004:2018 se refiere al Contexto de una Organización, dentro del cual se consideran como factores claves las partes interesadas pertinentes, las cuestiones externas y las cuestiones internas. La comprensión de los cambios en el contexto de la organización es fundamental para lograr el éxito sostenido, por lo cual, este aspecto prevalece como consideración en todos los capítulos de la norma (ISO, 2018, p. 4).

Las partes interesadas pertinentes son actores que pueden representar un riesgo para el logro del éxito sostenido si no se atienden sus necesidades y expectativas; o bien, constituyen grupos que pueden ofrecer oportunidades para mejorar dicho éxito (ISO, 2018, p. 4). Las cuestiones externas e internas son factores o condiciones exógenas y endógenas a la organización, respectivamente, que puedan afectar la capacidad de ésta para lograr el éxito sostenido. La organización debe identificar cuáles de esos factores representan riesgos u oportunidades para lograr el éxito sostenido (ISO, 2018, pp. 4-5).

Por su parte, el capítulo 6 versa sobre la identidad de la organización, constituida por la misión, visión, valores y cultura de la misma, elementos que están interrelacionados y guardan una relación dinámica. La misión establece el propósito por el cual

existe la organización; la visión expresa aquello en lo que la misma quisiera convertirse; los valores constituyen principios y modelos de pensamiento que deben modelar la cultura de la organización y lo que ésta valora como importante, en atención a la misión y la visión; la cultura está constituida por las creencias, la historia, la ética, el comportamiento observado y las actitudes de la organización (ISO, 2018, p. 6).

En el capítulo 7, sobre Liderazgo, se otorga un papel protagónico a la responsabilidad de la alta dirección en el éxito sostenido, mediante el establecimiento de la identidad de la organización, el trabajo en equipo y la participación (ISO, 2018, pp. 6-7).

Este capítulo también atribuye a la alta dirección la responsabilidad de establecer las políticas, la estrategia y los objetivos, como parte del ejercicio de su liderazgo. La comunicación eficaz de estos aspectos en forma vertical y horizontal es esencial para apoyar el éxito sostenido (ISO, 2018, pp. 7-8).

El capítulo 8, correspondiente a la Gestión de los procesos, reconoce la importancia de los mismos como base para la generación de valor en la organización, por lo cual, ésta debe determinar los procesos y sus interacciones necesarios para cumplir las necesidades y expectativas de las partes interesadas (ISO, 2018, p. 10), así como mejorar continuamente dichos procesos e interacciones de acuerdo a las políticas, estrategia y objetivos de la organización” (ISO, 2018, p. 12).

El capítulo 9 de la norma enfoca la gestión de recursos y establece que éstos apoyan todos los procesos y son esenciales para lograr el desempeño eficaz y eficiente y el éxito sostenido (ISO, 2018, p. 13). Este capítulo desarrolla apartados relativos a los siguientes recursos: personas, conocimiento de la organización, tecnología, infraestructura y ambiente de trabajo, recursos proporcionados externamente y recursos naturales. En cuanto a la gestión de las personas, la norma aborda como aspectos claves para generar valor, el compromiso, el empoderamiento y la motivación y las competencias.

Entre las consideraciones para construir estas fortalezas del personal se mencionan: desarrollo y mantenimiento de competencias; procesos para compartir conocimiento; satisfacción del personal; y reconocimiento del desempeño (ISO, 2018, pp. 14-15).

En materia de conocimiento de la organización, ésta debe evaluar las vías para identificar, obtener, analizar, mantener y proteger el conocimiento como activo intelectual. Con relación a la tecnología, la organización debería implementar procesos para detectar los desarrollos tecnológicos y las innovaciones que impactan su desempeño y competitividad; así como, las capacidades tecnológicas que debe adquirir para apoyar estos dos últimos aspectos (ISO, 2018, p. 15-16).

Respecto a la infraestructura y ambiente de trabajo, la organización debería considerar factores tales como: los elementos de la infraestructura necesarios para los procesos, productos y servicios, al igual que la seguridad de funcionamiento y la eficiencia de los mismos; las condiciones físicas y de higiene del ambiente laboral; el diseño de los puestos y equipos de trabajo.

En torno a los recursos proporcionados externamente, la Norma ISO 9004:2018 señala que la organización debe gestionar eficazmente las relaciones con sus proveedores y aliados, de tal forma que se genere valor en términos mutuamente beneficioso. Por último, en cuanto a los recursos naturales, la norma analizada recomienda minimizar el impacto indeseado derivado del uso actual de dichos recursos en los procesos, productos y servicios de la organización (ISO, 2018, pp. 17-19).

El capítulo 10 de la norma, relativo al Análisis y evaluación del desempeño, destaca que “la organización debería evaluar su progreso en el logro de sus resultados planificados frente a su misión, visión, políticas, estrategia y objetivos, a todos los niveles y en todos los procesos y las funciones pertinentes” (ISO, 2018, p. 19) y con base en los resultados de la evaluación, establecer objetivos de mejora de sus productos y servicios.

El capítulo 11 de la Norma aborda la tríada Mejora, aprendizaje e innovación, a los cuales considera aspectos interdependientes y esenciales para lograr el éxito sostenido. La mejora implica la obtención de resultados más favorables en el desempeño con respecto a un producto, servicio o proceso.

La organización debería fomentar la mejora y la innovación a través del aprendizaje, para lo cual es pertinente impulsar un enfoque de organización que aprende, estimulando la formación de redes, la conectividad y la interactividad, los sistemas para compartir conocimiento, la creatividad y la recompensa a la mejora de las competencias. Por su parte, la innovación debería dar lugar a productos, servicios o procesos nuevos o modificados, que permitan generar o redistribuir valor (ISO, 2018, pp. 25-27).

Finalmente, el Anexo de la norma contiene una herramienta de autoevaluación orientada de medir la madurez de la organización en la aplicación de las directrices establecidas en este documento, contemplando una escala de cinco niveles.

Este instrumento permite evaluar los progresos de la organización en el cumplimiento de las especificaciones del estándar, más no los resultados obtenidos en el logro del éxito sostenido.

En el Cuadro 1 se muestran los capítulos y principales apartados de la Norma ISO 9004:2018, sin incluir los correspondientes a generalidades, contemplados en todos los capítulos a partir del 5.

Cuadro 1: Capítulos y Principales Apartados de la Norma ISO 9004:2018

Capítulos	Apartados
Introducción	
1. Objetivo y campo de aplicación	
Referencias Normativas	
Términos y definiciones	
4. Calidad de una organización y éxito sostenido	Calidad de una organización Gestión para el éxito sostenido de una organización
5. Contexto de la organización	Partes interesadas pertinentes Cuestiones externas e internas
6. Identidad de la organización	Misión, visión, valores y cultura
7. Liderazgo	Política y estrategia Objetivos Comunicación
8. Gestión de los procesos	Determinación de los procesos Responsabilidad y autoridad relativas a los procesos Gestión de los procesos
9. Gestión de los recursos	Personas Conocimiento de la Organización Infraestructura y Ambiente de Trabajo Tecnología Recursos proporcionados externamente Recursos Naturales
10. Mejora, aprendizaje e innovación	Mejora Aprendizaje Innovación
11. Análisis y evaluación del desempeño	Indicadores de desempeño Análisis del desempeño Evaluación del desempeño Auditoría interna Autoevaluación Revisiones
Anexo A: Herramienta de Autoevaluación	

Fuente: Torrealba Urdaneta (2020, a partir de ISO, 2018)

2.2. Aspectos generales del Cuadro de Mando Integral

El Cuadro de Mando Integral constituye un modelo que permite establecer un sistema de gestión y medición de apoyo a la estrategia organizativa (Torrealba y Lucena, 2018, p. 159). Fue introducido por Kaplan y Norton (1992), quienes argumentan que el CMI “traduce la visión y estrategia de una empresa a un conjunto coherente de medidas de actuación” (p. 38), lo que hace posible expresarlas en forma comprensible para todos los niveles de la organización.

Como instrumento de gestión, el CMI ha evolucionado hasta convertirse en un modelo que incorpora el alineamiento organizativo y la asignación de recursos, como elementos clave para asegurar una correcta implantación estratégica y la gestión del cambio (Mayen, 2016, p.15). Como sistema de medición,

“permite determinar el grado de cumplimiento de una serie de objetivos ligados a direccionamiento estratégico, evaluados a través de indicadores de desempeño” (González–Muñoz y Zambrano-Riascos, 2018, p. 181).

Según los creadores del CMI, este instrumento “transforma la misión y la estrategia en objetivos e indicadores, agrupados en cuatro perspectivas: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento” (Kaplan y Norton, 2000, p. 38), que se vinculan entre sí a través de relaciones causa-efecto, al igual que los objetivos e indicadores contenidos en dichas perspectivas. “El énfasis sobre la construcción de relaciones causa-efecto introduce una mentalidad enfocada hacia sistemas dinámicos y facilita la definición de inductores de la actuación e iniciativas relacionadas que no solo miden el cambio”, sino que lo impulsan (Rivero Alonso y Galarza López, 2017, p. 88).

De acuerdo a Cañón Bolaño, Osorio Ospina y Pinzón Chica (2014), la innovación más importante propuesta por los creadores del CMI “fue la introducción de mediciones sobre temas intangibles, como requisitos indispensables para alcanzar los objetivos financieros” (p. 12) y para generar valor a favor de las partes interesadas.

Esto forma parte del equilibrio que postula el modelo del CMI, constituido por el balance de elementos diversos, que reflejan la heterogeneidad de la organización y su entorno, tales como: medidas financieras y no financieras, resultados de corto y largo plazo, variables internas y externas, recursos tangibles e intangibles, medidas de resultados e inductores de actuación, así como diversas partes interesadas y diferentes perspectivas de gestión.

Con relación a este último aspecto, señala Muñoz (2009) que las cuatro perspectivas representan diferentes visiones a partir de un campo de actuación, pero la integración de las mismas mantiene el equilibrio del CMI (p. 112).

La perspectiva financiera alude a la generación de rentabilidad sostenible a largo plazo para los inversionistas y constituye la medida final del desempeño de la organización en la ejecución de la estrategia. A la larga, todos los objetivos del resto de las perspectivas del CMI en una organización con fines de lucro, deben vincularse al logro de uno o más objetivos de la perspectiva financiera (Garrido Fúnez, 2015, p. 49). Ésta contempla indicadores tales como, rentabilidad sobre inversión, crecimiento de ingresos y reducción de costos (Kaplan y Norton, 2004, p. 59).

La perspectiva del cliente contiene la propuesta de creación de valor diferenciado y sostenible que permite atraer y retener clientes del segmento de mercado seleccionado para la comercialización de los productos de la organización. Este aspecto constituye “la zona medular de una estrategia bien implementada, lo que verifica hasta qué punto los clientes son fieles y se encuentran satisfechos”

(Muñoz, 2009, p. 112). La proposición de valor de esta perspectiva describe la combinación de “productos, precios, servicios, relación e imagen que la empresa ofrece a los clientes” (Kaplan y Norton, 2004, p. 70).

La perspectiva de los procesos internos tiene que ver con la identificación de los procesos críticos en los cuales la organización debe perseguir la excelencia, para generar formas de valor que satisfagan a los clientes y permitan alcanzar los objetivos financieros.

A tales efectos, se debe determinar la cadena de valor completa de los procesos, que abarca desde la innovación hasta el servicio postventa, pasando por los procesos operativos, recorrido que permitirá anticiparse a las necesidades de los clientes y desarrollar el potencial de creación de valor añadido (Solórzano Jácome, 2014, p. 7). En esta perspectiva se deben tomar en consideración indicadores tales como: costo, calidad, productividad y tiempo de ciclo.

La perspectiva del aprendizaje y crecimiento describe cómo se combinan los recursos humanos, la tecnología y el clima organizacional para dar soporte a los procesos internos de creación de valor (Kaplan y Norton, 2004, p. 61). Estos aspectos tienen que ver con los conocimientos y competencias medulares que la organización debe desarrollar y mantener, como plataforma de su desarrollo futuro y de su capacidad para adaptarse a nuevas realidades (Gutiérrez Mesa, 2014, p. 34).

Algunos indicadores de esta perspectiva son: brecha de retención de personal clave, captura y aplicación de tecnologías y valor generado, ciclo de toma de decisiones clave, disponibilidad y uso de Información estratégica, progreso en sistemas de información, estratégica, satisfacción del personal y clima organizacional (Gutiérrez Mesa, 2014, p. 34).

3. METODOLOGÍA

La metodología de este trabajo se enmarca en el enfoque cualitativo, con diseño documental y técnicas de revisión bibliográfica.

Como aspecto previo a la propuesta de integración de la Norma ISO 9004:2018 con el CMI, se realizó una revisión de literatura relativa a las contribuciones precedentes en torno a la aplicación de las normas de la familia ISO 9000 con apoyo del instrumento de gestión aludido, en el marco del direccionamiento estratégico.

Esta revisión tuvo como propósito indagar la existencia de aportes previos en esta temática, que pudieran servir como punto de partida o sustento del presente estudio.

3.1. Procedimiento para la integración de la Norma ISO 9004:2018 con el CMI

La integración entre la estructura de la Norma ISO 9004:2018 y la del CMI obedece al propósito de utilizar el modelo y las hipótesis de este último instrumento como soporte para articular las directrices del estándar en cuestión, estableciendo la cadena de vinculaciones que describen la dinámica del éxito sostenido y disminuyendo tanto la dispersión como la abundancia de estos lineamientos.

En atención a lo indicado, se incorporan los elementos del estándar en cuestión a la estructura y la lógica del CMI, de acuerdo al siguiente procedimiento propuesto:

- Se establecen las afinidades entre los capítulos de la Norma ISO 9004:2018 y las perspectivas del CMI. En algunos casos, las correspondencias resultan obvias, como ocurre, por ejemplo, entre el capítulo de Gestión de procesos de la norma y la perspectiva de procesos internos del CMI.
- Cuando los capítulos de la Norma contengan apartados o elementos que se asocian a diferentes perspectivas del CMI, dichos aspectos son desagregados y distribuidos entre las perspectivas a las cuales sean afines. Un ejemplo de este caso es el capítulo de la norma correspondiente a la gestión de recursos, que contiene apartados vinculados tanto a la perspectiva de los procesos internos como a la de aprendizaje y crecimiento.
- Al establecer la concordancia entre las perspectivas del CMI y los componentes la Norma ISO 9004:2018, solo se consideran los capítulos o apartados de la misma cuyo contenido pueda dar lugar a objetivos estratégicos.
- A partir de las correspondencias previamente establecidas, se insertan los capítulos o apartados de la Norma ISO 9004:2018 en las perspectivas del CMI.

3.2. Criterios para expresar las directrices de la Norma ISO 9004:2018 en forma de objetivos

El CMI establece relaciones causa-efecto entre objetivos, razón por la cual, a los fines de vincular los lineamientos de la Norma ISO 9004:2018 mediante una cadena de causalidad que explique el éxito sostenido, se expresan dichas directrices en términos de objetivos, tomando en consideración solamente aquellas que puedan traducirse a objetivos estratégicos, ya que son los propósitos de este nivel los que se vinculan en el esquema de causalidad que se representa en el mapa estratégico.

4. RESULTADOS

4.1. Revisión de literatura

A partir de la revisión de literatura sobre las contribuciones que vinculan la aplicación del CMI con el Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de la gestión estratégica, se pudo establecer que en estos trabajos el mencionado instrumento es utilizado en integración o en conjunto con la Norma ISO 9001, para cumplir alguno de los tres propósitos que se indican a continuación:

- Alinear el SGC con el direccionamiento estratégico de la organización, incluyendo en algunos casos, el uso o diseño de algún software de gestión (Aguilar, Espinosa y Quesada, 2006; Cañón Bolaño, Osorio Ospina y Pinzón Chica, 2014; González-Muñoz y Zambrano-Riascos, 2018; Medina Basto, 2017);
- Articular los objetivos del SGC basado en la Norma ISO 9001 (Díaz, Dorado, Garza, Montiel y Peralta, 2014);
- Establecer un sistema de indicadores de gestión para el seguimiento de los objetivos de la calidad (Cugat Chaveo y Romeo Carazo, 2009; Gómez Vargas Ochochoque Salas, 2017).
- Aplicar en conjunto el CMI y el SGC basado en la Norma ISO 9001 para mejorar el desempeño de la organización (Bendezú Polanco, 2018).

En cuanto a la aplicación de la Norma ISO 9004, se encontraron trabajos que utilizan los lineamientos de este estándar como base para la formulación de propuestas orientadas a los siguientes aspectos: mejoramiento de procesos (Pérez, Giraldo y Serna, 2006); mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad (Gutierrez Mesa, 2014; Medina Mendoza, 2016); y diseño de sistemas integrados que abarcan el SGC basado en la Norma ISO 9001, el sistema de gestión ambiental y el sistema de seguridad y salud laboral (Patiño Patarroyo, 2012).

En los dos últimos casos se incorpora el CMI a la propuesta, como instrumento de apoyo a la formulación de la estrategia, mas no como un modelo articulador de los lineamientos contenidos en la Norma ISO 9004.

De la revisión de literatura se desprende que no se ha utilizado el CMI a los fines de alinear la Norma ISO 9004 con el sistema de gestión estratégica o para articular los lineamientos de este estándar, lo que indica que la propuesta presentada en este trabajo no ha sido abordada con anterioridad.

4.2. Integración de la Norma ISO 9004:2018 y el CMI

En este apartado se expone el modelo de integración entre la estructura de la Norma ISO 9004:2018 y la del CMI, de acuerdo a los criterios y pasos establecidos en el marco metodológico del

trabajo. A continuación, se detalla la forma en que se asocian los elementos del estándar analizado a las perspectivas del CMI.

4.2.1. Perspectiva financiera

La Norma ISO 9004:2018 no contiene una sección específica relativa a la gestión de los resultados financieros o a las relaciones con los accionistas. No obstante, el estándar hace alusión a la generación de rentabilidad, como expectativa de los propietarios, en el apartado de Calidad de una organización (Capítulo “Calidad de una organización y éxito sostenido”), por lo cual, dicho apartado se asocia a la perspectiva financiera del CMI.

4.2.2. Perspectiva del cliente

La norma analizada tampoco reserva un capítulo a la gestión del cliente, cuya satisfacción queda implícita en los principios de la gestión de la calidad que deben aplicarse a toda la organización. Sin embargo, la satisfacción de las expectativas del cliente es el norte al cual apunta la mejora en la calidad de productos y servicios, por lo cual, el apartado “Mejora” perteneciente al capítulo “Aprendizaje, mejora e innovación”, se considera afín a la perspectiva del cliente en la estructura del CMI.

4.2.3. Perspectivas de procesos internos

La perspectiva de procesos internos se relaciona explícitamente con el capítulo “Gestión de los procesos” de la Norma ISO 9004:2018, sin embargo, del contenido del mismo, solamente es pertinente asociar a dicha perspectiva, el apartado que lleva igual nombre que el capítulo, ya que los dos restantes no dan lugar a objetivos estratégicos.

Otro capítulo que guarda afinidades con la perspectiva aludida es “Gestión de los recursos”, en cuanto a sus apartados “Infraestructura y ambiente de trabajo”, “Recursos proporcionados externamente” y “Recursos naturales”. Por último, los aspectos de mejora e innovación del capítulo “Mejora, aprendizaje e innovación”, se relaciona con la perspectiva de procesos internos y se incorporan a la misma.

4.2.4. Perspectiva de aprendizaje y crecimiento

De acuerdo a los supuestos del CMI, los apartados de la norma ISO 9004:2018 que guardan relación con la perspectiva de aprendizaje y crecimiento son: personas, conocimiento de la organización y tecnología, correspondientes al capítulo “Gestión de recursos”; “misión, visión, valores y cultura”, perteneciente al capítulo “Identidad de una organización”; comunicación, extraído del capítulo “Liderazgo”; y aprendizaje, correspondiente al capítulo de “Mejora, aprendizaje e innovación”.

La norma ISO 9004:2018 y la aplicación del cuadro de mando integral para el éxito sostenido

En el Cuadro 2 se resume la inserción de los capítulos y apartados de la norma analizada en las perspectivas del CMI.

Cuadro 2: Inserción de los Elementos de la Norma ISO 9004:2018 en las Perspectivas del CMI

Perspectiva	Capítulos de la Norma ISO 9004:2018	Apartados de la Norma
Financiera	Calidad de una organización y éxito sostenido	Calidad de una organización
Ciente	Mejora aprendizaje e innovación	Mejora
Procesos Internos	Gestión de los Procesos	Gestión de los Procesos
	Gestión de Recursos	Infraestructura y Ambiente de trabajo
		Recursos proporcionados Externamente
		Recursos Naturales
Mejora, aprendizaje e innovación	Mejora Innovación	
Aprendizaje y Crecimiento	Identidad de una organización	Misión, visión, cultura y valores
	Liderazgo	Comunicación
	Gestión de Recursos	Personas (Competencias, Compromiso, Motivación y Empoderamiento)
		Conocimiento de la organización
		Tecnología
Mejora, aprendizaje e Innovación	Aprendizaje	

Fuente: Torrealba Urdaneta (2020)

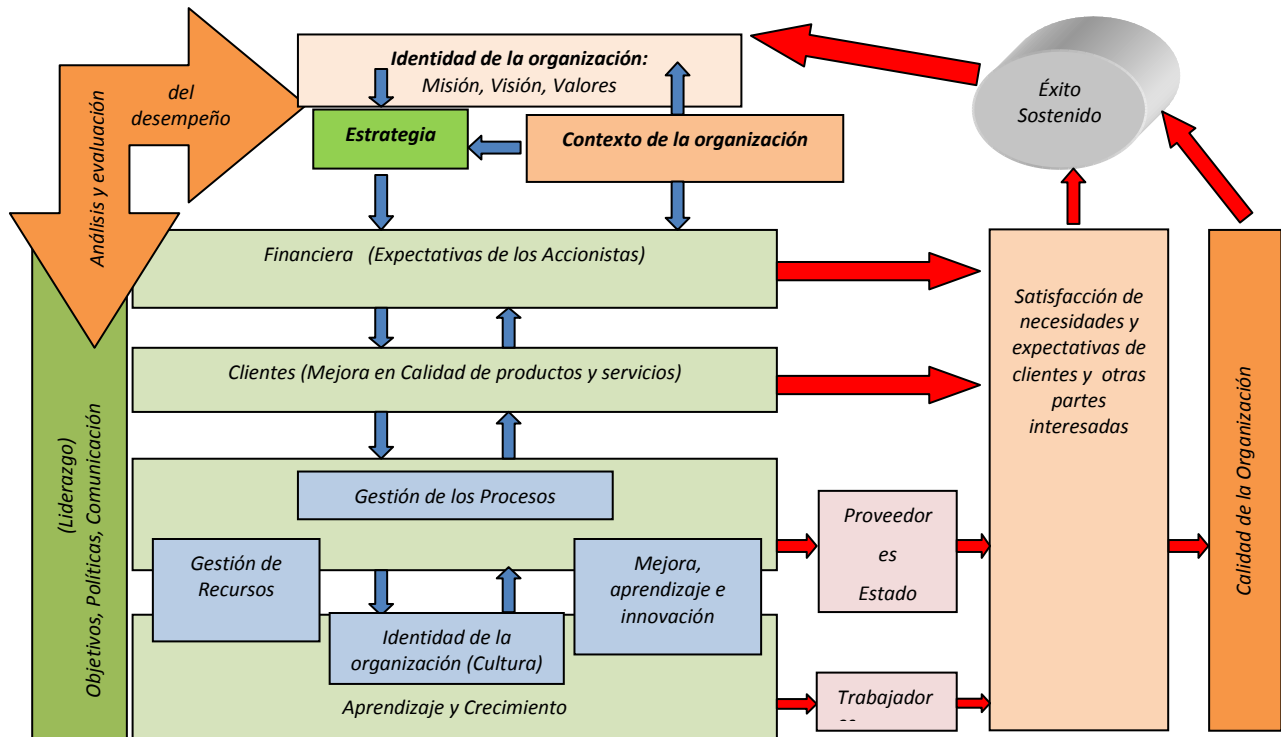
En la figura 1 se muestra el modelo de integración entre la Norma ISO 9004:2018 y el CMI, en el cual se aprecia la inserción de los componentes de dicho estándar en las perspectivas del CMI.

En tal sentido, se observa que la “Gestión de procesos” se enmarca en las perspectiva de procesos internos, mientras los componentes de la “Gestión de los recursos” y de “Mejora, aprendizaje y crecimiento” se insertan tanto en la aludida perspectiva como en la de aprendizaje y crecimiento.

La cultura, como parte de la identidad, también se asocia a esta última perspectiva. Los elementos de la identidad y el contexto de la organización sirven de base a la definición de la estrategia, que se despliega en las cuatro perspectivas del CMI a través de políticas y objetivos, establecidos y comunicados mediante el ejercicio del liderazgo de la alta dirección.

Las relaciones de causalidad entre las perspectivas del CMI, permiten articular las directrices de la Norma ISO 9004:2018 asociadas a cada una dichas perspectivas, para lograr el desarrollo de la estrategia, la misión y la visión, lo que conlleva la satisfacción de las partes interesadas y se traduce en el éxito sostenido, resultados que se verifican a través del análisis y evaluación del desempeño. A su vez, el éxito sostenido retroalimenta la misión, la visión, los valores y la estrategia.

Figura 1: Integración de la Norma ISO 9004:2018 y el Cuadro de Mando Integral



Fuente: Torrealba Urdaneta (2020)

4.3. Expresión de las orientaciones de la Norma ISO 9004:20018 en términos de objetivos.

Una vez enmarcados los capítulos y apartados de la Norma ISO 9004:2018 en las perspectivas del CMI, se procede a expresar como

objetivos los lineamientos de cada uno de dichos apartados, susceptibles de ser asociados a propósitos de nivel estratégico, tal como se muestra en el Cuadro 3.

Cuadro 3: Expresión de los Lineamientos de la Norma ISO 9004:2018 como Objetivos Estratégicos

Perspectiva	Capítulos de la Norma ISO 9004:2018	Apartados de la Norma	Lineamientos expresados como Objetivos Estratégicos
Financiera	Calidad de una organización y éxito sostenido	Calidad de una organización	Generar crecimiento (incrementar las ventas)
			Generar rentabilidad sostenida
Cliente	Mejora, aprendizaje e innovación	Mejora	Mejorar la calidad de los productos y servicios
			Mejorar la satisfacción del cliente
Procesos Internos	Gestión de los Procesos	Gestión de los procesos	Mejorar continuamente los procesos y sus interacciones
	Gestión de los Recursos Infraestructura y Ambiente de trabajo	Infraestructura	Mantener la adecuación de la infraestructura
		Ambiente de Trabajo	Crear un entorno laboral seguro y saludable.
	Gestión de los Recursos	Recursos proporcionados externamente	Gestionar eficazmente las relaciones con los proveedores externos y aliados.
		Recursos Naturales	Minimizar el impacto ecológico de los procesos, productos y servicios.
	Mejora, aprendizaje e innovación	Mejora	Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos.
		Innovación	Innovar en procesos, productos y servicios
Aprendizaje y Crecimiento	Identidad de la organización	Misión, visión, valores y cultura	Fortalecer la cultura organizacional alineada a la misión, visión y valores
	Gestión de Recursos Personas	Competencias	Atraer y retener a las personas con competencias actuales o potenciales
			Desarrollar las habilidades y la carrera del personal
		Compromiso	Mejorar nivel de satisfacción del personal
			Comprometer al personal con los objetivos
	Gestión de Recursos	Conocimiento de la organización	Desarrollar, mantener y proteger el conocimiento de la organización.
			Tecnología
	Mejora, aprendizaje e innovación	Aprendizaje	Fomentar el aprendizaje organizacional y la creatividad
			Desarrollar procesos para compartir conocimiento
	Liderazgo	Comunicación	Fomentar comunicación horizontal y vertical

Fuente: Torrealba Urdaneta (2020)

4.4. Relaciones de causalidad entre los lineamientos de la Norma ISO 9004:2018 expresados como objetivos estratégicos

lineamientos de la Norma ISO 9004:2018, con el propósito de describir la trama que permite generar el éxito sostenido, con base en la aplicación de dicho estándar. A tales efectos, se utiliza un mapa estratégico que se aprecia en la Figura 2.

4.4.1. Mapa estratégico de las relaciones de causalidad.

En este apartado se representan las relaciones de causalidad entre los objetivos de nivel estratégico formulados a partir de los

Figura 2: Relaciones de Causalidad entre los objetivos estratégicos derivados de los lineamientos de la Norma ISO 9004:2018.



Fuente: Torrealba Urdaneta (2020)

4.4.2. Descripción de las relaciones de causalidad

Las relaciones de causalidad en el CMI se desencadenan a partir de la perspectiva del aprendizaje y crecimiento, con base en el supuesto de que las capacidades humanas y tecnológicas de la organización constituyen el soporte de los procesos que generan valor para las partes interesadas, por lo cual, la descripción de las vinculaciones causa-efecto entre las orientaciones de la Norma ISO 9004:2018 expresadas como objetivos, se exponen a partir de dicha perspectiva.

En el marco de la misma, es pertinente señalar, en primer término, que el desarrollo de las habilidades y la carrera profesional del talento humano, estimula el compromiso del mismo con los objetivos organizacionales, lo que, a su vez, impulsa la disposición del personal a asumir responsabilidades en la ejecución y liderazgo de actividades relativas a su área de desempeño, lo cual concierne al empoderamiento y motivación de los trabajadores, que guarda una relación bidireccional con el compromiso y, a su vez, ejerce impacto en la satisfacción laboral.

Por otra parte, el desarrollo de las habilidades y de la carrera del personal representa una fortaleza para atraer y retener personas con competencias valiosas para la organización, las cuales contribuyen a crear, mantener y proteger el conocimiento de la misma y pueden participar en los mecanismos para compartir conocimiento, de cara a fomentar el aprendizaje organizacional y la creatividad.

Este último objetivo igualmente se apoya en el desarrollo, mantenimiento y protección del conocimiento, que se beneficia de las capacidades tecnológicas de la organización, con base en las cuales se robustece la conectividad e interactividad de la misma, permitiendo compartir el conocimiento y mantener la fluidez de la comunicación vertical y horizontal. Esta dinámica comunicativa constituye una vía para alimentar la cultura y los valores de la organización alineados con la misión y la visión, lo que potencia el compromiso del personal con los objetivos organizacionales.

Una vez establecidas las vinculaciones entre los objetivos de la perspectiva del aprendizaje y crecimiento, es pertinente señalar que dos de estos propósitos se enlazan con la perspectiva de los procesos internos y por ende conectan a estas dos perspectivas: mejorar la satisfacción laboral y fomentar el aprendizaje organizacional y la creatividad. Este último objetivo impacta en la innovación de productos, procesos y servicios, con repercusión en la mejora.

En el caso particular de los procesos, la mejora de los mismos se refleja en el incremento de la eficiencia y eficacia, que a su vez beneficia la reducción del impacto ecológico de la organización, por la vía de una disminución en los residuos y en el consumo de materias primas. Este último propósito también se apoya en la

gestión eficaz de los proveedores, ya que dicha gestión permite construir alianzas con estos actores para lograr avances en materia de eficiencia, eficacia y sostenibilidad, o bien conlleva el establecimiento de criterios que los mismos deben cumplir para mantener su relación comercial con la organización.

Cabe destacar que si bien la relación causa-efecto entre el objetivo de fomentar el aprendizaje y la creatividad y el de la mejora de los procesos, puede estar mediada por la innovación, tal como ya se expuso, también se debe considerar la posibilidad de que exista un impacto directo del aprendizaje en la mejora de los procesos y sus interacciones, por ejemplo, a través de la corrección de anomalías o el rediseño de la secuencia de actividades.

Por su parte, el objetivo de mejorar la satisfacción laboral, de la perspectiva de aprendizaje y crecimiento, guarda una relación de apoyo recíproco con el propósito de crear de un entorno laboral seguro y saludable, correspondiente a la perspectiva de los procesos internos, ya que la satisfacción del trabajador es una condición previa para el desarrollo saludable de sus actividades laborales, mientras un entorno laboral seguro y sin riesgo para la salud refuerza la satisfacción del personal y constituye per se una forma de mejoramiento en los procesos.

Una última relación a precisar en la perspectiva de los procesos internos plantea el efecto favorable que ejerce la adecuación de la infraestructura a los procesos sobre la mejora de los mismos, ya que la adaptación de los equipos e instalaciones a los requerimientos de las operaciones, permite optimizar el desempeño de las mismas.

Los eslabones que encadenan a la perspectiva de procesos internos con la del cliente, están representados por los objetivos de mejoramiento de los procesos y sus interacciones y el relativo a la innovación, ya que ambos favorecen la mejora de los productos y servicios, que se traduce en la satisfacción del cliente. Finalmente, esta última debería impulsar el incremento de los ingresos por ventas, para sustentar el crecimiento y rentabilidad sostenida a favor de los accionistas, en la perspectiva financiera, lo que constituye la medida final del éxito sostenido, acompañada de la satisfacción de las expectativas de todas las partes interesadas (ISO, 2015a).

5. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación reflejan que la Norma el ISO 9004 ha sido estudiada en escasos trabajos, lo que sugiere que también su aplicación está poco extendida, tal como lo plantea L'Espérance (2018). Por otra parte, se constató que, si bien el CMI no ha sido aplicado para articular los componentes de la norma en cuestión, es considerado como herramienta de apoyo estratégico en propuestas que utilizan los lineamientos de dicho estándar, lo que implica que

ambos están asociados a sistemas de gestión de esta índole (Gutiérrez Mesa, 2014; Patiño Patarroyo, 2012).

De igual forma, se evidencia que el CMI ha sido adoptado como modelo integrador de los lineamientos de otras normas de la familia ISO 9000, por lo cual se corrobora que este instrumento es aplicable a tales fines (Aguilar, Espinosa y Quesada, 2006; Cañón Bolaño, Osorio Ospina y Pinzón Chica, 2014; González-Muñoz y Zambrano-Riascos).

En tal sentido, en el presente trabajo se ha utilizado el modelo del CMI para articular los lineamientos de la Norma ISO 9004:2018, lo que demuestra la compatibilidad de ambos instrumentos en el marco estratégico, así como la existencia de un hilo conductor representado por la creación de valor, que conecta dichos lineamientos a partir de la gestión de las capacidades, pasando por los procesos, para dar lugar a la satisfacción de las partes interesadas y en última instancia al éxito sostenido, que se vincula a los objetivos financieros de largo plazo (Burgo García y Luengo Valderrey, 2018, p. 114), correspondientes a las expectativas de las accionistas (ISO, 2015a), todo lo cual es concordante con las perspectivas e hipótesis del CMI (Kaplan y Norton, 2000).

Algunas de las compatibilidades entre las perspectivas del CMI y la estructura de la Norma ISO 9004:2018 son explícitas, caso que es ilustrado por la obvia similitud entre la perspectiva de procesos del CMI y el capítulo de gestión de procesos en la norma analizada. En cambio, la perspectiva financiera del CMI está implícita en el estándar estudiado (Aguilar, Espinosa y Quesada, 2006; Gutiérrez Mesa, 2014) y resulta inherente al concepto del éxito sostenido, si bien la alusión más directa a los resultados financieros está representada por las expectativas de los inversionistas en el apartado de la calidad de la organización.

La integración de las orientaciones de la Norma ISO 9004:2018 en la estructura del CMI permite asociar los recursos con los procesos que generan valor y con el desarrollo de capacidades y conocimientos que apoyan dichos procesos, lo que hace posible la articulación de todos estos elementos alrededor de la estrategia, para impulsar el logro de éxito sostenido (Gutiérrez, 2019, p. 6).

El uso de la lógica del CMI para ordenar las directrices de la norma en cuestión restituye la vinculación entre aspectos inseparables, tales como competencias, conocimiento y aprendizaje, o interactividad y capacidades tecnológicas, tratados de forma independiente por la norma analizada.

La incorporación de las directrices de la Norma ISO 9004:2018 a las perspectivas del CMI bajo la forma de objetivos, ofrece la posibilidad de identificar los lineamientos que tienen jerarquía de objetivos estratégicos y diferenciarlos de aquellos cuyo carácter es más operativo, con lo cual se sortea la dificultad que plantea la presentación de directrices de diferentes niveles entremezcladas en

el texto de la norma. Esta diferenciación, a su vez, permite que los lineamientos de carácter estratégico sean alineados a la gestión de esta índole.

Por último, se debe señalar que la elevada proporción de los lineamientos de la Norma ISO 9004:2018, que resultaron asociadas a las perspectivas de aprendizaje y crecimiento y procesos internos, pone en evidencia el énfasis de este estándar en la gestión de las capacidades, recursos y procesos de la organización, como sustento de la generación de valor para lograr el éxito sostenido (Kaplan y Norton, 2000).

6. CONCLUSIONES

La revisión de literatura sobre la investigación en la temática relativa a la Norma ISO 9004:2018 revela que este estándar ha sido escasamente estudiado y aplicado, por lo cual se justifican los esfuerzos dirigidos a utilizar herramientas de gestión que permitan favorecer la aplicabilidad de esta norma, como instrumento para impulsar el éxito sostenido de las organizaciones.

La Norma ISO 9004:2018 y el CMI guardan similitudes que derivan del espíritu estratégico común a ambos. En tal sentido, tanto el instrumento de gestión aludido, como el estándar analizado giran en torno al cumplimiento de la estrategia, basada en la misión y la visión; apuntan a la generación de valor para las partes interesadas; y tienen como foco central el cumplimiento de los objetivos de la organización a largo plazo, que deben ser evaluados a través de un sistema de indicadores de gestión.

La estructura del CMI y el contenido de la Norma ISO 9004:2018 resultan compatibles y son susceptibles de ser integrados, dado que contienen aspectos comunes relativos a la gestión de procesos, personas, tecnología y cultura que actúan como impulsores para la creación de valor a favor de los clientes y otras partes interesadas.

La lógica del CMI y su estructura basada en perspectivas permite ordenar y vincular los lineamientos de la Norma ISO 9004:2018 en una trama de causalidad coherente que describe la dinámica de generación del éxito sostenido. Además, dicha estructura hace posible interrelacionar aspectos inseparables que la norma trata en capítulos o apartados diferentes, tales como competencias, conocimiento, tecnología y aprendizaje, que en el CMI quedan agrupadas en la perspectiva de aprendizaje y crecimiento.

La aplicación del modelo del CMI para articular los lineamientos de la Norma ISO 9004:2018 en un esquema de causalidad, permite simplificar la aplicación de dichas directrices, visibilizar sus resultados y vincularlas al sistema de gestión estratégica de la organización.

7. REFERENCIAS

- Aguilar, S., Espinoza, C. y Quesada, H. (2006) *¿Cómo integrar la estrategia de una empresa con su sistema de gestión de calidad? Tecnología en Marcha*, vol. 19, Nº 1, pp. 15-23.
- Becerra Lois, F., Andrade Orbe, A. y Díaz Gispert, L. (2019). *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. Revista Actualidades Investigativas en Educación*, vol. 19, Nº 1, pp. 1-32.
- Bendezú Polanco, M. R. (2018). *Impacto de la implementación del sistema de gestión de calidad y Balanced Scorecard en el desempeño global de empresa logística. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Agraria La Molina. Perú.*
- Burgo Garcia, U. y Jesus Luengo Valderrey, M. J. (2018). *Los sistemas de indicadores de gestión en la experiencia cooperativa de las ikastolas. Una investigación en curso. Revista Vasca de Economía Social*, vol. 15, 103-135.
- Cañón Bolaño P., Osorio Ospina, O. y Pinzón Chica, C. (2014). *Balanced Scorecard como modelo articulador entre la estrategia organizacional y el sistema de gestión de calidad de una institución de educación para el trabajo y desarrollo humano. Trabajo de especialización. Universidad de Medellín, Colombia.*
- Cruz Medina, F., López Díaz, A. y Ruiz Cárdenas, C. (2017). *Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, vol. 17, Nº 1, pp. 59-69.
- Cugat Chavero, J. y Romeo Carazo, M. (2009). *Propuesta de un cuadro de indicadores para un sistema de gestión integrada (calidad, medioambiente y prl) específico del sector de la construcción. Trabajo de fin de carrera. Universidad Politécnica de Cataluña. España.*
- Díaz, E., Dorado, J., Garza, L., Montiel, G. y Peralta, O. (2014). *Utilización del Balanced Scorecard como apoyo para implementar la norma ISO 9001:2008 en una empresa de la Laguna. En: M. Ramos y Aguilera, V. (Eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook. ECORFAN. México, pp. 332-344.*
- Fontalvo, T. y De La Hoz, E. (2018). *Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una universidad colombiana. Formación Universitaria*, vol. 11, Nº1, pp. 35-44.
- Garrido Fúnez, P. L. (2015). *Diseño de un sistema de indicadores de gestión bajo la metodología del Cuadro de Mando Integral en IPS Reabilitemos LTA. Trabajo de fin de carrera. Universidad Industrial de Santander. Colombia.*
- Gómez Vargas A. y Ochochoque Salas, A. (2017). *Implementación de ISO 9001:2015 en una empresa de Automatización y Control y establecimiento de indicadores usando el método Balanced Scorecard. Trabajo de pregrado. Universidad Católica San Pablo, Perú.*
- González-Muñoz, I. B. y Zambrano Riascos, J. A. (2018). *Diseño de estrategia gerencial aplicada en procesos de calidad en educación superior. Opción*, año 34, Especial, Nº 18, pp. 179-209.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad. 3a Edición. McGraw-Hill México.*
- Gutiérrez, N. L. (2019). *Cuadro de Mando Integral: evolución, conceptualización y actualidad. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, julio. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/cuadro-mando-integral.html>*
- Gutiérrez Mesa, C. E. (2014). *Propuesta para la implementación de la Norma NTC-ISO 9004:2010, como un modelo de gestión para el logro del éxito sostenido en las empresas colombianas. Trabajo de Especialización. Universidad de Medellín, Colombia.*
- Kaplan, R. y Norton, D. (1992). *The Balance Scorecard: measures that drive performance. Harvard Business Review, january-february*, pp. 71-79.
- Kaplan, R. y Norton, D. (2000). *El Cuadro de Mando Integral. 2ª edición. Gestión 2000. España.*
- Kaplan, R. y Norton, D. (2004). *Mapas estratégicos. 1ª edición. Gestión 2000. España.*
- L'Eperánce, P. (2018). *ISO 9004:2018. La calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido. Le Group Qualiso. Recuperado de: http://sigu.unal.edu.co/images/informes-presentaciones/Exito_sostenido.pdf*
- Maderni, G, Di Candia, C. y Varela Rey, A. (2016). *La Norma ISO 9001:2015. Anatomía del cambio. INNOTEC Gestión*, vol. 7, pp. 44-50.
- Martínez, S., García, J. L. y Guerrero, J. L. (2018). *Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008. Limitantes y desafíos para las Pymes. Revista Espacios*, vol. 39, Nº 9, pp. 2-7.
- Mayén, A. (2016). *Indicadores de control de calidad para monitoreo continuo Coca Cola FEMSA (Informe de actividades profesionales). Universidad Nacional Autónoma de México, México D. F., México.*

Medina Basto, J. M. (2017). *Análisis de la relación de la norma ISO 9001-2015 frente al modelo de gestión Balanced Scorecard. Trabajo de maestría. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Colombia.*

Molina Mendoza, D. C. (2016). *Sistema de mejora continua según Norma ISO 9004:2010 en la empresa Benjiro S.A. Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.*

Moquillaza Henríquez, S. y Carrillo Gomero, F. (2017). *ISO 9001 y gestión académica para entidades universitarias. Industrial Data, vol. 20, N° 1, pp. 27-35.*

Muñoz, E. C. (2009). *Cuadro de Mando Integral (Balance Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. Investigación Bibliotecológica, vol. 23, N° 48, pp. 105-126.*

Organización Internacional para la Normalización (2015a). *Norma Internacional ISO 9000:2015. Gestión de la calidad. Términos y definiciones. Suiza.*

Organización Internacional para la Normalización (2015b). *Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Suiza.*

Organización Internacional para la Normalización (2018). *Norma Internacional ISO 9004:2018. Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido. Suiza.*

Pérez, G., Giraldo, B. y Serna, J. (2006). *El mejoramiento de procesos y su aplicación bajo norma ISO 9004: caso compañía de aceites. Dyna, vol. 73, Nro. 150, pp. 97-106b*

Rivero Alonso, K. y Galarza López, J. (2017). *El Cuadro de Mando Integral como una alternativa para el seguimiento y control de la estrategia en las instituciones de educación superior. Revista Cubana Educación Superior, vol. 3, pp. 85-95.*

Solórzano Jácome, A. F. (2014). *Propuesta de implementación del Balance Scorecard (BSC) o Cuadro de Mando integral (CMI) para medir la gestión de recursos financieros y humanos de la empresa editorial Don Bosco en la ciudad de Cuenca. Trabajo de fin de carrera. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.*

Torrealba Urdaneta, G. M. y Lucena López, Y. P. (2018). *Un acercamiento a la realidad: iniciativas de adopción del cuadro de mando integral en Venezuela (Proyecto en Desarrollo). Revista Scientific, vol. 3, N° 7, pp. 155-176.*

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LAS EXPORTACIONES DEL SECTOR ATUNERO A LA UNIÓN EUROPEA Y SU IMPACTO EN LA BALANZA COMERCIAL DEL ECUADOR, PERIODO 2014 – 2018

Cynthia Mercedes Moreira Calderón

<https://orcid.org/0000-0002-1867-8771>

Estudiante de la Carrera de Economía
Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil.
Ecuador

Email: cynthia_moreira@outlook.com

Mónica Leoro Llerena

<https://orcid.org/0000-0002-9458-1250>

Docente de la Carrera de Economía
Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil.
Ecuador

Email: mleorol@ulvr.edu.ec

RESUMEN

En el presente estudio tiene como objeto general el análisis de la evolución de las exportaciones del sector atunero a la Unión Europea y su impacto en la balanza comercial dentro de un marco temporal comprendido entre 2014 – 2018. Su abordaje investigativo para la obtención de los datos es cuali-cuantitativo. Se estructura en base a un marco teórico-conceptual y jurídico. Las metodologías deductiva, inductiva, permitieron ampliar el conocimiento y su impacto respecto al acuerdo comercial con la Unión Europea para medir su fuerza exportadora de lomo y conservas de atún ecuatoriano. También se plantea un análisis de reflexión prospectiva considerando los posibles escenarios, alternativas de solución y mejora bajo criterios de trazabilidad y diferenciación del porvenir del sector. Entre los principales resultados obtenidos, se determina que el sector atunero es vital para la economía aportando un 5% al PIB. En términos de balanza comercial, no se evidencia un repunte significativo en el aumento de las exportaciones a partir del inicio del acuerdo comercial. Aunque si se evidencia una disminución a nivel de importaciones del segmento petrolero sobre todo en el año 2014, que causa un efecto notorio en la Balanza Comercial. Por otra parte, las exportaciones no petroleras, se han ido recuperando hasta lograr una tendencia hacia el alza. Esto demuestra que las exportaciones no petroleras entre ellas el atún, son un factor clave hacia la sostenibilidad económica, que siendo aun altamente dependiente de los ingresos petroleros se ha ido debilitando con mayor fuerza en los últimos cinco años.

Palabras clave: exportación, atún, comercio internacional, balanza comercial, unión europea.

Recibido: 22-06-2020

Aceptado: 02-10-2020

**ANALYSIS OF THE EVOLUTION OF EXPORTS
FROM THE TUNA SECTOR TO THE
EUROPEAN UNION AND THEIR IMPACT ON
THE TRADE BALANCE OF ECUADOR,
PERIOD 2014 - 2018**

Cynthia Mercedes Moreira Calderón

<https://orcid.org/0000-0002-1867-8771>
Economics career student
Vicente Rocafuerte Lay University, Guayaquil.
Ecuador
Email: cynthia_moreira@outlook.com

Monica Leoro Llerena

<https://orcid.org/0000-0002-9458-1250>
Professor of the Economics Degree
Vicente Rocafuerte Lay University, Guayaquil.
Ecuador
Email: mleorol@ulvr.edu.ec

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the evolution of the exports of the tuna sector to the European Union and its impact on the trade balance within a time frame between 2014 - 2018. Its investigative approach to obtaining the data it is qualitative-quantitative. It is structured based on a theoretical-conceptual and legal framework. The deductive, inductive methodologies allowed to expand the knowledge and its impact regarding the trade agreement with the European Union to measure its export strength of loin and canned Ecuadorian tuna. An analysis of prospective reflection is also proposed, considering possible scenarios, alternative solutions and improvements under traceability and differentiation criteria for the future of the sector. Among the main results obtained, it is determined that the tuna sector is vital for the economy, contributing 5% to GDP. In terms of trade balance, there is no evidence of a significant rebound in the increase in exports from the beginning of the trade agreement. Although there is evidence of a decrease at the level of imports of the oil segment, especially in 2014, which causes a noticeable effect on the Trade Balance. On the other hand, non-oil exports have been recovering until achieving an upward trend. This shows that non-oil exports, including tuna, are a key factor towards economic sustainability, which, while still highly dependent on oil revenues, has been weakening more strongly in the last five years.

Keywords: *export, tuna, international trade, trade balance, european union*

1. INTRODUCCION

En el gobierno de turno actual del Lcdo. Lenin Moreno Garcés, perteneciente al objeto temporal (2014-2018) de la presente investigación donde se logró concretar un importante acuerdo comercial con la Unión Europea, que ha permitido abrir una nueva ruta de oportunidades para los empresarios ecuatorianos, sobre todo a la industria pesquera, cuyos productos principales y referentes en materia de exportación, son el camarón y el atún, quienes abarcan la mayoría de las exportaciones dentro del segmento acuícola pesquero ecuatoriano.

En este contexto, en este trabajo se analiza la evolución del mercado exportador pesquero dentro de un marco quinquenal, además se presentan las debilidades, amenazas, fortalezas y las oportunidades que se presentan dentro de este sector, que pueden ser aprovechadas en aras de mejorar y robustecer la economía ecuatoriana, donde este segmento contribuye en promedio un 5% al PIB ecuatoriano.

Al tratarse de un acuerdo a nivel multipartes y no de un convenio bilateral, en este trabajo se analiza a nivel teórico, conceptual y legal los factores que sistematizan este tipo de mercado. En el aspecto legal sobre todo se analiza las posibles repercusiones para Ecuador, que pueden surgir de los incumplimientos en aspectos tales como requerimientos mínimos en normas de calidad y sobre el respeto del marco de leyes nacionales y sobre leyes a nivel internacional, considerando que la Unión Europea tiene un marco regional muy bien desarrollado y que además cuenta con su propio parlamento, mismo que realiza un trabajo holístico, en el cuidado y desarrollo de los habitantes socioconformantes de dicha unión.

2. DESARROLLO

2.1. Teoría de la ventaja absoluta

Smith (1794) en el contexto del comercio internacional presentó la primera aportación a nivel mundial de un estudio sistemático a nivel de la economía política, partiendo de la base de la división del trabajo, que en aquel entonces se promulgaba a nivel interno de un país, según su planteamiento, esta división podría extenderse hacia un marco de intercambio entre países, con la finalidad de explotar aún más dicha división y lograr sumar los potenciales de las naciones.

En ese marco, a Smith además se le atribuye la autoría de las diferencias absolutas de los costos, en efecto de lograr un intercambio de comercio internacional, considerando que un país pueda tener la ventaja absoluta de la producción de una mercancía, en comparación a otro país que puede dar a cambio otra mercancía

que de producirla en el otro país, genera una desventaja significativa sobre los costos de producción (Smith, 1794).

2.2. Modelo de la ventaja comparativa

Posteriormente, Ricardo (1817) parte de la contribución de Smith acerca de la ventaja absoluta y plantea que el efecto del comercio exterior en beneficio de un país, no se produce en forma inmediata, pero si considera el potencial en el largo plazo para lograr un aumento en la masa de bienes y por ende en la generación de riqueza de dicho país.

Para Ricardo, la ventaja se puede lograr en forma comparativa, es decir, no asumiendo los costos como absolutos, sino los costos relativos de la producción. En ese contexto, un país puede producir bienes para lograr una ventaja, pero logrando mecanizar un costo relativo más bajo en comparación de otro o del resto del mundo.

También plantea la necesidad de cada país en especializarse en aquello que le agrega valor y lo hace más eficiente y de igual forma deberá considerar la importación e intercambio internacional de aquellas mercancías en las que dicho país no sea eficiente y que lograr su especialización puede encarecer el costo. En contraste con la teoría de la ventaja absoluta, es el costo de oportunidad el que genera la verdadera ventaja (Ricardo, 1817).

2.3. Teoría de las capacidades

La teoría de las capacidades o también denominado el enfoque de la capacidad, fue planteado por el economista indio Amartya Sen, perteneciente a la etnia bengalí, en un contexto teórico que conlleva dos reclamos sociales fundamentales: primero, la afirmación de que la libertad para lograr el bienestar es de importancia moral primaria, y segundo, que la libertad para lograr el bienestar debe entenderse en términos de las personas por su capacidad, es decir, sus oportunidades reales de hacer y ser lo que tienen razones para valorar.

El enfoque se ha desarrollado en una variedad de teorías normativas más específicas, como las teorías (parciales) de justicia social o los relatos de la ética del desarrollo. También ha dado lugar a una literatura nueva y altamente interdisciplinaria en las ciencias sociales que da como resultado nuevas estadísticas e indicadores sociales y a un nuevo paradigma de políticas que se utiliza principalmente en estudios de desarrollo, el llamado "enfoque de desarrollo humano" (Angarita, 2014).

Según el enfoque de la capacidad, las "funciones" y las "capacidades" son la mejor métrica para la mayoría de los tipos de evaluaciones interpersonales. En otras palabras, esas evaluaciones interpersonales deben conceptualizarse en términos del

funcionamiento de las personas (sus seres y acciones reales) y sus capacidades (las oportunidades reales que tienen para realizar esos funcionamientos). Estos seres y acciones se unen para constituir lo que hace que una vida sea valiosa.

Mientras que los "funcionamientos" son la conceptualización propuesta para las comparaciones interpersonales del bienestar (logrado), las "capacidades" son la conceptualización para las comparaciones interpersonales de la libertad para perseguir el bienestar, que Sen llama "libertad de bienestar". Para Sen, el ejercicio económico de las naciones, debe llevar a los individuos a lograr a través de las capacidades y desarrollo interpersonal un bienestar personal que a su vez podría llegar a ser la base de un verdadero estado del bienestar.

El enfoque de las capacidades resulta muy interesante por cuanto Sen, proviene de la India, donde aún existe mucha desigualdad social y hasta discriminación principalmente para las niñas, que desde su nacimiento y pese a tener los mismos derechos, no tienen el mismo tipo de trato que los niños e inclusive al negárseles el acceso a la educación, podrían no desarrollar sus capacidades con la misma igualdad de oportunidades y estarían sometidas a vivir en condiciones de pobreza, como consecuencia de la carencia de su desarrollo de sus capacidades individuales, que a su vez conlleva a que no puedan vivir una vida digna y con libertad de bienestar.

2.4. Teoría de la producción

Teoría de la producción, en economía, un esfuerzo por explicar los principios por los cuales una empresa comercial decide qué cantidad de cada producto que vende (sus salidas o productos) producirá, y cuánto de cada tipo de trabajo, materia prima, bien de capital fijo, etc., que emplea (sus entradas o insumos como factores de producción) utilizará. La teoría involucra algunos de los principios más fundamentales de la economía.

Estos incluyen la relación entre los precios de los productos básicos y los precios (o salarios o alquileres) de los factores productivos utilizados para producirlos y también las relaciones entre los precios de los productos básicos y los factores productivos, por un lado, y las cantidades de estos productos básicos y factores productivos que se producen o usan, en reemplazo de otro (Fuss & McFadden, 2014).

Las diversas decisiones que toma una empresa comercial sobre sus actividades productivas se pueden clasificar en tres capas de complejidad creciente. La primera capa incluye decisiones sobre métodos para producir una cantidad dada de la producción en una planta de tamaño y equipo dados. Implica el problema de lo que se llama minimización de costos a corto plazo. La segunda capa, que incluye la determinación de las cantidades más rentables de productos para producir en una planta determinada, se ocupa de lo

que se denomina maximización de beneficios a corto plazo. La tercera capa, relativa a la determinación del tamaño y el equipo más rentables de la planta, se relaciona con lo que se llama maximización de beneficios a largo plazo.

El objetivo de una empresa es la maximización de ganancias. Si, a corto plazo, su producción total permanece fija (debido a limitaciones de capacidad) y si es un ocupante de precios (es decir, no puede fijar el precio o cambiar el precio por sí solo como en un mercado puramente competitivo) sus ingresos totales también permanecen fijos. Por lo tanto, la única forma de maximizar las ganancias es minimizar los costos. Por lo tanto, la maximización de ganancias y la minimización de costos son las dos caras de la misma moneda.

Uno de sus enfoques paradigmáticos es el de Marx, que considera al capital, no solamente como un monto o cantidad de dinero o recursos de producción per se, sino que el capital establece una relación social de producción y distribución entre los agentes económicos y que impactan en el desarrollo de las fuerzas productivas (Vargas, 2006, págs. 86-87).

Posteriormente Keynes dentro de sus postulados propone un modelo simplificado de producción, con el cual intentaba demostrar que el equilibrio de la producción podría lograr un efecto a través de un producto nacional de equilibrio, que manteniendo un determinado nivel de producción a través de la participación de las fuerzas económicas, tendería a mantener la economía en la misma proporción de la interacción y relación de esas fuerzas (Toro, 2012).

En ese contexto de la economía política, la teoría de la producción, también es aplicable en el contexto del mercado, principalmente para las naciones que cuentan con empresas nacionalizadas para la elaboración de productos y sea que estos se consuman a nivel local o internacional, siendo el abordaje de la investigación presente la exportación del atún hacia la Unión Europea y teniendo en cuenta que la variabilidad de los precios depende de un número importante de variables que pueden ocasionar un éxito a nivel de exportación, pero también podrían generar un gran perjuicio, en el caso de que estos se descontrolen, generando a su vez un desbalance económico de la nación exportadora principalmente, o un alza desmedida en los precios que podría afectar al mercado consumidor. Por esto esta teoría se hace muy relevante para este estudio, tanto para su análisis, prospección y conclusiones.

Toda vez que se han revisado las diferentes teorías económicas, se utilizó como principal referente hacia el análisis a la teoría de la producción, dada la coyuntura de la investigación que aborda situaciones de mercado, donde se deben controlar muchos factores a nivel holístico en aras de maximizar la riqueza del Ecuador como nación y de mantener un equilibrio de su Balanza Comercial, para lograr operaciones de comercio exterior, que generen un efecto

multiplicador en la economía a través de la creación, mantenimiento e incremento del nivel de empleo, teniendo en cuenta la gran oportunidad que representa el acuerdo comercial con la Unión Europea, donde la política, lo legal y lo socioeconómico desempeñan un rol capital dentro de cada una de sus atmósferas.

No obstante, el resto de teorías también se podrían aplicar según sea el caso, citando por ejemplo que la teoría de las capacidades, puede contribuir a la construcción del análisis prospectivo del sector pesquero ecuatoriano. En este punto es vital destacar que la Economía no es una ciencia que pueda enmarcarse dentro de un solo cuerpo teórico y de forma homogénea, por esta razón existen muchas corrientes de pensamiento a nivel de economía de las que a su vez, se han ido interpretando y desprendiéndose en los diferentes modelos económicos aplicados en los contextos de las naciones para generar riqueza y desarrollo para sus pobladores.

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La metodología de investigación para este estudio se plantea de forma dinámica y en base a características de índole inductiva-deductiva, dado que el abordaje requerido para la obtención de datos, que requieren ser procesados de forma numérica que permitan medir su comportamiento en virtud de las ideas a defender; sin embargo, su abordaje, también involucra tanto la observación directa del macro entorno del objeto estudiado, así como también su respectivo análisis, para posteriormente aplicar los procedimientos de interpretación y análisis prospectivo, considerando aspectos y elementos de índole crítico-reflexivos.

3.2. Enfoque de la investigación

Para la presente investigación se aplicará un enfoque mixto (cuali-cuantitativo) que de acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 2) es uno de los 3 métodos con mayor valía en cuanto a su diseño, para ser usado en investigación científica y contemplando la generación de conocimiento.

3.3. Métodos, Técnicas y Procedimientos de la Investigación

Se hizo uso de la técnica estadística representativa a fin de recopilar, ordenar, analizar y representar los datos obtenidos a partir de datos, cifras y estudios relacionados al objeto de estudio, además de la obtención de datos a partir de análisis basados en los reportes macro y micro económicos que permitan lograr una comprensión clara de variables económicas que configuran el sector

exportación del sector atunero a la Unión Europea durante el periodo 2014 – 2018, a fin de determinar su trayecto evolutivo. Esta técnica será de gran utilidad científica a fin de soportar o despejar la idea a defender de la presente investigación

3.4. Población y Muestra

Por tratarse de un estudio cuali-cuantitativo, que no precisa de la generalización de los resultados de la investigación relacionados al sector atunero para el levantamiento de información que permita conocer su perspectiva con relación a las exportaciones a la Unión Europea, las ventajas, resultados, oportunidades y visión basada en el actual acuerdo comercial que se mantiene con este bloque regional, desde un contexto macroeconómico y dada la dependencia de muchas variables que configuran su entorno, donde la entrevista y las encuestas no contribuirán a la generación del conocimiento preciso para abordar la idea a defender. Por ello no se tiene una población establecida y considerando además que por tratarse de operaciones y flujos de mercado que se realizan entre un país y un grupo de países.

4. RESULTADOS

Para poder determinar el grado de relación que existe entre las variables se hizo uso de la fórmula de menos sus importaciones. Para cualquier activo actual de la economía, BOT es uno de los componentes más importantes, ya que mide el ingreso neto de un país en activos globales. La cuenta corriente también tiene en cuenta todos los pagos a través de las fronteras de los países. En general, la balanza comercial es una forma fácil de medir, ya que todos los bienes y servicios deben pasar por la oficina de aduanas y, por lo tanto, se registran.

$$\text{Fórmula de la balanza comercial} = \text{Exportaciones del país} - \text{Importaciones del país.}$$

La industria atunera ecuatoriana aporta en un 5% al PIB al cierre del 2018 aportó a la economía con 4.472 millones que equivalen al 37,2% de las exportaciones consideradas como no petroleras, por debajo de otros productos relevantes en materia de exportación como el banano y el camarón. Al cierre del 2018, las exportaciones de atún ascendieron a los \$97 millones equivalentes a 21.000 toneladas, que implica un crecimiento del 20%, con respecto al año antecesor 2017 (Diario El Telegrafo, 2019). España es el país considerado como mayor destino de exportación, puesto que recibe el 25% del atún que Ecuador exporta a los países comunitarios.

Análisis de la evolución de las exportaciones del sector atunero a la Unión Europea y su impacto en la balanza comercial del Ecuador.

Tabla 1. Principales destinos de las Conservas en Millones FOB 2018

País	Unión Europea	Estados Unidos	Colombia	Argentina	Chile	Otros
Millones FOB	464	135	96	54	36	52
Porcentaje	55,40%	16,10%	11,50%	6,50%	4,30%	6,20%

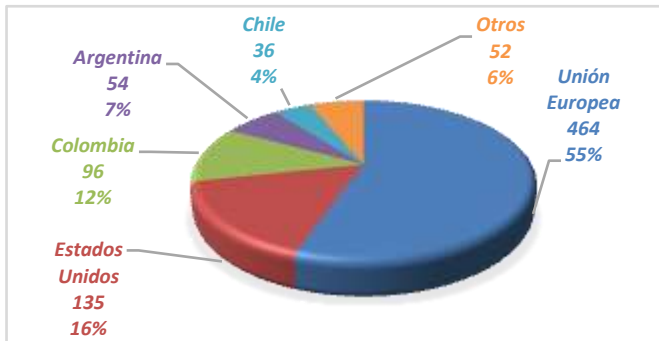
Elaborado por: las autoras. Fuente: (BCE, 2019)

Tabla 2. Principales destinos Lomos Precocidos Millones FOB 2018

País	Unión Europea	Argentina	Brasil	Estados Unidos	otros
Millones FOB	246	15	6	3	3
Porcentaje	90,30%	15,40%	2,10%	1,10%	1,10%

Elaborado por: las autoras. Fuente: (BCE, 2019)

Gráfico 1. Principales destinos de las Conservas en Millones FOB 2018



Elaborado por: las autoras. Fuente: (BCE, 2019)

Gráfico 2. Principales destinos Lomos Precocidos en Millones FOB 2018



Elaborado por: las autoras. Fuente: (BCE, 2019)

4.1. Análisis por relevancia comercial

La industria atunera ecuatoriana, tiene una orientación comercial claramente internacional, esto se evidencia en que tan solo el 10% de su producción y procesamiento se destina hacia el mercado local ecuatoriano. Las empresas dedicadas a la producción de conservas de atún se concentran dentro del litoral ecuatoriano: Manabí, Guayas y Santa Elena, siendo Manabí la provincia de mayor importancia en función de la capacidad exportable que concentra el 60%, además de que el 90% de la sostenibilidad económica de esa ciudad depende en forma directa o indirecta de lo que produce la pesca (BCE, 2019).

4.2. Análisis en prospectiva del sector atunero ecuatoriano

Debido al éxito del sector pesquero dentro de los últimos 3 años, se presentó en agosto del 2019 a la Asamblea Nacional del Ecuador, un Proyecto denominado “Ley Orgánica de Pesca y Acuicultura”, que tiene el principal objetivo de contar con un marco legal moderno y acorde al contexto actual del mercado, teniendo en consideración que la legislación pesquera ecuatoriana vigente, no

ha sido reemplazada, ni revisada en su forma integral desde 1974. Esto puede significar un gran logro, en la consolidación del mercado pesquero ecuatoriano, a través de una plataforma jurídica moderna y que establezca reglas claras de mercado, para que el crecimiento de este sector, se siga explotando en forma responsable y sostenible (Ministerio de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca, 2019).

Asimismo este marco de ley, es vital para lograr la sostenibilidad del Acuerdo Comercial con la Unión Europea, además de buscar el reordenamiento en materia de derecho marítimo y pesquero dentro de un contexto moderno y planteado de cara a las necesidades y condiciones de armonía con el derecho internacional y de los convenios suscritos por el Ecuador (El Universo, 2019).

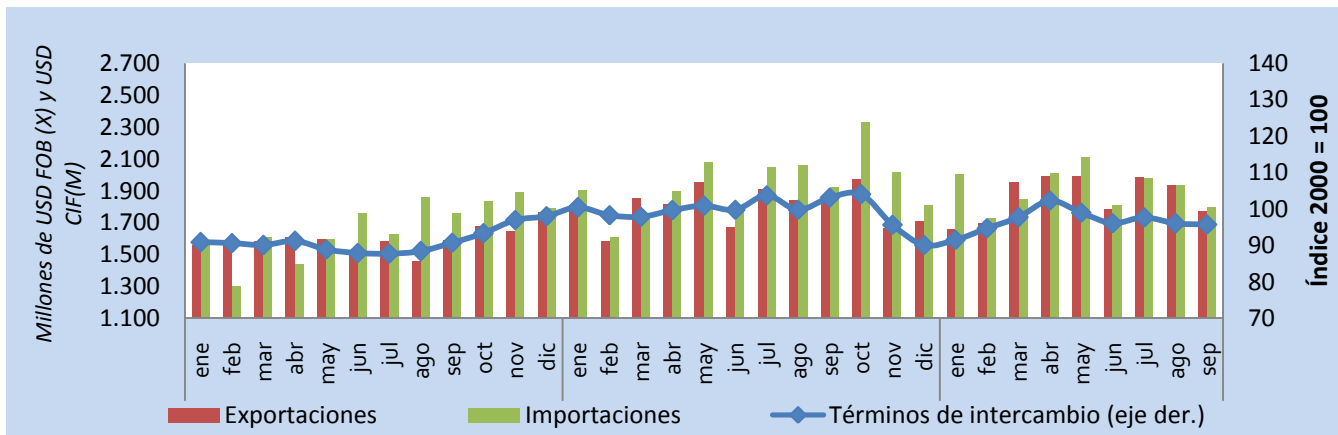
Cabe destacar que durante el primer semestre del 2019, el segmento de mayor crecimiento fue el camarón, con respecto a su año antecesor (2018), creció un 14,8%. Este proyecto cuenta además con la contribución y asistencia de la FAO (Food and Agriculture Organization of United Nations) y la DG MARE que es el

ente encargado de dirigir las políticas de la Unión Europea en materia de pesca y asuntos marítimos.

Este proyecto es necesario, además por el hecho de que la Industria Pesquera tiene una cadena productiva altamente significativa y que genera alrededor de más de 100.000 empleos en forma directa o indirecta.

En términos de Balanza Comercial y de intercambio, Ecuador ha tendido a equilibrar la balanza en lo que va del último ejercicio 2019; sin embargo, dentro de un enfoque general, se evidencia una balanza comercial deficitaria, donde las importaciones están muy por encima de las exportaciones, sobre todo en el año 2018, donde, por ejemplo, en el mes de octubre las importaciones bordean los 2.300 millones de dólares; mientras que las exportaciones en ese mismo mes, solo se acercan a la cifra de 1.900 millones de dólares, tal como se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfico 3. Exportaciones, Importaciones y Términos de Intercambio

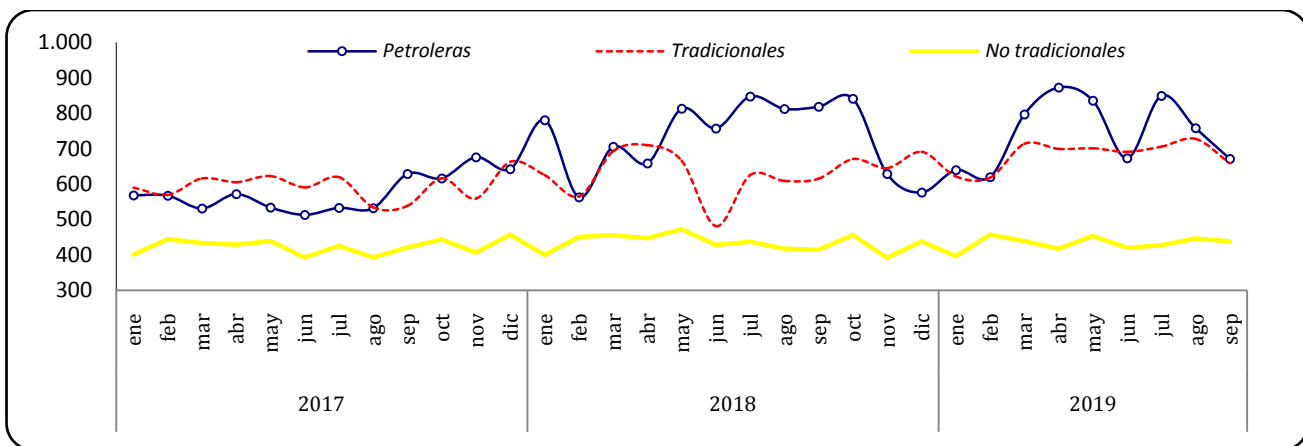


Elaborado por: las autoras. Fuente: (BCE, 2019)

Desde el enfoque de las exportaciones por grupo de productos, se evidencia que las exportaciones por concepto petrolero, tienden a intersecar con los ingresos de las exportaciones de productos tradicionales ecuatorianos, como son el cacao, banano, camarón, atún, entre otros, que pese a que no denotan un crecimiento importante, es más bien el mercado petrolero que está pasando por

una época de estancamiento y este comportamiento, es repetitivo en un marco trianual. En relación a los productos no tradicionales, se evidencia un comportamiento de lateralidad, donde no existe un gran crecimiento, así como una disminución significativa. Tal como se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfico 4. Exportaciones por Grupo de Productos en Millones de USD FOB



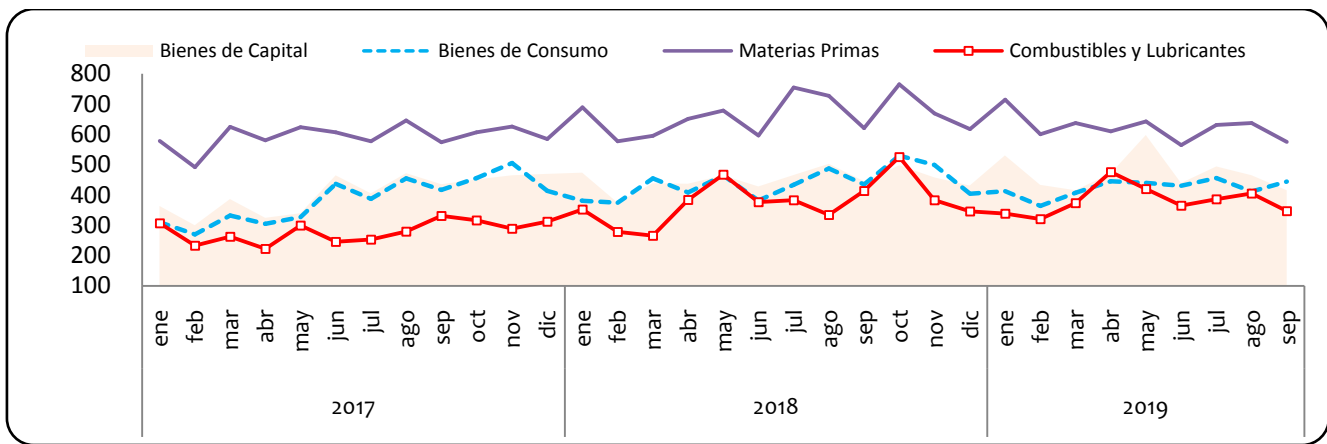
Elaborado por: las autoras. Fuente: (BCE, 2019)

Análisis de la evolución de las exportaciones del sector atunero a la Unión Europea y su impacto en la balanza comercial del Ecuador.

A nivel de importaciones, desde un enfoque de uso o destino económico, el efecto de la globalización hace que las materias primas, sea el principal rubro a efecto de las importaciones realizadas en el Ecuador, que dentro del análisis trianual mantienen la primera posición de importancia, dado que no se producen dentro de nuestro país o dada la preferencia del mercado hacia la calidad internacional o de las tendencias mundiales, que van marcando cambios en la fabricación y aplicaciones de uso de dichas materias primas.

Por otra parte, los bienes de capital en estos tres últimos años, como rubro tienden a crecer y a superar a los bienes de consumo, sobre todo en el año 2019. Finalmente, los combustibles y lubricantes, también se han incrementado a nivel de importaciones, lo cual es desfavorable para la economía ecuatoriana, considerando que a su vez es un país exportador de petróleo y que en los últimos 12 años ha destinado grandes sumas en inversión de investigación, desarrollo y construcción de refinerías, para evitar este tipo de desbalance económico.

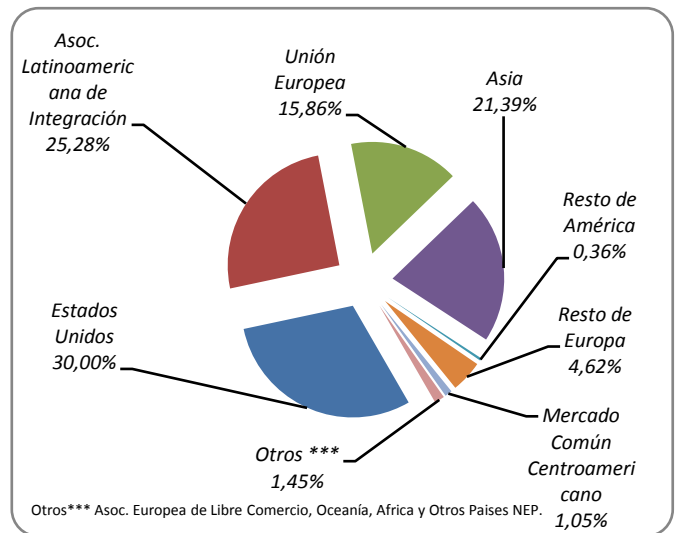
Gráfico 5. Importaciones por uso o destino económico en millones de USD CIF



Elaborado por: las autoras. **Fuente:** (BCE, 2019)

A nivel de exportaciones, hasta septiembre del 2019, el principal destino comercial del Ecuador es Estados Unidos, que acumula el 30% de las exportaciones, seguido por la Asociación Latinoamericana de Integración con un 25,28%; mientras que la tercer posición la ocupa la Unión Europea con una participación de las exportaciones ecuatorianas del alrededor 16% del total general.

Gráfico 6. Exportaciones Por Continente, Área Económica Y País, Septiembre 2019



Elaborado por: las autoras. **Fuente:** (BCE, 2019)

En este marco, el sector pesquero tiene dos escenarios de prospección. En el escenario optimista, se deberá fortalecer el marco de relaciones bilaterales con Estados Unidos, para apostar por lograr un incremento en la cuota exportadora de este segundo segmento de mayor importancia para el sector. Además, por parte de los poderes ejecutivo y legislativo, deberá promoverse la reforma a la Ley Orgánica de Pesca y Acuicultura con carácter urgente. Para subsanar la alerta amarilla emitida por la Unión Europea, pero además buscando crear un marco regulatorio robusto del sector que le brinde una mayor capacidad de competitividad y producción, pero conservando su sostenibilidad. Con esto podrá, no solamente mantener su cuota de mercado exportadora con la UE, sino que además podrá establecer nuevas metas de exportación, buscando acercamientos en el marco bilateral con países como España, Alemania, Francia e Italia que son grandes consumidores de atún.

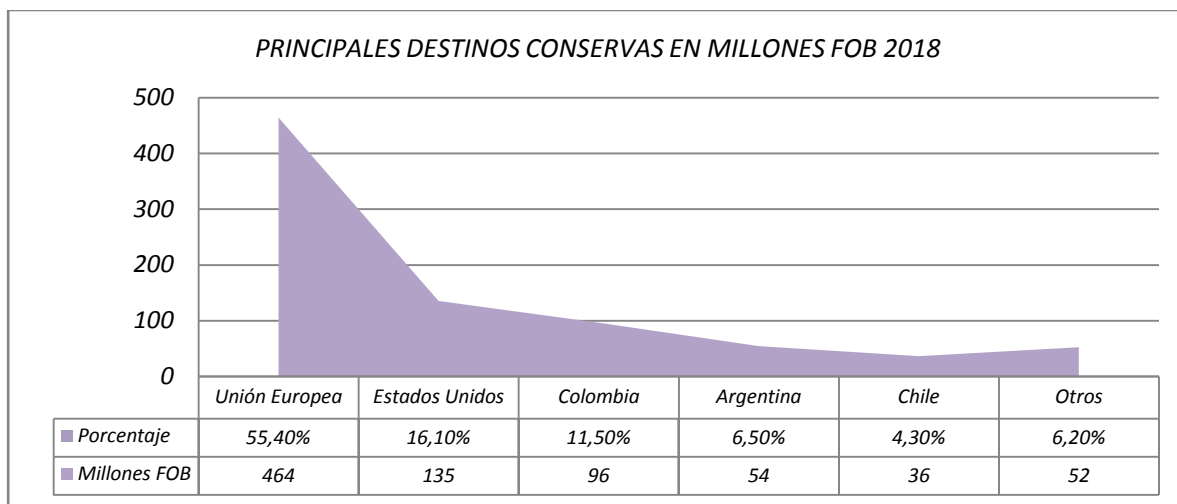
En un segundo escenario, pesimista. De no lograrse el acercamiento con Estados Unidos y de no aprobarse la Ley Orgánica de Pesca y Acuicultura. Le esperarían días muy negros al sector pesquero ecuatoriano. Puesto que podría perder su cuota de exportación con la UE, al pasar de alerta amarilla hacia alerta roja, con lo cual se cortaría el paso de las exportaciones.

Consecuente a esto, se generaría a su vez un efecto negativo en la reducción de plazas de empleo, tanto para las flotas pesqueras, así como también para el sector más vulnerable de la pesca artesanal.

Además se reduciría el aporte del sector del atún al PIB, agravando aún más el hueco fiscal en el que actualmente se encuentra por la reducción de los ingresos consecuentes a la baja del precio del petróleo.

Ante un escenario así, es muy difícil que el mercado atunero ecuatoriano no caiga estrepitosamente y que su recuperación pueda realizarse en un corto o mediano plazo. Pues esta situación puede ser aprovechada por otros países competidores en exportación de atún incluyendo a los del mercado asiático.

Gráfico 7. Prospección del sector atunero ecuatoriano en base a cuotas de mercado



Elaborado por: las autoras. **Fuente:** (BCE, 2019)

4.3. Contribución en la balanza comercial de las exportaciones provenientes del sector atunero del Ecuador a la Unión Europea durante el periodo 2016 - 2018

En términos de balanza comercial en forma general y dentro del objeto temporal de estudio 2014-2018, no se evidencia un repunte significativo en el aumento de las exportaciones; aunque si se

evidencia una disminución a nivel de importaciones del segmento petrolero sobre todo en el año 2014, que causa un efecto notorio en la Balanza Comercial. Por otra parte, las exportaciones no petroleras, se han ido recuperando hasta lograr una tendencia hacia el alza, aunque no se logre aun llegar a la cifra más alta alcanzada también en el año 2014.

Tabla 3. Balanza Comercial versus Exportaciones Atún hacia UE 2014-2018

	Sin acuerdo comercial			Acuerdo Comercial UE	
	2014	2015	2016	2017	2018
Balanza comercial					
Balanza comercial petrolera					
* Exportaciones petróleo	13275,9	6660,3	5459,2	6913,6	8801,7
* Importaciones petróleo	6349,6	3877,8	2505,9	3199,7	4357,7
Total balanza comercial petrolera	6926,3	2782,5	2953,3	3713,9	4444
Balanza comercial no petrolera					
* Exportaciones no petróleo	12448,6	11670,3	11338,5	12208,9	12804,4

Análisis de la evolución de las exportaciones del sector atunero a la Unión Europea y su impacto en la balanza comercial del Ecuador.

	Sin acuerdo comercial			Acuerdo Comercial UE	
* Importaciones no petróleo	20088,8	16556,9	13060,5	15833,6	17762,9
Total Balanza Comercial no petrolera Total	-7640,2	-4886,6	-1722,0	-3624,7	-4958,5
Total Balanza Comercial	-713,9	-2104,1	1231,3	89,2	-514,5
*Exportaciones atún en conserva	827	605	600	783	842
*Exportaciones atún precocidos	301	204	202	296	273
Total exportaciones atún	1128	809	802	1079	1115
Contribución a la balanza comercial no petrolera	9,06%	6,93%	7,07%	8,84%	8,71%
Exportaciones atún conservas UE 55,4%	458,2	335,2	332,4	433,8	466,5
Exportaciones atún precocidos UE 98,65%	296,9	201,2	199,3	292,0	269,3
Total exportaciones atún UE	755,1	536,4	531,7	725,8	735,8

Elaborado por: las autoras. **Fuente:** (BCE, 2019)

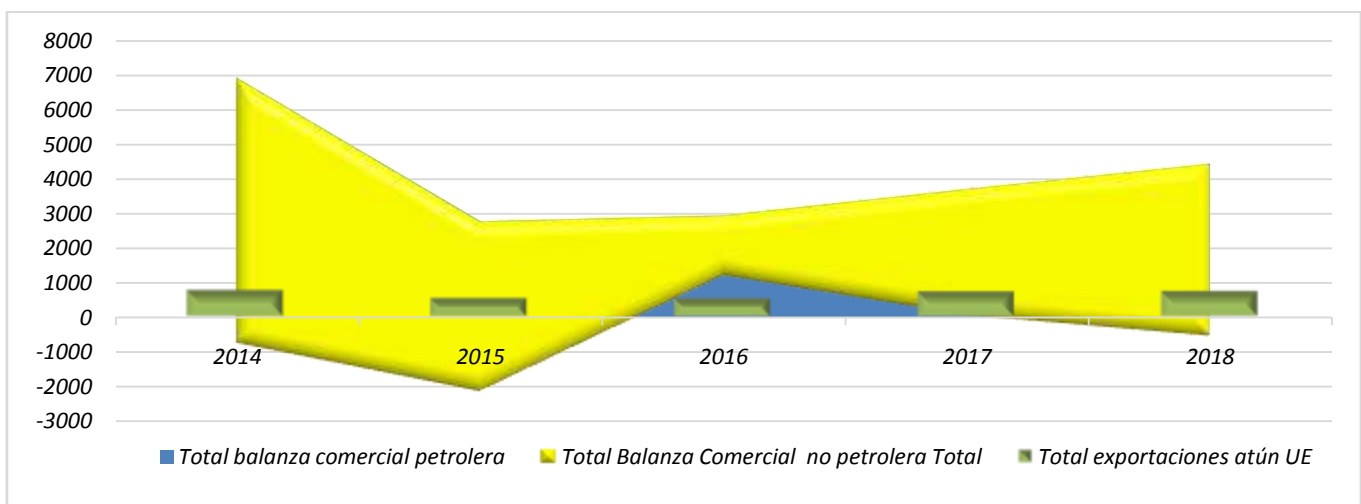
En el balance general económico, el total de la balanza comercial no petrolera que al ser negativa en todo el periodo analizado (2014-2018) tiene un efecto muy significativo dentro de la Balanza Comercial del Ecuador, logrando opacar al efecto de la balanza comercial petrolera.

Esto hace que la balanza comercial sobresalga solo durante los años 2016 al 2017, que son los únicos años donde no se produce un saldo de balanza deficitaria. Mientras que la balanza comercial no petrolera demuestra que la economía ecuatoriana requiere un alto nivel de consumo de productos del exterior, que al no ser producidos en nuestro país o al efecto de la comparación del costo de producción nacional más alto, hace que tengan que importarse. Esto a su vez impacta de forma negativa a la balanza comercial no petrolera, que aunque ha logrado sostener su cuota exportadora,

esta no ha crecido al mismo nivel de las importaciones no petroleras que tienden a crecer cada vez más.

El peso de las exportaciones de atún, cumplen un rol importante dentro de la balanza comercial no petrolera, con un aporte promedio del 8% y de ese aporte la Unión Europea consume un 55,4% de las exportaciones del atún en conservas y el 98,65% del atún en lomos precocidos. No obstante, no se evidencian cambios significativos a nivel de aumento de las exportaciones considerando el contexto del Acuerdo Comercial con la UE, pero es evidente que se ha logrado su sostenibilidad y mantenimiento de la cuota de exportación. También vale destacar que el acuerdo entró en vigencia a partir de enero de 2017 y durante esos dos años de ejercicio en exportaciones, si se mantiene un crecimiento bianual, que en el resto de periodos no se produjo.

Gráfico 8. Balanza Comercial versus Exportaciones Atún hacia UE 2014-2018



Elaborado por: las autoras. **Fuente:** (BCE, 2019)

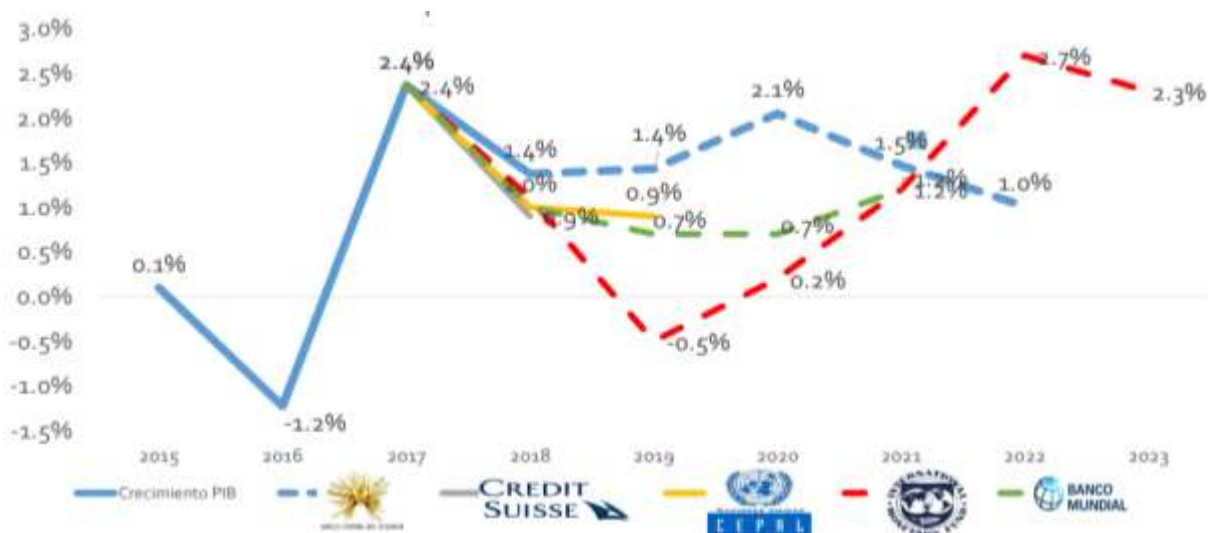
Productos como el atún, el banano, el camarón, entre otros que forman parte de los productos de mayor exportación en Ecuador, se convierten en catalizadores de su desarrollo, de allí surge la importancia de precautelar su sostenibilidad y crecimiento.

Con respecto a las previsiones de crecimiento económico en el Ecuador provistas tanto por el Banco Central de Ecuador, así como de los diferentes organismos internacionales, se prevé un crecimiento y recuperación lenta alcanzando un 2% recién entre los años 2022-2023. Cabe recalcar en este punto que el crecimiento regional en Latinoamérica proyecta un crecimiento del 2.5%; mientras que el crecimiento mundial se aproximará al 3.7%. Así

pues, Ecuador estaría muy por debajo aún de crecer en ese mismo ritmo.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, las actividades de comercio y el comercio exterior se vuelven fundamentales para la recomposición económica ecuatoriana que debe establecer mesas de diálogo y trabajo entre los sectores industriales, comerciales, agrícolas, pesqueros, entre otros, a fin de establecer mecanismos de aceleración económica y que se conviertan en fuentes de ingresos que permitan paliar la caída de los precios del petróleo, que también hacen que se intensifique el déficit de la balanza comercial.

Gráfico 9. Perspectivas de crecimiento económico Ecuador 2015-2023



Fuente: (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2019). **Elaborado por:** (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2019).

5. CONCLUSIONES

El rol del Comercio Exterior en el Ecuador, ha tomado una especial relevancia, considerando el efecto colateral de la caída de los precios del petróleo, donde la exportación de productos como el atún contribuyen en el tejido económico tal como se afirma en el análisis a la teoría de la producción, dada la coyuntura de la investigación que aborda situaciones de mercado, donde se deben controlar muchos factores a nivel holístico en aras de maximizar la riqueza del Ecuador como nación y de mantener un equilibrio de su balanza comercial, para lograr operaciones de comercio exterior, que generen un efecto multiplicador en la economía a través de la creación, mantenimiento e incremento del nivel de empleo, teniendo en cuenta la gran oportunidad que representa el acuerdo comercial con la Unión Europea, donde lo política, lo legal y lo socioeconómico desempeñan un rol capital dentro de cada una de sus atmósferas.

Dentro de la investigación de los países de la Unión Europea que han sido los principales compradores de productos atuneros del Ecuador durante el periodo 2014 - 2018. Los países que tienen un mayor porcentaje de consumo de atún en efecto de su contraste con las exportaciones realizadas son: Alemania, España Holanda e Italia.

En el caso del atún ecuatoriano, este ha logrado una importante posición dentro del mercado de la Unión Europea, sobre todo logrando colocar un porcentaje muy importante y mayoritario de la producción atunera representado con un 55,4% de las conservas de atún y del 98,65% del segmento de lomos precocidos, lo cual convierte a dicho bloque comercial como el socio comercial más importante del mercado del atún.

Análisis de la evolución de las exportaciones del sector atunero a la Unión Europea y su impacto en la balanza comercial del Ecuador.

Con respecto a las relaciones comerciales, dentro del objeto temporal de análisis 2014-2018 no se demuestran cambios significativos en el contexto general de las cifras económicas; sin embargo, se evidencia un ligero incremento de las exportaciones de atún ecuatoriano hacia la Unión Europea, dada la coyuntura de mercado, donde otro producto referente ecuatoriano como es el camarón, ha sufrido una disminución promedio del 40%, que al parecer ha fugado hacia el mercado asiático.

La contribución de la Balanza comercial proveniente del sector atunero, representa un 5% considerando las exportaciones que no provienen del petróleo, que demuestra la importancia del mercado atunero dentro del efecto positivo de la balanza comercial principalmente con la Unión Europea que es el socio comercial más importante y por su nivel de consumo. No obstante, se evidencia el riesgo que se corre en no tomar los correctivos para superar el estado de alerta amarilla, que depende en mayor parte de las políticas gubernamentales que se tomen, que obedecen a un carácter urgente y proteccionista de la economía ecuatoriana.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Angarita, M. J. (2014). *La teoría de las capacidades en Amartya Sen*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5010857>

BCE. (2019). *FICHAS DEL ATÚN DEL ECUADOR - PROECUADOR*. Obtenido de http://ceipa.com.ec/wpceipa/wp-content/uploads/2019/09/AT%C3%9AN-EN-CONSERVAS-AGO-19_-ok-web.pdf

Cámara de Comercio de Guayaquil. (2019). *Entorno Económico Ecuador*. Obtenido de <http://www.lacamara.org/website/wp-content/uploads/2018/02/Entorno-economico-ccg.pdf>

Diario El Telegrafo. (21 de 06 de 2019). *El atún representa el 5% del PIB del Ecuador*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/atun-producto-interno-bruto-ecuador>

El Universo. (13 de 08 de 2019). *Ministro Iván Ontaneda presentó nueva Ley orgánica de Pesca y Acuicultura*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/08/16/nota/7473546/ontaneda-presenta-nueva-ley-organica-pesca-acuicultura>

Fuss, M., & McFadden, D. (2014). *Production Economics: A Dual Approach to Theory and Applications: Applications of the Theory of Production*. North-Holland.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGRAW-HILL.

Ministerio de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca. (15 de 08 de 2019). *45 AÑOS DESPUÉS SE PRESENTA EL PRIMER PROYECTO DE LEY DE PESCA Y ACUICULTURA EN ECUADOR*. Obtenido de <http://www.produccion.gob.ec/45-anos-despues-se-presenta-el-primer-proyecto-de-ley-de-pesca-y-acuicultura-en-ecuador/>

Ricardo, D. (1817). *Principios de Economía Política y Tributación*. Claridad.

Smith, A. (1794). *Investigación de la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*, Volumen1. *Investigación de la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*, Volumen1.

Toro, J. (2012). *Fundamentos de Teoría Económica: Conceptos Prácticos de Micro y Macroeconomía*.

Vargas, G. (2006). *Introducción a la Teoría Económica Un Enfoque Latinoamericano*. Pearson Education.

Nota: artículo presente como publicación de tesis de Moreira Calderón, Cynthia Mercedes con repositorio en <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3923>

EL DÉFICIT FISCAL EN ECUADOR Y SU REPERCUSIÓN EN EL GASTO DE SERVICIO DE SALUD. PERIODO 2015-2018

Liliana Paola Vacacela Medina

<https://orcid.org/0000-0002-6670-8533>

Estudiante de la Carrera de Economía
Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil.
Ecuador

Email: liliana.vacacela23@gmail.com

Rosa Susana Salinas Heredia

Docente de la Carrera de Economía
Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil.
Ecuador

Email: rsalinas@ulvr.edu.ec

RESUMEN

El presente estudio aborda y analiza la repercusión del déficit fiscal con respecto al gasto en servicios y gastos considerados como inversión de la salud en Ecuador durante el periodo 2015–2018, a partir de la evolución presupuestaria asignada a dicho sector, teniendo en consideración los dos últimos periodos presidenciales de administración en el país y sus cambios en las políticas fiscales. La base del estudio es la recopilación de información documental, estadística y cualitativa. Las metodologías utilizadas, son exploratoria y descriptiva, debido a su relevancia científica y aplicabilidad en el presente trabajo. Como resultado principal, se determina que el Estado, aún no ha logrado garantizar en forma plena el derecho a la salud, dando fiel cumplimiento a los parámetros de gratuidad y de universalidad, pese al despliegue de grandes esfuerzos y elaboración de planes sociales macro, se evidencia que si se han logrado avances de desarrollo significativos en materia de salud, sin embargo, este no se ha realizado en forma sostenible; es ahí donde el déficit fiscal tiende a aumentar el tamaño de la brecha fiscal. De cara a esta situación, el Estado requiere de la reconformación de un Programa Económico en contexto holístico, que dentro del marco de una economía dolarizada, persiga lograr un equilibrio fiscal para mantener un sistema económico coherente, armónico que se traduzca en materia de salud como un eje de sostenibilidad para lograr el fiel cumplimiento de los parámetros de estado garantista de derechos constitucionales vigentes desde el 2008 de gratuidad y de universalidad.

Palabras Claves: déficit, fiscal, repercusión, inversión, gasto, salud, Ecuador.

Recibido: 22-06-2020

Aceptado: 02-10-2020

**THE FISCAL DEFICIT IN ECUADOR AND ITS
REPERCUSSION ON HEALTH SERVICE
EXPENDITURE. PERIOD 2015-2018**

Liliana Paola Vacacela Medina

<https://orcid.org/0000-0002-6670-8533>
Economics career student
Vicente Rocafuerte Lay University, Guayaquil.
Ecuador
Email: liliana.vacacela23@gmail.com

Rosa Susana Salinas Heredia

Professor of the Economics Degree
Vicente Rocafuerte Lay University, Guayaquil.
Ecuador
Email: rsalinas@ulvr.edu.ec

ABSTRACT

This study addresses and analyzes the impact of the fiscal deficit with respect to spending on services and expenditures considered as health investment in Ecuador during the period 2015–2018, based on the budgetary evolution assigned to said sector, taking into account the two last presidential administration periods in the country and their changes in fiscal policies. The basis of the study is the compilation of documentary, statistical and qualitative information. The methodologies used are exploratory and descriptive, due to their scientific relevance and applicability in this work. As a main result, it is determined that the State, has not yet managed to fully guarantee the right to health, faithfully complying with the parameters of gratuitousness and universality, despite the deployment of great efforts and elaboration of macro social plans, shows that if significant development progress has been made in health, however, this has not been done in a sustainable way; This is where the fiscal deficit tends to increase the size of the fiscal gap. Faced with this situation, the State requires the reform of an Economic Program in a holistic context, which, within the framework of a dollarized economy, seeks to achieve a fiscal balance to maintain a coherent, harmonious economic system that translates into health as a sustainability axis to achieve faithful compliance with the parameters of the state that guarantees constitutional rights in force since 2008, free and universal.

Keywords: deficit, fiscal, impact, investment, spending, health, Ecuador.

1. INTRODUCCIÓN

La salud en el Ecuador representa un campo de constante desafío para los ecuatorianos y en especial para las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial y de Participación Ciudadana, puesto que la Constitución Montecristi 2008, fue diseñada y propuesta en aras de lograr un “Estado del Bienestar” según del término acuñado por Keynes (1936), donde se le confiere al estado la condición interventora en la regulación de la economía, principalmente en la provisión de los servicios públicos de salud, educación y generación de empleo, para lograr el bienestar social de sus habitantes.

En la actualidad la gestión del gasto público para los servicios de salud sigue siendo un gran desafío, puesto que aún no ha logrado un desempeño adecuado y eficiente ante la inexistencia de una planificación en cobertura y gestión para la compra de insumos y medicinas, y en la ampliación del rango de cobertura y capacidad para enfermedades que requieren del tratamiento con diálisis, que en su gran parte provienen de la industria farmacéutica internacional, principalmente para enfermedades de alto impacto como son el cáncer y el sida; teniendo también un doble efecto que agrava más la situación del déficit para el gasto en salud y que además repercute en la liquidez de los prestadores de servicios médicos privados que forman parte de la red ACHPE (Asociación Nacional de Clínicas y Hospitales Privados del Ecuador), quienes además no pueden negar la atención puesto que incurrirían en sanciones y demandas por parte del Estado, aunque vale señalar también que previo al pago se realiza un proceso de auditoría, a fin de evitar los pagos injustificados y excesivos.

Uno de los aspectos más relevantes a destacar dentro de la evolución fiscal, es que en Ecuador se vivió una época de crecimiento económico importante, como efecto del boom petrolero comprendido entre el periodo de los años 2007 hasta el 2014. No obstante, tal como creció la economía, se produjo también un crecimiento significativo del aparato estatal, que perseguía mejorar los problemas estructurales a fin de mejorar la eficiencia de la gestión pública (BBC, 2019). También es importante destacar que dentro de este periodo, la inversión del sector privado se efectuó de forma muy escasa y limitada, lo cual contrastaba la fuerte inversión pública, que se estaba realizando hasta aquel entonces.

Es así que dentro de este periodo el déficit fiscal era moderado y se iba mitigando con la generación de deuda, generalmente a partir de fuente de financiamiento internacionales, principalmente desde países como China.

Posteriormente, se produce la caída de los precios del petróleo y hace que los ingresos generados, se redujeran significativamente en un 31% (véase figura exportaciones petroleras vs no petroleras) y el desbalance económico se volvió más evidente y más complejo de

controlar. Pese a que desde el año 2014 el Gobierno del Econ. Rafael Correa emprendió acciones estratégicas en materia pública fiscal (buscando la reducción del déficit fiscal) adecuándolas a una economía de contexto internacional más desafiante y caracterizada con precio de petróleo de tendencia a la baja y asumiendo además el desafío del encarecimiento de las fuentes internacionales de financiamiento, además de las tensiones comerciales de las grandes potencias económicas tales como Estados Unidos y China uno de los principales orígenes del déficit es el exceso del gasto público y a esto se suma el hecho durante el periodo (2015 – 2018), la caída del precio del petróleo, que ha provocado la reducción de la recaudación de fondos para que el Estado pueda financiar la inversión en el gasto social, entre ellos la asignación correspondiente a los servicios de salud.

Considerando además que a partir de las garantías constitucionales existentes que aseguran el derecho a la salud de todos sus ciudadanos, como función de “estado benefactor”, no se estarían cumpliendo a cabalidad y que el Sistema Nacional de Salud en el Ecuador debe someterse a un proceso de mejoramiento y planificación continuo, que permita dar fiel cumplimiento a la Constitución, leyes en materia de salud y normativas vigentes.

2. DESARROLLO

2.1 Gasto público social

El gasto social comprende beneficios en efectivo, provisión directa en especie de bienes y servicios y exenciones fiscales con fines sociales. Los beneficios generalmente están dirigidos a hogares de escasos recursos, personas de la tercera edad, personas con discapacidades, con enfermedades de alto riesgo, desempleados o jóvenes. Para ser considerados "sociales", los programas deben incluir la redistribución de recursos entre los hogares o la participación obligatoria. Los beneficios sociales se clasifican como públicos cuando el gobierno general (es decir, los gobiernos central, estatal y local, incluidos los fondos de seguridad social) controla los flujos financieros relevantes.

El gasto social total neto incluye tanto el gasto público como el privado. También tiene en cuenta el efecto del sistema fiscal mediante impuestos directos e indirectos y exenciones fiscales con fines sociales. Este indicador se mide como un porcentaje del PIB o USD per cápita (OECD, 2018, pág. 218).

2.2.1 Gasto en salud

Considerando la definición de la (OCDE, 2010, págs. 191, 192): el enfoque del gasto en salud se conforma de 3 vertientes:

a) Gasto por efecto del consumo de bienes y servicios de salud.

- b) Inversión en infraestructura dedicada a la atención sanitaria.
- c) La asignación del presupuesto con cargo a fuentes públicas o privadas.

En ese marco, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2010) plantea una metodología en la cual el gasto sanitario total, es el resultado de la suma de todos estos elementos, se considera gasto dado que el país no recibe un retorno de la inversión de tipo monetario que realiza al desembolsar valores presupuestarios, pero si recibe un retorno que se mide en bienestar social.

Figura 1. Categorías utilizadas en el gasto de salud metodología OCDE

Código ICHA	Descripción
HC.1; HC.2	Servicio de atención curativa y de rehabilitación hospitalaria, ambulatoria y domiciliaria
HC.3	Servicio de atención de larga duración por personal de enfermería hospitalaria y domiciliaria
HC.4	Servicios auxiliares de la atención sanitaria
HC.1 - HC.4	Servicios médicos
HC.5	Bienes médicos dispensados a pacientes ambulatorios
HC.1 - HC.5	Gasto total en salud personal
HC.6	Servicios de prevención y salud pública
HC.7	Administración sanitaria y seguros de enfermedad
HC.6 + HC.7	Gasto total en salud colectiva
HC.1 - HC.7	Gasto corriente total en salud
HC.R.1	Formación de capital (inversión) de centros sanitarios
HC.1 - HC.7 + HC.R.1.	GASTO SANITARIO TOTAL

Fuente: (OCDE, 2010). Elaborado por: (OCDE, 2010)

Esta metodología es un marco de referencia a fin de cumplir con los objetivos comunicacionales de los países pertenecientes a este acuerdo cooperativo, para lo cual además se ha definido un manual de la OCDE en el cual se abordan las cuentas de salud que deben utilizarse para lograr la comparación entre los diferentes países y a partir de eso trazar las métricas que permitan crear un circuito de retroalimentación, que permita su planeación, verificación, control y estrategias positivas, de cara a la mejora en atención y calidad en el servicio de salud.

Aunque es pertinente resaltar el hecho de que algunos países (por su efecto soberano) tiene su propia metodología para el manejo de cuentas de salud y además realizan cargos por facturación a sus ciudadanos (Australia, Estados Unidos y Canadá), por lo cual en este caso las cuentas de salud presenta un retorno y por ende una variabilidad que afecta a la comparación de los datos.

2.1.2 Aplicabilidad del gasto público con respecto a la inversión

A fin de analizar la aplicabilidad el gasto público con respecto a la inversión en el contexto de la salud pública y para efecto del presente objeto de estudio y análisis, se considera al “Gasto Nacional de Salud” como la suma del total de los recursos económicos que tienen como destino la atención de salud para sus habitantes.

En forma similar, el cálculo para el porcentaje del Producto Interno Bruto PIB, así como del cálculo de gasto per cápita, se referencian en base a esa misma forma totalizada para su respectivo cálculo. En virtud de lo expuesto, para el abordaje de la investigación en curso, se considera a las tres vertientes del gasto en salud provenientes de la OCDE de la siguiente forma: a) Gasto por efecto del consumo de bienes y servicios de salud; b) Gasto considerado como Inversión en infraestructura y equipamiento dedicada a la atención sanitaria. Y c) La asignación del presupuesto al gasto en salud con cargo a fuentes públicas o privadas.

2.1.3 El estado benefactor

A nivel teórico el término de “Estado Benefactor” o “Estado del Bienestar” acuñado por Keynes (1936), donde se le confiere al estado la condición interventora en la regulación de la economía, principalmente en la provisión de los servicios públicos de salud, educación y de la generación de empleo, para lograr el bienestar social de sus habitantes; que en contraposición al estado liberal, en el cual, este no interviene en la economía, sino que es el mercado y sus actores (principalmente sectores empresariales e industriales privados) que lo autorregulan en función del efecto de la producción, desarrollo y de la oferta y la demanda, tal como lo proponía Smith (1776), también conocido como el paradigma de la “mano invisible” (Paz, 2014, pág. 31).

En el contexto ecuatoriano, el estado bienestar o estado benefactor se implementa en función de la base constitucional de la república vigente a partir del año 2008, lo cual marcaría en la última década, una ruta de reestructuración de la funciones públicas del estado y amplía su marco de acción en función de lograr que el sector público, sea el encargado de atender los servicios públicos priorizando los sectores de la salud y la educación, lo cual implicó a su vez la ampliación de su infraestructura. Esto, hace que el estado ecuatoriano dentro de este marco rector, se configure esencialmente como un estado social y se desmarque de ser un estado empresario.

2.2 Balance fiscal

El saldo fiscal, a veces también denominado saldo presupuestario del gobierno, se calcula como la diferencia entre los ingresos de un gobierno (impuestos y ganancias de la venta de activos) y sus

gastos. A menudo se expresa como una relación del Producto Interno Bruto (PIB). Si el saldo es positivo, el gobierno tiene un superávit (gasta menos de lo que recibe). Si el saldo es negativo, el gobierno tiene un déficit (gasta más de lo que recibe). El saldo fiscal como porcentaje del PIB se utiliza como un instrumento para medir la capacidad de un gobierno para satisfacer sus necesidades financieras y para garantizar una buena gestión de las finanzas públicas (OECD, 2017, pág. 56).

2.3 Superávit fiscal

Al contrario de un déficit fiscal, un superávit fiscal ocurre cuando los ingresos del gobierno exceden los gastos actuales, lo que resulta en un exceso de dinero que puede usarse según se considere necesario. Se produce un superávit si, en un año determinado, el gobierno recauda más ingresos de los que gasta. En situación contraria, cuando el gobierno gasta más de lo que recibe en ingresos, hay un déficit. En esta circunstancia, déficits consecutivos conducirán a niveles crecientes de deuda y, en consecuencia, a mayores pagos de intereses (OECD, 2017, pág. 56).

2.4 Déficit fiscal

De acuerdo al enfoque de (Restrepo, 2015) “es aquella situación en la cual los ingresos corrientes del fisco son inferiores a los gastos”. Aunque, también indica a nivel conceptual “déficit” presenta varias aristas a nivel económico, se aborda desde la perspectiva de la economía moderna, que destaca que el déficit es un factor que impacta y perturba la vida económica y social de una nación. En el contexto del Ecuador, esta situación es el resultado de la acumulación del déficit a nivel presupuestario de ejercicios anteriores, que se producen cuando los gastos de un país son mayores a sus ingresos y que impactan las decisiones de gasto, inversión y financiamiento.

2.5 Política fiscal

Desde la perspectiva de (Vizcaíno, 2016) es aquel tipo de política que se concentra en el fomento de la inversión productiva y la subsiguiente generación de empleo pleno, sin que se vuelva necesario tomar decisiones de disminución de la recaudación fiscal. Desde este plano, la política fiscal se traza en base a un largo plazo, en el cual se prevea la colisión o desequilibrio a nivel financiero o presupuestario de una nación.

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

El abordaje de esta investigación es de tipo inductiva-deductiva, en la cual se considerará el análisis de tablas de datos que proporcionen información sobre el déficit fiscal y la inversión en la

salud del Ecuador, a partir de un plano inductivo; para luego pasar a ser medidas y analizadas por la investigadora bajo un criterio objetivo que permita construir nuevo conocimiento acerca del fenómeno investigado, así como también lograr una comprensión desde un enfoque prospectivo, considerando la repercusión del déficit fiscal dentro del gasto social en salud, proyectando un escenario de mediano y largo plazo.

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque del presente trabajo de investigación es de tipo mixto cuanti-cualitativo, debido a su relevancia científica, siendo uno de los tres tipos de enfoques más utilizados y pragmáticos, según lo expuesto por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 2). Desde el enfoque cuantitativo, se recurrirá del análisis estadístico mediante la aplicación del análisis basado en las variables y subvariables en función del déficit fiscal y gasto social de la salud. Por otra parte, desde el enfoque cualitativo, se efectuará un estudio teórico-histórico que brinde una marco amplio de comprensión partiendo de información de base existente acerca este tema objeto de estudio (El déficit fiscal en Ecuador ha repercutido en la evolución de la inversión en el sector de la salud) dentro del marco temporal perteneciente a los ejercicios 2015 – 2018.

3.3 Métodos, Técnicas y Procedimientos de la Investigación

Se hizo uso de la técnica estadística representativa a fin de recopilar, ordenar, analizar y representar los datos obtenidos a partir de datos, cifras y estudios relacionados al objeto de estudio, además de la obtención de datos a partir de análisis basados en los reportes macro y micro económicos que permitan lograr una comprensión clara de variables económicas que configuran el sector exportación del sector atunero a la Unión Europea durante el periodo 2014 – 2018, a fin de determinar su trayecto evolutivo. Esta técnica será de gran utilidad científica a fin de soportar o despejar la idea a defender de la presente investigación

3.4 Población y Muestra

El establecimiento de una población concreta, no es aplicable, dado que no se pretenden generalizar los resultados de la investigación, puesto que el abordaje del estudio se realiza a nivel macroeconómico, es decir que depende de muchas variables implícitas dentro de su composición. Por tanto, la definición de la población a través del cálculo de una población conocida o no conocida, no son idóneos con el abordaje planteado, puesto que tanto la variable principal, así como la variable secundaria, no se miden o relacionan en base a sujetos poblacionales, sino a objetos de políticas fiscales propias de ambiente económico (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 13).

4. RESULTADOS

Toda vez que se ha obtenido los resultados preliminares de la investigación, se precisa profundizar su abordaje, teniendo como metas analizar el déficit económico pasando de lo general hacia enfoques específicos, para contrastar dichos resultados. En primera instancia, se analiza la repercusión del déficit sobre el gasto en los servicios de salud.

Posteriormente se analiza el enfoque del gasto en salud a partir de los rubros considerados como inversión, que generalmente se usan en la infraestructura de salud y de la dotación respectiva de equipamiento, mismo que puede tener una gran representatividad en el gasto debido a su costo considerable, puesto que provienen de países extranjeros.

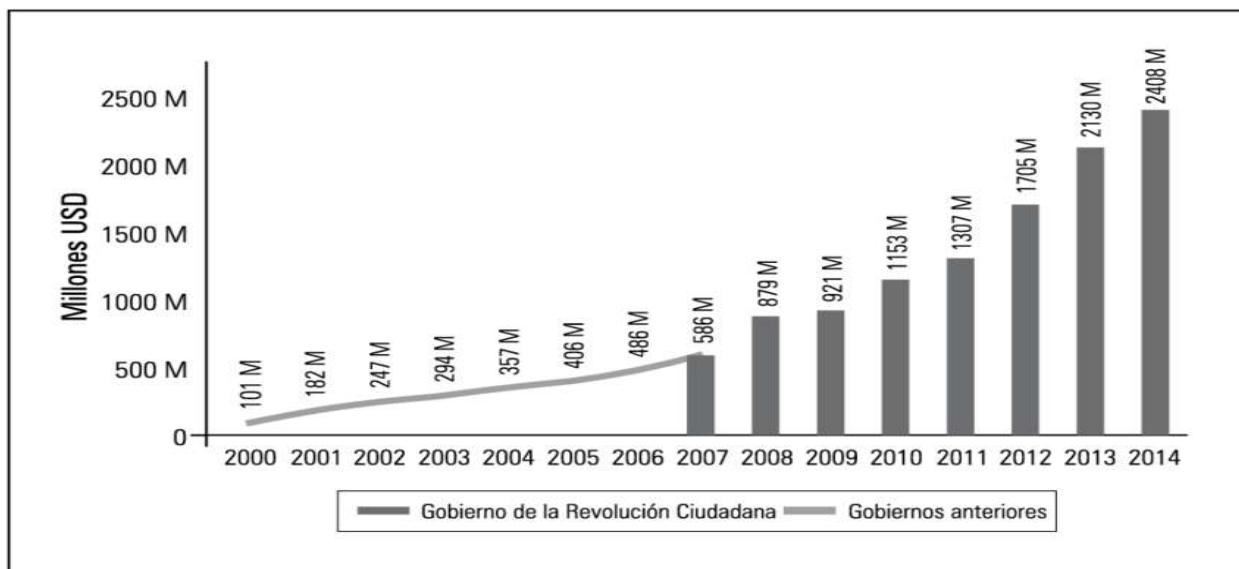
También se considera en este punto el análisis del gasto en salud per cápita, puesto que tal como crece y evoluciona la población, también el gasto debe incrementar su nivel de gasto para mantener los parámetros de cobertura de salud universal y gratuidad.

Por tratarse de déficit económico, también se hace pertinente analizar cuáles han sido las principales fuerzas que han ocasionado dicho hueco fiscal. Para ello se pormenoriza su análisis a partir de los enfoques a nivel político, económico y social. Finalmente, con todos estos resultados se mide la repercusión del déficit dentro del gasto en el contexto del Sistema Nacional de Salud del Ecuador SNSE, para conocer su efecto dentro de la ejecución presupuestaria y el uso y destino final del gasto de salud.

4.1 Relación entre el déficit fiscal en Ecuador y su repercusión en el gasto de servicio de salud. Periodo 2015-2018

Considerando las cifras referentes al presupuesto en salud ejecutado hasta el año 2014 alcanzó su pico más alto, llegando a los 2408 millones de dólares y manteniendo hasta aquel entonces, una tendencia alcista. Aunque destacan dos hecho importantes: es muy notorio el hecho que previo al año 2000 el presupuesto asignado fue de tan solo 101 Millones y que hasta el año 2014 esta cifra aumentó en un 2284% y que el periodo más significativo de aumento se produjo en el periodo 2007-2014.

Figura 2. Presupuesto ejecutado en salud MSP periodo 2000-2014

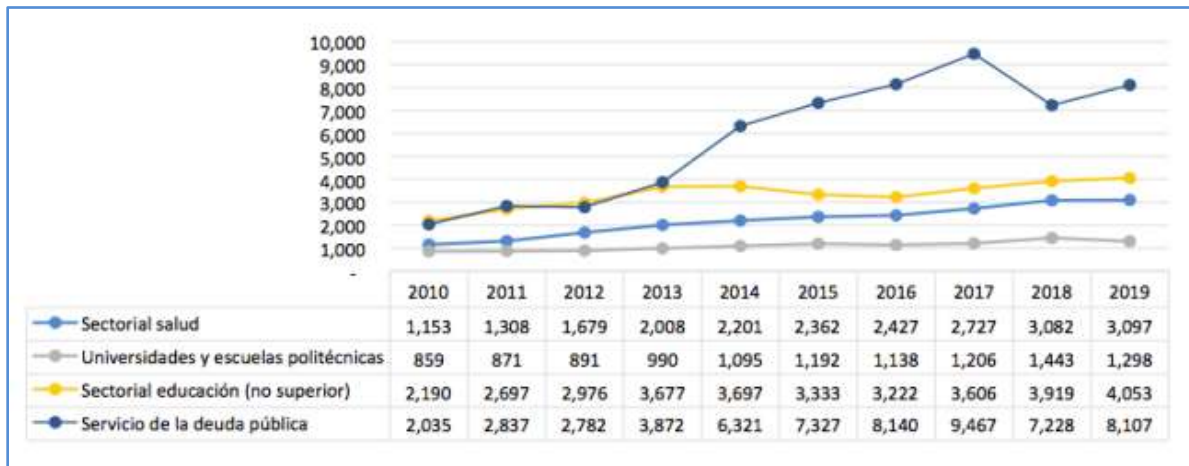


Fuente: eSIGEG, Ministerio Finanzas (2015. Elaborado por: Coordinación General de Planificación del MSP 2015

Posteriormente, a partir del año 2015 la tendencia alcista se corta, puesto que en ese mismo año, el presupuesto asignado a la salud es de 2362. Posteriormente en periodo 2016-2018 se produce

solamente un bajo crecimiento en el presupuesto de la salud. Tal como se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura 3. PGE Educación y Salud 2010 -2019



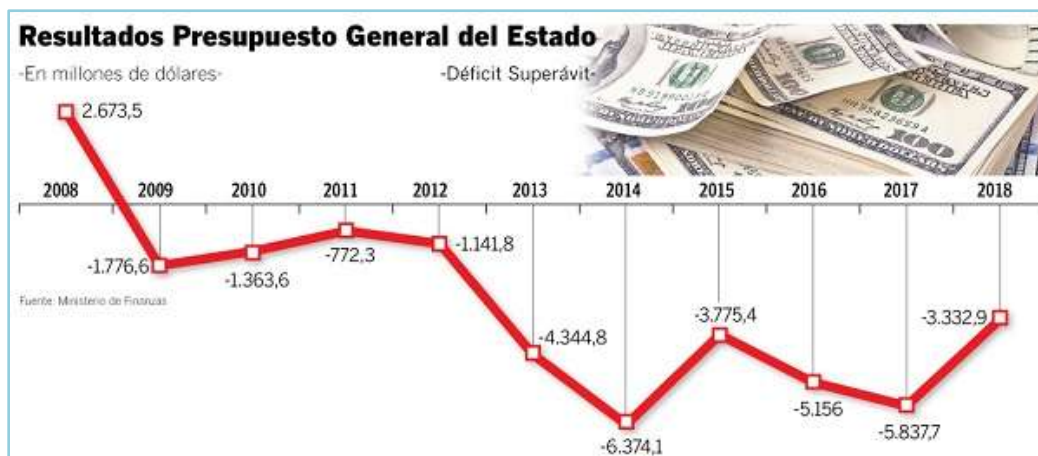
Fuente: (BCE, 2019). Elaborado por: (BCE, 2019)

4.2 Análisis del déficit económico

Considerando el contexto de análisis 2015 hasta el año 2018, entre los años 2015 hasta el año 2017 el déficit económico, aumenta significativamente de (-3.755) a (-5.837) en el 2018, esto repercute

en la evolución del presupuesto a la salud que hasta aquel entonces se estaba dando en forma alcista, para pasar a un periodo de estancamiento en la asignación del presupuesto de la salud.

Figura 4. Resultados PGE 2008-2018

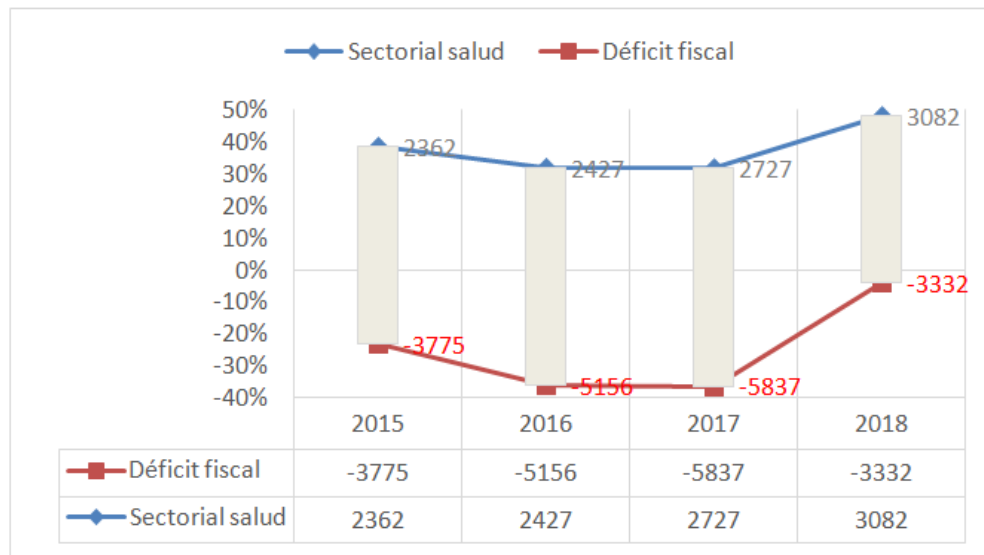


Fuente: (BCE, 2019). Elaborado por: (BCE, 2019)

. En ese contexto, en forma previa al análisis del periodo objeto de estudio, se toma en consideración el periodo 2011-2014, que es donde se producen los principales cambios significativos en el PGE en el Ecuador, como efecto de la caída de los precios del petróleo y de los efectos colaterales de crisis global del año 2008 dentro de la economía mundial.

Tal como se presenta en la siguiente figura, la brecha entre el déficit fiscal y la asignación al presupuesto en la salud, va aumentando conforme crece el déficit y aunque la cifra que se asigna año a año no deja de aumentar, su crecimiento se va frenando conforme aumenta el déficit:

Figura 6. Relación entre déficit fiscal y evolución presupuesto salud 2015-2018



Fuente: (BCE, 2019). Elaborado por: la autora a partir de los datos del (BCE, 2019)

Por lo anteriormente expuesto, se evidencia que dentro de la adopción de políticas en el efecto de la inversión social, en el periodo 2015-2018 la magnitud en la que se destina el presupuesto a la salud, se impacta por el efecto del déficit fiscal, puesto que no le permite evolucionar de forma significativa, sino que existe un periodo de estancamiento.

cuadrienal 2015-2018, se determina que su comportamiento ha sido fluctuante, no se evidencia un cambio significativo entre el año inicial analizado 2015, que parte de un valor presupuestario asignado de \$3.519 millones de dólares y cierra el periodo cuadrienal en el año 2018 con valor presupuestario asignado de \$3.536 millones de dólares.

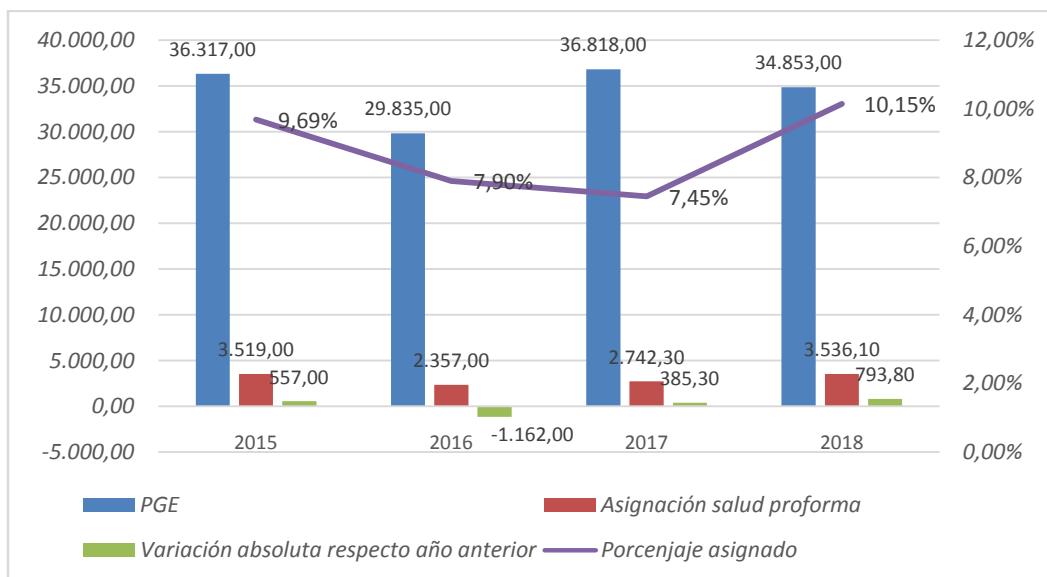
Con respecto a la variabilidad del presupuesto asignado a la salud en base a las Proformas Generales del Estado, durante el periodo

Tabla 1. Gasto de salud enfoque presupuestario 2015-2018

Enfoque presupuestario	2015	2016	2017	2018
PGE	36.317,00	29.835,00	36.818,00	34.853,00
Asignación salud proforma	3.519,00	2.357,00	2.742,30	3.536,10
Asignación en salud porcentaje base PIB	3,54%	2,36%	2,63%	3,26%
Variación absoluta respecto año anterior	557,00	-1.162,00	385,30	793,80
Porcentaje asignado	9,69%	7,90%	7,45%	10,15%
Variabilidad anual relativa	18,80%	-33,02%	16,35%	28,95%
Meta constitucional 4%	3.971,60	3.997,48	4.171,80	4.335,92
PIB BCE	99.290,00	99.937,00	104.295,00	108.398,00
Brecha con meta constitucional	452,60	1.640,48	1.429,50	799,82

Fuente: (BCE, 2019). Elaborado por: la autora a partir de los datos obtenidos en (BCE, 2019)

Figura 7. Variación asignación presupuestaria en Salud

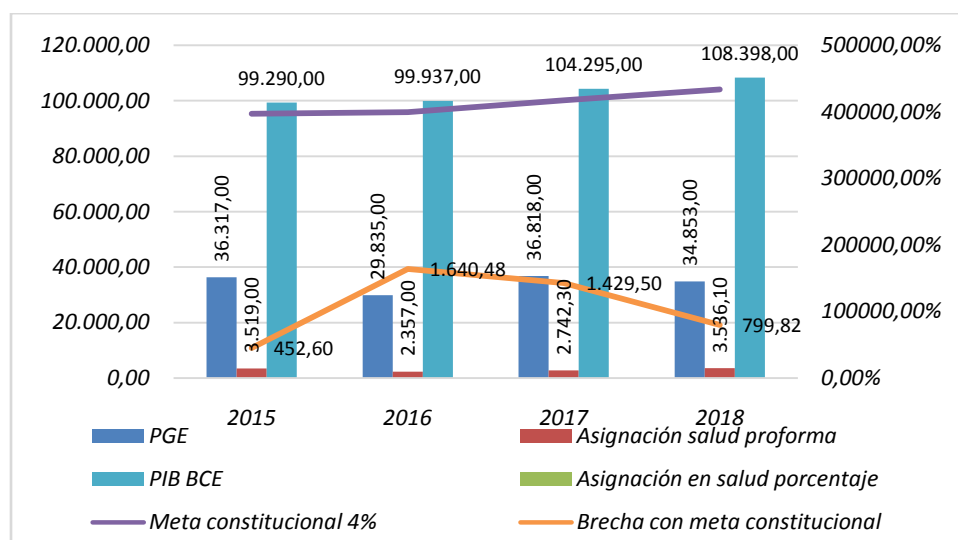


Fuente: (BCE, 2019). Elaborado por: la autora a partir de los datos obtenidos en (BCE, 2019)

En relación al cumplimiento del marco constitucional y su disposición transitoria vigésimo segunda en estado vigente, que establece un incremento de 500 millones de dólares, hasta alcanzar una asignación total del 4% del PIB ecuatoriano, equivalente a \$4000 millones de dólares; se destaca el hecho que en ningún año del periodo objeto de análisis 2015-2018, se alcanza la cifra meta de asignación presupuestaria de los \$4.000, siendo el ejercicio 2015

el que alcanza el menor valor a nivel de brecha con un valor de \$3.519 considerando un valor del PIB de ese año de \$99.290 millones, no obstante, en ese mismo año el valor devengado de ese presupuesto alcanzó solamente los \$2.362 millones. Por su parte el año 2015 el valor presupuestado es de \$3.519, que se devengaron con un valor de \$2.362 millones.

Figura 8. Brecha con meta constitucional 2015-2018



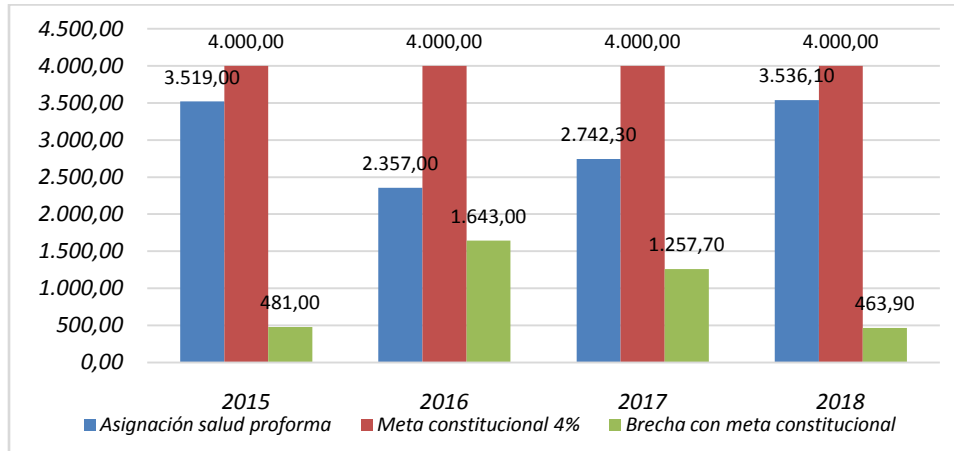
Fuente: (BCE, 2019). Elaborado por: las autoras a partir de los datos obtenidos en (BCE, 2019)

El déficit fiscal en Ecuador y su repercusión en el gasto de servicio de salud. Periodo 2015-2018

Tomando como referencia el incremento anual de los 500 millones, los años donde sí se cumple con este parámetro son 2015 con \$557 millones y 2018 con \$793,80 millones; mientras que los años donde se incumple con este parámetro corresponden al 2016 con una cifra negativa de (-1.162) y año 2017 con \$ 385,80, además también se

incumpliría lo dispuesto en la constitución en referencia a que no se puede reducir el presupuesto en educación y salud; sin embargo, se evidencia la reducción el presupuesto de salud dentro del ejercicio 2016 como se presenta a continuación en la siguiente figura:

Figura 9. Evolución presupuestaria sectorial salud 2015-2018 según marco constitucional



Fuente: Elaboración propia a partir de cifras oficiales BCE y Ministerio de Finanzas. Elaborado por: las autoras

Basado en el estudio de análisis del Observatorio Público Fiscal, dentro del periodo objeto de estudio 2015-2018, se evidencia un estancamiento en la evolución del PGE según el porcentaje asignado del PIB, en los sectores de salud en base a los valores devengados, tal como se presenta en las referencias siguientes tabla y figura.

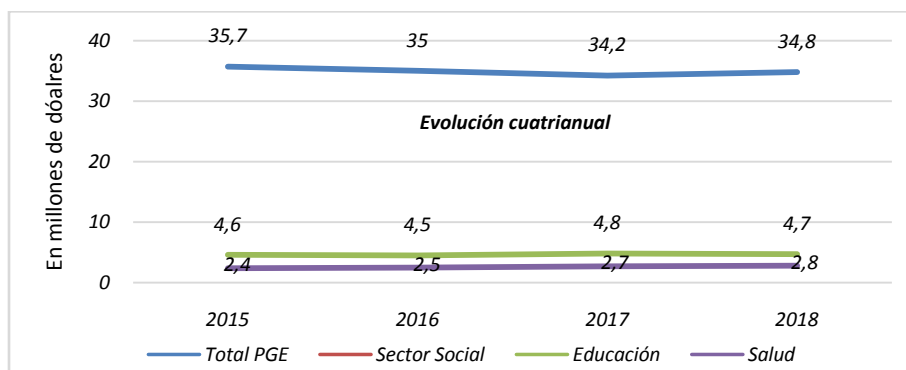
Además es evidente, que la devengación en el sector de la educación, si sobrepasa el valor de asignación en base a la norma constitucional, mientras que el sector de la salud, se mantiene un promedio durante los cuatro años de 2,6, con un movimiento lateral y con poca variabilidad.

Tabla 2 - Evolución del PGE sectorial salud y educación 2015-2018

Detalle	2015	2016	2017	2018
Total PGE	35,7	35	34,2	34,8
Sector Social				
Educación	4,6	4,5	4,8	4,7
Salud	2,4	2,5	2,7	2,8

Fuente: Elaboración propia a partir de cifras oficiales BCE y Ministerio de Finanzas. Elaborado por: las autoras

Figura 10. Evolución del Presupuesto General del Estado por Sectores basado en valores devengados según porcentaje del PIB 2015-2018



Fuente: Fuente: Ministerio Público de Finanzas a partir de la Información Base Caja Tesoro Público y transferido a entidades. Elaborado por: la autora a partir del estudio del OPF (2018)

4.3 Análisis desde el enfoque del gasto en servicios de salud

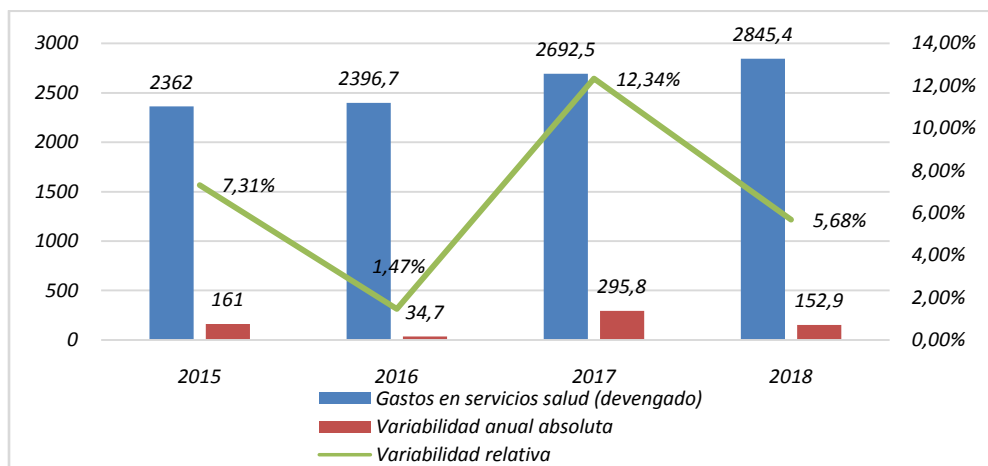
Desde el enfoque del gasto de los servicios de salud (que incluye gastos por concepto de pago de salarios y gastos administrativos), se denota un ligero incremento que se realiza de forma regular durante los cuatro años, siendo el año 2017 donde se produce el mayor incremento en los gastos, alcanzando un aumento del 12,34%; mientras que el año 2016 corresponde al de menor crecimiento alcanzando solo un 1,47%. Tal como se presenta en siguiente tabla y figura:

Tabla 3 Enfoque del gasto en servicios de salud 2015-2018

Enfoque de gasto	2015	2016	2017	2018
Gastos en servicios salud (devengado)	2362	2396,7	2692,5	2845,4
Variabilidad anual absoluta	161	34,7	295,8	152,9
Variabilidad relativa	7,31%	1,47%	12,34%	5,68%

Fuente: Elaboración propia a partir de cifras oficiales BCE y Ministerio de Finanzas. Elaborado por: las autoras

Figura 11. Variabilidad del gasto en salud 2015-2018

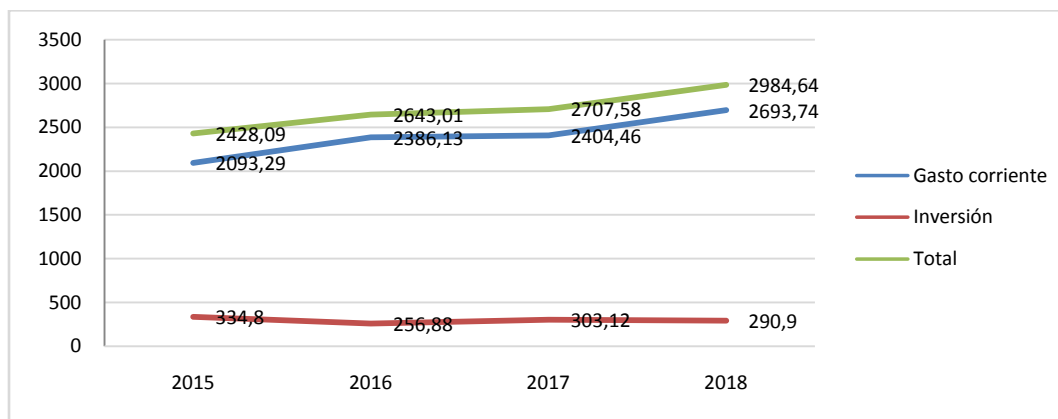


Fuente: Elaboración propia a partir de cifras oficiales BCE y Ministerio de Finanzas. Elaborado las autoras por: las autoras.

Desde un marco comparativo la evolución entre el gasto corriente y la inversión sectorial en Salud dentro del periodo 2015-2018, presenta en primera instancia una tendencia creciente moderada del gasto corriente (incluye gastos en personal, bienes y servicios de consumo, otros gastos corrientes); mientras que la inversión,

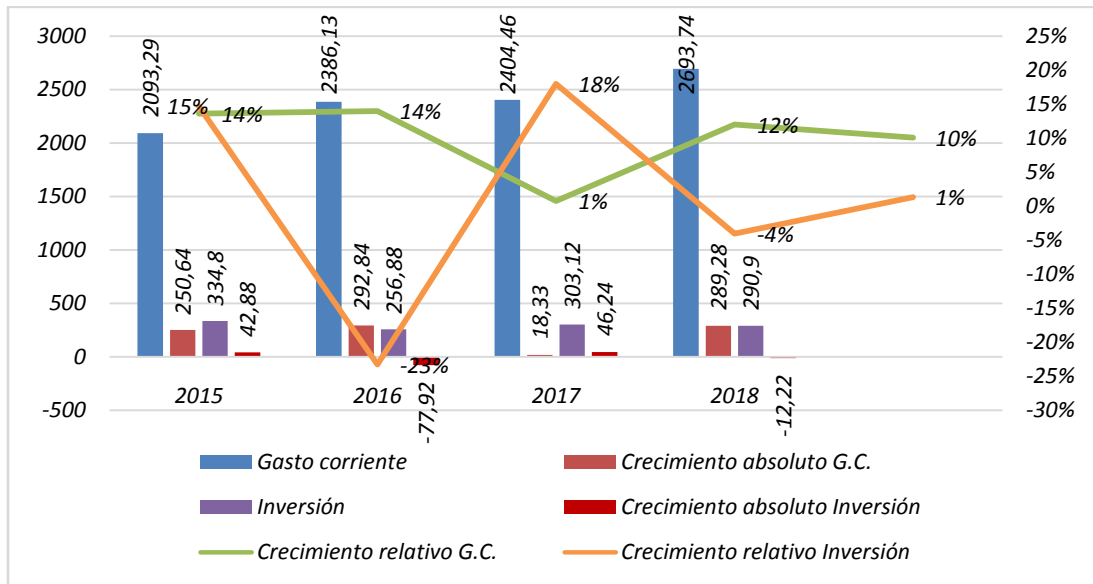
mantiene una fluctuación y lateralidad, que evidencia un estancamiento del destino presupuestario para fines de inversión y es notable que su valor más alto tuvo origen en el ejercicio 2015 con 334,8 millones, mientras que su valor más bajo se dio durante el ejercicio 2016 con 256,88.

Figura 12. Evolución gasto corriente sector Salud versus gasto considerado inversión 2015-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de cifras oficiales BCE y Ministerio de Finanzas. Elaborado por: las autoras

Figura 13. Evolución gasto corriente sector Salud versus gasto considerado inversión 2015-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de cifras oficiales BCE y Ministerio de Finanzas. Elaborado por: las autoras

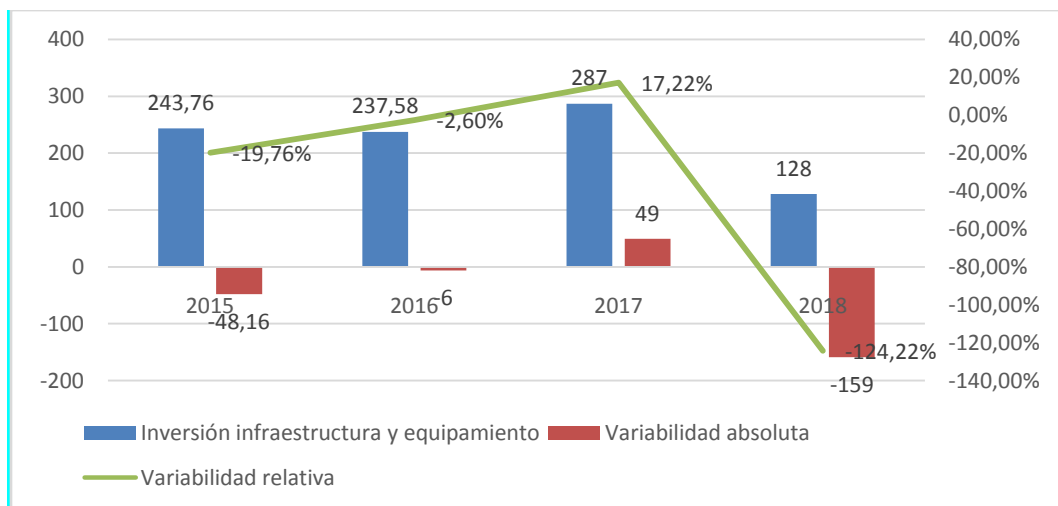
El crecimiento promedio cuadrienal del gasto corriente en el sector de la Salud asciende en un promedio del 10%; mientras que el crecimiento promedio de la inversión es tan solo del 1%.

4.4 Análisis desde el enfoque del gasto en salud considerado como inversión (infraestructura y equipamiento)

En el contexto cuadrienal analizado, el uso del presupuesto en salud en la inversión en infraestructura y equipamiento del sector público,

denota un comportamiento fluctuante y su efecto tiende a disminuirse gradualmente en un (-19,76%) en el año 2015 y (-2,60) hasta el año 2016, para luego se incrementa en un 17,22% el año 2017, para finalmente reducirse de forma abrupta en el año 2018 llegando a alcanzar un (-124%) tal como se presenta en la siguiente figura:

Figura 14. Enfoque de gasto en infraestructura y equipamiento sector salud 2015-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de cifras oficiales BCE y Ministerio de Finanzas. Elaborado por: las autoras

4.5 Principales factores determinantes en el déficit económico

En el contexto político, es vital resaltar que el periodo objeto de análisis 2015-2018 se tiene embebido a dos mandatos presidenciales (véase tabla “mandatos presidenciales Ecuador 2015-2018”) declarados como de izquierda progresista y que logró una hegemonía y preferencia dentro del electorado ecuatoriano; pero que dentro del ejercicio político, han delineado diferentes directrices y decisiones a nivel político, social y económico de que clarifican un cambio en la política fiscal y hacia la aplicación de medidas en aras de la reducción del gasto público a través de un plan de optimización del estado, justamente para lograr un equilibrio fiscal que atañe al efecto del déficit fiscal con respecto a su impacto en la sostenibilidad y mejora de los servicios de salud de los ecuatorianos(as).

Tabla 4. Mandatos presidenciales Ecuador 2015-2018

Objeto de análisis 2015-2018	
Periodo 1	Periodo 2
Desde 01-ene-2015 Hasta 23-may-2017	Desde 24-may-2017 Hasta 31-dic-2018
Econ. Rafael Correa	Lcdo. Lenin Moreno Garcés
Duración: 28 meses	Duración: 20 meses

Fuente: Elaboración propia

El gobierno del expresidente Rafael Correa, dentro del periodo analizado afrontó dos grandes desafíos que ocasionaron un

impacto significativo dentro del contexto social y económico: 1) la caída de los precios del petróleo y 2) el terremoto de abril de 2016. Pese a los cuales, el exmandatario persiguió mantener firmeza y coherencia política en la toma de decisiones, en apego de la Constitución vigente y que fue diseñada y aprobada dentro de su mismo gobierno, por la Asamblea Nacional Constituyente en el año 2008, y que en materia de salud, se continuó con las políticas de universalidad de la salud, la gratuidad y la ampliación de la cobertura a través de la construcción y remodelación de centros de salud y hospitales públicos.

Por su parte, el Presidente actual Lenin Moreno, desde que asumió el poder se fue desmarcando en forma progresiva de su antecesor, hasta lograr dar un vuelco de 180 grados en los primeros dos años de gestión (BBC, 2019), dentro de los cuales se puede destacar dos elementos importantes: 1) la Consulta Popular y 2) Un acercamiento hacia EEUU y Organismos Internacionales. Ambos puntos, tienen una conexión con la situación política y económica, de la cual se responsabilizaba al gobierno anterior y de la cual se planteaba como una “crisis heredada”, buscando por una parte, lograr una reestructuración de los poderes del Estado a nivel Judicial y de Participación Ciudadana, esto con la finalidad de remplazar a los ocupantes de las autoridades nombradas en el anterior gobierno y con respecto al acercamiento con los EEUU y los Organismos Internacionales (Univision, 2018), en búsqueda de fuentes de financiamiento de menor impacto en el crecimiento de la deuda externa, que hasta aquel entonces ya estaba en el cruce del tope de su máximo permitido en referencia al porcentaje del 40% con respecto al total del PIB.

Figura 15. Deuda Pública del Ecuador al cierre del año 2018



Fuente: (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2019) a partir de cifras del BCE. Elaborado por: (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2019)

En el marco de la Deuda Pública, dentro del periodo analizado 2015-2018, se evidencia que el límite del nivel de endeudamiento (40% del PIB de a partir de su base constitucional) se rebasa en el año 2017 y que su tendencia sigue hacia el alza, alcanzando un cierre en nivel de endeudamiento hacia el año 2018 del 44,9%, con proyección de aumento del 44,9 hacia el inicio de año 2019 y de acuerdo a lo planteado por el FMI dicha cifra se incrementaría hacia el final del 2019 en un 49% (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2019). Estas cifras de endeudamiento que además de ser un record, representan una alarma a nivel económico y a nivel social con respecto a los sectores de salud y educación que peligran su sostenibilidad del gasto corriente y cada vez resultaría más difícil lograr un incremento en el gasto considerado como inversión en infraestructura para la creación de más centros de salud y hospitales y adquisición de equipamiento para lograr ampliar la cobertura de salud.

Otro punto destacado dentro el periodo presidencial del Lcdo. Lenin Moreno, es la emisión del Decreto 135 "Normas de Optimización y Austeridad del Gasto Público" con el que cual se promulgaba la reducción significativa del gasto público a través de la optimización principalmente del gasto corriente (sueldos, pagos por concepto de viáticos y residencia). En este marco de cumplimiento, en el caso del sector de la salud se realizaron reducciones de los paquetes remunerativos (en primera instancia), de 106 funcionarios considerados dentro del rango de Nivel Jerárquico Superior (NJS) que están por encima del segundo grado. También se eliminaron 1.545 partidas consideradas en estado "vacante" (MSP, 2018).

5. CONCLUSIONES

Se ha analizado el déficit fiscal en el contexto de su repercusión en la inversión de la salud en Ecuador durante el periodo 2015 - 2018. Si bien es cierto que durante estos cuatro años se mantuvo un nivel de gasto en salud muy significativo, el Estado ecuatoriano, aún no ha logrado garantizar en forma plena el derecho a la salud, dando fiel cumplimiento a los parámetros de gratuidad y de universalidad, pese a que se ha desplegado grandes esfuerzos y se ha planificados planes sociales macro como el "Plan Nacional de Buen Vivir", se evidencia que si se han logrado avances de desarrollo significativos en materia de salud, sin embargo, ese desarrollo no se ha realizado en forma sostenible, es ahí donde el déficit fiscal, tiende a aumentar su tamaño de hueco económico, donde se debe mantener y atender en forma prioritaria a los sectores de salud y educación, que sumarían un total del 8% del PIB ecuatoriano, pero con la dificultad que representó la caída de los precios del petróleo y con la inversión extranjera directa 0.8% está muy por debajo de ese porcentaje, el gasto en salud, se vuelve cada día más difícil de sostener.

Se concluye que el déficit fiscal en Ecuador durante el periodo 2015 – 2018, no ha logrado disminuirse en su totalidad, aunque si se ha logrado su reducción en un 13% en forma cuatrienal, y es evidente

que fue una de las de las principales barreras de cara a lograr la sostenibilidad de la cobertura universal y gratuidad en salud y ha agravado aún más la situación de salud en el país se ha venido desarrollando dentro de un escenario muy complejo, al tratarse de un sector dependiente de los ingresos y fiscalidad para su financiamiento y sostenimiento del gasto. Uno de los aspectos de mayor incidencia en el déficit y que impacta directamente a los servicios de salud son las medicinas, que disminuyen significativamente el bolsillo de los y las ecuatorianas, puesto que al no ser provistos por el estado, deben ser autofinanciadas ya adquiridas de forma particular, tal como lo expone el estudio.

A nivel de la inversión en la salud en Ecuador durante el periodo 2015 – 2018, pese a los grandes esfuerzos gubernamentales por mantener los niveles de gasto de salud para efecto de cubrir los rubros de servicios e inversión, de forma general se evidencia aún el incumplimiento de los parámetros constitucionales, tanto en el monto anual mínimo que debe asignarse en función del PIB, además del incumplimiento perceptual de ser un estado garante de la salud, más aun cuando el crecimiento poblacional ha evolucionado más, de lo que ha crecido la economía, lo cual es también preocupante para dar fiel cumplimiento de lo que se establece en la Constitución, El Plan Nacional del Buen Vivir y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La repercusión del déficit fiscal sobre el gasto considerado como inversión de la salud en Ecuador, se ha sentido con mayor impacto sobre la adquisición de equipamiento médico y dotación de infraestructura. Esto ha repercutió en la ampliación de la red de cobertura para la salud en el Ecuador.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BBC. (2019). Crisis en Ecuador: 4 razones que explican la crisis que llevó a Lenin Moreno a decretar el "paquetazo" que desató las protestas. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-49978717>

BBC. (10 de 10 de 2019). Crisis en Ecuador: Lenin Moreno vs. Rafael Correa, los antiguos aliados cuya enemistad divide al país. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-49987257>

BCE. (10 de 2019). Información Estadística Mensual No. 2012 - Octubre 2019. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMensual.jsp>

Cámara de Comercio de Guayaquil. (2019). La deuda pública se duplicó en los últimos 10 años. Obtenido de <http://www.lacamara.org/website/wp-content/uploads/2018/02/Entorno-economico-ccg.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGRAW-HILL.

OCDE. (2010). *Panorama de la salud 2007 Los indicadores de la OCDE: Los indicadores de la OCDE*. OECD Publishing.

OECD. (2017). "General government fiscal balance", in *Government at a Glance 2017*. Paris: OECD Publishing.

OECD. (2018). *perspectivas económicas de América Latina 2018 Repensando las instituciones para el desarrollo: Repensando las instituciones para el desarrollo*. OECD Publishing.

Paz, G. M. (2014). *Estructura Socioeconómica de México: Cambios y crisis de la nación*. México: Grupo Editorial Patria.

Restrepo, J. C. (2015). *Hacienda Pública: 10 Edición*. Universidad Externado.

Revista Expansión. (01 de 2019). Ecuador - Gasto público. Obtenido de <https://datosmacro.expansion.com/estado/gasto/ecuador>

Univision. (11 de 07 de 2018). Rafael Correa y Lenin Moreno: los tres motivos que les llevaron de la alianza al divorcio en la presidencia de Ecuador. Obtenido de <https://www.univision.com/noticias/america-latina/rafael-correa-y-lenin-moreno-de-la-alianza-al-divorcio-en-la-presidencia-de-ecuador>

Vizcaíno, A. A. (2016). *Los Impuestos al Consumo como Principio de Política Fiscal*. Editorial Themis.

Nota: artículo presente como publicación de tesis de Vacacela Medina, Liliana Paola con repositorio en <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3919>

**ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO: PEQUEÑOS
AGRICULTORES DE ARROZ DE LA
LOCALIDAD JUAN BAUTISTA AGUIRRE,
PROVINCIA DEL GUAYAS, ECUADOR**

Jimmy Roberto Vera Calderón

<http://orcid.org/0000-0001-5539-4324>
Estudiante Tesista de la Carrera de Economía
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Carrera de Economía
Ecuador
Email: jverac@ulvr.edu.ec

Oscar Parada Gutiérrez

<http://orcid.org/0000-0001-7104-1246>
Docente de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Carrera de Economía, PhD. en Ciencias Económicas
Ecuador
Email: oparadag@ulvr.edu.ec

RESUMEN

La agricultura es una de las actividades del sector primario que genera beneficios para otros sectores. La gramínea está presente en la dieta alimenticia de los ecuatorianos. Por este motivo existen varias zonas productoras dedicados al cultivo de este producto, el cual es destinado a satisfacer la demanda interna del país. La investigación se realizó en la localidad de Juan Bautista Aguirre se encuentra ubicada en la provincia del Guayas. La principal actividad económica de la localidad Juan Bautista Aguirre es la siembra de arroz. El objetivo del artículo fue diagnosticar la situación socioeconómica de los agricultores del sector arrocerero y sus familias. Se utilizó un enfoque cuantitativo y cualitativo de investigación. Ello permitió descubrir mediante la observación directa y una encuesta detectar las principales falencias que afectan el nivel de vida de los productores de arroz: insuficiencias en los servicios básicos, deterioro ambiental del entorno, poco apoyo de las autoridades locales, entre otras. Con la investigación se propuso un plan de acción a tomar en cuenta por las autoridades locales y nacionales con vistas a mejorar las condiciones socioeconómicas de los pobladores que constituyen el objeto práctico de esta investigación.

Palabras claves: análisis socioeconómico, producción arrocerera, agricultores de arroz, sector arrocerero.

Recibido: 21-07-2020

Aceptado: 02-10-2020

SOCIO-ECONOMIC ANALYSIS: SMALL RICE FARMERS FROM THE LOCALITY JUAN BAUTISTA AGUIRRE, PROVINCE OF GUAYAS, ECUADOR

Jimmy Roberto Vera Calderon

<http://orcid.org/0000-0001-5539-4324>
Thesis student of the Economics career
Vicente Rocafuerte Lay University of Guayaquil
Economics career
Ecuador
Email: jverac@ulvr.edu.ec

Oscar Parada Gutiérrez

<http://orcid.org/0000-0001-7104-1246>
Professor at the Vicente Rocafuerte Lay University of Guayaquil
Economics career, PhD. in Economics
Ecuador
Email: oparadag@ulvr.edu.ec

ABSTRACT

Agriculture is one of the activities of the primary sector that generates benefits for other sectors. The grass is present in the food diet of Ecuadorians. For this reason, there are several production areas dedicated to the cultivation of this product, which is intended to satisfy the country's internal demand. The investigation was carried out in the town of Juan Bautista Aguirre, which is located in the province of Guayas. The main economic activity of the Juan Bautista Aguirre locality is the sowing of rice. The objective of the article was to diagnose the socioeconomic situation of the farmers of the rice sector and their families. A quantitative and qualitative research approach was used. This allowed discovering through direct observation and a survey to detect the main shortcomings that affect the living standards of rice producers: insufficiencies in basic services, environmental deterioration of the environment, little support from local authorities, among others. The research proposed an action plan to be taken into account by local and national authorities with a view to improving the socioeconomic conditions of the residents who constitute the practical object of this research.

Keywords: socioeconomic analysis, rice production, rice farmers, rice sector.

1 INTRODUCCIÓN

La agricultura es una de las actividades del sector primario que genera beneficios para otros sectores. El Instituto Nacional de Investigaciones Agropecuarias detalla que el arroz es uno de los cultivos establecidos en la región litoral, debido a los factores climáticos que necesita para ser cultivado, por ende los climas propicios para los cultivos de esta gramínea son el clima trópico húmedo y también trópico seco, donde la temperatura es de 20° a 30 °C, con precipitaciones de 500 mm a 2500 mm por año. (INIAP, 2014). Esta gramínea está presente en la dieta alimenticia de los ecuatorianos. Por este motivo existen varias zonas productoras dedicadas al cultivo de este producto, el cual es destinado a satisfacer la demanda interna del país.

La parroquia Juan Bautista Aguirre se encuentra ubicada en la provincia del Guayas, limitada al este con el río Tintos, al norte con la parroquia Junquillal, al oeste con la parroquia Laurel y al sur con la parroquia Los Lojas. Según (INEC-SIC, 2010) la población está representada por 5502 habitantes, de las cuales 2.825 son hombres, para un 51% y 2.677 son mujeres que representan el 49%. La población es identificada como una comunidad montubia. La parroquia Juan Bautista Aguirre es una zona dedicada a la producción de arroz, la manufactura, la ganadería y el comercio. Según (GAD Juan Bautista Aguirre, 2015-2019) menciona que, "la producción arrocerca abastece a los mercados nacionales y regionales, debido a que forma parte del mayor territorio productor de arroz del país." La población económicamente activa de esta parroquia es de 4.350 habitantes que representan el 43,93% del total. (GAD Juan Bautista Aguirre, 2015-2019) (p. 41)

La principal ocupación de la parroquia Juan Bautista Aguirre es la agricultura y el arroz, según (GAD Juan Bautista Aguirre, 2015-2019), indica que es de 855 habitantes considerada población asalariada, a diferencia de otra denominada la población ocupada, donde normalmente son trabajadores por cuenta propia o también empleados por terceros sin ninguna remuneración representados en 1063 habitantes. (INEC-CPV, 2010). Cada pequeño agricultor de arroz posee entre 4 a 5 cuerdas (espacio lineal que existe entre 4 esquinas), lo cual les permite producir 150 sacos de arroz, es decir un promedio de 30 sacos por cuerda (GAD Juan Bautista Aguirre, 2015-2019). Su costo es de aproximadamente USD\$ 35,00 sin embargo, no se considera la inversión en los pesticidas, limpieza y estibada.

Las autoridades y los organismos de control en conjunto con los agricultores que se han agremiado para de alguna manera tener una garantía y poder hacer valer sus derechos, llevan años tratando de mejorar las condiciones para los sembríos de este grano y además impulsando la creación de políticas que garanticen mejores condiciones laborales y de esta manera sentir que se están cumpliendo con los artículos y leyes que se expresen en la

constitución. El artículo tiene como objetivo analizar la situación socioeconómica de los pequeños agricultores para profundizar en el conocimiento de las condiciones de la vida y de esa manera poder determinar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades con las que cuentan en la parroquia Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, para posteriormente formular un plan de acción que contribuya a mejorar su situación económica.

El objetivo del diagnóstico que refiere esta investigación es describir los problemas y necesidades de la población objeto de estudio que limitan sus capacidades productivas y condiciones de vida.

El estudio realizado contribuye con la economía nacional y la disminución de los índices de pobreza a escala nacional. Asimismo, tributa a los objetivos del desarrollo sostenible del país ya que contribuye a mejorar las condiciones de vida de trabajadores de un sector estratégico como la agricultura y en particular el arroz.

2 MÉTODO

Con respecto a la metodología de investigación se consideró oportuno utilizar el método deductivo e inductivo. Dentro del método deductivo se parte de datos generales a datos particulares. Dicho de otra manera, se realizó el estudio a datos generales y posteriormente se generó una conclusión particular donde se pueda inferir respecto al tema planteado. Pito et al, (2015). Esta metodología permitió establecer las conclusiones pertinentes a partir del estudio de la muestra seleccionada de la zona rural del cantón Daule, logrando de esta manera optimizar recursos del investigador. Del mismo modo permitió investigar la situación del sector arrocerca en el país y en cantón Daule.

Por parte del método inductivo posibilita obtener conclusiones generales a partir de estudios específicos y particulares. Sampieri, (2014) en su libro "Metodología de la investigación" define que "es aquel método que consigue conclusiones generales mediante la partida de hipótesis particulares, este método es usado en relación con la observación y el enfoque cualitativo; por otra parte es un proceso que comprende la observación de los hechos, su registro y la exploración". Según el autor este método permite conocer el terreno de estudio se basa en la exploración y experimentación de sucesos diferentes para posterior llegar a una conclusión que permita su relación entre ellos.

Este método sirvió para realizar de una manera correcta la entrevista, dado que permite conocer los criterios de una persona experta en el tema, para posteriormente relacionarlo con todo. En otra parte permitió establecer posibles conclusiones, con base a los hechos visualizados en el trayecto de la investigación, como por ejemplo los factores que influyen en la situación actual del nivel socioeconómico de los agricultores.

El tipo de investigación conveniente para la realización del presente trabajo fue la investigación descriptiva, por tanto, se obtuvo características y propiedades de un objeto o situación específica, con la cautela de no emitir juicios de valor y por consiguiente emplear elevados niveles de objetividad investigativa. Este tipo de investigación refiere que “Las investigaciones o estudios descriptivos buscan detallar características y propiedades importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” Hernández et al, (2014). Además de la investigación descriptiva también se utilizó la investigación exploratoria debido a que estas determinan tendencias, identifican ambientes, contextos y situaciones de estudio Hernández et al, (2014).

La investigación supone la combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos; debido a que el enfoque cuantitativo permitió la apertura de analizar datos estadísticos mientras que con el enfoque cualitativo se pudo determinar razones y características específicas e incluso motivaciones de la muestra seleccionada como objeto de estudio.

Esta clase de enfoque mixto “representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos” Hernández et al, (2014). Para el desarrollo investigativo se tomaron como técnicas la encuesta y la entrevista, cuyos instrumentos fueron el cuestionario el cual estuvo conformado por 15 preguntas cerradas. También se utilizó la escala de Likert; y el formulario estructurado con 5 preguntas abiertas.

Para determinar el público objetivo se consideró la parroquia Juan Bautista Aguirre del cantón Daule provincia del Guayas, la cual alberga a 5.502 habitantes en su territorio representados en un 4,58% de la población total del cantón Daule. (GAD Juan Bautista Aguirre, 2015-2019). Así mismo, se consideró al segmento de los pequeños agricultores de arroz, los cuales están conformados por 1063 personas, representada en un 19% de la población total de la parroquia Juan Bautista Aguirre (INEC-CPV, 2010) además que cuentan con una edad que este en el rango de 20 a 64 años, establecido en 553 ciudadanos, reflejados en el 52%. (INEC-PGE, 2010). Se consideró dicha edad por estar calificados para participar en la labor de la agricultura.

La entrevista se aplicó a 1 persona en la parroquia Juan Bautista Aguirre del cantón Daule, la cual se ha desempeñado la labor desde muy temprana edad y es experto en el cultivo del arroz así mismo de sus inconvenientes actuales. El formato de la encuesta a aplicar y del guion de la entrevista se muestra en los anexos y respectivamente. La muestra se estableció conociendo la población objetivo, por esta razón se aplicó la fórmula para datos finitos detallada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 553}{[0,05^2(553 - 1)] + [1,96^2 * 0,50 * 0,50]}$$

$$n = \frac{531,1012}{1,38 + 0,9604}$$

$$n = \frac{531,1012}{2,3404} = 227$$

La muestra calculada arrojó mediante la fórmula finita un total de 227 personas a encuestar.

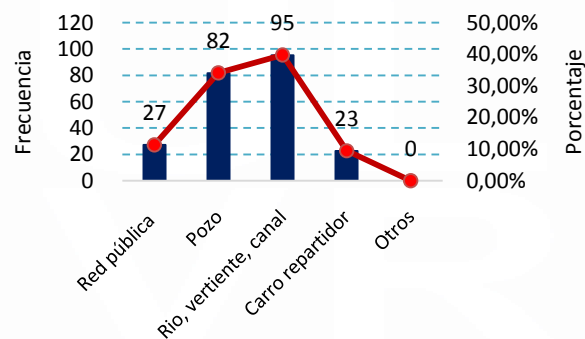
3 RESULTADOS

A continuación, se presentan algunos de las preguntas y resultados relevantes del estudio.

3.1 Encuesta

•Pregunta 1.- ¿De dónde proviene principalmente el agua que recibe la vivienda?

Figura 1. Procedencia del agua



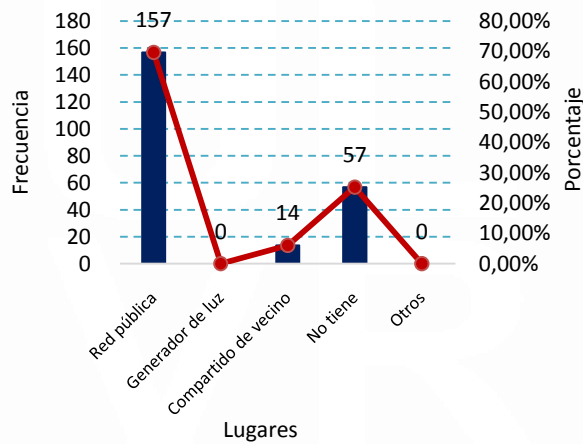
Fuente: Encuesta

Se observa que, el 42% de los participantes indicaron que la procedencia de su agua es por ríos, vertientes y canal, así mismo el 36% de los participantes señalaron que la procedencia de su agua es por medio de pozos, por otra parte, el 12% de los participantes indicaron que es a través de la red pública, por último, el 10% de los participantes señalaron que es por medio del carro repartidor.

Por lo tanto, se puede concluir que, existe mucho descuido por parte de las autoridades en brindarles los servicios básicos a sus habitantes, los cuales deben en su gran mayoría conseguir agua a través de ríos, vertiente y canal.

•Pregunta 2.- ¿De dónde proviene principalmente la energía eléctrica en la vivienda?

Figura 2. Procedencia de la energía eléctrica

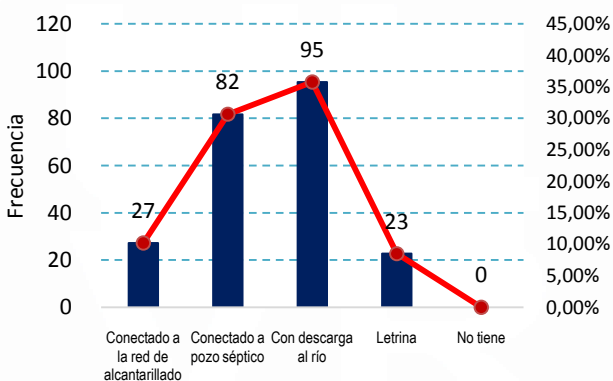


Fuente: Encuesta

Se observa que, el 69% de los participantes tienen energía eléctrica a través de la red pública, el 25% de los participantes comparten con los vecinos y el 6% de los participantes no tiene energía eléctrica. Por lo tanto, se puede concluir que, el servicio de energía eléctrica si está cubierto por parte del municipio, donde apenas el 6% no posee por falta de infraestructuras.

•Pregunta 3.- El servicio higiénico de la vivienda está:

Figura 3. Servicio higiénico



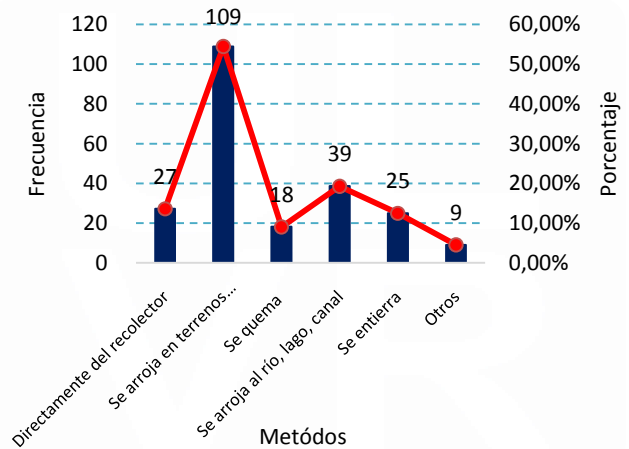
Fuente: Encuesta

Según los resultados obtenidos, el 42% de los participantes tiene su servicio higiénico conectado con una descarga al río, seguido el 36% de los participantes tiene su servicio higiénico conectado a un pozo séptico, el 12% de los participantes lo presenta conectado en la red de alcantarillado. Por lo tanto, se puede concluir que, los desechos humanos en su gran mayoría son enviados a los ríos lo cual dado la

poca infraestructura de alcantarillado genera que se contamine los ríos.

•Pregunta 4.- ¿De qué forma elimina los residuos sólidos en la vivienda?

Figura 4. Formas de eliminar residuos

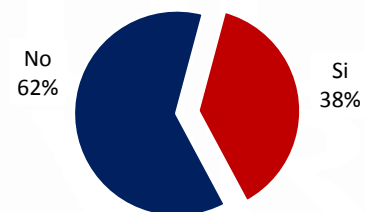


Fuente: Encuesta

Se observa que, el 48% de los participantes elimina sus residuos arrojándolos en terrenos baldíos, si mismo el 17% de los participantes elimina sus residuos en ríos, canales y lagos, posterior el 12% de los participantes elimina sus residuos directamente con el recolector y el 11% de los participantes los entierran en zanjas cercas de su hogar. Por lo tanto se puede concluir que, los vertederos son puntos preferidos por las personas para arrojar sus desechos, lo cual genera problemas al medio ambiente y para su salud, ya que esto lo único que ocasiona es el incremento de plagas y enfermedades, de las cuales las plagas afectaran sus cultivos, por lo que sus cosechas se pueden perder.

•Pregunta 5.- ¿Este hogar dispone de servicio de teléfono convencional?

Figura 5. Disponibilidad de teléfono convencional



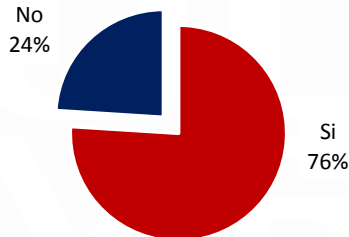
Fuente: Encuesta

Se observa que, el 62% de los participantes poseen teléfono convencional, mientras que el 38% de los participantes no lo poseen. Por lo tanto se puede concluir que, es indispensable el poseer un teléfono convencional para las personas, ya que por este

medio se pueden poner en contacto con los dueños de fincas que necesiten contactarlos para que laboren en los cultivos de arroz.

•Pregunta 6.- ¿Dispone este hogar de servicio de televisión por cable?

Figura 6. Disponibilidad de Televisión

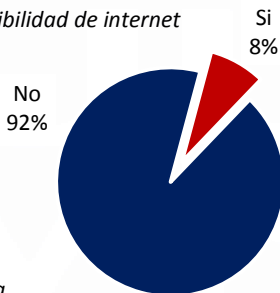


Fuente: Encuesta

Se observa que, el 76% de los participantes poseen televisión, mientras que el 24% de los participantes no lo poseen. Por lo que se demuestra que, el promedio mayoritario utiliza el televisor como el único medio de entretenimiento del hogar y además como medio de información con respecto a noticias del país y del mundo.

•Pregunta 7.- ¿Dispone este hogar de servicio de Internet?

Figura 7. Disponibilidad de internet

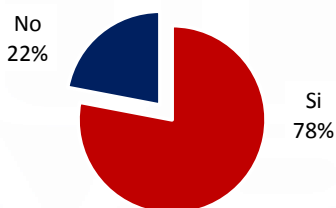


Fuente: Encuesta

Se indicó que, el 92% de los participantes no tiene internet en sus hogares, mientras que el 8% de los participantes si lo tienen. Por lo tanto, se puede concluir que, aún el internet no es tan necesario para la vida de estas personas y que su impacto se ha visto reducido debido condiciones económicas.

•Pregunta 8.- Dentro del hogar ¿Existen personas que trabajan?

Figura 8. Personas que trabajan

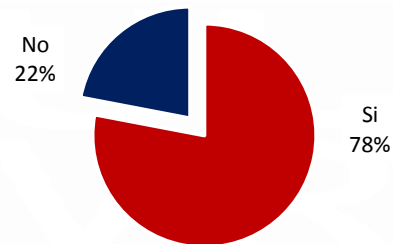


Fuente: Encuesta

Se corroboró que, el 78% de los participantes indicaron que dentro del hogar existen personas que trabajan, mientras que el 50% de los participantes indicaron que no lo hacen. Por lo tanto se puede concluir que, la cantidad de hogares que se encuentran sin un trabajo fijo o temporal es muy baja en comparación a la cantidad de los que si cuentan con personas que laboran de la actividad de agricultores de arroz.

•Pregunta 9. - ¿Algún miembro de este hogar poseen algún tipo de discapacidad?

Figura 9. Discapacidad

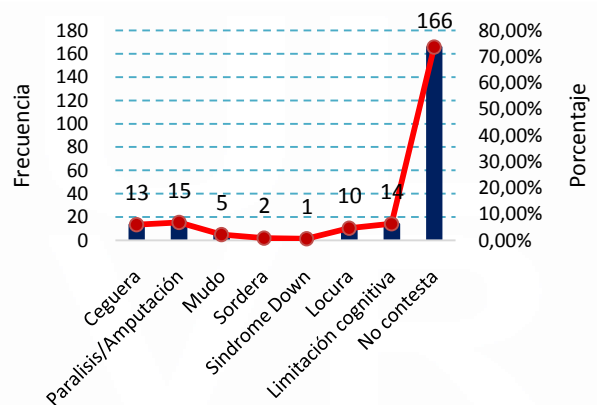


Fuente: Encuesta

Se encontró que, 73% de los participantes tiene algún miembro en su familia con discapacidad, mientras que el 27% de los participantes no tiene. Por lo tanto se puede concluir que, existe una alta cantidad con discapacidad que debe ser llevada por los trabajadores del hogar como carga.

•Pregunta 10- ¿Qué tipo de discapacidad posee?

Figura 10. Tipo de discapacidad



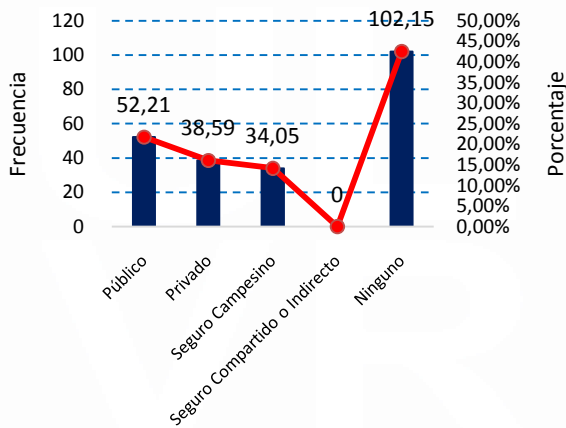
Fuente: Encuesta

Se visualizó que, el 6% de los participantes indicaron que el tipo de discapacidad que presentan sus familiares se encuentra tanto en limitaciones cognitivas y parálisis junto a amputaciones causadas por alguna enfermedad crónica, así mismo el 5% de los participantes indicaron que padecen ceguera, además el 4% de los

participantes señalaron que padecen de locura y el 1% padecen tanto sordera y síndrome de Down. Por lo tanto se puede concluir que, el municipio debe tener presente estas necesidades de los habitantes para poder ser apoyados de alguna manera.

•Pregunta 11.- ¿Dispone de servicios de seguro médico?

Figura 11. Disponibilidad de seguro médico

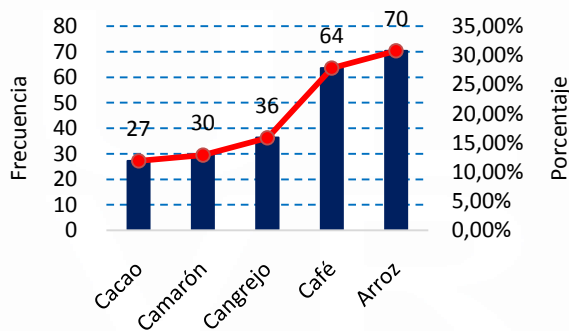


Fuente: Encuesta

Se descubrió que, el 23% de los participantes dispone de un servicio de seguro público, así mismo el 17% de los participantes disponen de un servicio de seguro privado, por último el 15% de los participantes dispone de un servicio de seguro campesino. Por lo tanto se puede concluir que, la mayor parte de las personas si esta respaldado con un seguro de salud en caso de presentar una emergencia.

•Pregunta 12.- ¿Cuáles de las actividades de producción y/o servicios es representativo en la parroquia?

Figura 12. Actividad de producción representativa



Fuente: Encuesta

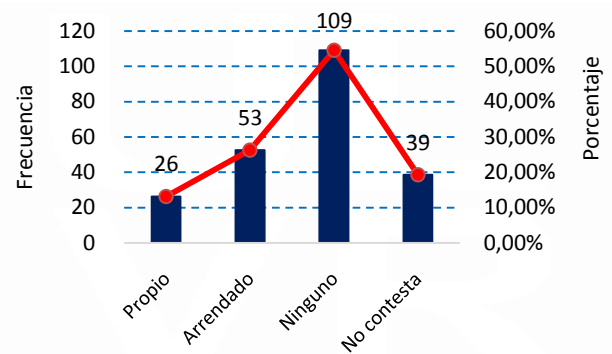
Se puede encontrar que, el 31% de los participantes indicaron que la actividad de producción más representativa es el cultivo de arroz, así mismo el 16% de los participantes indicaron que la actividad más representativa es la crianza de cangrejos, además el 13% de

los participantes indicaron que, la actividad más representativa es la crianza de camarón y por último el 12% de los participantes señalaron que la actividad más representativa es el cultivo de cacao.

Por lo tanto se puede concluir que, el arroz es el cultivo más representativo para las personas de esa área, por lo que se debe tener planes de acción idóneos para generar mayor oportunidades.

•Pregunta 13.- ¿Cuenta usted con terreno?

Figura 13. Disponibilidad de terreno

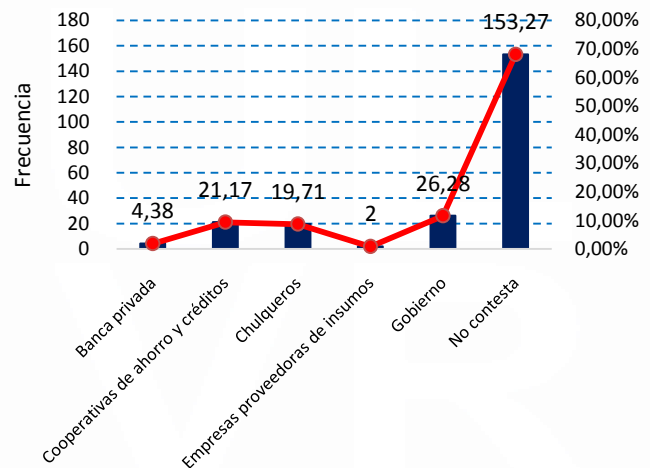


Fuente: Encuesta

Se verificó que, el 48% de los participantes no cuenta con un terreno propio para cultivar, así mismo el 23% de los participantes indicaron que arriendan terreno para cultivar y el 11% de los participantes señaló que es propio. Por lo tanto se puede concluir que, la mayor parte de los agricultores de arroz trabajan para personas que tienen sus propias tierras de cultivos.

•Pregunta 14. - ¿Quién le proporciona el crédito?

Figura 14. Facilitadores de crédito

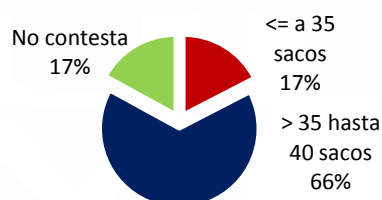


Fuente: Encuesta

Se observó que, el 11% de los participantes han recibido crédito por parte del gobierno, así mismo el 9% de los participantes señaló haberlo recibido por cooperativas de ahorro, también el 8% de los participantes indicó haberlo recibido por chulqueros y por último el 1% de los participantes lo recibido tanto por la banca privada como por empresas proveedoras de insumos. Por lo tanto se puede concluir que, existe la preferencia por recibir los créditos a través del gobierno, ya que estos son más seguros financieramente para los agricultores de arroz.

•Pregunta 15. - ¿Cuántos sacos de arroz produce por hectáreas?

Figura 15. Producción de arroz por hectárea

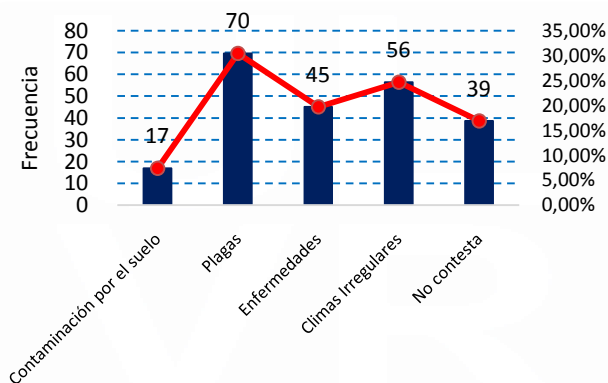


Fuente: Encuesta

Se observó que, el 65% de los participantes produce una cantidad de 35 hasta 40 sacos de arroz mientras que el 17% de los participantes produce una cantidad de 35 sacos. Por lo tanto se puede concluir que, la producción de arroz por agricultor es muy representativa, con respecto a cantidad.

•Pregunta 16. - ¿Cuáles son los principales problemas ambientales en la producción del cultivo?

Figura 16. Inconvenientes ambientales



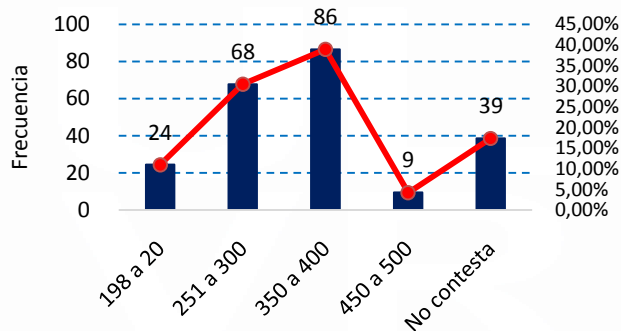
Fuente: Encuesta

Se observó que, el 30% de los participantes indicó que los principales inconvenientes en la producción de arroz son las plagas, así mismo el 24% de los participantes señaló que es por los climas irregulares, por otra parte, el 17% de los participantes indicaron que es por enfermedades en los cultivos, por último, el 7% de los participantes señaló que es por contaminación en el suelo. Por lo tanto se puede concluir que, debido a que no se cumplen con

protocolos ambientales en el área el incremento de plagas y pésima manera de desechar sus residuos, genera que se vean afectados los cultivos por estos factores.

•Pregunta 17. - ¿Cuánto se les paga a los jornaleros dentro la actividad de producción?

Figura 17. Pago a los jornaleros

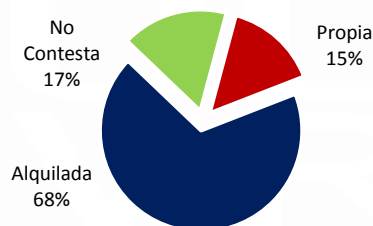


Elaborado por: Vera, (2020)

Se observó que, el 38% de los participantes indicó que se les paga a los jornaleros entre un rango de 350 a 400 dólares, así mismo el 29% de los participantes indicaron que se les paga entre un rango de 251 a 300 dólares, por otra parte, el 10% de los participantes indicaron que se les paga en un rango de 198 a 200 dólares y por último con el 4% entre un rango de 450 a 500 dólares. Por lo tanto se puede concluir que, el salario promedio de un jornalero oscila entre el rango de 251 dólares a 400 dólares.

•Pregunta 18.- La maquinaria para la cosecha del arroz es:

Figura 18. Propiedad de la máquina agrícola

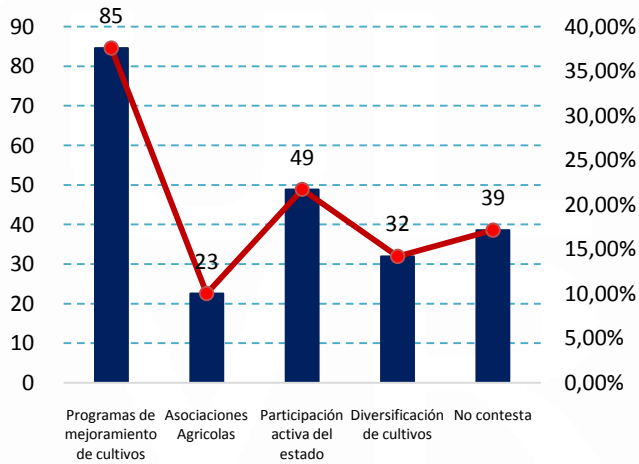


Fuente: Encuesta

Se observó que, el 68% de las participantes señaló que la maquinaria que usa para sus cosechas es alquilada, mientras que el 14% de los participantes indicaron que es propias. Por lo tanto, se puede concluir que, la maquinaria esta siendo invertida en el trayecto de los cultivos, pero que aun los agricultores no se encuentran con las capacidades económicas altas para adquirirlas completamente.

•Pregunta 19.- ¿Qué factores considera que ayudarían a incrementar la producción, la productividad y los ingresos de los productores arroceros en la zona?

Figura 19. Factores para incrementar producción

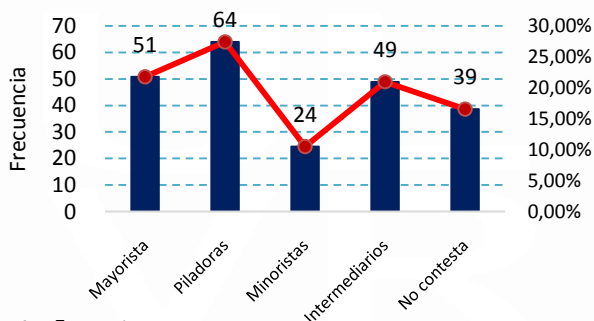


Fuente: Encuesta

Se observa que, el 37% de los participantes indicaron que los programas de mejoramiento de cultivos serían los más adecuados al momento de incrementar la producción, el 21% de los participantes señalo que la participación del estado sería la más óptima ya que se brindaría inversión para sus cultivos, por otra parte, el 14% de los participantes indicó la diversificación de cultivos y por último el 9% de los participantes señaló las asociaciones agrícolas. Por lo tanto se puede concluir que, la mejor alternativa para generar un incremento en la producción de arroz son los programas de mejoramiento de cultivos ya que de esa forma se estaría capacitando en nuevas técnicas de cultivos que mejoren las capacidades de los agricultores.

•Pregunta 20.- ¿Cuál es el destino que tiene al comercializar el saco de arroz?

Figura 20. Destino del arroz

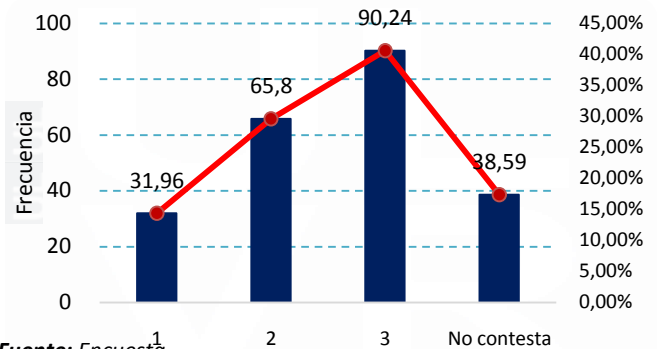


Fuente: Encuesta

Se observa que, el 28% de los participantes envía sus cultivos a piladoras, así mismo el 22% envía sus cultivos a mayoristas, por otra parte, el 21% de los participantes lo envías a intermediarios y el 10% de los participantes a minoristas. Por lo tanto, se puede concluir que, la mayor parte de los cultivos de arroz son enviados a los mayoristas.

•Pregunta 21.- ¿Cuántos ciclos de producción ejecuta en un año?

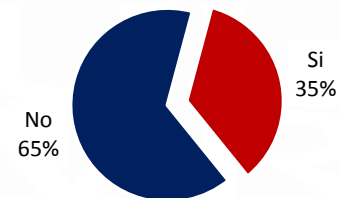
Figura 21. Ciclos de producción



Fuente: Encuesta

•Pregunta 22.- ¿Considera usted que las asociaciones agrícolas ayudan a mejorar la producción y comercialización del arroz?

Figura 22. Percepciones sobre las asociaciones agrícolas



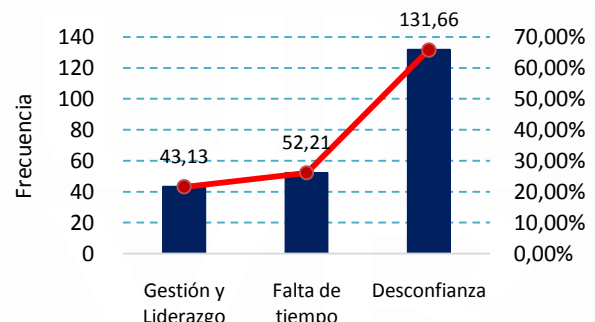
Fuente: Encuesta

Se observa que, el 65% de los participantes no consideran las asociaciones como beneficiosas al momento de cultivar o comercializar el arroz, mientras que el 35% sí lo considera beneficioso.

Por lo tanto, se puede concluir que los agricultores prefieren cultivar y comercializar su arroz de manera independiente.

•Pregunta 23.- ¿Qué factores influyen al momento de integrarse a una asociación agrícola?

Figura 23. Factores que influyen en la pertenencia a asociaciones



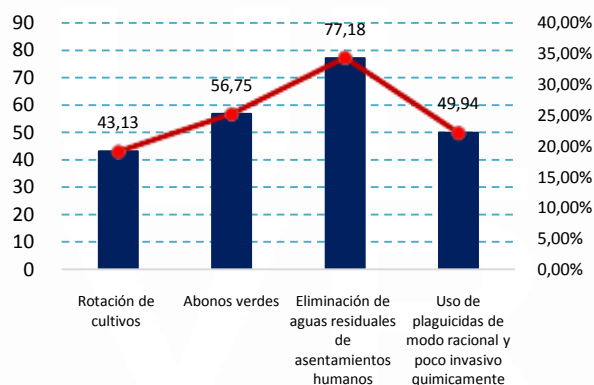
Fuente: Encuesta

En correspondencia a los resultados obtenidos, el 58% de los participantes indicaron que los factores que influyen en las asociaciones es la desconfianza, así mismo el 23% de los participantes indicó que es la falta de tiempo y por último el 19% indicó que es la confianza que se debe dar.

Por lo tanto se puede concluir que, el primordial factor para que existan asociaciones entre agricultores es la gestión y liderazgo de todos sus integrantes, ya que de lo contrario no se podría dar esta acción.

•Pregunta 24.- ¿Cuáles serían las mejores prácticas ambientales en la producción de arroz?

Figura 24. Posibles prácticas ambientales



Fuente: Encuesta

Se observa que, el 34% de los participantes indicaron como posibles prácticas ambientales la eliminación de aguas residuales en asentamientos humanos, así mismo el 25% señaló sobre los abonos verdes, además e 22% indicó el uso de plaguicidas de modo racional y poco invasivos químicamente, finalmente el 19% señaló la rotación de cultivos.

3.2. Entrevista

Nombre: Jorge Rengel Urquiza Zambrano

Edad: 34 años

Profesión: Agricultor

•Pregunta 1. - ¿Cuánto tiempo lleva dedicado a la actividad de la agricultura de arroz?

La actividad de agricultor la desempeño desde hace ya 19 años, la aprendí de mi padre el cual desde muy pequeño me inculco el cultivar arroz para luego cosecharlos y venderlo, esta actividad es muy importante en el área, debido a que no existen otras actividades más que realizar, entonces es como si ya estuviéramos destinados a ejercerla.

•Pregunta 2.- ¿Considera que la actividad de agricultor de arroz es rentable?

Actualmente no creo que sea rentable, solo permite a las personas del área sobrevivir, ya que existen muchos inconvenientes para nosotros los agricultores que no podemos sobrellevar, debido a los pocos ingresos que se generan en este labor. Por otra parte, no podemos competir con las grandes marcas de arroz que hay en la zona, ya que ellos poseen de maquinarias avanzadas que les permite sembrar y cosechar su producto mucho más rápido que nosotros, además que por todos los cuidados que se les da son de mejor calidad y fácilmente exportados.

•Pregunta 3.- ¿Qué factores considera más relevante para la producción de arroz?

En mi opinión asumo que debe ser la maquinaria que se usa, ya que con ella uno puede tener una mayor eficiencia y el cultivo se puede sembrar de mejor manera, además que su manera de regar es más efectiva que la manera tradicional, por último al momento de cosechar se evita el daño a la tierra, dejándola lista para próxima cosecha.

•Pregunta 4.- ¿Piensa usted que la agricultura arrocerera es apoyada por el gobierno?

Por lo general si me he dado cuenta que apoya a la agricultura, pero hay que recalcar que no todos gozamos de esa ayuda, ya que debes pasar por un registro y un tramite muy largo para poder aplicar a ella y en ocasiones no todos conocemos ni entendemos todo los que nos solicitan, entonces las personas dejan a un lado, mientras que otros no hasta que la consiguen

•Pregunta 5.- ¿Cuáles serían los requerimientos que pediría como apoyo a su actividad de agricultor de arroz?

En cuanto a lo que pediría, sería que implementen programas que ayuden a mejorar los métodos de cultivos, que además nos brinden la oportunidad de presentarnos en ferias donde se pueda exponer la cosecha del arroz y las personas conozcan como es un arroz correctamente cultivado, por último, no hay que olvidar el apoyo económico por parte de las entidades públicas para que el pequeño agricultor pueda soportar todos los costos que conlleva la producción del arroz durante todo su proceso.

4 DISCUSIÓN

La labor de agricultor arrocerero es dominado en su gran mayoría por hombres, además la mayor parte de los agricultores arroceros son jóvenes y se encuentran en un rango de edad de los 20 a 50 años y también se evidencio que los agricultores arroceros, tienen problemas económicos para poder adquirir una vivienda propia. Cabe mencionar que mucho de ellos alquilan cuartos a sus propios familiares, ya que debido a lo poco que generan de ingresos no pueden pagar un alquiler completo de una casa, a contrario solo se puede cubrir cuartos.

Por otra parte, existe mucho descuido por parte de las autoridades en brindarles los servicios básicos a sus habitantes, los cuales deben en su gran mayoría conseguir agua a través de ríos, vertiente y canal, además el servicio de energía eléctrica si esta cubierto por parte del municipio, donde apenas el 6% de los participantes son los que no poseen por falta de infraestructuras y se debe destacar que

los desechos humanos en su gran mayoría son enviados a los ríos, lo cual está dado la poca infraestructura de alcantarillado genera que se contamine los ríos.

De igual manera, los vertederos son puntos preferidos por las personas para arrojar sus desechos y lo cual genera problemas al medio ambiente y la salud, ocasionando el incremento de plagas y enfermedades, de las cuales las plagas afectaran sus cultivos, por lo que sus cosechas se pueden perder. Así mismo, es indispensable el poseer un teléfono convencional para las personas, ya que por este medio se pueden poner en contacto con los dueños de fincas que necesiten contactarlos para que laboren en los cultivos de arroz. Como dato pertinente el promedio mayoritario utiliza el televisor como el único medio de entretenimiento del hogar y además como medio de información con respecto a las diferentes novedades.

En otro ámbito, es necesario resaltar que aún el internet no es tan necesario para la vida de estas personas y que su impacto se ha visto reducido debido a los pocos ingresos que perciben. De igual manera, la cantidad de hogares que se encuentran sin un trabajo fijo o temporal es muy baja en comparación a la cantidad de los que sí cuentan con personas que laboran de la actividad de agricultores de arroz y en otro caso se ratifica que en cada hogar existen de 1 a 2 personas laborando de agricultor de arroz para mantener a sus familias.

Además se comprobó que la mayor parte de las personas que trabajan como agricultor de arroz debe viajar a otras parroquias para laborar, dado que en la parroquia que se encuentra el trabajo es muy escaso, debido a la gran cantidad de agricultores de arroz. No obstante, la cantidad de personas que viajan a otras parroquias a laborar como agricultor de arroz son de entre 1 a 2 personas, resaltando la pregunta anterior donde se muestra que no existe empleo en la parroquia que habitan y adicional existe una alta cantidad con discapacidad que debe ser llevada por los trabajadores del hogar como carga.

En otro aspecto por cada familia existe entre 1 a 2 familiares con discapacidad las cuales deben ser cuidado con mayor atención y genera muchos gastos. Así mismo, se debe tratar de informar a las personas que deben adquirir el carnet de discapacidad para sus familiares y de esa manera apoyarse, en los gastos que se requieran para su cuidado. De acuerdo con los datos obtenidos el municipio debe tener presente estas necesidades de los habitantes para poder ser apoyados de alguna manera y también que la mayor parte de las personas si esta respaldado con un seguro de salud en caso de presentar una emergencia.

Se debe resaltar que el arroz es el cultivo más representativo para las personas de esa área, por lo que se debe tener planes de acción idóneos para generar mayores oportunidades, además existe una significativa cantidad de personas laborando como agricultor, lo cual demuestra que esta labor es muy representativa en el área,

también que la mayor parte de los agricultores de arroz trabajan para personas que tienen sus propias tierras.

De igual forma, existe la preferencia por recibir los créditos a través del gobierno, ya que estos son más seguros financieramente para los agricultores de arroz, así mismo la producción de arroz por agricultor es muy representativa, con respecto a cantidad, además debido a que no se cumplen con protocolos ambientales en el área el incremento de plagas y pésima manera de desechar sus residuos, genera que se vean afectados los cultivos por estos factores. Como dato pertinente el salario promedio de un jornalero oscila entre el rango de 251 dólares a 400 dólares mensuales, además los agricultores en su gran mayoría están invirtiendo en maquinaria que les facilite el cultivo de sus frutos y además piensan en mejorar las capacidades de producción a mayor escala.

Mediante la encuesta se pudo descubrir que la maquinaria esta siendo invertida en el trayecto de los cultivos, pero que aún los agricultores no se encuentran con las capacidades económicas altas para adquirirlas completamente. Así mismo, la mejor alternativa para generar un incremento en la producción de arroz son los programas de mejoramiento de cultivos ya que de esa forma se estaría capacitando en nuevas técnicas de cultivos que mejoren las capacidades de los agricultores. No obstante, la mayor preocupación que los agricultores tienen para que se vea afectado su nivel socioeconómico son los escasos ingresos que perciben de la venta de sus productos, además que los cultivos que se generan en la área son de calidad y suficientemente capaces de competir a nivel nacional e internacional.

Dada la opinión de los participantes se debe llegar a un acuerdo para generarle un atributo adicional al cultivo al momento de ser comercializado para de esta manera incrementar un margen al precio del producto, ya que para lograrlo debe primero pasar por un proceso de producción, caso contrario al ser un producto de consumo primario no se puede alterar su precio. Además la mayor parte de los cultivos de arroz son enviados a los mayoristas, así mismo existen muchas personas dependientes del labor de los agricultores, en su gran mayoría están en el rango de 3 a 4 personas.

En cuanto a la producción normal del arroz esta prevista para 3 veces al año así mismo el promedio de ingresos que tiene un agricultor por la venta de sus cultivos está entre los 398 a 500 dólares. Además, la mayor parte de los ingresos son obtenidos por trabajos eventuales los agricultores prefieren cultivar y comerciales su arroz de manera independiente.

En otro caso el primordial factor para que existan asociaciones entre agricultores es la confianza de todos sus integrantes, ya que de lo contrario no se podría dar está acción. Así mismo, la alternativa de generar ferias debe ser considerada de manera primordial y por último se deben realizar prácticas a los agricultores

que permitan tener un conocimiento con respecto al cuidado del medio ambiente.

Como resultado de la entrevista y encuesta realizada se realizó un plan de acciones que fue entregado al gobierno municipal. A modo de ejemplo se presenta parte del mismo.

Tabla 1. Plan de acciones

¿Qué? Objetivos Estratégicos		¿Cómo? Acciones inmediatas	¿Con qué? Recursos Necesarios	¿Cuándo? Fecha de Inicio y Finalización	¿Quién? Responsables
O1.- Desarrollar asociaciones con entidades agropecuarias que asistan a los pequeños agricultores con la mejora de la cadena productiva de arroz de la parroquia Juan Bautista Aguirre.	E1.-Estrategia ofensiva	A1a.- Convenio con almacenes agrícolas para proveer insumos subsidiados de buena calidad. A1b.- Acuerdos con empresas que facilitan la seguridad de los cultivos de los pequeños agricultores. A1c.- Generar convenios con instituciones educativas cercanas con la parroquia Juan Bautista Aguirre, para mejorar la calidad de vida de los pequeños agricultores en temas de educación y relación familiar.	Humano y Financiero	20 de abril del 2020 – 20 de abril del 2021	Asociación de Productores Arroceros y Comercialización Santa Rosa El Recreo
O2.- Elaborar actividades de mercadeo que permita comercializar de manera óptima el producto de los pequeños agricultores de la parroquia Juan Bautista Aguirre.	E2.-Estrategia defensiva	A2a.- Diseñar una marca que le permita diferenciar el arroz cosechado por los pequeños agricultores la parroquia Juan Bautista Aguirre. A2b.- Opciones que le permitan al pequeño agricultor a generar nuevos ingresos a través de ferias donde se exponga su producto cultivado en platos típicos. A2c.- Promover el pago mensual de los pequeños agricultores de acuerdo a las necesidades que se les presenten, garantizando de esta manera el precio justo en el expendio del arroz.	Humano y Financiero	25 de abril del 2020 – 7 de mayo del 2020 30 de abril del 2020 – 5 de junio del 2020 1 de junio del 2020 – 1 de junio del 2021	
O3.- Generar charlas donde se pueda educar a los pequeños agricultores sobre nuevos procesos de cultivos.	E3.-Estrategia de reorientación	A3a.- Reuniones previas a la adquisición de insumos con los pequeños agricultores. A3b.- Asesorías gratuitas a través de las casas comerciales agrícolas. A3c.- Convenios con Universidades cercanas a la parroquia Juan Bautista Aguirre para que brinden capacitación.	Humano y Financiero	20 de abril del 2020 – 20 de abril del 2021	
O4.- Realizar acuerdos con piladoras que contribuyan en la reducción de los costos de producción de los pequeños agricultores.	E4.-Estrategia de supervivencia	A4a.- Acuerdos con empresas facilitadoras de maquinaria agrícolas para contribuir al pequeño agricultor a reducir costos. A4b.- Promover la diversificación de cultivos en las fincas de los pequeños agricultores. A4c.- Búsqueda de financiamiento a través de apoyo de entidades financieras.	Humano y Financiero	20 de abril del 2020 – 20 de abril del 2021	

Fuente: investigación.

5 CONCLUSIONES

De acuerdo con las condiciones de vida de los pequeños agricultores se descubrió que, la mayoría de ellos no cuenta con la preparación profesional; lo cual no les permite un correcto desenvolvimiento en su actividad, de igual forma no cuentan con tierras propias para cultivar su propio producto, generando un bajo nivel de ingresos, el cual no les permite cubrir sus necesidades básicas. Por lo tanto, fue necesario elaborar un plan de acción que se encuentre enfocado en mejorar su situación socioeconómica, en donde se realicen capacitaciones y convenios con algunas empresas proveedoras de insumos e instituciones educativas para que se mejore la calidad de vida.

En cuanto al análisis de los pequeños agricultores se corroboró que, siempre están buscando maneras para mejorar la producción de arroz, así mismo, la parte de pequeños agricultores que poseen tierras, éstos presentan altos índices de fertilidad, además cuentan con clientes fijos a quienes les venden el arroz que producen y conocen completamente el sector arrocerero. No obstante, se verificó que existe un aumento en la exigencia por parte de los clientes para el arroz, así mismo no existe facilidad de obtener créditos, además estas personas no se encuentran interesadas por pertenecer a alguna asociación y por último en su gran mayoría. Por lo tanto, de acuerdo a todos estos datos se procedió a elaborar un plan de acción que brinde una alternativa para mejorar su situación socioeconómica. Con el plan de acciones elaborado se pretende la realización de charlas a los productores de arroz de la localidad investigada, reuniones, acuerdos con entidades privadas e institucionales, de tal manera que se puedan atenuar las falencias detectadas en el estudio.

Los resultados del diagnóstico realizado sirven de soporte a la realización de análisis y reflexiones de la propia población objeto de estudio a través de grupos focales, talleres comunitarios, entre otras. Ello supone la participación de diferentes actores sociales para configurar posibles escenarios (planeación prospectiva) y tomar decisiones que limiten las causas de conflictos, pobreza y desestabilización de la democracia que atentan contra la sociedad ecuatoriana en su conjunto.

6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Constitución de la República del Ecuador. (1 de Julio de 2008).

Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf

GAD Juan Bautista Aguirre. (1 de Enero de 2015-2019). Plan de desarrollo y Ordenamiento Territorial. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/0968538660001_Diagnostico_30-10-2015_18-38-20.pdf

INIAP. (1 de Enero de 2014). Instituto Nacional de investigaciones agropecuarias. Obtenido de <http://tecnologia.iniap.gob.ec/index.php/explore-2/mcereal/rarroz>

INEC-SIC. (1 de Enero de 2010). Sistema Integrado de consultas. Obtenido de <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction>

INEC-PGE. (1 de Enero de 2010). Población promedio por hogar. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/informacion-censal-cantonal/>

INEC-CPV. (1 de Enero de 2010). Ecuador en cifras. Obtenido de Base de datos censo de población y vivienda: www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-de-poblacion-y-vivienda-2010/

Pilco, Willian; Ruiz, Landy. (2015). La investigación de mercados como una disciplina estratégica. Riobamba: ESPOCH.
Sampieri. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGrawHill.

Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, María del Pilar. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

Shanti, R., & Potluri, M. (2009). Calculadora de tamaño de muestra. Obtenido de Raosoft Inc.: <http://www.raosoft.com/samplesize.html>

Nota: artículo presente como publicación de tesis de Vera Calderón, Jimmy Roberto con repositorio en <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3918>

PEQUEÑOS EMPRENDEDORES DEL SECTOR CISNE 2 DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL ANÁLISIS DE SU COMPORTAMIENTO SOCIO-ECONÓMICO

Kerly María Moreno Dicao

<https://orcid.org/0000-0001-5363-6692>
Estudiante Universitario de la Universidad Laica
Vicente Rocafuerte. Guayaquil.
Ecuador
E mail: kerlytamoreno@hotmail.com

Mónica Jackeline Leoro Llerena

<https://orcid.org/0000-0002-9458-1250>
Economista
Magister en Administración y Dirección de Empresas
Docente de la Carrera de Economía
Universidad Laica
Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Ecuador
Email: mleorol@ulvr.edu.ec

RESUMEN

El propósito de la investigación es analizar la realidad de los pequeños emprendedores del sector del cisne 2 de la ciudad de Guayaquil, el presente trabajo se desarrolla con la finalidad de describir la situación actual de estos pequeños emprendedores y en este sentido, se realiza un mapeo de las características, los perfiles, el desempeño y los niveles de educación de los pequeños emprendedores. Por otro lado, se pone de manifiesto las experiencias de vida de los emprendedores nacientes y existentes del sector; esto se logra mediante la aplicación de encuestas, que sirvieron para poder estudiar las condiciones en las que se encuentran tanto para definir la calidad de vida del sector, hasta las habilidades y capacidades que posea la población en estudio, que sirva como insumo importante para que los sujetos de decisión puedan proponer políticas para ayudar al desarrollo profesional y competitivo del emprendedor y se logre un cambio estructural del sistema ecuatoriano en sus niveles superiores, contribuyendo al desarrollo del pequeño emprendedor y beneficiando a aquellas personas que se encuentren capacitadas en diferentes áreas, que piensen en construir su propia fuente de trabajo, que con capacidad, ideas creativas y valores, traten de formar una pequeña empresa y sean un aporte al crecimiento económico del país. El estudio socio económico pretende dejar planteado un informe final a los emprendedores del sector Cisne 2 de la ciudad de Guayaquil de la cual puedan aprovechar, para así mejorar las condiciones socioeconómicas de los habitantes del sector ya que tienen una gran influencia sobre el crecimiento económico.

Palabras claves: emprendedor, liderazgo, acción participativa.

Recibido: 12-08-2020

Aceptado: 02-10-2020

**SMALL ENTREPRENEURS OF THE CISNE 2
SECTOR OF THE CITY OF GUAYAQUIL
ANALYSIS OF THEIR SOCIO-ECONOMIC
BEHAVIOR**

Kerly María Moreno Dicao

<https://orcid.org/0000-0001-5363-6692>
University student of the Lay University
Vicente Rocafuerte. Guayaquil.
Ecuador
E mail: kerlytamoreno@hotmail.com

Mónica Jackeline Leoro Llerena

<https://orcid.org/0000-0002-9458-1250>
Economist
Master in Business Administration and Management
Professor of the Lay University Economics Degree
Vicente Rocafuerte from Guayaquil
Ecuador
Email: mleorol@ulvr.edu.ec

ABSTRACT

The purpose of the research is to analyze the reality of small entrepreneurs in the sector of swan 2 of the city of Guayaquil, the present work is developed in order to describe the current situation of these small entrepreneurs and in this sense, a mapping is carried out of the characteristics, profiles, performance and levels of education of small entrepreneurs. On the other hand, the life experiences of emerging and existing entrepreneurs in the sector are highlighted; This is achieved through the application of surveys, which were used to study the conditions in which they are found both to define the quality of life of the sector, to the skills and abilities possessed by the population under study, which serves as an important input so that decision-makers can propose policies to help the entrepreneur's professional and competitive development and achieve a structural change in the Ecuadorian system at its higher levels, contributing to the development of the small entrepreneur and benefiting those people who are trained in different areas, who think about building your own source of work, that with capacity, creative ideas and values, try to form a small company and be a contribution to the economic growth of the country. The socio-economic study aims to leave a final report for entrepreneurs in the Cisne 2 sector of the city of Guayaquil, which they can take advantage of, in order to improve the socioeconomic conditions of the inhabitants of the sector, since they have a great influence on economic growth.

Keywords: entrepreneur, leadership, participatory action.

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata del estudio socio-económico sobre los pequeños emprendedores, el objetivo de la investigación fue determinar la realidad socio-económica del sector del cisne 2 en el cual se pudo identificar las habilidades y capacidades que posea la población en estudio. El espíritu emprendedor e innovador se encuentra en toda persona pero es necesario que ellas tengan conocimientos en otras áreas a su formación, que le permita plantearse nuevos retos y fijarse metas en su desarrollo profesional. Se conoce que entorno a todas las sociedades el ámbito laboral presenta muchas dificultades, tanto en el sector público como en las empresas del sector privado.

El tema del proyecto contribuirá al desarrollo del pequeño emprendedor y beneficiará a aquellas personas que se encuentren en diferentes áreas, que piensen en construir su propia fuente de trabajo, que con ideas creativas y valores, traten de formar una pequeña o micro empresa donde podrán ir creciendo y a su vez estarán en posibilidad de generar plazas de trabajo participando de esta manera en el desarrollo del país.

Para lograr metas es necesario que tengamos claro el propósito que deseamos conseguir y para ello se requiere preparación eficiente y responsable. La metodología que se empleará en el estudio propuesto, es por medio de los tipos de investigación donde el aprendizaje se desarrollan por medio de actividades donde la teoría y la práctica van de la mano.

Se puede decir que una persona es competente, cuando tiene el conocimiento (teórico) y la destreza (práctica) al momento de realizar sus actividades profesionales. El estudio socio-económico pretende dejar planteado una propuestas basada en el informe a los emprendedores del sector de la ciudad de Guayaquil de la cual puedan aprovechar, para así mejorar las condiciones socio-económicas de los habitantes del sector.

El objetivo general de la investigación se focalizó en analizar la situación socio-económica de los pequeños emprendedores del sector del Cisne 2 en la ciudad de Guayaquil, el cual se llevó a cabo a través de los siguientes objetivos específicos: sistematizar los fundamentos teóricos relacionados al tema de estudio, diagnosticar la situación actual de los pequeños emprendedores del sector del Cisne 2 de la ciudad de Guayaquil y finalmente realizar un análisis FODA de los pequeños emprendedores del sector del Cisne 2 en la ciudad de Guayaquil.

El estudio socio – económico de los pequeños emprendedores permite comprobar las capacidades, examinar las probabilidades de riesgo y el desarrollo evolutivo del sector, para garantizar este proceso, es indispensable el desarrollo o la intervención de un estudio investigativo que se lo considera como imprescindible para el triunfo y la formación competitiva del emprendedor, tiene como

objetivo implementar nuevos mercados en el sector, permite estudiar los factores que intervienen en el estudio socio económico sea interno o externo.

La investigación se justifica por la importancia del estudio socio – económico en el desarrollo de los pequeños emprendedores del sector cisne 2 de la ciudad de Guayaquil, en la actualidad se busca satisfacer las exigencias económicas a través de la aplicación de técnicas o estrategias que permitan determinar la situación económica para comprobar o suprimir los recursos innecesarios.

El proyecto será delimitado y se desarrollará en el sector del cisne 2 de la ciudad de Guayaquil, que parte de la descripción de las características esenciales de la comunidad que se está estudiando y la forma en que los pequeños emprendedores se orientan para perseguir sus sueños de progreso y experimentar nuevos riesgos y cambios conociendo que todo esfuerzo tiene su recompensa.

La originalidad que presenta la investigación es un tema auténtico y novedoso para la comunidad del sector y valioso material para quienes desarrollan esta actividad. Se realizará de forma sencilla y de fácil entendimiento. Es relevante, porque la investigación muestra la realidad de los pequeños emprendedores, es necesario la realización de un estudio socio – económico en el sector. Varios estudios manifiestan como el entorno del individuo puede afectar el estado económico de los pequeños emprendedores.

El trabajo investigativo se muestra pertinente debido a que se relaciona al área de estudio profesional, analizando la información se puede concluir que los beneficiarios directos del estudio socio – económico sobre los pequeños emprendedores de sector Cisne 2 de la ciudad de Guayaquil son las personas que toman la decisión de formar negocios para convertirse automáticamente en emprendedores innovadores y beneficiarios indirectos los ciudadanos del sector en estudio.

2. TEORÍAS RELACIONADAS A LA INVESTIGACIÓN

2.1 Teorías de las capacidades Amartya Sen

La teoría basada en las capacidades también se conoce como el enfoque de capacidades, es una teoría económica que se concibió en la década de 1980 como un enfoque alternativo a la economía del bienestar. En este enfoque, Amartya Sen reúne una serie de ideas que anteriormente estaban excluidas de (o inadecuadamente formuladas en) los enfoques tradicionales a la economía del bienestar. El objetivo principal del enfoque de las capacidades es en lo que los individuos son capaces de hacer. (Angarita, 2014)

2.2 Teoría del Emprendimiento de Low y MacMillan

Pone de manifiesto: “La interdiscipliniedad del emprendimiento como disciplina que abarca perspectivas diversas como los aspectos

socio-culturales, los rasgos de personalidad, las redes, la ecología de la población y las cuestiones económicas. “ (p, 40). Según lo expuesto por el autor cada una de estas perspectivas puede ser estudiada con tres objetivos teóricos distintos. Las teorías explicativas intentan explicar el comportamiento emprendedor y el rendimiento de las iniciativas emprendedoras. Las teorías predictivas establecen las condiciones que favorecen el inicio de nuevas empresas y predicen sus éxitos. Por último, las teorías normativas establecen guías prácticas, describiendo las acciones más correctas en cada circunstancia. (PALAU, 2019)

2.3 Teoría de las Inteligencias Múltiples en el Emprendimiento de Gartner

Gartner expone dos tipos de aproximaciones al estudio del emprendimiento. El primer tipo, denominado “The Trait Approach to Entrepreneurship”, se basa en la personalidad del emprendedor, sus rasgos y características personales. “Una vez se es emprendedor, siempre se es emprendedor, puesto que un emprendedor es un tipo de personalidad, un estado propio del ser que no desaparece con el tiempo.”. La literatura sobre la actividad emprendedora enumera un conjunto de características personales que describen al emprendedor.

De la revisión de las diferentes teorías, se ha considerado como teoría base de la presente investigación la teoría de Emprendimiento de Low y MacMillan con la finalidad de conocer cuáles son los factores críticos de éxito basados en las características personales del emprendedor, existe el riesgo ya que es un elemento que, para algunos se constituye en una característica fundamental del acto de emprender, pues consideran que el emprendedor es un tomador de riesgos que pondera los beneficios y asume los peligros que son inherentes a su consecución, es así que son fundamentales los aportes que nos brinda la teoría en la investigación, lo que permite considerar cuales son los riesgo que se toman al momento de emprender.

El nuevo emprendedor debe anticiparse al futuro. Las ideas no son únicas hay que estudiarlas y tener ambición sin ser arrogante, y no olvidar el impacto personal cuando se desarrolla la idea, es decir equilibrar su trabajo con la familia y su persona. Por otro lado, es necesario sistematizar las ideas de los emprendedores para alcanzar los objetivos. Por último, aprovechar las oportunidades y ser útil para el país, contando con socios adecuados, sabiendo escuchar sus ideas.

El estudio del emprendedor y su definición es poco estudiado por la teoría económica, sin embargo, son las escuelas del pensamiento en administración de negocios a mediados del siglo XX, las que estudian a profundidad el papel de los emprendedores en la economía de un país. Es cierto que ciertos teóricos clásicos, lo mencionaban en los estudios sobre el comportamiento de la

economía y el sistema de los mercados, pero después fue apareciendo menos su participación en las explicaciones de los economistas sobre el crecimiento económico y las empresas. (García, 2017)

En cuanto a las definiciones del emprendedor, la mayoría de los autores coinciden que una de las características relacionadas principales con el emprendedor, es su ambigüedad a la tolerancia, así como su vinculación con el ejercicio del liderazgo.

Un emprendedor es una persona que tiene la capacidad de descubrir e identificar algún tipo de oportunidad de negocios y en base a ello organiza una serie de recursos con el fin de darle inicio a un proyecto empresarial. Habitualmente suele entenderse que el emprendedor es aquel que se convierte en creador o fundador de una iniciativa de negocios o empresarial, individualmente o que actúa como colaborador en unión a otros individuos ayudando a realizarlo.

3. METODOLOGÍA

El diseño metodológico tiene como objetivo indagar los aspectos relevantes de la investigación, gracias al estudio socio-económico se determinaran los factores más importantes sean estos internos o externos que afectan o intervienen en el proceso de los pequeños emprendedores del cisne 2 de la ciudad de Guayaquil, con este estudio se podrá identificar, registrar y evaluar los movimientos del mercado laboral que se despliegan en tan corto tiempo, de manera que el microempresario asume el compromiso con el sector de implementar nuevas estrategias innovadoras beneficiando a la comunidad.

La población con la que se realizó la investigación, fueron los negocios grandes y pequeños del sector Cisne 2 de Guayaquil, ya que esta zona de la ciudad tiene una actividad comercial muy dinámica, lo que permitió que cumpla con los criterios para realizar su debido estudio.

Tabla 1 Distributivo de la población

Tipo de negocio	Cantidad	Porcentaje %
Tiendas, despensas	31	14
Heladería	3	1
Restaurantes	24	12
Farmacias	12	5
Venta de Calzado	2	1
Venta de Ropa	9	4
Cyber Cabinas	5	2
Pañalera	2	1
Venta de Productos naturales	4	2
Ferretería	17	8
Peluquería	30	13

Tipo de negocio	Cantidad	Porcentaje %
Zapatería	3	1
Panadería	8	4
Servicio Técnico	6	3
Cincuentazo	5	2
Bazar y papelería	19	8
Vulcanizadora	11	4
Taller Mecánico	10	4
Frigorífico	6	3
Picantería	2	1
Taller de costura	5	2
Comidas Rápidas	4	2
Vidriería	6	3
Total	224	100 %

Fuente: las autoras.

La muestra de la investigación se obtuvo a través de la fórmula estadística para la población finita utilizando un margen de error (0,05) y cálculo de la muestra.

Fórmula para la determinación de la muestra:

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

Dónde:

N = Población de estudio

n = Tamaño de la muestra

E: es el coeficiente del error que corresponde al (0,5)

Para nuestro análisis vamos a considerar los siguientes valores: el 5 % el error aceptable 0,05; e = 5% (0,05)

Para el análisis se consideraron los siguientes valores: el 5 % el error aceptable 0,05; e = 5% (0,05)

Z= 1.96

P= 0.90

Q= 0.10

N =224

$$n = \frac{(1.96)224 . 0.90 . 0.10}{(0.05)^2(224 - 1) + (1.96)0.90 . 0.10}$$

$$n = \frac{(3.84)20.16}{(0.0025)(223) + 0.35}$$

$$n = \frac{77.41}{0,5575 + 0.35}$$

$$n = \frac{77.41}{0.91}$$

n = 85 "Es el tamaño de la muestra"

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

A continuación, se detalla los resultados obtenidos de las preguntas más relevantes realizadas en la encuesta a los pequeños emprendedores del Cisne 2 de la ciudad de Guayaquil.

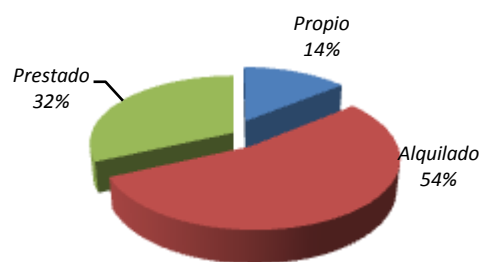
¿Cuál es el estado de su establecimiento?

Tabla 4 Establecimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Propio	12	14%
Alquilado	46	54%
Prestado	27	32%
TOTAL	85	100%

Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

Gráfico 1. Establecimiento



Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

De acuerdo a la encuesta realizada a los dueños de los establecimientos demuestran que en un 14% cuentan con locales propios, el 54% tienen locales alquilados ya que no cuentan con un establecimiento propio y el 32% son locales prestados por familiares.

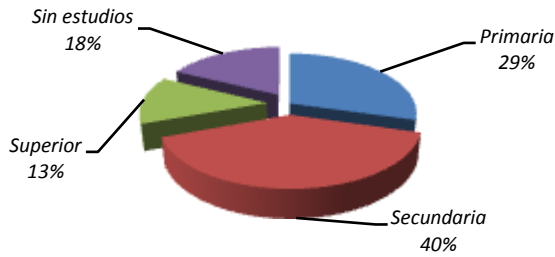
¿Cuál es el nivel de estudios más alto que presenta en la actualidad?

Tabla 5 Nivel de estudios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	25	29%
Secundaria	34	40%
Superior	11	13%
Sin estudios	15	18%
TOTAL	85	100

Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

Gráfico 2 Nivel de estudios



Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

De la población encuestada un 69% ha terminado la educación primaria o secundaria, solo un 13% cursando la etapa universitaria y como dato importante existe un 18% de esta población que no ha concluido ni la educación primaria.

Por ello, su única forma de sustento es a través del establecimiento de un negocio propio en el que no sea un requisito su nivel de instrucción.

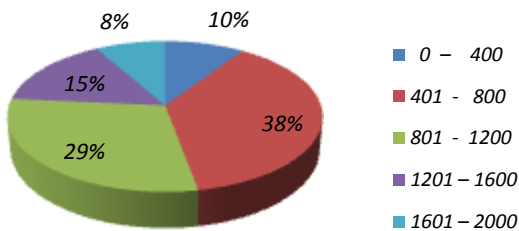
¿Cuál es su nivel de ingreso mensual?

Tabla 6 Nivel de Ingresos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
100 – 400	8	10%
401 - 800	32	38%
801 - 1200	25	29%
1201 – 1600	13	15%
1601 – 2000	7	8%
TOTAL	85	100

Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

Gráfico 3 Nivel de ingresos



Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

Según el análisis de la encuesta realizada al sector del cisne 2 dio como resultado un 10% de personas que ganan menos de un salario básico, mientras un 38% cuenta con un ingreso de entre 401 a 800 dólares al mes, además un 29% son los únicos que ganan entre 801

a 1200 dólares, mientras un 23% son los que ganan entre \$1200 a \$2000.

Es importante indicar que los datos proporcionados por los encuestados guardan relación directa con el nivel de ingresos del negocio y no se están deduciendo la inversión y gastos del mismo.

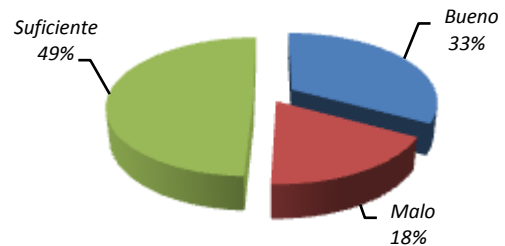
¿Cuál es la percepción que usted tiene con respecto a su nivel de ingreso?

Tabla 7 Percepción al nivel de ingresos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	28	33%
Malo	15	18%
Suficiente	42	49%
TOTAL	85	100

Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

Gráfico 4. Percepción al nivel de ingresos



Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

Entre los encuestados existe un 33% considera que su nivel de ingresos es bueno, un 18% afirman que es malo y no alcanzan a cubrir sus necesidades y el 49% de las personas dicen que gana solo para subsistir, permitiendo observar de esta forma, que el negocio que tienen los emprendedores no les permite ahorrar a futuro, sin ahorro no pueden tener inversiones para innovar.

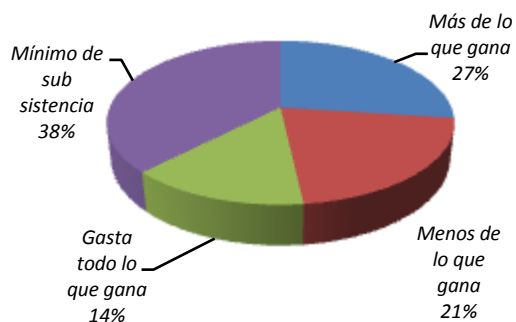
¿El monto de sus gastos es?

Tabla 8 Gastos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Más de lo que gana	23	27%
Menos de lo que gana	18	21%
Gasta todo lo que gana	12	14%
Mínimo de subsistencia	32	38%
TOTAL	85	100

Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

Gráfico 5. Gastos



Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

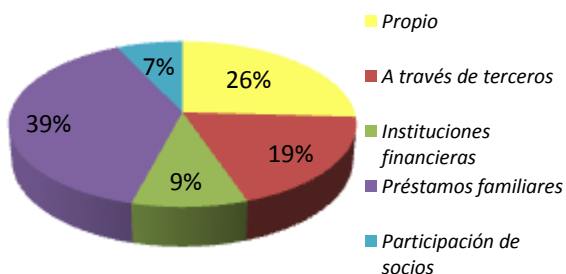
Mediante el estudio socio económico que se realizó al sector del cisne 2 se dio a conocer que hay un 38% de personas que tienen un mínimo de subsistencia mensualmente siendo imposible cubrir todas sus deudas expusieron algunos encuestado, mientras un 27% gasta más de lo que gana, un 14% expuso que gasta todo lo que gana y por ultimo un 21% opinan que gastan menos de lo que ganan durante el mes.

¿Cuál fue el sistema de financiamiento utilizado?

Tabla 9 Sistema de financiamiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Propio	22	26%
A través de terceros	16	19%
Instituciones financieras	8	9%
Préstamos familiares	33	39%
Participación de socios	6	7%
TOTAL	85	100%

Gráfico 6 Sistema de financiamiento



Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

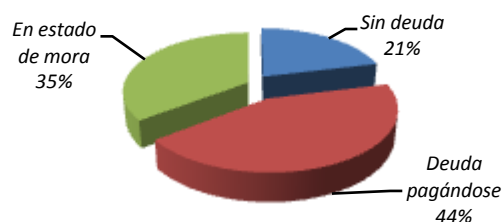
Entre las encuestas realizadas se pudo evidenciar que un 26% de su financiamiento fue a través de sus ahorros, el 39% con préstamos familiares para poder implementar su negocio, el 9% con préstamos a instituciones financieras, un 19% préstamos a través de terceros y un 7% por participación de socios.

¿Actualmente cuál es su situación crediticia?

Tabla 10 Situación crediticia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sin deuda	18	21%
Deuda pagándose	37	44%
En estado de mora	30	35%
TOTAL	85	100%

Gráfico 7 Situación crediticia



Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

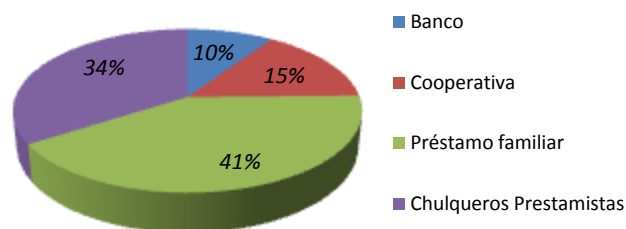
El estudio actual de los encuestado menciona que el 44% de los emprendedores actualmente están pagando una deuda, acotaron que algunos deben a bancos otros a familiares o amigos ya que los valores que ganan no solventan sus necesidades en los hogares, mientras un 35% tienen deudas pendientes debido a que el ingreso que reciben es mínimo para subsistencia y un 21% dicen estar libre de deudas.

¿Actualmente cómo realiza el financiamiento de su negocio?

Tabla 11 Financiamiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Banco	8	10%
Cooperativa	13	15%
Préstamo familiar	35	41%
Chulqueros Prestamistas	29	34%
TOTAL	85	100%

Gráfico 8 Financiamiento



Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao De acuerdo a las encuestas realizadas el 41% de los emprendedores se financian actualmente a través de préstamos familiares, el 34%

Pequeños emprendedores del sector cisne 2 de la ciudad de Guayaquil, análisis de su comportamiento socio-económico

realizan préstamos a chulqueros y solo el 25% realiza préstamos a cooperativas y bancos.

¿Usted actualmente cuenta con los permisos de funcionamiento de su local?

Tabla 12 Permiso de funcionamiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	29%
No	60	71%
TOTAL	85	100%

Gráfico 9 Permiso de funcionamiento



Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

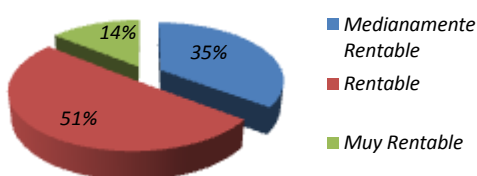
Un 29% cuentan con permisos de funcionamiento al día mientras que el 71% no cuenta con los permisos correspondientes, muchos indicaron que la razón por la que no cuentan con estos permisos es porque el trámite para poder adquirirlos demanda de tiempo y dinero, recursos con los que no cuentan en ocasiones.

¿Considera que su negocio es?

Tabla 13. Rentabilidad del negocio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente Rentable	30	35%
Rentable	43	51%
Muy Rentable	12	14%
TOTAL	85	100%

Gráfico 10. Rentabilidad del negocio



Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

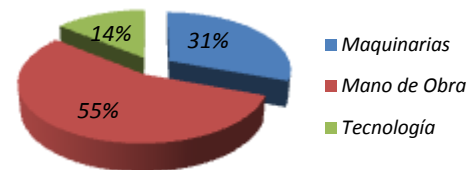
Según el estudio realizado la percepción de los encuestados es: el 51% considera que su negocio es rentable, el 35% es medianamente rentable y el 14% muy rentables.

¿Para el desarrollo de su actividad tiene uso intensivo de?

Tabla 14 Uso intensivo de factores de producción

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Maquinarias	26	31%
Mano de Obra	47	55%
Tecnología	12	14%
TOTAL	85	100%

Gráfico 11 Uso intensivo de factores de producción



Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

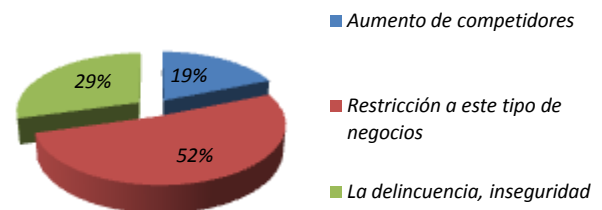
La mano de obra es la herramienta principal para los emprendedores con un 55%, también realizan trabajos con maquinarias 31% y el 14% hacen uso de la tecnología.

¿Cuál son sus principales riesgos?

Tabla 15. Riesgos presentados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Aumento de competidores	16	19%
Restricción a este tipo de negocios	44	52%
La delincuencia, inseguridad	25	29%
TOTAL	85	100%

Gráfico 12. Riesgos presentados



Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

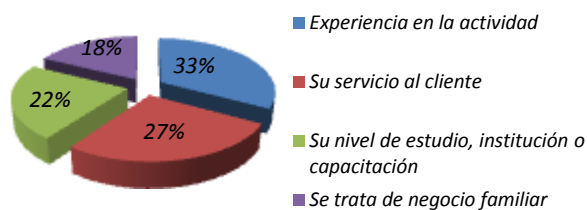
Los encuestados indican que tienen mayor riesgo por las restricciones para la existencia de este tipo de negocios, en segundo término, consideran la delincuencia e inseguridad y finalmente el aumento de la competencia a su negocio.

¿Cuáles considera usted son sus principales fortalezas?

Tabla 16. Fortalezas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Experiencia en la actividad	28	33%
Su servicio al cliente	23	27%
Su nivel de estudio, institución o capacitación	19	22%
Se trata de negocio familiar	15	18%
TOTAL	85	100%

Gráfico 13. Fortalezas



Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao

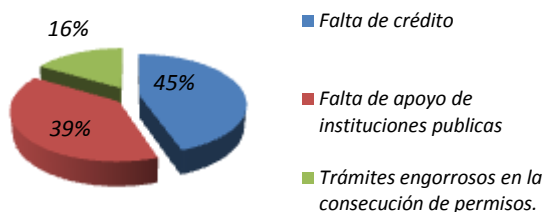
Los encuestados consideran como sus principales fortalezas: la experiencia en la actividad que realizan, seguido del servicio que brindan a sus clientes y de la capacitación que poseen y como última fortaleza el hecho de que se trata de un negocio familiar.

¿Cuáles son los principales obstáculos que han tenido que superar?

Tabla 17. Obstáculos presentados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Falta de crédito	38	33%
Falta de apoyo de instituciones publicas	33	27%
Trámites engorrosos en la consecución de permisos.	14	22%
TOTAL	85	100%

Gráfico 14. Obstáculos presentados



Fuente: Sector Cisne 2. Elaborado por: Kerly María Moreno Dicao
Los encuestados consideran que entre sus principales obstáculos al momento de implementar su emprendimiento fueron la falta de crédito, el escaso apoyo de instituciones públicas y los trámites

engorrosos para la consecución de permisos, por ello, incluso aún la mayoría no cuenta con permisos.

Entre los resultados más importantes de la presente investigación se puede indicar que de los emprendedores encuestados un 69% ha terminado la educación primaria o secundaria, solo un 13% se encuentra cursando la etapa universitaria y como dato importante existe un 18% de esta población que no ha concluido ni la educación primaria, por ello, su única forma de sustento es a través del establecimiento o negocio propio en el que no sea un requisito su nivel de instrucción.

En lo que respecta al nivel de ingresos en el sector, un 10% de personas ganan menos de un salario básico, mientras un 38% cuenta con un ingreso de dos salarios básicos al mes, además un 29% ganan entre tres a cuatro salarios básicos y finalmente un 23% logra generar ingresos equivalentes a cinco salarios básicos. Es importante indicar que los datos proporcionados por los encuestados guardan relación directa con el nivel de ingresos del negocio y no se están deduciendo la inversión y gastos del mismo.

Un 33% de los encuestados considera que su nivel de ingresos es bueno, un 18% afirman que es malo y no alcanzan a cubrir sus necesidades y el 49% de las personas dicen que gana solo para subsistir, mediante el estudio socio-económico que se realizó al sector del cisne 2 se dio a conocer que hay un 38% de personas que tienen un mínimo de subsistencia mensualmente siendo imposible cubrir todas sus deudas, mientras un 27% gasta más de lo que gana, un 14% expuso que gasta todo lo que gana y por ultimo un 21% opinan que gastan menos de lo que ganan durante el mes.

Entre las encuestas realizadas se pudo evidenciar que un 26% del de su financiamiento inicial fue a través de sus ahorros, el 39% con préstamos familiares para poder implementar su negocio, el 9% con préstamos a instituciones financieras, un 19% préstamos a través de terceros y un 7% participación de socios.

El estudio además permitió conocer que el 44% de los emprendedores actualmente están pagando una deuda contraída con bancos o familiares o amigos ya que los valores que ganan no solventan sus necesidades básicas, además un 35% tienen deudas pendientes debido a que el ingreso que reciben es mínimo para subsistencia y un 21% se encuentra actualmente sin deudas.

El 41% de los emprendedores se financian actualmente a través de préstamos a familiares, el 34% realizan préstamos a chulqueros y solo el 25% realiza préstamos a cooperativas y bancos. En lo que respecta a los permisos de funcionamiento del negocio, un 29% tiene sus permisos al día mientras que el 71% no cuenta con los permisos correspondientes y entre las razones de no cumplir con este requisitos están los costos elevados de estos trámites y la dificultad de obtenerlos.

El 38% de los emprendedores encuestados manifiestan estar seguros de sí mismos, mientras un 34% dicen que el éxito depende de la seguridad que ellos brindan de sí mismo y 9% de personas están inseguro de sí mismo no tienen autoconfianza. Entre la utilización de los recursos, el 55% de los emprendedores encuestados realiza el uso intensivo de mano de obra, solo un 31% hace uso de máquinas en su operaciones y el 14% hacen uso de la tecnología.

Los emprendedores encuestados indican que los riesgos a los que se enfrentan en sus negocios se relacionan con el aumento de la competencia y de la delincuencia e inseguridad.

Los emprendedores consideran como sus principales fortalezas: la experiencia en la actividad que realizan, seguido del servicio que brindan a sus clientes y de la capacitación que poseen y como última fortaleza el hecho de que se trata de un negocio familiar.

Entre sus principales obstáculos que existieron al momento de implementar su emprendimiento fueron la falta de crédito, el escaso apoyo de instituciones públicas y los trámites engorrosos para la consecución de permisos, por ello, incluso aún la mayoría no cuenta con los mismos.

Sus principales fortalezas se relaciona con su autoconfianza para el buen desempeño del negocio, cuentan con experiencia en la actividad propuesta, al momento que emprendieron en sus negocios fue con sus propios ahorros. Sin embargo, los emprendedores hubieran querido contar con oportunidades crediticias, que las instituciones públicas apoyen a los emprendedores, existan financiamiento para sus negocios.

Entre sus mayores debilidades se encuentran: el rechazo a la sociedad, desconocimiento del entorno digital, falta de capacitación a los emprendedores, infraestructura limitada. Finalmente, consideran una amenaza el hecho de que al no contar con los permisos de funcionamiento su actividad se vea restringida, además de los niveles de delincuencia e inseguridad del lugar.

5. CONCLUSIONES

En la presente investigación se consideró la teoría del Emprendimiento de Low y MacMillan al tratar de explicar el comportamiento del emprendedor y el rendimiento de las iniciativas emprendedoras, las condiciones que favorecen el inicio de nuevas empresas y predicen sus éxitos describiendo las acciones más correctas en cada circunstancia.

En la actualidad los pequeños emprendedores del sector del Cisne 2 en la ciudad de Guayaquil, cuentan en mayor proporción con un nivel de estudios secundario, con un nivel de ingreso sustentable para cubrir sus gastos y poder subsistir, siendo sus fuente de financiamiento al momento de crear su emprendimiento: ahorros, préstamos a familiares, a chulqueros o prestamistas y hasta la presente fecha aún tienen deudas que no han podido pagar. Son arriesgados al momento de innovar o ampliar sus negocios, consideran que el éxito o fracaso depende de ellos mismos y que no son perseverantes en la búsqueda del éxito, por ello trabajan todos los días de la semana.

Del análisis FODA realizado se pudo evidenciar que los emprendedores consideran una oportunidad las alternativas crediticias que actualmente otorgan las instituciones públicas que les permitirían innovar en sus negocios y así ofrecer mejores productos o servicios a sus clientes a un menor precio, garantizando así la fidelidad de los mismos. Entre las debilidades más importantes se encuentra el desconocimiento del entorno digital y

la falta de capacitación sobre temáticas financieras y administrativas que les permitan mejorar el manejo administrativo de sus negocios.

Entre sus fortalezas se cuentan la fidelidad de sus clientes y la experiencia que tienen en la labor que realizan. Entre sus principales amenazas están no contar con los permisos de funcionamiento respectivos, la existencia de un número mayor de competidores y la delincuencia e inseguridad del sector que podrían llevar al cierre de sus operaciones.

6. BIBLIOGRAFÍA

Angarita, M. J. (2014). Dialnet - La Teoría de las Capacidades en Amartya Sen. Obtenido de file:///C:/Users/christianantonio/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLasCapacidadesEnAmartyaSen-5010857%20(2).pdf

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas: Epísteme.

Canares, L. (2019). Implementación de un sistema de evaluación de préstamos para disminuir la cartera de morosidad en la cooperativa de ahorro y créditos, Chorrillos 2018. Lima, Perú.

Díaz Casero, J. (2020). Teoría Económica Institucional Y Creación De Empresas. Obtenido de file:///C:/Users/christianantonio/Downloads/Dialnet-TeoriaEconomicainstitucionalYCreacionDeEmpresas-1358011.pdf

García, D. R. (2017). El Emprendedor en el Desarrollo Económico y Social. Estudio De Caso: El Programa Universitario Emprendedor. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/desigualdad/47-el-emprendedor-en-el-desarrollo-economico.pdf>

Lara, P. V. (2019). El Empresario Innovador. Obtenido de file:///C:/Users/christianantonio/Downloads/Dialnet-ElEmpresarioInnovadorYSuRelacionConElDesarrolloEco-5761528.pdf

London, S. (2006). El concepto de desarrollo de Sen y su vinculación con la Educación. ., Argentina.

Palau, N. V. (2019). Universidad Ramón Llull Tesis Doctoral. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/145034/Tesis%20Nuria%20Vallmitjana%20Palau.pdf?sequence=1>

Nota: artículo presente como publicación de tesis de Moreno Dicao, Kerly María con repositorio en <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3932>

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS EMPRESAS PRODUCTORAS DE PLÁSTICO EN FUNCIÓN DE LAS MEDIDAS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN AMBIENTAL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Carolina Reina Landi

<https://orcid.org/0000-0003-4003-7062>

Estudiante de Economía
de la Universidad Laica

Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Ecuador

Email: carolinarl_3009@hotmail.com

Mónica Jackeline Leoro Llerena

<https://orcid.org/0000-0002-9458-1250>

Economist

Master in Business Administration and Management

Professor of the Lay University Economics Degree

Vicente Rocafuerte from Guayaquil

Ecuador

Email: mleorol@ulvr.edu.ec

RESUMEN

La finalidad de toda empresa que entra en funcionamiento, es la obtención de ingresos, sea esta a través de la transformación de un bien o servicio como la distribución de un producto terminado, sin embargo, la forma o condiciones de transferir estos bienes al consumidor final, se ven afectados por factores externos o internos positivos o negativos que representan un aumento o disminución del beneficio obtenido en cada transacción; para el sector del plástico, la ciudad de Guayaquil, ha demandado un esquema de consumo particular, permitiendo el uso exclusivo de materiales biodegradables o que sean de fácil retorno a la cadena productiva, una vez que las mismas han sido usadas, por ello, se genera una necesidad de investigación para estas empresas o su pronta salida del mercado. Según los datos obtenidos de las empresas plásticas localizadas en la ciudad, su rentabilidad ha sido afectada los últimos años cuando fue impuesta este reglamento, lo que significa sumar una variable más, a las condiciones para competir en este tipo de mercado.

Palabras claves: plástico, biodegradable, beneficio, compañías, Guayaquil.

Recibido: 15-08-2020

Aceptado: 02-10-2020

**CURRENT SITUATION OF PLASTIC
PRODUCING COMPANIES IN FUNCTION OF
ENVIRONMENTAL PRESERVATION AND
CONSERVATION MEASURES IN THE CITY
OF GUAYAQUIL**

Carolina Reina Landi

<https://orcid.org/0000-0003-4003-7062>

Economy student

from the Secular University

Vicente Rocafuerte from Guayaquil

Ecuador

Email: carolinarl_3009@hotmail.com

Mónica Jackeline Leoro Llerena

<https://orcid.org/0000-0002-9458-1250>

Economista

Magister en Administración y Dirección de Empresas

Docente de la Carrera de Economía

Universidad Laica

Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Ecuador

Email: mleorol@ulvr.edu.ec

ABSTRACT

The purpose of any company that goes into operation is to obtain income, whether it is through the transformation of a good or service such as the distribution of a finished product, however, the form or conditions of transferring these goods to the final consumer, are affected by positive or negative external or internal factors that represent an increase or decrease in the profit obtained in each transaction; For the plastics sector, the city of Guayaquil, has demanded a particular consumption scheme, allowing the exclusive use of biodegradable materials or those that are easily returned to the production chain, once they have been used, therefore, generates a need for research for these companies or their early exit from the market. According to the data obtained from the plastic companies located in the city, their profitability has been affected in recent years when this regulation was imposed, which means adding one more variable to the conditions to compete in this type of market.

Keywords: plastic, biodegradable, benefit, companies, Guayaquil.

1. INTRODUCCIÓN

La falta de desarrollo en la puesta en marcha de industrias en el segmento del plástico, sobretodo en mayor magnitud en la provincia del Guayas, genera un nicho de mercado que se encuentra poco explotado, más aún cuando en el Ecuador existe un déficit de plazas de trabajo, además de dejar de incorporar compañías en labores comerciales de materias primas, sino de impulsar el desarrollo en la fomentación de industrias (Zambrano, 2013). Entre los segmentos de mercado, que aporta la industria plástica en el Ecuador, se destacan: el empaquetado de productos de exportación, los cuales requieren finos rollos delgados y transparentes, para mantener el artículo en estado natural (Ubilla, 2019). La industria de la construcción, por años en el país ha sido el principal cliente de la industria plástica, como, por ejemplo, la demanda de cables de alta intensidad, para reparar sistemas eléctrico público o para construir viviendas, bajos las estrictas normas de seguridad (Caicedo, 2014).

Como se percibe en el mercado guayaquileño, la mayoría de los productos que se comercializan, se basan en temas con origen de plásticos, incluso en los sectores estratégicos como la industria petrolera, agrícola, ganadera y otros de importación como elementos complementarios o de reparación, como lo describe las carrocerías para autos, entre otros. Por ende, se puede catalogar a la industria plástica, como un elemento o sector que aporta con empleo y un gran cambio en la matriz productiva nacional, porque la mayoría de las fábricas, emplean a una gran cantidad de trabajadores, para el apoyo y procesamiento de las demandas de las industrias antes mencionadas (Asociación Ecuatoriana de Plásticos, 2018).

Según la ordenanza municipal promovida en específica que existen actividades que solo pueden demandar un único uso de estos materiales como: considerar de acuerdo al artículo 4, con solo uso de plásticos para las actividades de bolsas plásticas oxobiodegradables, tarrinas plásticas, envases, sorbetes plásticos, además de prohibir de acuerdo a la ordenanza del artículo 5, la distribución de sorbetes plásticos obtenidos a través de polipropileno, poliestireno y sus derivados, por lo tanto las compañías dejaran de ofertar estos productos en la ciudad, siendo sus sustituto aquellos materiales biodegradables o reutilizables, como compensación el Municipio de Guayaquil, promueve incentivos para las compañías que utilicen el plástico en favor al medio ambiente, a través de incentivos tributarios, reconocimientos honoríficos y otros que determine esta entidad (Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, 2018).

De acuerdo a los datos estadísticos expuestos por el Banco Central del Ecuador (2014), para el año 2009, la producción total de plástico en toneladas exportadas ascendió a 40.000, que en términos monetarios se cotizó en \$ 128,331 millones de dólares,

ingreso de divisas que obtuvo el Ecuador por la venta de este material. En cuanto a los siguientes años, esto registró una tendencia positiva hasta el año 2014 donde el nivel de ingresos se estableció en 66.432 toneladas vendidas, valoradas en \$ 222,771 millones de dólares, concluyen como un sector de oportunidades de trabajo y de maximización de beneficios para sus actores.

Entre los principales clientes que compran plásticos a Ecuador, se tienen los siguientes países: Venezuela con una participación del 25%, Colombia con un 20%, Perú con referencia a un 15%, en Honduras con un 5% de adquisición y la diferencia se lo reparten naciones como Chile Y República Dominicana. El destino de las materias primas de plástico, es empleado en películas, láminas, envases, embalajes de productos, utensilios de cocina, tubos para industrias entre otros (Banco Central del Ecuador, 2014).

En términos de producción y destino del plástico que se procesa en las fábricas ecuatorianas, se tiene que en promedio el 75% de los materiales se los destina para el consumo interno, mientras que el 25% se lo destina a la exportación, siendo una pequeña parte importada, principalmente desde China, un país que a nivel mundial lidera la industria plástica. Según datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2017) indica que, en la ciudad de Guayaquil en cuanto a las estadísticas ambientales, cerca del 47.27% de los hogares en la urbe porteña, tienen la costumbre de clasificar sus residuos, mientras que la diferencia genera desperdicios y los almacena en fundas plásticas que luego lo pasa el recolector.

Este escenario traslada la responsabilidad de clasificar y reincorporar materiales a la economía productiva por parte de la empresa que se encarga de recolectar la basura en la ciudad de Guayaquil.

De acuerdo a otras estadísticas presentadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2016) sobre la gestión en el manejo de residuos a nivel nacional, muestra que entre los años 2014 al 2016, se ha producido 0.58 kg de desperdicios al día, donde las regiones costeras e insular son las que muestran una mayor participación en el mismo.

Siendo el objetivo de la investigación analizar la situación actual de las empresas productoras de plástico en función de las medidas de preservación y conservación ambiental en la ciudad de Guayaquil. Logrando este objetivo a través de sistematizar los fundamentos teóricos relacionados con el tema de investigación, diagnosticar el estado actual de las empresas productoras de plástico en la ciudad de Guayaquil y diseñar un sistema de acciones que contribuyan al mejoramiento de la situación actual de las empresas productoras de plásticos de la ciudad de Guayaquil ante las medidas de preservación y conservación ambiental.

2. DESARROLLO

En función al tipo de investigación se empleó el análisis descriptivo, a fin de detallar el comportamiento de las variables de empleo formal, remuneración promedio que paga el sector, número de empresas constituidas, todo esto en función a la evolución que ha tenido el monto en dólares de las ventas entre los años 2009 al 2018, porque frente a una restricción al consumo, es la principal variable que muestra cambios, considerando que las reformas legales es un efecto externo que no es controlado por los administradores de estas compañías.

Con relación al enfoque la investigación es de tipo cuantitativo, con corte transversal, porque el procedimiento es la descripción que existe de los resultados obtenidos cada año, refiriendo con esto la posibilidad de constatar, cómo ha afectado la puesta en vigencia de las restricciones al uso del plástico, en favor al beneficio económico obtenido por las empresas y la oportunidad de crear tanto unidades de negocios como empleo formal en la ciudad de Guayaquil.

Para la selección de la herramienta de recolección de datos se emplea los procedimientos basados en la investigación bibliográfica documental, por la necesidad de mostrar datos históricos, en los cuales el investigador no ha intervenido, sino que actúa como un espectador a los efectos de las reformas legales al consumo del plástico en la ciudad de Guayaquil.

En cuanto al instrumento empleado para recopilar y presentar los datos, se usa el método estadístico, mostrando la información en cuadros estadísticos de líneas y pastel.

Para la descripción de la población se cuantifican 14 compañías situadas legalmente en la ciudad de Guayaquil, sin embargo, en función a sus modelos de negocios, estas compañías, han colocado sus fábricas a lo largo de sitios periféricos de la urbe porteña, otros competidores han migrado sus instalaciones en otros cantones, siendo su principal mercado de distribución esta ciudad, esto con el motivo de que sus procedimientos no afecten la calidad de vida de los habitantes.

Por ende, en función a esta premisa, se amplía el análisis de resultados a las compañías con referencia a las variables antes presentadas, a fin de interpretar, cómo han reaccionado estas compañías a las reformas tributarias antes mencionadas, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2020) el sector en análisis se agrupa en el segmento C222.

Fabricación de productos de plástico comprendido por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, estas empresas son:

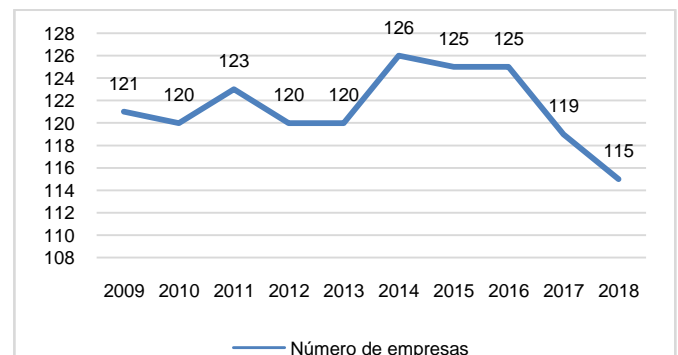
- PLASTICOS CONTINENTALES PLASCONTI S.A.

- TECNOFORMAS S.A.
- PLASTICOS ECUATORIANOS S.A.
- VERGARA HERRERA LUIS ANTONIO
- PRODUXINGHUA S.A.
- MEJIA SANCHEZ MARIO ROGELIO
- DOLTREX S.A.
- NOHLE MONTIEL FREDDY ENRIQUE
- MURILLO CASTILLO OSCAR GEOVANNI
- COELCA ECUATORIANA S.A.
- IMKOPLAST S.A.
- LUCAS CONTRERAS MAURICIO HOMERO
- GOMEZ ALVARADO LUIS ALBERTO
- INDUSTRIA ECUATORIANA DE PLASTICOS INPLASTIC S.A.

3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se puede afirmar, que, en la provincia del Guayas, el sector industrial, en su mayoría está sostenido por emprendimientos catalogados como pequeña empresa donde su máximo nivel de ingresos individual es de 1'000.000 de dólares, con un aporte al empleo de 49 plazas de trabajo fijas máximo por unidad de negocio. Con respecto al comportamiento del número de compañías que han existido a lo largo del periodo 2009 al 2018, se tienen las siguientes estadísticas:

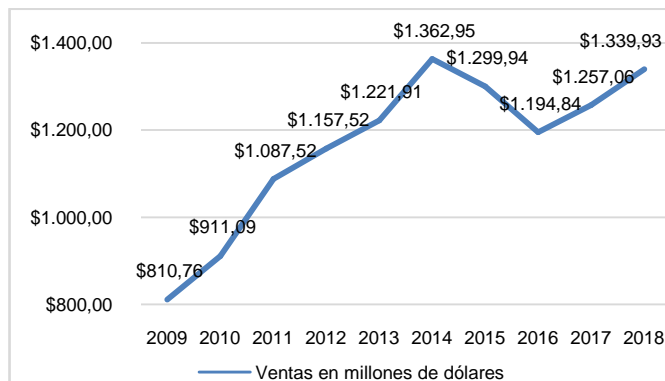
Figura 1. Distribución de empresas según el tamaño de la compañía de la industria plástica en la provincia del Guayas entre los años 2009 al 2018



Fuente: Laboratorio de Dinámica Laboral y Empresarial, Instituto Nacional de Estadísticas Censos (2018)

Se observa que, existen tres periodos diferenciados en el número de empresas participantes en el segmento; entre los años 2009 al 2012 se lo cataloga como los periodos de estabilidad, donde la cantidad de empresas oscilaba en 121 unidades de negocio en promedio, a esto continúa el periodo entre 2014 al 2016 donde las empresas luego de llegar al pico máximo del horizonte de análisis de 126 empresas, disminuyen en una unidad hasta el año 2016, para luego presentar una tendencia con pendiente negativa en 2017 de 119 empresa y cerrando en 2018 con 115 compañías.

Figura 2. Histórico de ventas en millones de dólares del sector plástico en la provincia del Guayas durante los años 2009 al 2018.

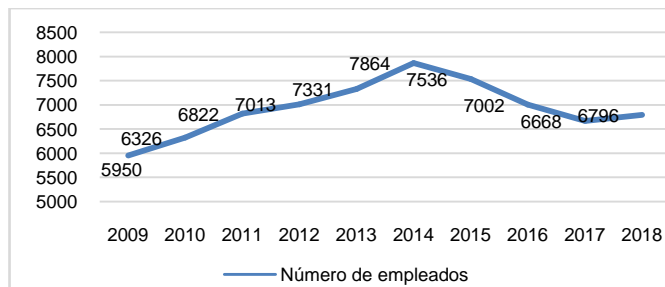


Fuente: Laboratorio de Dinámica Laboral y Empresarial, Instituto Nacional de Estadísticas Censos (2018)

En cuanto a la referencia sobre el histórico de ingresos del sector plástico en la provincia del Guayas, se muestra un claro crecimiento entre los años, 2009 al 2014, periodo que aportó con un aumento gradual de la tendencia en beneficios económicos al sector, sin embargo, para los años 2014 al 2016, la tendencia es descendente, concordando con el retiro de las unidades de negocio presentadas en la estadística anterior, pero con una diferencia entre los años 2016 al 2018, donde los ingresos igualan la tendencia entre el periodo 2012 al 2014.

Se interpreta que no ha existido un crecimiento cuantificado en la última década, catalogando a un sector que ha tenido dificultades en aumentar su cuota de mercado y que a su vez, se ha enfrentado a una demanda que solo se ingresa con el cumplimiento de requisitos especiales en el uso de materiales, tal como se lo referencia en el marco legal presentado en el capítulo 2, concluyendo que a futuro, este sector necesita ayuda en el cambio de procesos, como por ejemplo con la adquisición de nueva tecnología y en el desarrollo de materiales a favor con el medio ambiente.

Figura 3. Comportamiento histórico de plazas de trabajo del sector plástico en la provincia del Guayas durante los años 2009 al 2018.



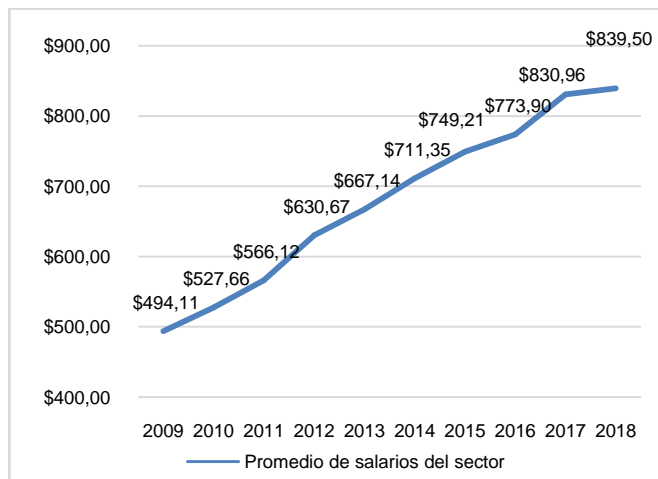
Fuente: Laboratorio de Dinámica Laboral y Empresarial, Instituto Nacional de Estadísticas Censos (2018)

Con relación a la tendencia en la generación de plazas de trabajo, se tiene diferenciado dos tendencias, la primera entre los años 2009 al 2014, donde la suma de unidades de negocio aporta con la demanda de empleos sobre todo a la ciudad de Guayaquil, sin embargo, para los años 2014 al 2017, esta se ven reducidas gradualmente, pasando a épocas similares al 2009 y 2010, donde la densidad poblacional es menor, por ende, el exceso de mano de obra tanto calificada como no calificada, pasa a formar parte del desempleo, finalmente para el 2018, se tiene un ligero comportamiento positivo, pero no mayor a las estadísticas mostradas para el año 2011.

Se interpreta que, un menor nivel de ventas, significan decisiones de austeridad en cada organización, que afectan directamente a la estructura del talento humano, reduciendo la cuota de empleo formal, aumentando con esto la tendencia de desempleo que en la actualidad caracteriza a la economía ecuatoriana.

Cabe resaltar que las tendencias sobre el efecto a las restricciones comerciales de plásticos y a la falta de información sobre medios de exportación, aquellas compañías que no se adapten a las nuevas tendencias, tienen que cerrar sus actividades.

Figura 4. Promedio de salarios que cancela las empresas del sector plásticos, en la provincia del Guayas durante los años 2009 al 2018.



Fuente: Laboratorio de Dinámica Laboral y Empresarial, Instituto Nacional de Estadísticas Censos (2018)

En referencia a la tendencia sobre la presentación de salarios promedios en el segmento, la estructura de pagos, ha tenido un crecimiento lineal, esto debido que ha ido con las reformas establecidas en el código de trabajo, tomando referencias sobre las remuneraciones que los empleadores deben cancelar en función al trabajo desempeñado, los cuales no se han deteriorado en función a las ventas o reducción de unidades de negocio.

Situación actual de las empresas productoras de plástico en función de las medidas de preservación y conservación ambiental en la ciudad de Guayaquil

A continuación, se realiza una breve descripción de las empresas en la ciudad de Guayaquil: dedicadas a la actividad del plástico, que tienen su oficina principal

Tabla 1. Indicadores financieros de empresas plásticas, evolución 2009 - 2018

INDICADORES	PLASTICOS CONTINENTAL ES PLASCONTI S.A.	TECNOFORM AS S.A.	PLÁSTICOS ECUATORIAN OS S.A	DOLTRE X S.A.	COELCA ECUATORIA NA S.A.	IMKOPLA ST S.A.	INDUSTRIA ECUATORIA NA DE PLÁSTICOS INPLASTIC S.A.
Total de ingreso operativo	-97,95%	1,62%	-2,69%	-0,02%	-29,79%	-24,48%	8,27%
Ganancia operativa (EBIT)	N/D	1,40%	-11,09%	34,02%	N/D	-97,07%	-52,40%
Ganancia (Pérdida) Neta	435,82%	-73,48%	-4,65%	6,00%	N/D	-96,03%	-58,55%
Activos totales	-6,74%	-5,01%	-2,27%	14,94%	5,00%	-77,84%	10,92%
Total de patrimonio	-7,62%	3,56%	1,78%	-0,84%	2,00%	0,93%	-4,85%
Rendimiento sobre el patrimonio (ROE)	6,83%	-9,99%	-1,50%	3,43%	-0,43%	-22,62%	-6,07%
Prueba Ácida	-0,16%	-0,90%	0,05%	0,03%	0,05%	0,28%	-0,12%
Coficiente de Efectivo	-0,25%	-0,33%	0,00%	0,01%	0,01%	0,05%	-0,05%

Fuente: Análisis económico, EMIS (2020)

De acuerdo al índice general de la evolución financiera expresada en el ROE, solo una empresa muestra ingresos positivos, las demás registran un promedio de comportamiento negativo, esto se debe exclusivamente a las restricciones de plástico virgen y a la poca reacción sobre el uso de materiales reciclados. Con referencia a la capacidad de ingreso operativo, claramente demuestran un decrecimiento, esto significa que las empresas cada vez tengan que reducir costos operativos y recursos económicos que se centren menos en la contratación de empleados. Finalmente en función a la liquidez, el mantenimiento de cantidades en los saldos de la cuenta bancos es cada vez menor, esto actúa como un efecto dependiente a la cobertura de costos, por la falta de reacción en ventas.

4. CONCLUSIONES

El consumo del plástico en el Ecuador, sobretodo en Guayaquil, está siendo regulado por leyes municipales, que prohíben el uso de materiales totalmente vírgenes, porque en la actualidad no existen programas que reintegren los desechos que origina especialmente fundas y botellas, los cuales son parte de los depósitos de basura en los vertederos de la ciudad.

Con referencia a los datos encontrados en la metodología de la investigación, se manifiesta que existen 14 unidades de negocios dedicados a la actividad del plástico en la ciudad de Guayaquil, sin embargo, para consolidar una información más sólida y tomando como premisa que muchas de ellas se han localizado en sitios periféricos y otros cantones fuera de la ciudad, se tomó como referencia la provincia del Guayas.

Entre los aspectos más destacados se tiene un sector del mercado que entre los años 2014 al 2016 ha mostrado un decrecimiento

tanto en ventas, como en generación de plazas de trabajo y número de participantes en el sector, a pesar que la remuneración promedio de los salarios no ha variado, esto se lo expresa en el análisis de las empresas mostradas.

Para el año 2018, la mayoría de las empresas presentes son nuevas o están en calidad de micro emprendimientos con personería natural no obligada a llevar contabilidad, es decir, que limita la capacidad de estudio para conocer su situación financiera actual. Con respecto a las empresas presentes, ellas muestran un comportamiento negativo, es decir invierten un mayor número de activos, sin que estos reaccionen de manera evidente a las ventas, conllevando a generar un ahorro en costos y una falta de iniciativa para contratar más personas operativas para cargos en la fabricación de productos plásticos.

5. BIBLIOGRAFÍA

Asociación Ecuatoriana de Plásticos. (2018). Guía de la Industria Plástica del Ecuador. Quito.

Banco Central del Ecuador. (2014). Balanza de Pagos. Obtenido de <http://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/archivo/item/681-balanza-de-pagos-del-primer-trimestre-de-2014-cuenta-corriente-con-un-super%C3%A1vit-de-usd-3884-millones>

Caicedo, J. (2014). La industria del plástico en la provincia del Guayas y su importancia para la economía en el periodo 2007 - 2012. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2016). Gestión de Residuos Sólidos. Obtenido de <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Presentacion%20Principales%20Resultados%20Residuos%20Solidos%202016.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (6 de Octubre de 2017). Guayaquil en cifras. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/guayaquil-en-cifras/>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2018). Estadísticas del sector del plástico en la Provincia del Guayas. Quito: INEC. Obtenido de https://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/geoqlik/proxy/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=empresas_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2020). Visualizador de estadísticas productivas. Obtenido de https://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/geoqlik/proxy/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=empresas_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true

Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil. (2018). Ordenanza para regular la fabricación, el comercio de cualquier tipo, distribución y entrega de productos plásticos, envases, tarrinas, cubiertos, vasos, tazas de plástico y de foam y fundas plásticas tipo camiseta. Guayaquil: Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil.

Ubilla, J. (2019). La evolución de la industria plástica en el Ecuador periodo 2013 - 2017. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Zambrano, E. (2013). Análisis del impacto económico ambiental en las industrias plásticas del Ecuador: diseño de una planta reprocesadora de residuos plásticos PET que impulse el consumo local. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

Nota: artículo presente como publicación de tesis de Reina Landi, Beatriz Carolina con repositorio en <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3920>

**ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO DE LOS
PEQUEÑOS PRODUCTORES DE CACAO DEL
RECINTO EL GUABITO, CANTÓN
MOCACHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS,
ECUADOR**

Raquel Lisbeth Veloz Cordero

<https://orcid.org/0000-0003-1008-7747>

Estudiante de Economía
de la Universidad Laica
Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Ecuador
rvelozc@ulvr.edu.ec

Oscar Parada Gutiérrez

<http://orcid.org/0000-0001-7104-1246>

Docente de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Carrera de Economía, PhD. en Ciencias Económicas
Ecuador
Email: oparadag@ulvr.edu.ec

RESUMEN

La agricultura es, después del petróleo, la segunda actividad económica del sector primario que más recursos genera al Ecuador por tener una economía caracterizada por décadas como primario exportador. En lo que, el cacao refiere, el Ecuador es el país con la mayor participación en el mercado mundial de Cacao. Es el primer exportador cacaotero en América Latina y el cuarto exportador mundial de Cacao Común y primero en Cacao Fino de Aroma. La importancia de los agricultores que se dedican a este ramo de actividad económica se observa en los millones de dólares que genera éste sector y las superficies de suelo que se destinan al cultivo del cacao. El objetivo del artículo fue: Analizar la situación socio-económica de los pequeños productores de cacao del recinto el Guabito, cantón Mocache, provincia de los Ríos. Se utilizó un enfoque cuantitativo, lo cual permitió mediante una encuesta generar un procedimiento que recopile información a los participantes de manera personal sin intervenir en el escenario del fenómeno. Con la investigación se propuso un plan de acción que permita mejorar la situación de los pequeños agricultores de cacao.

Palabras claves: análisis socioeconómico; producción cacaotera; pequeños agricultores de cacao; sector cacaotero

Recibido: 23-09-2020

Aceptado: 22-10-2020

SOCIOECONOMIC ANALYSIS OF THE SMALL COCOA PRODUCERS OF THE EL GUABITO COMPOUND, MOCACHE CANTON, LOS RÍOS PROVINCE, ECUADOR

Raquel Lisbeth Veloz Cordero

<https://orcid.org/0000-0003-1008-7747>
Economy student
from the Secular University
Vicente Rocafuerte from Guayaquil
Ecuador
rvelozc@ulvr.edu.ec

Oscar Parada Gutiérrez

<http://orcid.org/0000-0001-7104-1246>
Professor at the Vicente Rocafuerte Lay University of Guayaquil
Economics career, PhD. in Economics
Ecuador
Email: oparadag@ulvr.edu.ec

ABSTRACT

Agriculture is, after oil, the second economic activity in the primary sector that generates the most resources in Ecuador because it has an economy characterized by decades as a primary exporter. Regarding cocoa, Ecuador is the country with the largest participation in the world cocoa market. It is the first cocoa exporter in Latin America and the fourth world exporter of Common Cacao and first in Fine Aroma Cacao. The importance of the farmers who are dedicated to this branch of economic activity is observed in the millions of dollars that this sector generates and the land areas that are used for the cultivation of cocoa. The objective of the article was: To analyze the socio-economic situation of small cocoa producers in the Guabito area, Mocache canton, Los Ríos province. A quantitative approach was used, which made it possible through a survey to generate a procedure that collects information from the participants personally without intervening in the scene of the phenomenon. With the research, an action plan was proposed to improve the situation of small cocoa farmers.

Keywords: socio-economic analysis; cocoa production; small cocoa farmers; cocoa sector

1. INTRODUCCIÓN

La agricultura es, después del petróleo, la segunda actividad económica del sector primario que más recursos genera al Ecuador por tener una economía caracterizada por décadas como primario exportador. En lo que, la agricultura refiere, Ecuador se destaca por producir: bananos, flores, y cacao. Además, de otros productos agrícolas como: café, arroz, papas y caña de azúcar. En lo que, el cacao refiere, el Ecuador es el país con la mayor participación en el mercado mundial de Cacao. Es el primer exportador cacaotero en América Latina y el cuarto exportador mundial de Cacao Común y primero en Cacao Fino de Aroma. La importancia de los agricultores que se dedican a este ramo de actividad económica se observa en los millones de dólares que genera éste sector y las superficies de suelo que se destinan al cultivo del cacao.

El árbol del cacao crece en las selvas húmedas de los trópicos o en regiones tropicales. Por ello, crece principalmente en algunas regiones cuyos factores climáticos son favorables para ser cultivados como es el caso de las provincias de Los Ríos, Guayas, Manabí y Sucumbíos. Las condiciones geográficas de altitud bordean entre los 400 y 1250 metros requeridos para el cultivo de cacao. Con máximo anual de 30 ° a 32 ° C, y un promedio mínimo de 18 a 21 grados de temperatura. Su siembra no se efectúa en plantaciones únicamente de la planta, puesto a que su crecimiento se ve estimulado por otras plantas autóctonas de la zona que le aportan la indispensable sombra, con un índice de 50% de luz y una humedad en torno al 70% (Cárdenas et al 2016).

Es así que, Ecuador por sus condiciones geográficas, climatológicas, la fertilidad del suelo y biodiversidad de riqueza en recursos naturales, se caracteriza por producir cacao altamente apetecido para su consumo. Esta demanda no solo está condicionada por las propiedades nutricionales que aporta el consumo del cacao, sino por su calidad, sus características distintivas de aroma y sabor que, son buscadas por los fabricantes de chocolate, el mismo que es utilizado en todos los chocolates refinados.

Según revela un informe de la Asociación Nacional de los Exportadores de Cacao (ANECACAO): "Ecuador, es el productor por excelencia de Cacao Arroba fino y de aroma proveniente de la variedad nacional cuyo sabor ha sido reconocido durante siglos en el mercado internacional". (p. 45). Es por ello que el país ha conseguido posicionarse en los primeros puestos en el mercado mundial, siendo la opción preferencial en el momento de llevar a cabo una transacción comercial para el abastecimiento del cacao. Es indudable que Ecuador se está abriendo paso en el marco competitivo, consiguiendo que el mercado de cacao se encuentre en constante crecimiento.

Ciertamente, el crecimiento económico ayuda a un país, pero si se analiza este crecimiento en términos de bienestar individual se verá

cómo está cifra no incide con el mismo impacto en la situación de los agricultores que se dedican al cultivo y proceso productivo del cacao. El crecimiento económico es la cantidad de bienes y servicios producidos por una nación que se mide por el Producto Interno Bruto (PIB) en dólares durante un año. En tanto, el desarrollo económico es la medida en que mejora el nivel de vida de un país, ya sea por el incremento de tecnologías, decremento del analfabetismo, empleabilidad plena, cobertura de salud, mejor distribución de la riqueza, disminución de la población en condiciones de pobreza extrema, y incremento del PIB per cápita (Quijano, 2011).

Es así que, en términos de desarrollo, los niveles de pobreza siguen siendo representativos en los sectores rurales. Tal vez se debe a una falta de mayor tecnificación en los procesos productivos, debido a que, las familias han tenido inconvenientes para acceder a las fuentes de financiamiento existentes actualmente como programas de préstamos del gobierno para productores agrícolas, pero dicho desembolso depende de documentos que avalen al agricultor como propietario de las tierras que en muchos casos no cumplen con este requisito, dejando como única opción para continuar con su actividad quedar sometido a la engorrosa tarea de buscar un garante

Por otra parte, quizás a la venta de cacao de los pequeños agricultores con intermediarios, quienes le compran a un precio menor y revende a los exportadores con un precio elevado. En el mercado interno, se observa que, la comercialización de cacao tiene distintos canales que difieren de una región a otra. Principalmente se lleva a cabo por las asociaciones de productores, intermediarios, comisionistas y exportadores. En la mayoría de los casos no se tiene un contacto directo en el momento de hacer la transacción entre el comprador (compradores internacionales o exportadores) y el vendedor (productor o agricultor). Por lo general, los intermediarios, acopiadores, mayoristas, comisionistas, son los que se encuentran organizados estratégicamente en distintas provincias para transar con el agricultor a un precio menor comparado al ofrecido por el exportador. Excluyendo algunos casos especiales en los que las asociaciones o cooperativas de productores y agrupaciones gremiales se organizan para exportar directamente.

Los pequeños productores en la zona de estudio son significativos porque además, de compartir suelos agrícolas con los medianos y grandes productores, desarrollan una agricultura de subsistencia al momento de la venta del producto. Es así que sus dificultades no solo radican en la falta de tecnificación a falta de recursos sino también por los bajos ingresos que perciben en comparación con su esfuerzo debido a que tienen que sortear las condiciones ambientales, transacciones con intermediarios, la inversión en recursos hídricos y horas hombre para optimizar la cosecha que se produce en sus pequeñas parcelas con técnicas ancestrales y rudimentarias. Estos riesgos varían en invierno por la aparición de

desastres naturales que pueden terminar de dismantelar sus endebles economías.

La investigación refiere la situación actual de los pequeños productores de cacao del recinto El Guabito dentro de la provincia de los Ríos, en lo social se investigará: el nivel de educación que han alcanzado los pequeños productores; la seguridad social con la que cuentan ellos y sus familias, en tanto que en lo económico será necesario indagar qué aspectos agravan la situación de vida, como: los costos de producción en sus parcelas; ingresos semanales, entre los más representativos.

De acuerdo con Kaiser, (2015), en su trabajo de titulación “La producción de Cacao y su incidencia en la economía del sector Mateo del cantón Mocache, periodo 2008-2012” de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo” cuyo objetivo fue analizar la producción de cacao y su incidencia en la economía del sector San Mateo del cantón Mocache, (p. 7) indica que “la producción conlleva a una actividad económica que permite agregarle un valor a toda producto o servicio dada la mezcla de diferentes materiales que se empleen”. (p. 11) Es por ello que los agricultores de cacao necesitan ayuda para no solo cosechar este fruto sino industrializarlo y de esa manera generar un mayor margen de ganancia.

Con respecto a esta investigación se aluce a mejorar la actividad de un agricultor y llevarla a un nuevo nivel donde se pueda el cultivo que cosechen producirlo a través de mezclas con otros materiales, de tal forma que le permita tener un mayor margen por ofertar un producto final producido, al tratarse del cacao y su versatilidad de mezclarse con otros materiales es beneficioso para que se incursione en aquellos agricultores. Por otra parte, se contribuirá a la investigación a mejorar la matriz productiva de los pequeños agricultores y de tal manera cambie su situación económica.

Según Torres, Torres & Sánchez, (2018) en su investigación “Agroecosistemas tradicionales con cacao: Análisis de casos de pequeños productores en Los Ríos, Ecuador” de la Revista Amazónica cuyo objetivo fue analizar los casos de pequeños productores de cacao en Los Ríos, (p. 21) indica que “la agricultora es un conjunto de técnicas que permiten tener un cultivo idóneo y de esa manera mejorar el sector primario ya que la agricultura engloba diferentes trabajos de tratamiento de suelo”. Por lo tanto, es menester que se mejoren las técnicas de cultivo con los pequeños agricultores para que de esa manera se pueda tener un desarrollo significativo del sector primario.

Se debe tener claro que la agricultura es una transformación de los frutos para satisfacer necesidades del hombre, en otras palabras, es el conocimiento de cultivar la tierra siendo este un arte que permite mejorar las dimensiones del cultivo y de ser alterado su tiempo de cosecha. Por parte de una entidad con actividad de carácter

biológico para destinarlo a la venta de productos agrícolas; las cuales son tareas que en su mayoría son exclusivas de zonas rurales.

Morales, Ferreira, Carrillo & Peña, (2015) en su tesis “Pequeños productores de cacao Nacional de la provincia de los Ríos” de la Universidad Técnica de Babahoyo cuyo objetivo fue analizar la situación de los pequeños productores de cacao nacional de la provincia de los Ríos (p. 3) menciona que, “el dinamismo agrícola de esta provincia parte de la cosecha de cacaotera ya que debido a su clima tropical se puede obtener una cosecha idónea la cual es importada a varios países que producen este producto”. Por lo tanto, la provincia de los Ríos se caracteriza por un clima ejemplar para la cosecha de cacao; lo cual genera un beneficio a sus pequeños agricultores para que mejoren su situación actual económica.

2. MÉTODO

Como parte de la metodología de investigación se consideró un diseño por el cual se recolecta información en el campo de estudio con un grupo eterio de individuos que cumpla con ciertas características o rasgos esenciales del fenómeno a estudio. De acuerdo con Sampieri, (2014) menciona que “una metodología de investigación tiene como objetivo el actualizar conocimientos con respecto a una o más variables, se puede tomar a partir e datos históricos que consiste en la observación sistemática, medición, experimentación y el análisis de datos”. (p. 64)

El método de investigación que se consideró fue el deductivo dado que a través de este método el investigador puede pasar de lo general a lo específico, es decir con respecto a esta fenómeno toma una población general que cumplan características específicas para llevarlo a una muestra a través de la fórmula finita. Sampieri, (2014) indica que, “es conocido como razonamiento deductivo en donde se emplea la deducción de conclusiones coherentes en una línea de principios, es decir que parte de las leyes o principios a un hecho concreto”. (p. 76)

El tipo de investigación que se consideró para el presente proyecto fue el descriptivo dado que se realizó un detalle de cada uno de los gráficos estadísticos que se elaboró con los diferentes resultados obtenidos de los datos en el levantamiento de información, además, permitió la observación y descripción de la conducta del sujeto a estudio sin ninguna intervención. Sampieri, (2014) indica que, “es un tipo de investigación que se orienta en puntualizar los rasgos de los individuos o elementos de estudio sin afirmar su etimología”. (p 45)

En cuanto al enfoque de la investigación se usó el cuantitativo debido a que en el proceso del levantamiento de información se obtuvieron datos medibles de los participantes que posteriormente

pasaron a ser analizados estadísticamente para generar una mejor comprensión. Sampieri, (2014) indica que, “utiliza la recolección de datos para poder probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 4)

Con respecto a la técnica que se consideró para la investigación fue la encuesta debido a que posibilita generar un procedimiento que recopile información a los participantes de manera personal sin intervenir en el escenario del fenómeno. Sampieri, (2014) indica que, “la encuesta es una técnica que sirve al investigador a generar una recolección de datos directa en el entorno donde se suscita el fenómeno”. (p. 250) Por otra parte, el instrumento que se consideró fue el cuestionario ya que permitió indagar sobre los participantes de manera directa a través de un conjunto de preguntas cerradas. Sampieri, (2014) menciona que, “los cuestionarios son un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217)

Para la presente investigación se consideró como población total a los habitantes del Recinto El Guabito del cantón Mocache provincia de Los Ríos, la cual, cuenta con a 1.850 habitantes en su territorio representados por un 4,48% de la población total del cantón Mocache.(GAD de Mocache,2014). Se consideró además, que cuentan con una edad que está en el rango de 20 a 64 años, para un total de 853 ciudadanos, que representan el 46,14%. (GAD Mocache, 2014). Así mismo, se consideró al segmento de los pequeños productores de cacao, los cuales están conformados por 363 personas, que representan un 19,62% de la población total del recinto El Guabito

La muestra se estableció conociendo la población objetivo, por esta razón se aplicó la fórmula finita detallada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$n/c=(95\%) \quad Z=(1,96) \quad p=(50\%)$
 $q=(50\%) \quad e=(5\%) \quad N=(363)$
 $n=(187)$

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,50 \times 0,50 \times 363}{[0,05^2(363 - 1)] + [1,96^2 \times 0,50 \times 0,50]}$$

$$n = \frac{348,6252}{0,905 + 0,9604}$$

$$n = \frac{348,6252}{1,8654} = 187 \text{ participantes}$$

La muestra determinada del estudio arroja mediante la fórmula finita un total de 187 personas.

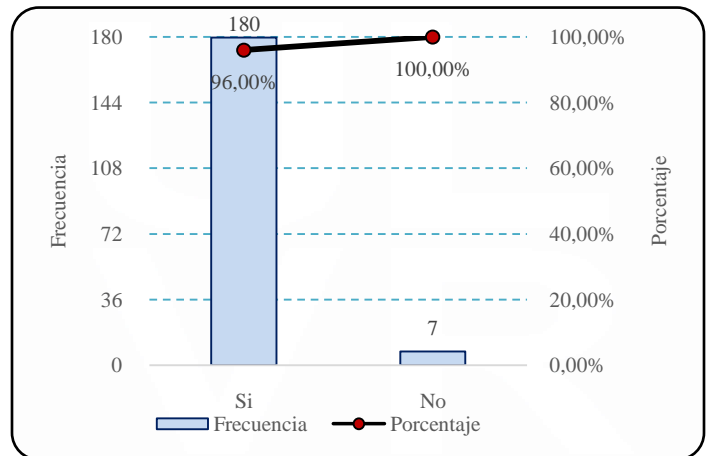
3. RESULTADOS

A continuación, se presentan algunos de las preguntas y resultados relevantes del estudio.

3.1. Encuesta

•Pregunta 1.- ¿Usted posee empleo actualmente?

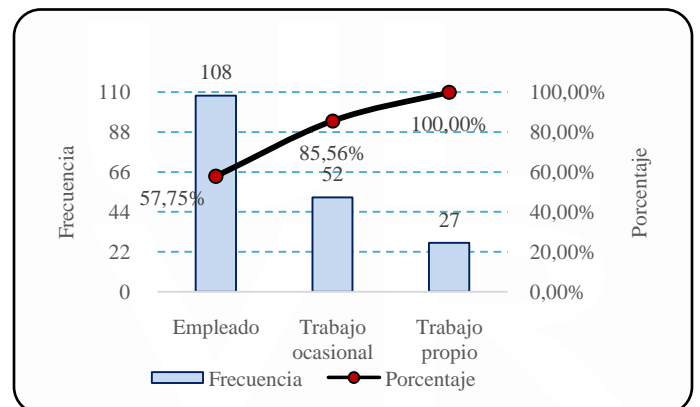
Figura 1. Empleo



Se observó que, el 96% de los participantes si posee un empleo actualmente, mientras que el 4% no lo tiene. Por lo tanto, se concluye que, los habitantes del recinto al contar su mayoría con un empleo pueden cubrir sus necesidades básicas de su hogar.

•Pregunta 2.- ¿Cuál es la actividad que realiza?

Figura 2. Actividad

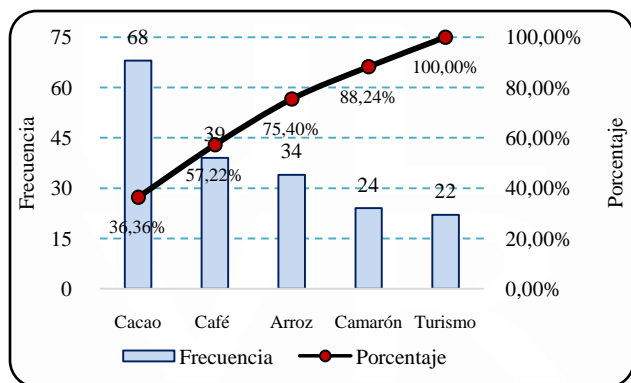


Se observó que, el 57,75% de los participantes tienen una actividad de empleado, el 27,81% de los participantes tienen trabajo ocasional y el 14,44% de los participantes tiene trabajo propio.

Por lo tanto, se concluye que, existe una gran parte de la población del recinto que cuenta con un trabajo estable al ser tanto empleado y tener su propio trabajo, lo que demuestra que pueden cubrir sus necesidades básicas de ellos y de sus familiares.

•Pregunta 3.- ¿Cuáles de las siguientes actividades de producción y/o servicios es representativo en el recinto Guabito?

Figura 3. Actividad de producción representativa

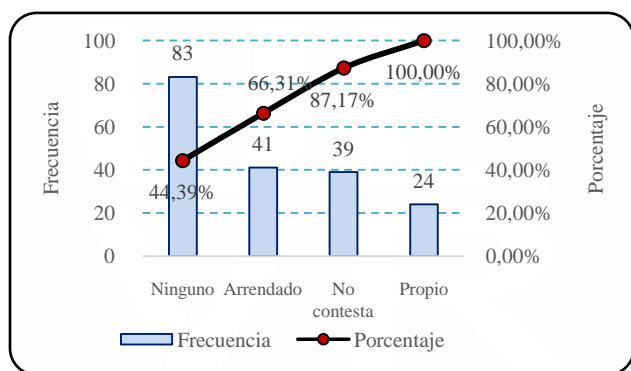


Se observa que, el 36,36% de los participantes indicaron que la actividad más representativa dentro del recinto Guabito es el cultivo de cacao, el 20,86% indico el cultivo de café y el 18,18% señalo que es el cultivo de arroz.

Por lo tanto, se concluye que la producción de cacao es la más rentable, por esa razón muchas personas optan por cosechar este fruto para su posterior comercialización.

•Pregunta 4.- ¿Cuenta usted con terreno?

Figura 4. Cuenta con terreno

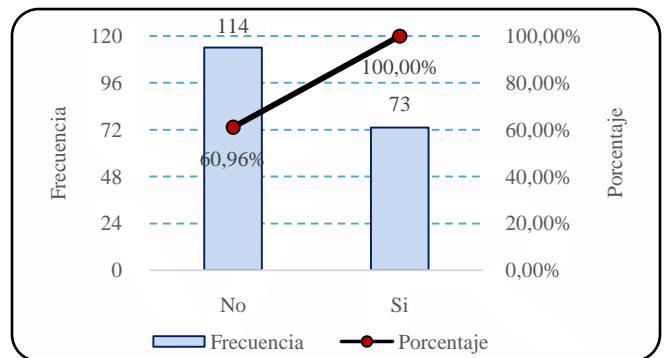


Con respecto a si cuentan con terreno el 44,39% de los participantes señalo que no cuentan con ningún terreno propio, el 21,93% lo arriendan y el 12,83% cuenta con terreno propio.

Por lo tanto, se concluye que la mayor parte de los habitantes actualmente no poseen tierras propias, sin embargo muchos de ellos de todas formas lo utilizan para sus cosechas.

•Pregunta 5.- ¿Solicito y recibió crédito para su cultivo?

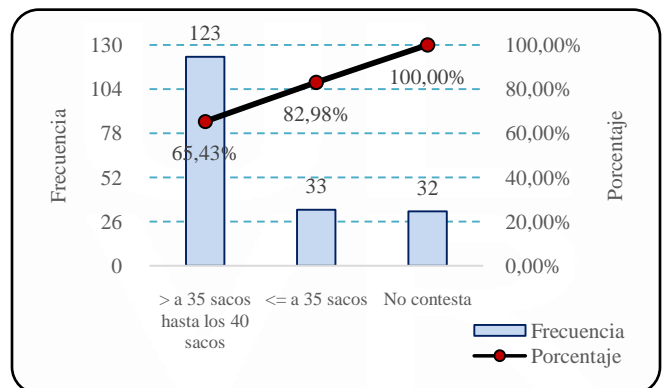
Figura 5. Solicito crédito



De acuerdo con los datos obtenidos el 60,96% de los participantes no han solicitado ningún crédito para sus cosechas, mientras que el 39,04% si lo ha hecho, esto es debido a que no todos logran cumplir con todos los requisitos para dicho préstamo y al no conseguirlo pierdan las intenciones de gestionarlo nuevamente acudiendo a otros entes.

•Pregunta 6.- ¿Cuántos sacos de cacao produce por hectáreas?

Figura 6. Cantidad de cultivos

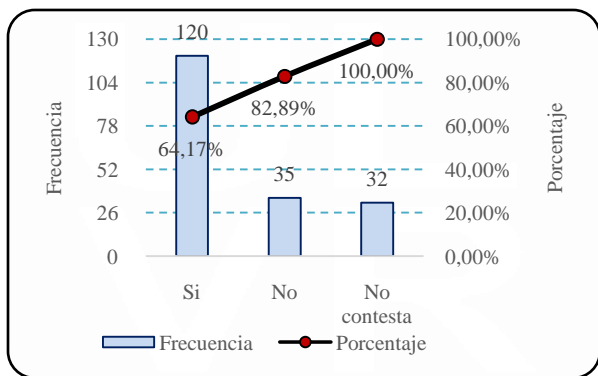


Se observó que, el 65,43% de los participantes llegan a cultivar de 35 hasta 40 sacos de cacao y el 17,55% menos de 35 sacos.

Por lo tanto, se concluye que la cosecha de cacao es una actividad muy explotada por sus habitantes y además, es la principal actividad agrícola con la que cuentan como fuente de ingresos.

•Pregunta 7.- ¿Usted utiliza algún tipo de maquinaria para la cosecha del cacao?

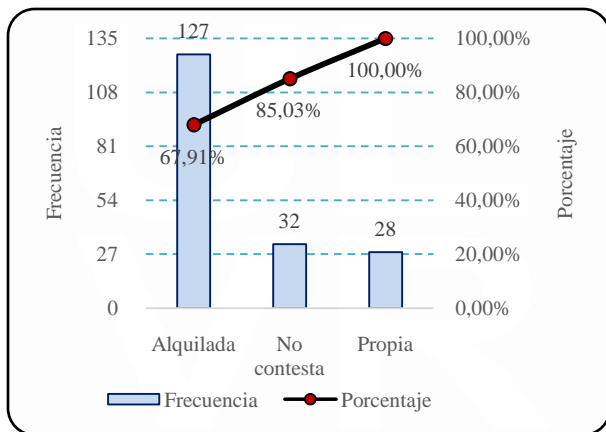
Figura 7. Utiliza Maquinaria



En cuanto a los datos obtenidos el 64,17% de los participantes utiliza maquinaria para la cosecha del cacao, mientras que el 18,72% de los participantes no. Por lo tanto, se concluye que a medida que el tiempo pasa la experiencia de los agricultores ha generado que incluyan maquinaria para optimizar la cosecha del cacao y volverse mucho más competitivos, adaptándose a las exigencias del mercado.

•Pregunta 8.- La maquinaria que utiliza para la cosecha del cacao es:

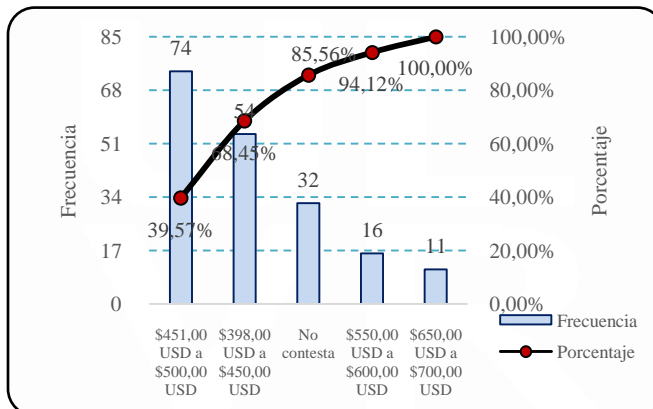
Figura 8. Maquinaria



El 67,91% de los participantes alquila la maquinaria que usa para la cosecha de cacao, mientras que el 14,97% no lo hace. Por lo tanto, se concluye que, el uso de maquinaria ha exigido a los agricultores adaptarse a la demanda de este producto y al no contar con los recursos para adquirir una propia optan por el alquiler de ellas lo que indirectamente a generado una plaza de trabajo para aquellos que si la poseen y ofrecen su alquiler.

•Pregunta 9.- ¿Qué cantidad de ingresos netos consigue normalmente por cada ciclo de producción de cacao?

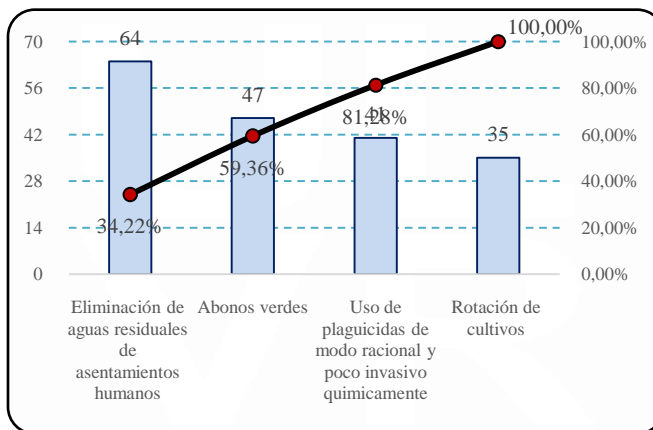
Figura 9. Ingresos netos



Se observa que, el 39,57% de los participantes obtienen ingresos netos dentro del rango de \$451,00 USD a \$500,00 USD el 28,88% de los participantes \$398,00 USD a \$450,00 USD y el 8,56% de los participantes \$550,00 USD a \$600,00 USD. Por lo tanto, se concluye que de manejarse mejor el apoyo de inversión con los agricultores de cacao la situación socioeconómica de ellos puede cambiar y verse de manera favorable.

•Pregunta 10.- ¿Cuáles serían las mejoras prácticas ambientales en la producción de cacao?

Figura 10. Prácticas ambientales



Se observó que el 34,22% de los participantes indicaron la eliminación de aguas residuales como practica ambiental, el 25,13% de los participantes indicaron los abonos verdes, el 21,93% el uso de plaguicidas de modo racional y poco invasivo. Por lo tanto, se concluye que los agricultores cuentan con un nivel de conciencia alto hacia el cuidado al medio ambiente y de la disposición e reducir el impacto que se pueda generar al cosechar el cacao, siendo la

primera alternativa la eliminación de aguas residuales como alternativa para sus cultivos.

4. DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos a través de la encuesta la prerrogativa de edad conformada por los hogares lidera las edades entre el rango de 31 a 40 años. Asimismo, las personas tienen como preferencia la unión libre como principal alternativa al momento de convivir con su pareja evitando un estado legal que ponga en juego sus activos. Cabe resaltar que este acuerdo debe ser dado por mutuo acuerdo

Por otra parte la educación prevalece en un nivel básico y solo aquellas que cuentan con los recursos monetarios necesarios pueden continuar sus estudios en niveles medios y superiores. Además, al ser una zona agrícola existe la tendencia de familias con numerosos miembros. De igual manera existe un limitante en conocimiento para esta comunidad lo cual puede mejorar sus condiciones actuales de vida de ser implementado.

En otro caso se descubrió que predominan las pequeñas fincas, por el motivo que o ven como una alternativa para generar ingresos aprovechando el espacio de tierra que adquieren. De igual forma los habitantes de este recinto optan por una vivienda propia dado los precios de las mismas. También predominan las personas que emprenden desde sus viviendas volviéndolas hogar y negocio, específicamente tiendas.

Asimismo, muchos habitantes dentro del recinto presentan un período largo en sus viviendas ya que son personas asentadas en el lugar, de igual manera la mayor parte de los habitantes contemplan tener sus electrodomésticos en su hogar para llevar un correcto manejo de sus provisiones, sin embargo, debido a la inestabilidad económica que experimenta el país, un número menor no cuenta con electrodomésticos.

Con respecto a la preferencia que tiene la población por su vivienda es mixta dado que los recursos necesarios que ellos deben poseer para volverla completamente de cemento son muy altas. Sin embargo muchos habitantes dentro del recinto aún viven con sus padres y abuelos resaltando la creencia de formar un núcleo familiar grande. Además, aún es muy precario el abastecimiento de agua dentro del recinto, lo que demuestra un atraso significativo en su desarrollo social.

En cuanto a la energía eléctrica la gran parte del recinto si se cuenta con alumbrado, pero en muchos partes de este no funciona correctamente lo cual genera una disconformidad por parte de sus habitantes por la delincuencia que se eleva por esta causa. Además, muchas personas no pagan el servicio de agua dado que no lo

tienen por parte del municipio, y los que si lo hacen es porque la obtienen de tanqueros.

Asimismo, las proporciones de alumbrado público en el recinto son muy mínimas, sin embargo, los habitantes han desarrollado diferentes accesos de energía eléctrica en sus hogares para sobrellevar esta situación y mejorar su calidad de vida, en otras palabras se han visto en la necesidad de realizar conexiones ilegales.

Por otra parte existe una gran falencia con respecto a las infraestructuras de esta índole, lo cual genera una calidad de vida pobre para sus habitantes. También el promedio de ingresos que tienen los habitantes del recinto se encuentra por debajo del salario básico unificado, lo cual genera una precaria vida en ellos. Asimismo, aún teniendo varios ingresos los habitantes poseen una condición difícil y limitada para cubrir todas sus necesidades generando una condición de vida poco alentadora.

Con respecto a los ingresos los habitantes poseen varios ingresos en sus familias debido a que habitan en su mayor parte con padres, hermanos y primos, los cuales aportan para mejorar las condiciones del hogar. De igual manera el hecho de vivir en familias amplias conformadas por padres, primos y hermanos que cuentan con ingresos propios permiten. Asimismo, los habitantes del recinto al contar su mayoría con un empleo pueden cubrir sus necesidades básicas de su hogar.

En otro caso existe una gran parte de la población del recinto que cuenta con un trabajo estable al ser tanto empleado y tener su propio trabajo, lo que demuestra que pueden cubrir sus necesidades básicas de ellos y de sus familiares. Además, al tener tantas personas por hogar laborando y aún así no cubrir con todas las necesidades se debe generar proyectos que desarrollen los sectores productivos y que a su vez mejore su estilo de vida de los agricultores.

Asimismo las tendencias tecnológicas han alcanzado hasta este punto, y a muchos habitantes que se dedican a la agricultura, les permite estar comunicado con sus clientes y proveedores

Con respecto al servicio de internet es un servicio escaso en el recinto lo que no permite que se desarrolle de manera óptima su comercio como las zonas que si lo poseen. De igual forma la producción de cacao es la más rentable, por esa razón muchas personas optan por cosechar este fruto para su posterior comercialización. Por otra parte la mayor parte de la población del recinto Guabito se encuentra laborando específicamente en actividades de agricultura ya sean estas en sus propias tierras o para alguien más.

En otro caso la mayor parte de los habitantes actualmente no poseen tierras propias, sin embargo muchos de ellos de todas formas lo utilizan para sus cosechas. Asimismo existe una pequeña parte de la población que ha adquirido préstamos a través del gobierno ya que cuenta con mayor facilidad que por una entidad privada. Además, la cosecha de cacao es una actividad muy explotada por sus habitantes y además, es la principal actividad agrícola con la que cuentan como fuente de ingresos.

Con relación a las plagas son parte de los problemas cotidianos que los agricultores de cacao presentan, por lo que sería necesario que se los capacite en el uso de pesticidas ecológicos para su cuidado. De igual forma a medida que el tiempo pasa la experiencia de los agricultores ha generado que incluyan maquinaria para optimizar la cosecha del cacao y volverse mucho más competitivos, adaptándose a las exigencias del mercado. También el uso de maquinaria ha exigido a los agricultores adaptarse a la demanda de este producto y al no contar con los recursos para adquirir una propia optan por el alquiler de ellas lo que indirectamente ha generado una plaza de trabajo para aquellos que si la poseen y ofrecen servicio de alquiler de la maquinaria agrícola.

En cuanto a la mejor alternativa que se puede considerar para que el recinto Guabito incremente su producción e cacao se encuentra en emitir programas de cultivos a los agricultores para optimizar sus cosechas y puedan llegar a abastecer la demanda que existe de este producto en el mercado con la mejor calidad. Asimismo, el principal factor que ocasionaría problemas en el nivel socioeconómico de los agricultores de cacao radica en los ingresos y que estos se escaseen ya que muchos de ellos utilizan sus propios ingresos como inversión para producir sus cultivos. Por otra parte, la mayoría de los agricultores consideran que la cosecha de cacao que genera sí sobrepasa las expectativas del mercado y que tiene un alto potencial de ser considerado a futuro como un posible producto de exportación.

Tabla 1. Plan de Acción

¿Qué?		¿Cómo? Acciones inmediatas	¿Con qué? Recursos Necesarios	¿Cuándo? Fecha de Inicio y Finalización	¿Quién? Responsables
Metas	Estrategias				
M.1.- Establecer asociaciones con entidades agropecuarias que asistan a los pequeños productores cacao para la mejora de la cadena productiva del recinto el Guabito.	E1.- Estrategia ofensiva	A1a.- Gestionar alianzas con establecimientos agropecuarios dentro del cantón el Guabito, cuyo fin sea el de proveer los insumos requeridos por parte de los pequeños productores, entre los cuales estén los fertilizantes, herbicidas, insecticidas, entre otros que permitan obtener una producción más amigable con el medioambiente. En adición se presenten charlas a los pequeños productores en donde se capacite la optimización de los recursos al momento de iniciar los cultivos de cacao.	Humano y Financiero	25 de marzo del 2021 – 25 de marzo del 2022	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Mocache. & MAG Local

Con respecto al precio de venta existe una inconformidad con el precio que se maneja en el mercado dado que apenas cubre los costos de la cosecha de sus agricultores y apenas deja una ganancia mínima la cual no le permite tener un progreso económico viable. De igual forma el canal más viable que tienen los agricultores para comercializar su cosecha de cacao es a través de intermediarios, por lo que es necesario para ellos que se rebaje el precio para que este otro ente genere una ganancia, usualmente sucede esto para generar una rotación acelerada del producto. Con respecto que los ciclos de cultivo del cacao son altos por lo que de gestionarse de una manera mucho más eficiente se puede incrementar la producción de cacao y mejorar el nivel socioeconómico de los agricultores. No obstante es pertinente señalar que no todos lo logran debido al factor de económico en cuanto a inversión que requiere.

Por parte de manejarse mejor el apoyo de inversión con los agricultores de cacao la situación socioeconómica de ellos puede cambiar y verse de manera favorable. Sin embargo no todos los agricultores tienen vista de una manera agradable pertenecer en una asociación dado a que desconocen de todas las ventajas que esto les proporcionaría para su progreso económico. Asimismo, se debe gestionar maneras para que el cacao que se cosecha en el recinto pueda ser exportados a otras comunidades aledañas. Finalmente los agricultores cuentan con un nivel de conciencia alto hacia el cuidado al medio ambiente y de la disposición e reducir el impacto que se pueda generar al cosechar el cacao, siendo la primera alternativa la eliminación de aguas residuales como alternativa para sus cultivos.

Como resultado de la entrevista y encuesta realizada se realizó un plan de acciones que fue entregado al gobierno municipal. A modo de ejemplo se presenta parte del mismo.

¿Qué?		¿Cómo? Acciones inmediatas	¿Con qué? Recursos Necesarios	¿Cuándo? Fecha de Inicio y Finalización	¿Quién? Responsables
Metas	Estrategias				
		A1b. -Formalizar asociaciones entre los pequeños productores de cacao y las unidades educativas aledañas del recinto el Guabito para que se incremente la educación entre ellos incluida un cambio gradual en la cultura productiva con enfoque de sostenibilidad, ya que a nivel internacional el mercado de cacao es más exigente en este sentido.			
M.2. -Diseñar actividades de mercadeo que permita la correcta comercialización de cacao de dentro del recinto el Guabito.	E2. -Estrategia defensiva	A2a. -Desarrollar una marca en donde se puedan representar la marca del saco de cacao de los pequeños productores del recinto el Guabito.	Humano y Financiero	1 de mayo del 2021 – 7 de junio del 2021	
M.3. -Gestionar charlas donde se pueda capacitar a los pequeños productores de cacao sobre los nuevos procesos de agricultura orgánica.	E3. -Estrategia de reorientación	A3a. -Coordinar reuniones con los pequeños productores de cacao para la previa adquisición de insumos, con el fin de comunicar sobre los costos, marcas y unidades obligatorias para la aplicación en las cosechas. A3b. -Solicitar asesorías dentro de un período mensual para el correcto manejo de la fertilización de las tierras A3c. -Diseñar acciones en donde los pequeños productores de cacao puedan exponer sus cosechas en ferias temáticas nacionales, de tal forma que se pueda apreciar la calidad y presentarse al mercado.	Humano y Financiero	15 de mayo del 2021 – 15 de mayo del 2022	
M.4. -Realizar acuerdos con empresas que requieran como materia prima el cacao para incrementar los ingresos de los pequeños productores del recinto el Guabito.	E4. -Estrategia de supervivencia	A4a. - Promover la diversificación de las fincas del recinto el Guabito con la finalidad de que los pequeños productores cacao no solo sean dependientes del monocultivo sino de otros cultivos y de esa manera generen un ingreso extra.	Humano y Financiero	20 de mayo del 2021 – 20 de mayo del 2022	

Fuente: los autores

5. CONCLUSIONES

Dentro del aporte que se obtuvo en los compendios teóricos se destaca los datos históricos de la producción de cacao a lo largo de los períodos del 2013 al 2016; los cuales permitieron examinar la tendencia de crecimiento que este tiene en el país y tratar de mejorarlo en las zonas donde se cultiva este fruto para continuar su aumento. Asimismo, logro el aporte de técnica de cultivos mucho más efectivos desarrollados en otros países, las cuales si se involucra la tecnología puede beneficiar en gran medida al pequeño agricultor del cantón Guabito.

Las encuestas aplicadas revelaron importantes aspectos de la situación socioeconómica de los productores del recinto investigado que reflejan limitaciones para un posterior desarrollo del sector. Tal

es el caso de: la falta insumos, falta de maquinarias y los precios variables del saco de cacao por le comercio informal. El término ambiental aún es débil entre los productores y paradójicamente es una tendencia a nivel internacional que se impone en el mercado. En particular el mercado cacaotero y sus derivados apuntan a la agricultura sostenible y producción orgánica

En cuanto al análisis de los aspectos interno y externo de los pequeños productores de cacao se detectó como ventajas el poseer clientes fijos para la comercialización de sus cosechas dentro del recinto y en recintos aledaños. Asimismo, la creciente demandad de la industria alimenticia del cacao, lo cual de ser satisfecha mejoraría la situación actual de ellos, permitiendo que sus ingresos incremente y puedan adquirir maquinaria que les permita optimizar el tiempo de sus cosechas. Mientras que como desventajas están

presentes las dificultades para obtener créditos por parte de los pequeños productores de cacao tanto por el lado privado como por el lado público y el comercio informal dentro el recinto, lo cual provoca que los precios en la venta del saco de cacao cambien en gran medida generando una bajo margen de ganancia.

Finalmente a través del programa de acción se formularon diferentes acciones que brindan apoyo para el progreso socioeconómico de los pequeños productores de cacao mediante reuniones donde se los prepare para el correcto manejo de sus recursos al momento de gestionar sus cultivos aprovechando al máximo cada uno de estos y de igual manera incrementar las capacidades competentes en cuanto al comercio de sus cultivos exponiéndolos en ferias con productos elaborados para la mejora de la situación socioeconómica será necesaria una colaboración real por parte de actores locales como el GAD y el MAG. Del mismo modo la asociatividad resulta necesaria para enfrentar los cambios y tendencias del mercado

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASOECACAO. (21 de Julio de 2019). Asociación de producción agrícola del cacao y chocolate. Obtenido de <https://asoecacao.com/2019/07/21/ecuador-busca-nuevo-boom-cacaotero/>

Cardenas, E. R., Ronquillo, M. F., Onofre, J. M., & Gurumendi, K. Z. (2016). Producción y comercialización del cacao y su incidencia en el desarrollo socioeconómico del cantón Milagro. *Ciencia Unemi*, 9(17), 56-64. Obtenido de <http://cienciaunemi.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/251>

GAD Mocache. (2014). *Plan Autonomo de Desarrollo. Mocache: GAD.*

Kaiser. (2015). *La producción de Cacao y su incidencia en la economía del sector Mateo del cantón Mocache, periodo 2008-2012.* Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec:8080/bitstream/43000/2870/1/T-UTEQ-124.pdf>

Morales, F. L., Ferreira, J. A., Carrillo, M. D., & Peña, M. M. (2015). Pequeños productores de cacao Nacional de la provincia de Los Ríos, Ecuador: un análisis socio-educacional y económico. *Spanish journal of rural development*, 6.

Quijano, A. (2011). ¿ Sistemas alternativos de producción?. In *Producir para vivir: los caminos de la producción no capitalista* (pp. 369-399). Fondo de Cultura Económica.

Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: McGrawHill.

Torres, Torres & Sánchez . (2018). *Agro-ecosistemas tradicionales con cacao: Análisis de casos de pequeños productores en Los Ríos, Ecuador.* Obtenido de <https://revistas.proeditio.com:8080/revistas/proeditio.com/REVISTAMAZONICA/article/view/83>

BLUEPRINT COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DE PROCESO EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DEL ESTADO LARA

Greismar Daniela Rodríguez Sánchez

<https://orcid.org/0000-0002-8273-8038>

Ingeniero de Producción,
Decanato de Ciencias y Tecnología,
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado
Barquisimeto
Venezuela
Email: greismarrodriguez@gmail.com

Roxana Martínez Sánchez

<https://orcid.org/0000-0001-8103-9801>

Doctora en Ciencias de la Ingeniería,
Decanato de Ciencias y Tecnología,
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado
Barquisimeto.
Venezuela
Email: roxanamartinez@ucla.edu.ve

RESUMEN

En este trabajo se propone la herramienta de mejora continua BluePrint para optimizar el proceso de cuentas por cobrar en la empresa de servicios Districarga Los Andes C.A, por lo que se realizó una investigación descriptiva de campo, con recopilación de información mediante observación directa, revisión documental y la aplicación de un cuestionario de quince (15) ítems direccionados a estudiar los elementos determinados en los objetivos específicos. Con el diagnóstico realizado se determinó que la empresa realiza los procedimientos de cobro sin manual establecido, con procedimientos llevados de forma empírica, sin orden o registro, lo que conlleva en acumulaciones o cuentas que se mantengan por periodos de tiempo no aceptables. Por otro lado, se observó una base de datos de clientes no actualizada con dificultad en su ubicación para llevar a cabo los cobros. Es por ello que se propone el mapa de servicios "Service Blueprint" que incluye interacciones entre clientes y empresa en relación al cobro de las facturas generadas dentro de la prestación del servicio.

Palabras claves: clientes, cuentas por cobrar, empresa de servicios, mejora continua, service blueprint

Recibido: 31-07-2020

Aceptado: 22-10-2020

**BLUEPRINT AS A PROCESS
IMPROVEMENT TOOL IN A LARA STATE
SERVICE COMPANY**

Greismar Daniela Rodríguez Sánchez

<https://orcid.org/0000-0002-8273-8038>
Production Engineer,
Dean of Sciences and Technology,
Lisandro Alvarado Centroccidental University
Barquisimeto
Venezuela
Email: greismarrodriguez@gmail.com

Roxana Martínez Sánchez

<https://orcid.org/0000-0001-8103-9801>
Doctor of Engineering Sciences,
Dean of Sciences and Technology,
Lisandro Alvarado Centroccidental University
Barquisimeto.
Venezuela
Email: roxanamartinez@ucla.edu.ve

ABSTRACT

In this paper, the BluePrint continuous improvement tool is proposed to optimize the accounts receivable process in the services company Districarga Los Andes CA, for which a field descriptive investigation was carried out, with information collection through direct observation, documentary review and the application of a questionnaire of fifteen (15) items addressed to study the elements determined in the specific objectives. With the diagnosis made it was determined that the company performs collection procedures without an established manual, with procedures carried out empirically, without order or registration, which leads to accumulations or accounts that are kept for non-acceptable periods of time. On the other hand, an outdated customer database was observed with difficulty in its location to carry out the collections. That is why the service map "Service Blueprint" is proposed, which includes interactions between customers and companies in relation to the collection of invoices generated within the provision of the service.

Keyword: *clients, accounts receivable, service company, continuous improvement, service blueprint*

1. INTRODUCCIÓN

Una buena organización empresarial depende de procesos y procedimientos que unidos consiguen el logro de las metas planteadas. Así pues, que uno de los principales objetivos empresariales es generar altos niveles de rentabilidad, lo cual hoy día se ve afectado por los múltiples cambios que ocurren en el entorno empresarial, situación que obliga a las organizaciones a buscar herramientas que permitan mantener el negocio en marcha y al mismo tiempo salvaguardar la satisfacción de la cartera de clientes, ofreciendo posibilidades a estos para que sigan adquiriendo los productos o servicios que se ofrecen.

Una empresa debe siempre apostar a mejorar y desarrollar sus actividades de la forma más efectiva y eficiente posible para poder mantenerse a lo largo del tiempo, así pues que la mejora continua es una herramienta gerencial aplicable a cualquier área de trabajo y en la cual puede apoyarse la empresa para obtener mayores resultados en sus procesos.

En este sentido, para Camisón, Cruz y González (2006), la mejora continua consiste en un proceso que permite la consecución de la mejora de la calidad en cualquier proceso de la organización, supone una metodología para mejorar continuamente y su aplicación resulta muy útil en la gestión de los procesos. Por otra parte, de acuerdo a Gutiérrez (2010), la mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño.

En la actualidad, uno de los principales obstáculos que enfrentan las empresas son las situaciones de impagos y morosidad, lo que repercute directamente en la liquidez de la empresa y ocasiona pérdidas por la insolvencia de los deudores. Es por ello que una cobranza rápida y efectiva es absolutamente necesaria, y más en escenarios de inestabilidad económica y descontrol inflacionario por los que se atraviesan hoy por hoy.

Lo antes planteado se puede evidenciar en los trabajos de Hernández (2013), donde se diseñó un método de cobranza para los clientes corporativos de Lidotel Barquisimeto, y González y Vera (2013), en el cual se analizaron las incidencias de la gestión de las cuentas por cobrar en liquidez y rentabilidad de la Empresa Hierros San Félix, en los que se evidencia que el mal manejo de las cuentas por cobrar es un factor importante de desestabilización de la liquidez y rentabilidad de las organizaciones.

En este sentido, Brito (2007) menciona que “las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que

llegando el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios” (p. 333). La cobranza no es un patrón fijo, varía de acuerdo al tipo de organización y la actividad a la cual se dedica. Para llevar a cabo una cobranza eficiente se deben definir criterios y puntos clave para obtener los resultados esperados, estos son el contacto, la comunicación y el entorno del cliente deudor. En muchas ocasiones en las empresas se da la acumulación de cuentas de un mismo cliente por el fallo en alguno de estos puntos.

Por lo anterior, las organizaciones deben constantemente propiciar mejoras en los procedimientos para el manejo y seguimiento de las cuentas por cobrar y sus métodos de cobro de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de ellos afecta la liquidez y ello puede repercutir en el cumplimiento de obligaciones a corto plazo en la empresa. El estudio presentado por Quizhpi y Valdano (2017), en el cual se aplicó un modelo de gestión de mejora continua 5S en el Departamento de Crédito y Cobranza en una empresa de servicios, sirve de soporte para dejar evidencia de la efectividad de la aplicación de estrategias de mejora continua en procesos tan fundamentales para las organizaciones como lo es el cobro de las cuentas.

Uno de los grandes errores en los que una empresa puede incurrir es el de descuidar el trato hacia sus clientes internos, o, lo que es lo mismo, sus propios trabajadores, olvidando que para poder crear un buen producto y conseguir venderlo se necesita un equipo cualificado, motivado y formado (PADIGITAL, 2017). En este contexto, es importante mencionar que para lograr satisfacer al cliente externo, primeramente, deben estar satisfechos los clientes internos; pues, si reciben cada uno de los servicios con la calidad requerida, se pueden sentir motivados para brindar un servicio de excelencia a la sociedad (Nápoles, Tamayo y Moreno, 2016).

De aquí que es importante diferenciar entre los clientes internos y externos en una organización. El cliente externo es la razón de ser de la organización. Todo aquel individuo que adquiere y consume directa o indirectamente los bienes/servicios que ofrece la empresa. De acuerdo a Arellano (2000) es “el que compra o consigue el producto”. En cambio, el cliente interno, según Camacho (2008), es todo el personal directo o indirecto que está inmerso en las labores de producción/prestación del bien/servicio que ofrece la organización. Los obreros, empleados administrativos, gerencia media, servicios externos, proveedores de materia prima, etc., son los responsables de la calidad que se ofrece de acuerdo a las necesidades del cliente externo.

Con respecto a la empresa Districarga Los Andes C.A., en la actualidad presenta problemas para llevar al día las cuentas por cobrar y la cobranza de facturas, debido a que los procedimientos para desarrollar estas actividades no han sido suficientemente eficientes. Es por ello que se hace necesario implementar

herramientas de mejora continua en las etapas del proceso de cobro de las cuentas para disminuir la morosidad y mantener al día las facturas de los servicios prestados, evitando así la acumulación de las mismas.

Dentro de las herramientas de mejora continua disponibles para el sector servicios, se presenta el Service BluePrint, la cual es una metodología que se basa en el analizar, visualizar y presentar un mapa de servicios. Sirve para ver la evolución de un proceso o de la prestación de servicios a través de un diagrama de flujo (González, 2015). Su objetivo es graficar los componentes de un servicio con suficiente detalle para analizar, implementar y mantener la orquestación de personas, puntos de contacto, procesos y tecnología. Cubre tanto el escenario frontal (lo que ven los clientes) como detrás del escena.

Por lo antes planteado se propone en el presente trabajo la mejora continua como herramienta gerencial para optimizar las cuentas por cobrar en la empresa Districarga Los Andes C.A. ubicada en Barquisimeto, Estado Lara, para lo cual se realizó inicialmente el diagnóstico de la situación actual, luego se determinaron los factores que influyen en las cuentas por cobrar, para finalmente plantear la herramienta de mejora continua necesaria para la optimización de las mismas.

2. METODOLOGÍA

Para efectos de este estudio el diseño desarrollado es de Campo, el cual según Silva (2008), señala que “la investigación de campo se realiza en el medio donde se desarrolla el problema, o en el lugar donde se encuentra el objeto de estudio, el investigador recoge la información directamente de la realidad” (p.20). Además, por sus características la presente investigación es de tipo Descriptiva, orientada a analizar el comportamiento de la variable en el contexto de estudio. Para Arias (2006), la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24).

En el desarrollo del trabajo, en una primera fase inicialmente se procedió a llevar a cabo la revisión documental, a través de la exploración de la documentación relacionada con los procesos para hacer efectiva la cobranza de las cuentas, como lo son historiales de clientes, facturaciones pasadas, manuales para identificar procedimientos y políticas llevadas a cabo en la empresa, con la finalidad de realizar el diagnóstico de la situación presente en la actualidad en la empresa. Por otro lado, se utilizó también como otra técnica la observación directa, lo cual permitió obtener de primera mano datos sobre la situación de la empresa para el momento del estudio, identificar debilidades y detectar cómo se maneja ésta para el cobro de sus cuentas.

En la segunda fase del proyecto se recogieron los datos necesarios a través de la revisión documental, en este caso los datos de clientes; así mismo se llevó a cabo la aplicación de un cuestionario donde se obtuvo información más detallada y precisa de los procedimientos internos de la empresa para el cobro de cuentas y estrategias de cobranza, con la finalidad de determinar los factores que influyen en estas. El cuestionario estuvo compuesto por quince (15) ítems, en forma de pregunta cerrada de carácter dicotómico (Si o No), las cuales reunieron información sobre aspectos que intervienen y afectan el proceso de cobro de facturas y sus procedimientos. En la Tabla 1 se presenta el instrumento aplicado.

Tabla 1. Cuestionario para recolección de datos

N°	Ítem	SI	NO
1	¿Se lleva un registro detallado de documentos por cobrar?		
2	¿Existen manuales de funciones y procedimientos dentro del área?		
3	¿Son conocidos dichos manuales y procedimientos?		
4	¿Se encuentran definidas las políticas de cobro de cuentas y documentos por cobrar?		
5	¿Son conocidas las políticas de cobro?		
6	¿Se tiene definida una base de datos de los clientes?		
7	¿Se actualiza constantemente la base de datos de los clientes?		
8	¿Se tiene establecido el tiempo para el cobro de cuentas dentro de los procedimientos?		
9	¿Se tienen definidos los responsables en cada paso del procedimiento de cobro de cuentas?		
10	¿Se tienen definidos los soportes para la verificación de los pagos de las cuentas?		
11	¿Existen diferentes formas de pago de las cuentas aceptadas por la empresa?		
12	¿Son conocidas las formas de pago aceptadas por la empresa?		
13	¿Se encuentran definidas las etapas del proceso de servicio prestado por la empresa?		
14	¿Se conocen los clientes internos y externos del proceso?		
15	¿Se encuentran diferenciados los límites del sistema con respecto al deber de la empresa y los clientes en la prestación del servicio?		

Fuente: los autores

En el presente estudio se toma como población las personas que laboran en el Área de Facturación y Cobranza de la empresa Districarga Los Andes C.A., entendiendo como población “la totalidad de fenómenos a estudiar en donde las unidades poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación” (Tamayo y Tamayo, 2003). En base a ello, la población queda definida por cuatro (4) personas.

La muestra, o la parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de la variable objeto de estudio (Bernal, 2010), y a la que se le aplicó el cuestionario presentado anteriormente, equivale a la población total de dicha área, por ser una población finita, teniendo así una mayor y mejor visión de la problemática objeto de estudio.

Finalmente, a través de la recolección, organización y análisis de la información, se comenzó a estructurar los elementos que abren paso a las soluciones y correcciones de las debilidades que se hallan en el proceso de cobro, así como las mejoras que pueden llevarse a cabo específicamente en los procedimientos que implica el servicio que brinda la empresa. Se tomó mediante una entrevista no estructurada las apreciaciones de los clientes internos y externos de la organización. Finalmente se le da uso a la herramienta de mejora continua BluePrint mediante el desarrollo de un mapa de servicio, que expone los procesos, responsables y límites de cada participe del procedimiento de cobranza.

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Con respecto al diagnóstico realizado se desarrolló en el área que está directamente involucrada en la investigación, es decir, el área de cuentas por cobrar de la empresa Districarga Los Andes C.A., a través de la observación directa del proceso de cobro y la revisión de la documentación relacionada con los procesos para hacer efectiva la cobranza de las cuentas, como lo son historiales de clientes, facturaciones pasadas, manuales para identificar procedimientos y políticas llevadas a cabo en la empresa, se determinó la situación actual de las deudas de los clientes para con la empresa y como asume la misma, el cobro de dichas deudas. En la Tabla 2 se presentan los resultados de ésta evaluación.

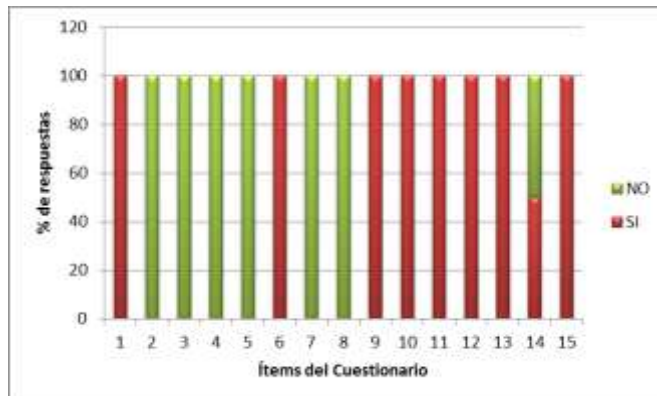
Tabla 2. Resultados de la Observación Directa

Resultados
Existe acumulación de facturas por parte de algunos clientes, lo que genera mayor dificultad de que el cliente salde su cuenta.
Los datos de contacto en ocasiones son errados, lo que dificulta el cobro de facturas.
No se observó la existencia de manuales
Hay facturas de fechas muy antiguas, lo que indica poco orden cronológico para el cobro.
Existen muchos procedimientos llevados de forma empírica

Fuente: los autores

Luego se procedió a aplicar el cuestionario de 15 ítems a la muestra seleccionada, cuyos resultados se muestran en la Figura 1.

Figura 1. Resultados de las respuestas al Cuestionario



Fuente: los autores

En el cuestionario, los ítems 1 al 5 permitieron completar la información del diagnóstico al obtener información sobre algunos puntos importantes para la investigación, como lo son: si se lleva registro detallado de los documentos por cobrar en el área, si existen manuales que indiquen cual es el procedimiento de cobro de cuentas; así como si existen políticas internas para la cobranza, y por ultimo si estos procedimientos y políticas son conocidas por los integrantes del área.

En líneas generales, el diagnóstico realizado al área objeto de estudio de la empresa, llevado a cabo en la primera fase, arroja evidencia de la manera empírica en la que se llevan los procedimientos del cobro de las facturas de los clientes.

Así pues, que se observa que no existen manuales de procedimientos y funciones que sirvan de apoyo a la hora de integrarse alguna persona al equipo, tampoco están claramente definidas y diferenciadas las políticas de cobro. Con respecto al registro de los documentos, se evidencia que si se lleva, sin embargo se pudo conocer que este registro no lleva mucho orden, lo que probablemente sea causa de la acumulación de facturas de un mismo cliente, ya que no llevar ordenadamente registros de las cuentas origina el riesgo de que se pasen por alto, se crean ya cobradas o se cobren tras largos periodos de tiempo de haberse hecho el servicio.

Una vez identificados los factores y observados los procesos de la empresa en el área de cuentas por cobrar, se procede a la recopilación de la información en lo que respecta a clientes, tiempo, soportes de verificación y formas de pago. Para ello se incluyen los ítems 6 al 12 del instrumento, los cuales permitieron conocer datos relevantes al respecto, como lo son la manera de operar datos de clientes deudores, como se manejan los tiempos para el cobro de facturas, que soportes se dejan como evidencia del pago de la cuenta; por parte del cliente y que medios de pago son aceptados por la empresa como alternativas luego de recibidos los servicios.

Por otra parte, en esta fase se pudo constatar los responsables y encargados de cada etapa del proceso de cobro de las facturas a fin de identificar puntos débiles que puedan ser reforzados con la propuesta que presenta esta investigación.

Con el análisis de los resultados de los Ítems 6 al 12 presentados en la Figura N° 1, se evidencia la existencia y manejo de una base de datos de los clientes de la empresa, sin embargo la misma no es actualizada con frecuencia, lo que puede traducirse en una dificultad a la hora de tener que contactar a los clientes para hacer posible el cobro de las facturas que estos tengan con la empresa. Por otro lado, los encuestados dejan claro que no existe un tiempo establecido en los procedimientos para el cobro de cuentas, lo que es un aspecto de mucha importancia, ya que dejar una factura pendiente de cobro por largos periodos de tiempo hace más complicado que la misma sea cancelada, además que bajo la economía inflacionaria actual es ilógico dejar facturas como si se tratara de créditos, esto debido a que en el momento que esta sea cancelada el valor del servicio se habrá devaluado, es decir, se está perdiendo dinero en la empresa. Finalmente los resultados indican que la empresa tiene definidos los responsables, a pesar de no tenerlos de manera formal en manuales, del mismo modo afirman llevar soportes para la verificación de las transacciones hechas por los clientes y también manejan varias formas de pago que son conocidas por estos para que realicen los pagos.

En la fase final del estudio realizado, se propone la aplicación de herramientas gerenciales de mejora continua al área de cuentas por cobrar de la empresa Districarga Los Andes C.A, con el propósito de obtener un mejor desempeño en el cobro de las cuentas originadas por los servicios que presta la empresa. Así pues, que se lleva a cabo una entrevista no estructurada para recopilar las apreciaciones del equipo de trabajo que labora en el área de cuentas por cobrar, en lo referido a las deficiencias que observan ellos y como ven posible su mejora, del mismo modo se plantea el desarrollo del mapa de servicios del modelo Service Blueprint como alternativa para mejorar los procedimientos relacionados al cobro de facturas, responsables, tiempos y cronología de las facturas, a fin de incrementar la eficiencia del área y evitar que se vea afectada la liquidez de la empresa como consecuencia de la acumulación de deudas por parte de los clientes que reciben los servicios de transporte de la organización. Por otro lado, los ítems 13, 14 y 15 del instrumento nos aportan información valiosa para esta fase.

De los resultados presentados en la Figura 2 se pudo determinar que en la empresa se sabe cuáles son las etapas que cumplen la prestación del servicio y cuáles son los límites y responsabilidades de la organización para con los clientes y viceversa. Por otra parte, es dividida la apreciación de los encuestados con respecto al

conocimiento entre los clientes internos y externos que intervienen en las operaciones de la empresa.

Para lograr beneficios, Leal (2017) define que el Mapa de Servicio (ServiceBlueprint) debe coordinar:

- 1) **Frontstage y backstage:** Son las partes del servicio que serán visibles o invisibles para el cliente.
- 2) **Acciones del cliente:** Actos concretos o mentales que realiza un cliente durante una experiencia de servicio. Como los servicios pueden tener múltiples tipos de clientes, destacamos el nombre en cada elemento.
- 3) **Puntos de contacto:** Medio de intercambio entre el cliente y el servicio. Pueden tomar muchas formas, desde la tecnología hasta la conversación.
- 4) **Acciones del personal interno:** Debido a que la mayoría de los servicios involucran a varios empleados, es importante etiquetar cada elemento con el actor.
- 5) **Procesos de soporte:** Herramientas y sistemas para apoyar a los empleados en el momento de servicio. Puede incluir procesos internos, capacitación y sistemas técnicos.
- 6) **Hora:** Los blueprint se leen de derecha a izquierda, desplegándose con el tiempo. Si la experiencia contiene escalas de tiempo diferentes, estas deben ser marcadas.
- 7) **Etapas de la experiencia:** Para dar estructura a la visualización, se muestran las fases de la experiencia. Estas pueden conectarse al mapa de viaje del cliente u otro conocimiento de la experiencia del servicio.
- 8) **Línea de visibilidad:** En el diseño del servicio, es la división entre frente y backstage. Los elementos que se muestran al cliente (y cuándo) tienen un profundo impacto en la experiencia.
- 9) **Línea de interacción:** A veces es útil trazar una línea entre el espacio en que los clientes pueden interactuar y el que no.
- 10) **Momentos del servicio:** Las columnas verticales, que representan momentos de servicio, encapsulan las actividades de un periodo dado en la experiencia, tanto en frontstage como en backstage. Es importante asignar los procesos de backstage en el momento en que comienzan, incluso si no se mueven por encima de la Línea de Visibilidad hasta más adelante en la experiencia.

De todo lo antes expuesto, se presenta la propuesta de un Service Blueprint o mapa de servicio, como herramienta gerencial que permitirá la mejora continua del proceso de cobro de las cuentas generadas en la prestación del servicio.

Inicialmente se presenta el mapa preliminar basado en el procedimiento actual, y luego se genera la propuesta de un mapa nuevo que incluye las recomendaciones y la mejora de los puntos críticos encontrados en el proceso de cobro actual, de modo que puedan implementarse cambios positivos para el área de cuentas

por cobrar de la empresa y paralelamente se fortalezcan las relaciones con los clientes de la organización.

El procedimiento actual está basado en procedimientos empíricos y sin organización, lo que genera inconvenientes y acumulaciones. La interacción entre empresa y clientes no es la más adecuada y ocasiona molestias en ambas partes a la hora del cobro. La actualización de datos de clientes causa dificultad para el contacto con él y el cobro de facturas pendiente. Esto es evidente en el mapa de servicio preliminar realizado al proceso actual de cobro que lleva la empresa, presentado en la Figura 2.

Para la propuesta, se implementa el Service Blueprint adaptando el proceso de cobro a las necesidades actuales, tanto de la empresa como de los clientes. Lo ideal es crear canales de comunicación y fortalecer las relaciones, a través de la implementación de una atención al cliente personalizada y ofreciendo beneficios por pronto pago, con el fin de incentivar el pago de las facturas pendientes y evitar las acumulaciones, por otro lado se establecería un acercamiento al cliente y de esta manera se optimizaría la base de datos de la empresa. Esto queda expresado en un mapa de servicio más orientado a la satisfacción del cliente, lo que a fin de cuentas es fundamental en cualquier empresa prestadora de servicios.

Figura 2. Mapa de Servicio preliminar del proceso de cobro actual

Experiencia de Cliente	Fases de Cliente	Necesidad del Servicio de Flete			Insatisfacción por método de cobro		Acuerdo de Pago	
	Acciones de Cliente	Cliente llama solicitando servicio	El cliente hace llegar la mercancía que será transportada	Cliente Paga	Cliente no recibe datos para realizar pago	Cliente tiene problemas de pago	Cliente Informa del Pago	
	Evidencias	Almacén y Despacho de Mercancía		Transferencia Bancaria	Correo Informativo		Comprobante de Transferencia	
Operativa Interna	Procesos Internos	Recibir Llamada de Cliente	Realizar venta del servicio	Se genera la factura inmediata del servicio	Se realiza el traslado de la mercancía junto con la factura inmediata.	Se envía por correo la factura y datos bancarios	Se realiza el cobro	Se cancela la factura usando el sello de PAGADO.
	Herramientas				Correo interno de la empresa		Sistema interno de Contabilidad	
	Procesos Soporte				Completar documentación y soportes de pago			Se contabiliza con copias de comprobante y factura, el cruce de la cuenta por cobrar y el depósito en banco para saldar cuenta del cliente

Fuente: los autores

Por otro lado, el mapa propuesto brinda orden al proceso haciendo visibles cada una de sus etapas y las partes involucradas. El

procedimiento de cobro de cuentas dentro de las empresas ha de ser siempre un aspecto importante que amerita atención y mejora

continua, ya que el dinero de la empresa está en juego. La propuesta queda expresada de la siguiente manera, como se muestra en la Figura N° 3.

Figura 3. Propuesta de Mapa de Servicio del proceso recomendado de cobro

Experiencia de Cliente	Fases de Cliente	Necesidad del Servicio de Flete				Satisfacción por método de cobro		Acuerdo de Pago
	Acciones de Cliente	Cliente llama solicitando servicio	Cliente expresa sus necesidades	El cliente hace llegar la mercancía que será transportada	Cliente Paga	Cliente evalúa beneficios ofrecidos por la empresa	Cliente aprovecha beneficios por pronto pago	Cliente Informa del Pago
	Evidencias	Atención al Cliente		Almacén y Despacho de Mercancía	Transferencia Bancaria	Correos informativos con incentivos al pago		Comprobante de Transferencia
Operativa Interna	Procesos Internos	Recibir Llamada de Cliente	Atención personalizada	Se genera la factura inmediata del servicio	Se realiza el traslado de la mercancía junto con la factura inmediata.	Se envía por correo la factura y datos bancarios	Se realiza el cobro	
	Herramientas	Programas de interacción con los clientes, llamadas de cortesía.				Correo interno de la empresa	Políticas de cobro que involucran descuentos o rebajas al realizar pagos oportunamente.	
	Procesos Soporte	Actualización de datos de contacto y creación de canales de comunicación			Completar documentación y soportes de pago		Se contabiliza con copias de comprobante y factura, el cruce de la cuenta por cobrar y el depósito en banco para saldar cuenta del cliente	

Fuente: los autores

4. CONCLUSIONES

En la actualidad, debido a las circunstancias económicas por las cuales atraviesa el país, hablar de cuentas por cobrar es un tema difícil, ya que el cobro debe evidentemente darse, sin embargo el pago es otro tema.

No necesariamente la morosidad de los clientes sea por malas costumbres, la verdad es que hoy día se presentan muchas trabas

para realizar transacciones y movilizar altas sumas de dinero. Así pues, que sabiendo esta realidad, las empresas deben apostar por facilitar a los clientes canales de pago variados y políticas y estrategias que los impulsen a buscar el pago de deudas de forma efectiva y con prontitud.

A partir del diagnóstico realizado se determinó que la empresa presenta algunas acumulaciones de facturas de clientes, y en ocasiones facturas con periodos largos de emisión que aún no han

sido cobradas, lo que indica fallas de orden y organización de la documentación involucrada en el área. Por otro lado el sistema de cobro funciona de forma muy empírica, ya que no existen manuales que determinen procedimientos y funciones, lo que en una organización que aspira brindar un servicio de calidad no debe ser permitido.

A pesar de que le empresa mantenga los soportes y comprobantes de las transacciones de pago de los clientes y que se conozcan los responsables de los procedimientos, presentan fallas en lo que se refiere a los datos de contacto de los clientes, debido a que la base de datos que se maneja no es constantemente actualizada y ocasiona dificultades a la hora de tener que establecer contacto con el cliente para el respectivo cobro de las facturas generadas luego del servicio, del mismo modo es sumamente importante el hecho de que no se establezca dentro de los procedimientos un tiempo determinado para el cobro de cuentas, siempre es relevante para una empresa realizar los cobros con prontitud y más en medio de la situación actual del país.

Dar utilidad a herramientas de mejora continua en el área de cuentas por cobrar para buscar remediar las debilidades y factores que afectan el cobro de cuentas, y por ende el desarrollo adecuado de la prestación del servicio. Así pues, que se presenta como opción la implementación de un Service Blueprint o mapa de servicio, que ayude al área a desarrollar de forma más ordenada y con conocimiento de los límites, responsables y factores que intervienen, el cobro de facturas y reducir la morosidad de los clientes.

Tomar en consideración la herramienta de mejora continua Service Blueprint realizada para el área de cuentas por cobrar de la empresa, ya que la misma brindará orden y una visual de los procedimientos desarrollados para el cobro de las cuentas de forma más eficiente y controlada. Además de dejar claro cuáles son los procesos y la interacción cliente-empresa.

5. REFERENCIAS

Arellano, C. (2000). *Teoría General de Proceso*. Editorial Porrúa. México

Arias, F. (2006). *Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. (5ta edición). Editorial Espíteme. Caracas.

Bernal, C. (2010). *Metodología de Investigación (3ra Edición)*. Editorial Pearson Educación. México.

Brito (2007). *Contabilidad Básica e Intermedia*. Editorial Centro Nacional de Investigaciones para el Desarrollo. Valencia, Venezuela.

Camacho, J. (2008). *Marketing de Servicios*. Edición electrónica gratuita. Texto completo disponible en: www.eumed.net/libros/2011a/894/ (15/03/2018)

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Editorial PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid, España.

González, A. y Vera, E. (2013). *Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A. Trabajo de Grado*. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Venezuela

González, R. (2015). *Método Blueprinting: analiza tus servicios y optimízalos*. Disponible en: <https://www.pdcachome.com/8122/blueprinting-analiza-tus-servicios-y-optimizalos/> (10/03/2018)

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad (1ª Edición)*. Editorial McGraw-Hill. México.

Hernández, (2013). *Diseñar un Método de Cobranza para los Clientes Corporativos de Lidotel Barquisimeto, Municipio Iribarren, Estado Lara. Trabajo de Grado*. Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos. Venezuela

Leal, B. (2017). *Service Blueprint, herramienta estratégica para el diseño de servicios*. Disponible en: <https://blog.ida.cl/disenio/service-blueprint-diseno-servicios/> (10/03/2018)

Nápoles, L., Tamayo, P. y Moreno, M. (2016). *Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias*. Revista Ciencias Holguín. Volumen 22, N° 2. Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya", Cuba. Disponible en: <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/938/1051> (20/03/2018)

PADIGITAL (2017). *Mejora el trato al cliente interno y externo*. Disponible en: <https://www.padigital.es/experiencia-de-cliente/mejora-el-trato-al-cliente-interno-y-externo.html> (20/06/2018)

Quizhpi, M. y Valdano, A. (2017). *Modelo de gestión de mejora continua 5S aplicado en el Departamento de Crédito y Cobranzas en la empresa INDUAUTO S.A. Trabajo de Grado*. Universidad de Guayaquil. Ecuador

Silva, J. (2008). *El director como gestor de aprendizaje*. AIQUE. España

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *"Proceso de la Investigación Científica"*. Editorial Noriega Editores. Cuarta Edición. México.



Normas para la presentación de trabajos



Normas para la presentación de trabajos

TEACS es una revista científica, arbitrada de publicación semestral, totalmente gratuita, en formato impreso y digital, con acceso abierto, dedicada al desarrollo y promoción de la investigación en el área de las Ciencias Sociales, con especial interés en los campos y áreas afines con la Gerencia y Contaduría. Es una iniciativa de la Coordinación de Estudios de Postgrado del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" DCEE-UCLA que pretende el intercambio entre investigadores nacionales e internacionales.

Por lo tanto, aprovecha el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación TIC's, específicamente los recursos de Internet, para publicación en español e inglés de artículos científicos y para la interacción con investigadores por medio de un weblog, con el fin de hacer posible la difusión de eventos científicos, el intercambio de propuestas teóricas y/o los avances metodológicos en las áreas mencionadas y así promover la reflexión y exaltación de los valores de la ciencia en el ámbito mundial.

Su objetivo principal es "Convertirse en un canal de difusión e intercambio de los trabajos de investigación interdisciplinarios y transdisciplinarios en las Ciencias Sociales que se generen tanto en el espacio académico universitario como en el resto de los espacios sociales".

De allí que TEACS dirija esfuerzos en publicar: a) Artículos de Investigación, para divulgar los resultados finales o avances de investigaciones ; b) Ensayos, para reflexiones teóricas o disertaciones sobre un tema específico por parte de expertos con reconocida trayectoria; c) Relatorías de eventos académicos, como seminarios, jornadas, congresos, entre otras modalidades de carácter científico, organizados por la Coordinación de Estudios de Postgrado del DCEE-UCLA, en los cuales se dan a conocer los tópicos sobre los temas de estudios y líneas de investigación que se desarrollan en los Programas de Gerencia y Contaduría.

INSTRUCCIONES PARA LOS AUTORES

TEACS posee un sistema de evaluación y arbitraje conformado por pares de la comunidad científica (doble ciego) con el propósito de asegurar un alto nivel en los estándares de calidad, así como validez científica; y con ello además lograr el prestigio y reconocimiento científico de la revista.

TEACS se publica semestralmente y ofrece ediciones multitemáticas. Las sucesivas publicaciones en un año constituyen números del mismo volumen. Por lo tanto, algunas ediciones podrán tener, ocasionalmente, más de un número, que por lo general se refieren a cierta temática específica.

TEACS está abierta a todos los investigadores nacionales y extranjeros. Se edita en Barquisimeto – Venezuela. Su política de acceso abierto permite disponer de manera libre e inmediata su contenido. Se basa en el principio de hacer disponible gratuitamente investigación de calidad al público en general. Los cierres de edición se realizan en los meses de Julio y Diciembre.

Declaración de privacidad

La información personal suministrada por los autores al comité editorial de la revista, como números de teléfonos y direcciones, serán de uso privado, nunca divulgadas por medio de la este órgano de difusión científica. En tanto las direcciones electrónicas se harán públicas con el propósito de que los lectores puedan comunicarse, si así lo decidieran, con los autores de un artículo en particular.

Aviso de derecho de autores

Los autores mantienen los derechos (copyright) del documento remitido a la revista TEACS. Y autorizan a su Comité Editorial para que modifique el texto en la corrección de estilo, modifique en las traducciones de los resúmenes de idiomas alternos, y divulgue, reproduzca y publique el manuscrito.

Los autores garantizan a la revista el derecho de ser el primer medio de publicación del trabajo contenido en el documento enviado. Se autoriza la reproducción de los textos publicados, en forma total o parcial, siempre y cuando sea sin fines de lucro, se cite la fuente y no se modifique el contenido o diseño. Los autores podrán distribuir exclusivamente la versión final editorial en cualquier medio y en cualquier momento.

De acuerdo con la política editorial de la revista sus artículos se estructuran de la siguiente manera:



ESTRUCTURA PARA ARTICULOS "INVESTIGACIÓN"

Primera Página:

- Título del artículo.
- Datos del Autor: nombres y apellidos, títulos académicos, institución a la que pertenece y dirección de correo electrónico.
- Resumen con un máximo de 250 palabras, que contenga: objetivo, metodología, resultados y conclusiones. Deben incluirse entre 3 y 5 palabras clave al pie del resumen.

Cuerpo del trabajo:

El trabajo debe contener las siguientes secciones:

- **Introducción:** debe justificar la temática, considerando el problema del conocimiento y/o de la realidad objeto de estudio. Incluir objetivos generales y específicos, así como hipótesis o proposiciones si los hubiera. Consideraciones teóricas que sustentan el trabajo y la metodología empleada para obtener los resultados.
- **Desarrollo:** constituido por secciones y sub-secciones relacionadas entre sí, identificadas con números arábigos, de acuerdo al sistema decimal, comenzando con el número 1 para la introducción y el último número para las referencias bibliográficas. La organización interna debe ser coherente y equilibrada, los títulos de las secciones y sub-secciones deben dar cuenta del contenido del trabajo, manteniendo la proporción entre las secciones, cuando éstas tengan sub-secciones deben tener una breve introducción al punto tratado. En el desarrollo deberá quedar claro el aporte del autor.
- **Conclusiones:** no deben constituir una repetición de los resultados, deben ser reflexivas con un alto nivel de abstracción y evitarse las citas.
- **Referencias Bibliográficas:** deben incluirse solo materiales citados, incluyendo todos los datos relevantes: apellidos y nombres del autor, año de publicación, título del artículo o capítulo de la revista o libro, editorial o institución, ciudad y país.
- Las tablas (contentivas de números), cuadros (contentivos de palabras) y gráficos (diagramas, ilustraciones, figuras, flujogramas), deben elaborarse en escala de grises e insertarse inmediatamente después de referirse, estar numerados por orden de aparición, con título relacionado con su contenido.

ESTRUCTURA PARA ARTICULOS "TIPO ENSAYO"

Primera Página:

- Título del artículo.
- Datos del Autor: nombres y apellidos, títulos académicos, institución a la que pertenece y dirección de correo electrónico.
- Resumen con un máximo de 250 palabras, que contenga: objetivo, metodología, resultados y conclusiones. Deben incluirse entre 3 y 5 palabras clave al pie del resumen.

Cuerpo del trabajo:

El trabajo debe contener las siguientes secciones:

- **Introducción:** es la que expresa el tema y el objetivo del ensayo; explica el contenido y los subtemas o capítulos que abarca, así como los criterios que se aplican en el texto.
- **Desarrollo del tema:** contiene la exposición y análisis del mismo, se plantean las ideas propias y se sustentan con información de las fuentes necesarias: libros, revistas, internet, entrevistas y otras. En él va todo el tema desarrollado. Debe mantener la siguiente estructura interna: 60% de síntesis, 20% de resumen y 20% de comentario.
- **Conclusiones:** en este apartado el autor expresa sus propias ideas sobre el tema, se permite dar algunas sugerencias de solución, cerrar las ideas que se trabajaron en el desarrollo del tema y proponer líneas de análisis para posteriores escritos.



- Bibliografía: al final se escriben las referencias de las fuentes consultadas que sirvieron para recabar información y sustentar las ideas o críticas; estas fuentes pueden ser libros, revistas, consultas de internet, entrevistas, programas de televisión, videos, etc.

ESTRUCTURA PARA ARTICULOS "RELATORIAS DE EVENTOS"

Primera Página:

- Título del evento.
- Datos del compilador: nombres y apellidos, títulos académicos, institución a la que pertenece y dirección de correo electrónico.
- Resumen con un máximo de 250 palabras, que contenga: objetivo del evento, expertos invitados, y reflexiones finales. Deben incluirse entre 3 y 5 palabras clave al pie del resumen.

Cuerpo del trabajo: El trabajo debe contener las siguientes secciones:

- Introducción: se debe expresar el objetivo del evento; los nombres de los expertos invitados, institución a la que pertenecen, título de sus respectivas ponencias con una breve explicación del contenido de sus exposiciones y su relación con el propósito del evento.
- Desarrollo del evento: contiene la exposición y comentarios de los contenidos expuestos y se plantean las grandes inquietudes que dieron origen a la disertación.
- Consideraciones finales: en este apartado el compilador recoge las ideas de cierre de los distintos contenidos expuestos y expresa sus reflexiones finales.

OTROS REQUISITOS FORMALES

Las páginas deben estar numeradas, con un encabezado que indique el título del artículo, no se debe incorporar en éste el nombre del autor ni del co-autor. La extensión de los trabajos tendrá un mínimo de 15 páginas y un máximo de 25, con letra Arial 12 y espacio interlineal de 1.5 y 2 entre título y párrafos; los márgenes serán: izquierdo, superior, derecho e inferior 2,5 cm, con numeración consecutiva de todas las páginas, incluyendo la carátula, las tablas, cuadros y gráficos.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE LOS ARTÍCULOS

El trabajo debe ser remitido en tres ejemplares sin datos del autor o autores. Los datos del autor o autores deben ser consignados en hoja aparte, incluyendo nombre y apellido, grados académicos, escalafón (en caso de ser profesor universitario), experiencia de investigación en la temática del trabajo, lugar de trabajo, número de teléfono y correo electrónico.

Los trabajos no pueden exceder de tres autores quienes cedan a la revista TEAC's los derechos para la distribución y publicación de los artículos en otros medios para su difusión.

Tanto el trabajo como los datos personales deben ser consignados en CD, en formato Word, en archivos separados y/o a través del email: rteacs@ucla.edu.ve

El trabajo debe ser de producción original. Su envío a la Revista TEACs implica la obligación del autor o autores de no someterlo simultáneamente a la consideración de otras publicaciones.

Como parte del proceso de envío, los autores/as están obligados a comprobar que su envío cumpla todos los elementos que se muestran a continuación. Se devolverán a los autores/as aquellos envíos que no cumplan estas directrices.

- El envío no ha sido publicado previamente ni se ha sometido a consideración por ninguna otra revista (o se ha proporcionado una explicación al respecto en los Comentarios al editor/a).
- El archivo de envío está en formato OpenOffice, Microsoft Word, RTF o WordPerfect.
- Siempre que sea posible, se proporcionan direcciones URL para las referencias.
- El texto tiene interlineado 1,5 líneas; 12 puntos de tamaño de fuente Arial; se utiliza cursiva en lugar de subrayado (excepto en las direcciones URL); y todas las ilustraciones, figuras y tablas se encuentran colocadas en los lugares del texto apropiados, en vez de al final.

Las revisiones se efectúan por evaluadores tanto internos como externos pertenecientes a universidades nacionales y extranjeras. La evaluación es realizada por pares académicos quienes de forma anónima hacen un dictamen ajustado a los siguientes resultados: Publicable sin modificaciones: se notifica sobre la aceptación del artículo. Publicable con ligeras



modificaciones: el artículo será devuelto a sus autores con las recomendaciones pertinentes. Publicable con modificaciones sustanciales. El artículo será devuelto a sus autores con las recomendaciones pertinentes y quedará a decisión de sus autores incorporar las modificaciones indicadas para someterlo nuevamente a evaluación. No Publicable: El artículo presenta diferencias de fondo y forma. El mismo no podrá ser evaluado nuevamente.

En caso de controversia en los resultados, se enviará a un tercer evaluador cuya decisión determinará la publicación o no del artículo.

La respuesta a la solicitud será efectuada por vía electrónica indicando el veredicto del jurado evaluador. En caso de resultar aceptado para su publicación, por esta misma vía se informará acerca del número en que será publicado el artículo.

El comité editor, con el fin de dar una mejor composición temática a cada número, se reserva el derecho de adelantar o posponer los artículos aceptados y notificará vía electrónica su decisión a los autores.

ASPECTOS ÉTICOS A CONSIDERAR

Cada artículo que se envíe para valorar la publicación deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- El autor para correspondencia tiene el consentimiento de todos los autores para el envío y la publicación del artículo que se ha enviado para evaluar.
- Todos los autores han contribuido sustancialmente en el artículo sin omisión de ninguna persona, detallando la contribución de cada autor.
- El artículo es original, no ha sido publicado previamente y no se ha enviado simultáneamente para su evaluación a otra revista (quedan excluidas de este punto las presentaciones en congresos científicos).
- El artículo no contiene material inédito copiado de otros autores sin consentimiento de estos.
- Todos los datos incluidos en el artículo que proceden de trabajos previos han sido referidos, independientemente de que provengan o no de los mismos autores. Si el artículo sometido a valoración es un subanálisis de un proyecto que ya ha generado una publicación previa, esta se debe citar siempre.
- Revista Científica TEACS se reserva el derecho de devolver a los autores los artículos que no cumplan con las normas previamente descritas.

CONSIDERACIONES PARA REALIZAR LAS REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Artículos de revistas académicas y profesionales: Apellido, Nombre (año). "Título del artículo entre comillas". Nombre de la revista en cursiva. Volumen, número y páginas.

Libros: Apellido, Nombre (año). Título del libro en cursiva. Ciudad. Editorial.

Capítulo de libro: Apellido, Nombre (año). "Título del Capítulo entre comillas". En Apellido, Nombre (Coordinador/Editor): Título de libro en cursiva, páginas correspondientes al capítulo. Ciudad. Editorial.

Conferencias, ponencias y similares: Apellido, Nombre (año, día de mes). Título en cursiva. Evento. Ciudad y País.

Artículos en diarios: Apellido, Nombre (año, día de mes). Título en cursiva. Nombre del diario. País. Página o sección.

Tesis de grado no publicadas: Apellido, Nombre (año). Título de la tesis en cursiva. Tesis no publicada. Institución. Facultad. Ciudad. País.



Índice Acumulado

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Comunicación Organizacional: Un Modelo Aplicable a la Microempresa	Soria Romo, Rigoberto	Año 1 N° 1 Dic 2008
Análisis del Nivel de Aplicación de las Competencias Básicas de la Inteligencia Emocional por Supervisores de Operaciones. Caso: Pepsi-Cola Venezuela C.A., Planta Valencia	Cristóbal E. Núñez - Marynel S. Pérez - Yorman D. Fernández - Ero del Canto	Año 1 N° 1 Dic 2008
Aspectos Financieros que Inciden en las Exportaciones de Empresas Familiares Venezolanas	Jenny Romero-Lisette Hernández-Neida Bracho	Año 1 N° 1 Dic 2008
Desempeño Gerencial de los Gerentes del Nivel Medio en la U.C.L.A.	Alejandra Pernia C.	Año 1 N° 1 Dic 2008
Gestión de Recursos Humanos y Relación de Trabajo en el Siglo XXI	Marisela Giraldo de López	Año 1 N° 1 Dic 2008
Evento: Gestión Ambiental: Una Estrategia Empresarial y Una Herramienta para la Conservación de Nuestro Entorno Natural	Zahira Moreno F.	Año 1 N° 1 Dic 2008
Evento: I Workshop en Gestión y Dirección de Empresas	Zahira Moreno F. - Eunice Bastidas	Año 1 N° 1 Dic 2008
El Capital Intelectual y sus Indicadores en el Sector Industrial	José González	Año 1 N° 2 Jun 2009
Franquicias en el Marco de la Nueva Economía	Rossella Marchiori -Berlié Morillo-Carmen Torrealba	Año 1 N° 2 Jun 2009
Estrategias Gerenciales de Desarrollo Endógeno Aplicadas a las Cooperativas de la Misión Vuelvan Caras del Estado Aragua - Venezuela	Emilia Bolívar	Año 1 N° 2 Jun 2009
El Principio de "Participación Económica Igualitaria" y los Métodos de Reparto de Excedentes en las Asociaciones Cooperativas, Estudios de Casos para el Área de Construcción	Oscar Flores - Carmen Gordillo - Eunice Bastidas	Año 1 N° 2 Jun 2009
Uso de las TIC's como Estrategia Gerencial para el Desarrollo de la Competitividad	José González - Aidé Pulgar León - Ina González	Año 1 N° 2 Jun 2009
El Chat como Herramienta Didáctica en la Administración de un Curso de Postgrado	Antonio Veiga	Año 1 N° 2 Jun 2009
Ensayo: Aportes de los Enfoques de Desarrollo Organizacional y la Gerencia del Conocimiento a la Construcción de Instituciones de Investigación Agrícola como Organizaciones Inteligentes	Dánae Rondón	Año 1 N° 2 Jun 2009
PRODEBAR ¿Un Plan Estratégico Urbano?	Ana Bracho	Año 2 N° 3 Dic 2009
Condicionantes de la Competitividad Regional en México	Pedro Castillo	Año 2 N° 3 Dic 2009
Tlaxcala y el Sector Salud en México	Blanca Castro	Año 2 N° 3 Dic 2009
El Círculo Negocio en las Empresas Familiares Pertenecientes a los Medios de Comunicación Impresos	Lenny Escalona	Año 2 N° 3 Dic 2009
Responsabilidad Social en el Grupo Renutre C.A.	Norys Dubain	Año 2 N° 3 Dic 2009
Ensayo: Propiciar el Aprendizaje a partir de la Construcción y Transformación de Modelos Empresariales Focalizados en la Gestión del Conocimiento	Edith Atencio - Annherys Paz	Año 2 N° 3 Dic 2009
Ensayo: Estructura y Gestión del Conocimiento: Estrategia para Elevar la Calidad de Vida en la Banca Regional	José Vizcaya - Luis Nava	Año 2 N° 3 Dic 2009
Ensayo: Más Allá de la Seguridad Alimentaria, Inversión Financiera y Distorsiones: Una Breve Visión Comparada de la Agregación y Articulación de la Intervención del Estado	Samuel Scarpato	Año 2 N° 3 Dic 2009
Agroindustrias: Cambio Organizacional como Estrategias de Supervivencia y Transformación Regional	Marja González	Año 2 N° 4 Jun 2010
Evaluación de Impactos Intangibles de la I+D: El Desarrollo de una Metodología Utilizada en Centros Públicos de Investigación	Graciela Vedovoto - Luís Martins	Año 2 N° 4 Jun 2010

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Innovación, Propiedad Intelectual y Competitividad. La Denominación de Origen como Estrategia de Competitividad para la Industria del Calzado de León, Guanajuato	Salvador Ruiz - Monica Colin	Año 2 Nº 4 Jun 2010
Calidad de Servicio en Universidades Públicas Venezolanas	Lisandro Alvarado - Judith Hernández - Ana Chumaceiro	Año 2 Nº 4 Jun 2010
Competencias Laborales y Cultura Investigativa Universitaria. Redes de Competencia	Beatriz Carvajal	Año 2 Nº 4 Jun 2010
Ensayo: Investigación Universitaria Socialmente Legítima. Una Mirada desde la Historia	Belkys Ordóñez	Año 2 Nº 4 Jun 2010
Ensayo: Conocer Reflexivo, Conocer Tecnológico y Matemático: La Alfabetización Matemática en los Recintos Universitarios	Carmen Valdive F.	Año 2 Nº 4 Jun 2010
Ensayo: Pensamiento Estratégico: Herramienta de Competitividad para una Orientación Gerencial del Nuevo Milenio	Jambel García	Año 2 Nº 4 Jun 2010
Planificación Estratégica y el Cuadro de Mando Integral: Herramientas de Gestión para Mejorar la Prestación de los Servicios Universitarios	Zahira Moreno - Andrés Caballero - Eunice Bastidas	Año 3 Nº 5 Dic 2010
La Integración Externa de Empresas Manufactureras Mexicanas en sus Cadenas de Suministros	Carmen E. Carlos Ornelas - Ma. Del Carmen Liquidano - Oscar Pérez	Año 3 Nº 5 Dic 2010
Tipificación Compradores de Tienda de Barrio en Cartagena Colombia: Un Análisis de Clúster	Emperatriz Londono - María Navas	Año 3 Nº 5 Dic 2010
Programas Sociales y Perspectivas Económicas para el Desarrollo Regional	Mario Carrillo	Año 3 Nº 5 Dic 2010
Investigación Evaluativa del Programa "Escuelas Promotoras de Salud"	Rafael Gasperi	Año 3 Nº 5 Dic 2010
Ensayo: La Hora Cero de la Política	Pedro Rangel	Año 3 Nº 5 Dic 2010
Ensayo: Gestión de Personas: Herramientas Cuantitativas Aplicadas a Compensaciones	Julio Miranda Vidal	Año 3 Nº 5 Dic 2010
Ensayo: Organizaciones Basadas en Inteligencia: Aproximación a una Realidad Empresarial del Siglo XXI	Lenin Torres - Joscellym Díaz	Año 3 Nº 5 Dic 2010
Propuesta para el Análisis Neoinstitucional de los Cambios Ocurredos en el Sistema de Distribución Minorista de Alimentos en Venezuela	Ricardo Castillo - Agustín Morales	Año 3 Nº 6 Jun 2011
Una Lectura Crítica sobre el Pensamiento Neoinstitucionalista	Roberto Arias de la Mora	Año 3 Nº 6 Jun 2011
Capital Intelectual y la NIC 38: El Binomio que Favorece la Valoración de la Empresa	Alejandro González León - Zully Ortega de Villalobos	Año 3 Nº 6 Jun 2011
Análisis Comparativo en la Percepción de la Rentabilidad: Integración de las Dimensiones de la Competencia, en las Empresas de Bienes y de Servicios	Salomón Montejano García	Año 3 Nº 6 Jun 2011
Influencia de las Estrategias Instruccionales Basadas en Simulaciones sobre el Nivel de Aprendizaje	Mauro Hernández - Arsenio Pérez - Beatriz García	Año 3 Nº 6 Jun 2011
Investigación en el Aula para la Construcción de Saberes desde un Enfoque Referencial Complejo	Nohely Vásquez	Año 3 Nº 6 Jun 2011
Avance de Investigación: Logística Integral: Una Herramienta para Crear Valor y Ventajas Competitivas	Francisco Villarreal	Año 3 Nº 6 Jun 2011
Aplicación de Sistemas de Medición de Capacidad Institucional en Tres Gobiernos Locales Mexicanos	Carlos López Portillo T. - Rigoberto Soria Romo	Año 4 Nº 7 Dic 2011
La Política de Integración Venezolana: Caso Mercosur	Carolina Mendoza Álvarez	Año 4 Nº 7 Dic 2011
Proceso de Gestión en Incubadoras: Estudio Comparativo en México	Neftalí Parga Montoya - María de los Ángeles Silva O. - Laura Cabrera Lopéz	Año 4 Nº 7 Dic 2011
El Investigador - Emprendedor: Traspasando Fronteras	Gloria Naranjo Africano	Año 4 Nº 7 Dic 2011

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Ubicación de Instalaciones Industriales: Metodología para Reducción del Impacto Ambiental	Loecelia Ruvalcaba - Gabriel Correa	Año 4 N° 7 Dic 2011
Ensayo: Una Aproximación en el Análisis de los Factores que Distorsionan la Democracia Participativa: Caso Equidad y Colectivismo	Samuel A. Scarpato Mejuto	Año 4 N° 7 Dic 2011
Ensayo: Neurociencias, Epilepsia y Calidad de Vida. Un Acercamiento Social en Venezuela	Ivana Valería Reyes H. - Judith J. Hernandez de V. - María Alejandra Soto Á.	Año 4 N° 7 Dic 2011
Ensayo: Las Cooperativas y su Incorporación a la Sociedad de la Información y del Conocimiento una Tarea para los Líderes	Carlos Figueredo Álvarez - Elita Méndez Jiménez	Año 4 N° 7 Dic 2011
Aplicacionismo o Abstraccionismo Dos Caras de la Matemática	Ana Leal Suárez	Año 4 N° 8 Dic 2011
Análisis Histórico de la Función Afín y la Ecuación Lineal en la Economía desde el Enfoque Ontosemiótico	Enedina Lady Rodríguez - Carmen Valdivé F.	Año 4 N° 8 Dic 2011
El Número Irrracional: Un Punto de Vista Epistemológico con Interés Didáctico	Juan Carlos Sánchez -Carmen Valdivé F.	Año 4 N° 8 Dic 2011
Modelo Econométrico Bisectorial Industria Siderúrgica y Sector Construcción. Caso Venezuela	Laura Sarabia	Año 4 N° 8 Dic 2011
Cuadro de Mando Multidimensional: Propuesta de Diseño para la Empresa Pública de Transporte Ferroviario de Mercancías Renfe-Operadora (España)	Eunice Bastidas - Vicente M. Ripoll Feliu - Zahira Moreno F.	Año 4 N° 8 Dic 2011
El Método Biográfico y el Aprendizaje de las Ciencias Experimentales. Una Perspectiva Teórica Viable en las Ciencias Sociales	Morella Acosta Rodríguez	Año 4 N° 8 Dic 2011
Módulo de Educación Financiera sobre el Tema Ahorro: Un Aporte para Promover el Ahorro Familiar en los Consejos Comunales	Mónica Rueda - Rosario Carolino - Wilmer Calderón	Año 4 N° 8 Dic 2011
Las Actividades de Autodesarrollo como Medio para la Educación en Valores. Caso: Danza (Salsa Casino)	Lorena Amelia Barón M. - Ninfa del Carmen Barón M.	Año 4 N° 8 Dic 2011
La Productividad en el Sector de la Mediana Empresa Manufacturera de Barquisimeto-Estado Lara: Una Herramienta de Medición Cualitativa	Edson Rubio - José Luis Rodríguez - Yelitza Elizabeth Vega A.	Año 4 N° 9 Jun 2012
La Importancia del Comportamiento del Consumidor: Factor Diferenciador de las Organizaciones	Harold Silva Guerra	Año 4 N° 9 Jun 2012
Gestión Tecnológica en las PYMES Agroindustriales del Departamento del Atlántico	Adelaida del C. Ojeda B.	Año 4 N° 9 Jun 2012
Las Instituciones Públicas y Privadas en Aguascalientes: Integración Regional, Redes y Conocimiento	Maribel Feria Cruz	Año 4 N° 9 Jun 2012
La Innovación Empresarial: Una Propuesta de Investigación-Consultoría para la Competitividad en Aguascalientes, México	José Ángel Castro Macías - Maribel Feria Cruz	Año 4 N° 9 Jun 2012
Eficiencia Económica de las Empresas Hidrológicas Venezolanas	Lenny Escalona Anzola - Lucía García Cebrián - Manuel Espitia Escuer	Año 4 N° 9 Jun 2012
Calidad en el Servicio del Instituto Mexicano del Seguro	Salomón Montejano García - Xane Villordo Chavez - Gabriela Citlalli Lopez T.	Año 4 N° 9 Jun 2012
Ensayo: Modelo de Gestión del Conocimiento para la Calidad Educativa a través de la Extensión Universitaria	Andrés E. Caballero R.	Año 4 N° 9 Jun 2012
Ensayo: Epistemología Androide desde la Perspectiva de la Complejidad ante el Surgimiento de la Inteligencia Artificial	Wilmer Rafael García Viera	Año 4 N° 9 Jun 2012
La Competitividad en la Mediana Industria de Barquisimeto (Pymis), Estado Lara	José Luis Rodríguez	Año 5 N° 10 Dic 2012
Habilidades Gerenciales del Líder en las Medianas Empresas de la Región Caribe Colombiana	Rodrigo Naranjo Arango - Mario González Arencibia	Año 5 N° 10 Dic 2012
Volatilidad, Prociclicidad y Productividad del Gasto Público en Venezuela. Lapso 1986-2010	Iván Figueroa Argüelles	Año 5 N° 10 Dic 2012
Políticas Públicas en una Jurisdicción Sanitaria de Sinaloa, México	Fridzia Izaguirre Díaz de L.	Año 5 N° 10 Dic 2012
Avance de Investigación: Aspectos Contributivos de la Empresa a la Calidad de Vida de los Trabajadores: Una Visión Social Sustentable	Gustavo Barradas Lináres	Año 5 N° 10 Dic 2012

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Ensayo: ¿Callar o Gritar? El Dilema de la Mujer Maltratada ¡Un Clamor en el Silencio!	Belkys Ordóñez	Año 5 Nº 10 Dic 2012
El Gobierno Electrónico en Venezuela: Nuevos Mitos y Realidades	José Luis González Galarza- Aide Pulgar León	Año 5 Nº 11 Jun 2013
Participación Ciudadana, Tecnologías de Información - Comunicación y Opinión Pública	Judith Hernández de Velazco;Lisandro Alvarado Peña;	Año 5 Nº 11 Jun 2013
Diseño de un Sistema de Indicadores de Gestión para el Sector Público: Caso Hidroandes, C.A.	Iván Ricardo Guevara Grateron;Juan Ramón Leal Melo	Año 5 Nº 11 Jun 2013
La Auditoria Tributaria en la Recuperación de Retenciones del Impuesto al Valor Agregado en los Contribuyentes Especiales. Caso: Materiales, C. A.	Jesús Enrique Cruz;Maribel Elena Petit Marcano	Año 5 Nº 11 Jun 2013
Determinación de los Costos de los Programas-Carreras de Administración y Contaduría Pública en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado-UCLA	Jorge Alberto Caldera;Yelitza Elizabeth Vega Aparicio;Eunice Loida Bastidas	Año 5 Nº 11 Jun 2013
Perfil Ambiental de las PYMES Manufactureras de Barquisimeto, Estado Lara	Anthoanette Legisa; Zahira Moreno	Año 5 Nº 11 Jun 2013
Prospectiva: Estrategia de Capital Social	Akever Karina Santafé Rojas;Laura Teresa Tuta Ramírez	Año 5 Nº 11 Jun 2013
Un Estudio Bibliométrico en Scopus sobre Finanzas en el Periodo 2004-2011	Deyanira Bernal Domínguez	Año 5 Nº 11 Jun 2013
Responsabilidad Social, Construcción de un Concepto desde la Percepción del Docente Universitario	Ojeda Hidalgo, José Felipe	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
Modelos de Desarrollo y Políticas para la Educación Universitaria: Una Aproximación Teórica	Gertrudis Ziritt Trejo;Maglene R de Padrón;Isneira Huerta	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
Eficiencia Técnica para las Universidades Públicas Venezolanas a través del Modelo de Análisis de Datos Envoltentes D.E.A.	Lenny J. Escalona Anzola	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
Prácticas Profesionales en Niveles y Modalidades, Sustentada en el Aprendizaje Significativo. Caso: Programa de Administración UCLA	Juana López García	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
El Proceso Organizacional en la Formación de Profesores Universitarios. Caso Universidad Nacional Experimental de Guayana- Venezuela	Rebeca Castellanos Gómez	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
Construcción de un Trípodde Hologerencial para las Comunidades Universitarias	Gaudis Mora	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
La Perspectiva Vygotskiana y el Aprendizaje: Una Reflexión Necesaria en la Práctica Educativa	Morella Acosta Rodríguez	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
Cuatro Textos Escolares de Gramática en la Historia de la Educación en Venezuela (1820-1930)	Omar José Garmendia Graterón	Año 5 Nº 12 Jun 2013. Ed.Especial
El Aprendizaje Organizacional en las Empresas Editoras de Medios Impresos. Caso: Empresa "Al Día con la Noticia C.A.	Merisbell Yonso, Carlos Figueredo, Aurora Goyo	Año 6 Nº 13 Dic 2013
La Bolsa de Inversión Social: Instrumento de Gestión Orientado a las Iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial en las Pyme's	Eduardo Campechano, Gonzálo Vallejo	Año 6 Nº 13 Dic 2013
Impacto del Capital Intelectual en la Innovación en Empresas: Una Perspectiva de México	Salomón Montejano, Gabriela López	Año 6 Nº 13 Dic 2013
Las Microfinanzas en Venezuela (2002-2012)	Iván Figueroa	Año 6 Nº 13 Dic 2013
Radios Comunitarias del Municipio Maracaibo. ¿Autosostenibles?	Mildred Romero, Wileidy Artigas	Año 6 Nº 13 Dic 2013
Ensayo: Las Organizaciones y el Pensamiento Sistemico Basado en Fenomenología-Hermeneutica	Laura Sarabia	Año 6 Nº 13 Dic 2013
Impacto de las Incidencias Laborales en la Estructura de Costo de la Baldosas de la Empresa Colorificio Pordecar, C.A.	Moraima Adam - Eunice Bastidas	Año 6 Nº 14 Jun 2014

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Régimen Tributario en Materia de Impuesto sobre la Renta para Empresa de Producción Social en el Sector Metalmeccánico	Erika Acacio - Yelitza Vega - Jorge Caldera	Año 6 N° 14 Jun 2014
La Sostenibilidad Financiera de las Empresas Familiares del Sector Medios de Comunicación Social (Prensa Escrita) del Estado Lara	Roberto A. Pérez Falcón - Lenny J. Escalona Anzola	Año 6 N° 14 Jun 2014
Programa de Auditoría de Recursos Humanos Dirigida a la Evaluación del Sistema de Higiene y Seguridad Laboral en Empresas de Mercadeo de Alimentos (Caso Mercabar)	Eduarda Rivero - Daniel Olivet Sopilka	Año 6 N° 14 Jun 2014
TIC, Corresponsabilidad y Desarrollo Humano en Venezuela. Generalidades sobre su Vinculación y Fundamentación Constitucional y Legal	Aurora Anzola Nieves	Año 6 N° 14 Jun 2014
Facebook como Herramienta de Comunicación en la Educación: Usos y Potencialidades para Fomentar el Aprendizaje Colaborativo. Caso: Estudiantes Ingeniería Agroindustrial	María Mercedes Cambil - Rosa Delgado López	Año 6 N° 14 Jun 2014
Lógicas Comparadas en las Organizaciones Sociales. Una Propuesta Curricular	Ana Leal Suárez	Año 6 N° 14 Jun 2014
Regreso a los Orígenes del Capitalismo. A la luz de Adam Smith, Cecil Pigou y Max Weber	Juana María López García	Año 7 N° 15 Dic 2014
Revisión Crítica de las Teorías de la Integración Económica Regional	Carolina Mendoza Álvarez	Año 7 N° 15 Dic 2014
Desarrollo Humano y Econegocio: Acercamientos a una Empresa Verde. Caso: Corporación Destilerías Unidas, S.A. (DUSA)	Gustavo Edsel Barradas Linares	Año 7 N° 15 Dic 2014
El Papel de las Compras Públicas en el Desarrollo de la Cadena Productiva y Comercial de la Agricultura Familiar	Cindy Encina - Sofía Boza	Año 7 N° 15 Dic 2014
Auditoría Continua como Herramienta de Control Fiscal: Bases Conceptuales para su Aplicación en Fundacite- Lara	Jesús Enrique Cruz	Año 7 N° 15 Dic 2014
Elementos Axiológicos de los Sistemas de Información Orientados al Profesional de la Administración como Tomador de Decisiones	Laura Sarabia	Año 7 N° 15 Dic 2014
Evaluación del Desempeño: Análisis del Servicio Autónomo de Administración Tributaria del Estado Lara (SAATEL)	Juan Francisco Gómez - Jeimar M Romero M.	Año 7 N° 15 Dic 2014
Las Redes de Ciudades en Argentina	Daniel Cravacuore	Año 7 N° 16 Jun 2015
Escenarios en Educación para el Municipio Morán del Estado Lara: Una Visión a Futuro	Omar José Pérez R. - Carmen Valdivé - Segovia Yamileth	Año 7 N° 16 Jun 2015
Finanzas Inclusivas y su Incidencia en el Microemprendimiento en la Ciudad de Loja- Ecuador	Eulalia Salas Tenesaca - Diego Cueva Cueva - Aurora Samaniego N.	Año 7 N° 16 Jun 2015
Mercado y Regulación: Aspectos Institucionales del Servicio de Agua Domiciliario	Lenny Escalona A. - Manuel Espitia - Lucía García C.	Año 7 N° 16 Jun 2015
La Estrategia en la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en Quintana Roo, México: Un Análisis Multifactorial	Edgar Sansores G. - Juana Navarrete M.	Año 7 N° 16 Jun 2015
Situación General de las Empresas Indígenas de Turismo de Naturaleza en México	Gustavo López Pardo - Bertha Palomino Villavicencio	Año 7 N° 16 Jun 2015
PRONABES y la Disminución del Abandono Escolar en México	Daniel García Urquidez	Año 8 N° 17 Dic 2015
Promoción de la Vinculación Estudiantil en Investigación a través de Redes Estudiantiles: Elaboración de Perfiles Amplios para el Caso de la UNED-C.R	Ana Ruth Chinchilla Castillo	Año 8 N° 17 Dic 2015
Factores de Éxito que Mejoran el Desempeño Exportador de las Pymes Industriales Mexicanas	Luis Ibarra M. - Mónica Blanco J.	Año 8 N° 17 Dic 2015
Discrecionalidad del Gasto en los Gobiernos Locales de Sinaloa: ¿Fortaleza o Debilidad?	Raúl Portillo M. - Julio César Rodríguez V. - Rubén González F. - María Guadalupe Vélez V.	Año 8 N° 17 Dic 2015
Desarrollo de Capacidades e Innovación Participativa: Experiencia con Pequeños Productores Pecuarios del Estado de Sonora, México	Adán Ramírez García - Pastor Sánchez García - Artemio Cruz León - Pedro Nieto García	Año 8 N° 17 Dic 2015

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Aplicaciones Econométricas en la Generación de Indicadores de Gestión. Caso: Empresa Textilera	Laura Sarabia - Alberto Castillo Nass	Año 8 Nº 17 Dic 2015
Universidad en América Latina, Transdisciplina y Redes de Investigación Colaborativas	Judith Hernández de V. - Ivana Reyes H. - César Argumedos De la Ossa	Año 8 Nº 18 Jun 2016
Holgura de Recursos Financieros y su Incidencia en las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Corporativa	Diego Cueva Cueva - Viviana Espinoza L. - Elizabeth Salas T.	Año 8 Nº 18 Jun 2016
Las Nuevas Formas de Organización y la Empresa Socialmente Responsable, Piezas Fundamentales para el Desarrollo de la Innovación	Luis A. Vega O. - Sergio Alvarado A. - Laura Benitez C.	Año 8 Nº 18 Jun 2016
El Voluntariado Corporativo como Práctica de Responsabilidad Social Empresaria hacia los Empleados y la Comunidad	Oscar Licandro	Año 8 Nº 18 Jun 2016
Modelo de Efectos Olvidados y Exposición al Riesgo Cambiario en PYMES Manufactureras	Gumaro Álvarez V.	Año 8 Nº 18 Jun 2016
Presión Tributaria y Gestión Empresarial en Venezuela	Marisela Cuevas S.	Año 8 Nº 18 Jun 2016
Competitividad en las Organizaciones: Las MIPYMES del Sector Manufacturero en Sincelejo, Sucre – Colombia	Claudia Pérez P.	Año 8 Nº 18 Jun 2016
Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) bajo el Enfoque Sistemático en la Construcción del Desarrollo: Desafíos y Oportunidades para la Sociedad Civil	Aurora Anzola N. - Lenny Escalona A. - Ignavic Anzola N.	Año 8 Nº 18 Jun 2016
Utilidad De Las Tic Para El Desarrollo De La Competencia Lectora Y Fomento A La Lectura En La Universidad	Silvia Concepción Acosta Velázquez -Elba Mariana Pedraza Amador	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Redes Sociales Como Tecnologías De Educación	Rosa María Ortega Sánchez - Katya González Jiménez	Año 9 Nº 19 Dic 2016
El Aprendizaje Desde Un Enfoque Holístico E Integrador	Eugenio Enrique Mendoza Vera -Nancy Josefina Godoy Pernía	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Sistematización De Un Modelo De Capacitación Del Personal Administrativo De Apoyo De La Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" (Ucla)	Juana María Lopez Garcia - Laura Ysabel Sarabia de Ortega	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Involucramiento Laboral Y Productividad En Un Agronegocio En Sinaloa, Mexico	José Jaime Zepeda Rodríguez - Zenaida Zulema Delgado Peraza - José Soto Karas, Peraza - Jesús Paul Soto Manzanares	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Impacto Del Choque Generacional En La Gestión De La Empresa Familiar	Edwin Santamaría-Freire - Fernando Silva - Diana Morales-Barroso	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Diagnóstico Institucional De Políticas Y Programas De Desarrollo: El Caso Del Proyecto Estratégico De Seguridad Alimentaria En La Sierra Norte Del Estado De Puebla, México.	José Luis Sergio Sosa González - Patricio Gómez Abad - Fabio Rodríguez - Nazareth Sánchez Romero	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Capital De Riesgo: Obstáculos Y Oportunidades Para El Desarrollo Tecnológico En Venezuela	Pargas Carmona Flor - Esposito de Diaz, Concetta	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Modelo Conceptual de Turismo Sostenible para El Corregimiento de San Basilio de Palenque Departamento de Bolívar Colombia	Marcela Sofía Ramos Ríos - Yuranis Vargas Atencio - Alejandro Barrios Martínez - Omar Aníbal Cifuentes Cifuentes	Año 9 Nº 19 Dic 2016
Tic's: Financiamiento, Contabilidad y Facturación Electrónica en México	Eleazar Angulo López - Martina Flores Vizcarra - Deyanira Bernal Domínguez	Año 9 Nº 19 Dic 2016
El comercio entre los países de la alianza del pacífico. Un análisis desde el modelo gravitacional y el intercambio bilateral	Cristian Samir Ulloa Ramos	Año 9 Nº 20 Jun 2017
Validación del instrumento para medir el impacto de las habilidades gerenciales del capital humano como estrategia de buen funcionamiento del proceso administrativo de las pymes dedicadas al comercio por mayor ubicadas en ciudad obregón sonora, México	Daniel Paredes Zempual -Joel Mendoza Gómez - Abel Partida Puente	Año 9 Nº 20 Jun 2017
Políticas de salud y compras consolidadas de medicamentos	Enrique Martínez Moreno -José Carlos Ferreyra López - Carlos A. Cano García	Año 9 Nº 20 Jun 2017
Importancia de la imagen de un destino turístico para su sostenibilidad: caso Cartagena de indias	Carmen Estella Alvarado Utria -Omar Aníbal Cifuentes Cifuentes - Sandra Lucia Osorio Garrido	Año 9 Nº 20 Jun 2017
Plan Especial de Manejo Y Protección: herramienta de sostenibilidad del turismo en Cartagena de indias y su integración con América Latina y el Caribe	Nelly Vásquez Mesa - Luz Marina Gómez Ariza - José Alfredo Palomino Vásquez	Año 9 Nº 20 Jun 2017

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Producción Académica De Profesores En El Contexto Del Sistema Nacional De Evaluación De La Educación Superior Brasileña	Alexey Carvalho	Año 9 N° 20 Jun 2017
Red académica para la fortificación de la investigación de la economía creativa en la Amazonía	María do Perpétuo Socorro Rodrigues Chaves -Nerina Lúcia Alves de Carvalho	Año 9 N° 20 Jun 2017
Valoración de las carreras de FCE UNPSJB en la cordillera patagónica argentina. Diferenciales semánticos	Nora Beatriz Trifaró - María Elena Sendín - María Celeste Ramírez	Año 9 N° 20 Jun 2017
Acciones solidarias con los damnificados del terremoto ecuador–2016	Bernardo José Cordero Cordero	Año 10 N° 21 Dic 2017
Convergencia económica de dos doctrinas capitalismo e islamismo	Juana María López -Laura Ysabel Sarabia	Año 10 N° 21 Dic 2017
Medida de la utilidad de los recursos digitales para el aprendizaje de idiomas	Estela Núñez Barriopedro - Rafael Ravina Ripoll	Año 10 N° 21 Dic 2017
Una mirada pedagógica del valor agregado como indicador de pertinencia social universitaria	Ivonne Pérez Correa - Osvaldo Blanquicett Lozano - Modesta Barrios Salas	Año 10 N° 21 Dic 2017
Formación profesional desde la configuración axiológica de la responsabilidad social en la gerencia universitaria	Juan Carlos Pernía	Año 10 N° 21 Dic 2017
La mentalidad reflexiva: un enfoque de la gerencia avanzada en el marco de la sociedad de la información	Marinell Montes Fuenmayor	Año 10 N° 21 Dic 2017
Il congreso internacional de evaluación del desempeño, valora 2017	Martin Gerardo Martínez Valdés	Año 10 N° 21 Dic 2017
Sistema de gestión del proceso de la calidad de servicio en la atención y nivel de satisfacción del productor en el fondo para el desarrollo agrario socialista (fondas) estado Lara	Migdalia Caridad Peraza Rangel María Giovanna Betti	Año 10 N° 22 Jun 2018
El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros	Carlos Eduardo Yovera José Luis Rodríguez	Año 10 N° 22 Jun 2018
Competencias laborales del gerente de talento humano de acuerdo a las exigencias actuales de las organizaciones	Marinell Montes Fuenmayor	Año 10 N° 22 Jun 2018
Análisis de la carta de crédito desde la perspectiva del código de comercio venezolano y la del comercio internacional	Silvia Lizardo Guevara	Año 10 N° 22 Jun 2018
La planificación en la fertilización del cultivo de la piña. Un análisis de vulnerabilidad	Darvin Salones - Ana Bracho - Carlos Eduardo Yovera	Año 11 N° 23 Dic 2018
Más allá de lo técnico en la post-implantación de un sistema de información transaccional administrativo	Ydiana Torres Marín - Laura Ysabel Sarabia	Año 11 N° 23 Dic 2018
Estrategias en la minimización de los riesgos psicosociales presentes en el personal docente de la escuela integral bolivariana: "Rafael Rangel" II del municipio Nirgua estado Yaracuy	Lidis Aguilar Pinto	Año 11 N° 23 Dic 2018
Herramientas gerenciales en la gestión del talento humano universitario	Isabel Cristina Mendoza - Juan Carlos Pernía	Año 11 N° 23 Dic 2018
Epistemología hacia la formación gerencial del siglo XXI	Francys Viaña Pulido	Año 11 N° 23 Dic 2018
¿Qué pasó con el test de Turing?	Alberto Castillo Vicci	Año 11 N° 23 Dic 2018
Sistema de gestión de energía en instalaciones industriales	Eduardo José Almeida Aranguren - Eduardo David Colmenárez Almao	Año 11 N° 24 Jun 2019
Gestión de procesos en áreas integradora y medulares de la gerencia de proyectos: caso de estudio en profesores universitarios.	María Daniela Gómez	Año 11 N° 24 Jun 2019
Resiliencia del docente universitario como estrategia organizacional en el contexto de la transdisciplinariedad	Carmen Alicia Navarro G.	Año 11 N° 24 Jun 2019
La responsabilidad social empresarial y los objetivos del desarrollo sostenible (ODS).	María Lorena Camarán - Lorena Barón M. - Mónica Patricia Rueda S.	Año 11 N° 24 Jun 2019
La ética gerencial en las organizaciones farmacéuticas venezolanas. Una aproximación teórico-axiológica.	Sandra Rondón Rey - Laura Ysabel Sarabia	Año 11 N° 24 Jun 2019

Índice Acumulado

TÍTULO	AUTOR(ES)	EJEMPLAR
Polígono de innovación en el oeste de Barquisimeto, Estado Lara.	Gerardo Puleo Fernández - Adriana Hernández Asuaje - Oriana Puleo Bracho	Año 11 N° 24 Jun 2019
Integración comunitaria de las Escuelas técnicas agrícolas para la promoción de proyectos socio productiva como contribución al desarrollo económico del estado Venezolano.	Mery Josefina Romero Aguiar	Año 12 N° 25 Dic 2019
Finanzas municipales: análisis del gasto público del municipio sinaloense (2010-2015) y su impacto en los indicadores de pobreza.	Raúl Portillo Molina - Julio César Rodríguez Valdez - Daniel García Urquidez	Año 12 N° 25 Dic 2019
Educación universitaria y la ética profesional en el trabajo. Percepción de estudiantes y profesores de carreras administrativas de la universidad simón bolívar sede del litoral.	Marlin Lilian Coromoto Salvatierra Iriarte	Año 12 N° 25 Dic 2019
Sociedad anónima versus sociedad de responsabilidad limitada. Una visión comparativa.	Silvia Lizardo Guevara	Año 12 N° 25 Dic 2019
Generaciones decisivas de ucevistas en la conformación de la cosmovisión moderna en Barquisimeto 1814-1858.	Oscar Javier Barragán	Año 12 N° 26 Jun 2020
La interpretación judicial en la convocatoria constitucional de 2017 y los límites de esta asamblea constituyente	Pier Paolo Pasceri S	Año 12 N° 26 Jun 2020
La administración pública y el modelo postmoderno del estado	Daniel P. Russo Silva	Año 12 N° 26 Jun 2020
El gasto en pensiones en Venezuela. Una proyección al 2020	Glennimar Carreño Suárez Carolina Mendoza Álvarez	Año 12 N° 26 Jun 2020



REVISTA CIENTÍFICA
"TEORÍAS, ENFOQUES
Y APLICACIONES
EN LAS CIENCIAS SOCIALES"

