



**El contexto social con enfoque:  
Administrativo, contable, de marketing y  
económico**



# **El contexto social con enfoque: Administrativo, contable, de marketing y económico**



Universidad  
Católica  
de Cuenca

UNIDAD ACADÉMICA  
DE ADMINISTRACIÓN

**ACME**  
CONGRESO VIRTUAL **2021**

**compAs**  
Grupo de capacitación e investigación pedagógica

# **El contexto social con enfoque: Administrativo, contable, de marketing y económico**

Compiladores  
Ordoñez Parra, Janice  
Luna Altamirano, Kleber  
Cordero Guzmán, Diego Marcelo  
Sarmiento Espinoza, William Henry

2021



Universidad  
Católica  
de Cuenca

**UNIDAD ACADÉMICA  
DE ADMINISTRACIÓN**



Compiladores  
Ordoñez Parra, Janice  
Luna Altamirano, Kleber  
Cordero Guzmán, Diego Marcelo  
Sarmiento Espinoza, William Henry  
Compiladores

El contexto social con enfoque: Administrativo, contable, de marketing y económico/ Reyes Cárdenas Narciza Azucena, Villarreal Chérrez Tania Maricela, Neira Neira Mercedes Lucía, Viviana Carriel Bustamante, Mendieta Andrade Patricio Esteban, Ramón Poma Glenda Maricela, Guallpa Guamán Andrea Elizabeth, Azaña Cárdenas Jennifer Elizabeth, Sanga Farez Yadira Yesenia, Ávila Cárdenas Julio Andrés, Buri Sicha Rosi Alexandra, Mayancela Jimbo Manuel Mesías, Alvarado Topón Jadira Michelle, Morocho Morocho Xavier Vinicio, Lituma Yascaribay Mónica Alexandra, Andrade Amoroso Rolando Patricio, Venegas Sánchez Nube Estefanía, Domínguez Tenemaza Carmen Lucrecia, Mora Albarracín Erika Paola, Cordero Ríos Lizbeth Estefanía, Banegas Campoverde Christian Mauricio, Castillo Ortega Yonimiler, Marcillo Chasy Jennifer Nathaly, Guamán Cuesta Esteban Fernando, Samaniego Peralta María del Cisne, Barahona Vásquez Pablo Eduardo, Vanegas Salinas Pablo Genaro, Barahona Vásquez Alexandra, González Rodríguez Ramiro Oswaldo, Varón Triana Nubia, Cala Amaya Angélica María, Carvajal Torres Oscar René, Godoy Molina Leidy Stefany, Urrego Patiño Santiago Hernando, Aracelly Buitrago Mejia, Gallego Laura, Hernandez Aros Ludivia, Villanueva Céspedes Daniela, García López David

Bellavista Mz. 2 Villa 13, 2021 xxxp  
17x24cm  
ISBN: 978-9942-33-471-8

Universidad Católica de Cuenca UNIDAD ACADÉMICA DE  
ADMINISTRACIÓN, ACME Congreso virtual 2021, Grupo Compás

**Título:** El contexto social con enfoque: Administrativo, contable, de marketing y económico

Primera edición: Diciembre 2021

**ISBN: 978-9942-33-471-8**

Layout and Printing  
GRUPO COMPÁS

Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros), sin la previa autorización por escrito del titular de los derechos de autor, bajo las sanciones establecidas por la ley. El contenido de esta publicación puede ser reproducido citando la fuente.

El trabajo publicado expresa exclusivamente la opinión de los autores, de manera que no compromete el pensamiento ni la responsabilidad del Universidad Católica de Cuenca UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN, ACME Congreso virtual 2021 NI Grupo Compás

# Comite editorial

PhD. Vanessa Bermeo	Universidad Católica de Cuenca
MGS. Priscila Muñoz	Universidad Católica de Cuenca
MGT. William Sarmiento	Universidad Católica de Cuenca
MGS. Daniel Andrade	Universidad Católica de Cuenca
MBA. Kleber Luna	Universidad Católica de Cuenca
MGS. Yolanda Jaramillo	Universidad Católica de Cuenca
MCF. Janice Ordóñez	Universidad Católica de Cuenca
MGS. Gina Cuadrado	Universidad Católica de Cuenca
MGS. Diego Orellana	Universidad Católica de Cuenca
MGS. Diego Cisneros	Universidad Católica de Cuenca
PhD. Daniele Covri	Universidad Católica de Cuenca
MGS. Christian Banegas	Universidad Católica de Cuenca

# Compiladores



## **Janice Licenia Ordóñez Parra**

<https://orcid.org/0000-0002-5002-2203>, [jordonezp@ucacue.edu.ec](mailto:jordonezp@ucacue.edu.ec),  
[janyordonez@gmail.com](mailto:janyordonez@gmail.com)

Licenciada en Administración, Contadora Pública, Ingeniera Comercial por la Universidad Católica de Cuenca y Magister en Contabilidad y Finanzas por la Universidad del Azuay. Cursante del Doctorado en Contaduría en la Universidad Autónoma de Nuevo León – México. En cuanto a experiencia laboral desempeñando cargos durante 20 años en el sistema financiero. Docente en la UCACUE, UPS en grado y posgrado. Sobre las publicaciones se cuenta con artículos científicos en revistas arbitradas y de alto impacto, capítulos de libro y proyectos de investigación nacionales e internacionales que se enmarcan en la línea de Finanzas, auditoría y control interno.

## **Kleber Antonio Luna Altamirano**

<http://0000-0002-4030-8005>; [klunaa@ucacue.edu.ec](mailto:klunaa@ucacue.edu.ec)



Candidato a Doctor en Ciencias Sociales, Mención Gerencia, de la Universidad del Zulia República Bolivariana de Venezuela. Magister en Administración de Empresas, Mención Recursos Humanos y Marketing. Economista. Licenciado en Economía y Finanzas. Docente Investigador, Unidad Académica de Administración de la Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. Varias publicaciones de artículos científicos en revistas indexadas en bases de datos como Latindex 2.0, Redalyc, Doaj, Scielo, Erihplus; y de alto impacto como Scopus. Capítulos de Libros y Libros bajo los lineamientos del CACES. Director y Codirector de varios proyectos de investigación aprobados en convocatorias realizadas por la Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. Expositor en diversos Congresos Internacionales a nivel nacional e internacional.

## **Diego Marcelo Cordero Guzmán**

<https://orcid.org/0000-0003-2138-2522>, [dcordero@ucacue.edu.ec](mailto:dcordero@ucacue.edu.ec)



Experiencia en el sector informático y en el campo de la docencia universitaria. Es Ingeniero de Sistemas en Computación e Informática, Especialista en Docencia Universitaria, Magister en Sistemas de Información Gerencial, Doctor en Ciencias de la Administración y Posdoctor en América Latina y su Inserción en el Orden Global. Se ha desempeñado como Jefe de Sistemas, Gerente de Sistemas, Gerente de Gestión Estratégica, Docente Titular, Subdecano, Decano, Director de Procesos de Innovación, Jefe de investigación, Director Académico (s). Participa en proyectos de investigación y es productor de obras de relevancia. Premio a la mejor Tesis Doctoral en México.

## **William Henry Sarmiento Espinoza**

<http://orcid.org/0000-0003-4712-8688>, [wsarmiento@ucacue.edu.ec](mailto:wsarmiento@ucacue.edu.ec),



Magister en Didáctica de las Matemáticas; Especialista en docencia universitaria; Ingeniero comercial; Contador público; Docente investigador; ex Sub decano de la unidad académica de administración de la universidad católica de Cuenca, ex docente de la universidad del Azuay; ex docente de la Unidad educativa particular la Asunción. Artículos publicados en bases regionales y científicas de alto impacto. Capítulos de Libros y Libro bajo los lineamientos del CACES. Director y Codirector de proyectos de investigación aprobados en convocatorias realizadas por la Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. Expositor en Congresos Internacionales a nivel nacional e internacional.

## Tabla de contenido

Tabla de contenido .....	1
Análisis de la gestión de costos, tributaria y control interno en Asociación de Ibagué Tolima .....	5
Introducción .....	5
Proceso de realización y aplicación metodológica .....	9
Principales Hallazgos .....	12
Referencias .....	19
Estudio comparativo sobre la cartera de crédito en las IFIS de Ecuador y su incidencia frente al COVID 19.....	22
Introducción .....	22
Innovación y creatividad.....	23
La crisis financiera y el covid-19 .....	25
Las necesidades de financiamiento de Ecuador ante la crisis del COVID-19 .....	25
Análisis de la cartera de crédito de las instituciones financieras del Ecuador .....	26
La crisis financiera.....	27
Comportamiento de las tecnologías de crédito en Ecuador .....	27
Posibles medidas de política económica que toma el Ecuador a raíz de la pandemia .....	28
Análisis del desempeño financiero de las entidades del Sistema Financiero Nacional durante la pandemia .....	30
Referencias .....	32
Estudio Comparativo Sobre las Captaciones en la IFIS del Ecuador y su Incidencia Frente al COVID 19.....	35
Introducción .....	35
Marco teórico o antecedentes .....	36
Disposiciones para el Sector Financiero Público y Privado .....	40



Nuevos productos financieros creados ante la crisis sanitaria .....	42
Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario .....	42
Conclusiones .....	45
Referencias .....	47
Impacto de la pandemia del COVID 19 en las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador .....	50
Introducción .....	50
Inicio de la pandemia del Covid – 19.....	54
Conclusiones .....	61
Referencias .....	62
Toma de decisiones gerenciales basadas en la gestión del conocimiento .....	64
Introducción .....	64
Gestión del conocimiento como estrategia para la toma de decisiones .....	70
Factores que intervienen en la gestión del conocimiento .....	71
Herramienta para la toma de decisiones en las empresas .....	73
Estrategias que integran la gestión del conocimiento para la toma de decisiones gerenciales .....	74
Conclusiones .....	78
Referencias .....	79
Impacto del covid-19 en la contabilidad de las estaciones de servicio (gasolineras) de la ciudad de Cuenca durante los ejercicios económicos 2019-2020 .....	89
Introducción .....	89
Conclusiones .....	100
Referencias.....	101

Impacto del COVID-19 en las actividades de las firmas auditoras .....	104
Introducción .....	104
Efectos de las medidas tomadas por la pandemia en las firmas auditoras .....	112
Conclusiones .....	121
Referencias .....	123
Impacto del coronavirus 2019 (COVID-19) en la recuperacion de cartera. Caso Centrosur.....	127
Introducción .....	127
Conclusiones .....	138
Referencias .....	138
Gasto del gobierno y la estructura del mercado laboral: Caso Ecuador 2011 - 2017 .....	140
Introducción .....	140
Modelo neoclásico del gasto público y el mercado laboral .....	143
Modelo Keynesiano del gasto público y el mercado laboral .....	143
Datos .....	146
Conclusiones .....	154
Referencias .....	155
Alternativas de financiamiento para emprendedores en Ecuador post- pandemia .....	158
Introducción .....	158
Emprendimientos .....	159
Clasificación del emprendimiento.....	161
Acciones para impulsar el emprendimiento.....	165
Fuentes de financiamiento .....	166
Determinantes del acceso al crédito.....	166
Alternativas para financiar a los emprendimientos en Ecuador .....	167

Políticas de estado .....	168
Conclusiones .....	176
Referencias .....	177

Propuesta de un modelo de gestión basado en principios de  
responsabilidad social empresarial para las empresas del sector  
turístico del corredor del Santa Bárbara..... 182

Introducción .....	182
Elección del diseño de investigación .....	188
Eje 1. Talento humano .....	191
Eje 2. Comunidad.....	193
Eje 3. Gobierno .....	194
Eje 4. Medio ambiente.....	194
Planificación.....	196
Identificación de los grupos de interés.....	197
Diagnóstico situacional .....	197
Diseño de medidas y acciones.....	198
Gestión Social .....	200
Plan de comunicación .....	203
Reportes socioambientales .....	203
Conclusiones .....	204
Referencias .....	205

Competitividad factor determinante en las artesanías de

Ibagué Tolima.....	208
Introducción .....	208
Marco conceptual.....	216
Conclusiones .....	224
Referencias .....	226

# Análisis de la gestión de costos, tributaria y control interno en Asociación de Ibagué Tolima

Varón Triana Nubia  
Cala Amaya Angélica María  
Carvajal Torres Oscar René  
Godoy Molina Leidy Stefany

## Introducción

El presente trabajo de se deriva del proyecto marco análisis de la gestión de costos, tributaria y control interno en asociaciones El cual pretende determinar cómo están las asociaciones en materia: fiscal, costos y control interno los temas de normatividad dispuestas por la ley para las asociaciones en Colombia registradas formalmente, no obstante, la normatividad en el sector solidario es un entorno con respecto a lo mercantil, las asociaciones al ser entidades sin ánimo de lucro, tienen unos beneficios tributarios especiales, sin embargo a veces se les tiene que interponer una rigurosidad fiscal para que no exista mitigar la evasión de los impuestos, lo que se busca es identificar esas normativas que tiene por derecho las asociaciones en Colombia.

Villegas, et al (2019), afirma que:

Las Entidades sin Ánimo de Lucro (ESAL), dentro de las que se encuentran las fundaciones, las corporaciones, las asociaciones, desempeñan variadas e importantes funciones en la sociedad colombiana: como agentes que procuran el bien general, de acuerdo con su naturaleza asistencialista; como articuladoras de las funciones estatales que se llevan a cabo gracias a la iniciativa y con recursos privados; o como la unión de ciudadanos en la búsqueda de un bienestar común. Todas estas funciones cobran aún más vigencia y relevancia en el

marco del posconflicto. (p 17). Estas personas jurídicas, con orígenes antiguos, han incrementado en la actualidad su importancia en las economías de mercado, tanto en la creación de riqueza pública como en la realización de labores propias del Estado o de beneficencia en variados campos como los de apoyo a la educación, la cultura, la salud, la investigación, el medioambiente, el deporte, el civismo, la actividad política o como unión de ciudadanos para el desarrollo de actividades de mejor estar común. (p 22).

El reconocimiento y la cancelación de personerías jurídicas de las asociaciones o corporaciones y fundaciones o instituciones de utilidad común, que tengan su domicilio principal en el departamento, y que por competencia legal les correspondan a los gobernadores, se regirán por las disposiciones del decreto 1529 de 1990.

Según la (Confederación Colombiana de ONG [CCON], (2016), p.7.) Estas organizaciones están

(...) Reguladas por distintas entidades del nivel nacional tales como el Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, y el ICBF entre otras. Así mismo, las ESAL deben remitir información a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN y a las Cámaras de Comercio y aquellas ESAL que reciben recursos de cooperación internacional, deben rendir exigentes cuentas a sus donantes; en algunos casos se presentan informes detallados a entidades territoriales –como en el caso del Distrito Capital— y todas tienen la obligación legal de rendir cuentas a sus asociados, órganos directivos o autoridades

Con base en lo anterior es fundamental que estas organizaciones establezcan controles direccionados a la gestión de sus obligaciones fiscales mediante estrategias que faciliten un seguimiento adecuado según normatividad vigente; así mismo es necesario diseñar mecanismos de gestión de riesgo a través de una política integrada, que advierta a la organización sobre los diferentes situaciones o eventos que una vez materializadas pueden generar impactos negativos a la

asociación; de igual y con el propósito de hacer un seguimiento estructurado a los costos producto del desarrollo del objeto social aunque sin ánimo de lucro la dirección debe contar con herramientas que faciliten la gestión de los costos, la estructuración y medición de los costos son de gran importancia para la toma de decisiones financieras, según (Rincón S & Villareal Vásquez, 2010) se recomienda aplicar un sistema de costos de producción diseñado y de ser el caso socializado con los asociados e implementarlo de acuerdo con las características empresariales específicas para así evitar desviaciones económicas, minimizar las debilidades y garantizar la continuidad y sostenibilidad de la ESAL.

Las Entidades sin Ánimo de Lucro (ESAL), surgen como desarrollo del derecho fundamental de asociación contenido en los artículos 38 y 39 de la Constitución Política de Colombia, en los cuales se garantiza la libertad de las personas para reunirse y desarrollar actividades comunes desprovistas de ánimo de lucro. En estas organizaciones no se pretende el reparto de los excedentes o utilidades entre los asociados como parte del desarrollo de la actividad económica, sino que tiene como fin fortalecer el patrimonio para el cumplimiento de las metas y objetivos en beneficio de un grupo específico o la comunidad en general. (Gaitán, 2014, p.9)

En este mismo sentido, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales [DIAN], (2021) se refiere como:

Las personas jurídicas legalmente constituidas cuyos aportes, utilidades o excedentes no son reembolsados, ni distribuidos bajo ninguna modalidad, ni directa o indirectamente, ni durante su existencia, ni en el momento de su disolución y liquidación, puesto que persiguen un fin social o comunitario. Los rendimientos o aportes obtenidos son reinvertidos en el mejoramiento de sus procesos o en actividades que fortalecen la realización de su objeto social.

La Agencia de la ONU para los Refugiados Comité Español [ACNUR] 2018) define asociación como a un conjunto de personas que desarrollan una actividad colectiva de manera constante, democrática y sin ánimo de lucro; estas, pueden formarse por personas físicas o jurídicas. De esta manera, estas organizaciones tienen como propósito generar apoyo en aquellas personas o comunidades vulnerables, que por diversas razones han sido desprotegidos u olvidadas por el gobierno nacional.

En este sentido, el Departamento Nacional de Planeación DNP, enfoca el establecimiento de las asociaciones a la competitividad, entendiendo esta como una responsabilidad conjunta y complementaria de los sectores público y privado, (Ramírez, 2012). La razón de ser de una asociación son las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas que la conforman y cuya finalidad es el bienestar físico, intelectual, moral a su mercado objetivo. (Gaitán, 2014).

Las asociaciones como cualquier otra organización, debe contemplar gestión directa sobre los costos, los aspectos tributarios y por supuesto sobre el control interno, para lo cual, Álvarez (1996) afirma que el avance más significativo que se ha producido en el campo de la contabilidad de costos con enfoque de gestión ha sido el desarrollo del Sistema de costos estándar. Su objetivo es disciplinar y controlar todas y cada una de las actividades y operaciones llevadas a cabo en la empresa con la finalidad de mejorar los resultados. Al prever y disciplinar los costos para todas las operaciones y todas las actividades, el sistema de costos estándar exige que en todas las áreas operativas de la empresa se opere según los métodos más eficientes; estos métodos son el resultado de estudios e investigaciones realizados por expertos en diferentes campos (contables, ingenieros, sociólogos, etc.).

La implementación de los sistemas de costos en un comienzo se basó únicamente en función de las erogaciones realizadas por

las personas, se cree que en la antigüedad las civilizaciones del medio oriente dan los primeros pasos en el manejo de los costos. En las primeras industrias conocidas como la producción en viñedos, impresión de libros y las acerías se aplicaron procedimientos que se asemejaban a un sistema de costos y que media en parte la utilización de recursos para la producción de bienes.

### **Proceso de realización y aplicación metodológica**

Esta investigación se realiza con el fin de analizar la gestión de los costos, tributaria y control interno de las asociaciones de Ibagué. El tipo de investigación planteado para este estudio es descriptivo, con enfoque mixto para lo cual

(Sandelowski, 2000), como se citó por (Aguirre y Jaramillo, 2015) dice que:

El estudio descriptivo cualitativo es el método que se puede elegir cuando se deseen descripciones rigurosas de los fenómenos. Tal estudio es especialmente útil para investigadores que busquen saber el quién, qué y dónde de los eventos. Aunque fundamental a todo enfoque cualitativo de investigación, los estudios descriptivos cualitativos comprenden una valiosa aproximación metodológica en y por sí mismos. Los investigadores pueden, sin sonrojarse, nombrar su método como descripción cualitativa, p.7.

Respecto al enfoque cuantitativo, (Fernández, 2017), afirma debe ser lo más objetiva posible desde, a partir del cual los fenómenos observados o medidos deben estar libres de juicios subjetivos; por su parte, con los estudios cuantitativos se pretende confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos; esto significa que la meta principal es la formulación y demostración de teorías; para este enfoque, si se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuirán a la



generación de conocimiento; con base en lo anterior esta investigación se configura con un enfoque mixto.

Con relación a la población, se seleccionaron las asociaciones que según datos suministrados por la Cámara de Comercio de Ibagué se tienen registradas un total 2059 en el departamento del Tolima.

Para el cálculo de tamaño de la muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" ósea el número total de casos esperados o que ha habido en años anteriores, si la población es finita, es decir conoce el total de la población y se tiene el total para lo cual se aplicará la siguiente fórmula:

**Figura 1.** Cálculo determinación de la muestra en población finita

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

Nota: (psyma, 2015)

Se determinó la fórmula teniendo en cuenta un 95% nivel de confianza, 5% error estándar, 50% probabilidad de éxito y 50% probabilidad de fracaso, el cual se identificó el número de asociaciones a las cuales se les aplicará el instrumento.

Al aplicar la fórmula se genera un valor 324 encuestas. Teniendo en cuenta que por la situación de pandemia ocasionado por el COVID 2019, se tomó de decisión de aplicar muestreo por conveniencia con un 21% sobre la muestra calculada, la cual nos genera 68 aplicaciones.

Sobre el muestreo por conveniencia, (Otzen, Manterola 2017) El muestreo por conveniencia se define como permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

El instrumento de recolección de datos esta conformada por preguntas cerradas en escala de Likert, respuesta de Si o No. Esta encuesta fue validada por juicio de expertos. La cual se diseñó en Google forms. Para la recolección de la información utilizando la base de datos de la Cámara de Comercio de Ibagué, para lo cual es necesario establecer comunicación directa con los representantes legales de las asociaciones de mujeres para socializar el proyecto a realizar y solicitar diligenciamiento enviarles posteriormente por correo electrónico el enlace para la aplicación

Para la Digitación de la encuesta se utilizó el Software SPSS versión 26, considerado por (López & Facheli, 2015). citado en (Rivadeneira, J. , Barrera , M. V., & De La Hoz , A. I. 2020). como un programa que fue creado en 1968, el cual viene de las siglas Statistical Package for the Social Sciences, siendo un referente mundial para el mundo estadístico. Este programa está diversificado en su totalidad, siendo su primera versión desarrollada por Norman H. Nie, Dale H. Bent y C. Hadlai Hull, en la Universidad de Stanford. Su evolución se fue dando paulatinamente, llegando a 1984 donde el programa era instalado en computadoras personales, para plataforma MS-DOS. versiones, todas ellas con funciones nuevas, teniéndola última versión denominada IBM-SPSS 26.0

Esta herramienta informática viene integrada por programas y subprogramas interconectados entre sí, por lo que se puede deducir que su integración es mayor que la suma de las partes. El siguiente gráfico muestra la lógica secuencial que muestra el paquete estadístico SPSS, dentro de un proceso analítico, iniciando desde la planificación y producción de datos, siguiendo el proceso de gestión y análisis, finalizando hasta su presentación y distribución de los resultados.

Con la digitación de los resultados se procede a elaborar las tablas o gráficas las cuales son la base para el análisis de resultados.

## Principales Hallazgos

Dentro del presente apartado se pretende mostrar el análisis realizado sobre la gestión de riesgos en materia tributaria, de costos y sobre el control interno que permita identificar la situación actual en las asociaciones. Se quiere dar a entender el comportamiento de una organización asociativa ante sus responsabilidades tributarias, en donde involucra directamente la participación del nivel estratégico y operativo. A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de las 68 encuestas:

**Tabla 1.** *La Asociación realiza planeación fiscal para el cumplimiento de las normas tributarias.*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	En desacuerdo	2,9
	Ni de acuerdo. Ni en desacuerdo	5,9
	De acuerdo	88,2
	Totalmente de acuerdo	2,9
	Total	100,0

Nota. Construcción propia con datos estadísticos del programa SPSS versión 26.

Respecto a si la organización sin ánimo de lucro realiza planeación fiscal, para el cumplimiento de las obligaciones tributarias se pudo evidenciar que el 88,2 % están totalmente de acuerdo siendo el porcentaje de mayor impacto, esto denota un compromiso receptivo de estas organizaciones respecto a los compromisos tributarios asumidos.

**Tabla 2.** Control de vencimientos fiscales en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido.	Estratégico.	64	94,1
	Operativo.	4	5,9
	Total.	68	100,0

Nota. Construcción propia con datos estadísticos del programa SPSS versión 26.

Uno de los elementos fundamentales en la planeación tributaria de las empresas tiene que ver con la oportunidad en el cumplimiento de la presentación de las diversas declaraciones. En razón a lo anterior se preguntó sobre el nivel de la asociación que tiene como responsabilidad el control de los vencimientos de las declaraciones y de más asuntos tributarios para lo cual se obtiene que el 94% de los encuestados, tienen asignado el control de los vencimientos tributarios sobre el nivel estratégico de la compañía. De esta manera es pertinente afirmar que se cuenta con un plan de mitigación de riesgos relacionados con el cumplimiento de este tipo de responsabilidades que les corresponde mediante una correcta planeación que contribuye directamente con la toma de decisiones.

**Tabla 3.** Aplicación que le alerte sobre los vencimientos fiscales.

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,5
	En desacuerdo	1	1,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	1,5
	De acuerdo	62	91,2
	Totalmente de acuerdo	3	4,4
	Total	68	100,0

Nota. construcción propia con datos estadísticos del programa SPSS versión 26.

El 95% de las asociaciones encuestadas están interesadas en generar una aplicación dentro de los dispositivos móviles que permita controlar los vencimientos fiscales de las obligaciones. Con base en lo anterior puede afirmarse que este tipo de empresas consideran importante el cumplimiento oportuno de sus responsabilidades tributarias teniendo presente las consecuencias económicas que puede generar la extemporaneidad en su presentación.

**Tabla 4.** *Existe un sistema integrado de gestión de riesgo a nivel avanzado comprende: (control interno, auditoría y sistemas de gestión).*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	No aplica	2	2,9
	En desacuerdo	2	2,9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	33	48,5
	De acuerdo	20	29,4
	Totalmente de acuerdo	11	16,2
	Total	68	100,0

Nota. construcción propia con datos estadísticos del programa SPSS versión 26.

El sistema integrado de Gestión de Riesgo se constituye en una herramienta para monitorear las diferentes incertidumbres inherentes que rodean el negocio, sobre la existencia de este mecanismo en la asociación 20 de los representantes legales respondieron que se encuentran de acuerdo y 11 totalmente de acuerdo que corresponde a un 45% del total de las aplicaciones, sin embargo el 48% de los administradores responden ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir que para sus modelos de

dirección es un asunto que no se considera dentro de sus decisiones empresariales.

**Tabla 5.** *Destinan recursos necesarios para la gestión de riesgos (financieros, humanos, infraestructura, tecnológicos, entre otros).*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	En desacuerdo	1	1,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	20,6
	De acuerdo	32	47,1
	Totalmente de acuerdo	21	30,9
	Total	68	100,0

Nota. construcción propia con datos estadísticos del programa SPSS versión 26.

Con relación a la destinación de recursos financiero, humanos, infraestructura, tecnológicos entre otros direccionados a la gestión de riesgos, el 30.9% están totalmente de acuerdo y el 32% están de acuerdo de esta manera 53 de los 68 encuestados realizan algún aporte económico para este aspecto.

**Tabla 6.** *El sistema de costeo utilizado por las compañías.*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Costo estándar.	18	26,5
	Costo por órdenes de producción	10	14,7
	Costo por procesos.	9	13,2
	Costos estimados.	21	30,9
	Costos ABC.	6	8,8
	Ninguno	4	5,9
	Total	68	100,0

Nota. construcción propia con datos estadísticos del programa SPSS versión 26.

EL control de costos en la empresa es realizaron con base en la naturaleza, objeto social y características específicas, para lo cual es necesario que como política interna se documente e implemente el sistema que se adapte a las particulares del ente después de un análisis detallado entre los responsables de estas decisiones. Al respecto el 30% que equivale a 21 empresas contestaron que el sistema de costeo utilizado es el de costos estimados, seguido por un 26% equivalente a 18 empresas que utilizan los costos estándar y un 14% que corresponde a 10 organizaciones aplican los costos por órdenes de producción; un 13% de las asociaciones aplica costos por proceso.

**Tabla 7.** Herramientas de gestión para calcular el costo que utiliza la Asociación.

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Cuadro de mando integral	37	54,4
	Software para control de costos.	29	42,6
	Ninguno	2	2,9
	Total	68	100,0

Nota. construcción propia con datos estadísticos del programa SPSS versión 26.

Como estrategias de control las empresas pueden diseñar o utilizar herramientas que permitan generar un cálculo de sus costos. Al respecto, el 54% equivalente a 37 encuestados utilizan el cuadro de mando integral, así mismo el 42% que equivale a 29 empresas utilizan un software.

**Tabla 8.** *Informes financieros bajo estándares internacionales que identifican de manera detallada los elementos del costo de su empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Si	51	75,0
	No	17	25,0
	Total	68	100,0

Nota. construcción propia con datos estadísticos del programa SPSS versión 26.

Como apoyo en la toma de decisiones y como responsabilidad de los representantes legales los entes económicos deben generar reportes financieros en cumplimiento de las normas legales vigentes que aporte de forma clara y oportuna un detalle de la realidad económica a causa del desarrollo de su operación; Para constatar lo anterior se encuentra que el 75% de las asociaciones realizan informes financieros bajo estándares internacionales que identifican de manera detallada los costos.

En la Constitución Política de Colombia [Const]. Art 38 de julio de 1991(Colombia) "Garantiza el derecho de asociarse libremente para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad". En este mismo sentido, las asociaciones se constituyen como una Entidad Sin Ánimo de Lucro (ESAL) que como bien se menciona en uno de los objetivos de desarrollo sostenible para que el progreso sea satisfactorio "es necesario establecer asociaciones inclusivas (a nivel mundial, regional, nacional y local) sobre principios y valores, así como sobre una visión y unos objetivos compartidos que se centren primero en las personas y el planeta." (Organización de las Nacionales Unidas [ONU], 2020).

En el Departamento de Ibagué a 30 de julio de 2021, se registran en la Cámara de Comercio 2059 asociaciones, entidades sobre las cuales se desarrolla esta discusión desde tres ópticas diferentes, la primera relacionada con la planeación fiscal, la segunda tiene que ver con la gestión de los riesgos y la



tercera involucra la gestión de los costos conforme a los resultados obtenidos en el instrumento de recolección de información aplicado.

Con relación a la gestión tributaria se puede inferir que las Asociaciones encuestadas considera importante y necesaria la planeación fiscal confirmado de esta manera una de las hipótesis formuladas: *El 51% de las asociaciones tienen una planeación fiscal para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.* En este contexto, en el 94% de las organizaciones se ha establecido como responsable del control y monitoreo de la planeación al nivel estratégico, de igual forma se encuentran interesadas en adquirir una aplicación móvil que contribuya con el control de las responsabilidades tributarias en tal caso es evidente el compromiso existe desde los órganos de dirección respecto al cumplimiento total y absoluto de estos compromisos. Lo anterior puede considerar una estrategia de mitigación de riesgos financiero.

En Segundo término, es pertinente analizar el tratamiento dado a la gestión de riesgos en estas empresas para lo cual se trabajó en dirección de la comprobación de la siguiente hipótesis: *“El 40% de las asociaciones tienen un Sistema Integrado de Gestión de Riesgos”* configurándose al final del proceso como un planeamiento verdadero en razón a que al menos el 45% de las asociaciones cuenta con un Sistema Integrado de Gestión del Riesgo, de manera el 62% muestra apoyo mediante la destinación de recursos humanos, financieros, tecnológicos entre otros para fortalecer este aspecto. En este sentido es pertinente considerar lo mencionado por (Estupiña, 2015) respecto a la gestión de riesgo como “el proceso estructurado consistente y continuo implementado a través de toda la organización, para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos”. Una organización que gestione sus riesgos posee una posibilidad más elevada de lograr los objetivos estratégicos establecidos, asegurándose de la

identificación plena de riesgos y controles, apalancando la toma de decisiones estas últimas con una orientación hacia la eficiencia administrativa y operacional puesto que según (Almuiñas, Galarza, 2016)“La gestión de riesgos exige un pensamiento y una actuación de los directivos coherentes con los principios que la sustentan, para que estos conozcan, sepan, quieran y puedan actuar en los momentos críticos, y logren obtener buenos resultados”.

Por último, se genera un diagnóstico sobre el control de costos, definido como un “proceso de gestión que se ocupa de medir, en función de los criterios de eficacia y eficiencia, el uso de los recursos que se aplican para el logro de los objetivos” (Soriano, 2014). Dentro del cual pudo identificarse los sistemas implementados entre ellos se encuentran los costos estimados, costos estándar, costos por órdenes de producción y costos por proceso. Consecuente el 96% de estas organizaciones utilizan herramientas como el cuadro de mando integral o en su defecto un software que contribuya en su control, lo cual apunta hacia la confirmación de la hipótesis: “*las empresas utilizan herramientas de gestión para calcular los costos*” Adicionalmente se elaboran los estados financieros conforme a los estándares internacionales de información financiera.

## Referencias

- Agencia de la ONU para los Refugiados Comité Español ACNUR. (2018). *¿Qué tipos de asociaciones existen?* [https://eacnur.org/blog/que-tipos-de-asociaciones-existen-tc\\_alt45664n\\_o\\_pstn\\_o\\_pst/](https://eacnur.org/blog/que-tipos-de-asociaciones-existen-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/)
- Aguirre J, Jaramillo L. (2015). *El papel de la descripción en la investigación cualitativa*. Cinta moebio 53: 175-189  
doi:10.4067/S0717-554X2015000200006  
[www.moebio.uchile.cl/53/aguirre.html](http://www.moebio.uchile.cl/53/aguirre.html)

Almuiñas J., Galarza J, (2016). *Dirección estratégica y gestión de riesgos en las universidades*. Revista Cubana de Educación Superior. 2016 (2). 83-92.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v35n2/rces07216.pdf>

Álvarez, J., y otros (1996). *Contabilidad de gestión avanzada*. Editorial McGraw Hill. España.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=487012>

Confederación Colombiana de ONG [CCON] (2016). *Lo que hay que saber de las Entidades Sin Ánimo de Lucro*. p.7. 728\_at\_Lo que hay que saber de las ESAL, agosto de 2016.pdf (ccong.org.co)

Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 38 *Gaceta Asamblea Constituyente de 1991 N 85*  
<http://www.secretariassenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>

Dirección de impuestos y aduanas nacionales. (2021). *Beneficios de pertenecer al régimen tributario especial*.  
<https://www.dian.gov.co/impuestos/sociedades/ESAL/Paginas/default.aspx>

Estupiñan R. (2015). *Control interno y fraude: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccional*. 3a. ed. Bogotá. Eco Ediciones.

Gaitán, O. (2014). *Guía Práctica de las Entidades Sin Ánimo de Lucro y del Sector Solidario*. Cámara de Comercio de Bogotá.  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjjwb-\\_jPzzAhUvaDABHQIQA0UQFnoECAcQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.ccb.org.co%2Fcontent%2Fdownload%2F2756%2F35466%2Fversion%2F1%2Ffile%2FGu%25C3%25ADa%2BPr%25C3%25A1ctica%2Bde%2BBlas%2BEntidades%2Bsin%2B%25C3%2581nimo%2Bde%2BLucro%2BBy%2F](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjjwb-_jPzzAhUvaDABHQIQA0UQFnoECAcQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.ccb.org.co%2Fcontent%2Fdownload%2F2756%2F35466%2Fversion%2F1%2Ffile%2FGu%25C3%25ADa%2BPr%25C3%25A1ctica%2Bde%2BBlas%2BEntidades%2Bsin%2B%25C3%2581nimo%2Bde%2BLucro%2BBy%2F)

2Bdel%2BSector%2BSolidario.pdf&usg=AOvVaw3t0vED  
\_nbdCrJHVDpxKDUM

Organización de las Naciones Unidas, (30 de octubre de 2021).  
Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el  
Desarrollo Sostenible.  
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/globalpartnerships/>

Otzen, T., Manterola C. *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Int. J. Morphol., 35(1):227-232, 2017  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Rivadeneira, J. ., Barrera, M. V., & De La Hoz, A. . (2020). *Análisis general del spss y su utilidad en la estadística*. E-IDEA Journal of Business Sciences, 2(4), 17-25.  
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/articloe/view/19>

Soriano Soriano, C. L. (2014). Control de costes. Ediciones Díaz de Santos.  
<https://bbibliograficas.ucc.edu.co:2280/es/ereader/ucc/62729?page=6>

# Estudio comparativo sobre la cartera de crédito en las IFIS de Ecuador y su incidencia frente al COVID 19

Buri Sicha, Rosi  
Mayancela Jimbo, Manuel Mesías  
Alvarado Topón, Jadira Michelle  
Morocho Morocho, Xavier Vinicio

## Introducción

Desde la llegada del Covid-19 en el Ecuador ha impactado fuertemente a la economía del país, debido a las medidas emergentes tomadas el 16 de marzo de 2020 estipulado en el Decreto Ejecutivo 1017, de cerrar los servicios públicos excepto los servicios de salud, seguridad y servicios de riesgo, la suspensión total de la jornada laboral presencial del sector público y privado, ocasionando la paralización del país estimando pérdidas económicas de millones de dólares.

La crisis sanitaria mundial producto de la pandemia por COVID-19, representa un gran reto para el Ecuador, pues no solo pone a prueba los sistemas de salud, sino que también profundiza sus problemas económicos y sociales. En el año 2019, la economía ecuatoriana presentaba un importante déficit fiscal y estancamiento del crecimiento económico (se observó un crecimiento del 0.05% del PIB nacional con respecto al 2018), además de problemas sociales como las protestas en contra de las medidas económicas generadas en octubre 2019, que demostraban el descontento de la población. Para agravar la situación, a mediados del mes de marzo del 2020, el Gobierno Nacional declaró al país en estado de excepción por la pandemia mundial del COVID-19 en todo el territorio nacional, suspendiendo todas las actividades económicas y el trabajo presencial. De esta manera, se estaba salvando la vida de

millones de ecuatorianos y a la vez, precarizando aún más la economía nacional y el bienestar económico de la población, pues los costos que implica detener la actividad económica y la jornada laboral son incalculables.

La banca pública y privada del Ecuador han tenido que adoptar diferentes medidas para enfrentar la realidad de las IFIS se ha realizado la reestructuración de créditos con refinanciamiento y diferimiento de plazos de igual manera la creación de nuevos productos crediticios se consideran una estrategia fundamental para mitigar el impacto ocasionado por las restricciones establecidos por la pandemia esta hoja informativa detalla toda la información y analiza el comportamiento de depósitos, créditos e indicadores financieros.

## **Innovación y creatividad**

El COVID en el Ecuador y su Resolución Emitida en Marzo.

Ecuador fue uno de los países más golpeados durante las primeras semanas de propagación del coronavirus en América Latina, los organismos internacionales sostienen que fue una de las crisis más duras que azotó al país, las consecuencias más graves fueron en lo económico

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el COVID-19, pandemia global, por tanto, mediante Acuerdo Ministerial N.-00126-2020 emitido el 11 de marzo por la Ministra de Salud, se declaró el Estado de Emergencia Sanitaria en el Sistema Nacional de Salud (OMS,2020).

El Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE) determinó que la enfermedad del coronavirus (COVID-19) se encuentra en fase 3, es decir que su contagio es comunitario en el territorio nacional, conforme lo indicado por la Autoridad Sanitaria Nacional y el (COE), a través de su Secretaría.

La Secretaría Administrativa de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Artículo 310 de la Constitución de la República, dispone que “El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.”

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en sesión extraordinaria por medios tecnológicos convocada el 22 de marzo de 2020, resolvió aprobar las siguientes Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, y así efectuando la siguiente reforma:

Las entidades del sector financiero público y privado establecerán políticas y procedimientos específicos para la gestión y seguimiento de los diferimientos extraordinarios referidos en la transitoria anterior. Así también, deberán contar con sistemas de información y contabilidad que permitan la identificación y el seguimiento eficiente de dichos diferimientos. A partir de los estados financieros presentados con fecha 31 de marzo del 2020 y por un plazo de 90 días, los saldos de los créditos directos, créditos contingentes pagados, cuotas o porción del capital que formen parte de los dividendos de las operaciones de los segmentos comercial prioritario, productivo, comercial ordinario, consumo ordinario, consumo prioritario, microcrédito en cualquiera de las modalidades, educativo, vivienda, inversión pública y los comprendidos dentro de las inversiones privadas del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) que no hubieren sido pagados en la fecha de vencimiento, se transferirán a las correspondientes cuentas vencidas a los sesenta (60) días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, las operaciones señaladas no

serán reportadas como vencidas al registro de datos crediticios por parte de las entidades. . (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2020, Resolución No. 569-2020-F).

### **La crisis financiera y el covid-19**

Ante la difícil situación, las entidades financieras mantienen el ritmo de brindar un servicio de calidad, procurando la disponibilidad ante las exigencias emergentes de la población y tomando decisiones encaminadas a mitigar el riesgo crediticio como: el aplazamiento de los préstamos y deudas por tarjetas de crédito por un período de dos a tres meses, fortalecimiento tecnológico que brinde servicios de cobros o pagos desde el hogar, ampliación de contratos de inversión, solicitud de diferimiento de las obligaciones propias de la COAC, reducción del costo operativo en el personal y suministros, así como del monitoreo constante de los desplazamientos de las curvas estadísticas calculadas en los índices financieros (Tenemea, Moreno, & Vásconez, 2020).

### **Las necesidades de financiamiento de Ecuador ante la crisis del COVID-19**

La crisis económica provocada por la pandemia del COVID-19 podría llevar a la mayor contracción de la economía ecuatoriana en su historia, con una caída del PIB de entre un 7.3% y un 9.6%, según las estimaciones el Banco Central de Ecuador, o una contracción del 10.9% según el FMI (Banco Central de Ecuador, 2020a; FMI, 2020a). Uno de los principales efectos negativos que podría dejar la crisis tiene que ver con la erosión de las cuentas públicas. Por el lado de los ingresos, la contracción económica para el año 2020 viene asociada con una reducción de la recaudación tributaria, así como con un fuerte decrecimiento de los ingresos petroleros, debidos tanto a la caída de los precios de crudo ecuatoriano en el mercado internacional, como a la caída de la producción de petróleo frente a la suspensión de sistemas de transporte de crudo y



derivados, y a la menor demanda externa. Adicionalmente, los Presupuestos Generales también contemplan, entre otros, ingresos por la venta de algunos activos públicos que no se han podido materializar en el contexto de la crisis. Por el lado del gasto, las medidas que se están adoptando para dar respuesta a la emergencia provocada por la crisis, tanto desde el punto de vista sanitario como para mitigar el impacto socioeconómico, exigen una movilización importante de recursos financieros. (RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO Y EQUIFAX, 2020)

### **Análisis de la cartera de crédito de las instituciones financieras del Ecuador**

Para efectos de este análisis, se procedió a evaluar la estructura de la cartera de crédito de las instituciones del Sistema Financiero Nacional conforme a los principales destinos de financiamiento a nivel de actividad económica. Para esto, se utilizó como fuente de información los datos de cartera de crédito y volumen de colocación publicados por el Banco Central del Ecuador y por las Superintendencias de Bancos y de Economía Popular y Solidaria. Esto permitirá establecer los probables riesgos a los que puede estar expuesta la cartera de crédito, dada la afectación de las actividades y las personas, si no se realiza una gestión oportuna y adecuada. A mayo del 2020, la cartera de crédito del Sistema Financiero Nacional, según cifras del Banco Central del Ecuador, ascendió a 43,039 millones de dólares, en donde la banca (privada y pública) aportó con el 76%, mientras que las entidades del sector Financiero Popular y Solidario (cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas) aportaron con el 24% restante. (CENTRO DE DESARROLLO OECD, 2020)

Créditos permite a los consumidores, obtener montos de dinero para solventar necesidades personales o jurídicas, cumpliendo con las garantías necesarias que indiquen un aseguramiento para la devolución del mismo, se maneja una tasa de interés

activa, porcentaje que cobran las IFIS al prestatario. En concordancia con lo mencionado por (Jiménez, 2013) los créditos son la confianza depositada en el valor que se entrega, a un receptor o comprador, obligándose de esta manera a cancelar el derecho de pago al vendedor y como menciona (Castro, 2014) el crédito supone el capital existente correspondiente al prestamista o acreedor, y mediante la documentación adecuada, una garantía solvente que restituya los valores por parte del deudor.

### **La crisis financiera**

La enfermedad del COVID-19 a finales del año 2019, ha causado una crisis sin precedentes de carácter histórico, a nivel global, declarándose por la Organización Mundial de la Salud (OMS) una pandemia a tratarse de manera inmediata, por ello, los gobiernos han tomado las medidas necesarias para contener el virus, sin embargo, tras los esfuerzos por detener la propagación, se ha causado una desaceleración económica muy importante. Desde el brote de la enfermedad, los precios de las acciones cayeron de manera inesperada, el precio del petróleo es bajo por la disminución de la demanda de los países consumidores, el riesgo crediticio del mercado financiero se ve elevado, por este hecho, los inversionistas se ven preocupados, pues los indicadores de capitalización bancaria, basados en precios de mercado son peores que durante la crisis financiera mundial de 2008, lo cual requiere que desde los Bancos Centrales se inyecte al menos 6 billones de dólares para tratar de sostener la caída, puesto que en perspectivas económicas, según lo mencionado por (Tobías & Natalucci, 2020).

### **Comportamiento de las tecnologías de crédito en Ecuador**

El comportamiento crediticio de quienes acceden a un crédito, la forma en la que se desenvuelve la economía que condiciona

la respuesta de los usuarios de un crédito y las normas que reglamentan y controlan el sistema financiero, determinan el riesgo de cada operación ejecutada en la banca. La observación del comportamiento de variables como la concentración crediticia, morosidad, nivel de provisiones, sumados a los riesgos antes mencionados, sirven para evaluar el grado de respuesta de los intermediarios financieros ante posibles situaciones de alerta que pueden presentarse en un momento dado en los sujetos de crédito y en las actividades económicas a las que financian, a fin de evitar un detrimento de su situación financiera (Ordoñez, Cecilia, Alvarez, & Juan, 2020).

### **Posibles medidas de política económica que toma el Ecuador a raíz de la pandemia**

En el Ecuador la crisis económica no es de todo a la raíz de la pandemia sino bien de un desbalance económico en 2019 por el cual el presidente Lenin Moreno tras un desajuste económico no agradable a la población, esto nos brinda una desconfianza total en el gobierno porque hubo enfrentamiento en los cuales fallecieron muchas personas por eso la sociedad ecuatoriana no dispone de una credibilidad al gobierno por muchas malas obras que han sucedido distintas situaciones de corrupción. La economía mundial se ha visto notablemente afectada a causa de la crisis sanitaria generada por la pandemia del COVID-19, en el contexto económico los países periféricos ya presentaban un débil desempeño fiscal y en ámbito político varios Estados ya enfrentaban problemas de legitimidad y la insatisfacción ciudadana sobre su gestión. El presente artículo plantea un análisis de las condiciones económicas y políticas que caracterizan a Ecuador durante el periodo de emergencia actual y sus posibles medidas de política económica para la reactivación, el objetivo es ofrecer una mirada crítica sobre el escenario previo, durante y post COVID-19 en materia económica y política permitiendo identificar posibles alternativas para la reactivación económica y mejorar niveles de gobernabilidad (López, 2020).

El estudio corresponde a una investigación de alcance descriptivo, por cuanto la naturaleza de las variables permite abordarlo desde el enfoque cuantitativo y cualitativo, pues tanto tema estudio comparativo sobre la cartera de crédito en las IFIS de Ecuador y su incidencia frente al COVID 19. De interés que se pueden estudiar tanto desde lo cuantitativo como desde lo cualitativo entendiendo que estos enfoques no son excluyentes sino complementarios. (Vega, G., Ávila, J., Vega A.J., Camacho, Becerril, & Leo, 2014). Una vez recolectada la información para establecer estrategias de mejora, se procede a realizar la triangulación de datos tanto para la verificación como para la comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos tanto cualitativos como cuantitativos, para identificar las características del fenómeno observado, en la búsqueda de patrones de convergencia para poder desarrollar o corroborar una interpretación global del comportamiento del sistema financiero en el Ecuador frente a la emergencia sanitaria y finalmente y establecer una conclusión para un eficiente proceso de recuperación de la economía en el sistema financiero ecuatoriano. (Benavides, Mayumi Okuda, & Gómez, 2005).

La población objeto de estudio está conformada por las instituciones financieras del Ecuador del sector público y privado conformado por Bancos y Cooperativas de Ahorro y crédito; dada la amplitud y complejidad de estas poblaciones, así como las limitaciones de tiempo y recursos del estudio se escogerá a los Bancos del Ecuador y las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 1, 2 y 3 para aplicar los instrumentos de recolección de información obtenidos de fuentes oficiales como son Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía popular y solidaria, Banco Central del Ecuador y la Aso banca, considerando los reportes pertinentes al primer semestre del año 2020. (ASOBANCA, 2020)

En el análisis de créditos de la banca se observa que, al momento de realizar comparaciones interanuales de saldos de

cartera entre los meses de marzo, abril y mayo 2020, han registrado una superioridad al periodo del 2019 con un 7% de promedio. Lo que es importante mencionar que la tasa de crecimiento mensual es negativa de los meses marzo a mayo con un -0.5%, lo que indica mensualmente que la demanda de crédito es menor por la desaceleración de las actividades económicas y por la situación que está atravesando el Ecuador.

Las entidades Financieras han incrementado su saldo de cartera crédito en los meses de marzo a mayo con relación del año 2019 con un promedio de 12%; podemos observar un crecimiento desde el mes de diciembre en la cartera de crédito. En el mes de marzo se observa una ligera decreciente en la tasa de promedio de mes a mes entre marzo a mayo con un promedio de -0.03%.

La cartera de crédito de consumo decreció en el mes julio con un porcentaje de 0.4% mensual con un saldo de \$10,818 millones en términos anuales obtuvo un crecimiento de 5.1% representando a \$525 millones, mejor que el año anterior.

La cartera crédito bruta obtuvo un crecimiento mensual por 1,1% que equivale a un saldo de \$ 10,413 millones, con una variación anual donde presento un aumento de \$ 614 millones en comparación al año anterior.

### **Análisis del desempeño financiero de las entidades del Sistema Financiero Nacional durante la pandemia**

Como hemos podido observar, la pandemia mundial por COVID-19 ha producido en nuestro país una crisis sin precedentes que supone grandes dificultades, no solo a nivel económico y social sino también a nivel financiero. Tanto los hogares como las empresas se han visto perjudicadas en su

economía, unas más que otras, por la suspensión y posterior pérdida de las actividades económicas; afectación que también ha impactado al sector financiero, pues este ha financiado dichas actividades y, por ende, también ha asumido riesgos actuales y futuros que pueden impactar en la sostenibilidad de sus indicadores. Pero no solo debe enfrentarse a los riesgos contextualizados de cartera, ya que el Gobierno Nacional le ha encomendado la tarea de ayudar a sus socios y clientes a sobrellevar sus cargas financieras, mediante el diferimiento del pago de créditos, y a su vez, colocar recursos para reactivar la economía. Bajo esta coyuntura, es clave conocer cómo han incidido las medidas adoptadas hasta la fecha de análisis en ciertos indicadores de las instituciones financieras y determinar los impactos que han tenido en su desempeño financiero (RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO Y EQUIFAX, 2020).

Por más esfuerzos que se hizo por tratar de controlar la pandemia esta afecta a la economía en el mundo entero, especialmente en el Ecuador debido a que no estábamos preparados para enfrentar esta crisis sanitaria del (COVID -19), podemos mencionar con claridad que las instituciones financieras tanto públicas como privadas se vieron afectados especialmente en la cartera de crédito. En el análisis se evidencia una ligera tendencia de desaceleración y el debilitamiento de ingresos y la reducción de sus márgenes de intermediación financiera. Lo cual esto afecta a la operatividad de las instituciones y a su liquidez y solvencia. Podemos señalar que por la consecuencia de la pandemia se debe mantener un seguimiento permanente del sistema financiero e identificar los posibles riesgos ya que estos se ven expuestos y así gestionarlos de manera oportuna para que esto siga brindando apoyo a la economía del Ecuador.

## Referencias

CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO, (2020).

Resolución N° 569- 2020-F  
<http://www.trabajo.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2020/04/MDT-2020-022-1.pdf>.

Tenemea, J. E., Moreno, V. P., & Vásquez, L. G. (2020).

Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y

solidario bajo la coyuntura COVID-19. *CIENCIAMATRIA*.

ASOBANCA. (Septiembre de 2020). ASOBANCA. Obtenido de ASOBANCA:

<http://www.asobanca.org.ec/file/2900/download?token=c-fdh2Jn>

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2020). Estudio Mensual de Opinión Empresarial mayo. Banco Central. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Encuestas/EOE/eoe202005.pdf>

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA . (2019). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/interna?informacion-sobre-superintendente>

Tenema, J., Moreno, V., & Vasquez, L. (2020). Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19. *Recuperado de revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología.*, 417 - 426.

- Benavides, M., & Gomez, C. (2017). Metodos en investigacion cualitativa. *triangulacion* , 1-34
- Tobías, A., & Natalucci, F. (17 de abril de 2020). Diálogo a fondo. Obtenido de El blog del FMI sobre temas económicos de America latina. [The IMF blog on economic issues in Latin America]. <https://url2.cl/sIPUb>.
- Castro, J. (2014). Crédito y cobranza. [Credit and collection]. Obtenido de <https://url2.cl/WVTVd>.
- Jiménez, M. P. (2013). Diccionario de administración y finanzas. [Administration and Finance Dictionary]. Obtenido de <https://url2.cl/NFgHh>
- RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO Y EQUIFAX. (AGOSTO de 2020). red de instituciones financieras de desarrollo y equifax. obtenido de red de instituciones financieras de desarrollo y equifax: Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax. (2020)
- CENTRO DE DESARROLLO OECD. (2020). centro de desarrollo oecd. obtenido de centro de desarrollo oecd: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Impacto-financiero-COVID-19-Ecuador.pdf>
- Tenemea, J., Moreno, V., & Vasconez., L. (2020). Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, 4-12.
- Ordoñez, E., Cecilia, N., Alvarez, & Juan. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, 8.



Bernal, A., Burgos, S., Sidar, S., & Cantos, M. (2020). La economía de las empresas del Ecuador en el contexto de la pandemia. polo de conocimiento, 15.

López, M. R. (2020). Possible economic policy measures in the current context and post Covid19: SUR ACADEMI, En el caso de Ecuador la complicada realidad que vive la economía no solo es causa contracciones externas.

# Estudio Comparativo Sobre las Captaciones en la IFIS del Ecuador y su Incidencia Frente al COVID 19

Domínguez Tenemaza Carmen Lucrecia  
Mora Albarracín Erika Paola  
Cordero Ríos Lizbeth Estefanía

## Introducción

El mundo entero está atravesando por una crisis que dejará huella en la historia, la pandemia del Covid-19. La finalidad de este artículo es determinar las decisiones tomadas por el sistema financiero ecuatoriano. Lo cual se ha realizado la reestructuración de créditos, con refinanciamiento y diferimiento de plazos. De igual manera, la creación de nuevos productos crediticios se considera una estrategia fundamental para mitigar el impacto ocasionado por las restricciones establecidas por la pandemia. Según los datos que dio a conocer el Banco Central del Ecuador (BCE), en el segundo trimestre de 2020 el Producto Interno Bruto (PIB) decreció en 12,4% con respecto a igual período de 2019.

Debido a la crisis sanitaria mundial representa un gran reto para el Ecuador, pues no solo pone a prueba los sistemas de salud, sino que también profundiza sus problemas económicos y sociales. El Gobierno Nacional declaró al país en estado de excepción por la pandemia mundial del COVID-19 en todo el territorio nacional, suspendiendo todas las actividades económicas y el trabajo presencial. De esta manera, se estaba salvando la vida de millones de ecuatorianos y a la vez, precarizando aún más la economía nacional y el bienestar económico de la población, pues los costos que implica detener la actividad económica y la jornada laboral son incalculables. (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax. (2020).

Covid-19 y sus implicaciones en el Sistema Financiero Nacional Ecuador)

La crisis sanitaria mundial producto de la pandemia por COVID-19, representa un gran reto para el Ecuador, pues no solo pone a prueba los sistemas de salud, sino que también profundiza sus problemas económicos y sociales. En el año 2019, la economía ecuatoriana presentaba un importante déficit fiscal y *estancamiento* del crecimiento económico (se observó un crecimiento del 0.05% del PIB nacional con respecto al 2018<sup>1</sup>), además de problemas sociales como las protestas en contra de las medidas económicas generadas en octubre 2019, que demostraban el descontento de la población. Para agravar la situación, a mediados del mes de marzo del 2020, el Gobierno Nacional declaró al país en estado de excepción por la pandemia mundial del COVID-19 en todo el territorio nacional, suspendiendo todas las actividades económicas y el trabajo presencial<sup>2</sup>. De esta manera, se estaba salvando la vida de millones de ecuatorianos y a la vez, precarizando aún más la economía nacional y el bienestar económico de la población, pues los costos que implica detener la actividad económica y la jornada laboral son incalculables.

### **Marco teórico o antecedentes**

Según la organización mundial de la salud, el COVID 19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID 19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo. Según Rafino (2020), Un banco es una institución financiera incluida en la categoría de empresas. Su principal función y razón de existencia es la captación de clientes que depositen allí su dinero y a través de esos depósitos poder realizar préstamos a terceros e incluir otros servicios.

Las captaciones se denomina captación al acto y el resultado de captar. Este verbo, por su parte, puede hacer referencia a seducir o cautivar a alguien o a percibir o recibir algo. (Pérez Gardey, 2017). Por lo general el control es un proceso que consiste en vigilar, basándose en los objetivos y normas obtenidos de la planeación. El control cierra el ciclo de los procesos gerenciales pues relaciona el progreso o avance real con el que se previó al momento de la planeación. La realización de informes, comparaciones o evaluación del avance constituyen el fundamento para intervenir, hacer ajustes, replantear y aplicar otras medidas correctivas. (Hampton, 1997, p. 24).

El sistema financiero ecuatoriano está determinado, básicamente por el funcionamiento de los bancos públicos y privados, quienes tienen una amplia gama de operaciones que permiten el desarrollo de importantes sectores de la producción, en especial por el crédito, sustancial característica de estas actividades. Los bancos públicos tienen como característica, otorgar créditos que estimulen el desarrollo económico y social; por lo tanto, las condiciones de los préstamos tienen sus ventajas con respecto de los bancos privados, sea por el plazo, tasas de interés, años de gracia, garantías y formas de pago. Los bancos privados en cambio si bien apoyan el desarrollo productivo de un país, persiguen el beneficio, por ello las condiciones de los préstamos son diferentes con relación a los bancos públicos. Aguirre; Andrango, 2011.

Romero (2015) dice que el sistema financiero está conformado por instituciones públicas y privadas con el fin de captar los ahorros de las personas y colocar estos fondos a través de créditos para así generar rendimientos financieros que contribuyan tanto a las instituciones de intermediación financiera como a sus socios o cliente, esta canalización de recursos juega un papel importante en el progreso económico de los países debido a que el flujo de dinero procedente de los

excedentes de dinero de las personas se convierten en créditos destinados a personas que necesitan de estos recursos.

El sistema financiero cumple múltiples funciones: captar y promover el ahorro, canalizándolo hacia diferentes agentes económicos; facilita el intercambio de bienes y servicios; gestiona medios de pago y procura el crecimiento económico de la población. En Ecuador el sistema financiero está formado por cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y otras instituciones financieras, aunque el mayor segmento de los activos se concentra en la banca privada. El sistema bancario ecuatoriano es regulado y controlado por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), cuya misión es resguardar los intereses de los clientes y el fortalecimiento del sistema, todo este conjunto de instituciones y entes de regulación tienen como objetivo facilitar y asegurar el movimiento de dinero y el sistema de pagos dentro de la economía, es decir se encarga de la compra y venta de los activos en los mercados financieros. A partir del año 2000 el Ecuador atravesó una etapa de cambio y transición en su sistema financiero, fue evidente el crecimiento que vivió este sector, en el año 2011 se consideró en la Agenda de la Política Económica para el Buen Vivir una mayor participación de la banca pública dentro de la estructura financiera nacional. Bajo estos lineamientos la banca empezó a adquirir un rol principal dentro de la economía ecuatoriana inyectando una gran cantidad de fondos en diferentes sectores productivos. Para diciembre del 2017 solo en la provincia del Azuay los saldos de captaciones en depósitos de ahorro representaron el 25.20% y en depósitos a plazo fijo el 30.40%, en cuanto a colocaciones se cerró el año con un monto de USD 2.535.1 millones de dólares, 2.1% más que el año 2016, su mayor concentración se presentó en el microcrédito con el 18.6%, seguido del crédito para vivienda con el 7.2% (Superintendencia de Bancos, 2017).

La metodología fue empleada una investigación cualitativa según Blasco; Pérez (2007), señalan que la investigación

cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, por lo que para la presente investigación se tomaran los datos estadísticos establecidos por el organismo de control SIB, BCE, ASOBANCA.

Dentro de la investigación descriptiva, según Tamayo (2006) comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta. Bernal Refiere (2006), manifiesta que la investigación descriptiva, se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones del porqué de las situaciones, hechos, fenómenos, etcétera; la investigación descriptiva se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador; se soporta en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental. En este contexto la investigación será tomada de (Banco Central del Ecuador, PIB).

La crisis sanitaria mundial producto por la pandemia por COVID-19, representa un gran desafío para el Ecuador, pues no solo en el sistema de salud, sino que también en la economía del país. A mediados del mes de marzo del 2020, el Gobierno Nacional declaró al país en estado de excepción por la pandemia mundial del COVID-19 en todo el territorio nacional, suspendiendo todas las actividades económicas y el trabajo presencial. De esta manera, se estaba salvando la vida de millones de ecuatorianos y a la vez disminuyendo la economía ecuatoriana ya que implicaba detener las actividades económicas, lo cual daba paso al aumento del desempleo. De igual manera en el año 2019, la economía del Ecuador presentaba un importante déficit fiscal en

el crecimiento de la economía, lo cual se pudo observar un crecimiento del 0.05% del PIB nacional con respecto al 2018, así también el PIB, en el primer trimestre del 2020, ya existe una contracción de la economía nacional con una variación del PIB TRIMESTRAL 2020 vs 2019 del -2.4%), influenciada principalmente por la caída de las actividades de:

- Construcción (-7%)
- Transporte (-4%)
- La enseñanza y servicios de salud (-4.7%)
- Comercio (-0.9%)
- Manufactura (-0.3%) entre otros.

Actualmente esta situación se agrava aún más con las restricciones debido a la pandemia, por lo que las previsiones del Banco Central del Ecuador (BCE) (2020) indican que para el final de este año 2020 existirá un decrecimiento interanual del PIB de entre 7.3% y 9.6%, producto de la suspensión de las actividades, con respecto al nivel de ventas de las diferentes actividades, el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (2020) indicó que, en las siete primeras semanas de emergencia sanitaria, las ventas de todo el sector económico se redujeron en promedio un 42%, significando una pérdida de 1,505 millones de dólares para las empresas ecuatorianas. El Banco Central del Ecuador realizó un estudio mensual en el mes mayo 2020, indicando que en el sector de la construcción se presentó la mayor disminución de su personal con un (4.9%), seguido por el sector comercial (2.3%), industrial (1.6%) y por último el sector servicios (1.5%).

## **Disposiciones para el Sector Financiero Público y Privado**

El requerimiento de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) a entidades controladas de tener un "Plan de Manejo de Emergencias "ante COVID-19: implementar estrategias y acciones concretas para controlar y minimizar los efectos de la

pandemia COVID-19, en clientes y personal de los propios bancos. Y la SBS remitió a la Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF) la propuesta que expide mecanismos técnicos para implementación de medidas de alivio financiero: reestructuración y refinanciamiento de obligaciones crediticias, con el objeto de proteger los ahorros de los depositantes, afiliados y pensionistas.

Disposición sobre atención al público a través de canales físicos y virtuales: la SBS dispuso ajustar el horario de atención al público en las entidades controladas de los sectores financieros público y privado, para evitar el riesgo de contagio del COVID-19, garantizando el acceso y la continuidad de los servicios bancarios y financieros. Se dio el diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias: la JRPMF emite la Resolución 569-2020-F frente a la emergencia ocasionada por el COVID-19, permitiendo que los deudores de las entidades financieras controladas se acojan a medidas especiales para cumplir con sus obligaciones con el sistema financiero.

La propuesta Fondo Apoyo MYPIMES: se propone la creación del fideicomiso "Fondo de apoyo MYPIMES, cadenas de valor y empleo" para contribuir al aumento de los flujos de inversión pública hacia estas empresas y a la generación de empleo a través de créditos para capital de trabajo y garantías, así como para reestructurar y refinar sus deudas, atención en canales presenciales para el pago del Bono de Desarrollo Humano (BDH) y Bono de Protección Familiar (BPF): la SBS monitorea a las entidades controladas para garantizar la efectividad de las transferencias gubernamentales hacia los beneficiarios del BPF y BDH, y para las MYPIMES, hogares y empresas, para que los pagos de los créditos diferidos y acordados en forma voluntaria entre clientes y bancos privados que vencieron hasta al 30 de mayo de 2020, tengan 90 días adicionales.

Entra en vigencia la resolución de la JPRMF que amplía por más tiempo los procesos de diferimiento de pago de las deudas



contraídas por los clientes en el sistema financiero. Los plazos fijados son los siguientes: ampliar en 60 días adicionales los pagos de créditos (sea por solicitud de los clientes o por iniciativa directa de las entidades financieras, previa notificación al cliente), ampliar en 90 días adicionales el plazo para que las operaciones que no hubieren sido pagadas en la fecha de vencimiento, sean transferidas a las correspondientes cuentas vencidas.

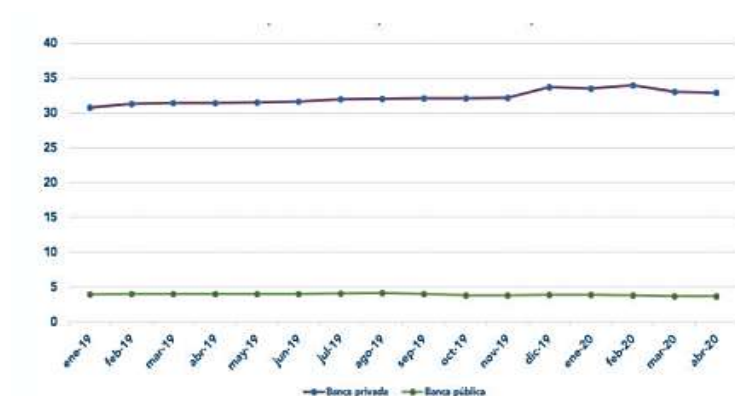
### **Nuevos productos financieros creados ante la crisis sanitaria**

Shafer, Peterson, Baylor y McCarthy (2014), manifiesta que los incentivos financieros, en un contexto de recuperación económica producto de un shock, habilitan a los negocios a tomar decisiones que, de otro modo, sin recursos, no pueden afrontar. Desarrollar incentivos focalizados pueden atraer nuevos negocios a las economías afectadas, incrementando el empleo y el crecimiento de la recaudación de impuestos.

### **Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario**

Para el caso de las entidades del SFPS se observa que de los 1.4 millones de socios con mayor porcentaje de deuda en cooperativas, los que se ubican en los niveles más altos de vulnerabilidad representan el 33.3%, que a su vez mantienen 2,989 millones de dólares de crédito en dichas instituciones. Esto significa que alrededor de 473 mil socios habrían sufrido un grave impacto en su liquidez por lo que deben ser analizados a detalle. El Comportamiento financiero denominado los depósitos en el mes de abril de 2021 de la banca privada alcanzaron USD 32.919 millones, con un crecimiento anual de 4,6%. Por su parte, los depósitos de la banca pública, a abril 2020, tuvieron una reducción anual de 8,2%. En términos mensuales, hubo una ligera caída en depósitos entre marzo y abril de menos de 0,4%.

**Figura 1.** Depósitos de bancos (miles de millones de USD).



Fuente: Estudios y Análisis, Superintendencia de Bancos del Ecuador (2020)

Las denominadas Carteras de Créditos en el mes de abril de 2020, la cartera total de la banca privada llegó a USD 27.343 millones, incrementando en 5,9% con respecto a abril de 2019. En términos mensuales se observa una caída de 2,5% (USD 706 millones) en abril y un decrecimiento de 0,6% en marzo. Por su parte, la cartera de créditos de la banca pública tuvo una variación positiva de 0,2% entre abril de 2019 y abril de 2020. En términos mensuales, esta cartera registró una disminución de 1,2% en abril, es decir USD 56 millones.

Los depósitos a largo plazo y a la vista en el sistema bancario se contrajeron en un 2,8 por ciento al inicio de la crisis del Covid-19 en marzo y el crecimiento en el crédito declinó fuertemente. El drenaje del efectivo en las bóvedas del banco central aunado a la mayor demanda de efectivo se eliminó desde junio. La capitalización bancaria y la calidad del portafolio estarían adecuadas y se habrían recuperado los colchones de liquidez, en parte debido a una baja importante en la demanda de crédito. Así como el sistema de bancos privados, entre abril de 2019 y abril de 2020, aumentó la liquidez en 2,3 puntos porcentuales; por el contrario, disminuyó su rentabilidad en 5,7

puntos porcentuales y aumentó la morosidad en 0,3 puntos porcentuales.

El sistema financiero tiene un papel fundamental en el desarrollo de la economía mundial, de ahí la importancia de reconocer cada uno de los elementos que lo componen, así como los factores que inciden en la dinámica del sector y su crecimiento. Esta investigación, se orientó al reconocimiento del sistema financiero en Ecuador considerando la evolución histórica que ha tenido en el país y las múltiples funciones que éste cumple en el desarrollo económico y productivo local.

La banca pública y privada del Ecuador han tenido que adoptar diferentes medidas para enfrentar la realidad nacional: se ha realizado la reestructuración de créditos, con refinanciamiento y diferimiento de plazos. De igual manera, la creación de nuevos productos crediticios se considera una estrategia fundamental para mitigar el impacto ocasionado por las restricciones establecidas por la pandemia. De esta forma, tanto las empresas como los hogares ecuatorianos se han visto sometidos a uno de los principales efectos de la crisis sanitaria, la disminución de su liquidez, causada por la pérdida o reducción de sus ingresos mensuales<sup>5</sup>. Así, su capacidad de consumo y pago de sus obligaciones financieras se ve comprometida y con ello, el normal funcionamiento de la actividad económica. Ante ello, el Estado, a fin de aliviar la presión financiera de los hogares y de las empresas, así como del sistema (Banco Central del Ecuador 2012).

En virtud de ello, la propuesta se orienta a establecer nuevos modelos de negocios para el sector financiero y el uso de herramientas innovadoras para promover la inclusión financiera considerando estrategias que implican la virtualización como plataforma para el desarrollo de las relaciones económicas y sociales como las fintech que permiten la bancarización en las economías en desarrollo por utilizar la conectividad como plataforma de innovación de los servicios financieros (Banco de

Desarrollo de América Latina, 2016).

Asimismo, modelos como el originante o conocido como originar para distribuir es otro de los modelos de negocios que buscan minimizar los riesgos a través de las transferencias de crédito que permiten enfrentar los desafíos de la banca en función de alcanzar las metas establecidas en la planificación estratégica, entendiendo que, aunque existan crisis y emergencias como las derivadas del COVID-19, es preciso atender a las necesidades del sector que exigen estrategias flexibles y efectivas orientadas al cumplimiento de la filosofía de gestión (Superintendencia de Bancos, 2018).

Las industrias manufactureras<sup>15</sup> se vieron afectadas debido a la disminución de la producción<sup>16</sup> producto de la paralización de actividades. Este comportamiento se tradujo en desempleo, pues el personal ocupado en dichas industrias disminuyó en 1.5% en abril con respecto a marzo y 1.6% en mayo, ya que las afectaciones financieras generadas por estas pérdidas no permitieron el sostenimiento de todo el personal (Banco Central del Ecuador, 2020). Esto significa que el 10.3% de empleados a nivel nacional en manufactura estaría en riesgo de perder su trabajo.

## Conclusiones

Es innegable el impacto negativo que ha tenido la pandemia a nivel mundial y el Ecuador no ha sido la excepción, la crisis sanitaria ha llevado que los problemas económicos y sociales que ya se presentaban previo a pandemia se profundicen aún más, ya en el ámbito económico la banca del Ecuador ha actuado de forma preventiva y prospectiva, implementando un serie de medidas temporales con el propósito de proteger el ahorro de los depositantes, afiliados y pensionistas, para aliviar financieramente a las personas, familias y MYPIMES, y velar por la estabilidad de la seguridad social y del sistema bancario controlado.

Las medidas de confinamiento y distanciamiento han producido una recesión importante en las diferentes actividades económicas, es así que, a mayo 2020 se observa una caída promedio de las ventas en general de 38%, lo cual se ve reflejado en los niveles de desempleo, pues las actividades con niveles altos y críticos de afectación son aquellas que contribuyen de manera importante tanto en el PIB, como en el empleo. Es clara la estrecha relación que existe entre el desarrollo de la economía del país con el Sistema Financiero Nacional, al analizar la distribución de la cartera de crédito, por actividad económica podemos identificar claramente como las entidades financieras, contribuyen a la dinamización de las empresas, negocios, microempresarios y personas.

Sin embargo, en este presente análisis se pudo evidenciar el análisis efectuado, se evidencian señales tempranas de desaceleración como efectos del estancamiento de la cartera de crédito, el represamiento de la recuperación efectiva de la cartera, el debilitamiento de ingresos y la reducción de sus márgenes de intermediación financiera. Lo cual podría afectar no solo a la operatividad de las instituciones sino a sus niveles de liquidez y solvencia.

Las consecuencias de la pandemia aún no se reflejan en su totalidad en los estados financieros por los efectos del diferimiento de pago de créditos. En tal sentido se recomienda que el sistema financiero mantenga un seguimiento constante de las perspectivas de mejora de la actividad económica y monitoree la evolución de sus clientes y socios, a través de diferentes mecanismos tales como herramientas analíticas u otras, para que puedan ofrecer los servicios y productos que necesita la población de manera oportuna.

Podemos manifestar que la innovación, inclusión y la educación financiera son herramientas importantes e imprescindibles, pues marcarán la diferencia para la reactivación de la economía y agilizarán su proceso de recuperación. Por lo que, es importante

que, desde el Estado, así como los organismos de control y regulación, acompañen y apoyen al sistema financiero nacional con medidas que promuevan y faciliten la generación de recursos, productos y servicios para beneficio de las personas. En este contexto, es importante la unión, la información, comunicación y colaboración entre sectores para detectar falencias y oportunidades que permitan recuperar lo perdido y asegurar el futuro de los hogares ecuatorianos y del país.

## Referencias

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2012). Inclusión financiera aproximaciones teóricas y prácticas. [Financial inclusion theoretical and practical approaches]. Recuperado de <https://n9.cl/9c5s>

BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA (2016). La revolución de las empresas FinTech y el futuro de la Banca. Disrupción tecnológica en el sector financiero. [The FinTech business revolution and the future of banking. Technological disruption in the financial sector. Recuperado de <https://n9.cl/w0h8>

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2020). Banco Central del Ecuador. Banco Central del Ecuador. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1366-el-covid-19-pasa-factura-a-la-economia-ecuatorianadecrecera-entre-73-y-96-en-2020>.

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2020). Estudio Mensual de opinión empresarial abril. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/doc>

Bárcena, A. (2020). Coyuntura, escenarios y proyecciones hacia 2030 ante la presente crisis de COVID-19. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

BANCO". AUTOR: MARÍA ESTELA RAFFINO (2021). Argentina. Para: *Concepto* de. Disponible en:

<https://concepto.de/banco-institucion-bancaria/>.  
Consultado: 23 de febrero de 2021.

EDITORES GRUPO FARO. (2020). Situación del sistema financiero ecuatoriano frente al COVID -19. Editores Grupo FARO. <https://grupofaro.org/situacion-del-sistema-financiero-ecuatoriano-frente-al-covid-19/>  
INTERNATIONAL MONETARY FUND (2020). <https://www.finanzas.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2020/11/SPA-Ecuador-2020-EFF-Bundle.pdf>

Julián P. Y Gardey. A. Publicado: 2016. Actualizado: 2017. Definición de: Definición de captación (<https://definicion.de/captacion/>)

MINISTERIO DE PRODUCCIÓN, COMERCIO EXTERIOR, INVERSIONES Y PESCA. (2020). COVID 19 en el Ecuador. Impacto y perspectivas. Quito: Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. Obtenido de <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Boletin-Impacto-Covid-19.pdf>.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2019) [https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-coronaviruses#:~:text=La%20COVID%E2%80%9119%20es%20la,China\)%20en%20diciembre%20de%202019.](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-coronaviruses#:~:text=La%20COVID%E2%80%9119%20es%20la,China)%20en%20diciembre%20de%202019.)

RED DE INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO Y EQUIFAX. (2020). Covid-19 y sus implicaciones en el Sistema Financiero Nacional. Ecuador: Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. <http://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-202.pdf>

Shafer, Peterson, Baylor Y Mccarthy (2014), Nuevos productos financieros creados ante la crisis sanitaria <https://www.seps.gob.ec/web/guest/inicio>

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. (2018). Comportamiento financiero: banco de desarrollo. Período Diciembre 2017 - Diciembre 2018. [Financial behavior: development bank. Period December 2017 - December 2018]. Recuperado de <https://n9.cl/xve8>

Wilson, A. (2020) Covid-19 y sus implicaciones en el Sistema Financiero Nacional.



# Impacto de la pandemia del COVID 19 en las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador

Azaña Cárdenas Jennifer Elizabeth  
Sanga Farez Yadira Yessenia  
Ávila Cárdenas Julio Andrés

## Introducción

La pandemia por Covid-19 ha provocado una crisis sanitaria mundial que ha puesto a prueba los sistemas de salud y agudizado los problemas económicos y sociales de muchos países. En Ecuador esta situación representa un gran reto, sobre todo en la Economía Popular y Solidaria (EPS) cuyo desempeño es esencial para el desarrollo ecuatoriano dado que se enfoca en grupos minoritarios. Esta es un poderoso instrumento de desarrollo social y económico el cual tiene como objetivo el financiamiento, desarrollo y emprendimiento de procesos de producción, comercialización y consumo de bienes y servicios mediante relaciones basadas en la cooperación, solidaridad y reciprocidad.

Adicionalmente, las cooperativas contribuyen al desarrollo económico brindando sus servicios en lugares remotos donde otras entidades financieras no llegan. Además, de colocar créditos de bajo importe llamados microcréditos dirigidos a aquellas personas que por el riesgo que representa no pueden acceder a préstamos de la banca privada. En el presente trabajo se abordará como ha impactado la pandemia del Covid 19 en las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador.

Para la realización del presente trabajo fueron analizadas un conjunto de investigaciones que guardan relación con la temática que se aborda, como es el caso de la investigación realizada por Imba y Martínez donde utilizan el análisis horizontal

de los Estados Financieros y el cálculo de indicadores CAMEL determinando que el aumento de la cartera vencida influye directamente en la cartera total y directamente en el aumento de las provisiones que a su vez afecta el Estado de Resultado de la cooperativa. (2020) Sin embargo, los intereses ganados que genera la cartera de créditos de la cooperativa es la cuenta que más contribuye a los ingresos manteniendo un incremento constante de indicadores de rentabilidad como el ROE y el ROA. No obstante, los autores recomiendan una mejor colocación de créditos que permita disminuir la cartera vencida ya que cuando esta disminuye los indicadores mejoran significativamente. Además de la implementación periódicamente de un análisis de los indicadores CAMEL por parte de la cooperativa para identificar posibles mejoras en su gestión.

Por otra parte, López y Quizhpe realizaron un estudio de la morosidad de las cooperativas del segmento 1 y 4 dando como resultado que la morosidad de las cooperativas del segmento 4 son del doble de la registrada por las cooperativas del segmento 1. Además, lograron identificar los riesgos crediticios utilizando la metodología AMFE siendo las cooperativas del segmento 1 las que presentaron más riesgos, pero estos tienen una probabilidad de ocurrencia más baja que los riesgos de las cooperativas del segmento 4 por lo que estos últimos tienen una mayor incidencia sobre el índice de morosidad. Por lo resultados anteriores los autores propusieron estrategias y políticas de gestión en ambos segmentos para identificar a tiempo los riesgos permitió mejorar el proceso de crédito en general y así disminuir el nivel de morosidad. (2020)

Finalmente se analizó la investigación realizada por Maldonado donde analizó la evolución del crédito inmobiliario y su impacto en la rentabilidad de 17 cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, matriz y agencias del Distrito Metropolitano de Quito, con base en los datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, comprendidos entre los años 2015- 2019 dando como resultado

que el crédito inmobiliario generó un promedio en la rentabilidad de 4,92% reflejando un impacto positivo en la evolución del crédito inmobiliario. (2020)

Coba en su artículo aborda sobre el comportamiento de los indicadores de depósitos, cartera de crédito y morosidad hasta el mes de septiembre basándose en datos obtenidos del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS). Refiere que tanto los depósitos como la cartera tuvieron un comportamiento favorable con respecto a igual período del año 2019, no siendo así la morosidad, la cual se incrementó. Finalmente aborda como las cooperativas les han dado prioridad al aumento de la liquidez a través de las negociaciones de instrumentos financieros en bolsa. (2020)

Finalmente se revisó el artículo publicado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con el título "Panorama de la economía popular y solidaria en tiempos del COVID-19". El artículo da a conocer las afectaciones que sufrieron la economía popular y solidaria producto a la pandemia y de como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) implementó varias estrategias para mitigar los efectos económicos de la pandemia en el sector económico popular y solidario. Estas estrategias fueron divididas en tres etapas, sostenimiento, transición y recuperación en las cuales se implementaron y planificaron medidas con el fin de cumplir el objetivo trazado. (2020)

Luego de haber analizado las anteriores investigaciones y publicaciones se puede resumir que una buena gestión de la cartera de crédito en una cooperativa disminuye los riesgos crediticios, la morosidad, los costos operativos e influye favorablemente en la rentabilidad y aumenta los resultados positivos de la misma. Las cooperativas de ahorro y crédito son una parte importante del sistema financiero del Ecuador y han logrado resistir la pandemia e incluso mejorado indicadores en el año 2020 con respecto al año 2019 en parte gracias a las

estrategías implementada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La presente investigación es de tipo no-experimental. Hernández y Fernández, precisan la investigación no-experimental como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (2014, p. 269).

Según Hernández y Fernández existen diferentes tipos de investigaciones no experimentales pero la presente se considera de tipo transversal y descriptiva, transversal porque se analiza información comprendida en un solo momento en el 2020 y descriptiva por que describe el sector de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador. (2014)

Teniendo en cuenta la recopilación de la información el presente estudio tiene un enfoque mixto, pues se emplean técnicas cualitativas como el análisis documental y a su vez es cuantitativo al utilizar el análisis de números a través del método estadístico. Los métodos de investigación empleado son el analítico-sintético y el estadístico. Analítico ya que se analizan elementos por separado sobre la situación de las cooperativas de ahorro y crédito causados por la pandemia. y sintético porque luego del análisis se reúnen los resultados para llegar a una conclusión sobre el estado de las cooperativas. Además, es estadístico al recopilar datos o valores numéricos para la mayor comprensión del estado de las cooperativas.

Para el análisis se tomará información de la página web Asobanca y se realizará una descripción del comportamiento de los principales indicadores económicos de las cooperativas de ahorro y crédito en el periodo 2020. Siempre realizando una comparación con los resultados del período anterior para evidenciar si el comportamiento ha sido favorable o desfavorable. La técnica empleada para la recopilación de la

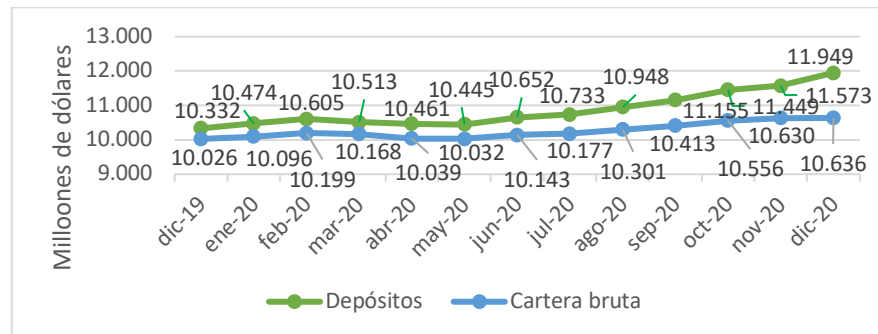
información es el análisis documental basado en la ficha bibliográfica como instrumento.

## Inicio de la pandemia del Covid – 19

Con el inicio de la pandemia del Covid – 19 en el Ecuador en marzo de 2020, el país sufrió cambios importantes que afectaron a varias instituciones del sector de la economía como es el caso de las cooperativas de ahorro y crédito.

La reducción de varias actividades económicas y el establecimiento de medidas de confinamiento para reducir la pandemia provocó que la liquidez de muchas personas disminuyera y otras quedaran sin trabajo. Hubo personas que requerían el dinero de sus ahorros para su manutención por lo que los meses de marzo, abril y mayo tanto los depósitos como la cartera bruta disminuyeron como se muestra en el Gráfico No.1

**Gráfico 1.** Depósitos y Cartera bruta. Período 2020

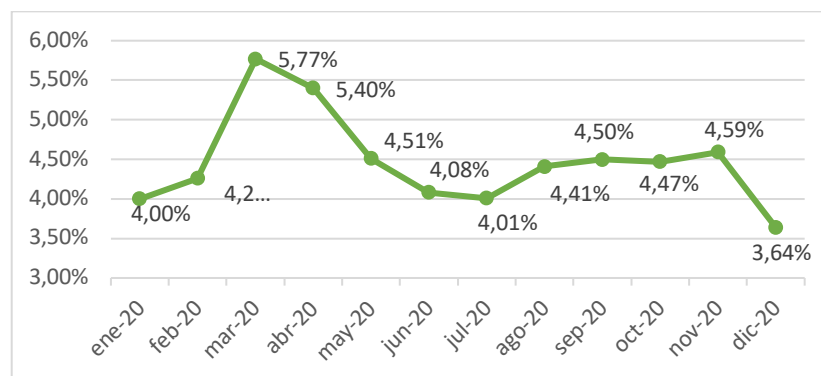


Fuente: Asobanca (2021)

La pérdida del empleo y del poder adquisitivo de la población también provocaron el aumento de la morosidad, alcanzando en el mes de marzo hasta un 5.77% creciendo en 1.9 puntos porcentuales (p.p.) con respecto a igual periodo del año anterior y en 1.51 p.p. con respecto al mes de febrero de 2020. Esta cifra no era alcanzada desde agosto del 2017. No obstante, al cierre

de diciembre 2020 terminó 0.1 p.p. por debajo del cierre de igual periodo del año 2019 (Asobanca, 2021).

**Gráfico 2.** Índice de morosidad. Período 2020



Fuente: Asobanca (2021)

Sin embargo, a pesar de estas condiciones que produjo la pandemia en sus inicios se evidencia en el Gráfico No.1 y Gráfico No.2 una mejoría en el resto del año. Tanto los depósitos como la cartera bruta a partir del mes de junio comenzaron a aumentar hasta sobrepasar los índices del año anterior, siempre los depósitos comportándose en mayor cuantía que la cartera. Mientras que la morosidad después de marzo descendió y aunque aumento en los meses de agosto a noviembre en diciembre disminuyó considerablemente.

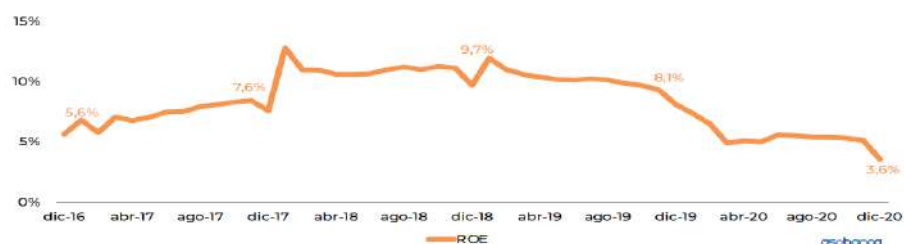
Estas resoluciones adoptadas por la Junta fueron reforzadas con la Ley de Apoyo Humanitario a través de la Resolución No. 587-2020-F vigente desde el 2 de julio en la cual incluye otras medidas como la prórroga en el pago de hasta tres cuotas de los créditos y el cambio de los plazos de pago, sin que se afecte la calificación de riesgo del cliente y sin que se cobren intereses por mora (Tapia, 2020).

Con la implementación de estas medidas se benefició la población, pero también las instituciones financieras ya que al reprogramar las cuotas evitan que su cartera de créditos en

mora crezca. De esta forma no tienen que usar dinero en provisiones para cubrir esos créditos en mora y pueden usar ese efectivo para colocar buenos préstamos (con menos riesgos) y generar beneficios.

Lo anterior planteado se puede demostrar con la disminución de las utilidades del periodo y de indicadores de rentabilidad como el ROE y el ROA. Las utilidades del año 2020 arribaron a los 72.3 millones de dólares decreciendo en un 50.4% con respecto al periodo anterior. En cuanto al ROE, que expresa la relación entre las utilidades netas y el capital, según Gráfico No.3 al cierre de diciembre de 2020 fue de 3.6% inferior al año anterior que fue de 8.1% lo que se traduce en que el capital de las cooperativas está generando menos utilidades que el año anterior, mientras que el ROA que expresa la relación de las utilidades netas y el total de activos fue de 0.5% valor menor en 0.6 p.p. al registro del 2019 (Asobanca, 2021).

**Gráfico 3.** Indicador ROE

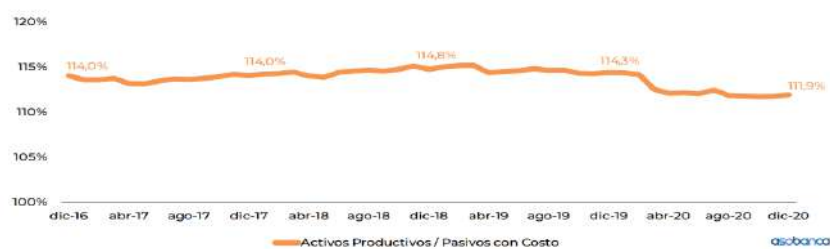


Fuente: Asobanca (2021)

El comportamiento de estos indicadores revela que las cooperativas necesitan cada vez más activos y capital para mantener el nivel de utilidades alcanzado o visto desde otro punto de vista que los activos totales y el capital que poseen las cooperativas cada vez genera menos utilidades.

Otro de los indicadores que muestran el deterioro de las cooperativas de ahorro y crédito en el 2020 son la calidad de activos y la eficiencia los cuales también disminuyeron. La calidad de activos mide el nivel de activos productivos (cartera de crédito) en comparación con el nivel de pasivos con costo (pasivos financieros, obligaciones con el público), en diciembre de 2020 la misma fue de 111.9%, lo que quiere decir que el valor de los activos productivos cubren en 1.12 veces a los pasivos con costo, aún así este indicador disminuyo en 2.4 p.p. con respecto al mismo mes del año anterior que fue de 114.3% según Gráfico No.4 (Asobanca, 2021).

**Gráfico 4.** Índice de calidad de activos

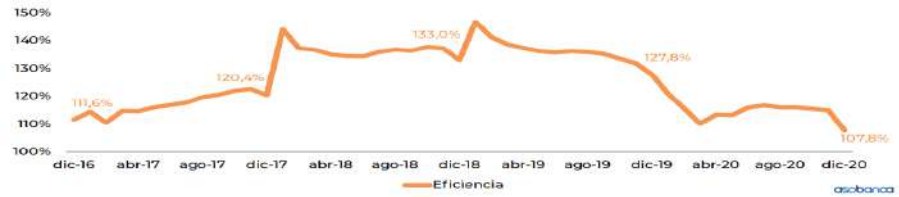


Fuente: Asobanca (2021)

En cuanto a la eficiencia la cual mide la relación entre el margen neto financiero y los gastos de operaciones, esta fue de 107.8% al cierre de 2020, demostrando que el margen financiero neto es mayor que los gastos de operación en 1.08 veces, pero inferior en unos 20.1 p.p. a igual periodo del 2019 según Gráfico No.5 lo que denota una disminución de la eficiencia a causa del incremento de los gastos operativos (Asobanca, 2021).



**Gráfico 5.** Índice de eficiencia



Fuente: Asobanca (2021)

Sin embargo, a pesar de este escenario desfavorable existen indicadores de las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador como la liquidez, la solvencia y la cobertura que mejoraron este año con respecto al 2019. La liquidez que mide la relación entre los fondos disponibles y el total de depósitos a corto plazo fue de 30.3% al cierre del año 2020 lo que se traduce en que las cooperativas pueden cubrir los depósitos a corto plazo en 30.3% solamente con los fondos disponibles. Este indicador es superior en 5.9 p.p. a igual periodo del año anterior según Gráfico No.6 evidenciando la mejora de la capacidad de las cooperativas de pagar a corto plazo (Asobanca, 2021).

**Gráfico 6.** Índice de liquidez

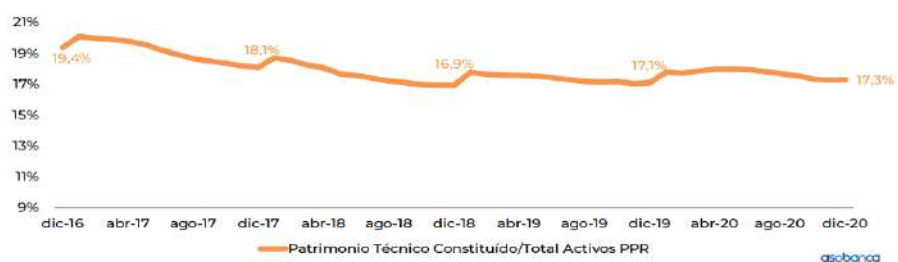


Fuente: Asobanca (2021)

Vale reconocer que este es uno de los resultados más elevados de este indicador en los últimos años no se alcanzaba un resultado así desde abril del 2017 con una liquidez de 30.32% (Asobanca, 2021).

Con respecto a la solvencia, indicador que expresa la relación entre el patrimonio técnico constituido y total de activos ponderados por riesgo, que sería lo mismo decir que es el saldo que poseen las cooperativas, expresado en porcentaje, para cubrir una posible pérdida por el hecho de no poder hacer efectivo algún préstamo. Este indicador arribó a un valor de 17.3% aumentando en 0.2 p.p. con respecto al cierre del 2019 según Gráfico No.7 (Asobanca, 2021).

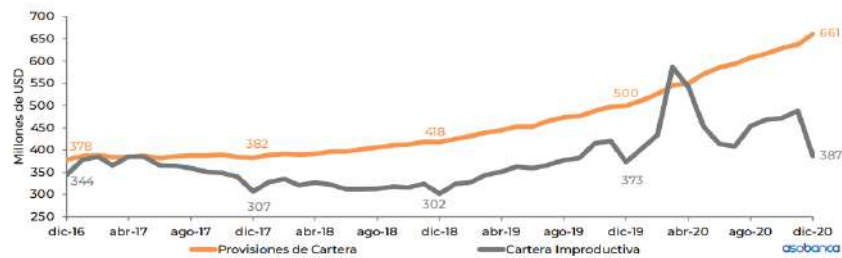
**Gráfico 7.** Índice de solvencia



Fuente: Asobanca (2021)

En cuanto al indicador de cobertura el cual expresa la relación entre las provisiones de cartera frente a la cartera improductiva arribó a un valor de 170.87% lo que quiere decir que las provisiones al cierre del 2020 son capaces de cubrir en 1.71 veces la cartera improductiva ya que al terminar el año la provisión superó en 274 millones de dólares a la cartera improductiva según Gráfico No.8 (Asobanca, 2021).

**Gráfico 8.** Índice de cobertura

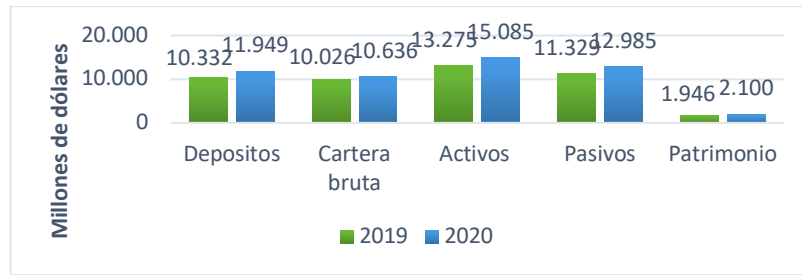


Fuente: Asobanca (2021)

Si bien se aprecia que la cartera improductiva tuvo un momento en el año que fue incluso mayor que la provisión de cartera, esta situación se corrigió rápidamente hasta alcanzar un resultado favorable y es que el indicador de cobertura al cierre del 2020 fue superior en 36.8 puntos porcentuales con respecto al cierre de diciembre de 2019 (Asobanca, 2021).

Otros indicadores financieros que mejoraron al cierre del año 2020 con respecto al 2019 fueron los depósitos que aumentaron en 1.617 millones de dólares, la cartera en 0.610 millones de dólares, los activos en 1.810 millones de dólares y el patrimonio en 0.154 millones de dólares los que representa unas tasas de crecimiento del 15.6%, 6.1%, 13.6% y 7.9% respectivamente según Gráfico No.9.

**Gráfico 9.** Comparación de cuentas principales



Fuente: Asobanca (2021)

En la actualidad las cooperativas están trabajando en la idea de poder brindar los servicios de forma virtual a través del uso de aplicaciones y sitios web. Esto provocaría que los socios no tengan que trasladarse hasta las oficinas para realizar los trámites, disminuyendo la probabilidad de contagio, pues podrían a través de computadoras o teléfonos móviles acceder a estos servicios reduciendo los costos financieros y logrando una sostenibilidad a largo plazo (Astudillo, 2020).

## Conclusiones

Luego del análisis de la situación de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador se puede concluir que si bien existen indicadores desfavorables como la caída de las utilidades en un 50.4%, la disminución de la calidad de la cartera afectando indicadores como la calidad de los activos y la eficiencia. También existen indicadores favorables como el aumento de liquidez, de solvencia, de cobertura de la cartera improductiva, de los depósitos, de la cartera bruta, de los activos, del patrimonio e incluso la morosidad.

Se trabaja para brindar servicios virtuales en la mayor cantidad de cooperativas con el objetivo de proteger a la población y también para disminuir los costos, factor que influye directamente sobre las utilidades.

A pesar de la afectación económica que ha traído consigo la pandemia del Covid-19, principalmente en la primera mitad de año, estas entidades financieras han sabido sobreponerse y en la actualidad se encuentran reponiéndose y fortaleciéndose.

## Referencias

- Alvarado, J. E., & Rengifo, K. A. (2020). *Análisis de los procesos crediticios y su incidencia en los costos de agencia en las cooperativas de ahorro y crédito en el segmento dos en la en la provincia de Pichincha cantón Quito durante el período 2015 - 2018*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Asobanca. (26 de 01 de 2021). *Cooperativas - Cuentas Principales, en millones de USD*. Obtenido de [https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/resources/site/index.html?QlikTicket=cv.O3\\_zz\\_z\\_dE3qp#](https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/resources/site/index.html?QlikTicket=cv.O3_zz_z_dE3qp#)
- Astudillo, G. (30 de 12 de 2020). Las cooperativas crecieron y tienen más cautela para prestar. *LÍDERES*, 1. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/cooperativas-crecieron-cautela-prestar-pandemia.html>
- Baena, G. (2015). *Planeación prospectiva estratégica, teoría metodología y buenas prácticas en America Latina*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de Mexico.
- Coba, G. (8 de 12 de 2020). Créditos y depósitos aumentan en las cooperativas pese a la pandemia. *PRIMICIAS*, pág. 1. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/credito-depositos-cooperativas-ecuador-pandemia/>
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2014). *Metodología de la Investigación, Tomo II*. MC. Graw-Hill: México DF,.

- Imba, D. N., & Martínez, S. G. (2020). *Análisis de la fluctuación de la cartera vencida y su afectación en el PyG de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Distrito Metropolitano de Quito "Amazonas" en el periodo 2014 – 2018*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- López, C. M., & Quizhpe, S. E. (2020). *Estudio comparativo de la morosidad que presentan las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 y 4 en el periodo 2015 – 2019: Propuesta de Gestión Financiera*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Lucero, K. (2020). Las cooperativas resistieron bien la pandemia. *Gestión*, 1. Obtenido de <https://www.revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/las-cooperativas-resistieron-bien-la-pandemia>
- Maldonado, H. R. (2020). *Evolución del crédito inmobiliario y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno del Distrito Metropolitano de Quito 2015 – 2019*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). Panorama de la economía popular y solidaria en tiempos del COVID-19. *Panorama SEPS*, 1. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Panorama%20SEPS-jun-2020.pdf/ae651df2-e99b-49cd-b195-263ce9311a9c>
- Tapia, E. (9 de 11 de 2020). Novación, refinanciamiento y reestructuración de créditos se pueden solicitar luego del 12 de noviembre del 2020. *EL Comercio*, pág. 1. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/novacion-refinanciamiento-reestructuracion-creditos-pagos.html>

# Toma de decisiones gerenciales basadas en la gestión del conocimiento

Gallego Laura  
Hernandez-Aros Ludivia  
Villanueva-Céspedes Daniela  
García-López David

## Introducción

El avance de la sociedad y el desarrollo tecnológico, aportan a las organizaciones innovaciones en sus procesos, en búsqueda del desarrollo armónico de la sociedad, lo cual permite el crecimiento de la actividad económica y de su entorno, pero al mismo tiempo, se establecen estrategias, que logren la sostenibilidad empresarial, estableciendo políticas flexibles y agresivas de gestión, que permitan posicionarse y tener continuidad en el futuro (Contreras, 2013). A su vez, estas decisiones impactan a la empresa y a sus stakeholders puesto que de manera directa e indirecta se ven afectados por las decisiones que se tomen.

Sin embargo, una de las más comunes barreras para el fomento y desarrollo empresarial se encuentra en la consecución de recursos financieros por parte de los emprendedores; factores que afectan sustancialmente el desarrollo económico de los países, lo cual hace que las empresas actuales tomen decisiones enfocadas en una evolución social y globalización económica constante (Matíz & Naranjo, 2011).

En búsqueda de esa sostenibilidad empresarial, se deben diseñar estrategias alcanzables, medibles y sostenibles que logren el fin propuesto. En este contexto, una estrategia es definida por Contreras (2013) como la habilidad y destreza que se utiliza para llevar a cabo el cumplimiento del objetivo propuesto, que a su vez se constituye en un aspecto

fundamental en las decisiones que deben tomar las personas que tienen a cargo la gestión de una organización, en la que hay recursos físicos, tecnológicos, financieros, humano, etc., que deben ser utilizados en forma óptima para cumplir con las políticas y metas trazadas

Estas habilidades y destrezas que se utilizan para el cumplimiento de las estrategias se le conoce como Gestión del Conocimiento [GC], las cuales influyen directamente en las Toma de Decisiones [TD] gerenciales, entendiendo la toma de decisiones como el proceso racional que integra el análisis de los deseos, creencias, preferencias y elementos que intervienen en la decisión del agente, lo cual permite la autonomía de los deseos que influyen en la decisión, la cantidad de evidencia que respalda las creencias de los gerentes, y la óptima generación de las preferencias al evaluar alternativas, como lo expresa (Arrendondo Trapero & Vázquez Parra, 2013).

Con base en lo anterior, el presente estudio brinda un apoyo en la toma de decisiones gerenciales fundamentadas en la gestión del conocimiento para las diferentes micro, pequeñas y medianas empresas [MIPYMES] en la ciudad de Ibagué.

Garzón Castrillón (2015) establece que una organización es un conjunto de personas que intercambian y comparten conocimientos y se construye nuevo conocimiento, bien sea tácito, explícito o virtual, propiedad de ella o de la organización, según sean los niveles de aprendizaje, individual, de equipo, organizacional e interorganizacional.

En la actualidad el recurso humano y su interacción con el medio no es clara y los riesgos en términos sociales no han sido bien valorados, establece que el éxito económico y humano basado en el talento humano supone una orientación consciente, pragmática y dirigida a los procesos que llevarán a fortalecer las cualidades necesarias que debe desarrollar el trabajador en su puesto de trabajo (Díaz, 2007).



Buckley & Casson (1998), mencionan que las empresas dan lugar a la capacidad de internacionalización cuando realizan inversión extranjera o contratos de comercio con entidades fuera de su localidad. Sin embargo, solo se menciona que pueden hacerlo las empresas multinacionales o de grandes recursos para inversión, a la presente fecha, esta ideología es más flexible junto con el mercado, permitiendo ingresar a las pymes aprovechándolo como una estrategia de competencia e impulsando el posicionamiento de su marca y la fidelización de sus clientes.

Por su parte, Vivas López (2013) manifiesta que la adquisición de nuevas habilidades y desarrollo de conocimiento es esencial para que la organización disponga de recursos valiosos frente a sus competidores; perspectiva compartida con Bravo & Herrera (2009), manifestando que, la transferencia de información entregada a los proyectos de investigación y desarrollo se fomenta en reuniones a las cuales asisten representantes de diversas áreas de la organización, que con la sinergia integradora son capaces de desarrollar mejoras en conjunto.

En este contexto, organización es un grupo social compuesto por personas, tareas y administración que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes o servicios o normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno, y así poder lograr el propósito distintivo que es su misión, y con ello brindar el mejor apoyo a la ejecución de las estrategias y planes.

La investigación se presenta desde un enfoque cualitativo utilizando técnicas de investigación descriptiva basadas en los resultados de búsqueda bibliográfica. La información inicial se obtiene a través de notas históricas como: artículos, libros o textos de las áreas, documentos o referencias, diccionarios de materias, bases de datos universitarias.

La metodología del estudio se desarrolla a partir de una

investigación analítica de carácter documental a partir de distintas situaciones en términos de las relaciones de sus componentes, esta describe elementos que componen cada totalidad y las interconexiones que da cuenta de su integración. Para ello, se desarrollan las siguientes etapas:

Etapa I: Bases teóricas: se realiza una exploración bibliográfica y en artículos de investigación publicados en revistas científicas, para generar en el grupo de trabajo una conceptualización clara alrededor del estudio.

Etapa II: Clasificación de información: se aplican el análisis y se identifica, interpreta, ordena y reorganiza las herramientas para la TD gerenciales en las organizaciones.

Etapa III: Análisis del impacto de la GC en la TD gerenciales: identificación de limitaciones en el proceso de investigación relacionadas con los eventos seleccionados, acá se desarrollan sugerencias las cuales ayudan a profundizar, además se señalan los alcances, inquietudes y consecuencias que se generan de la investigación, resultados y divulgación de dichos resultados.

Etapa IV: Propuesta de estrategias: se analizan y discuten los resultados obtenidos, con el fin de integrar al plan estratégico la GC en la TD gerenciales. El propósito de la GC es apoyar los procesos al interior de las organizaciones.

Los La GC desde la perspectiva materializada e interna de las empresas a través de la teoría de recursos y capacidades de Wernerfelt (1984), quien explica que los recursos y productos son dos factores que se complementan entre sí, puesto que la mayoría de los productos requieren los servicios de varios recursos y a su vez, estos recursos pueden ser aplicados en varios productos, siendo estos dos los que definen el desarrollo íntegro de una entidad (Ahumada & Ramirez, 2016).

Por otra parte, el desarrollo de un nuevo conocimiento es de singular importancia para el proceso transformador y

competitivo de las organizaciones. Bueno (2013), expresa que el capital intelectual y la transferencia de conocimiento hacen posible la innovación para mantener la capacidad innovadora de las empresas; de igual forma, Santos (2017) manifiesta que se deben integrar factores de capital intelectual con aspectos internos de la organización; la creatividad y el emprendimiento; por su parte, León & Alvarado (2012) declaran que el individuo está dispuesto a asumir un riesgo empresarial.

El proceso de TD se puede considerar como una actividad fundamental en el ciclo de vida de cualquier individuo para determinar cursos de acción (Muñeton et al., 2017). Asimismo, Campbell (2003) considera que los líderes, para tomar decisiones más certeras, deben tener habilidades como: visión global, dedicación, y poder para delegar y desarrollar las potencialidades del equipo. Es así como toda interrelación social contiene principios de complementariedad y antagonismo, que, junto con la visión y el entusiasmo, el conocimiento de los objetivos es importante para un líder; pero además los buenos líderes suelen explicar con claridad y sencillez lo que están tratando de conseguir (Grados Zamorano & de la Garza Carranza, 2009).

En la organización la TD, como proceso, ocurre desde el marco de la gestión en tres niveles básicos (Moody, 1991): a) el estratégico que abarca aquellas decisiones que impactan en las metas del negocio y el deber ser de la organización, b) táctico que implica decisiones sobre los métodos y acciones necesarias para alcanzar las metas y operativo que cubre aquellas decisiones del "día a día" en la producción de los bienes y servicios para el cliente objetivo. c) la toma de decisión según nivel jerárquico (Gorry & Scott Morton, 1971), mientras que Claver et al. (2000) y Manguzzato & Renau (1991), brindan elementos para clasificar la TD en la organización según el método empleado para la misma; siendo así, recopilada por otros estudios (Flórez Martínez & Sánchez Torres, 2018)

Las estrategias gerenciales [EG] del siglo XXI, exigen que las organizaciones fomenten las competencias laborales en los profesionales de la gestión de recursos humanos, manifestando un alto dominio de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, con el objetivo permanente de mantener la organización a un gran nivel de competencia de atención al usuario, como una estrategia de fidelización (Santos, 2017). Al mismo tiempo, Monferrer Tirado (2013) otorga un enfoque propiamente de marketing, donde las organizaciones empiezan a interesarse realmente por las necesidades de los consumidores, por satisfacerlos y con un mayor valor añadido, que el de la competencia (González, 2016).

En este contexto, las organizaciones enfrentan ventajas competitivas a través de una "estrategia basada en los recursos" acumulando activos tecnológicos e intelectuales, pero no parecen ser suficientes para los cambios introducidos por la globalización en materia de innovación, creatividad y flexibilidad de los mercados. Algunos estudios (Teece & Pisano, 1994) analizan las "Capacidades Dinámicas" y las definen como "el subconjunto de las capacidades/competencias que permiten a la empresa crear nuevos productos y procesos, y responder a las cambiantes circunstancias del mercado", incorporando una estrecha relación de lo que acontece potenciar una capacidad en una empresa e implementarla como una verdadera estrategia que produce una ventaja competitiva.

Ahora bien, desde la perspectiva gerencial, el modelo teórico alternativo GES, según Barbosa et al (2020), es una herramienta que registra y evalúa la operación y control estratégicamente para la sostenibilidad de la empresa a lo largo de sus actividades; siendo un aporte a la identificación de las distintas herramientas gerenciales. De este modo, aporta como medición para las capacidades dinámicas, la identificación de capacidades operativas u ordinarias, cuantificarlas y reemplazarlas por capacidades dinámicas objetivamente, para mejorar el rendimiento de la empresa (Laaksonen & Peltoniemi,

2016)

## **Gestión del conocimiento como estrategia para la toma de decisiones**

El papel de la GC es "nutrir, aprovechar y motivar a las personas a mejorar y compartir su capacidad de actuar. Al gestionar el conocimiento las organizaciones pueden mejorar su continuidad y rentabilidad, Además, pueden mejorar su eficiencia, lo que tiene un impacto positivo en su posición en el mercado, ya que operan de forma más inteligente" (Sveiby, 2005). En cuanto al capital humano, a través de la gestión las organizaciones del conocimiento pueden mejorar la comunicación y la sinergia entre los empleados clave, como los trabajadores del conocimiento y asegurar su retentiva. Otro beneficio de la GC es que puede ayudar a las organizaciones a centrarse en el en el negocio principal y en el conocimiento crítico de la empresa, una capacidad muy necesaria hoy en día (Tzortzaki & Mihiotis, 2014).

Sánchez et al. (2018) manifiestan que la GC es un proceso con el cual las organizaciones producen y ganan valor gracias al conocimiento que tienen sus empleados; así mismo, en el ciclo de la GC no existe un orden lineal, sino espirales positivas (positive loops) que retroalimentan permanentemente el sistema, y permiten a su vez, su auto sustentación conocimiento (Coronado et al., 2007); Guzmán González (2020) por su parte menciona que, para que se dé el ciclo o cadena de valor del conocimiento, existen seis actividades: identificar, adquirir, desarrollar, compartir, utilizar y retener el conocimiento. Así mismo, el ciclo es un proceso integrado que interactúa de forma constante y sirve como sustento del negocio, ya que asegura el proceso del conocimiento.

Según Hernández & Nava (2009), el éxito de toda organización se basa en la actividad de la fuerza de trabajo; esto conlleva una adecuada gestión del capital humano, cimentado en la creación

y adquisición de nuevo conocimiento individual y colectivo como respuesta a los cambios e incertidumbres de un mercado cada vez más globalizado, mediante directrices claras orientadas al cumplimiento de objetivos corporativos.

### **Factores que intervienen en la gestión del conocimiento**

Para definir los factores que influyen en la gestión del conocimiento proponen a manera general los factores como si fueran componentes o pilares que construyen la gestión, como lo son: las personas, los procesos, contenidos y tecnologías de información y comunicación [TIC] (Maldonado Guzmán, et al., 2012). De la misma manera, Gómez Vargas y García Alsina (2015) mencionan las variables que inciden en la GC: entrenamiento de los empleados, políticas y estrategias, adquisición de conocimiento externo, efectos de la cultura organizacional. En relación con los anteriores argumentos, desde una óptica de las PYMES, se proponen 5 factores que influyen en la gestión del conocimiento, tanto personal como empresarial creando una relación recíproca.

- Información: La información es el punto de partida para la creación de conocimiento útil en las organizaciones, que obedece a un proceso cognoscitivo que toma datos, los convierte en información y en conjunto con el pensamiento abstracto, genera el conocimiento organizacional necesario para la TD (Barzaga Sablón et al., 2019).
- Tecnologías de información y comunicación. Programa de gestión del conocimiento, el papel de las TICs es ser herramientas de apoyo a la capacidad humana, que ayudarán a optimizar todos los procesos definidos en un programa de gestión del conocimiento, ya que se utiliza la información existente sobre productos, procesos, mercados, clientes, empleados, proveedores y su entorno

con el fin de conseguir una compañía más competitiva (Pérez & Dressler, 2007); sin embargo, convertir esta herramienta en ventaja competitiva depende de la capacidad adquisitiva de la empresa, pues no todas tienen los recursos necesarios (Wernerfelt, 1984); además, de la capacitación del factor humano para el uso de estas.

- Capital intelectual: Las empresas se han diversificado y se han adaptado a las condiciones de su entorno, percatándose de aspectos como la imagen corporativa y la motivación laboral que influyen en la generación de valor. Es por esto que Kenneth Galbraith en 1969, define el Capital intelectual como un componente de valor agregado producto del valor comercial y el valor técnicamente contable (Rodríguez, González, et al., 2013).

En este sentido, el capital intelectual es el conglomerado de todos los conocimientos tanto individuales como grupales, puesto en práctica e interpretación de estos (Bainbridge & Jacobsen, 2001), también se manifiesta como un producto entre el recurso humano y el conocimiento (Archibold & Escobar Castillo, 2015). Esto significa que las empresas toman medidas para garantizar que sus acciones se perciban como legítimas, y una forma es proporcionando información (Tejedo & Ferraz, 2016).

- Cultura organizacional. La GC se ve facilitada en gran medida por una cultura organizacional que apoya el aprendizaje, el intercambio de información y el aprendizaje en conjunto (Health & medicine week, 2017).

Una cultura organizacional que se fundamenta en la confianza mutua, la colaboración y el aprendizaje promovido por líderes solidarios y participativos tiene más probabilidades de aumentar la eficiencia de las prácticas de la GC (Lam, et al., 2021); además, el uso del conocimiento afecta el desempeño organizacional (Guzmán Jiménez et al., 2019).

## Herramienta para la toma de decisiones en las empresas

La TD es un tema de investigación continua desde hace varias décadas, pues la TD es la preocupación central para las organizaciones modernas (Robert, 2010); en este sentido, para Mintzberg (1976) [citados por Caixeta & Barbosa (2008), es una "sucesión de etapas de procesos mentales, materializados en acciones cuyo ápice es la elección de una alternativa, con la finalidad básica de resolver un problema, confrontar una crisis o sacar provecho de una oportunidad."

De igual manera, "la TD es un proceso informacional en el que a partir de los objetivos y estrategias de una organización los individuos o grupos identifican la mejor decisión y curso de acción para solucionar de forma efectiva un problema oportunidad o riesgo institucional luego de desarrollar un conjunto de fases o etapas en que se generan las alternativas de decisión" (Cruz, 2021). Asimismo, la TD es un proceso multidisciplinario cognitivo que se desarrolla en la mente de un individuo, y que tiene como meta primaria la elección de un curso de acción que ayude a resolver algún problema. (Simon, 1965).

La TD es un proceso con alto grado de complejidad, sobre todo al momento de definir un proyecto académico, laboral o empresarial (Álvarez, 2019), planteando objetivos, elaborando un plan y llevando a cabo distintas acciones para evaluar los resultados de un proceso sea cualquiera para facilitar la TD. Por consiguiente, en el proceso de TD intervienen factores internos como la actitud, la aptitud, la cultura, valores, ideas entre otros; y externos como el tiempo, la existencia de presiones el riesgo, la competitividad vista desde Porter (1986); (Instituto Europeo de Posgrado).



## **Estrategias que integran la gestión del conocimiento para la toma de decisiones gerenciales**

La estrategia gerencial ha tomado una posición fuerte dentro de la organización mediante la elaboración de planes a pesar de no ser el único enfoque, pues su implementación debe estar ligada al cambio de esquemas mentales para resultados fructíferos en un lapso específico y de acuerdo con las condiciones del entorno (González et al., 2019); el uso de la tecnología como una herramienta básica dentro de la organización, que está sujeta al cambio del entorno con la implementación de nuevos sistemas que almacenan, procesan y clasifican información en simultaneo con la globalización (Alvarado et al., 2018).

Asimismo, se establece una relación entre el liderazgo, eficiencia, cultura organizacional y capital humano como distintivo entre las empresas que sobresalen en la industria mundial de forma positiva articulando dichas capacidades con un comportamiento organizativo basado en el sentido de pertenencia, proactividad y motivación de cada uno de los colaboradores (Rodríguez et al, 2017).

Además, en tiempos de globalización y en el año 2020 específicamente, el marketing digital se ha vuelto un aliado de las empresas y se convierte en una estrategia tanto para grandes y mediana y pequeñas empresas (Palacios Osorio et al., 2020); comprendiendo que ha sido una conversión interesante a la hora de hacer nuevos negocios, atraer nuevos clientes y mantenerse en pie a pesar de las circunstancias para dar a conocer y vender productos por medio de internet y así llegar a más personas (Martínez Valverde & Rojas Ruiz, 2016).

La personalización es una estrategia que puede desempeñar un papel estratégico en la dirección del "tráfico" de consumidores (López Jáuregui et al., 2019); en las empresas que brindan soluciones altamente personalizadas a problemas únicos, el

conocimiento se comparte principalmente a través de contactos de persona a persona; el propósito principal de las computadoras es ayudar a las personas a comunicarse (Hansen, 1999). La aptitud y actitud son inherentes y por tanto están presentes en todas las decisiones gerenciales como se describe a continuación:

**Cognición gerencial:** La TD está compuesta por las particularidades del ser humano, que pueden ser positivas o negativas en cuanto a la solución de un determinado problema, y sobrelleva ciertas restricciones. Uno de los elementos esenciales es la racionalidad, que contempla la objetividad y la subjetividad, por lo que la decisión se basará en gran medida en el factor cognoscitivo y la habilidad que tenga para crear y aplicar el conocimiento, destacando este último como el activo más valioso de toda organización (Grados Zamorano & de la Garza Carranza, 2009). En este orden de ideas, la generación de conocimiento ha tomado gran auge en las organizaciones por la ventaja competitiva que otorga el plus gerencial de innovación, productividad, eficiencia y rentabilidad al tener la información suficiente sobre los intangibles y las habilidades necesarias para gestionarlos (Guzman, 2018).

**Experiencia:** hace alusión a sucesos pasados que sirven para tomar decisiones en el presente con base en la información previamente adquirida. Es de resaltar que el juicio es inherente al ser humano y, por tanto, el análisis estará influenciado por experiencias del pasado (Grados Zamorano & de la Garza Carranza, 2009).

**Comunicación:** Permite transmitir mensajes a lo largo y ancho de la organización. Es fundamental prestar atención a los movimientos de la comunicación, pues incide significativamente en la motivación de los colaboradores, interviene como una Nota de información, proporcionando rutas alternas en el proceso de TD. Asimismo, determina cual es la posición de una persona frente a conflictos y las medidas de resolución que

puede aplicar dependiendo del análisis que se realice con la información previa almacenada, incrementa la eficiencia gerencial, aumenta la cooperación y la paz organizacional, convirtiéndose en una herramienta imprescindible en la TD (Velasquez, 2019).

Tiempo: Es un factor concluyente en la TD, pues una respuesta oportuna en el momento requerido dictara un resultado exitoso. Se parte del hecho de que cada individuo tiene un proceso de raciocinio muy diferente dependiendo de las condiciones y exigencias que se manejen. Sin embargo, es necesario obtener la información suficiente que proporcione una lista de alternativas eficientes y sostenibles en el tiempo, así como la mitigación de riesgos futuros controlados y no controlados que pueda desencadenar dicha decisión, además, establecer metas dentro de la organización permitirá evaluar que tan eficaz y eficiente ha sido la gestión individual y colectiva de los dirigentes en cuanto a la aplicación de soluciones que trasciendan en todos los niveles organizacionales. (Lesneika, 2003).

Los grupos o centros de investigación e innovación aportan una base crítica y/o científica en la formulación de nuevos planes estratégicos que inciden en el cumplimiento de objetivos a fin de analizar e interpretar cuales son los factores que pueden o no intervenir en el éxito de la TD, es así como en la actualidad, una de las estrategias más destacadas por las empresas, son la implementación de estudios de mercado que permitan comprender el panorama comercial al momento de desarrollar su actividad económica. Esto se logra gracias a la identificación de información útil y suficiente para evaluar aspectos como hábitos de compra, el sector de operación, analizar la competencia, así como los gustos y preferencias de la población objeto de estudio, otorgando una ventaja en cuanto a la mitigación de riesgos, entender la dinámica del entorno y tomar decisiones en cuanto a las tendencias del momento.

Las estrategias de servicio al cliente están enmarcadas por la experiencia que le ofrece la empresa a cada uno de los clientes, a través de diferentes canales de comunicación (Teléfono, correo, punto de atención físico, entre otros), estableciendo una relación cercana antes, durante y después de la venta, garantizando que el producto llegue en condiciones óptimas, que se use de forma adecuada y que proporcione un alto grado de satisfacción personal para el adquiriente. Sin embargo, es de destacar que el éxito depende en gran medida de asesorías e instrucciones claras que facilite el proceso de aprendizaje para el consumidor final.

En cuanto a la Personalización del Cliente, se utiliza como un método persuasivo, psicológico de fidelización al crear un trato especial con el cliente, dándole importancia a sus opiniones, gustos o sugerencias ente los productos. Con el objeto de satisfacer la necesidad del cliente con carisma y cordialidad, como resultado habrá una empatía emocional por parte del cliente a la firma.

La lluvia de ideas o Brainstorming es una técnica usada por las empresas para estimular la creatividad y la innovación de los trabajadores en relación con problemas específicos. Lo anterior debe considerar un espacio cómodo y tranquilo donde se eviten las críticas negativas, se esclarezcan los objetivos, promuevan la comunicación abierta, exista confianza entre las partes involucradas y se cree el hábito de la colaboración, teniendo en cuenta que la generación de conocimiento es primordial, puesto que le agregara valor a la empresa y, por ende, una ventaja competitiva. Así mismo, la responsabilidad social empresarial podría considerarse una estrategia que aumenta la competitividad en todas las empresas. Esto implica colaboración con la sociedad, siendo transparentes en el manejo de operaciones y apoyando iniciativas de forma voluntaria que supera lo contemplado en la norma del país.

La polivalencia es un concepto que insta a las empresas a llamar

polivalente a un empleado que puede realizar varias funciones y no necesariamente por las que fue contratado. La polivalencia indica la versatilidad de una persona al aprender rápido sobre tareas designadas por los dirigentes en un determinado periodo de tiempo, demostrando su flexibilidad y adaptación al entorno. Otra estrategia es la reingeniería organizacional que articule herramientas tecnológicas y experiencias del cliente basados en el análisis del entorno, en la implementación de nuevos procesos que se enfoquen en la mejora del rendimiento en, costos, calidad, servicio y rapidez orientados a impactar de manera positiva al público de interés, a través de estudios que permitan identificar cambios de hábitos, aspectos ambientales, tendencias comerciales y el modelo de negocio de la competencia para la toma de decisiones que asegure el cambio gradual, constante y exitoso en el mercado (Pedrocca, 2019).

La Ambidestreza Organizacional es una estrategia que está relacionada a la flexibilidad, disciplina y confianza de todos los colaboradores en aras de crear nuevas estructuras organizacionales, nuevas áreas de investigación y operación que permitan identificar herramientas para aprovechar activos y compartir conocimiento. Asimismo, se requiere un alto grado de compromiso tanto individual como colectivo respecto a la distribución del tiempo laboral entre la innovación y la ejecución. (Rodríguez & Cortés, 2019).

## **Conclusiones**

Con base en la revisión de literatura, se identifica la GC como un proceso cíclico que genera una cadena de valor intelectual dentro de la organización a través de la información, las TIC, la cultura organizacional y el capital intelectual como herramientas para la creación de estrategias que intervengan en la toma de decisiones gerenciales. Asimismo, la toma de decisiones se define como un proceso cognitivo gerencial que busca la elección de una alternativa eficaz y eficiente para la resolución de un problema, basado en el conocimiento tácito y explícito

que tenga el individuo o el colectivo, en concordancia con los objetivos de la organización, teniendo en cuenta que influyen factores internos y externos.

Se analiza que la gestión del conocimiento y la toma de decisiones le permiten al gerente adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para el direccionamiento de la organización con base en los objetivos planteados. Esto se logra por medio de la relación entre los factores de la gestión del conocimiento y la toma de decisiones para la creación de estrategias gerenciales que aporten al desarrollo socioeconómico de la organización. Las estrategias propuestas generan un impacto positivo en la gestión del gerente al introducir procesos innovadores que sean coherentes con los cambios del entorno, generando nuevos conocimientos que se condensan en estrategias con un alto grado de valor, cumpliendo con total satisfacción los objetivos de la organización.

## Referencias

- Ahumada, A.J., & Ramirez, G. (2016). La gestión del conocimiento en la toma de decisiones gerenciales hospitalarias. *Repositorio Institucional Universidad Cooperativa de Colombia*. <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/503>
- Alvarado, R., Acosta, K., & Mata de Buonaffina, YV. (Junio de 2018). Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones. *InterSedes*, 19(39).
- Álvarez, M. (11 de Mayo de 2019). Variables que influyen en la toma de decisiones. *La Prestampa*. <https://laprestampa.com/negocio-y-gestion-grafica/variables-en-la-toma-de-decisiones/#:~:text=Dentro%20de%20las%20principales%20variables,de%20la%20toma%20de%20decisiones>.

- Archibold, W., & Escobar Castillo, A. (2015). Capital intelectual y gestión del conocimiento en las contralorías territoriales del departamento del Atlántico. *Revista Dimensión Empresarial*, 13(1), 133-146.
- Arrendondo , FG., & Vázquez, JC. (2013). Un modelo de análisis racional para la toma de decisiones gerenciales, desde la perspectiva elsteriana. *Cuadernos de Administración*, 26(46), 135-158.  
[https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos\\_admin/article/view/5645/4603](https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admin/article/view/5645/4603)
- Bainbridge, A., & Jacobsen, K. (2001). Intellectual capital as a strategic tool. *Strategy & Leadership*,.
- Barbosa, M., Castañeda, JA., & Lombardo, DH. (2020). Sustainable Strategic Management (GES): Sustainability in small business. *Journal of Cleaner Production*, 258. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120880>
- Barzaga, OS., Vélez, H. J., Nevárez, JV., & Arroyo, MV. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de ciencias sociales*, 25(2), 120-130.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025997>
- Bravo, ER., & Herrera, L. (2009). Capacidad de innovación y configuración de recursos organizativos. (I. capital, Ed.) *Universitat Politècnica de Catalunya*, 5(3), 301-320.  
<http://hdl.handle.net/2099/8132>
- Buckley , PJ., & Casson, MC. (1998). Analyzing Foreign Market Entry Strategies: Extending the Internalization Approach. *Journal of International Business Studies*, 29(3), 539-561.  
<https://link.springer.com/article/10.1057/palgrave.jibs.8490006>

- Bueno, E. (2013). Bueno, E. (2013). El capital intelectual como sistema generador de emprendimiento e innovación. *Economía industrial*, 15(22), 388. <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/388/Eduardo%20Bueno.pdf>
- Caixeta, ML., & Barbosa, RR. (2008). A decisão como resultado de um processo social da informação compartilhada. *BRAPCI - Base de Dados em Ciência da Informação*, 13(1), 81-104. <https://brapci.inf.br/index.php/article/view/0000006015/0e2d94ff01de6b05d0429cce2d1d96cc/>
- Campbell, D. (Enero de 2003). Leading Effectively. *Center for Creative Leadership*(2).
- Claver, E., Llopis, J., Lloret, M., & Molina, H. (2000). *Manual de Administración de Empresas*. Madrid: Civitas.
- Contreras, ER. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & gestión*(35), 152-181. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Coronado, G., Guardia, F., & Herrera Fernández, B. (Junio de 2007). La Gestión del Conocimiento para la Toma de Decisiones. *ResearchGate*. [https://www.researchgate.net/publication/325819369\\_La\\_Gestion\\_del\\_Conocimiento\\_para\\_la\\_Toma\\_de\\_Decisiones](https://www.researchgate.net/publication/325819369_La_Gestion_del_Conocimiento_para_la_Toma_de_Decisiones)
- Cruz, YR. (2021). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Revista. Bibliotecas. Anales de investigación by Biblioteca Nacional de Cuba José Martí*, 11(4), 150-163. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/203>



- Díaz, LV. (2007). Gestión del conocimiento y del capital intelectual: una forma de migrar hacia la empresas innovadoras, productivas y competitivas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(61), 39-67. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495005.pdf>
- Flórez, DH., & Sánchez, JM. (2018). Toma de decisiones basada en conocimiento en organizaciones de I+D+i, identificación de la brecha de investigación. *Revista Espacios*, 39(19), 17. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p17.pdf>
- Garzón, MA. (2015). Modelo de capacidades dinámicas. *Dimensión empresarial*, 13(1), 111-131. doi:<https://doi.org/10.15665/rde.v13i1.341>
- Gómez, M., & García, M. (Diciembre de 2015). Factores influyentes de la gestión del conocimiento en el contexto de la investigación universitaria. *Información, cultura y sociedad*, 29(46), 19. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/CFE540B866DD40E6052580EA00764E74/\\$FILE/Factores\\_influyentes\\_de\\_la\\_gestión\\_del\\_conocimiento.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CFE540B866DD40E6052580EA00764E74/$FILE/Factores_influyentes_de_la_gestión_del_conocimiento.pdf)
- González, ÁE. (2016). La Importancia del Marketing Interno en las Organizaciones. *Revista Management & Empresa*, 24-29. <https://docplayer.es/69636978-La-importancia-del-marketing-interno-en-las-organizaciones.html>
- Gorry, GA., & Scott Morton, MS. (1971). *A framework for management information systems*. Massachusetts. <https://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/47936/frameworkformana00gorr.pdf>
- Grados, RE., & de la Garza, M. T. (2009). Análisis de los factores en la toma de decisiones estratégica de los directores de las IES públicas y privadas. *Scielo*, 38(103).

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782009000100022&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782009000100022&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Guzmán, C. E. (2020). Fundamentos y teorías sobre gestión del conocimiento. *Universidad de Cundinamarca Dirección de Postgrados*, 15. [https://virtual.ucundinamarca.edu.co/udecvirtual/documentacion/esp\\_GSIG/gestion\\_del\\_conocimiento/fundamentos\\_y\\_teorias.pdf](https://virtual.ucundinamarca.edu.co/udecvirtual/documentacion/esp_GSIG/gestion_del_conocimiento/fundamentos_y_teorias.pdf)

Guzmán, A., Jiménez, T., Ramírez, & Alfaro. (junio de 2019). Exploring the relationship between knowledge management and organizational performance in educational organizations. *Paper presented at the Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI*. doi:doi:10.23919/CISTI.2019.8760781

Guzman, G. (02 de 2018). *Gerencia cognitiva*. Instinto Gerencial: <http://instintogerencial.blogspot.com/2018/02/gerencia-cognitiva.html#:~:text=La%20reflexi%C3%B3n%20sobre%20la%20producci%C3%B3n,la%20organizaci%C3%B3n%20como%20cuerpo%20social>

Hansen, M.T., Nohria, N., & Tierney, T. (marzo-abril de 1999). What's your strategy for managing knowledge? *Harvard Business School, Volumen 77*(Número 2), páginas 106-116, 187. doi:PMID: 10387767

Health & medicine week. (23 de Junio de 2017). Information Technology - Information and Knowledge Management; Researchers at University of Eastern Finland Release New Data on Information and Knowledge Management (A systematic review of factors influencing knowledge management and the nurse leaders' ro. (Atlanta, Ed.) *NewsRx*,

191.[https://bibliotecadigital.ucc.edu.co/permalink/57UC\\_C\\_INST/1q1inek/cdi\\_proquest\\_wirefeeds\\_1910234919](https://bibliotecadigital.ucc.edu.co/permalink/57UC_C_INST/1q1inek/cdi_proquest_wirefeeds_1910234919)

Hernández, CA., & Nava, Y.(2009). Gestión del conocimiento del capital humano en las pequeñas empresas. *Omnia*, 17. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711473011.pdf>

Instituto Europeo de Posgrado. (s.f.). 9 factores que influyen en la toma de decisiones. *SUMMA University*. [https://www.iep.edu.es/factores-influencia-toma-de-decisiones/](https://www.iep.edu.es/factores-influencia-toma-decisiones/)

Laaksonen, O., & Peltoniemi, M. (2016). The Essence of Dynamic Capabilities and their Measurement. *International Journal of Management Reviews*, 20(2), 184-205. doi:<https://doi.org/10.1111/ijmr.12122>

Lam, Nguyen, Le, & Tran. (2021). The relation among organizational culture, knowledge management, and innovation capability: Its implication for open innovation. *Journal of Open Innovation*, 1-16. doi:[doi:10.3390/joitmc7010066](https://doi.org/10.3390/joitmc7010066)

León, M., & Alvarado, F. (2012). La creatividad y el emprendimiento en tiempos de crisis. (R. I. (RINACE), Ed.) *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 10(2), 238-247. <http://hdl.handle.net/10486/661425>

Lesneika, B. (11 de junio de 2003). *gestiopolis.com*. Administración del tiempo y toma de decisiones: <https://www.gestiopolis.com/administracion-tiempo-toma-decisiones/>

López Jáuregui, A., Martos Partal, M., & Labeaga, JM. (2019). Impact of SMEs strategy on loyalty: the hairdresser case. *Spanish Journal of Marketing*, 23(2).

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SJME-11-2018-0051/full/html>

- Maldonado Guzmán, G., Martínez Serna, Md., & García Ramírez, R. (Junio de 2012). Gestión del conocimiento y crecimiento en la Pyme manufacturera de Aguascalientes (México). *Cuadernos de Administración*, 48(47). <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v28n47/v28n47a03.pdf>
- Manguzzato, M., & Renau, JJ. (1991). *La dirección estratégica de la empresa: un enfoque innovador del management*. Barcelona: Ariel.
- Martínez Valverde, JF., & Rojas Ruiz, F. (2016). *Martínez Valverde y rojas Ruiz 2016 página 4*. Ediciones Paraninfo SA. <https://books.google.es/books?id=nCylDAAAQBAJ&lpg=PR1&ots=Xdc5HgxdYc&dq=comercio%20electr%C3%B3nico%20martinez%20valverde&lr&hl=es&pg=PR1#v=onepage&q=comercio%20electr%C3%B3nico%20martinez%20valverde&f=false>
- Matíz, FJ., & Naranjo, GF. (2011). La financiación de nuevas empresas en Colombia, una mirada desde la demanda. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(70), 118-130. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20620709010.pdf>
- Mintzberg, H., Raisinghani, D., & Théoret, A. (Junio de 1976). The Structure of "Un-structured" Decision Processes. *Administrative Science Quaterly*, 21, 30. <https://www.angelfire.com/creep/brendan/Mintzberg.pdf>
- Monferrer Tirado, D. (2013). Fundamentos de marketing. *Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions*. <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/49394/s74.pdf>

- Moody, P. (1991). Toma de decisiones gerenciales. <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=UNIBA.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=002677>
- Muñeton, G., Ruíz Martínez, A., & Loaiza, O. (2017). Toma de decisiones. Explicaciones desde la ciencia aplicada del comportamiento. *Revista Espacios*, 8(13), 1-13. <http://www.revistaespacios.com/a17v38n13/17381310.html>
- Palacios Osorio, J., Ortiz Toro, T., & Grajales Gutierrez, F. (2020). Marketing digital como estrategia gerencial de las MIPYMES frente a los retos del comercio virtual. *Areandina*. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3812>
- Pedrocca, A. (2019). Reingeniería Organizacional: El caso de una pyme de mendoza. *RN LETTRY*, 27-28.
- Pérez, D., & Dressler, M. (2007). Tecnologías de la información para la gestión del. *Intangible Capital*, 3(15), 31-59. <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/4081/Perez,+D.?sequence=1>
- Porter, M. (1986). *Diamante de Michael Porter*. [https://www.academia.edu/download/43765750/DIAMANTE\\_DE\\_MICHAEL\\_PORTER.pdf](https://www.academia.edu/download/43765750/DIAMANTE_DE_MICHAEL_PORTER.pdf)
- Robert, M. J., Shepherd, DA., & Sharfman, MP. (10 de Noviembre de 2010). Erratic strategic decisions: when and why managers are inconsistent in strategic decision making. *Strategic Management Journal*, 32(7), 683-704. doi:<https://doi.org/10.1002/smj.905>
- Rodríguez, A., & Cortés, S. (2019). Organizaciones Ambidiestras: Sistemas duales que buscan futuro y aseguran el presente. *Debates IESA*, 34-38.

- Rodríguez, Daza Porto, I., & Orozco, & P. (2017). Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia). *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería,,* 5(1).
- Rodríguez, M., González, J., Rodríguez Díaz, M., & González Millán, J. (2013). Gestión del conocimiento y capital intelectual, a través de modelos universitarios. *Revista Económicas CUC,,* 34(1), 85-116.
- Sánchez, J Milena, A & Rodríguez, L. (2018). Gestión del conocimiento. 46-51.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/229158423.pdf>
- Santos, AC. (2017). Santos, AC. (2017). Organización del trabajo: base de la gestión del capital humano. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial, 1(2),* 107-119.
- Scopus. (2021). Scopus. (Elsevier, Editor)  
<https://www.scopus.com>
- Simon, H. (Marzo de 1965). Administrative Decision Making. *Public Administration Review, 25(1).* doi:10.2307/974005
- Sveiby, K. (23 de Abril de 2005). The new organisational wealth: managing and measuring knowledge-based assets. *Foreword to new Korean edition.*  
<http://www.sveiby.com/articles/Koreannewforeword.htm>
- Teece, D., & Pisano, G. (1994). The dynamic capabilities of firms: an introduction. *Industrial and Corporate Change, 3(3),* 537-556.
- Tejedo, R., & Ferraz, Ed. (2016). Human capital information: Generating intangibles and social responsibility. *Cuadernos De Gestion,* 125-144.  
doi:10.5295/cdg.140498ft

Tzortzaki, AM., & Mihiotis, A. (20 de Marzo de 2014). *Wiley Online Library*. <https://doi.org/10.1002/kpm.1429>

Velasquez, J. (15 de Marzo de 2019). *¿Cuál es la Importancia de la comunicación en la organización?* Web y empresas.com:  
<https://www.webyempresas.com/importancia-de-la-comunicacion/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20act%C3%BAa%20como%20una,que%20una%20persona%20menos%20informada.>

Vivas López, S. (2013). Implicaciones de las capacidades dinámicas para la competitividad y la innovación en el siglo XXI. (C. d. administración, Ed.) *Revistas Javeriana*, 26(47), 119-140.  
[https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos\\_admin/article/view/7098/5738](https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admin/article/view/7098/5738)

# Impacto del covid-19 en la contabilidad de las estaciones de servicio (gasolineras) de la ciudad de Cuenca durante los ejercicios económicos 2019-2020

Lituma Mónica  
Andrade Rolando  
Venegas Estefanía

## Introducción

El confinamiento inesperado obligatorio que se dio el 16 de marzo del año 2020 debido a la Pandemia Covid-19 afectó directamente a todos los sectores económicos, en donde la mayoría de estos comercios han optado por suspender sus actividades mientras que otras empresas se vieron en la obligación de reducir horarios o despedir a sus colaboradores ya que su nivel de ventas disminuyó en comparación a los años anteriores a la pandemia.

A nivel mundial el uso del combustible en los medios de transporte es de suma importancia dentro del funcionamiento de la economía de un país, sin embargo el colapso de los precios del petróleo en marzo fue la caída más pronunciada registrada en un mes. Una caída abrupta en el consumo de petróleo en el contexto de una producción aún robusta ha llevado a una rápida acumulación de inventarios de petróleo, la caída del precio del petróleo reflejó principalmente un colapso en la demanda que surgió de la pandemia y las restricciones necesarias para detener su propagación. (Collette Mari Wheeler, y otros, 2020)

Desde el mes de Julio del 2020 se viene implementando en el Ecuador, un sistema de bandas de precios, con un techo y con un suelo, según el ministro de Energías, Rene Ortiz explicó si el Ecuador seguirá o no subvencionando el consumo de combustibles, esto dependerá si el precio del petróleo se encarece de forma brusca de un mes a otro. Si el precio del combustible fluctúa por debajo, las gasolineras cobrarán ese mínimo al consumidor y el monto excedente irá a las arcas públicas. Si la cotización internacional sube más allá del



5% de un mes para otro, entonces se activarán los subsidios estatales para que los ciudadanos no sientan el encarecimiento. Ecuador dejará de recibir 8.000 millones de dólares por los estragos de la emergencia, además de los 4.000 millones de dólares de déficit del presupuesto general del Estado.

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH) emitió en el mes de marzo del 2020 disposiciones para los centros de distribución de derivados del país, estableciendo que las estaciones de gasolina laboren con el mínimo de personal requerido y que tengan el equipo de protección como mascarillas, guantes, protección para los ojos, otra de las disposiciones estaba encaminada a que las gasolineras que mantienen contrato con entidades públicas y privadas como hospitales, clínicas, policía, fuerzas armadas, comisión de tránsito, deben garantizar el servicio y abastecimiento, incluso durante los horarios establecidos de toque de queda.

Según el presidente de la Asociación de Distribuidores de Combustibles del Azuay, Carlos Salazar, todo el personal cuenta con el equipo de protección, como mascarillas, y guantes, los despachadores hacen sacrificios muy grandes y están expuestos al riesgo de contagio.

La distribución de la totalidad de los combustibles está a cargo de Petroecuador quién los distribuye mediante las diferentes comercializadoras existiendo para ellas un margen de comercialización regulado en el reglamento de regulación de precios de derivados de petróleo, las comercializadoras a su vez la distribuyen a la totalidad de gasolineras existentes en el territorio nacional las cuales también tienen un margen de rentabilidad determinado en el mencionado reglamento.

Durante el primer trimestre de 2021, la Empresa Pública Petroecuador despachó 516'716.032 galones de gasolineras Súper, Extra, Ecopaís, Pesca Artesanal y Diésel, para el sector automotriz y pesquero del país. Pese a que, en el último año, la pandemia del Covid afectó la movilidad y libre circulación de la ciudadanía, la distribución y comercialización de combustibles se ha realizado de manera oportuna y evitando que exista desabastecimiento a escala nacional.

En el Ecuador existen alrededor de 1.128 estaciones de servicios de las cuales el 45% se encuentran en las provincias de Guayas, Pichincha y Manabí, las mismas trabajan con 14 comercializadoras tanto estatales como privadas. Debido a la pandemia Covid-19 por la cual se dictó estado de excepción en el país, las restricciones de circulación vehicular impuestas provocaron una caída de al menos el 70% de las ventas en relación a este sector, existe una disminución del 59% del volumen total en la demanda de derivados de combustibles, Petroecuador en su informe estadístico de abril de 2020 señala que hubo una disminución del 34,59% del despacho de gasolinas entre febrero y marzo y 70,26% entre febrero y abril del 2020. Comparando el primer cuatrimestre del 2020 con el del 2019 se refleja una caída del 26,28% en el despacho del combustible hacia las gasolineras de Petroecuador y a las distribuidoras privadas. En el primer mes de emergencia sanitaria las ventas cayeron alrededor del 70 y 75%.

En la ciudad de Cuenca-Ecuador funcionan 25 estaciones de servicio que son las encargadas de la venta y distribución de estos hidrocarburos, pues en la actualidad la mayoría de los motores utilizan uno de los combustibles líquidos disponibles en el mercado nacional, en el caso del transporte terrestre se utilizan tres tipos de combustibles: la gasolina súper, la gasolina Extra o Eco país y el Diésel. Según el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 028 (1R), en su numeral 3.1.1 define como combustible:

Al compuesto que en cualquier estado o fase es utilizado para aprovechar su energía química a través del proceso de combustión y dentro de este concepto se encuentra: el gas natural, gas licuado de petróleo, naftas Industriales, gasolina para aviación, gasolina, combustible para motores de dos tiempos, jet fuel JP4, jet A-1, diesel, fuel oil, fuel oil naviero. (Vicente, 2017)

En la provincia de Hubei en Wuhan, China se inició la crisis sanitaria por el virus del COVID-19 el mismo que afectó mundialmente en el mes de diciembre de 2019, los principales síntomas que se presentaron en los pacientes fueron la neumonía por causas no antes conocidas, comenzando así a distribuirse los pacientes en los diferentes hospitales debido a que el número de contagios se iba aumentando gradualmente. El origen de esta enfermedad se lo vinculo directamente con el

mercado mayorista ubicado en la provincia de Hubei donde se despensa mariscos, animales vivos y alimentos no procesados (Koury y Hirschhaut, 2020).

De acuerdo con los autores Ortiz, Herrera y De la Torre (2020) manifiestan:

La enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) es una infección de las vías respiratorias causada por un nuevo coronavirus (SARS-CoV-2, abreviación de Coronavirus 2 del Síndrome Respiratorio Agudo Grave), que se reconoció por primera vez en Wuhan, China, en diciembre de 2019. Esta se diseminó y el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) la declaró pandemia. Otras infecciones por coronavirus incluyen el resfriado común (HCoV 229E, NL63, OC43 y HKU1), el Síndrome respiratorio de Medio Oriente (MERS-CoV) y el Síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV) (p.2).

El coronavirus puede causar infecciones virales del tracto respiratorio superior (IVTRS) en una gran variedad de animales domésticos y salvajes, así como también en humanos. Estos virus no se consideraban altamente patógenos para los humanos hasta que ocurrió el brote de SARS-CoV en la provincia de Guangdong, China. Los coronavirus que circulaban antes de este brote sólo causaban infecciones leves en personas inmunodeprimidas. Diez años después del SARS-CoV, otro coronavirus zoonótico altamente patógeno (MERS-CoV) surgió en los países del Medio Oriente. Este último se transmitió directamente de camellos a humanos, mientras que el SARS-CoV de civetas vendidas en mercados; ambos virus se cree que se originaron en murciélagos (Guerrero 2020, p.4).

Bajo este contexto de emergencia sanitaria ocasionada por el virus denominado COVID-19 el impacto no fue exclusivo en la salud, sino también fue una desastrosa crisis en el ámbito

socioeconómico a nivel mundial, lo cual se vio reflejada la situación económica de las familias y empresas, siendo estos pilares fundamentales en el desarrollo económico de un país, por lo que la mayoría de las organizaciones son generadoras de empleo que sostienen sus necesidades y de sus colaboradores, debido a la restricción que se dio por la pandemia estas empresas se vieron afectadas en sus ingresos, por lo cual se vieron en la necesidad de programar planes estratégicos para permanecer activos en la economía y así mantenerse dentro del mercado pues el virus SARS-Cov-2 o Covid 19, ocasionó la reducción de ventas y cambios en el consumo por parte del consumidor.

Así también según el Instituto de Estudios para el Desarrollo Social (2021) la pandemia ocasionó una crisis de triple impacto que afectó la parte económica a nivel local, mismos que hacen relación a la oferta, ya que las medidas tomadas por parte de las autoridades competentes fue el aislamiento social, bloqueando de manera sorprendente la economía a nivel nacional y mundial; en lo relacionado con la demanda, los ingresos se disminuyeron dando como resultado un déficit, el tercer impacto hace referencia a la parte financiera ya que debido al poco ingreso, no se pudo cumplir a cabalidad con las obligaciones como empresas; y de acuerdo con los autores Cando, Erazo, Álvarez y Rivera (2021) lo más importante fue gestionar un plan estratégico que contemple como eje principal la innovación y el uso de tecnología en sus operaciones normales, en donde todo el equipo humano de la organización se adapte al nuevo sistema económico, mostrando información confiable y oportuna en sus ciclos contables.

Para los autores Ayala y Fino (2015): "La contabilidad en términos generales; a través de los años se ha utilizado la frase "es el lenguaje de los negocios" o "la historia de los negocios" ya que detalla lo que sucede en una empresa" (p 20).

La contabilidad instituye el estado contable, mismo que sintetiza la situación económico-financiera de una entidad permitiendo la toma de decisiones de los propietarios. En la actualidad no se puede aceptar que una empresa dentro de su estructura empresarial no cuente con un adecuado asesoramiento y manejo contable, con especial mención a las pequeñas y medianas empresas, el uso de la contabilidad está en relación a la situación financiera de la misma, tratando de asegurar una buena rentabilidad, además de encontrarse en sintonía con las regulaciones en términos fiscales sobre cada estructura empresarial. (Vera , Espinoza, & Lopez , 2016)

Por lo tanto, la contabilidad es considerada una parte esencial para el funcionamiento de un negocio o empresa, que permite apreciar de una manera transparente el funcionamiento de la misma, razón por la cual se puede tomar decisiones acertadas para un correcto funcionamiento dentro del mercado.

Así también de acuerdo con la CEPAL:

En el plano financiero, la liquidez se ha reducido debido a la abrupta disminución de la demanda interna, la paralización de la actividad económica, las disrupciones en las cadenas de pago, y las pérdidas de rentabilidad y riqueza. Además, ha aumentado de manera significativa la volatilidad de los mercados financieros como resultado de la incertidumbre respecto de la intensidad y la duración de la pandemia y la paralización económica (2020, p.3).

De acuerdo a Ortega (2020) en Ecuador en marzo del 2020 se tomó las siguientes medidas a) cierre de servicios públicos excepto la salud b) atención solo de negocios de relacionados al consumo de alimentos de primera necesidad como son las tiendas, mercados y supermercados, 3) suspensión total de la jornada presencial del sector público y privado y 4) suspensión

de transporte. Estas medidas afectaron directamente a todas las empresas de todos los sectores económicos.

Cuenca la capital del Azuay, está ubicada en el sur de la sierra ecuatoriana, siendo uno de los 15 cantones que conforman la provincia del Azuay y que se ha constituido en uno de los centros principales del desarrollo económico, grande por la riqueza de su cultura en general. (Calle y Chica, 2011)

El mercado que se va a analizar en esta investigación es la comercialización de combustibles en estaciones de servicios que son los estratégicos de combustible para automóviles, vehículos, motocicletas, autobuses, etc. Actualmente las estaciones de servicio ofrecen una variedad de servicios con el fin de captar más clientes y generar la fidelidad de los mismos. Así mismo una estación de servicios entre sus caracterizas se puede mencionar que cuenta con un cierto número de máquinas expendedoras de gasolina al detal (consumidor final), posee tanques almacenadores para acopiar el producto que expenden.

De igual manera, se debe tomar en consideración que debido a una fuerte disputa en el mercado de la estaciones de servicio de combustible, el mantenimiento y desarrollo de un negocio, en mencionado ambiente, sujetándose de la oferta de valor agregado para el provecho de una sucesión de virtudes que servirán para la clientela, buscando así una mejor calidad de servicio, esperando que se transforme en una pieza fundamental y esencial para buscar prevalecer en el mercado y agradar a los consumidores (Vivar, 2013). Así también influye en gran escala el nombre de la marca en las estaciones de servicios, ya que con ello el cliente percibe la calidad, los precios del producto y el servicio a la colectividad (Bello y Caverro, 2007).

En este estudio la metodología tuvo un enfoque cuantitativo ya que hace énfasis en la precisión de los procedimientos para la medición Cadena et. al (2021) tal es el caso de la información

analizada en base a la declaración de los estados financieros que se obtuvo de la base de datos de la superintendencia de compañías. y fue de tipo no experimental, ya que la data analizada no se sometió a ninguna manipulación por parte de los investigadores, su diseño fue de corte transversal por cuanto su información fue tomada en un momento determinado relacionado a los periodos 2019-2020 con la finalidad de conocer el impacto de la pandemia en la contabilidad de las empresas objeto de estudio; su alcance fue descriptivo pues aquello hace referencia a medir con mayor precisión la información Díaz Narváez & Calzadilla Núñez, 2016 ya que se refirieron a los efectos que tuvo la pandemia sobre la información financiera y económica, misma que fue obtenida de artículos científicos mediante la revisión bibliográfica aplicando el método deductivo. En cuanto a la obtención de la muestra ésta fue a conveniencia de los investigadores, realizando una estratificación de las veinte y cinco estaciones de servicio que operan en la ciudad de Cuenca ya que se consideró únicamente aquellas que son sujetas al control de la Superintendencia de Compañías, de las cuales se consideraron ocho sociedades.

Los siguientes datos obtenidos muestran el impacto que tuvo la información financiera-económica en las estaciones de servicios de la ciudad de Cuenca que están bajo el control de la Superintendencia de Compañías, durante los años 2019 y 2020.

**Tabla 1:** *Comparativo de información financiera de los años 2019 & 2020*

EXPEDIENTE	NOMBRE	ACTIVO 2019	ACTIVO 2020	PASIVO 2019	PASIVO 2020	PATRIMONIO 2019	PATRIMONIO 2020
95329	EUGAS CIA. LTDA.	4022965,75	3740868,42	1965129,8	1.898.233,02	2057835,95	1842635,4
30373	TOCASA S.A.	3386472,99	3523477,43	689873,97	1.101.851,32	2696599,02	2421626,11
31552	SERVISALAZAR CIA. LTDA.	2329690,33	2297586,73	611463,55	600.803,94	1718226,78	1696782,79
31446	AUTOMOTORES DE COMERCIO TRINIDAD-	2370247,46	2288015,08	226616,19	206.102,69	2143631,27	2081912,39

	TRINITY CIA. LTDA.							
95064	ESTACION DE SERVICIO VAZGAS S.A.	2265836,55	1999917,46	278626,62	248.575,95	1987209,93	1751341,51	
164678	ECO COMBUSTIBLES ECOCOMBUS CIA. LTDA.	1941368	1711968,47	1785391,96	1.544.983,05	155976,04	166985,42	
30830	ROLANDO RIOS C LTDA	1716356,81	1702558,64	564092,92	538.635,69	1152263,89	1163922,95	
33188	COMBUSDER CIA. LTDA.	1430477,58	1370962,71	833133,31	773.045,95	597344,27	597916,76	
TOTALES		19.463.415,47	18.635.354,94	6.954.328,32	6.912.231,61	12.509.087,15	11.723.123,33	
PROMEDIO		2.432.926,93	2.329.419,37	869.291,04	864.028,95	1.563.635,89	1.465.390,42	

Fuente: Ranking Superintendencia de compañías del Ecuador

La tabla 1 indica las variaciones en dólares sobre los elementos de la estructura financiera de las ocho estaciones de servicio de la ciudad de Cuenca que están bajo el control de la Superintendencia de Compañías durante los años 2019 y 2020. Se determina que la empresa ECO COMBUSTIBLES ECOCOMBUS CIA. LTDA. fue la más afectada durante el periodo de la pandemia con el 11.82% de disminución de sus activos; a diferencia de TOCASA S.A que aumentó sus activos en un 4.05% en relación al año 2019 lo que repercute en un incremento de su pasivo en un 60% siendo la empresa con mayor endeudamiento; no así la empresa SERVISALZAR Cia. Ltda. cuyo endeudamiento fue solo del 2%.

En lo referente al patrimonio se observa que la empresa ESTACION DE SERVICIO VAZGAS S.A. es la que ha disminuido en 11.87%, seguido por las empresas EUGAS CIA. LTDA. y TOCASA S.A. con el 10.46% y 10.20% respectivamente; mientras que la empresa cuyo patrimonio ha incrementado en el año 2020 fue ECO COMBUSTIBLES ECOCOMBUS CIA. LTDA. con 7.06%. al igual que la empresa ROLANDO RÍOS CIA. LTDA. con 1.01% y COMBUSDER CIA. LTDA. con 0.10%.

La información relacionada a la situación económica de las ocho



estaciones de servicio de la ciudad de Cuenca controladas por la Superintendencia de Compañías, identificando lo siguiente:

Con respecto a las ventas anuales, durante el año 2020 en relación al año 2019, la estación de servicio que más se vio afectada por la pandemia, fue la empresa EUGAS CIA. LTDA. que disminuyó sus ventas en 38.50%, seguida de ESTACION DE SERVICIO VAZGAS S.A. con un 36.77%; las demás empresas de este grupo presentan una disminución promedio del 29%. Esta reducción de las ventas de igual manera repercutió directamente en los egresos, con un decremento promedio del 29.83%.

Del análisis realizado a las utilidades que se presentan en las empresas objeto de estudio, se observa que a pesar de la crisis sanitaria que afectó el país, éstas generaron utilidad en el año 2020, que al comparar con el año 2019 se identificó una disminución de las mismas en un promedio de 58.81% a excepción de la empresa TOCASA S.A. que incrementó su utilidad en 46.34%. En el caso de la empresa EUGAS CIA. LTDA. que al comparar los dos periodos contables 2019 y 2020 tuvo pérdidas de 5968.40 USD y 215110.13USD respectivamente.

Con respecto a la declaración del Impuesto a la Renta del año 2020 la empresa que generó más aporte al Estado fue TOCASA S.A. con 46.34% de incremento en relación al año 2019; en el caso de EUGAS CIA. LTDA., no declara impuestos ya que tuvo pérdidas como se explicó en el párrafo anterior. Las demás compañías presentan una disminución de su contribución al fisco en un promedio de 51.54% con respecto a los dos años de estudio. Del análisis global de las estaciones de servicio objeto de estudio se puede recalcar que sus activos disminuyeron en forma promedio para el año 2020 en un porcentaje del 4.25% en relación al año 2019; sus pasivos como se puede observar en el gráfico presenta una disminución solo del 0.61%; finalmente con el patrimonio se identifica una reducción del 6.28%.

Siguiendo con el estudio general de este grupo de empresas con respecto a la situación económica se puede observar que: los ingresos del año 2020 disminuyeron en relación al año 2019 en 30.43%, sus egresos de igual manera se redujeron en 29.83%, sus utilidades en 64.78% y la contribución al fisco mediante el Impuesto a la Renta mermó en 36.61%.

De los resultados obtenidos del presente estudio se puede confirmar el impacto que causó la pandemia a nivel mundial, afectando sobre todo la situación económica de la mayoría de sectores, para el caso de esta investigación se puede observar que las estaciones de servicio pese a que no cerraron sus actividades sus ingresos fueron impactados drásticamente en más del 30%, situación que conllevó a que los administradores de estas compañías redujeran sus gastos, esto afectó también al personal pues en algunas empresas hubo despidos de los mismos, muchas de estas gasolineras tuvieron que hacer convenios con organismos del sector público y privado que se encontraron en primera línea, estas estrategias permitieron la supervivencia durante la crisis sanitaria ocasionada por el virus del Covid-19.

De igual manera se puede indicar que los efectos de la disminución de las ventas se presentaron en los resultados financieros del año 2020, generando una disminución promedio de sus utilidades en 64.78% lo que representa una reducción del aporte al fisco por concepto de Impuesto a la Renta, así como la distribución de utilidades tanto al personal como a los socios de las respectivas compañías.

Este estudio se delimitó al sector societario de las estaciones de servicio de la ciudad de Cuenca sujetas al control de la Superintendencia de Compañías enmarcadas dentro del código de actividad económica *G4730.01 - VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS*. Entre las limitaciones presentadas en esta investigación,

tenemos: que en la ciudad de Cuenca existen 25 estaciones de servicio, de las cuales 17 pertenecen a personas naturales según su registro en el Servicio de Rentas Internas, y al no disponer de la información financiera y económica este grupo se excluyó de la investigación, por esta razón se recomienda para futuras investigación el análisis global de este sector en tiempos de crisis sanitaria.

## Conclusiones

La crisis de la pandemia afectó enormemente en todos los ámbitos a la población mundial, a finales del año 2020 éstos se fueron concretando, y desde el punto de vista financiero económico el presente estudio presenta el impacto que ocasionó en la información contable de las estaciones de servicio de las compañías que están bajo la superintendencia de compañías, entre lo que se puede concluir:

Las estaciones de servicio de la ciudad de Cuenca no cerraron sus actividades durante el año 2020 pues era muy indispensable la venta del combustible sobre todo para cubrir las actividades de primera línea como es la salud y el abastecimiento de alimentos de primera necesidad.

De acuerdo a la información analizada de las estaciones de servicios de la ciudad de Cuenca que están bajo la Superintendencia de Compañías se corrobora como la crisis sanitaria causó un efecto negativo tanto en la situación financiera como económica de las empresas; entre los datos más significativos se puede indicar que las ventas del grupo analizado disminuyeron globalmente, las mismas que afectaron directamente sobre las utilidades y las contribuciones de impuestos al estado, así como también el impacto de esta crisis afectó a la estructura patrimonial de las empresas, viéndose reducción en los activos, los pasivos se mantuvieron toda vez que las empresas no disponían de suficiente liquidez para cancelar sus obligaciones.

Como estrategia de supervivencia frente a la emergencia sanitaria el sector analizado, representado por las gasolineras que están bajo la superintendencia de compañías en la ciudad de Cuenca, tuvieron que realizar acuerdos y/o convenios con entidades del sector público y privado que se encontraron trabajando normalmente dentro del grupo de primera línea para enfrentar la pandemia ocasionada por el Covid-19.

Finalmente se identifica que este sector analizado, constituyó en un aporte clave para sostener la fuerza laboral y a su vez incrementar la actividad productiva ya que a nivel mundial el uso del combustible en los medios de transporte es de suma importancia dentro del funcionamiento de la economía de un país.

## Referencias

- Ayala Cárdenas, S. I., & Fino Serrano, G. (2015). *CONTABILIDAD BÁSICA GENERAL Un enfoque administrativo y de control interno*. Bogotá: Corporación Universitaria Republicana.
- Bello A., Caveró S. (2007). Competencia estratégica en la distribución minorista de combustible de automoción. *Revista de economía aplicada* 15(45), 125-154.
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., De la Cruz Morales, F. D., & Sargenman Jarquín, D. M. (2017). Métodos Cuantitativos, Métodos Cualitativos o su combinación en la investigación. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 1603-1617. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
- Calle J., Chica F. (2011). *Situación energética del cantón Cuenca y líneas de acción preferentes para fortalecer la investigación y el desarrollo a nivel local*. *Ingenius. Revista de Ciencia y Tecnología* 6, 87-96

- Cando, A., Erazo, C., Álvarez, E., y Rivera, A. La pandemia COVID- 19 en la micro empresa: Emprendimiento e Innovación. Dialnet, VII (12), 671-695  
<https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/445>
- CEPAL. (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19 – Efectos económicos.  
[https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45337/S2000264\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45337/S2000264_es.pdf)
- Collette Mari Wheeler, M. W., John , B., Alain, K., Nagle, P., Kindberg-Hanlon, G., & Ohnsorge, F. (2020). Adding Fuel to the Fire Cheap Oil during the COVID-19 Pandemic. *Word Bank Group* .
- Díaz Narváez, V. P., & Calzadilla Núñez, A. (2016). Tipos de investigación y Productividad Científica en las Ciencias de la Salud. *Ciencias de Salud*, 115-121. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56243931011>
- Guerrero, S.(2020). Corona virus en Ecuador: Una opinión desde la Academia. Punto de Vista.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4760/476064168010/index.html>
- Instituto de Estudios para el Desarrollo Social (INDES-Conicet). (2021). La pandemia desnuda nuestros problemas más estructurales: un análisis de los impactos del COVID-19 en el mercado de trabajo argentino. Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas (Caicyt- Conicet), XXII (36).  
[www.unse.edu.ar/trabajosociedad](http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad)  
<http://eumed.net/ce/2016/3/contabilidad.html>
- Koury, J y Hirschhaut, M.(2020). Reseña histórica del COVID-19¿Cómo y por qué llegamos a esta

pandemia?

<https://www.actaodontologica.com/ediciones/2020/especial/art-2/>

Ortega Vivanco, M. (2020). Efectos del Covid-19 en el comportamiento del consumidor: Caso Ecuador. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*.

Vera , P., Espinoza, A., & Lopez , R. (2016). La importancia de la contabilidad en las empresas. *CE contribuciones a la economía*.

Vicente Ramón, M. G. (2017). *Desarrollo de un sistema de información energético en el consumo de combustibles derivados de hidrocarburos en la jurisdicción de la regional de control de hidrocarburos y combustibles-Azuay*. Cuenca.

Vivar Cordero, M. (2013). *Características de servicio más valoradas por usuarios de gasolineras de la ciudad de Cuenca*. Cuenca.

## Impacto del COVID-19 en las actividades de las firmas auditoras

Mendieta Patricio

Ramón Glenda

Gualpa Andrea

### Introducción

La pandemia originada por el virus Covid-19, constituye un gran desafío para el Ecuador, no solo en el contexto de la salud sino también en el ámbito económico, político y social. La crisis sanitaria ha afectado al normal desempeño de las actividades comerciales y productivas. Tal es así que, en el año 2019, la economía ecuatoriana reportaba un estancamiento reflejado en un crecimiento de tan solo el 0.05% del PIB con respecto al año 2018. (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax, 2020). Esta situación se agudizó significativamente en el 2020, siendo el crecimiento del PIB del -7.8% con referencia al año anterior. Este resultado principalmente se debe a la disminución de la formación bruta de capital fijo (-11.9%), gasto de los hogares (7.0%) y gastos del gobierno (6.1%). (Banco Central del Ecuador, 2021).

La disminución de la actividad económica generada por la caída de las ventas y cierre de miles de establecimientos provocó que el empleo también se vea severamente afectado, siendo el indicador de desempleo nacional de 5.0%, lo que representa a 401.305 ecuatorianos sin una fuente de ingreso. Por otra parte, según el Ministerio de Trabajo en el 2020, se registraron 764.844 actas de finiquito, de las cuales en su mayoría se dieron en el sector de la agricultura, ganadería, silvicultura y pesa, comercio e industrias manufactureras. Los principales causales fueron por acuerdo entre las partes, conclusión del objeto del contrato y terminación del periodo de prueba. (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2020).

En este contexto, el gobierno ecuatoriano en junio del 2020 emite la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para enfrentar la crisis sanitaria y reactivar la economía, la normativa principalmente se enfoca en la flexibilidad laboral para sostener el empleo e impulsar otros sectores prioritarios. Por otra parte, también se emitió la Ley para el Ordenamiento de las Finanzas Públicas, siendo las instituciones financieras públicas y privadas un ente clave para la recuperación de la economía.

Ante este inesperado escenario, surgen una serie de dudas y estudios sobre los efectos que provocaría la crisis financiera y social originada por el Covid-19 en los diferentes sectores y actividades económicas.

La motivación para estudiar los impactos del Covid-19 se deriva del fuerte shock económico, político, y social que ha causado en todo el mundo e implica varios contextos. En el ámbito empresarial, nos referimos a la disminución de presupuesto, la adaptación al teletrabajo, problemas de conectividad y comunicación, restricciones de accesos a los documentos, ciberseguridad, etc.

En función de lo expuesto, el objetivo del presente artículo es analizar el efecto que han tenido las medidas originadas a raíz de la pandemia por el virus Covid-19 en las firmas auditoras en la ciudad de Cuenca, Ecuador. La investigación tiene un enfoque cualitativo bajo el método inductivo. Con lo que respecta al alcance del estudio, éste es exploratorio de carácter no experimental, pues los investigadores no intervienen en el objeto de estudio. Adicionalmente, la investigación es de tipo transversal pues las entrevistas fueron realizadas en un solo momento.

La unidad de análisis son las firmas auditoras, constituyéndose la población por los casos de las empresas con personería jurídica que actualmente están activas y brindan servicios de auditoría en la ciudad de Cuenca. Se definió un tipo de muestra



no probabilística, conformada por 6 casos. Se realizaron entrevistas semiestructuradas dividiendo a los participantes en tres grupos de dos empresas en función del valor de sus activos (pequeñas, medianas y grandes).

El cuestionario indaga dos aspectos fundamentales: el impacto de las medidas tomadas por la pandemia en las firmas auditoras y el efecto en las funciones de auditoría de las empresas. El análisis de los datos fue realizado utilizando la herramienta informática ATLAS.ti

En cuanto al enfoque en firmas auditoras, éstas son de especial interés ya que la literatura no ha explorado aún su afección en el contexto de la pandemia, y considerando que tienen un importante rol en la certificación de la calidad de la información financiera, cuya transparencia y objetividad puede estar en riesgo dada la presión económica actual. (Martins, 2020). El reto de los auditores consistiría entonces en evaluar los riesgos. Por lo tanto, la pandemia del Covid-19 podría tener implicaciones de gran alcance para las firmas auditoras, pues la mayor complejidad en los informes de estados financieros, los riesgos y la incertidumbre, junto con la seguridad de la información, desafían significativamente las actividades que realizan los auditores. “Sin embargo, a pesar de estos cambios, el compromiso con la calidad de la auditoría y los estándares profesionales no pueden verse afectados, siendo la reputación de una firma de auditoría su activo más valioso”. (Campbell et al., 2020).

El presente documento se encuentra organizado en seis secciones. Después de la introducción, se presenta una revisión de la literatura relevante sobre el tema. En la sección tres, se detalla la metodología empleada en la investigación. En la sección cuatro, se presentan los resultados de las entrevistas aplicadas seguidos de la discusión. Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones para futuras investigaciones.

Las firmas auditoras cumplen el rol de evaluar y verificar el desempeño del sector empresarial, en función de la información financiera. La crisis económica mundial pone en realce una función clave de la auditoría, la evaluación de los diferentes riesgos de las empresas. Para valorar estos riesgos, los auditores cuentan con estándares de auditoría, principios de aseguramiento de la calidad y recomendaciones metodológicas, que guían sus procedimientos. (Pal, 2010).

En este sentido, Andon y Free (2012) sostienen que las firmas auditoras son un poderoso aliado para la gestión de la crisis, a la hora de justificar, legitimar y dar credibilidad al sistema de seguimiento e inspección interno, de tal forma que la reputación de la organización podría incluso depender del informe de las firmas auditoras.

El impacto del Covid-19, como se mencionó anteriormente, está afectando a varios sectores de la economía y los servicios de auditoría no son la excepción, pues estos a su vez se ven perjudicados por el deterioro de la actividad económica de sus clientes. A tal efecto, se vuelve necesario comprender cómo reaccionan las firmas auditoras a los impactos exógenos en el entorno operativo de sus clientes, que resultan en una disminución del presupuesto destinado a auditorías, lo que a su vez podría ocasionar un deterioro de la calidad de la auditoría. (Chen et al., 2018). La premisa sobre la afectación de las tarifas u honorarios de las firmas auditoras es apoyada por los autores Sonu et al., (2017), quienes de hecho establecen que ésta es una 'estrategia' de reducción de costos que optan las empresas en tiempos de crisis. El impacto en los honorarios dependerá del tamaño de la empresa auditada, mientras más grande sea, mayor será su poder de negociación.

Por otra parte, en un contexto macroeconómico de crisis financiera, las firmas auditoras pueden contribuir a la confianza y la normalización de las actividades económicas. Lo que lleva a reflexionar sobre los procedimientos de la actividad de auditoría

pues, el fuerte impacto de la pandemia en la economía global alerta sobre la necesidad de implementar medidas estructurales y fortalecer los mecanismos de supervisión. De esta manera, los procedimientos de auditoría han tenido que ser gestionados en forma remota, guiando el trabajo de campo a través del teletrabajo, con una infraestructura tecnológica muchas de las veces muy básica, verificando documentos escaneados, y la autenticidad de los mismo. (Almond et al., 2020)

Las consecuencias de la pandemia para las firmas auditoras se presentan en varios niveles. De hecho, un efecto común de todos los sectores, es la afectación en el crecimiento. Por lo que, será necesario identificar y planificar los impactos que estarán presentes en un periodo no corto de tiempo, e integrar medidas para detectar implicaciones futuras. (Ferreira, 2020).

La autora Martins (2020) sostiene que los auditores son los responsables de identificar el impacto del Covid-19 en la situación financiera de las empresas. De esta manera, otro efecto es el incremento de la responsabilidad y la presión sobre los auditores. Entre las barreras que dificultan sus funciones están el difícil acceso a las instalaciones, prohibiciones de viaje, obstáculos para contactar a los responsables, y restricciones de accesos a los documentos. (Suspiro, 2020). El mayor problema es la obtención de evidencias.

La Asociación de Contadores Certificados Colegiados (ACCA por sus siglas en inglés), realizó un estudio en el 2020 para evaluar la relación de las empresas auditoras con sus clientes. Los resultados muestran que el 53% de los encuestados tienen presión para completar su trabajo, el 36% enfrenta una incapacidad para cumplir con los plazos de presentación de informes, un 25% tiene dificultades para recopilar evidencias de auditoría, y el 27% determinó un mayor riesgo relacionado con la valoración de activos, la integridad de los pasivos y los problemas de continuidad. (ACCA 2020, citado por Martins, 2020).

“Los impactos inmediatos repercutirán en el futuro y las empresas seguirán enfrentándose a los riesgos existentes, como la ciberseguridad. Por lo tanto, será importante enfatizar qué formas de trabajo y reacciones estratégicas pueden cambiar estos riesgos y así asegurar su gestión”. (ACCA 2020, citado por Martins, 2020).

Lo anterior permite argumentar que en periodos de crisis es necesario una mayor exigencia en los criterios de calidad, integridad, transparencia y rigor por parte de los auditores, siempre manteniendo su independencia y objetividad. (Gomes, 2010). En conclusión, cuando la economía se ve fuertemente afectada, el contar con un apoyo especializado en la toma de decisiones, como lo es el de una firma auditora, podría asegurar la continuidad del negocio. Las empresas deben generar mecanismos de control y mitigación de los efectos generados por el Covid-19 y considerar el apoyo de los proveedores de servicios de auditoría para garantizar que sus procesos de auditoría e informes financieros sean lo más sólidos posibles.

Las políticas públicas también deberían tener un rol esencial en la recuperación de las empresas, planificando cambios regulatorios posteriores a la crisis, considerando las incertidumbres económicas y la volatilidad del mercado.

La presente investigación se definió con un enfoque cualitativo, vinculada con la adopción de un análisis fenomenológico, bajo el método inductivo, conduciendo el análisis de la subjetividad a reconocer particularidades en el fenómeno de estudio (Pérez, 2011).

En referencia al alcance del estudio, éste se planteó como exploratorio, considerando que la problemática planeada ha sido poco estudiada; siendo que se buscó identificar rasgos y conceptos primarios que la definan. También, se especificó el estudio como de carácter no experimental; pues se estudió variables y conceptos dados, sin la intervención de los

investigadores, que altere los objetos estudiados. Así como, se determinó el estudio como del tipo transversal; en el que se recolectó la información en un solo momento y tiempo único (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

En base al objetivo de investigación planteado, se definió como la unidad de análisis para el presente estudio a las firmas auditoras, delimitándose la población a los casos de las empresas con personería jurídica, que actualmente están activas y brindan los servicios de auditoría en la ciudad de Cuenca, Ecuador; por lo que, según el Catastro de Registros Únicos del Servicio de Rentas Internas, se determinó que éstas se cuentan en un total de 55. Luego de este número de organizaciones, se restringe a las 40 empresas que presentaron sus estados financieros ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, las cuales fueron consideradas como la muestra del estudio.

Se especificó para el presente estudio un tipo de muestra no probabilística; para lo cual se consideró los siguientes factores para especificar el número de casos que la conforman, según refieren los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2010):

- La factibilidad operativa de obtener la información dadas las condiciones de distanciamiento social impuestas a partir de la pandemia.
- El número de casos que se consideran necesarios para entender la problemática planteada.
- El grado de accesibilidad a los casos, considerando el factor tiempo como un limitante.

Así, considerando al presente como del tipo estudio de casos a profundidad se estimó que 6 casos formarían parte de la muestra a estudiar. De esta manera, se especificó una muestra por conveniencia, donde se recopiló información de las empresas que mostraron disponibilidad de participar en el

estudio, considerándose, también, ésta como una muestra de participantes voluntarios. Se dividió a los entrevistados en tres grupos de dos empresas, cada una, considerando el valor de sus activos en pequeñas (P), medianas (M) y grandes (G); según la información presentada en sus estados financieros del año 2020.

Por otro lado, la presente investigación se sustenta en la revisión bibliográfica pertinente y se basa en la aplicación de entrevistas semiestructuradas, la cuales se consideraron dado su grado de flexibilidad; pues parten de preguntas concretas, que pueden ser ajustadas a los entrevistados, siendo su facilidad de adaptación su mayor ventaja, posibilitando una mayor motivación al entrevistado para exponer su perspectiva y generar mayor información para la investigación (Días, Torruco, Martínez, & Varela, 2013). El cuestionario correspondiente se estructuró en base a la revisión de la literatura realizada, incluyendo preguntas de respuesta abierta, a fin de captar las percepciones de los entrevistados.

El cuestionario se dividió en dos secciones a saber, la primera dirigida a reconocer el impacto de las restricciones por la pandemia en las firmas auditoras y la segunda dirigida a identificar los efectos de las medidas tomadas por la pandemia en las funciones de auditoría de las empresas.

Luego de estructurado el cuestionario, se realizó las entrevistas a los gerentes o en su defecto a las personas de mayor jerarquía de las empresas auditoras seleccionadas en la muestra, en los meses de julio y agosto de 2021, teniendo una duración aproximada de una hora cada una.

Para el análisis de los datos se utilizó el software ATLAS.ti, mismo que se considera como una herramienta informática en la gestión de la información permitiendo su clasificación, delimitando y creando categoría y códigos en los discursos correspondientes a las entrevistas aplicadas, facilitando la comprensión y el análisis contenido en las mismas (Rojano,

Contreras, & Rojano).

En este punto se presentan los resultados obtenidos por medio del análisis con el software ATLAS.ti de las entrevistas aplicadas, a fin de identificar cuáles fueron los efectos de las medidas tomadas por motivo de la pandemia por Covid-19 en las firmas auditoras de la ciudad de Cuenca en el año 2020.

Para el análisis se determinó dos categorías la primera que identifica los efectos de las medidas tomadas por la pandemia en las firmas de auditoría y la segunda en la que corresponden a los efectos en las actividades de los auditores bajo las restricciones de la pandemia; así se especificó las correspondientes subcategorías vinculadas a las dos categorías anotadas.

### **Efectos de las medidas tomadas por la pandemia en las firmas auditoras**

Considerando un efecto como “aquello que sigue por virtud de una causa” (RAE, s.f), se identificó, en las 6 entrevistas, un total de 35 citas referentes a la existencia de diferentes efectos ocasionados a raíz de las medidas adoptadas por la pandemia por el virus Covid-19 en las firmas auditoras, identificados estos como las subcategorías del presente estudio, las cuales se presentan en la Tabla 1.

**Tabla 1** *Tabla código-documento en análisis de subcategorías referentes a los impactos de las medidas por la pandemia sobre las firmas auditoras*

Subcategorías	Tamaño de las firmas			Totales
	Firmas grandes	Firmas medianas	Firmas pequeñas	

Reducción de ingresos	3	4	3	10
Aumento de presión en trabajo	2	1	2	5
Aumento del endeudamiento	1	0	3	4
Aumento del riesgo de fraude	0	0	0	0
Pérdida de clientes	0	4	1	5
Reducción de eficiencia en el trabajo	0	0	0	0
Reducción del personal	2	2	5	9
Reducción en los precios de las auditorías	2	0	0	2
Totales	10	11	14	35

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la entrevista, desarrollado bajo el software Atlas.ti

Aunque todas las empresas coincidieron en reconocer la existencia de distintos efectos de las medidas por la pandemia en sus actividades, se puede apreciar que las empresas codificadas como pequeñas son las que refirieron mayor número de citas referentes a los efectos identificados sobre sus empresas. Así se identificó que el efecto reducción de ingresos es el que mayormente es citado en las entrevistas seguido de la reducción de personal y aumento de la presión y eficiencia en el trabajo, entre las más importantes.

Al revisar la tabla de co-ocurrencia , en la cual se mostró la ocurrencia del código en las diferentes subcategorías del estudio, en la presente investigación, según se aprecia en la Tabla 2, la categoría reducción de ingresos está asociada, principalmente, a las subcategoría pérdida de clientes; de la misma manera la subcategoría reducción de personal se asocia



con el reducción de la eficiencia en el trabajo y el aumento del endeudamiento, lo cual, como se verá más adelante es resultado de los valores pendientes a cancelar por sueldos y las liquidaciones a empleados cesados. En la misma Tabla 2, también se presenta la asociación, referida por los entrevistados, entre el aumento de la presión en el trabajo de los auditores y la reducción del personal.

**Tabla 2** Tabla de co-ocurrencia en el análisis de códigos referentes a los efectos de la pandemia en las firmas auditadas

	Reducción de ingresos	Aumento de presión en trabajo	Aumento del endeudamiento	Aumento del riesgo de fraude	Pérdida de clientes	Reducción de eficiencia en el trabajo	Reducción del personal	Reducción en los precios de las auditorías
Reducción de ingresos	0	0	2	0	5	0	0	2
Aumento de presión en trabajo	0	0	0	0	0	3	0	0
Aumento del endeudamiento	2	0	0	0	0	0	5	0
Aumento del riesgo de fraude	0	0	0	0	0	0	0	0
Pérdida de clientes	5	0	0	0	0	0	0	0
Reducción de eficiencia en el trabajo	0	3	0	0	0	0	4	0
Reducción del personal	0	0	5	0	0	4	0	0
Reducción en los precios de las auditorías	2	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la entrevista, desarrollado bajo el software Atlas.ti

Con el fin de identificar el efecto de la pandemia en la empleabilidad de las firmas auditoras, se consultó aspectos

referentes al tema; siendo que, según se detalla en la Tabla 3, las firmas pequeñas refieren en las entrevistas mayor cantidad de citas relacionadas a dichos efectos, concretamente indican que se ocasionó despidos del personal. También se identificó, de manera general en los diferentes tamaños de firmas, presión en los auditores dada las reducciones en la nómina.

**Tabla 3** *Tabla código-documento en análisis de códigos referentes a los impactos de las medidas por la pandemia sobre el empleo en las firmas auditoras*

Subcategorías	Tamaño de las firmas			Totales
	Firmas grandes	Firmas medianas	Firmas pequeñas	
Despido de personal	1	2	3	6
Recontratación de personal	0	0	1	1
Gastos por liquidación a empleados	0	0	1	1
Presión a auditores	1	1	1	3
Atrasos en los pagos a auditores	0	0	1	1
<b>Totales</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la entrevista, desarrollado bajo el software Atlas. Ti

Otro aspecto que cabe destacar es el aumento de gastos por liquidaciones a empleados despedidos, las cuales, según se presentó en la Tabla 2, tienen asociación con el aumento del endeudamiento de las firmas. Por otro lado, se presentó un caso en el cual una empresa, catalogada como pequeña, recontrató a su personal dada la necesidad de este para cumplir con los contratos de trabajo generados en este año 2021.

Continuando el análisis ya desde el punto de vista de las finanzas de las firmas, se identificó tres efectos de la pandemia a saber: la reducción de los ingresos, según ya se presentó en la Tabla 2, asociada con pérdida de los clientes y la reducción de los

precios de las auditorías; por otro lado, se refirió falta de liquidez y aumento del endeudamiento; siendo, de manera recurrente, las empresas pequeñas las más afectadas, según se presentan los datos en la Tabla 4.

**Tabla 4.** Código-documento en análisis de códigos referentes a los impactos de las medidas por la pandemia sobre las finanzas de las firmas auditoras

Subcategorías	Tamaño de las firmas			Totales
	Firmas grandes	Firmas medianas	Firmas pequeñas	
Reducción de los ingresos	4	3	3	10
Falta de liquidez	0	1	3	4
Aumento del endeudamiento	1	1	2	4
<b>Totales</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>18</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la entrevista, desarrollado bajo el software Atlas.ti

Efectos de las medidas tomadas por la pandemia en las actividades dentro firmas auditoras

En este punto se presentan los resultados obtenidos en la segunda parte del cuestionario aplicado en este estudio, donde se consultó a los participantes los efectos ocasionados por las medidas tomadas por la pandemia en las actividades desarrolladas en las diferentes fases de la auditoría; definidas estas como fase de conocimiento del cliente, planificación, ejecución y resultados de la auditoría (Solarte, 2017).

Así en la tabla 5 se presenta los principales efectos o inconvenientes que se presentaron en la fase de conocimiento de los clientes por parte de las firmas auditoras; siendo que,

dadas las medidas de distanciamiento, por la pandemia, se limitó el conocimiento del cliente, refiriéndose que existió dificultad para revisar la información existente del cliente, tal es el caso de auditorías previas y documentación de años anteriores, principalmente.

Tabla 5 Código-documento en análisis de subcategorías referentes a los impactos de las medidas por la pandemia en la fase de conocimiento del cliente

Subcategorías	Tamaño de las firmas			Totales
	Firmas grandes	Firmas medianas	Firmas pequeñas	
No se pudo hacer vistas a los clientes	1	1	2	4
Dificultad en el conocimiento de los procesos del cliente	1	2	2	5
No se evidenció las entradas y salidas de la información	1	0	1	2
No se pudo revisar la información existente	2	1	2	5
Limitada identificación de las vulnerabilidades y amenazas de los clientes	1	1	0	2
Totales	6	5	7	18

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la entrevista, desarrollado bajo el software Atlas.ti

De la misma manera en la Tabla 5 se estableció como otro impacto de las medidas por la pandemia, en la fase de conocimiento del cliente, la limitación en el conocimiento de los procesos del cliente, dado, el hecho que se anota, de que no se pudieron hacer visitas a las instalaciones de los clientes. Otros impactos fueron anotados por los entrevistados fueron la limitada identificación de las vulnerabilidades y amenazas de los clientes y la dificultad para evidenciar el flujo de información en los clientes.

En línea con lo expuesto, según se presenta en la Tabla 6, se

registraron 18 citas referentes a 5 subcategorías identificadas como impactos de las medidas de la pandemia en la fase de planificación de las auditorías, destacándose que el efecto es mayormente referido por las firmas pequeñas. Así, se reconoció dificultades para establecer el equipo y el cronograma de auditoría, subestimación del riesgo de control y dificultad en la selección de los procedimientos de auditoría.

**Tabla 6** Código-documento en análisis de subcategorías referentes a los impactos de las medidas por la pandemia en la fase de planificación de la auditoría

Subcategorías	Tamaño de las firmas			Totales
	Firmas grandes	Firmas medianas	Firmas pequeñas	
Dificultad en establecer el equipo auditor	0	1	3	4
Dificultad para establecer el riesgo inherente	0	1	1	2
Subestimación del riesgo de control	1	1	2	4
Dificultad en establecer el cronograma de auditoria	1	1	2	4
Dificultad en la selección de los procedimientos de auditoría	1	1	2	4
<b>Totales</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>18</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la entrevista, desarrollado bajo el software Atlas.ti

En cuanto a la fase de ejecución de la auditoría se registraron mayor número de citas referentes a las subcategorías dificultades para realizar inspecciones físicas tanto de inventario como de otros activos. También se registró citas codificadas como dificultad para acceder a documentación física y limitada evidencia de fuentes externas, según se presenta en la Tabla 7.

**Tabla 7** Código-documento en análisis de subcategorías referentes a los impactos de las medidas por la pandemia en la fase de ejecución de la auditoría

Subcategorías	Tamaño de las firmas			Totales
	Firmas grandes	Firmas medianas	Firmas pequeñas	
Dificultad para acceder a documentación física	1	0	1	2
Dificultad para inspecciones físicas de inventario	0	1	2	3
Dificultad para inspecciones físicas de otros activos	1	1	1	3
Limitada evidencia de fuentes externas	0	1	1	2
Totales	2	3	5	10

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la entrevista, desarrollado bajo el software Atlas.ti

Finalmente, en la Tabla 8 se presentan los principales efectos de las medidas por la pandemia en la fase del informe de auditoría; donde, principalmente se citó retrasos en la presentación de los informes de auditoría y dificultades para la compilación del archivo de del trabajo de auditoria. También se anotó dificultades para registra hechos nuevos, adicionales o en alcance, surgidos después de la auditoría; además de incertidumbre de la aplicabilidad del principio de empresa en

funcionamiento.

**Tabla 8** *Tabla código-documento en análisis de subcategorías referentes a los impactos de las medidas por la pandemia en la fase de ejecución de la auditoría*

Subcategorías	Tamaño de las firmas			Totales
	Firmas grandes	Firmas medianas	Firmas pequeñas	
Retraso en la presentación del informe de auditoría	1	1	2	4
Cambios surgidos después del informe de auditoría	1	0	0	1
Dificultad para compilar el archivo de trabajo	0	1	2	3
Incertidumbre en la aplicabilidad del principio de empresa en funcionamiento	1	0	0	1
Totales	3	2	4	9

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la entrevista, desarrollado bajo el software Atlas.ti

Es evidente el efecto que generaron las medidas tomadas para enfrentar la crisis por el avance del virus Covid-19, en la economía mundial, siendo que las firmas auditoras no quedaron exentas de las mismas; así, Chen et al., (2018) identificó en los clientes reducción en su presupuesto destinado a auditorías, lo cual se verificó en la presente investigación, dado, que se refirió, reducción en los precios cobrados por los trabajos de auditoría, aspecto también referido por Sonu et al., (2017).

Otro aspecto, ya referido por Almond et al. (2020), es que las

actividades de auditoría se desarrollaron de forma remota con el apoyo de la tecnología, lo cual es concordante con los resultados presentados, en la presente investigación, pues se refiere dificultad para hacer visitas a los clientes, revisar información y otros aspectos relacionados con los procedimientos de auditoría, aspectos que también son referidos por Suspiro (2020).

Por otro lado, con la presente investigación, se verificó los resultados de ACCA (2020), citado por Martins (2020), pues se identificó, en las firmas participante de éste estudio, presión en el trabajo, dificultad para cumplir plazos, dificultad para recopilar evidencias y riesgo en la valoración de las cuentas.

Un aspecto que sobre sale en el presente estudio y no ha sido evidenciado por otros autores es el incremento del endeudamiento de las firmas auditoras, principalmente por efectos de la reducción de sus ingresos y la generación de obligaciones con empleados, por pago de sueldos y pago de liquidaciones por finiquitos de contratos.

## **Conclusiones**

A raíz del incremento de contagios del virus Covid-19, se generaron medidas con el fin de frenar la pandemia mundial, siendo, el distanciamiento social una de las más importantes, afectando a la economía de los países y a las empresas. Así, las firmas auditoras no quedaron exentas, razón por la cual se planteó la presente investigación a fin de reconocer el efecto que han tenido las anotadas medidas en las firmas auditoras de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Se verifica que las firmas auditoras pequeñas refieren más impactos de las medidas por la pandemia en sus empresas, siendo que la reducción de ingresos y la reducción de empleos se citan mayor número de veces como efectos. De la misma manera las firmas auditoras no citan al riesgo de fraude como un efecto de las medidas por la pandemia.



Se reconoce una asociación entre la reducción del personal y el aumento del endeudamiento, explicado éste por los valores pendientes de pago a empleados por sueldos y liquidaciones por finiquito de las relaciones laborales. Así, también, ésta reducción de personal se relaciona con la reducción de la eficiencia en el trabajo de los auditores, debido al aumento de la presión en los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones dentro de las auditorias.

De la misma manera se verifica la relación entre la reducción de los ingresos con la pérdida de clientes, principalmente por el cierre de empresas; también, se verifica la relación con la reducción de los precios que pagan los clientes a las firmas por los trabajos de las auditorias, dadas las condiciones del mercado y la contracción de la demanda por parte de los clientes de las firmas.

En cuanto a la empleabilidad se reconoce que las firmas pequeñas citan en mayor número de ocasiones los efectos de las medidas por la pandemia en el empleo dentro de sus firmas; así, se registra un alto número de citas, referentes al hecho de que se hicieron despidos del personal dentro de las firmas auditoras, por motivo de las medidas tomadas dentro de la pandemia. También se citan efectos como el aumento de la presión en el trabajo de los auditores, gastos por liquidación a empleados y atrasos en los pagos de sueldos. Es importante reconocer que hubo un caso, dentro de la muestra, en el que se realizó la recontratación del personal en el año 2021, lo cual da cuenta de una posible reactivación del sector.

En cuanto al impacto de la pandemia en las finanzas de las firmas auditoras, a más de la anotada reducción de los ingresos, se reconoce falta de liquidez y aumento en el endeudamiento, en las firmas que participaron en el presente estudio; siendo recurrente mayormente referido el impacto por las firmas pequeñas.

Al analizar el impacto de las medidas por la pandemia en las actividades de los auditores, se reconoce que, en la etapa de conocimiento del cliente, el distanciamiento social afectó; por lo cual, las firmas auditoras refieren dificultad en el conocimiento de los procesos y en la revisión de la información existente en los clientes.

De la misma manera en la fase de planificación de la auditoría, se reconoce impactos dada que se cita aspectos como la dificultad para establecer el equipo y el cronograma de auditoría; además de subestimación en la evaluación del riesgo de control.

En la ejecución del trabajo de auditoría se cita dificultad para realizar inspecciones físicas y en la elaboración del informe retrasos en la presentación de los informes, según los plazos establecidos en los entes de control.

Finalmente, cabe anotar que el presente trabajo constituye una investigación que explora aspectos importantes que constituyen la realidad del segmento de empresas auditoras de la ciudad de Cuenca, Ecuador; el cual constituye una base para futuros estudios, bien en sea en el sector señalado o en los diferentes sectores que se han visto afectados por las medidas tomadas a raíz de la pandemia por el virus Covid-19. Se anota como limitación del trabajo el tamaño reducido de la muestra; la cual, se considera significativa en su aporte para un primer acercamiento al conocimiento de la realidad estudiada; así, en futuros trabajos se podría ampliar considerando las mejoras en las condiciones sanitarias y de distanciamiento social actual.

## Referencias

Almond, S., Chowhan, J., Bertram, K., Zietsman, M., & Weinberger, R. (2020). Considerations Webinar 2: Performing the Audit in the Pandemic Environment Summary of Key Takeaways. *IFAC*. <https://www.ifac.org/knowledge-gateway/supporting->

international-standards/discussion/webinar-series-practical-audit-quality-considerations-webinar-2-performing-audit-pandemic

- Andon, P., & Free, C. (2012). Auditing and crisis management: The 2010 Melbourne Storm salary cap scandal. *Accounting, Organizations and Society*, 37(3), 131–154. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2012.01.004>
- Banco Central del Ecuador. (2021). *La pandemia incidió en el crecimiento 2020: la economía ecuatoriana decreció 7,8%*. <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1421-la-pandemia-incidio-en-el-crecimiento-2020-la-economia-ecuatoriana-decrecio-7-8>
- Campbell, F., Reilly, K., Peal, A., Tugman, L., & Burzenski, D. (2020). Considerations Webinar 1: Planning the Audit in the Pandemic Environment Summary of Key Takeaways. *IFAC*.
- Chen, L., Krishnan, G. V., & Yu, W. (2018). The relation between audit fee cuts during the global financial crisis and earnings quality and audit quality. *Advances in Accounting*, 43(March), 14–31. <https://doi.org/10.1016/j.adiac.2018.07.007>
- Días, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009>
- Ferreira, S. (2020). *Uma pandemia que está a criar um ritmo de mudança sem precedentes*. [https://www.ey.com/pt\\_pt/covid-19/uma-pandemia-que-esta-a-criar-um-ritmo-de-mudanca-sem-precedentes](https://www.ey.com/pt_pt/covid-19/uma-pandemia-que-esta-a-criar-um-ritmo-de-mudanca-sem-precedentes)
- Gomes, L. D. C. S. M. G. (2010). *Auditoria e a Informação Financeira Relevante num contexto de Crise Financeira*

*Mundial.*

[https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/94/1/Leonor Gomes - Auditoria e a Informação Financeira Relevante num contexto de Crise Financeira Mundial.pdf](https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/94/1/Leonor%20Gomes%20-%20Auditoria%20e%20a%20Informa%C3%A7%C3%A3o%20Financeira%20Relevante%20num%20contexto%20de%20Crise%20Financeira%20Mundial.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Martins, C. I. D. (2020). *Os Impactos do Covid-19 em Empresas de Auditoria*. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/130593/2/432387.pdf>

Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2020). *El mercado laboral del Ecuador 2020*. [https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/04/BoletinAnual\\_V7.pdf](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/04/BoletinAnual_V7.pdf)

Pal, T. (2010). The impact of the economic crisis on auditing. *European Integration Studies, Miskolc*, 8(2), 131–142. [https://matarka.hu/koz/ISSN\\_1588-6735/GTK\\_vol\\_8\\_no\\_1\\_2010\\_eng/ISSN\\_1588-6735\\_GTK\\_vol\\_8\\_no1\\_2010\\_eng\\_131-142.pdf](https://matarka.hu/koz/ISSN_1588-6735/GTK_vol_8_no_1_2010_eng/ISSN_1588-6735_GTK_vol_8_no1_2010_eng_131-142.pdf)

Pérez, G. (2011). Investigación cuantitativa y cualitativa: interdependencia del método. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 6(11), 1-15.

RAE. (s.f). Diccionario de la lengua española. Obtenido de <https://dle.rae.es/efecto>

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax. (2020). Covid-19 y sus implicaciones en el Sistema Financiero Nacional. *Ecuador: Red de Instituciones Financieras de Desarrollo*, 66.

Rojano, Y., Contreras, M., & Rojano, A. (s.f.). Uso del aplicativo Atlas. ti. para la gestión estratégica de datos en la

aplicación del método de la Teoría Fundamentada. *Memorias de la Vigésima Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática (CISCI 2021)*, 57-62. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Yolmis-Rojano-Alvarado/publication/353293184\\_Uso\\_del\\_aplicativo\\_ATLSti\\_para\\_la\\_gestion\\_estrategica\\_de\\_datos\\_en\\_la\\_aplicacion\\_del\\_metodo\\_de\\_la\\_Teoria\\_Fundamentada/links/60f184ecfb568a7098b29ec7/Uso-del-aplicativo-ATLAS](https://www.researchgate.net/profile/Yolmis-Rojano-Alvarado/publication/353293184_Uso_del_aplicativo_ATLSti_para_la_gestion_estrategica_de_datos_en_la_aplicacion_del_metodo_de_la_Teoria_Fundamentada/links/60f184ecfb568a7098b29ec7/Uso-del-aplicativo-ATLAS)

Solarte, F. (2017). Metodología práctica para auditoría de sistemas aplicando el estándar de mejores prácticas Cobit 4.1. *Ciencia, innovación y tecnología*, 3, 99-103. Obtenido de <https://www.jdc.edu.co/revistas/index.php/rciyt/article/view/78>

Sonu, C. H., Ahn, H., & Choi, A. (2017). Audit fee pressure and audit risk: evidence from the financial crisis of 2008. *Asia-Pacific Journal of Accounting and Economics*, 24(1-2), 127-144. <https://doi.org/10.1080/16081625.2016.1208574>

Suspiro, A. (2020). *Audidores devem identificar o impacto da Covid-19 na situação financeira das empresas*. <https://observador.pt/2020/03/20/audidores-devem-identificar-o-impacto-do-covid-19-na-situacao-financiera-das-empresas/>

## Impacto del coronavirus 2019 (COVID-19) en la recuperación de cartera. Caso Centrosur

Pablo Eduardo Barahona Vásquez  
Pablo Genaro Vanegas Salinas  
Alexandra Barahona Vásquez  
Ramiro González Rodríguez

### Introducción

El Covid 19 es una enfermedad epidemiológica que tiene un impacto importante de mortalidad y morbilidad que se lo evidencia de forma exponencial por el acelerado proceso de contagio del virus. La dinámica actual de un mundo globalizado, en el que los viajes e intercambios entre países es ilimitado, generó que el virus se expandiera a nivel mundial y de una forma tan acelerada, nunca antes vista. Al haberse identificado el virus en un país de grandes relaciones internacionales como es China; el mismo que tiene intercambio de cosas y movilidad humana con casi todos los países del mundo impulsó la expansión masiva del virus. El impacto en cada territorio es diferente ya que son múltiples condiciones que intervienen en la propagación del virus, como son la dinámica social, cultural, estructural y económica de un país; por ejemplo, hay países en los que las relaciones sociales son más recurrentes y cercanas que otros, así como hay sectores con mayor densidad poblacional que recurren a transporte público y otros sectores con menor densidad y disponen de transporte vehicular, etc.

Frente a un escenario en el que la propagación del virus es multicausal, se puede definir al Covid 19 no solo como una enfermedad sino como un desastre para la humanidad, "Si definimos el desastre como una interrupción severa en el funcionamiento rutinario de una sociedad debido al impacto de un evento físico, biológico o antrópico adverso, entonces la pandemia como tal y los efectos de COVID-19 parecen calificar

como un "desastre" (Lavel, Mansilla, Maskrey, & Ramírez, 2020, pág. 3). Evidentemente la magnitud de este desastre tiene diferente escala y dinámica en cada territorio; se debe analizar una multidimensionalidad de factores para determinar el impacto real que a causado la pandemia en cada país o incluso ciudad.

La vulnerabilidad de la población no está asociada únicamente con la amenaza del virus como tal, es decir como enfermedad y su expansión, sino claramente está asociada a condiciones de construcción social y estructural en cada espacio territorial como es la edad, estado de salud, condiciones de vivienda, acceso a salud, acceso al agua, tipo de empleo, etc. La condición de desastre a nivel mundial con características particulares en cada territorio inevitablemente genera consecuencias que merecen de un análisis profundo de cada territorio.

El mundo demandó la implementación de políticas públicas de carácter social y económico frente a un alcance no discriminatorio de la pandemia; es decir el Covid 19 afectó a países de altos ingresos y nodos críticos de la economía mundial, así como a países de bajos recursos. Es posible que, si el Covid 19 no hubiese afectado a países de altos ingresos, no se hubiera generado una intervención a gran escala y se lo hubiese invisibilizado como a la epidemia del ébola en África. Con el objetivo de sobrellevar esta situación se han aplicado principalmente tres tipos de medidas: La primera es a nivel epidemiológico que ha consistido en el frecuente lavado de manos, uso de mascarilla, pruebas y aislamiento de las personas detectadas con el virus. La segunda hace referencia al distanciamiento social, cierre de fronteras, prohibición de transporte aéreo, terrestre y marítimo para mitigar o detener el nivel de contagio y con ello evitar el colapso del sistema de salud de cada país. Finalmente, como tercera medida se ha tomado el robustecimiento del sistema de salud a través del incremento de personal de salud, insumos, unidades de cuidados intensivos, ventiladores, etc. La efectividad de la

implementación de este paquete de medidas se podrá analizar en el futuro; estas medidas se han implementado para gestionar los riesgos de mortalidad y morbilidad y colapso del sistema de salud.

Las medidas tomadas para la prevención de estos riesgos han desatado un impacto colateral mucho más complejo de resolver y que ha evidenciado los niveles de desigualdad social existente a nivel mundial. Los efectos económicos y sociales que se pueden percibir a consecuencia del confinamiento y cierre de actividades de la mayoría de sectores productivos a nivel mundial está dejando una secuela devastadora a la sociedad. Si bien la propagación de la pandemia no ha tenido límites, los efectos de las medidas tomadas y del virus, como una epidemia, han impactado con mayor crudeza a los sectores de mayor vulnerabilidad.

El Ecuador no ha sido ajeno a esta dinámica mundial, en marzo de 2020, se registró oficialmente el primer caso de corona virus en el país, tomando inmediatamente las medidas de control de la pandemia emitidas por los organismos internacionales, sin embargo, no fueron suficientes para evitar una ola de dolor y desastre que se desató, especialmente en la ciudad de Guayaquil. Se ha sostenido que la pandemia tiene su dinámica y efectos de acuerdo a las condiciones territoriales de cada espacio, lo cual dejó al desnudo los niveles de pobreza del país, especialmente por servicios básicos insatisfechos (NBI), lo que revela que 2 de cada 10 persona no tienen acceso a agua potable en sus viviendas, por lo tanto, la medida más generalizada de lavado de manos no es posible de acceder a la población que no cuenta con agua potable. Es relevante considerar que 1 de cada 10 personas viven hacinas por lo que se puede encontrar que tres personas duermen una habitación sin ventilación, generando una exposición al contagio del virus entre familiares.



Un parámetro determinante para lograr que las medidas de confinamiento sean efectivas, responde a tener las condiciones para hacerlo, es decir disponer de un lugar cómodo, con servicios básicos y recursos económicos para su sustento. Es evidente que en el Ecuador un porcentaje importante no cuenta con estas condiciones, agravándolo con la condición informal de desempleo; el pleno empleo no supera el 58% en las diferentes provincias, por lo que las personas tenían que salir a buscar su sustento diario. Es importante recalcar que las medidas de flexibilización laboral, ahondaron las dificultades de condición de empleo digno en el país.

La población que habita en el Ecuador enfrenta la descomposición acelerada de las relaciones sociales de trabajo –no sólo el empleo en relación de dependencia– lo que dificulta contar con medios de vida para garantizar la supervivencia: la alimentación, el agua, la vivienda, los cuidados, los servicios básicos, el transporte, la salud y la educación, entre otros. (Velasco & Hurtado, 2020, pág. 21)

El Ecuador arrastra una crisis económica desde el 2014 por la caída del precio del petróleo, adicionalmente la posición del estado se ha enfocado a la priorización de sectores como la seguridad nacional y el pago de la deuda externa; disminuyendo representativamente los recursos asignados a los sectores sociales, salud y educación. En medio de esta condición de crisis económica y distribución asimétrica de recursos no se logró el robustecimiento del sector de la salud para afrontar la pandemia de forma adecuada.

En un escenario de confinamiento se suspendió la asistencia presencia de los niños a las escuelas, virtualizando de esta manera las clases a nivel nacional, así como algunas empresas e instituciones optaron por el teletrabajo. En toda esta dinámica

evidentemente muchas actividades se trasladaron al hogar por lo que se debía garantizar el acceso a los servicios básicos disponibles y basado en el artículo 314 de la constitución del Ecuador, que versa:

“El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias y los demás que determine la ley.

[...] El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos y establecerá su control y regulación” (Directorio de Arconel, 2020)

Se dictó la resolución que el sector eléctrico del Ecuador en la que consta que: “El total de los valores que serán facturados en abril y en mayo del 2020, se recaudarán desde junio de 2020, en un plazo de 12 meses. No se aplicarán ni intereses ni recargos para el cobro de estos valores.” (Directorio de Arconel, 2020), con lo cual durante este periodo, los ciudadanos podían dejar de cancelar este servicio sin recargos ni multas hasta el mes de Junio y los valores serían diferidos a 12 meses sin intereses.

El objetivo de este trabajo es evidenciar que frente a una situación crisis como el caso de una pandemia se generan varias problemáticas, el reconocimiento de una condición social y económica preocupante para la ciudadanía y la situación de mantenimiento económico de una empresa de generación de electricidad. Si bien es cierto que, “la recuperación de la cuentas y documentos por cobrar en tiempos normales presenta diversos problemas, cuando las empresas se desenvuelven en una economía en crisis, se hace todavía más difícil ya que, ante la incertidumbre reinante, el que cuenta con algunos recursos financieros los esconde en previsión de algo inesperado que pudiera dar al traste con su situación económica” (Molina & Marsal, 2005) La condición de recupero de la cartera de la

Empresa Eléctrica CENTROSUR en este contexto será a largo plazo, para lo cual no estaba preparada.

El atraso en la cobranza genera que las empresas acudan a los bancos en busca de créditos, normalmente a tasas elevadas de interés, o bien prohibitivas, cuando que en las cuentas y documentos por cobrar de las empresas están recursos propios, que no tiene costo financiero, y que debían servir para mantenerlos operando normalmente generando los beneficios esperados. Es necesario que los flujos de cobro funcionen bien y que las empresas obtengan liquidez constante pero cuando una empresa no cobra puntualmente, no podrá atender sus obligaciones de pagos y su tesorería entrará en crisis, los créditos y los servicios solicitados, aunque ofrecen ventajas a las empresas para la gestión financiera y la obtención de liquidez, suponen un coste financiero elevado y están fuera del alcance de muchos negocios.

Según Pérez Carballo (2015: 5), el objetivo básico de cualquier organismo, como es una empresa, pretende asegurar su supervivencia y su progreso. Para conseguir ambas metas la empresa precisa: Mejorar continuamente, para superar las crecientes exigencias del entorno, Crecer, para alcanzar un tamaño que le permita competir adecuadamente, acortar el nivel de Riesgo, para no poner en juego su continuidad, Retribuir satisfactoriamente a sus grupos de interés o partícipes, integrados por los colectivos interesados en su situación y expectativas, como los clientes, los trabajadores, los proveedores, los gestores y los propietarios, para lograr su contribución efectiva al proyecto empresarial.

La misión general de la gestión financiera en la empresa es de apoyar y financiar su crecimiento rentable, controlando su riesgo, comprende la formulación de objetivos, denominando como objetivo no un deseo sino un compromiso por alcanzarlo.

Bajo el contexto de garantizar un derecho establecido en la constitución en una situación de emergencia sanitaria se analiza las consecuencias que puede tener la empresa prestadora del servicio con la finalidad de que para el futuro se pueda contar con planes de contingencia que respondan a situaciones similares.

La Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C. A., es una moderna compañía de distribución y comercialización de energía, que en el transcurso de su historia ha asumido los cambios como oportunidades para desarrollarse y evolucionar, siempre en favor de sus clientes y de la región a la que sirve; por ello, es bueno recordar algunos hitos que nos permiten mirar con optimismo su futuro como Empresa Pública.

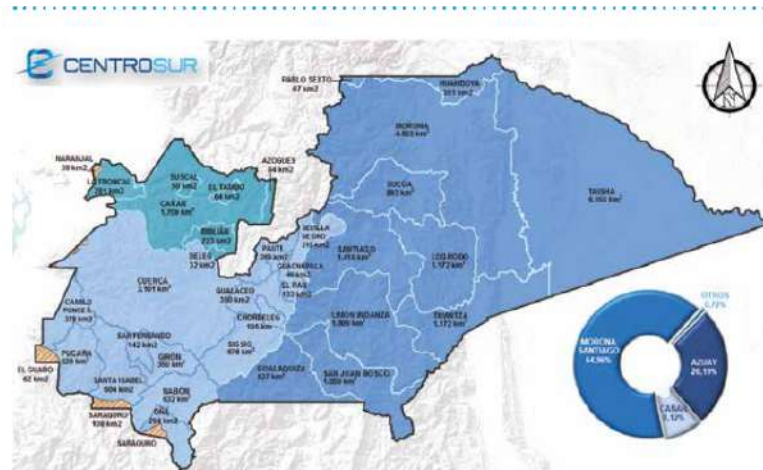
Desde entonces la Empresa fue creciendo a través de adquisiciones de equipos, así como de la construcción de centrales y redes, en el año 1951 se realizó la compra de los equipos de la Central Chiquintad o Planta de Luz Miraflores. El 31 de enero de 1961, el Centro de Reconversión Económica de Azuay, Cañar y Morona Santiago (CREA) se sumó a los accionistas de la Empresa Eléctrica Miraflores y en septiembre de 1963, ingresó el INECEL como nuevo accionista, procediéndose a sustituir la denominación de Empresa Eléctrica Miraflores S.A. por Empresa Eléctrica Cuenca S.A. y a reformar los estatutos, destacando el ámbito regional de servicio de la Empresa.

Posteriormente, en el año 1979, se cambió la denominación a "Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C. A." y se estableció un área de servicio que cubre la mayoría de la superficie de las provincias del Azuay y Cañar. Ese año pasó el INECEL a ser el accionista mayoritario. En esa época se comenzó a impulsar la integración eléctrica regional y nacional, habiéndose cumplido desde entonces un importante plan de electrificación rural. A partir 1987 el INECEL entrega a la Empresa la administración del Sistema Eléctrico de Morona Santiago.

Durante esa primera etapa de su vida institucional, la Empresa tuvo bajo su responsabilidad las actividades de Generación y Distribución y se desarrolló acatando las disposiciones de la Ley Básica de Electrificación. En el año 1996, entra en vigencia el nuevo marco jurídico del sector, al ser aprobada la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, que entre otras cosas dispone la segmentación de las Empresas del sector en Generación, Transmisión y Distribución – Comercialización.

En el año 1999, grandes cambios se produjeron en la organización y el objeto social de CENTROSUR. Según mandato legal, la Empresa debía escindirse en dos compañías, la formalización se produjo en el mes de agosto, naciendo la Empresa Electro Generadora del Austro S. A., mientras que CENTROSUR cambió su objeto social a la Distribución y Comercialización, siendo la primera y única Empresa del Sector que hasta la fecha ha cumplido completamente con el proceso de escisión. En los años posteriores la gestión se caracterizó por el apego a las normas modernas de la administración empresarial y la implantación de herramientas de gestión que permitan optimizar los resultados empresariales.

Gráfico 10 Zona de abastecimiento de la CENTROSUR



AGENCIAS Y OFICINAS POR ZONAS

AZUAY Y CAÑAR				MORONA SANTIAGO							
	Agencia	Cientes	Oficina	Cientes	Agencia	Cientes	Oficina	Cientes			
Zona 1	Matriz	59.558	Malleturo	2.100	Morona	14.621	Tajaha	3.656			
	Bialán	9.613			Sucúa	7.680					
	Cañar	24.793			Santiago	2.951	Tiwintza	1.302			
	La Trenca	19.658			Limón Indanza	3.326	San Juan Bosco	1.933			
	Suscal	1.941									
Zona 2	Matriz	71.725			TOTAL EMPRESA						
	Guilaceo	24.639			Área	Agencia	Oficina	Cientes	Área de Servicio		
	Paute	15.182	Sevilla de Oro	2.095				Nro	%	km <sup>2</sup>	%
	Sigsig	12.623			Zona 1	4	1	117.683	29,15	3.337	11,02
Zona 3	Matriz	92.617	Chaucha	576	Zona 2	3	1	126.264	31,27	2.870	9,51
	Girón	6.207	San Fernando	1.876	Zona 3	3	5	124.360	30,80	4.391	14,50
	Nabón	7.205	Oña	2.642	DIMS	4	3	35.469	8,78	19.666	64,96
	Santa Isabel	10.153	San Gerardo	1.341	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>403.776</b>	<b>100,00</b>	<b>30.273</b>	<b>100,00</b>
	Pucará	1.543									

Fuente: Empresa Eléctrica Centrosur

Inmediatamente conocido el Decreto 1017 emitido por la máxima autoridad del país, la Empresa Eléctrica Regional Centros Sur, asumió las disposiciones emitidas por el Ministerio rector y la Agencia de Regulación y Control de Electricidad.

Una de las prioridades analizadas y la principal, era la de garantizar el suministro de servicio eléctrico en toda el área de concesión, de tal forma de cuidar la comodidad de nuestros consumidores en los días de confinamiento y mantener los

recursos humanos y materiales necesarios disponibles para esa actividad. Otra muy importante fue precautelar la salud de sus colaboradores.

En ese orden la Dirección de Comercialización, dispuso las siguientes acciones principales.

1. Mantener y reforzar la atención mediante el Centro de Contacto.
2. Suspender de manera inmediata la gestión de cartera, tanto, notificaciones, cortes de energía y/o retiro de medidores.
3. Reconexión inmediata de los servicios suspendidos por falta de pago.
4. Analizar la factibilidad de continuar con los registros de lecturas de los medidores.
5. Generar un cuadro de turnos que permita cubrir los horarios de atención operativa entre las 6H00 y 20H00.
6. Controlar la recaudación e incentivar para que los clientes cumplan sus obligaciones de pago mediante canales virtuales o instituciones financieras que estaban disponibles.
7. Verificar la posibilidad de tele-trabajo de cada uno de los colaboradores de la DICO.

Destacar que, el Centro de Contacto ha sido el principal medio de comunicación de los clientes con la Empresa para presentar sus requerimientos, para lo cual se instalaron equipos y sistemas de comunicación en las viviendas de los Agentes para atender los requerimientos desde sus hogares.

La empresa ha respondido con la mayor eficiencia a lo largo de su historia institucional, en un caso de emergencia puso su mayor esfuerzo para salir de esta crisis sin precedentes; apelando a la solidaridad de los ciudadanos que están en condiciones de realizar sus pagos para garantizar el abastecimiento del servicio a todos los clientes. Sin embargo, fue inevitable un incremento de la cartera vencida de la empresa para lo cual se realizó un análisis inductivo con enfoque

cuantitativo de la dinámica de la cartera vencida en el periodo abril, mayo, junio y julio del 2020 y se comparó con el mismo periodo del 2019 para analizar el impacto de la pandemia en el recupero de cartera de la empresa.

El periodo de mayor limitación de recursos para los ciudadanos se pudo evidenciar la falta de cumplimiento en el pago de servicios básicos como es el servicio eléctrico los meses de mayor morosidad se registran en marzo y abril, el periodo de cuarentena, en mayo y junio se disminuye la facturación por la emisión de notas de crédito.

Entre de marzo y julio de 2020 se registró un incremento de cartera del 20% en comparación con el mismo periodo del año 2019. Se ha acumulado \$11.958.483,06 de cartera vencida hasta julio de 2020.

Es importante recalcar que en decreto presidencial se establece en el periodo de marzo hasta agosto de 2020 se facturará el mismo valor o consumo que se registró en el mismo periodo de 2019. Durante este periodo se ha evidenciado un aumento de consumo de energía eléctrica en los hogares, sin embargo, la empresa no podrá cobrar este exceso que asciende a \$3.157.277,57; rubro que la Empresa Eléctrica Regional Centrosur, tendrá que asumirlo como un costo extra.

La pandemia es considerada un desastre por el alcance y efectos que se ha evidenciado a nivel mundial, las políticas públicas a gran escala implementadas a nivel internacional, no ha sido suficiente para atenuar los efectos. El estado tiene como responsabilidad garantizar el acceso a los servicios para todos los ciudadanos, condición que no se ha cumplido a cabalidad, profundizando las consecuencias de esta pandemia a los sectores vulnerables.

En medio de una crisis económica que atraviesa el Ecuador desde el 2014, ha limitado la posibilidad de fortalecer los sistemas estratégicos del país, entre los esfuerzos de garantizar



el abastecimiento de energía eléctrica, el estado emitió un decreto con alcances de plazos para el pago de servicios y el no incremento de consumo. Estas condiciones fueron necesarias para la ciudadanía y de gran ayuda, pero al no tener previsto es un costo inesperado para la Empresa Eléctrica Regional Centrosur, que generará efectos financieros importantes que deberá tener en consideración para el próximo año.

## Conclusiones

En los estados de cierre de año se podrá observar los efectos finales de la cartera vencida y de los subsidios emitidos en la pandemia por lo que se debería hacer posteriores análisis del efecto financiero que representan para la Empresa Eléctrica Regional Centrosur. Es una situación compleja que tomará un tiempo prolongado recuperar por lo que la planificación financiera y presupuestaria debe considerar esta realidad.

La pandemia ha sido un proceso de aprendizaje para futuras pandemias que se pronostican para el futuro, por lo tanto, la institución debe planificar un fondo de reserva que le ayude a afrontar condiciones de similares efectos. Los planes de contingencia no solo se deberían enfocar para solventar la situación de la institución sino también la posibilidad de generar ayuda a los sectores más vulnerables, considerando que las asimetrías sociales se han profundizado.

Es un derecho constitucional que los ciudadanos tengan servicios básicos, sin importar su condición, pero las empresas generadoras tienen sus costos. En esta dinámica se genera un debate entre el goce de un derecho y el sustento económico de las empresas públicas, por lo que el Estado tiene un rol fundamental en la armonía de los dos sectores.

## Referencias

Directorio de Arconel. (2020). *RESOLUCIÓN Nro. ARCONEL-001/2020*. Quito: Arconel.

- Hernández, R. (2020). *Covid-19 y América Latina y el Caribe: los efectos diferenciales en la región*. Madrid: Universidad de Alcalá.
- Lavel, A., Mansilla, E., Maskrey, A., & Ramírez, F. (2020). La construcción social de la pandemia COVID-19: desastre, acumulación de riesgos y políticas públicas. *LA RED/RNI*, 1-16.
- Molina, J. L., & Marsal, M. (2005). *La gestión del conocimiento en las organizaciones*. Libros en red.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico: Grupo editorial patria.
- Velasco, M., & Hurtado, F. (2020). *La pandemia en Ecuador: Desigualdades, impactos y desafíos*. Quito: Observatorio Social del Ecuador y FES-Ildis.

# Gasto del gobierno y la estructura del mercado laboral: Caso Ecuador 2011 - 2017

Cajamarca Miranda Myriam  
Carriel Bustamante Viviana

## Introducción

Las actividades económicas varían por los efectos de los ciclos económicos, afectando de manera diferenciada a cada uno de los mercados de la economía. El mercado laboral, conformado por la oferta de fuerza de trabajo y la demanda de las empresas por mano de obra con determinadas características, mantiene una profunda vinculación con el crecimiento económico.

Sin embargo, aunque el crecimiento económico es importante para la generación de empleo no es suficiente, el acceso al mercado laboral se encuentra restringido por el marco político, social y cultural, en el cual se desenvuelve. Por otra parte, Rentería y Enríquez (2006) señalan que para un funcionamiento eficiente del mercado laboral se debe tomar en cuenta que el trabajo como mercancía está ligada a la propia actividad, esfuerzo y condiciones de quien la ofrece. En este sentido, se deriva como objetivo general analizar la incidencia del gasto público del gobierno en la estructura del mercado laboral de Ecuador en el periodo 2011-2017.

En el caso ecuatoriano, el mercado laboral se ha enfrentado a grandes cambios en su estructura, dependiendo de la ideología gubernamental y a su vez del contexto económico. Castillo y Salas (2018) aseguran que, a partir del año 2007, bajo la necesidad de analizar la dinámica del mercado laboral, el Banco Central del Ecuador (BCE) faculta al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) el levantamiento y análisis del desempeño del mercado laboral. Así a partir de este año, a través de la implementación de una nueva metodología, el INEC

mide la situación de la población en tres principales indicadores: situación de empleo, desempleo y subempleo.

En Ecuador el mercado laboral es caracterizado por pequeñas tasas de desempleo explicadas especialmente por tasas de empleo inadecuado altas, además que, una gran parte de la población se halla en el sector informal. Así, esta proporción del sector informal es considerado como un obstáculo para avanzar en materia de productividad y desarrollo económico (Pérez y Moreno, 2019).

En la figura 1 se aprecia el comportamiento del pleno empleo, desempleo y subempleo en el periodo 2008-2018. En marzo de 2009 el desempleo alcanza una tasa de 8,7% y para marzo del 2010 el desempleo llega hasta un 9,1%, siendo esta la tasa más alta en el periodo analizado. Esta conducta puede ser generada por diversos factores, en este caso es debido al ciclo económico, ya que la economía presenció un periodo de contracción económica. Así también, a partir de marzo de 2014 la tasa de pleno empleo empieza a disminuir contrariamente al comportamiento de la tasa de subempleo, esto incitado por un desplome del precio del petróleo para este año.

Una caída en el precio del petróleo, afecta gravemente a la economía, puesto que se ha convertido en uno de los principales productos de exportación para el país, y por tanto, medio tradicional mediante el cual se transmiten fluctuaciones al mercado interno de bienes y al mercado de trabajo (Molero et al., 2019). El rubro de las exportaciones petroleras juega un papel importante, debido a que, además de los créditos externos, es considerado como la principal fuente de ingresos fiscales. Estos son canalizados a través del gasto público permitiendo al gobierno cumplir con sus principales funciones con la sociedad. Según Barrios el gasto público es "uno de los elementos más importantes en el manejo macroeconómico de un país, puesto que dependiendo del nivel de gasto que realice

el Estado, así mismo será el efecto que se tenga dentro de la economía" (2010, p.159).

El comportamiento del gasto total del gobierno durante el periodo 2009-2017. Este comportamiento evidencia una tendencia creciente, con particularidades en el año 2009 y 2014 con una contracción del gasto. El primero (año 2009), es un periodo caracterizado por la recesión internacional, afectando al país y generando cierto nivel de contracción económica interna. Y el segundo (año 2014), un periodo donde la caída del precio del principal producto de exportación, el petróleo, afectó a los ingresos del Gobierno, conduciendo así al presidente en turno a tomar medidas de recorte en el gasto.

En Ecuador, en fases de auge económico se tiende a disminuir el nivel de endeudamiento y a aumentar el gasto público, especialmente el gasto corriente y de inversión. Por el contrario, en épocas de recesión se tiende a adquirir nueva deuda y una disminución en la inversión pública (Pacheco, 2006). El gasto público tiene gran importancia para generar estabilidad y desarrollo económico a través del ahorro, la inversión y la redistribución, este último para crear obra pública en beneficio de la sociedad.

El gasto público en Ecuador es un elemento fundamental para generar cientos de plazas de trabajo. Mediante la inversión pública se produce un acrecentamiento de capital productivo, además, se produce un estímulo al consumo y a la inversión privada (Márquez et al., 2017). Este estímulo que surge a través del gasto público que realiza el Estado influye en los cambios de la situación ocupacional de las personas.

A continuación, se abordará las principales teorías económicas del gasto público en el mercado laboral desde el enfoque neoclásico hasta llegar a la corriente keynesiana, con sus postulados mayormente contrarios a las propuestas neoclásicas.

## **Modelo neoclásico del gasto público y el mercado laboral**

Para la escuela neoclásica el mercado laboral es el espacio donde las personas ofertan y demandan servicios de trabajo, además, se sostiene en la libre competencia y en la ley de Say. Varela (2017), plantea que el equilibrio del mercado laboral está dado por el precio y cantidad del factor trabajo. Donde el precio es el salario de los trabajadores y la cantidad representa la oferta y demanda de empleo. Así, cuando el salario es bajo las empresas tienden a contratar mayor mano de obra y viceversa, mientras que, cuando se incrementa el salario mayor será la oferta de trabajadores por brindar su fuerza de trabajo.

Por esta razón, cuando no existe intervención del Estado a través del gasto público, el movimiento de los precios (salarios) son flexibles. Y el salario de equilibrio del mercado laboral se establecerá en el punto de cruce de la oferta y demanda. Por el contrario, cuando existe intervención del Estado en el mercado de trabajo, éste altera este reajuste automático de los salarios (Carrasco et al., 2011).

Por todo esto, el gasto público era limitado ya que para los neoclásicos la doctrina de *laissez faire* suponía que el dinero que se dejaba en manos privadas podría traer mejores retornos. Por lo tanto, unas intervenciones del Estado con ciertas políticas eran causantes de desempleo, al impedir que la oferta y la demanda se ajuste libremente creando un desempleo involuntario.

## **Modelo Keynesiano del gasto público y el mercado laboral**

La escuela Keynesiana contrastó con los postulados neoclásicos, estaba en contra del mecanismo automático de estabilización de la oferta y demanda de trabajo. Según Díez (2008), para Keynes esta situación de falta de pleno empleo aparecía porque

los salarios no eran flexibles al alza y a la baja. Sugirió que los niveles de empleo a corto plazo están subordinados por la demanda efectiva agregada de bienes y servicios. En este caso, la demanda de trabajo es menor a la oferta y el desempleo se genera de manera involuntaria.

El modelo keynesiano del empleo, establece que, a corto plazo, el crecimiento económico a través del pleno empleo está fuertemente influenciado por el gasto total de la economía. En tiempos de crisis económica el Estado debe incentivar la variable del gasto público para incrementar la demanda efectiva de bienes y servicios y también elevar el nivel de consumo en una economía. Cuando hay un aumento de la demanda agregada las empresas aumentarían su nivel de producción y, por tanto, contratarían más personas (Pacheco, 2006).

Esta vertiente, ubica al gasto público como un instrumento fundamental de la política fiscal para aminorar las fluctuaciones de la actividad económica y a su vez aumentar la capacidad productiva de las empresas, las cuales demandan mayor mano de obra al incrementar su oferta agregada. Para Carrasco et al. (2011), la escuela keynesiana manifiesta que el fenómeno del desempleo es estrictamente involuntario, defendían que los salarios no son flexibles para alcanzar una situación de pleno empleo; y por eso el gobierno tendría que intervenir aumentando el gasto público.

Por todo eso, la demanda efectiva es un componente clave para transformar las condiciones en el mercado de trabajo. Variaciones en los niveles de producción (a mayor demanda efectiva mayor será la cantidad que se tenga que producir) generan una variación en el nivel de ocupación de las personas. Cuando el nivel de producción se incrementa conlleva a que exista equilibrio de la producción y empleo, y lo contrario pasará cuando exista una insuficiencia de demanda efectiva. Por esta razón, Keynes asegura que el Estado debe intervenir en épocas

de crisis incrementando el gasto público para promover el incremento de esta demanda efectiva.

En el caso de Ecuador en el periodo de análisis se evidencia la importante participación del Estado a través del gasto público siguiendo el modelo keynesiano. A continuación, se revisa la evidencia empírica que comprueba la relación entre el gasto público y el mercado laboral dividida en tres grupos: en el primero, la relación del gasto público y el empleo; en el segundo, la relación del gasto público y el subempleo; en el tercero, la relación del gasto público y el desempleo.

En las investigaciones afines al primer grupo se encuentra Velázquez (2015), tras su investigación sobre la participación del gasto público en los ciclos económicos de Ecuador, usa un modelo de equilibrio general y concluye que el gasto público es no neutral. En las épocas que se ejecuta incrementa la demanda efectiva, por tanto, se genera un estímulo en la producción de las empresas que requieren contratar mayor mano de obra para ajustar su producción a la nueva demanda de bienes y servicios. Sin embargo, existen estudios como el de Afonso y Sousa (2012), que determinaron que el gasto público no tiene un impacto importante en el consumo privado, lo que podría destruir los empleos existentes antes que crear nuevas plazas de trabajo en España.

En lo referente al segundo grupo, Cerquera et al. (2020) en su análisis de las determinantes de subempleo en Colombia mediante un modelo Probit, estableció que en épocas de crisis económicas el pleno empleo tiende a disminuir provocando así un incremento en la tasa de subempleo. Por lo tanto, se puede determinar que el Estado debería intervenir incrementando el gasto público para subsanar estas condiciones de subempleo en la sociedad. Así también, Huerta (2012) con su investigación de tipo descriptiva concluyó que, el gasto del gobierno en determinadas épocas supliría el déficit de demanda y mejoraría el nivel de empleo y por ende disminuiría la tasa de subempleo.



Finalmente, en el tercer grupo se encuentra Selase (2019), el cual estudió el impacto del gasto público desagregado en la tasa de desempleo en países africanos, seleccionados con datos panel durante el periodo 2000-2017. A través de la utilización de la técnica del Método Generalizado de Momentos (GMM), se demostró que el gasto público en infraestructura y educación reduce la tasa de desempleo, mientras que el gasto en defensa y salud incrementa el desempleo en los países africanos seleccionados. Así también, Jumbo y Ponce (2019), en su análisis a través de un modelo MCO y cointegración de largo plazo, demuestran que el gasto público incide en la tasa de desempleo en Ecuador. Concluyendo que el Estado puede utilizar el gasto público a manera de incentivos para estimular la creación de nuevos emprendimientos o apoyar a los ya existentes, de modo que generaría mayor empleo.

## Datos

Para la recolección de los datos se consideró las 24 provincias del Ecuador (excluyendo la provincia de Galápagos, por su limitada información) durante el periodo 2011-2017 organizados mediante datos de panel. Como variable dependiente se considera las tasas del pleno empleo, subempleo y desempleo y como variable explicativa el gasto público. Como medida de la variable explicativa se ha tomado los recursos transferidos del Gobierno a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales, que además es transformada a logaritmo natural para disminuir la heterogeneidad en las estimaciones econométricas.

El comportamiento del mercado laboral se encuentra influenciado por diferentes factores además del gasto público, por ello, según Jumbo y Ponce (2019) es necesario incorporar variables de control con la intención de mejorar la robustez de las estimaciones. Para este estudio se decidió incluir las siguientes: costo de la canasta familiar, pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) y producción. Las

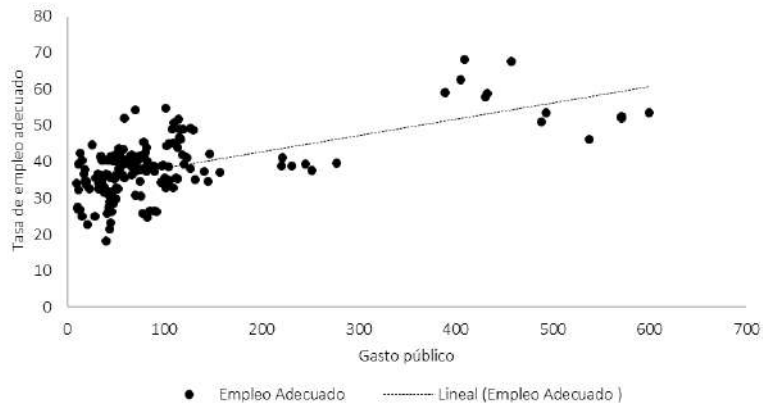
mismas que son consideradas como instrumentos principales en la conducta del mercado de trabajo.

En la Figura 1 se encuentra la correlación de la variable dependiente pleno empleo y la variable explicativa gasto público, en la cual se puede determinar una correlación positiva. Es así que cuando existe un incremento del gasto público, la tasa del pleno empleo incrementa.

La figura 2 expresa la correlación de la variable dependiente subempleo y la variable independiente gasto público. Se puede evidenciar una correlación negativa entre las variables. Es decir, a medida que incrementa el gasto público, la tasa de subempleo disminuye. Sin embargo, existe ciertos grupos donde se presenta una relación positiva, este hecho surge porque los datos del subempleo para ciertas provincias mantienen un coeficiente superior al 20%, por lo tanto, la estimación es poco precisa.

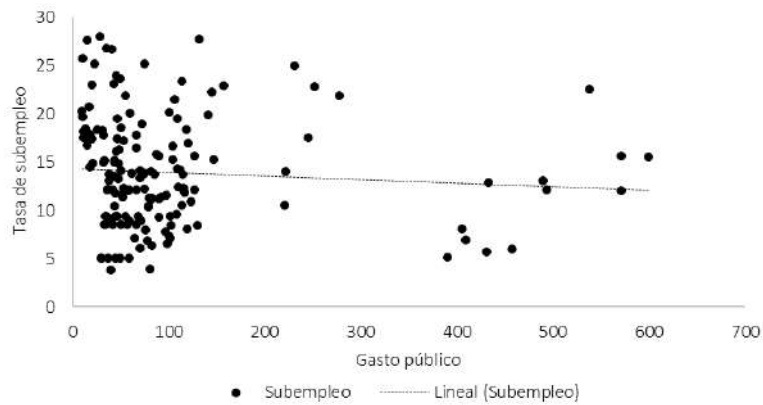
En la figura 3 se encuentra la correlación de la variable dependiente desempleo y la variable independiente gasto público. En la cual se evidencia que existe una correlación positiva entre estas variables. Es decir, a medida que el gasto público incrementa, ocurre lo mismo con la tasa de desempleo. En este sentido se debe aclarar que los datos del desempleo se deben usar con precaución, ya que mantienen un coeficiente de variación mayor al 20%. Por lo tanto, la estimación es poco precisa.

**Figura 3** Correlación entre el pleno empleo y gasto público



Nota: Elaboración propia con base a datos del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC)

**Figura 4** Correlación entre el subempleo y gasto público

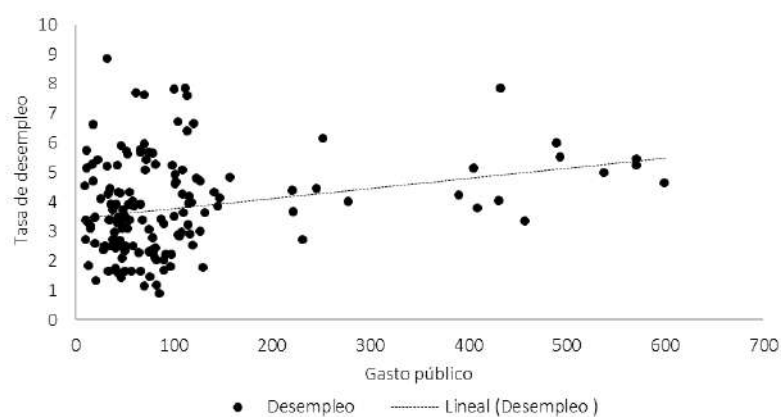


Nota: Elaboración propia con base a datos del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC)

Las variables utilizadas en este estudio provienen de cuatro fuentes principales: Ministerio de Economía y Finanzas para los datos del gasto público, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) a través de la encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y subempleo (ENEMDU), que representa la fuente

oficial de los indicadores del mercado laboral, costo de la canasta familiar básica y pobreza por NBI, con una cobertura geográfica nacional, urbana y rural. Finalmente, el Banco Central del Ecuador (BCE) para los datos estadísticos de la producción.

**Figura 5** Correlación entre el desempleo y gasto público



Nota: Elaboración propia con base a datos del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC)

En lo referente a la parte econométrica, inicialmente, realizamos una estimación por medio de un modelo de regresión agrupada (pooled OLS). Posteriormente, realizamos la estimación declarando a los datos como de panel para estimar efectos fijos y efectos aleatorios y así, aprovechar todas las ventajas de estos modelos. Finalmente, es importante analizar cuál es el modelo más adecuado para explicar el fenómeno analizado, para lo cual se recurre a las pruebas de Multiplicador de Lagrange, F restrictiva y Durbin Wu Hausman para comprobar que las estimaciones realizadas mantengan validez empírica.

El modelo más sencillo de estudiar datos de panel es a través de pooled OLS, en esta estimación todos los coeficientes son constantes sin tener en cuenta el tiempo y las dimensiones del espacio, expresado como:

$$Y_i = \alpha + \beta_1 X_{1i} + e_i \quad (1)$$

La estimación econométrica a través de efectos aleatorios permite controlar por espacio, es decir, permite un intercepto diferente para cada unidad transversal (provincia):

Así  $\alpha_i = \alpha + u_i$ , donde  $\alpha$  no es fija sino aleatoria con un valor medio  $\alpha$  y una desviación aleatoria  $u_i$  de este valor medio (Molina y Vásquez, 2012).

Otra forma de modelar el carácter individual de cada provincia es a través de efectos fijos. En esta estimación econométrica las diferencias entre provincias son fijas por lo tanto se debe estimar cada intercepto  $u_i$ . Para que el  $\alpha$  cambie con relación a cada provincia se recurren a las variables dicotómicas de intersección diferencial, donde  $v_i$  es un vector de variables dicotómicas para cada unidad (provincia) (Molina y Vásquez, 2012).

$$Y_{it} = v_i + \beta_1 X_{1it} + e_{it} \quad (2)$$

Para definir la estimación econométrica de datos de panel más adecuado para la investigación es conveniente ejecutar pruebas de especificación para probar si es preferible usar la estimación pooled OLS o efectos aleatorios. Para ello es preciso utilizar la prueba del "Multiplicador de Lagrange para Efectos Aleatorios". Para esta prueba se considera como hipótesis nula que la varianza del error individual es igual a cero  $\sigma_u^2 = 0$  (Pérez et al., 2018).

Así también, es necesario establecer si es mejor usar el modelo pooled OLS o efectos fijos, para ello se recurre a la prueba F restrictiva. Como hipótesis nula se asume que las variables dicotómicas son iguales a cero  $v_1 = v_2 = \dots = v_i = 0$  (Pérez et al., 2018).

Finalmente, a través de la prueba de Durbin Wu Hausman se determina si es mejor utilizar efectos aleatorios o efectos fijos. Según Molina y Vásquez (2012) esta prueba analiza la correlación entre el error individual  $u_i$  y las variables explicativas  $x$ . El modelo de efectos fijos presume que esta correlación es diferente de cero y el modelo de efectos aleatorios supone lo contrario.

Después de establecido el modelo más apropiado, se realizan pruebas para medir su correcta especificación. Para Donoso et al. (2020), a la hora de evaluar un modelo de datos de panel se debe considerar si contiene problemas de autocorrelación y heterocedasticidad. Si la estimación econométrica contiene estos problemas los estimadores son inconsistentes y deficientes, por lo cual se utilizarán las pruebas de Wald Modificado para determinar presencia de heterocedasticidad y el test de Wooldridge para verifica si existen problemas de autocorrelación (errores de cada unidad o de diferentes unidades están correlacionados).

Al utilizar la prueba del "Multiplicador de Lagrange para Efectos Aleatorios" se rechaza la hipótesis nula, por lo cual es más conveniente utilizar efectos aleatorios en vez de pooled OLS. A su vez, al utilizar la prueba F restrictiva para determinar si es mejor utilizar un modelo de efectos fijos o un modelo pooled OLS, se rechaza la hipótesis nula, lo cual indica que entre dichos modelos es mejor utilizar el de efectos fijos.

Ahora bien, para decidir entre el modelo de efectos aleatorios y el modelo de efectos fijos se emplea la prueba de Durbin Wu Hausman. Los resultados de esta prueba indican que es preferible la utilización de efectos aleatorios sobre los efectos fijos dado que los estimadores no difieren trascendentalmente y la diferencia entre los coeficientes no es sistemática, al 95% del nivel de confianza. Es así que, se define el modelo de efectos aleatorios como el más idóneo en esta investigación para

determinar la relación existente entre el gasto público y los indicadores del mercado laboral.

Mediante la prueba de Wald Modificado se observa que existe heterocedasticidad, es decir, la varianza del error no es constante a lo largo de la muestra. También a través del test de Wooldridge se verifica que existen problemas de autocorrelación. Una de las formas más comunes y recomendadas para corregir los problemas de heterocedasticidad y autocorrelación es mediante datos de panel dinámicos. Según Bonilla (2013), para la estimación del modelo dinámico debe recurrirse a la metodología planteada por Arellano y Bond, el cual usa instrumentos para cada observación y rezagos para la variable dependiente, y al estimarse a través del Método Generalizado de Momentos (GMM), los estimadores se convierten en consistentes y eficientes.

El modelo de Método Generalizado de Momentos, el R<sup>2</sup> ajustado es significativamente alto para el pleno empleo y subempleo. El poco ajuste que se evidencia cuando la variable dependiente es el desempleo se debe al error de esta variable.

Se encuentran los resultados esperados para el pleno empleo, donde el gasto público tiene un efecto positivo y altamente significativo estadísticamente, es decir, el aumento del 1% en el gasto público contribuye a incrementar la tasa del pleno empleo en un 0.02%. En la segunda columna se encuentran los resultados para el subempleo, el gasto público tiene un efecto negativo y estadísticamente significativo, es así que, un incremento del 1% en el gasto público disminuye la tasa de subempleo en 0.01%. Finalmente, en la tercera columna se encuentran los resultados para el desempleo, aunque un incremento del gasto público sí reduce la tasa de desempleo, éste no es estadísticamente significativo. Los resultados para el desempleo no son los esperados, sin embargo, esto puede

deberse a que los datos tienen un coeficiente de variación superior al 20% lo que genera una estimación poco precisa.

Estos resultados concuerdan con la teoría establecida por Keynes, la cual justifica la participación del estado en la economía por medio del gasto público como una herramienta importante de la política fiscal. Un incremento del gasto público dinamiza la economía y conlleva a un aumento de la demanda agregada de bienes y servicios, por lo tanto, se incrementa el nivel de producción de las empresas conduciendo a demandar mayor mano de obra.

En este sentido, se puede mencionar estudios relacionados con el gasto público y empleo, como el de Velázquez (2015), que en su investigación determina que el gasto público incrementa los niveles de empleo a través de la generación de mayor demanda efectiva de bienes y servicios. Además, el incremento de gasto público de capital en salud y educación provoca más crecimiento económico e incrementa la tasa de empleo en la economía pública y privada.

No obstante, en esta investigación además de determinar que el incremento del gasto incrementa el empleo, ese empleo representa un empleo adecuado o pleno empleo. Y es justamente éste, uno de los principales objetivos prioritarios que pretende alcanzar el Estado de Bienestar, ya que mayores niveles de pleno empleo se traducen a un crecimiento y desarrollo económico.

Por su parte, Román (1996) indica que cuando la demanda de trabajo disminuye, una proporción de las personas que se encontraban trabajando pierden su empleo, por lo tanto, la oferta de trabajo aumenta y es más arduo que hallen empleo los que empiezan a buscarlo, entrando así al grupo de personas en subempleo y desempleo. Aunque no existen muchos estudios de la incidencia que tiene el gasto público en el subempleo, Huerta (2012) y Cerquera (2020), determinaron que el gasto



público debe intervenir en épocas de crisis económicas, debido a que en esta etapa el pleno empleo disminuye y genera un incremento en la tasa de subempleo. Además, en épocas de recesión el gasto público reemplazaría el déficit de demanda de empleo y mejoraría la tasa de empleo y por ende disminuiría el subempleo.

En lo que concierne a las variables de control, el costo de la canasta familiar es estadísticamente significativa para los tres indicadores, así, un incremento del costo de la canasta familiar básica disminuye la tasa de pleno empleo e incrementa la tasa del subempleo. En cuanto a lo que respecta a la pobreza por NBI, ésta es estadísticamente significativa únicamente para el pleno empleo. Es decir, un incremento de esta variable disminuye el pleno empleo. Finalmente, la producción es estadísticamente significativa únicamente en el pleno empleo, un incremento en la producción contribuye a incrementar la tasa del pleno empleo.

## Conclusiones

En la presente investigación se analizó la relación entre el gasto del Gobierno y los indicadores del mercado laboral a través de modelos econométricos de datos de panel en el periodo 2011-2017. Mediante las pruebas de especificación se determinó que el modelo de efectos aleatorios corregido por datos de panel dinámicos es el más conveniente para medir dicha relación. Bajo esta estimación se determina que el gasto del gobierno tiene un efecto directamente significativo en el pleno empleo e inversamente significativo en el subempleo en Ecuador.

Por lo tanto, se corrobora la importancia de la participación del Estado mediante el gasto público en la economía como lo establece la teoría Keynesiana. Un incremento del gasto público incentiva la demanda agregada efectiva, por lo tanto, provoca un incremento de la producción en las empresas que las conduce a requerir mayor fuerza de trabajo. Las creaciones de nuevas plazas de empleo encaminan a un desarrollo social

incluyente y sostenible. Además, contribuye de forma progresiva a disminuir el subempleo en la economía.

Existen limitantes que se deben tomar en cuenta para futuras investigaciones. Una de las limitantes del presente estudio es que los datos del desempleo tomados del INEC tienen un coeficiente de variación superior al 20% por lo que existe la necesidad de contar con bases de datos con mayor precisión para esta variable. Además, es importante analizar el efecto del gasto público dividido en gasto corriente e inversión sobre el mercado laboral.

## Referencias

- Afonso, A., & Sousa, R. M. (2012). The macroeconomic effects of fiscal policy. *Applied Economics*, 44(34), 4439-4454. <https://doi.org/10.1080/00036846.2011.591732>
- Barrios, E. (2010). Public Expenditure and Its Influence on the Economy in the Government of the Democratic Security 2005-2009. *Económicas*, 31, 157–167.
- Bonilla, S. (2013). Educación y crecimiento económico entre 1975 y 2005. Una aplicación del modelo de datos del panel dinámico de Arellano y Bond. *Sociedad y Economía*, 25, 255–273.
- Carrasco, I., Castaño, M. S., & Pardo, I. (2011). Diferentes desarrollos del mercado de trabajo. *Revista de Economía ICE*, 858, 89–102.
- Castillo, J. G., & Salas, C. M. (2018). Comparabilidad y ajustes metodológicos de las estadísticas laborales: El caso de la tasa de desempleo en Ecuador. *Estudios de Economía*, 45(1), 113–145. <https://doi.org/10.4067/s0718-52862018000100113>

- Cerquera, O. H., Arias, C. J., & Rojas, L. (2020). Determinantes del subempleo en Colombia: una aproximación a partir de un modelo PROBIT. *El Ágora USB*, 20(1), 158–172. <https://doi.org/10.21500/16578031.4193>
- Díez, L. (2008). Los fallos metodológicos del modelo Keynesiano. *Revista de Economía Mundial*, 18, 405–421.
- Donoso, R., Valenzuela, B., Soto, A., Muñoz, V., & Valenzuela, I. (2020). Producción chilena de Molibdeno: Influencia en el mercado mundial y su comportamiento exportador (2007-2016). *Revista de Economía Del Rosario*, 23(1). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/economia/a.8629>
- Huerta, R. (2012). Pobreza, distribución del ingreso y renta básica. *Economía UNAM*, 9(26), 68–81.
- Jumbo, M. B., & Ponce, P. (2019). Effect of public spending on unemployment: the case of Ecuador. *Revista Económica*, 7, 53–60.
- Márquez, F., Carriel, O., & Rosa Salazar. (2017). Ecuador: Inversión Pública y Empleo Contenido. *Espacios*, 38(52), 30–45. <http://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p30.pdf>
- Molero, L. E., Salcedo, V. E., Campuzano, J. A., & Bejarano, H. F. (2019). Análisis econométrico del comportamiento del desempleo en el Ecuador (segundo trimestre 2007 a cuarto trimestre 2017). *Tendencias*, 20(2), 22–48. <https://doi.org/10.22267/rtend.192002.119>
- Molina, C., & Vásquez, B. (2012). Competitividad laboral de las manufactureras en la frontera norte: un análisis con datos de panel. *Análisis Económico*, XXVII(65), 89–100.

- Pacheco, D. (2006). Ecuador: Ciclo Económico y Política Fiscal. *Cuestiones Económicas*, 22, 7–53.
- Pérez, C. C., Gómez, D., & Lara, G. (2018). Determinantes de la capacidad tecnológica en América Latina: Una aplicación empírica con datos de panel. *Economía Teoría y Práctica*, 48. <https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/482018/perez>
- Pérez, L., & Moreno, C. (2019). Subempleo en el mercado laboral juvenil en Ecuador. *Revista NuestrAmérica*, 7(13), 265–280.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551957774014%0ACómo>
- Rentería E, & Enríquez Á. (2006). ¿Usted mismo S.A.? O el posicionamiento profesional en el mercado de trabajo. Reflexiones desde el marketing y el comportamiento del consumidor. *Psicología Desde El Caribe*, 18, 139–160.
- Román, I. L. (1996). El desempleo y subempleo ante el modelo económico y la política social. *La Política Social*, 121–154.
- Selase, A. E. (2019). Impacto del gasto público desagregado en la tasa de desempleo de países africanos seleccionados: análisis dinámico de panel Acercarse. *Revista Internacional Americana de Humanidades, Artes y Ciencias Sociales*, 1, 47–57.
- Varela, M. (2017). El Principio De Demanda Efectiva Y El Mercado De Trabajo: Enfoque Teórico Del Modelo Kaleckiano De Dos Bienes Para El Ecuador. *Cuestiones Económicas*, 27(1–2), 112–154.
- Velázquez, D. (2015). El efecto del gasto público en el ciclo económico: una visión alternativa. *Estudios Económicos*, 30(1), 93–140. <https://doi.org/10.24201/ee.v30i1.24>

# Alternativas de financiamiento para emprendedores en Ecuador post- pandemia

Reyes Cárdenas, Narciza Azucena  
Villarreal Chérrez, Tania Maricela  
Neira Neira, Mercedes Lucía

## Introducción

El Ecuador es un país de emprendedores, según Global Entrepreneurship Monitor - GEM y Global Entrepreneurship Development Institute – GEDI, “la propensión a emprender y la percepción del emprendedor por parte de la sociedad están entre las más altas del mundo” (2019, p.13), por lo tanto, es de vital importancia analizar los factores determinantes y las dificultades que tiene, en particular, la obtención de financiamiento.

Gartner (1989) manifiesta que el espíritu empresarial, es la creación de una organización, y explica que el emprendimiento está separado de otras disciplinas, como un espacio independiente. Para Ahmad y Seymour (2008) son emprendedores quienes inician o incrementan su actividad comercial, a través de la determinación y aprovechamiento de nuevos productos, servicios o mercados, generando, por tanto, valor.

En el documento técnico de Alianza para el Emprendimiento e Innovación (2020), se realiza una caracterización económica del Ecuador, como un país en desarrollo, dependiente de la explotación de recursos naturales, es mega diverso con riquezas naturales que aportarían al desarrollo económico; el reto se centra en depender menos de los recursos no renovables mediante un cambio en la matriz productiva, es decir, potencializar y robustecer el sector productivo. Es aquí en

donde cobra suma importancia el emprendimiento e innovación como alternativas para aportar a los cambios estructurales económicos que necesita el Ecuador.

En la presente investigación se identifican alternativas de financiamiento post pandemia en Ecuador para emprendedores. Entre los componentes importantes de las Condiciones Marco del Emprendimiento (EFC) o ecosistema de los emprendimientos, el financiamiento para negocios nuevos o nacientes se constituye en un problema a resolver, por cuanto se dificulta el obtener el capital semilla o de trabajo, necesario para iniciar la nueva empresa.

La presente investigación es exploratoria, descriptiva y explicativa, y, su técnica, la recopilación de documentos científicos, técnicos y legales para indagar sobre las posibilidades de financiamiento que tienen los emprendimientos en el Ecuador; la información secundaria permitió plantear alternativas innovadoras y poca usadas por los negocios que están iniciando y fortaleciéndose con capital semilla o nuevas fuentes de financiamiento.

## **Emprendimientos**

Conforme reseñan los autores, Herrera y Montoya (2013) la variable emprendimiento, como un vocablo entrepreneur, aparece a principios del siglo XVI en Francia, para identificar aquellos aventureros que viajaban desde España en búsqueda de nuevas tierras y oportunidades de vida sin tener certeza de lo que les esperaba.

En el campo de la economía mundial en el Siglo XVIII, fue Richard Cantillón en 1755, economista irlandés considerado como el padre de las ciencias económica quien introduce por primera vez el concepto moderno de emprendedor, dilucidó conceptos básicos de la banca y el comercio internacional, al dar significado de la palabra entrepreneur: "agente que compra los medios de producción a ciertos precios y los combina en forma

ordenada para obtener de allí un nuevo producto” (Bravo, I et al., 2021, p.1).

Desde este contexto, se presentan varios autores que han definido al emprendimiento como el acto humano productivo, que se encuentra inmerso de creatividad, asociado a la percepción de oportunidad de crear o generar productos o servicios, con el objetivo de dinamizar su propia economía y generar recursos que dinamiza la economía de un país.

Para Timmons (1989), citado por Hidalgo “El emprendimiento significa tomar acciones humanas, creativas para construir algo de valor a partir de prácticamente nada” (2014, p. 47).

Para Stevenson (1983), citado por Hidalgo “Emprender es perseguir la oportunidad más allá de los recursos que se controlen en la actualidad” (2014, p. 47).

En concordancia con los pensamientos de los autores se puede definir al emprendimiento como la innovación de crear algo nuevo o de dar un uso diferente a algo que ya existe, con la finalidad de desarrollar un plan de negocio, y obtener rentabilidad.

Duran (2019), en su análisis sobre desarrollo regional y emprendimiento, trae a discusión sobre si la variable emprendimiento constituye retroalimentación positiva en el desarrollo, de ahí surge el hecho de que las iniciativas empresariales creadas por un conjunto de emprendedores impulsan el crecimiento económico y, por ende, generan empleos, acciones productivas, crecimiento de la tributación, y finalmente se consigue el aumento de la riqueza de una región. Manifiesta el autor que, a mayor nivel de desarrollo, mayor será la actividad emprendedora, existiendo la oportunidad de concebir nuevos bienes y servicios potenciando el mercado. En esta misma línea de pensamiento el autor cita a los investigadores Boisier (1994) y Bervejillo (1996), quienes expresan la relevancia del desarrollo regional y el

emprendimiento, considerando que la dimensión geográfica donde se produce competitividad de las empresas es en donde convergen las políticas de crecimiento, demostrando de esta manera, que el emprendimiento es un factor preponderante para el desarrollo.

De otra parte, en el Ecuador la génesis del emprendimiento, se inicia antes de la llegada de los españoles, con el intercambio mercantil de los indios balseros de Payta, Tumbes y Guayaquil (Burgos, R. et al, 2016, p. 1). Conforme cita Hidalgo (2014), Ecuador experimentó una época de bonanza con la explotación de productos minerales, agrícolas e industriales, garantizando un corto período de prosperidad; por lo que, para fines del siglo XVI, se emprende con los productos (madera, quina, zarzaparrilla, copé, tabaco, suelas y café), como negocios visionarios agrícolas.

Dentro de este mismo contexto, la paja toquilla y su producto estrella "el sombrero de paja toquilla", a finales del siglo XVIII, son considerados como emprendimientos locales crecientes y con auge, pues habían iniciado una exportación en pequeña escala. (Burgos, R. et al, 2016, p. 1). Los estudios realizados por Global Entrepreneurship Monitor (2020) indican que en el Ecuador 1 de cada 3 adultos iniciaba su negocio o poseía uno ya establecido con más de 42 meses, el 68,4%; y en el 2021 se ubica en el promedio de la TEA (Actividad Emprendedora Temprana) con un porcentaje del 14.9%.

## **Clasificación del emprendimiento**

Para Ruiz (2020), existen diferentes tipos de emprendimientos que se pueden agrupar con fundamento en diversas consideraciones como es la actividad, el objetivo del emprendimiento, su origen, etc.

Para el autor, en primera instancia se distinguen dos grandes grupos de emprendimientos, que se los ha clasificado



considerando dos variables como son la necesidad y los negocios tradicionales.

Emprendimiento por necesidad. - Se caracteriza por generar los ingresos diarios para vivir, obteniéndose bajos niveles de ingresos, utilidad y activos. Se caracteriza por no tener una planificación o visión de crecimiento para el futuro, por esta razón no se tiene un valor agregado o perspectiva de mercados nacionales o internacionales.

Emprendimiento tradicional. - Se caracteriza por tener un crecimiento por su estructura competitiva pero que no cumple con criterios de ventas, rentabilidad y sostenibilidad alta. Se caracteriza porque sus productos y/o servicios no tienen diferenciados, en algunos casos no tiene capacitada su mano de obra, poco usan tecnologías, generalmente están formalizadas.

Según la misma línea de la investigación del autor, al emprendimiento también se lo clasifica en los siguientes grupos:

**Tabla 1.** *Por su actividad*

Emprendimientos de base abierta	Se consideran dentro de este grupo a aquellos emprendimientos que provienen de cualquier tipo y sector de la economía, pudiendo ser agropecuario, industrial, comercial o de servicios, que por sus características no pueden incluirse en otras tipologías
Base cultural y creativa	Dentro de esta categorización, se han incluido aquellos emprendedores que generan productos, es decir fusiona la creación, producción y comercialización de bienes y

	servicios basados en contenidos de carácter cultural.
Emprendimientos de base tecnológica (EBT)	Son negocios generadores de valor, mediante la aplicación sistemática de conocimientos tecnológicos y científicos. Los EBT, generalmente operan en los sectores de alta tecnología, como: biotecnología, tecnologías de la información y las comunicaciones, química y nanotecnología, entre otros.
Emprendimientos dinámicos	Son emprendimientos nuevos con alto potencial de crecimiento, que logran diferenciarse a través de un producto o servicio innovador, lo cual les permite en pocos años dejar de ser microempresas. En algunos contextos se incluyen aquellos que tengan un horizonte exportador y que genere un gran número de empleos.
Start-ups	Emprendimiento de nueva creación generalmente asociado a emprendimientos de alto crecimiento y orientación tecnológica.

**Tabla 2.** De acuerdo con su objetivo

Emprendimientos de base social	Este tipo de emprendimientos surgen de iniciativas emprendedoras que aplican estrategias de mercado, de creación de riqueza y empleo, para alcanzar un objetivo social.
--------------------------------	---

Emprendimientos inclusivos	En este grupo se incluye a la población con algún grado de vulnerabilidad, o en la base de la pirámide, buscando ampliar el perfil de las personas o cambiar el statu quo para incorporarse a la sociedad, abriendo posibilidades a los grupos que sufren mayores dificultades de acceso al mercado de trabajo.
----------------------------	---

Finalmente, el autor Ruiz (2020), presenta el último grupo de su clasificación:

Según el origen del emprendimiento

Spin-offs:

Constituyen uno de los tipos de empresas de base tecnológica cuya característica básica es que son empresas generadas a partir de resultados de investigación. De aquí se derivan dos grupos: Si se originan en una universidad se consideran como "spin-off académicas", y por otra parte si se originan en un centro de investigación de una empresa, toman el nombre de "spin-off corporativas".

Por otra parte, dirigiendo el análisis de los emprendimientos hacia el Ecuador, concretamente a los sectores que han evolucionado económicamente y que por ende han servido de sustento financiero a los pequeños y grandes emprendedores, según el diario El Universo, (2021), los emprendimientos que han logrado posesionarse en el mercado han sido los siguientes: tienda de modas, negocio de comida/restaurant, salón de belleza/barbería.

## Acciones para impulsar el emprendimiento.

En el estudio de Global Entrepreneurship Monitor (2020) se identifican los retos para el emprendimiento, que se resumen a continuación:

*Difundir “modelos de rol positivos”, que permita forjar la vocación emprendedora: a través de difusión y comunicación de experiencias exitosas. Desarrollar acciones para grupos con menor propensión emprendedora, mediante acciones concretas. (Rovayo, 2012, p 1).*

*Mejorar las condiciones de entorno y financiamiento, incrementando la oferta de financiamiento para este tipo de iniciativa (capital de riesgo, fondos semilla, préstamos simplificados, etc.), que permitirá, en el tiempo, mejorar no solo el acceso, sino también los costos que estos servicios implican. (Rovayo, 2012, p 1).*

*Promover la vocación y las competencias emprendedoras a través del sistema educativo y propiciar una mayor conexión entre el mundo académico y el mundo laboral, esto implica modificar el esquema educativo a nivel secundario, técnico y universitario, a fin de promover el desarrollo de competencias de emprendimiento. Las universidades juegan un rol importante, ya que allí se apoya al estudiante en el desarrollo de actitudes y aptitudes para el emprendimiento, con base en la aplicación de una metodología que vincule a la universidad con la empresa privada, esta última, considerada la principal escuela de emprendimiento. (Rovayo, 2012, p. 1).*

*Ampliar el espacio de oportunidades para emprender: generando esfuerzos para promover la innovación, el acceso a los mercados internacionales y el aprovechamiento de oportunidades de sustitución competitiva de importaciones. Esto con el apoyo de instituciones educativas empeñadas en mejorar su capacidad de investigación y desarrollo. (Rovayo, 2012, p.1).*

Promover el desarrollo de redes emprendedoras: la clave está en crear un espíritu de cooperación entre los actores, el estado, la empresa y la sociedad civil, en especial como parte de esta última las entidades de apoyo al emprendimiento y las universidades. Fomentar la creación de redes de contacto institucionales e interinstitucionales que fortalezcan las capacidades de emprendimiento e incrementen las oportunidades para construir nuevos negocios. (Rovayo, 2012, p. 1).

Generar ámbitos apropiados para el surgimiento de equipos emprendedores: con procesos educativos basados en el desarrollo de la capacidad de trabajo en equipo y en grupos multidisciplinarios, a fin de potenciar las habilidades propias del talento humano. (Rovayo, 2012, p.1).

## **Fuentes de financiamiento**

El financiamiento para emprendimiento es un factor predominante para el éxito en las empresas, constituyendo un problema fundamental, tanto para las empresas nacientes como para las ya existentes.

La Real Academia Española (2021) define a “financiar” como “Aportar el dinero necesario para el funcionamiento de una empresa”.

El financiamiento forma parte del ecosistema de los emprendimientos, en estudios realizados por Global Entrepreneurship Monitor (2020), identifica nueve condiciones del ambiente del emprendimiento, estando en primer lugar el financiamiento para emprendedores, aspecto relevante en el momento de implementarlo sea naciente o nuevo.

## **Determinantes del acceso al crédito**

En la investigación realizada por Franco Gómez, M et al. (2019), analizó a 366 empresas ecuatorianas, creando un modelo

probabilístico con sus características internas y externas, obtuvo como resultado que los factores determinantes para obtener crédito eran el tamaño y la tecnología utilizada, factores que las pequeñas y microempresas no cumple.

## **Alternativas para financiar a los emprendimientos en Ecuador**

En el Ecuador se presenta alternativas de financiamiento para emprendedores, las cuales se analiza a continuación:

### **Financiamiento propio**

El autofinanciamiento se da por recursos propios, aporte de amigos, familiares o de actividades propias realizadas con anterioridad. Tiene como ventaja cero costos financieros, y como desventajas que son montos pequeños y no siempre están a disposición.

### **Apalancamiento financiero**

Es la combinación de recursos propios con fondos externos, es necesario considerar los objetivos a mediano plazo de los emprendimientos y la inversión necesaria por lo general es superior a los recursos con los que se cuenta.

### **Bootstrapping**

Este financiamiento supone que se los debe realizar con lo que se dispone en casa grandes empresas se han iniciado de esta manera, en esta modalidad se utiliza dineros ahorrados, equipos de oficina y mobiliarios con los que se cuenta, generalmente son emprendimientos innovadores, ideas en desarrollo. Tiene como ventaja que no necesita muchos recursos y como desventaja que el emprendedor asume todos los riesgos.

### **Inversionistas ángeles**

Existe una red de empresarios con suficientes recursos financieros y alta capacidad de identificar cuando un emprendimiento tiene potencialidad, financian el negocio por una posible rentabilidad que se dará en el futuro.

En Ecuador, existe el Club de Inversionistas Ángel con empresarios de Quito y Guayaquil dispuestos a ofrecer financiamiento a startups con ideas valiosas.

### **Incubadora de proyectos**

Son espacios de desarrollo con personal capacitados que potencializan las ideas de negocios o aceleran los ya existentes, además apoyan con inyección de capital, se benefician con el cobro de un porcentaje de las utilidades luego de que los emprendimientos lo generen.

### **Crowdfunding y Crowdlending**

De acuerdo al Banco del Pichincha "Consiste en una campaña de microfinanciación o financiación colectiva a través de plataformas digitales. Se recaudan fondos para financiar emprendimientos que carecen de capital." (2021, p.1)

## **Políticas de estado**

En un estudio del Global Entrepreneurship Monitor-GEM (2020), el Ecuador presentó una Actividad Emprendedora Temprana (TEA) del 36.2%, o su equivalente a 3.6 millones de habitantes que iniciaron un emprendimiento, colocándolo en el primer lugar en el índice de crecimiento de los países latinoamericanos de ingresos medios. Desafortunadamente, la pandemia provocada por el COVID19, trajo consecuencias devastadoras, ocasionando recesión de economías y modificando el escenario empresarial. Como resultado de aquello, conforme al reporte de GEM 2020, el cierre de emprendimientos llegó al 24,6%, a

diferencia del año 2019 donde alcanzó a un 9,23% (Vélez, Márquez y González, 2021).

En este marco, es imprescindible el apoyo del Estado, a través de políticas y programas, para coadyuvar los esfuerzos de emprendedores y afianzar el desarrollo económico, tras la pandemia. En este sentido, se puntualiza el marco legal creado para favorecer la actividad productiva, pre y post pandemia.

Una de las políticas públicas comerciales es la contenida en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2010), formulado para fomentar y comercializar bienes y servicios nacionales, potenciar la capacidad productiva, crear plazas de trabajo y atraer la inversión privada para el cambio de la matriz productiva que implica una nueva visión, la concepción de un ambiente innovador, emprendedor y asociativo que coordine los sectores económicos público, privado, MIPYMES, popular y solidario. Se estimula, a través del capital de riesgo con fondos públicos, canalizados por el Consejo Sectorial de la Producción, los proyectos innovadores de investigación, incubación y productivos, previo el análisis de viabilidad.

En torno a las MIPYMES, el Consejo regula las políticas de fomento y desarrollo de emprendimientos y de proyectos, involucrando a las universidades y más entidades educativas; en tanto que, la determinación de los incentivos para empresas privadas, lo hace la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, con crédito blando, a largo plazo e intereses especiales.

Atendiendo a la realidad migratoria nacional, se expide en el 2012, el Reglamento de apoyo a las inversiones productivas de las personas migrantes ecuatorianas, constituyendo una política fundamental de ayuda para los ecuatorianos migrantes que hayan permanecido por más de un año en el exterior y hayan retornado al país definitivamente, máximo hace tres años y deseen invertir parte de sus ahorros en actividades de



emprendimiento. Mediante el programa "cucayo" se determina el aporte de capital semilla no reembolsable y por única vez, destinado a potenciar los emprendimientos económicos en sus fases de pre-incubación, incubación y post-incubación, requiriendo del migrante retornado, como contraprestación, su aporte en bienes o en dinero suficiente para cubrir al menos tres meses de sueldos, arriendo, materia prima; y, el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y tributarias, propiciando de esta manera, su reintegración productiva. Apoyo que, también va orientado a proyectos colectivos como las asociaciones y cooperativas con al menos, cinco migrantes retornados; así como organizaciones comunitarias, integradas por al menos diez familias con un 25% de migrantes retornados, auspiciando el desarrollo económico de sus zonas de influencia. El éxito de este programa se afianza en la ayuda especializada en gestión empresarial de los mentores, encargados de asistir a los proyectos por dos años. Las fuentes de financiamiento provendrán del presupuesto fiscal, donaciones, co-participación institucional, programas públicos, etc., con montos de hasta \$15.000 para proyectos individuales y, hasta \$ 50.000 para los colectivos.

En el mismo esfuerzo de incentivar, de manera puntual, las actividades económicas y del sector financiero popular y solidario de las organizaciones comunitarias, asociativas, cooperativistas de producción de bienes y servicios, de consumo, de promoción de vivienda, ahorro y crédito; así como de las unidades económicas populares de emprendimientos individuales, familiares, artesanales y de comercio al por menor, se crea la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (2014). En este sentido, dichas organizaciones pueden beneficiarse de capitales de riesgo provenientes del Estado y los GADS, constituyendo entidades mixtas temporales, normadas por la Superintendencia respectiva. Como contrapartida, deben constituir un fondo social, en base a sus aportes, en dinero, trabajo, bienes, donaciones y contribuciones no reembolsables. Además, se prevén otros incentivos como las

medidas de acción afirmativa para evitar situaciones discriminatorias de tipo económico, étnico y de género; la feria la contratación pública de sus bienes y servicios; y, productos y servicios diferenciados del sistema financiero.

En el Reglamento de esta Ley se establece el proceso para la asignación de recursos y el cofinanciamiento de los proyectos, a través del Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS) en proyectos de hasta \$20.000 y aquellos que lo superen, hasta \$180.000, entran en la competencia de la Comisión Zonal, créditos que estipulan como contrapartida, garantías prendarias, hipotecarias, pólizas de seguros, depósitos de bonos del Estado, etc.

Otro sector favorecido con políticas para la reactivación económica, es el de las asociaciones público-privadas, mediante la Ley Orgánica de incentivos para asociaciones público-privadas y la inversión extranjera (2015), formulada para impulsar los proyectos de interés público como obra pública nueva, mejoramiento de una existente, equipamiento, proyectos inmobiliarios de interés social, actividades productivas, de investigación, etc., con el concurso, por una parte, del Gobierno Central y los GADS, y por otra, de los gestores privados, a cambio de una contraprestación. Su reglamento hace hincapié en dos tipos de proyectos, los autofinanciados, que se subvencionan con la rentabilidad de su servicio; y, los de financiamiento público, con pagos desde la administración pública.

En el 2016, se promulga el Código de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación para promover proyectos de interés público, orientados al respeto y goce de los derechos personales, de los pueblos, nacionalidades y de la naturaleza, generando incentivos y fuentes de financiamiento no reembolsables. Su órgano de ejecución es el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales que comprende las políticas, instituciones e individuos para el

desarrollo científico, tecnológico, la innovación y creatividad, así como el impulso de los conocimientos tradicionales. El enlace entre los sectores público, privado, solidario y las instituciones de educación superior es competencia de la SENESCYT, encargada, además, de normar los incentivos en coordinación con el Sistema Monetario y Financiero.

Para potenciar la innovación social o proceso creativo de un nuevo producto o el mejoramiento de un bien o servicio con impacto social, económico y tecnológico, se prevé la conformación de ambientes de innovación social para la incubación, aceleración, hábitat, transferencia y acervo tecnológico de emprendimientos.

En el año 2020, un mes antes de la declaración de la pandemia por el virus COVID19, se crea la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, con el propósito de concretar un ambiente emprendedor, mediante políticas, programas y normas y fortalezcan el emprendimiento, la innovación y el desarrollo tecnológico a todo nivel: público, privado, mixto, asociativo, popular y solidario.

Esta ley concibe como sujetos claves para la implementación de una cultura emprendedora, a las instituciones de educación básica, secundaria, superior y los entes públicos, privados, mixtos y crowdfunding o sociedades mercantiles, que giran en torno a los preceptos constitucionales y legales. Se crea el Consejo Nacional para el Emprendimiento e Innovación (CONEIN), organismo que acomuna a todos los sectores económicos, de educación superior, GAD's, presididos por el ejecutivo y ministerios de la producción y finanzas.

El CONEIN y su Consejo Consultivo, tienen como principales propósitos, la elaboración de las políticas para el estímulo de la cultura emprendedora, el acceso a créditos en el sistema financiero, atendiendo especialmente, las áreas vulnerables como las zonas rurales, insular, fronterizas, amazónicas,

migrantes, etc.; y, la formulación de la Estrategia de Emprendimiento, Innovación y Competitividad, en función del Plan Nacional de Desarrollo, con una duración de 5 años.

Para concretar estas disposiciones, se ha configurado el Registro Nacional de Emprendedores (RNE) que permite dirigir de manera eficaz, la ayuda mediante las políticas, programas, servicios financieros y fondos de inversión para el impulso de nuevos emprendimientos. Aglutina a emprendedores que cuenten con menos de cinco años de actividad, con al menos 49 trabajadores y que registren ventas inferiores a 1.000.000 USD.

Las fuentes de financiamiento previstas en esta Ley son tres: el *capital semilla* estatal o de privados y de cooperaciones extranjeras, de \$1.000 hasta \$20.000, para desarrollar competencias o proveerse de materiales para arrancar la idea de negocio; y, si el emprendimiento tiene éxito, se regresa del 5% al 10% de las ganancias al Estado para reinversión en nuevos proyectos, o, en términos de responsabilidad social. Si el inversor es privado, beneficiará a proyectos que tengan hasta dos años de antigüedad, mediante recursos no reembolsables, aporte de capital, compra de acciones o participaciones, etc. El *capital de riesgo* provenientes del Estado y del sector privado en calidad de aporte de capital, préstamos reembolsables, con o sin intereses. Y, la *inversión ángel* que implica ayuda de personas naturales o jurídicas, al conocimiento o al capital de inicio de actividad, capital de prosecución de un modelo de producto o servicio, etc.

De este marco normativo se desprende, también, el surgimiento de las Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS) que desburocratiza los procesos de creación de una actividad comercial e impulsa las sociedades unipersonales sin capital mínimo.

Así mismo, se ha confiado a la Secretaría de Técnica de Gestión Inmobiliaria Pública, el establecimiento gratuito de centros de incubación emprendimientos para los GADS y entidades públicas.

En esta misma línea de empoderamiento de emprendimientos, se confía al Ministerio de Educación y la SENESCYT, el control de la formación, en los tres niveles, de una cultura emprendedora, cuyos fundamentos son el liderazgo, la colaboración, el ahorro, la responsabilidad social empresarial y la innovación. Concomitante con este objetivo, se dispone la promoción de la educación financiera del personal de entidades públicas y privadas, incluido los docentes. De igual forma, para afianzar el ecosistema empresarial, se faculta a las instituciones educativas, como opción a los trabajos de titulación, el desarrollo de planes de negocio o planes de emprendimiento.

Esta Ley incorpora un actor novedoso en el ecosistema emprendedor, las plataformas de fondos colaborativos o crowdfunding, controladas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, que constituyen nexos entre promotores e inversores, esto es, personas públicas, privadas o de la economía popular y personas con capital para viabilizar los proyectos que requieren financiamiento, a través de cinco categorías de aportes: donación, para ámbitos sociales o humanitarios; recompensa, para proyectos, con o sin fines de lucro; pre compra, para evaluar el nivel de acogida de proyecto, previo su ejecución; inversiones en acciones, para compañías anónimas; y, financiamiento reembolsable, para proyectos con o sin fines de lucro.

A su vez, la Guía Nacional de Emprendimiento, prescrita por el Reglamento General a la Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación, contiene información de los entes que impulsan el emprendimiento como los servicios financieros y los fondos de inversión pública. Además, concibe la creación de capital de

riesgo proveniente de fondos públicos para apoyar las distintas fases de los proyectos viables.

Si bien, es la Junta de Política y Regulación Financiera la responsable de la determinación de instrumentos financieros para la obtención de recursos para los distintos tipos de capital, con participación directa del sistema financiero público, entidades privadas y mixtas se han delineado programas para procurar el desarrollo económico, así, la Alianza para el Emprendimiento y la Innovación (AEI) creada en el 2013, constituye una red de más de 100 actores públicos, privados y academia para el impulso productivo nacional, contabilizando en la actualidad, más de cinco mil emprendedores, beneficiarios del capital semilla. Las convocatorias a presentar proyectos son públicas, en las cuales, a más del Estado, instituciones privadas apuestan a los nuevos emprendimientos para ayudarlos a despegar, tal es el caso de la Agencia de Promoción Económica, ConQuito, Fondo Ítalo-Ecuatoriano para el Desarrollo (FIEDS) Empresa Pública para la Gestión de la Innovación y Competitividad (ÉPICO), que han beneficiado con capital semilla no reembolsable de \$1.000 a \$20.000 a más de 8.266 emprendimientos. (Zapata, 2021).

La AEI con el propósito de fortalecer el ambiente emprendedor e innovador, con visión al año 2030, ha formulado la Estrategia Ecuador Emprendedor e Innovador 2030 (EEEIS 2030), alineada a los objetivos 8 y 9 de Desarrollo Sostenible, esto es, de trabajo decente y crecimiento económico, y, de industria, innovación e infraestructura. Sus objetivos se dirigen a impulsar a emprendedores, innovadores y vulnerables, y al seguimiento estratégico. Son ocho sectores beneficiarios: agro exportación de nuevos productos, biotecnología industrial, cáñamo industrial y medicinal, vivienda social, ecosistema financiero, estrategias para la exportación, minería consciente y desnutrición crónica infantil.

En el 2021, surge la Subsecretaría de MIPYMES y Artesanías, adscrita al Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MPCEIP) que pretende el desarrollo sustentable de los emprendimientos, de las MIPYMES, Unidades Productivas Artesanales y de la Economía Popular y Solidaria, por medio de políticas públicas que estimulen la creación de fuentes de trabajo y la generación y desarrollo de emprendimientos. Esta entidad prevé varios programas: Desarrollo Empresarial Local (PDEL) para la asistencia técnica de proyectos de los GADS; apoyo al emprendedor, a través de inversionistas públicos/privados, competentes en gestión empresarial; Fortalecimiento al Ecosistema de Emprendimiento e Innovación, que busca potenciar el proceso de incubación en base a la homologación de conocimientos y herramientas; Optimización de la metodología para emprendimientos, dirigidos a los actores públicos, privados y academia, a través de una ventanilla única del Centro de Atención al Emprendedor (CAE); y, Ruta al exportador, para quienes inician un emprendimiento, los que tienen potencial exportador y para las empresas exportadoras.

Fortaleciendo el rol de esta Subsecretaría, se estructura, en julio pasado, el Consejo Nacional de Competitividad, Emprendimiento e Innovación, con el cometido de promover y fomentar el emprendimiento, la innovación y la competitividad.

## **Conclusiones**

De este breve análisis, se desprende que, en el Ecuador, pre y post pandemia, existe una buena normativa que contiene políticas y programas, tendientes a canalizar, por sectores, el apoyo financiero y logístico a emprendimientos en sus diferentes fases, por consiguiente, es la falta de socialización de las mismas lo que provoca el restringido acceso a estas alternativas de financiamiento.

Los emprendimientos en el Ecuador tienen alternativas de financiamiento, se puede crear ecosistemas dinámicos con la

utilización de las políticas públicas que apoyan a los negocios, es necesario la difusión de los mismos; la academia desde sus espacios puede promocionar y socializar las posibilidades de acceder a capital para financiar los emprendimientos sobre todo los que tienen un alto componente de innovación porque serán los que se mantengan en el mercado.

## Referencias

- Ahmad, N., y Seymour, R. (2008). *Definición de actividad emprendedora. Definiciones que apoyan los marcos para la recopilación de datos. Documento de trabajo sobre estadísticas de la OCDE*. SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1090372> o <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1090372> OCDE. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1090372](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1090372)
- Alianza para el Emprendimiento e Innovación. (s.f). *Ecuador, un país emprendedor e innovador en el 2020*. Consultado el 11 de agosto de 2021. [https://unctad.org/system/files/official-document/epf\\_npd02\\_Ecuador\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/epf_npd02_Ecuador_es.pdf)
- Alianza para el Emprendimiento e Innovación 2030. (s.f). *Estrategia Ecuador Emprendedor, innovador y sostenible 2030*. Consultado el 13 de agosto de 2021. <https://drive.google.com/file/d/1tPy3aPsXqxM5GRbM2vDdb5hbNMugZoYj/view>
- Arreguin Ruiz, J. (2020). *¿Qué tipo de emprendimientos existen?* ASNews. <https://www.asnews.mx/noticias/que-tipo-de-emprendimientos-existen>
- Asamblea Nacional. (2016, 9 de diciembre). *Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación*. Registro Oficial S. 899. <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro->



oficial-web/publicaciones/suplementos/item/8655-  
suplemento-al-registro-oficial-no-899

Asamblea Nacional. (2010, 29 de diciembre). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Registro Oficial S.351.

<https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/registro-oficial/item/3974-registro-oficial-no-351>

Asamblea Nacional. (2020, 28 de febrero). Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación. Registro Oficial S. 151. <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/suplementos/item/12640-suplemento-al-registro-oficial-no-151>

Asamblea Nacional. (2011, 10 de mayo). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Registro Oficial 444. <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/registro-oficial/item/3427-registro-oficial-no-444>.

Asamblea Nacional. (2015, 18 de diciembre). Ley Orgánica de incentivos para Asociaciones Público-Privadas y la Inversión Extranjera. Registro Oficial S. 652. <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/registro-oficial/item/7391-registro-oficial-no-652>.

Banco del Pichincha (2021). *Seis formas de financiar tu emprendimiento, microempresa o negocio en Ecuador*. Consultado el 16 de septiembre de 2021. <https://www.pichincha.com/portal/blog/post/formas-de-financiar-una-empresa>.

- Bravo Idilia, Bravo María, Preciado Joffre y Mendoza Mariana. (2021). Educación para el emprendimiento y la intención de emprender. *Rev. Economía y Política*. Nro. 33. <https://doi.org/10.25097/rep.n33.2021.08>. <https://www.redalyc.org/journal/57111/5711165147008/html/>
- Burgos, R., Villar, L. (2016). Los emprendimientos desde la perspectiva histórica, económica y social, en el escenario mundial y del Ecuador. *Rev. Caribeña de Ciencias Sociales*. (agosto 2016). <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/08/emprendimientos.html> <http://hdl.handle.net/20.500.11763/CARIBE-2016-08-emprendimientos>
- Durán Peralta, Julián. (2019). Desarrollo Regional y emprendimiento: evidencia para Colombia. *El Trimestre Económico*. vol. LXXXVI (2), núm. 342, 2019, Abril-Junio, pp. 467-490 Fondo de Cultura Económica DOI: 10.20430/ete.v86i342.656
- Estas son las cuatro ideas de negocios que se perfilan para el 2021 en Ecuador.* (3 de enero del 2021). Diario El Universo.
- Franco Gómez, M. C., Gómez Gutiérrez, F., & Serrano Orellana, K. (2019). Determinantes del acceso al crédito para la Pyme del Ecuador. *Revista Conrado*, 15(67), 295-303. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>.
- Gartner, W. (1989). ¿Quién es un emprendedor? Es la pregunta equivocada. (Izarra, E. trad.), 31. [https://issuu.com/cchyo/docs/revista\\_cch\\_e51/31](https://issuu.com/cchyo/docs/revista_cch_e51/31)
- Global Entrepreneurship Monitor, Ecuador 2019-2020. (2020). *La economía de Ecuador en 2019*. Consultado el 14 de

agosto de 2021. [https://www.espae.edu.ec/wp-content/uploads/2021/02/GEM\\_Ecuador\\_2019.pdf](https://www.espae.edu.ec/wp-content/uploads/2021/02/GEM_Ecuador_2019.pdf)

Herrera, C. y Montoya, L. (2013). El emprendedor: una aproximación a su definición y caracterización. *Punto de Vista*. Nro. 7. Pp. 7-30. [file:///C:/Users/LUCIA%20NEIRA/Downloads/Dialnet-ElEmprendedor-4776922%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/LUCIA%20NEIRA/Downloads/Dialnet-ElEmprendedor-4776922%20(2).pdf)

Hidalgo Proaño, L. F. (2014). La cultura del emprendimiento y su formación. *Rev. Alternativas UCSG*; 15(1): 46-50. [file:///C:/Users/LUCIA%20NEIRA/Downloads/Dialnet-LaCulturaDelEmprendimientoYSuFormacion-5599803%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LUCIA%20NEIRA/Downloads/Dialnet-LaCulturaDelEmprendimientoYSuFormacion-5599803%20(1).pdf)

Lasio, V., et.al. (2020). *Presentación*. Global Entrepreneurship Monitor Ecuador 2019/2020. [https://www.espae.edu.ec/wp-content/uploads/2021/02/GEM\\_Ecuador\\_2019.pdf](https://www.espae.edu.ec/wp-content/uploads/2021/02/GEM_Ecuador_2019.pdf)

Real Academia de la Lengua. (2021). *Diccionario de la Lengua Española*. <https://dle.rae.es/financiar>.

Rovayo, G. (2009). El emprendimiento y la educación no siempre van en la misma dirección. *Rev. Polémika*. vol.1 (2). 96-103. <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/polemika/article/view/329/447>

Secretaría Nacional del Migrante. (2012, 11 de julio). Reglamento de apoyo a las inversiones productivas de las personas migrantes ecuatorianas. SENAMI-047-2012. <http://www.cancilleria.gob.ec/s/n>

Vélez Y., Márquez A., y González J. (2021). *El emprendimiento en tiempos de pandemia en Ecuador. Impacto de la crisis sanitaria en el emprendimiento Entorno Latinoamericano 2019-2020*. Emprendimiento.ec. Ecosistemas inteligentes.

<https://emprendimiento.ec/emprendimiento-ecuador/el-emprendimiento-en-tiempos-de-pandemia-en-ecuador/>

Viveros, E. (s.f). Aproximación a los momentos metodológicos de una experiencia de investigación cualitativa. A propósito de los dilemas sobre el "comienzo", el "intermedio" y el "final" del oficio investigativo. *Rev. Virtual Universidad Católica del Norte*. Núm.34 (2011): 34. <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/343>

Zapata, Belén. (2021). *Hasta \$20.000 en capital semilla reciben emprendedores ecuatorianos y extranjeros; sector público y privado brindan este apoyo*. Diario El Universo. <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/hasta-20000-en-capital-semilla-reciben-emprendedores-ecuatorianos-y-extranjeros-sector-privado-y-publico-brindan-este-apoyo-nota/>

# Propuesta de un modelo de gestión basado en principios de responsabilidad social empresarial para las empresas del sector turístico del corredor del Santa Bárbara

Banegas Christian  
Castillo Yonimiler  
Marcillo Jennifer  
Guamán Esteban  
Samaniego María del Cisne

## Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE), comenzó con acciones filantrópicas en sus inicios, con el fin de generar una imagen corporativa en la sociedad, integrando con el paso del tiempo a los principales grupos de interés o stakeholders (empleados, proveedores, clientes, sociedad en general), y pasando así de generar ganancias solo para los accionistas o empresarios, a la toma de acciones y medidas socio ambientales que buscan el bienestar de la sociedad y el medioambiente.

En consecuencia, gestionar socialmente una organización comprende tomar conciencia y generar acciones que sumen la confianza y el respeto de los grupos de interés hacia la organización, para lo cual, se debe operar de una manera ética, transparente y honesta, respetando los derechos humanos para que la empresa sea un mejor lugar de trabajo.

La investigación sobre RSE es muy prolifera y se ha centrado en una serie de cuestiones, antecedentes y consecuencias de la aplicación de la RSE en las empresas. Sin embargo, la literatura reciente ha destacado la necesidad de estudiar las diferentes industrias y sectores de manera separada, dado que cada industria enfrenta desafíos únicos en relación con su propio

entorno interno y externo, tales como: diferentes niveles de competencia, diversos intereses de los grupos de interés y diferentes contextos regulatorios y condiciones de mercado, los mismos que generan diversas presiones y requisitos para su participación en actividades de RSE (Theodoulidis et al., 2017). Es así que resulta poco probable que la investigación sobre RSE en una organización sea directamente aplicable en organizaciones similares, y menos aún en otras industrias. Por tanto, es poco probable que la investigación sobre RSE en industrias distintas del turismo sea aplicable al turismo (Wells et al., 2015).

Por su parte, el turismo es un sector complejo que incluye todas aquellas organizaciones que están diseñadas para satisfacer las necesidades y deseos específicos de los turistas, brindando servicios turísticos en el lugar de origen y de destino (Theodoulidis et al., 2017); y que tiene un impacto ambiental, social y humano significativo. Razón por la cual, en el contexto del turismo responsable y sostenible, el concepto de RSE ha tomado mayor importancia (Nicolae y Sabina, 2012). Por ello, las empresas se han venido involucrando cada vez más en acciones de RSE, para combatir los impactos negativos que se generan de esta actividad muy importante dentro de una economía (Ettinger et al., 2018). Ya que ningún otro sector crea puestos de trabajo y garantiza la riqueza en los países de economía emergente de la misma forma que el turismo (Nicolae y Sabina, 2012).

Por ello, introducir medidas y acciones socio ambientales en el sector turístico es combatir los impactos negativos que se generan de esta actividad económica muy importante dentro de una economía. La responsabilidad social en el ámbito turístico es concebida en términos de sustentabilidad, he aquí la importancia de gestionar las empresas que ofrecen estos servicios de una manera responsable, en donde las decisiones y acciones que se tomen no afecten a sus grupos de interés.

Finalmente, el Corredor Turístico del Santa Bárbara ubicado en la provincia del Azuay se encuentra conformado por los cantones de Gualaceo, Chordeleg y el Sigüig, sectores con diversas actividades culturales y ancestrales que atraen a gran cantidad de turistas nacionales y extranjeros, lo cual genera un mayor impacto en el medio ambiente y la sociedad, motivo por el cual la presente investigación evaluó los índices de actuación en RSE de las empresas de alojamiento y de alimentos y bebidas a través del uso de encuestas, obteniendo resultados muy bajos, que representan bajos índices de actuación de estas empresas en el ámbito económico, social y ambiental que son la base de una empresa socialmente responsable. De acuerdo a diversos estudios y según el levantamiento de información de campo se ha constatado que la planta turística que se mantiene en el Corredor Turístico, está conformado por un total de 137 empresas disponibles para la atención y servicio a turistas y personas propias del sector, de las cuales el 18% pertenecen al sector de alojamiento y el 56% al de alimentos y bebidas, empresas que corresponden al objeto de estudio de la presente investigación.

La noción de Responsabilidad Social Empresarial, posee una larga historia y ha evolucionado junto con el concepto mismo de empresa, pero no fue hasta 1970 cuando empezó a tener más resonancia y hasta la década de 1990 fue cuando realmente tomó importancia en determinadas estrategias empresariales contemporáneas (Garay & Font, 2013). Aunque existen diferentes enfoques, la RSE puede entenderse como la contribución voluntaria de las empresas a la mejora del medio ambiente, la sociedad y la economía del país (Moktadir et al., 2018; Garay y Font, 2013).

En el año 1953 en el ámbito académico con el libro “Social Responsibilities of the Businessman”, se define a la RSE como “(...) las obligaciones de los hombres de empresa a seguir aquellas políticas, tomar aquellas decisiones, o seguir las líneas de acción que resulten deseables en función de objetivos y valores de nuestra sociedad” (Bowen, 1953, p.06).

Por otra parte, el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social de Brasil (citado por la INCAE, 2010), define a la Responsabilidad Social Empresarial como:

*Responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales (p.3).*

Así, las empresas están motivadas en participar en actividades socialmente responsables, no solo por cumplir sus objetivos comerciales, sino porque tales actividades son una reflexión de las expectativas de las partes interesadas involucradas que puede verse afectadas por las acciones corporativas. Por tanto, la RSE se ha convertido en la puerta de entrada para que las empresas combinen negocios con ética y a su vez para expandir el enfoque de una corporación más allá de su propia línea de beneficios (Sharman, 2019). De ahí que cada vez más empresas, sin importar el tamaño o sector, estén incorporando en sus modelos gestión estrategias de RSE (López – Pérez et al., 2017). Por ello, la RSE, viene a ser una estrategia empresarial que conlleva a las empresas a revolucionar sus procesos, mercados, obtener mejores ventajas y oportunidades bajo el riguroso control de los agentes económicos, sociales y ambientales que intervienen dentro del proceso común de las empresas. Es por



tal razón que en la actualidad los factores más importantes dentro de las empresas son la innovación y creatividad, factores cruciales que permiten crear soluciones sustentables. (EKOS NEGOCIOS, 2011)

Varios son los enfoques teóricos que explican las actividades que conlleva la RSE. Entre las teorías más importantes y que se considerado que abarcan la mayoría de los principios y características que conlleva la RSE dentro de la empresa se las ha clasificado de la siguiente manera: Teorías Instrumentales, Teorías Integradoras, Teorías de Carácter Político, Teorías sobre la Ética y la Moral en los Negocios.

En primer lugar, como teoría base para la presente investigación se habla de teorías sobre la ética y la moral en los negocios, misma que señala que las empresas pueden ser consideradas socialmente responsables si actúan bajo los preceptos de la ética y la moral, es decir, las actividades de RSE se fundamentan en parámetro universales y más no en términos económicos, es lo que busca fundamentar esta teoría.

Dentro de los investigadores de esta línea, se puede nombrar a Freeman (1986), pionero en la inserción de los grupos de interés o stakeholders en los conceptos de RSE, mismo que describe lo siguiente:

*Las empresas al llevar a cabo sus actividades no sólo deben considerar la gestión interna de sus recursos y operaciones, sino que además deben tener en consideración a todos los actores que pueden afectar directa o indirectamente el desarrollo de sus actividades. (citado por Cancino y Morales, 2008, p. 37)*

En el mismo contexto tenemos a Kaku (1997), quien desarrolló la filosofía japonesa Kyosei que, "básicamente, se define como la filosofía del espíritu de la cooperación. En esta filosofía tanto individuos como organizaciones viven y trabajan juntos por el bien común" (citado por Cancino y Morales, 2008,p .39).

Así también, el surgimiento del Pacto Global de las Naciones Unidas en el año de 1999, tras la iniciativa de Kofi Annan (1999) generó grandes expectativas en el mundo empresarial puesto que se promueve a las empresas a generar acciones sociales y ambientales de carácter universal basadas en los diez principios, que logren modelar una economía mundial más sostenible e inclusiva. (Cancino y Morales, 2008, p. 41).

En segundo lugar, se presenta las teorías integradoras. Según Garriga y Melé (2004), estas teorías tienen como objetivo analizar diversos postulados que constituyen las demandas sociales; este enfoque sostiene que la empresa depende de la sociedad para su crecimiento y continuidad. Para ello se analiza diferentes subdivisiones: aspectos administrativos o de gestión, principio de responsabilidad pública, Gestión de los stakeholders y Desempeño social corporativo.

Dentro del estudio de las teorías integradoras se exterioriza a los stakeholders o grupos de interés, mismos que Freeman (1984), los define como "cualquier grupo o individuo que influye o es afectado por la actividad o los objetivos de la compañía, los que pueden tener un sinnúmero de formas y clasificaciones y que, además, estarán determinados en buena parte por las propias características y dimensiones de la empresa" (p. 25).

González (2001), señala que el término stakeholders, surge en las décadas de 1950 y 1960 por las necesidades de la sociedad norteamericana, ya que demandaba a las empresas resultados no solo de tipo económico sino de carácter social. Además, menciona que se puede agrupar de diversas formas los stakeholders, ya sea según el criterio de la necesidad de los stakeholders y según la relación con la empresa, según su criterio de posesión de poder entre otras. Para la presente investigación se clasificará según el criterio de la necesidad de los stakeholders para la existencia o supervivencia de la empresa. Las mismas que se dividen en:

- Internos: grupos vitales para la supervivencia de la empresa. A este grupo pertenecen los accionistas y los trabajadores.
- Externos: grupos que pueden afectar o ser afectados por las decisiones. Ejemplo: clientes, proveedores, gobierno, medio ambiente, comunidad.

Esta teoría ha sido una de las perspectivas más ampliamente aplicadas en la literatura sobre RSE. La capacidad de una empresa para seguir operando no solo depende de sus accionistas, sino que está determinada por su relación con otras partes interesadas. En el ámbito de la RSE de sector turístico, la presión de las partes interesadas es una de las principales razones por las que las empresas se ocupan de las acciones de RSE (Theodoulidis et al., 2017).

En definitiva, Hernández (2011), menciona que la esencia de una empresa responsable “es el equilibrio de las acciones estratégicas para beneficiar a sus accionistas con el deber de ser un buen ciudadano corporativo” (p.305), tomando en cuenta que, al momento de operar la empresa, las decisiones administrativas y las acciones tomadas pueden o no afectar al bienestar de sus stakeholders internos o externos.

### **Elección del diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo mixta, de carácter cuantitativa y cualitativa. A) Cuantitativa con un enfoque no experimental-transversal, puesto que se pretende analizar indicadores y datos recolectados a través de un instrumento estructurado, en un único momento en el tiempo. B) Cualitativa con un enfoque descriptivo, ya que se aspira detallar las acciones y medidas socio responsables que llevan a cabo las empresas objeto de estudio en su administración hacia sus stakeholders.

La población de interés necesaria para el desarrollo de la investigación, son las empresas que brindan los servicios de

alojamiento, y de alimentos y bebidas en el Corredor del Santa Bárbara, que de acuerdo a su planta turística constan 23 empresas bajo el rubro del sector de alojamiento, y 76 en el sector de alimentos y bebidas. Pues con el fin de obtener información precisa y verídica se pone a consideración el total de la población existente para el desarrollo de esta investigación.

La información necesaria para la investigación fue adquirida mediante la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 118 preguntas, con una escala de evaluación del 1 al 5, en donde uno representa nulo y cinco excelente. El cuestionario se encuentra estructurado en 4 ejes (ver Figura 1). El primer eje se refiere al Talento Humano y consta de 63 preguntas relacionadas a ese tema, el segundo eje a la Comunidad con 22 preguntas afines al tema, el tercer al Gobierno y cuenta con 11 preguntas, y el cuarto eje al Medio Ambiente con un total de 22 preguntas referentes al tema.

**Figura 1.** Ejes e indicadores de la Responsabilidad Social Empresarial

Eje 1: Talento Humano	Eje 2: Comunidad, proveedores y clientes	Eje 3: Gobierno	Eje 4: Medio Ambiente
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneraciones</li> <li>• Gestión participativa</li> <li>• Salud y seguridad ocupacional</li> <li>• Capacitación, medición del desempeño y desarrollo integral</li> <li>• Buen gobierno corporativo</li> <li>• Acciones a favor de la no discriminación</li> <li>• Prohibición del trabajo infantil</li> <li>• Prohibición del trabajo forzoso.</li> <li>• Promoción de la diversidad, la cultura y el patrimonio nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación con la comunidad</li> <li>• Clientes y consumidores</li> <li>• Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de leyes</li> <li>• Construcción de la ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación y gestión de riesgos ambientales</li> <li>• Reducción del uso de energía, agua y otros recursos</li> <li>• Gestión de residuos y deshechos.</li> </ul>

El cuestionario utilizado es único y fue aplicado a los gerentes y/ o propietarios de las empresas objeto de estudio. En la cual las preguntas se presentan en forma de afirmaciones sobre las

cuales los entrevistados deben expresar su grado de aplicación de las mismas, en una escala de tipo Likert compuesta de cinco alternativas cada una con un valor numérico que la representa, constituidas de la siguiente manera: Excelente (5), Muy Buena (4), Buena (3), Regular (2) y Nula (1) (ver Tabla 1).

**Tabla 1.** Escalas de valoración para requisitos de buenas prácticas de RSE

Escala	Valor	Grado de aceptación
Excelente	5	La organización cumple más allá de la exigencia del requisito evaluado
Muy buena	4	La organización cumple a satisfacción con lo establecido en el requisito evaluado
Buena	3	La organización no cuenta con las acciones suficientes para cumplir con el requisito
Regular	2	La organización recién ha iniciado acciones para cumplir con el requisito
Nulo	1	La organización no ha realizado ninguna acción para cumplir con el requisito

Para la interpretación de los resultados obtenidos de cada eje, se procedió a obtener la media de los valores numéricos obtenidos de acuerdo a cada eje evaluado, y en base a la escala de resultados (ver Tabla 2) emitir un comentario al respecto.

**Tabla 2.** Escala de resultados

Calificación	Resultado
1 a menos de 2	Muy desfavorable La organización no ha realizado ninguna acción

2 a menos de 3	Desfavorable	La organización recién ha iniciado las acciones necesarias
3 a menos de 4	Favorable	La organización no cuenta con las acciones suficientes
4 a menos de 5	Muy favorable	La organización cuenta con las acciones necesarias

De la aplicación de las encuestas para determinar el grado de participación en Responsabilidad Social Empresarial por parte de las empresas de Alojamiento (empresas A) y de las empresas de Alimentación y Bebidas (empresas B), pertenecientes al Corredor Turístico del Santa Bárbara, se detectaron los siguientes resultados en los cuatro ejes de análisis.

### Eje 1. Talento humano

El talento humano en las empresas es de transcendental importancia, por tanto, es vital que se prioricen la toma de acciones en favor de este grupo de interés. Por lo cual el eje 1, consta de nueve indicadores que miden el grado de cumplimiento de los diferentes parámetros que sustenta una responsabilidad con aquellos. Es decir, el acatamiento de las leyes laborales vigentes y derechos humanos, e inclusive si estas garantizan un desarrollo integral de su talento humano y de sus familias.

En lo que respecta a remuneraciones, afiliación al seguro social, horarios de trabajo, vacaciones y horas extras, se obtuvo que el 100% de las Empresas A cumplen con lo mencionado, mientras que las Empresas B lo hacen tan solo el 63.16% de ellas. Por su parte, en cuanto a la repartición de utilidades y demás beneficios se obtuvo que el 83% de las Empresas A cumplen con ello, contra un 11.84% de las Empresas B que cumplen con

este requisito, la mayoría de las empresas afirman que no existen las ganancias suficientes para cumplir con la repartición a sus colaboradores.

En relación a la Gestión Participativa, el 95.8% de las Empresas A y el 98.68% de las Empresas B respetan el derecho de asociarse, reunirse o formar asociaciones o sindicatos según lo establecido en el código de trabajo. Por contraparte, el 62.5% de las Empresas A y el 93.42% de las Empresas B no cuentan con una política en la cual la organización detalle los parámetros de estas asociaciones, y sus negociaciones. Existe un comportamiento similar en cuanto al brindar información básica, estratégica y económica a su talento humano, de acuerdo a lo obtenido el 50% de las Empresas A, y el 100% de las Empresas B, no incluyen a su talento humano en la toma de decisiones estratégicas de la misma.

En el ámbito de Seguridad y Salud Ocupacional, el 83.3% de las Empresas A y el 18.42% de las Empresas B cumplen con lo estipulado en la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional actual, proporcionando los equipos mínimos de seguridad de acuerdo a las actividades y riesgos del trabajo, así como la señalización interna y externa de lugares de riesgo y evacuación, entre otros. Por su parte, tan solo el 12.5% de las Empresas A y el 14.47% de las Empresas B cuentan con un manual y comité de seguridad y salud ocupacional dentro de su gestión administrativa, denotando una falta de cumplimiento en este requisito importante para la RSE.

Finalmente, en cuanto a planes de capacitación, medición de desempeño y desarrollo integral del talento humano, tan solo el 4.2% de las Empresas A y el 11.84% de las Empresas B cuentan con un plan de capacitación constante para mejorar las capacidades de su talento humano, ligado a las facilidades y el apoyo que brindan estas empresas para la educación del

personal. Por otra parte, el 16,7% y el 10.73% de las Empresas A y B respectivamente, evalúan el desempeño generado de todo su talento humano en base a las metas definidas y de acuerdo a sus cargos y competencias.

## **Eje 2. Comunidad**

Consiste en la relación directa de las empresas con la comunidad, clientes y consumidores, y sus proveedores, en la búsqueda de un desarrollo sostenible para mejorar así la calidad de vida de todos ellos. En base a lo mencionado, el 19.47% de las Empresas A y el 9.87% de las Empresas B conocen y analizan regularmente los impactos generados en la comunidad, sean estos positivos o negativos producto de su actividad, para posterior comunicar a todos sus grupos de interés, y tomar acciones correctivas y voluntarias por el desarrollo local y la búsqueda de soluciones a problemas comunes.

Por consiguiente, el 100% y el 31.58% de las Empresas A y B respectivamente, informan a sus clientes y consumidores de manera transparente y oportuna sobre las características de los productos y servicios que se ofertan, así como los costos y riesgos asociados de los mismos, ofreciendo garantías y gestionando sus reclamos y sugerencias adecuadamente. En contraparte, se puede evidenciar que tan solo el 16.7% de las Empresas A realizan mediciones periódicas de la satisfacción de sus cliente y consumidores, contra un cero por ciento de las Empresas B.

En cuanto al cumplimiento con sus proveedores, se evidencia que el 100% de las Empresas A y B cumplen con las obligaciones contractuales adquiridas, así como el pago oportuno, estableciendo negocios transparentes, éticos y confidenciales. Finalmente, el 91.7% y el 50% de las Empresas A y B respectivamente han establecido políticas y procedimientos para compras y adquisición de los insumos necesarios para sus



actividades, a las micro, pequeñas y medianas empresas pertenecientes al sector de origen, teniendo en cuenta los principios de la RSE.

### **Eje 3. Gobierno**

Es la relación que mantienen las empresas con el Gobierno, mediante el cumplimiento de leyes, normas y ordenanzas vigentes que rigen sus operaciones productivas, así como el cumplimiento oportuno y transparente de sus obligaciones tributarias y fiscales, de los cuales el 100% de las Empresas A y el 73.68% de las Empresas B cumplen a cabalidad con todas las leyes y demás normas establecidas para sus actividades.

Por otra parte, en este eje también se mide la actuación de las empresas en la construcción de la ciudadanía, fomentando y exigiendo a todas sus partes interesadas el cumplimiento de las leyes y principios de la responsabilidad social empresarial, a través del desarrollo de actividades colectivas para educar a sus empleados, sus familias y a la comunidad, de las cuales el 12.5% y el 11.84% de las Empresas A y B lo hacen, representando unos índices muy bajos en este sentido.

En el mismo contexto, es necesario para las empresas contar con un código de ética, en el cual se exprese la prohibición y utilización de prácticas ilegales en todos sus sentidos, por parte de los propietarios, directivos, empleados o demás partes de interés, con el propósito de obtener ventajas competitivas, en este sentido, el 41.6% de las Empresas A y el 10.53% de las Empresas B cuentan con un código de ética; de los cuales el 29.1% y el 9.21% de las Empresas A y B respectivamente lo han difundido a todo el personal y grupos de interés prioritarios de la empresa.

### **Eje 4. Medio ambiente**

Se considera una de las dimensiones más importantes, en el ámbito del desarrollo sostenible. Para lo cual se destinan

mayores recursos en la toma de decisiones sobre las medidas y acciones a tomar por parte de las empresas para ser una socialmente responsable. Entre las principales acciones es contar con un Sistema de Gestión de Residuos (SGR), que minimice los riesgos e impactos en la salud de los stakeholders y en el medio ambiente en general. En cuestión, el 45.9% de las Empresas A cuentan con un SGR, mientras que en las Empresas B el 32.89% tienen planeado implementarlo a futuro, es decir, ninguna de estas empresas cuenta con un SGR.

Por consiguiente, las empresas se encuentran en la búsqueda constante de reducir sus impactos ambientales y sociales producidos por sus actividades, por tal motivo, la reducción en el consumo de energías, aguas y otros recursos naturales no renovables necesarios para brindar su servicio, deben mantenerse regulados periódicamente, esto es, llevar un registro del consumo mensual de estos recursos. De los cuales el 100% de las Empresas A lo hacen, mientras que las Empresas B no cuentan con este requisito. Por su parte en las Empresas A un 79.1% implementa medidas de reducción y las monitorea cada cierto tiempo, en su mayoría mensual, y el 87.5% se dan la tarea de identificar los procesos, maquinarias y productos que mayor energía, agua y otros recursos naturales utilizan.

Ante lo expuesto, se concluye en que las empresas de alojamiento (Empresas A), mantiene un grado de aceptación bueno de acuerdo a lo establecido en la escala de resultados de la investigación (Tabla 1), es decir, estas empresas no cuentan con las acciones suficientes que sustenten sus responsabilidad con sus grupos de interés; por su parte, en las empresas de alimentos bebidas (Empresas B), mantiene un grado de aceptación regular, pues las mismas recién han iniciado con las acciones necesarias en lo que a RSE respecta.

El modelo que se propone a continuación, es una herramienta de gestión de aplicación general, puesto que se basa en los principios que contempla la guía de responsabilidad social

empresarial ISO 2600, de tal manera que puede ser aplicada a todo tipo de empresas, sean estas públicas, privada o sin fines de lucro, de acuerdo a un estudio previo de sus necesidades y deficiencias encontradas.

Por su parte, la propuesta del modelo de gestión basado en principios de responsabilidad social empresarial para las empresas de alojamiento y de alimentos y bebidas del Corredor del Santa Bárbara, basa su desarrollo en diferentes estudios realizados en esta rama, los más destacados son: Diseño de un sistema de gestión en responsabilidad social empresarial para pequeños hoteles de la ciudad de Cartagena, definido por Vergara y Carbal (2014), y la responsabilidad social como modelo de gestión empresarial, realizado por Viteri y Jácome (2011), para los diferentes tipos de empresas del Ecuador, mismos que están definidos en base a la búsqueda de un desarrollo sostenible del entorno en donde se desenvuelven cada una de las empresas, mediante la implementación de estrategias de ámbito económicas, sociales y medioambientales minimizando de esta manera sus impactos en la sociedad.

Finalmente, el modelo se constituye de 4 etapas: 1) Planificación, 2) Implementación, 3) Seguimiento y Evaluación, y 5) Comunicación, las cuales se interrelacionan entre sí, formando un ciclo de gestión, basado en un plan de mejora continua que relaciona la excelencia empresarial con la generación de un desarrollo sostenible.

## **Planificación**

Comprende el punto de partida en la aplicación de medidas y acciones en cuanto a responsabilidad social empresarial hace referencia, por tanto, una planeación adecuada mejora los resultados esperados. Por su parte, en esta etapa se procede a identificar los principales grupos de interés para las empresas de alojamiento y de alimentos y bebidas, objeto de estudio de la presente investigación, al igual que de un diagnóstico situacional en base a los resultados obtenidos de la aplicación

de encuestas a las mismas, para poder definir a posterior las acciones y medidas necesarias en cada ámbito de la RSE, es decir, en lo económico, social y ambiental.

### **Identificación de los grupos de interés**

En base a lo expuesto en las teorías de la responsabilidad social empresarial, los stakeholders se pueden identificar de la siguiente manera: internos (accionistas, directivos, propietarios y empleados) y externos (clientes, proveedores, comunidad, gobierno y medio ambiente), y son los grupos que se ven directamente afectados o beneficiados de las prácticas y actividades empresariales desarrolladas en un determinado tiempo y lugar.

Por su parte, se han identificado que los stakeholders que mayor impacto genera en las empresas de alojamiento y de alimentos y bebidas del Corredor del Santa Bárbara son:

Por ello, las acciones y medidas necesarias deben estar encaminadas al bienestar de este conjunto de stakeholders, con una proyección a generar un desarrollo sostenible.

### **Diagnóstico situacional**

El diagnóstico es la principal fuente de información y punto de partida para las empresas al momento del diseño de medidas y acciones socioambientales, ya que mediante la búsqueda de información necesaria sobre el tema, se puede determinar cómo se encuentra la empresa en un determinado tiempo en cuanto a responsabilidad social empresarial, el grado de conocimiento que se tiene por parte de los directivos, gerentes, stakeholders, y su aplicación en el sector en donde se desenvuelve, los beneficios de haberlo hecho, así como sus perjuicios.

En el caso de las empresas de alojamiento y de alimentos y bebidas del Corredor del Santa Bárbara objeto de estudio, de la recolección de información a través de la aplicación de

encuestas se han logrado determinar los índices de actuación de cada una de estas empresas en los ejes de talento humano, comunidad, gobierno y medio ambiente. Siendo los resultados generales los siguientes:

- Para el caso de las empresas de alojamiento, se ha identificado que el índice de actuación en la materia es de 3.55 puntos, que de acuerdo a lo que se establece en la escala de resultados (ver Tabla 1), misma que es arbitraria bajo los derechos del autor, estas empresas no cuentan con las acciones suficientes que sustenten su responsabilidad en los ejes evaluados.
- Por su parte, en las empresas de alimentos y bebidas se logró determinar que mantienen un índice de actuación en RSE de 2.51 puntos, es decir, las empresas en mención recién han iniciado las acciones necesarias que sustenten su responsabilidad en cada uno de los ejes evaluados. Es evidente las deficiencias socio responsables que mantienen estas empresas en su gestión, y aunque de las pocas acciones y medidas que se han adoptado para contrarrestar los impactos generados de sus actividades en el sector, no hay la suficiente certeza y seguridad de que se siga haciéndolo por la falta de informes y registros que se deben llevar en estos casos.

### **Diseño de medidas y acciones**

Es el plan de acción que la empresa debe emplear para combatir las deficiencias encontradas en lo que a responsabilidad social hace referencia, el cual se deben determinar los lineamientos, normas, procedimientos y principios que van a regir la aplicación de este plan de acción.

#### ***Principios y valores del modelo***

Las medidas y acciones que se presentan en el desarrollo de esta investigación se fundamentan en los principios y valores

propios que rigen a la responsabilidad social empresarial, con base en la ética y la moral presentes en el ámbito empresarial del país. Dejando la libertad de que cada empresa emplee los principios que crean convenientes de acuerdo a sus creencias religiosas, políticas, etc.

Por su parte, deben estar siempre presentes los siguientes principios y valores dentro de una gestión socio responsable: 1) respeto al principio de legalidad, 2) transparencia, 3) respeto a los derechos humanos, 4) respeto a los intereses de los stakeholders, 5) rendición de cuentas y 6) cuidado y protección del medio ambiente.

#### ***Reestructuración estratégica: misión, visión y objetivos institucionales***

Una reestructuración estratégica propone que, dentro de la misión, visión y los objetivos institucionales se reflejen los intereses y propósitos de ser una empresa socialmente responsable, es decir, que expresen las acciones que se llevan a cabo sobre sus stakeholders, comunidad, gobierno y medioambiente.

En una reestructuración estratégica la misión, visión y los objetivos institucionales se convierten en los valores éticos empresariales, por la fusión que se da entre la planificación estratégica de la empresa con la RSE, configurando una nueva filosofía dentro de la misma.

#### ***Políticas socioambientales***

Consiste en la estructuración y elaboración de políticas y estrategias en el ámbito económico, social y ambiental, mismas que debes ir ligadas a los valores y principios de las empresas, de tal manera que respondan a las necesidades presentadas por sus grupos de interés prioritarios.

Las políticas socioambientales se definen para que actúen de manera directa sobre las carencias y deficiencias identificadas en las empresas objeto de estudio, y para fortalecer las medidas y acciones ya emprendidas por parte de estas empresas en el ámbito de la responsabilidad social empresarial.

### ***Implementación***

Esta etapa consiste en la ejecución del plan de acción desarrollado en la etapa anterior, para lo cual se deben definir las metas anuales, los principales beneficiarios y los recursos necesarios para ejecutar cada acción.

### ***Gestión Económica***

En la gestión económica de una administración socio responsable se velan por los intereses de los stakeholders prioritarios para la empresa y su crecimiento en términos económicos, así como la viabilidad económica de la empresa en el tiempo y de su entorno.

A continuación, se detallan las medidas necesarias en el ámbito económico de la RSE, para las empresas de alojamiento, y de alimentos y bebidas del Corredor del Santa Bárbara:

## **Gestión Social**

La gestión social está encaminada en la búsqueda del bienestar social y emocional de los stakeholders (accionistas, empleados y la comunidad), en un marco de ética profesional, respeto y participación conjunta entre empresa y sociedad que aporte al desarrollo sostenible del sector.

Las medidas necesarias para estas empresas en el ámbito social de la RSE, son:

## **Gestión Ambiental**

La gestión ambiental busca que la empresa emprenda acciones y medidas que sustenten la preservación del ambiente de acuerdo a los impactos que generan sus procesos en las localidades donde desarrolla sus actividades, es decir, focalizar las estrategias necesarias en los sectores más afectados por las operaciones de la empresa, para que exista un retorno de la inversión colocada en esos proyectos desde la comunidad a la empresa.

A continuación, se detallan las medidas en el ámbito ambiental de la RSE.

### **Seguimiento y Evaluación**

Representa gran relevancia dentro de este proceso, puesto que en esta se identifican las debilidades y deficiencias en cada una de las etapas, es decir, se mide el grado de cumplimiento y aceptación que ha logrado cada acción llevada a cabo por parte de las empresas y si estas están acordes a lo planeado, caso contrario combatir los errores, ajustando las medidas en primera instancia o corrigiéndolas si el resultado no es el esperado.

### **Verificación y control de cumplimiento**

Dentro de la verificación y control de cumplimiento se logra identificar los resultados obtenidos de la aplicación de las diferentes medidas socioambientales, abordando así un plan de mejora continua con el propósito de modificar y ajustar los errores detectados, o modificar los objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo si la situación así lo amerita, de tal manera que el modelo sea eficiente y eficaz, de modo que la empresa alcance una excelencia empresarial que genere un desarrollo sostenible en el tiempo.



### **Indicadores**

Los indicadores dentro de este proceso son los que relacionan a las variables con la finalidad de monitorear los avances y los logros adquiridos en un determinado tiempo, es de esta manera que el presente modelo pone a consideración una lista de indicadores base en el desarrollo de cada acción socioambiental, dichos indicadores están dados de acuerdo a los 4 ejes (1. Talento Humano, 2. Comunidad, 3. Gobierno, y 4. Medio Ambiente) analizados con anterioridad; los cuales cuentan con la semaforización como su técnica de medida.

### **Registros**

Consiste en la elaboración de un informe de cada etapa, en el cual queden plasmados los resultados obtenidos de cada una de las etapas, así como nuevos hallazgos, experiencias vividas, las gestiones realizadas dentro de la etapa, las dificultades encontradas y las decisiones asumidas para contrarrestar las falencias del modelo.

### **Comunicación**

Consiste en el desarrollo de estrategias comunicacionales, para que la información que se intente transmitir hacia los stakeholders sobre las acciones y medidas tomadas dentro del marco de la RSE por parte de las empresas, sea de la mejor manera y tenga un grado de aceptación muy alto.

Cabe recalcar que sin comunicación no hay RSE, por tanto, la comunicación hace que la gestión se vuelva más eficiente, existiendo un relacionamiento directo con sus stakeholders ya que se promueve la participación de los mismos en los procesos dichos. Es importante contar con un plan de comunicación y elaboración de reportes socioambientales, mismos que se detallan a continuación.

## **Plan de comunicación**

Comprende la socialización de las acciones y medidas adquiridas en bienestar de los stakeholders involucrados, de tal manera que quede en evidencia el compromiso adquirido por parte de la empresa con el desarrollo de la sociedad en los ámbitos socioambientales (económico, social y ambiental). La principal ventaja de aquello es contar con una estrategia que genera reputación y una mejor imagen corporativa en la sociedad y demás empresas que no dudarán de implementarlo de igual manera.

Las facilidades que existen en la actualidad para poder llegar de una mejor manera a los receptores de información son extensas, de tal manera que lograr una comunicación efectiva (empresa-entorno) es más fácil y exitosa; entre los principales canales de información tenemos las redes sociales, páginas web propias, empresariales o académicas, sin dejar de lado las reuniones presenciales con los principales grupos de interés.

## **Reportes socioambientales**

Los reportes socioambientales constituyen la exhibición gráfica y escrita de manera formal, sobre los resultados alcanzados en la aplicación de las medidas y acciones tomadas dentro del Modelo de Gestión actual, así como los beneficios e impactos originados en sus stakeholders, que de acuerdo a los indicadores se hará evidente el alcance y cumplimiento de las metas propuestas con anterioridad.

Estos reportes se encontrarán adjuntos a los informes financieros emitidos por cada una de las empresas, y deben contener gráficos, fotos, videos, entre otros, de tal manera que se evidencie las acciones y medidas tomadas. Finalmente es necesaria la publicación de estos en las diferentes páginas web o redes sociales propias de la empresa (Facebook, Instagram,

YouTube, Twitter, etc.), con el propósito de llegar a un mayor número de personas.

## Conclusiones

La responsabilidad social empresarial como modelo de gestión, es una estrategia de competitividad que genera valor para la empresa, a su vez es una herramienta eficaz aplicable a todo tipo de empresa sin importar su tamaño o sector económico, que busca contribuir al desarrollo de sus stakeholders, minimizando los impactos negativos generados en la sociedad y el medio ambiente, generando un desarrollo sostenible en el tiempo.

Ante lo mencionado, la presente propuesta de modelo de gestión basado en principios de responsabilidad social empresarial para las empresas de alojamiento, y de alimentos y bebidas busca corregir las falencias y cubrir las deficiencias encontradas en estas empresas, que son resultado de la aplicación de encuestas estructuradas en 4 ejes (Eje 1. Talento Humano, Eje 2, Comunidad, Eje 3. Gobierno y Eje 4. Medio Ambiente), a su vez el modelo se encuentra estructurado de cuatro etapas: 1) planificación, 2) implementación, 3) seguimiento y evaluación, y 4) comunicación, las cuales se complementan entre sí, a través de un plan de mejora continua que busca la excelencia empresarial y la generación de un desarrollo sostenible del sector.

En base a los resultados obtenidos de cada uno de los ejes evaluados a través de la aplicación de las encuestas, se logró determinar el índice de actuación de las empresas objeto de estudio, en materia de responsabilidad social empresarial, de tal manera que, en el eje 1 correspondiente al talento humano se determinó un índice de actuación de 3.52 puntos por parte de las empresas de alojamiento y 2.5 puntos de las empresas de alimentos y bebidas, denotando el bajo interés que tienen las empresas del sector de alimentos y bebidas.

Por consiguiente, en el eje 2 correspondiente a la comunidad existe similar comportamiento, pues las empresas de alojamiento mantienen un índice de actuación de 3.65 puntos frente a los 2.69 puntos de las empresas de alimento y bebidas, por su parte, en el eje 3 el cual representa al gobierno, se obtuvo un índice de actuación de 3.38 puntos de las empresas de alojamiento y 2.52 puntos de las empresas de alimentos y bebidas. En el mismo contexto, en el eje 4 correspondiente al medio ambiente las empresas de alojamiento, y de alimentos y bebidas demostraron que su índice de actuación en la materia es de 3.64 y 2.32 puntos respectivamente.

En fin, de manera conjunta estos resultados representan un índice de actuación de 3.55 puntos por parte de las empresas de alojamiento, lo que significa que estas empresas no cuentan con las acciones suficientes que sustenten su responsabilidad con sus grupos de interés. Por otra parte, las empresas de alimentos y bebidas mantienen un índice de actuación de 2.51 puntos, que, de acuerdo a la escala de resultados de la investigación, estas empresas recién han tomado iniciativa de implementar las acciones necesarias que demuestren su responsabilidad social con sus stakeholders.

## Referencias

- Bowen, H. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. University of Iowa Press.
- Cancino, C., & Morales, M. (2008). Responsabilidad Social Empresarial. *Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios*, 1, 1–58.
- EKOS NEGOCIOS. (2011). Empresas con responsabilidad corporativa. Ecuador 2011. *EKOS*, 1–146.
- Ettinger, A., Grabner-Kräuter, S., & Terlutter, R. (2018). Online CSR communication in the hotel industry: Evidence from small hotels. *International Journal of Hospitality*

- Management*, 68(October 2017), 94–104.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.09.002>
- Freeman, E. (1984). Strategic management. A stakeholder Approach. *Academy of Management Review*, 20, 65–91.
- Garay, L., & Font, X. (2013). Corporate social responsibility in tourism small and medium enterprises evidence from Europe and Latin America. *Tourism Management Perspectives*, 7, 38–46.  
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2013.03.002>
- Garriga, E., & Mele, D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics*, 53, 51–71.
- González, E. (2001). *La responsabilidad moral de la empresa: una revisión de la teoría de stakeholder desde la ética discursiva* [Tesis doctoral].
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la administración: teoría general administrativa, origen, evolución y vanguardia*. (Quinta). México: McGraw-Hill.
- INCAE (2010). Manual de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial Modelo Integral INCAE. *Costa Rica: INCAE*.
- López-Pérez, M., Melero, I., & Sese, J. (2017). Management for sustainable development and its impact on firm value in the SME context: Does size matter? *Business Strategy and the Environment*, 26, 985–999
- Moktadir, A., Rahman, T., Jabbour, C., Mithun, S., & Kabir, G. (2018). Prioritization of drivers of corporate social responsibility in the footwear industry in an emerging economy: A fuzzy AHP approach. *Journal of Cleaner Production*, 201, 369–381.  
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.07.326>

- Nicolae, C., & Sabina, M. (2012). The ICT implication on CSR in the tourism in of emerging markets. *3*, 702–709.
- Sharma, E. (2019). A review of corporate social responsibility in developed and developing nations. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, *26*, 712–720.
- Theodoulidis, B., Diaz, D., Crotto, F., & Rancati, E. (2017). Exploring corporate social responsibility and financial performance through stakeholder theory in the tourism industries. *Tourism Management*, *62*, 173–188. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.03.018>
- Vergara, J., & Carbal, A. (2014). Diseño de un sistema de gestión en responsabilidad social empresarial para pequeños hoteles de la ciudad de Cartagena. *SABER, CIENCIA Y Libertad*, *9*(2), 91–108.
- Viteri, J., & Jácome, M. (2011). La responsabilidad social como modelo de gestión empresarial. *EIDOS*, *(4)*, 92–100.
- Wells, V. K., Manika, D., Gregory-Smith, D., Taheri, B., & McCowlen, C. (2015). Heritage tourism, CSR and the role of employee environmental behaviour. *Tourism Management*, *48*, 399–413. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.12.015>

## Competitividad factor determinante en las artesanías de Ibagué Tolima

Varón Triana Nubia  
Urrego Patiño Santiago Hernando  
Aracelly Buitrago Mejia

### Introducción

La investigación se deriva del proyecto macro “impacto de la asociatividad en la competitividad de las empresas latinoamericanas”, por lo tanto, se realiza la investigación que pretende determinar el Impacto de la Competitividad en el sector turístico de las artesanías de Ibagué Tolima”. La actividad artesanal ha sido poco reconocida, donde no se reconoce el costo total en el que se incurren todos los elementos que hacen parte del producto. Por otro lado, esta actividad es realizada por personas que adquieren costumbres por herencia familiar, las cuales emprenden negocios pequeños que pueden ser en sus propias casas o en un local, los productos son realizados por los artesanos de forma manual, lo que hace que sean poco aprovechados por la sociedad teniendo en cuenta que en la actualidad el mundo del consumismo tiene una tendencia mucho más moderna, Sin embargo, teniendo en cuenta la contingencia derivada por COVID-19 y el contexto organizacional y social derivado de la misma

Según estudios realizados por MINCIT (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia), Colombia ocupa el cuarto lugar de los países más competitivos de América Latina, según el Foro Económico Mundial: El país ganaba tres posiciones en el Índice Global de Competitividad (IGC) del FEM (Foro Económico Mundial), al pasar del puesto 60 en 2018, entre 140 economías, al puesto 57 en 2019, entre 141 países. En el

contexto regional, Colombia avanzaba del quinto lugar a ser la cuarta economía más competitiva de América Latina, después de Chile con el puesto número 33, México (48) y Uruguay (54), superando así a Costa Rica con el puesto número 62. En el entorno global, Singapur obtiene el primer lugar, seguido por Estados Unidos y Hong Kong.

En la ciudad de Ibagué, el gobierno apoya a los artesanos organizando exposiciones en el centro, a través de ferias y exposiciones de sus productos. La competitividad de las artesanías en Ibagué ha ido mejorando por estar ubicado en un sitio estratégico en el centro del país, logrando proyectos con ampliación de cobertura geográfica, así como demográfica, el cual busca efectuar el programa de fortalecimiento de las comunidades artesanales del departamento, a través del rescate de su cultura material.

La presente investigación se realiza con el fin de determinar el grado de competitividad de los comerciantes de las artesanías en la ciudad de Ibagué, determinando cómo es la demanda de este sector y cuál es el aporte que están generando al país. Se consulta en bases de datos para identificar como se han implementado los diferentes métodos de marketing para ejercer mayor desarrollo y crecimiento en las artesanías colombianas, principalmente en el sector de la ciudad de Ibagué.

Cabe resaltar que la problemática que genera todo el tema de las artesanías, es porque no se le da la importancia a este sector y no se le es brindado un espacio para que puedan ofrecer sus productos, el sector artesanal cada día se ve más afectada, porque la demanda artesanal ha disminuido, muchos de los artesanos se claman porque sus ventas son pocas, debido a que realmente no tienen un sector específico donde vender este tipo de producto o porque se maneja un comercio desleal, evidenciándose que no tienen implementado un plan estratégico o un plan de negocio que beneficie a los artesanos en Ibagué y en el resto del país, en ocasiones regalan el trabajo



y el esfuerzo con tal de generar las ventas necesarias para cumplir con los costos y gastos fijos de cada comerciante.

Por este motivo se busca asociar a la mayoría de los artesanos de la ciudad de Ibagué a este proyecto que se ha pensado y creado con el objetivo de brindar la ayuda y asesoría necesaria para cada uno de ellos, que puedan llegar a cumplir el objetivo principal, que es generar un mayor valor a la artesanía colombiana. Ser parte del proyecto beneficiara millones de artesanos que llevan años trabajando y tratando de sobrevivir día a día, incluyendo a aquellos que están empezando, el apoyo que recibirán serán las bases para que puedan lograr una mayor economía para cada uno de ellos y para todos los artesanos del país.

El mayor problema presentado con el sector artesanal, es que no se le presta la verdadera importancia, muchos de los artesanos han sido olvidados, sin posibilidades de lograr tener un mayor reconocimiento, las pocas artesanías reconocidas y con mayor demanda económica, se encuentra en las principales ciudades turísticas de Colombia, por tal razón el sector artesanal de la ciudad de Ibagué está en un momento crítico, debido a que son escasas las ventas y la competencia desleal es un factor que no ayuda al crecimiento económico de este sector económico. Se plantea la siguiente pregunta de investigación con respecto al sector artesanías en la ciudad de Ibagué:

¿Cuál es la competitividad del sector de artesanías de la ciudad de Ibagué?

En el CPTUR “Centro de Pensamiento Turístico de Colombia”, como iniciativa de la asociación hotelera y turística de Colombia-COTELCO y la fundación universitaria Cafam- UNICAFAM, con el propósito de crear un espacio para la generación de nuevos conocimientos y para tener conocimiento del impacto del sector turístico. El CPTUR creó un índice de competitividad turística y regional de Colombia ICTRC, que fue derivado de un modelo

de competitividad turística, reuniendo a los expertos del turismo, con el fin de llegar a cifras exactas que permitan conocer cómo se encuentra el nivel de turismo en cada departamento, ciudad o municipio, consolidando esta información para llegar a un análisis nacional que permita conocer el aporte económico que genera cada aspecto turístico del país.

Dentro de los aspectos que se estudian y se analizan, se tienen en cuenta el empleo, la calidad del entorno ambiental, la economía, el entorno social, la gestión de los destinos, la estrategia de mercadeo, el entorno cultural, las infraestructuras, el entorno empresarial, entre otros. Esto con el objetivo de llegar a profundidad y conocer cómo se maneja la calidad del agua, la diversidad de flora y fauna, la gestión al riesgo, la protección a las áreas ambientales vulnerables, debido a que son millones de turistas no solo nacionales, sino internacionales que buscan conocer nuestro país, y depende de estos factores que el país este posicionado entre los países a ser más visitado por su biodiversidad, cultura y el buen estado de los sitios turísticos que son ofrecidos a los viajeros.

El patrimonio cultural es uno de los aspectos más importantes a la hora de recibir visitantes o turistas, dado que realizar el cambio de cultura y de conocimientos con los turistas es importante, la interacción del turista con la comunidad permite que siempre se venda una buena imagen de cada uno de los colombianos mostrando como trabajan de manera constante y entregada.

La artesanía es de suma importancia porque muchos de los turistas buscan llevar un recuerdo a sus lugares natales mostrando una cultura ancestral y que las nuevas generaciones están innovándolas, que mejor que ofrecer la variedad de artesanías con las que cuenta Colombia de las diferentes regiones que siempre tienen con un objeto y lugar histórico para ser reconocido en el mundo entero.

**Tabla 9.** Lugares más visitados del Tolima.

1.	Ibagué
2.	Honda
3.	Melgar
4.	Prado
5.	Libano
6.	Mariquita
7.	Carmen de Apicalá

Nota: CPTUR 2018

Se puede presenciar en la tabla No. 1, que según el índice de CPTUR, estos seis lugares del departamento del Tolima son los más visitados por sus atractivos turísticos, como sus nevados, sus montañas, los ríos, museos y entre otros lugares, que cuenta con historia y una cultura caracterizada de cada uno de ellos.

Según el índice de competitividad turística y regional de Colombia ICTRC, en el departamento del Tolima, se puede presenciar cuales han sido sus mayores aportes al crecimiento cultural y económico del país, por ello se presentará el estado actual del departamento; para el año 2018 que se ubicó en el puesto 15 de los 26 departamentos con mayor turismo, descendiendo tres puntos con respecto al periodo anterior (2017). La participación del turismo en el empleo para el año 2018 fue 6,55% con respecto al año 2017 que fue de 7.56%.

El desempeño en el PIB para el 2018 fue 5,28% y con respecto al año 2017 fue de 4,18%. EL aumento del aporte al PIB se da debido a que hubo un aumento de turistas extranjeros, Pues en el 2018 ingresaron 7.102 turistas al departamento del Tolima. Con respecto al año 2017 que fue de 5.639, refleja una gran entrada de turistas. (DANE, 2010)

Con el pasar de los años se ha disminuido la oportunidad de empleo. Los políticos no han querido enfrentar esta

problemática mundial de forma frontal, por lo tanto, es una falencia notable. Esto acarreará problemas para brindar un buen servicio. En la siguiente imagen se podrá ver de manera específica cuáles han sido esos ítems que han cambiado con respecto a los demás periodos.

La autora de dinámicas de la artesanía latinoamericana como factor de desarrollo económico, social; (Benítez. S. 2005) nos da un concepto más amplio del tema cultural y desarrollo, nos habla sobre una cultura tradicional y popular, de cómo se han clasificado las artesanías, de cómo se ha conservado la cultura humana, dado que éstas son patrimonio cultural de muchos países, porque realmente caracteriza e identifica las culturas del país en el resto del mundo, Se ha luchado por dar un lugar digno a la cultura y el desarrollo artesanal, dado que hace parte de la humanidad y de cada ciudadano que ha dedicado su vida a realizar con sus manos y con instrumentos naturales estas manualidades que aportan un crecimiento cultural, social y económico a un país. Muchos países son reconocidos por sus exóticas artesanías, entre ellos está Perú, México, Ecuador y Colombia, que son países que brillan por la biodiversidad en arte y cultura, que comparte a todos los turistas que llegan a estos destinos. Cabe resaltar que son países que durante décadas han sostenido el patrimonio cultural y artesanal, porque millones de familias dependen de estas manualidades que son realizadas con recursos naturales y con las manos de cada ciudadano.

Según estudios realizados por (Bonales, Zamora y Ortiz, 2015) exponen la forma en que serán diseñadas las variables para determinar que la empresa sea competitiva, esto se llevará a cabo por medio de instrumentos que miden la competitividad y efectividad administrativa evaluando si poseen los recursos suficientes para llevar a cabo una correcta organización interna. al medir la competitividad permitirá controlar y fijar costos frente a la productividad que establezca los establecimientos.

Para que las artesanías sean reconocidas como patrimonio cultural, se ha llevado a cabo un largo proceso, donde han impuesto unas características específicas que deben ser cumplidas para que estén en el rango de artesanías. Se han firmado acuerdos y se ha trabajado en siempre llevar a cabo el cumplimiento de estos parámetros, será importante ser reconocidos por la cultura en cualquier parte del mundo. Para ello se presenta la convención para la salvaguardia de patrimonio cultural inmaterial, desarrollada en la 32ª conferencia general de la UNESCO celebrada en París en octubre del año 2003 definió como patrimonio cultural inmaterial “los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas- junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes- para que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural” UNESCO 2003.

Dentro de los cambios que se han llevado a cabo se encuentran materiales y nuevos instrumentos de trabajo que se han realizado con el objetivo de contribuir al progreso y al desarrollo, algunos artesanos ya dependen de maquinaria y equipos que se encargan de realizar la mano de obra rápida y eficiente, aunque siempre se ha reconocido que las artesanías son hechas a mano limpia sin necesidad de máquinas, herramientas o equipos, se ha hecho necesario, porque el rendimiento no va a ser el mismo para una empresa que se encargue de realizar una mayor cantidad, a las personas que solo venden de manera unitaria, entonces si se han aceptado muchas herramientas que sean diferentes a las manos, para el desarrollo y crecimiento del producto, pero siempre se tendrá en cuenta que conserve el aspecto artesanal.

La competencia que se ha generado hacia las artesanías crece cada día más, porque muchas empresas innovan en la tecnología y quizás esto ha hecho que decaigan de alguna u otra manera, talvez ha sido compleja la manera en que las artesanías aún prevalecen en muchas partes del mundo, pero

aunque hayan innovaciones tecnológicas no se podrá acabar de manera total las artesanías, siempre será un recordatorio del país que sea visitado por los turistas, entonces aunque muchas personas de manera inescrupulosa quieren desterrarlas porque ofrezcan los mismos productos, siempre habrán aquellas personas que apoyen la labor manual y el esfuerzo que cada artesano invierte en su producto.

Ley 905 de 2004: estimular la promoción y formación de mercados competitivos mediante el fomento a la permanente creación y funcionamiento de la mayor cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas, Mypimes. (Artículo 1).

**Tabla 2.** Clasificación de las MYPIMES en Colombia

Tipo de empresa	Planta de personal	Activos totales (En Salarios Mínimos Vigentes SMLMV)
Microempresa	0-10	Inferior a 500
Pequeñas	11-50	501-5.000
Medianas	51-200	5.001-15.000

Nota: ley 905 de 2005

Decreto 2291 de 2013: por el cual se establece la estructura de Artesanías de Colombia S.A y se determinan las funciones de sus dependencias. Especificando como se establecerá la creación de la entidad principal de las Artesanías en Colombia, las responsabilidades entregadas a cada persona que ocupe un cargo en la entidad, el patrimonio que son los bienes y derechos sobre el presupuesto nacional, los activos que serán transferidos para cumplimiento de los objetivos.

## Marco conceptual

Teniendo en cuenta los diferentes conceptos o términos que han sido utilizados en lo largo de la investigación se analizarán las siguientes.

(Porter, 1990), *Competitividad: Es la capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados nacionales e internacionales, y el único camino sólido para lograrlo, se basa en el aumento de la productividad. Sostener los niveles de productividad en la empresa serán necesarios para siempre marcar el ritmo de competitividad, el éxito de las empresas estará siempre presente si la productividad y las inversiones incrementan cada vez más. De la competitividad se puede saber cómo será el progreso y el desarrollo de un país, porque entre más competitividad haya, mejor manejo podrá ofrecer ante eventualidades o retos económicos.*

Plan estratégico: es necesario que cada empresa cree y aplique un plan estratégico con el objetivo de tener un mayor control sobre cada proceso que realice, por esta razón el área de recursos humanos de cada empresa genera este plan estratégico con unas características específicas, esto logrará que todo procedimiento que se realice en las empresas, este debidamente vigilado y se pueda dominar la situación conforme al plan que se tenga trazado. (Jiménez. M, H. 2006).

Teniendo en cuenta los estudios al interior de la competitividad, se determina que:

La competitividad es el elemento clave para el desarrollo de la planeación estratégica de las empresas, se convierte en la capacidad para obtener la ventaja competitiva frente a empresas del mismo sector, la cual se traduce en la generación de rentabilidad y posicionamiento en el mercado; por tanto, hace parte del eje estructural de las empresas, lo cual conlleva a su crecimiento. (Varón, 2021, p.500)

Estándares de medición: también conocidos como indicadores de medición, son una expresión cualitativa o cuantitativa que permite describir o conocer características y comportamientos de la vida real sobre temas en específicos que pueden llegar a afectar la estabilidad económica de un país, permite que haya comparaciones con periodos anteriores para llegar a la toma de decisiones en las empresas, para evaluar el desempeño y cumplir metas o compromisos. Existen diferentes tipos de indicadores, estos han sido creados con el objetivo de conocer de manera específica que área se requiere evaluar y así mismo poder actuar conforme a las necesidades de cada empresa. Los indicadores más conocidos son; los de calidad, de eficacia, eficiencia, entre otros.

Aseguramiento de la calidad: según la ISO 9001-2015, hace referencia a la satisfacción de los clientes, a pensar constantemente en los cambios, la innovación, con el objetivo de implementar la eficacia y la eficiencia en cada uno de los procesos del producto o servicio que es brindado a los clientes, logrando buenos resultados y así poder tener un mejor desempeño global en la organización.

Plan de mercado: es un documento que permite tener plasmado y de manera resumida como la empresa pretende cumplir sus metas u objetivos con cada uno de los productos que serán ofrecidos al público, el plan de mercadeo permite ofrecer a los clientes mediante publicidad en las redes sociales, en la radio, en televisión y aun con publicidad en las calles, como cada empresa va a llegar a sus clientes, las bases de datos que el empresario tenga de sus clientes, las estrategias de como siempre estar por encima de su competencia.

Clima laboral: también conocido como clima organizacional, es el entorno que los empleados de las empresas llevan, la unión, el respeto y la estabilidad laboral, pues los empleados deben llevar una relación cordial entre ellos mismos, sin tener un ambiente de conflicto, porque se generaría un rendimiento



mínimo cuando no hay un entorno laboral sano. (Granjo, J. 2008).

La investigación pretende determinar la competitividad en las artesanías de la ciudad de Ibagué. Con un tipo de investigación descriptivo, con enfoque mixto. Teniendo en cuenta que.

(Sandelowski, 2000), como se citó por (Aguirre y Jaramillo, 2015) establece qué:

El estudio descriptivo cualitativo es el método que se puede elegir cuando se deseen descripciones rigurosas de los fenómenos. Tal estudio es especialmente útil para investigadores que busquen saber el quién, qué y dónde de los eventos. Aunque fundamental a todo enfoque cualitativo de investigación, los estudios descriptivos cualitativos comprenden una valiosa aproximación metodológica en y por sí mismos. Los investigadores pueden, sin sonrojarse, nombrar su método como descripción cualitativa, p.7.

El enfoque cuantitativo según (Fernández, 2017) se pretende confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos; esto significa que la meta principal es la formulación y demostración de teorías; para este enfoque, si se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento; con base en lo anterior esta investigación se configura con un enfoque mixto.

Cuantitativo porque permite realizar la investigación a través de una serie de pasos que inician con la identificación del sector de las artesanías, la determinación de la población para posteriormente identificar la muestra a quienes se les aplicará un instrumento de recolección de datos denominada matriz de competitividad que permiten identificar como están los empresarios en materia de

procesos de dirección, operativos y de apoyo y determinar la competitividad de las artesanías hasta llegar a el análisis de resultados.

La matriz de competitividad (Buitrago Mejía, A. 2019). la cual se les hicieron las entrevistas a los empresarios fue un gran apoyo, Este se consolida como uno de los mejores instrumentos de medición de la competitividad empresarial.

Es importante disponer de un mecanismo para medir la competitividad y, a partir de estos resultados, proyectar acciones de mejora en las empresas y sectores económicos, facilitando el trabajo asociativo, la conformación de redes, clústeres, cadenas productivas y otras modalidades de asociatividad, logrando el fortalecimiento del grupo de empresas vinculadas a dichos grupo, como se citó por (Londoño y Ballesteros, 2016); es así, como se encontró que el estudio de la norma técnica de calidad NTC 6001 (ICONTEC, 2008), aporta los elementos básicos para construir el modelo de instrumento de medición del nivel de competitividad de las empresas, desde la perspectiva de la organización empresarial. p.98.

A continuación, se explicarán de manera detallada las diferentes fases que intervienen en la investigación:

#### Fase 1: Identificación de la población

Se realizó la investigación al sector de artesanías para lo cual se tomó como base las empresas registradas en la cámara de comercio con información relacionada con:

Nombre de la empresa, Nombre del empresario, Dirección y Email. Aparecen registradas un total de 65 empresas de este sector

#### Fase 2: Determinación de la muestra

Teniendo en cuenta una población de 65 artesanos, se aplica la

fórmula para determinar la muestra en poblaciones finitas, teniendo en cuenta un nivel de confianza del 95%, un error estándar de 5%, una probabilidad de éxito del 50% y una probabilidad de fracaso del 50%. Con estos porcentajes se calculó el tamaño de muestra para poder aplicar las encuestas al sector de las artesanías en Ibagué.

$$n = n/1 + (n-1) / N, n = 65/1 + (65-1) / 384, n = 56$$

### Fase 3: Aplicación del instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos aplicado a los empresarios está validado en el programa SPSS teniendo en cuenta el alfa de Cronbach el cual arrojó un 0,72% de validación. Dicho instrumento es una encuesta que consta de un encabezado donde se establecerán los datos personales del empresario, nombre, NIT, dirección, correo electrónico. Seguidamente se encontrará rango de calificación, donde cero (0) es inexistente, uno (1) acción escrita, dos (2) inicio pruebas, tres (3) en implementación, cuatro (4) implementación totalmente y cinco (5) es un resultado exitoso a la aplicación de los parámetros, consta de setenta y cuatro (74) afirmaciones que forman parte de tres variables como son: I procesos de dirección, II procesos operativos y III procesos de apoyo. Estas afirmaciones permitirán que se conozca cómo se encuentra del sector con respecto a cada uno de los aspectos importantes de la empresa. Finalizando se encuentra una valoración total, que será la suma de los valores calificados para obtener el resultado final de cómo se encuentra la empresa en materia de competitividad.

### Fase 4: Digitación de resultados

Utilizando el programa estadístico SPSS (Statistical Product and Service Solutions) "Estadística y Solución de Servicio" que ofrece IBM (International Business Machines) se realizó la tabulación de cada una de las encuestas realizadas a los empresarios, con el fin de capturar, analizar los datos y crear

tablas y graficas que permitieron realizar el análisis.

#### Fase 5: Análisis de resultados

Analizar de manera detallada qué se obtuvo con cada una de las encuestas realizadas y como es que funciona la competitividad en el sector artesanal de la ciudad de Ibagué, exaltar los procesos más importantes y significativos con mayor porcentaje de las encuestas, todo esto se logrará con la aplicación del programa estadístico, permitiendo llegar a un resultado final y a poder brindar un análisis exacto del posicionamiento del sector en la ciudad de Ibagué.

A continuación, se realiza el análisis de resultados obtenidos de acuerdo con la aplicación de la matriz de competitividad a 56 empresarios del sector de artesanías de la ciudad de Ibagué.

Cuando hablamos de estrategias, nos referimos a la existencia en las empresas de la aplicación de estrategias como la misión, visión, políticas y de los valores institucionales que son fundamentales para el establecimiento de empresas exitosas competitivamente, encontramos que, en el sector artesanal un 58,93% de empresas no aplican esta estrategia, solo el 5,36% de este sector tiene una planeación, sin embargo más del 50% de la empresas que se les aplico la encuesta para medir su competitividad empresarial tiene falencias con respecto a esta plan estratégico interno y esto es bastante preocupante, cuando hablamos de estrategia empresarial, nos referimos a una guía para tomar decisiones y acciones empresariales, así beneficiando a los cliente y proveedores.

**Tabla 3.** Utilización de estándares de medición de eficiencia y eficacia para la competitividad de las empresas artesanas.

		Frecuencia	Porcentaje
2.0	No existe	30	53,6
2.1	Acción escrita	11	19,6
2.2	Inicio pruebas	5	8,9

2.3	En implementación	8	14,3
2.4	Implementación totalmente	1	1,8
2.5	Resultado exitoso	1	1,8
	Total	56	100,0

Nota. *Construcción propia con datos estadísticos del programa SPSS versión 26.*

Basados en lo anterior, podemos predecir un resultado bastante flojo en la matriz de medición y eficacia de las empresas, siendo el 53,6% de las empresas artesanas manifestaron un negativo respuesta los estándares de medición o algún indicador para ofrecer un nivel competitivo ante las diferentes empresas que prestan similares artículos, Si hablamos de las respuestas positivas que obtuvimos de los empresarios, encontramos que una empresa, correspondiente al 1,8% da a conocer un resultado totalmente realizado y exitoso, sin embargo el 19,6% corresponde a empresas con una acción escrita, esto quiere decir que más del 40% de las empresas estarán en vías de evolución

Al no tener un sistema contable básico para poder controlar los ingresos, gastos y costos, la empresa se verá afectada a la hora de poder retroalimentar la información que se maneja, solo el 14,28% de las empresas encuestadas aplican mecanismos escritos, solo que estos están en formato físico, reduciendo la agilidad a la hora de realizar búsqueda de información y que esta no se entregue a la hora establecida solicitada, esto anteriormente corresponde a un cuarto de la información, pero si nos enfocamos en el restante, en el dato con un porcentaje de 85,71% es nulo el conocimiento y por ende no hace ningún mecanismo de implementación de contabilidad o finanzas básicas.

Una población de 28,57% cumple con los requisitos legales y tributarios que debe cumplir cada empresa legalmente constituida, es muy escaso a la hora de que los

microempresarios desean tener su propio negocio o empresa, y según las encuestas que se realizaron solo, muchos de los empresarios están iniciando la implementación y otros están pensando y mirando la posibilidad de implementarla, este es uno de los primeros pasos que todo empresario que debe realizar a la hora registrarse ante la cámara de comercio, un alto porcentaje de los empresarios no han realizado estos requisitos y con la investigación se busca poder que el cien por ciento de los artesanos cumplan con estos requisitos especiales.

Es importante hacer un reconocimiento basándonos en las experiencias que tuvimos acerca de las entrevistas a los empresarios, encontramos un desconocimiento sobre normatividad contable en torno a los emprendedores, esto se puede ver evidenciado en los resultados sobre el conocimiento de la política contable, Colombia es un país con desconocimiento de normatividad contable, la enseñanza es algo que no se da en los claustros no se establece una clara pedagogía dinámica en torno a la contabilización o las normas empresariales básicas contables para el establecimiento formal de la empresa, tenemos una cultura bastante floja en el conocimiento de la formalización de una empresa, pero es esta afirmación es lógica ya que en el sector artesanal la gran mayoría de quienes conforman empresas o sociedades son artesanos sin conocimiento previo en la formalización de una empresa o son empresas tan antiguas que al día de hoy sorprende que sigan funcionando ya que no se lleva una contabilidad seria, manifiesto que es lógico ya que las políticas contables de la época donde se formaron las empresas han sido nulas, pero esto no justifica la no actualización recurrente el sistema contable en su negocio, pero si queremos retroceder un poco más y encontrar el punto problemático en este sector, podemos determinar que, anteriormente a la pandemia, el sector artesanal siempre ha sido golpeado por el nulo conocimiento del Estado en esta situación, las ayudas y la innovación para este sector está incluido en el Plan Nacional de desarrollo, solo que sí dialogamos un poco con los empresarios las ayudas que han

recibido o el supuesto apoyo por parte del Gobierno nacional ha sido una ilusión que sólo se quedan en el papel, pero no han sido una realidad y esto se refleja más en la pandemia cuando podemos observar qué cientos de artesanos han perdido sus negocios por causa del olvido de este sector, Esto lo pudimos ver evidenciado, ya que al día de hoy muchos de esos artesanos se sienten olvidados por el estado reafirmando lo mencionado anteriormente.

ya para finalizar me gustaría resaltar un poco sobre la adaptabilidad de este sector a las nuevas tecnologías, es visto que para innovar es necesario solucionar, este sector por ser tan antiguo existir desde el origen de los tiempos no tenía un gran avance evolutivo en esta región y si lo queremos adaptar a las nuevas tecnologías sería un proceso largo para poder llegar a ver unas artesanías a la vanguardia de las 4.0, buscar la manera de cómo los empresarios trabajan con las herramientas necesarias para llegar la competitividad, mediante la ayuda de la Universidad Cooperativa de Colombia y otras universidades derivadas de la investigación "impacto de la sociedad en la competitividad en Latinoamérica" para realizar un seguimiento y ayudar al sector a evolucionar hacia estas nuevas tecnologías que se han venido formando y manifestar el sentido de pertenencia por nuestra cultura en la cual debemos sentirnos orgullosos y qué mejor orgullo que verla revolucionando constantemente.

## Conclusiones

Estar llevando al acabo la documentación del sector artesanal de la ciudad de Ibagué, Tolima Colombia, permitió llegar a la deducción que este sector se encuentra desprotegido y no solo en esta área del país sino en muchos otros departamentos, se pudo apreciar que no todos los artesanos son debidamente reconocidos a nivel nacional e internacional. Por tal motivo se llevó a cabo esta investigación y la aplicación de estos

instrumentos, porque se busca reconocer y analizar cómo se encuentra la competitividad del sector, para que al final del proyecto macro "impacto de la sociedad en la competitividad en Latinoamérica" se consolide todas estas informaciones de los países que participan en el proyecto investigativo y presenten ante el continente latinoamericano los resultados de cuál será el impacto de la competitividad empresarial.

Al realizar las encuestas para el sector de las artesanías, se tuvieron en cuenta 72 preguntas para 56 empresarios, esta encuesta se desarrolló en la ciudad de Ibagué, en diferentes sectores, las encuestas fueron respondidas con dificultad por el contenido, porque el contenido fue algo extenso y el contenido no era comprendido para la mayor parte de los empresarios, sin embargo esto no fue impedimento para realizarlas y digitalizar en el sistema SPSS el cual ayudo a mostrar gráficas para poder concluir la investigación realizada.

Las empresas artesanales de Ibagué han informado mediante esta técnica que es necesario que el gobierno, los dirigentes del municipio de Ibagué, Tolima, Colombia ayude a que estos empresarios fomenten cultura mediante la comercialización de las artesanías, que sean más exaltadas y reconocidas por el aporte cultura que dan a la ciudad, también brindarles la ayuda con los aspectos tributarios, porque muchos empresarios tuvieron que liquidar sus negocios y empezar de nuevo para librarse de impuestos o sanciones que la misma DIAN le han puesto por incumplir un tributo establecido.

Las empresas artesanas de la ciudad de Ibagué no cumplen con la mayor parte de los requerimientos para ser competitivas, porque no todos tienen de una manera clara los procesos de dirección de una empresa, no constan con una misión, visión, planes estratégicos, indicadores financieros que les permita ver la realidad económica de su entidad.

A nivel estadístico y exponiendo anteriormente en cifras lo



mencionando con antelación, Las empresas artesanales de la ciudad de Ibagué no son competitivos en los procesos de dirección, arrojando una competitividad de un 58,93%. En los procesos de operación, la competitividad alcanzó tan solo un 5,36% y en los procesos de apoyo, tan solo el 37,50% de ellas, esto da un incumplimiento en la mayor parte de los requerimientos para ser competitivas, porque no todos tienen de una manera clara los procesos de dirección de una empresa

## Referencias

- Artesanías de Colombia S.A. (2012). La artesanía y el derecho de autor. Ministerio de comercio, industria y turismo. <http://www.artesantiasdecolombia.com.co/propiedadintelectual/artesania-derecho-autor.pdf>
- Benítez. S. (2005). dinámicas de la artesanía latinoamericana como factor de desarrollo económico, social y cultural. UNESCO Organización de las naciones unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Revista Cultura y Desarrollo. [http://www.lacult.unesco.org/docc/CyD\\_6.pdf](http://www.lacult.unesco.org/docc/CyD_6.pdf)
- Bonales Valencia, J., Zamora Torres, A. I., & Ortiz Paniagua, C. F. (2015). Export companies competitiveness, variables and indexes using the PLS. *CIMEXUS*, 10(2), 13-33. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5480549>
- Buitrago Mejía, A., Rodríguez Barrero, M. S., & Serna Gómez, H. (2019). Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial. *PODIUM*, (35), 97–118. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas [DANE] (2010). Guía para diseño, construcción e interpretación de indicadores. <https://www.dane.gov.co/files/planificacion/fortalecimiento>

to/cuadernillo/Guia\_construccion\_interpretacion\_indicadores.pdf

Granjo. J (2008). Como hacer un plan estratégico de recursos humanos. Netbiblo, S.L. ISBN: 978-84-9745-381-3. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GJt4B2Ba9KAC&oi=fnd&pg=PT12&dq=que+es+el+plan+estrat%C3%A9gico&ots=LGsmJXytY&sig=I5i2CLiZ\\_EDDZjDhNB9YISG\\_07Q#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GJt4B2Ba9KAC&oi=fnd&pg=PT12&dq=que+es+el+plan+estrat%C3%A9gico&ots=LGsmJXytY&sig=I5i2CLiZ_EDDZjDhNB9YISG_07Q#v=onepage&q&f=false)

Jiménez. M, H. (2006). Modelo de competitividad empresarial. Revista No. 9. UMBral científico <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2263196>

Ministerio de comercio, industria y turismo (2013). Decreto 2291. Estructura de Artesanías de Colombia S.A. Diario oficial No 48.951 22 octubre 2013. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_2291\\_2013.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2291_2013.html)

Ministerio de comercio, industria y turismo (2004). Ley 905, Promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana. Diario oficial No 45.628 2 de agosto de 2004. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0905\\_2004.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0905_2004.html)

Porter. M, E. (2008). la ventaja competitiva de las naciones. Revista facetas No 91. [http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1254/1254\\_u12\\_act1.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1254/1254_u12_act1.pdf)

Suñol. S (2006). Aspectos Teóricos de la Competitividad. Ciencia y sociedad. número 2. ISSN: 0378-7680 <https://www.redalyc.org/pdf/870/87031202.pdf>

Tarí, J, J (2000). Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Universidad de Alicante. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/13445#vpreview>

UNESCO (2003). convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial. MISC/2003/CLT/CH/14. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000132540\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000132540_spa)

Varón Triana, N., Galvis Gómez, A. L., Mosquera Rodas, J. J., y Buitrago Mejía, A. (2021). Impacto de la empleabilidad en hoteles y agencias de viajes en la ciudad de Ibagué. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Especial 6), 487-502. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.30>

ISBN: 978-9942-33-471-8



Universidad  
Católica  
de Cuenca

UNIDAD ACADÉMICA  
DE ADMINISTRACIÓN

