

Ct

Revista Ciencia & Tecnología

N°34



UTEG
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

Edición Trimestral
ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734
Abril - Junio 2022



Revista Ciencia & Tecnología

Número 34, Vol. 22, Edición Trimestral
ISSN impreso: 1390 - 6321
ISSN online: 2661 - 6734
31 de marzo de 2022



La Revista Ciencia y Tecnología, es un órgano oficial para la difusión de estudios e investigaciones de las universidades y escuelas politécnicas, institutos o centros de investigación, debidamente reconocidos y acreditados, a nivel nacional e internacional.

Su objetivo es establecer un vínculo entre la Universidad con la colectividad para direccionar la solución al desarrollo que nuestro país y el mundo globalizado plantean como realidades por resolver.

Los artículos a publicar serán de corte científico tecnológico, conforme a la siguiente clasificación: Artículos de Investigación, Artículos Académicos y de Innovación Tecnológica, Artículos de revisiones bibliográficas, Artículos de reflexión, Tesis de impacto.

Los conceptos expresados en los artículos competen a sus autores. Se permite la reproducción de textos citando la fuente. Los artículos de la presente edición pueden consultarse en la página web de la revista.

Rectora

Ing. Mara Cabanilla Guerra, Ph.D.

Vicerrectora Académica

Ec. Mercedes Conforme Salazar, Ph.D.

Decano de Posgrado e Investigación

MSc. Karina Alvarado Quito

Decano de Grado

Ing. Xavier Mosquera Rodríguez, MSc. MBA.

Decano de Online

Ing. Diego Aguirre, Met.



Editor

- Lcdo. Luis Carlos Mussó Mujica, MSc.

Diseño y diagramación:
Lcda. Ma.Eliza Plaza

Consejo Editorial

- Ph.D. (C). Mercedes Conforme Salazar; Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - Ecuador
- Ph.D. Olga Bravo Acosta; Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - Ecuador
- MSc. Gorki Aguirre Torres; Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - Ecuador
- Ph.D. Otto Patricio Suárez Rodríguez; Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
- MSc. César Arturo del Pino Anchundia; Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí - Ecuador
- Ph.D. Igor Ivanov, Universidad Estatal Tecnológica de Belgorod - Rusia
- Ph.D. Ricardo Villamonte Blas; Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú
- Ph.D. Carlos Martínez Martínez; Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas - Cuba
- MSc. Delia Arrieta Díaz; Universidad Juárez del Estado de Durango - México
- Ph.D. Freddy Marín González; Universidad de la Costa - Colombia

Comité Científico Internacional

- MSc. Olmedo Farfán González, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador
- Ph.D. Olga Morelba Bravo Acosta, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador
- Ph.D. Otto Patricio Suárez Rodríguez, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador
- Ph.D. Carlos Leonel Escudero Sánchez, Universidad Nacional de Loja, Ecuador
- Ph.D. Igor Ivanov Vladimirovich, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador
- Ph.D. Uriel Sánchez Zuluaga, Universidad de Medellín, Colombia
- Ph.D. Freddy Marín González, Universidad de La Costa, Colombia
- Ph.D. Alina Rodríguez Morales, Universidad de Guayaquil, Ecuador
- Ph.D. Luis Alan Acuña Gamboa, Universidad Autónoma de Chiapas, México
- Ph.D. Eduardo Julio López Bastidas, Universidad de Cienfuegos, Cuba
- Ph.D. Yosvani Miranda Batista, Universidad de Ciencias Pedagógicas José Martín, Cuba

Los artículos que se publican en la revista son de responsabilidad exclusiva de sus autores y no reflejan necesariamente el pensamiento de Revista Ciencia & Tecnología

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Guayacanes 520 y Calle Quinta, Urdesa Central
PBX.: +593 4 6052450
Guayaquil - Ecuador

uteg.edu.ec



Revista Ciencia & Tecnología

Número 34, Vol. 22, Edición Trimestral

ISSN impreso: 1390 - 6321

ISSN online: 2661 - 6734

Abril - Junio 2022



Índice/Index

6

Liminar

Sección Investigación

9

Vehículo-grúa para desplazamiento de discapacitados motrices / Mobility-Impaired Patient Lifter Vehicle

Enrique Javier Martínez Delgado, Edgar Zacarias Moreno, Víctor Manuel Velasco Gallardo, José Alonso Dena Aguilar, Ludovico Hernández Aguilar

18

Cursos abiertos masivos en línea como estrategia educativa de vanguardia ante la Covid - 19 / Massive open online courses as a cutting-edge educational strategy in the face of Covid – 19

Diana Concepción Mex Alvarez, Guadalupe Manuel Estrada Segovia, Ángel Manuel Mex Alvarez, Luz María Hernández Cruz, Dyan I Carrera Lira

27

Modelos predictivos de sistemas de información en la gestión de abastecimientos del sector ferretero / Predictive models of information systems in the supply management of the hardware sector

Francisco Cedeño Troya, Fernando Carpio Torres

39

Marketing turístico y el incremento de la afluencia de visitantes en el cantón El Empalme / Tourism marketing and the increase in the influx of visitors in the canton El Empalme

Eddy Gerardo Muñoz Mendoza, Máximo Fernando Tubay Moreira, Helen María Carranza Patiño, Walter Lenin Chang Muñoz,

Sección Reflexión

53

Actitud emprendedora y empoderamiento de la mujer indígena y mestiza en la provincia de Loja / Entrepreneurial attitude and empowerment of indigenous and mestizo women in the province of Loja

Mónica Patricia Costa Ruiz, Verónica Alexandra Armijos Buitrón, Julio Alberto Ríos Zaruma

72

Análisis de la calidad del servicio del sector hotelero cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil / Analysis of the quality of service in the five-star hotel sector in the city of Guayaquil

José Bohórquez Zavala, Diana Morejón Hasing

84

El docente ecuatoriano que requiere la educación del Siglo XXI / The Ecuadorian teacher who requires the education of the XXI century

María López Cabrera

Sección Revisión

96

Turismo alternativo como elemento del desarrollo regional, Caso: Puerto Chale, Baja California Sur, México / Alternative tourism as an element of regional development, Case: Puerto Chale, Baja California Sur, México

Raquel Valdez Guerrero, Isela Margarita Robles Arias, Graciela Guadalupe Ríos Calderón, Perla Marina Ochoa Rojas

111

Gestión organizacional de los Cuerpos de Bomberos en la provincia de los Ríos / Organizational management of the Fire Brigades in the province of Los Ríos

Karina Muñoz Loor, Ángela Vera Montoya

121

Modelo de planificación financiera y tributaria en Instituciones Tecnológicas Superiores de Guayaquil, Ecuador / Financial and tax planning models in Higher Technological Institutions of Guayaquil, Ecuador

Otto Suárez Rodríguez, María Belén Rosero Villagómez

LIMINAR

La Revista Científica *CIENCIA Y TECNOLOGÍA* continúa las cuatro entregas de 2022 con esta, la edición número 34. Los procesos para dar a conocer resultados de los presentes trabajos son visibles en las páginas subsiguientes. Se había mencionado que la investigación no se detiene, como no se detiene esta exposición a la comunidad académica. Las tres secciones que mantiene la Revista *CIENCIA Y TECNOLOGÍA* son investigación científica, reflexión y revisión, y en ese orden aparecen los artículos a ellas adscritos.

En la sección **Investigación** de la Revista 34 se incluyen 4 artículos. Con "Vehículo-grúa para desplazamiento de discapacitados motrices" (de Enrique Martínez, Edgar Zacarias Moreno, Víctor Velasco, José Dena y Ludovico Hernández), propone una solución a problemas muy comunes en el medio.

Por su parte, el artículo "Cursos abiertos masivos en línea como estrategia educativa de vanguardia ante la Covid - 19, (Diana Mex, Guadalupe Estrada, Ángel Mex y Luz Hernández y Dyan Carrera) nos enfrenta a un universo de propuestas de las instituciones y los individuos frente a un proceso pandémico.

Por medio de "Modelos predictivos de sistemas de información en la gestión de abastecimientos del sector ferretero", de Francisco Cedeño y Fernando Carpio ponen a consideración de la comunidad académica el resultado de su investigación sobre las dificultades del abastecimiento universo de un sector comercial concreto. A su vez, Eddy Muñoz, Máximo Tubay, Helen Carranza y Walter Chang despiertan el interés del lector al fundamentar la influencia de las redes en el turismo en "Marketing turístico y el incremento de la afluencia de visitantes en el cantón El Empalme".

La sección **Reflexión** retoma resultados de investigaciones previas para tamizarlos desde nuevos enfoques para profundizar y destacar hallazgos o temas, tras concluir un proyecto. "Actitud emprendedora y empoderamiento de la mujer indígena y mestiza en la provincia de Loja", de Mónica Costa, Verónica Armijos y Julio Ríos, ingresa en el universo emprendedor del austro ecuatoriano bajo liderazgo femenino. "Análisis de la calidad del servicio del sector hotelero cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil", de José Bohórquez y Diana Morejón, persigue esquematizar un servicio de alta gama en el puerto principal del Ecuador. Y "El docente ecuatoriano que requiere la educación del Siglo XXI" de María López Cabrera, se adentra en el mundo contemporáneo y sus necesidades pedagógicas.

Pasando a la sección **Revisión**, En "Turismo alternativo como elemento del desarrollo regional, Caso: Puerto Chale, Baja California Sur, México, Raquel Valdez, Isela Robles, Graciela Ríos y Perla Ochoa introducen su visión acerca de posibilidades diferentes en el turismo en determinadas regiones mexicanas.

Con "Gestión organizacional de los Cuerpos de Bomberos en la provincia de los Ríos", Karina Muñoz y Ángela Vera se involucran en el andamiaje de las formas de la gestión laboral en un espacio de servicio necesario.

"Modelo de planificación financiera y tributaria en Instituciones Tecnológicas Superiores de Guayaquil, Ecuador", de Otto Suárez y María Belén Rosero avecinan un ámbito riguroso como es la noción tributaria en un rango de la educación.

Nos satisface esta, la entrega número 34 de la Revista Científica *CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, y colocamos a disposición de la comunidad académica las propuestas investigativas de sus autores. Continuamos en el propósito de socializar conocimientos y aportar en diferentes niveles a la educación superior.

El editor

Investigación



Vehículo-grúa para desplazamiento de discapacitados motrices

Mobility-Impaired Patient Lifter Vehicle

Enrique Javier Martínez Delgado¹
enriquemartinez1999@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-3240-438X>
Edgar Zacarias Moreno²
edgarzm@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-5565-5228>
Víctor Manuel Velasco Gallardo³
velasco174@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-4489-1066>
José Alonso Dena Aguilar⁴
josealonso_dena@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-7748-9081>
Ludovico Hernández Aguilar⁵
ludovicoh@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-1996-2651>

Recibido: 14/12/2021, Aceptado: 10/03/2022

RESUMEN

Este es un proyecto de desarrollo tecnológico con impacto social, originado a raíz de que se cayó y se quebró la cadera un adulto mayor familiar muy cercano, de donde nació la necesidad de construir una grúa para aligerar el trabajo de levantar y transportar al paciente, evitando lesiones tanto al enfermo como a los familiares que lo asisten, la grúa se ha diseñado con insumos y materiales que se encuentran ampliamente en el mercado mexicano, lo que facilitará su obtención y reducirá los costos de fabricación. Los materiales para la fabricación de la grúa casera serán de calidad garantizando alta seguridad, durabilidad, comodidad y económica; garantizando de esta manera un producto de alta calidad a un costo accesible para un buen porcentaje de familias mexicanas.

El tener un enfermo que no puede moverse por sí solo, es una desgracia para la familia, que impacta en lo económico, tanto por el cuidado como por las personas que desatiende su trabajo por auxiliar al paciente discapacitado, lo cual impacta de alguna manera en la economía de nuestro país, a raíz de que es necesario dos

¹ Tecnológico Nacional de México / I T de Pabellón de Arteaga, Pabellón de Arteaga Aguascalientes, México

² Tecnológico Nacional de México / I T de Pabellón de Arteaga, Pabellón de Arteaga Aguascalientes, México

³ Tecnológico Nacional de México / I T de Pabellón de Arteaga, Pabellón de Arteaga Aguascalientes, México

⁴ Tecnológico Nacional de México / I T de Pabellón de Arteaga, Pabellón de Arteaga Aguascalientes, México

⁵ Tecnológico Nacional de México / I T de Reynosa, Reynosa Tamaulipas, México

personas para levantar y transportar al paciente discapacitado, sin embargo, con el uso de este vehículo-grúa, solo es necesaria una persona.

Palabras clave: Vehículo grúa, adulto mayor, discapacidad motriz.

ABSTRACT

This is a technological development project with social impact, as a result of the fact that a very close family member fell and broke his hip, the need to build a crane was born to lighten the work of lifting and transporting the patient, avoiding injuries to both the patient and the relatives who assist him. Crane has been designed with supplies and materials widely available in the Mexican market, facilitating obtaining and reducing manufacturing costs. Materials for the manufacture of the homemade crane should be of good quality guaranteeing high security, durability, and comfort, and should be inexpensive; thus, guaranteeing a high-quality product at an affordable cost for a high percentage of typical Mexican families.

Having a patient who cannot move by himself is a tragedy for a family. It has a negative economic impact, both for the extra care needed and the people who neglect their work to help disabled patients. The economic impact could focus on family only and can reach the community and even the entire country as it takes up two people to lift and transport the disabled patient; however, only one person is necessary with this vehicle crane.

Keywords: Vehicle lifter, old men, movement disability.

Introducción

El enfermero o persona a cargo del usuario con discapacidad motriz tiene entre sus funciones las de trasladar al paciente, pero muchas veces la falta de conocimiento y/o fuerza hacen que este proceso sea desgastante tanto para el paciente como para el enfermero, debido a que para su traslado el enfermero tiene que agacharse y cargar todo el peso de la persona y si no lo hace de una forma correcta, puede sufrir lesiones y/o enfermedades en la zona lumbar. Si a esto se le agrega que este proceso lo debe hacer por lo menos dos veces al día, el riesgo de sufrir algún tipo de lesión aumenta considerablemente. El proceso repetitivo de trasladar al paciente hará que el enfermero sufra lesiones, y por tal motivo ya no podrá seguir cumpliendo sus funciones normalmente y en el peor de los casos ya no podrá asistir al paciente debido a no poder hacer más esfuerzo físico para evitar este problema se diseñara y construirá una grúa para la transferencia de la persona con discapacidad motriz (Pavón, 2016, p.1).

El concepto de discapacidad ha estado en una dinámica de cambio influenciado por los derechos humanos y la forma en que ha sido involucrado en la sociedad la idea de respeto por las diferencias individuales (Naciones Unidas, 2008). Por esto la OMS y el Banco mundial publicó en 2011 el Informe mundial sobre la discapacidad, presentando un cambio en el concepto definiéndola como una condición humana en la cual casi todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida, y las que lleguen a la adultez mayor experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento.

La discapacidad es compleja, y las intervenciones para superar las desventajas asociadas a ella son múltiples, sistémicas y varían según el contexto (OMS & Banco mundial, 2011).

A partir de los años noventa desde el enfoque psicosocial se comenzó a defender los derechos e igualdad de oportunidades de las personas discapacitadas, declarando que la sociedad es el problema, no la persona que posee alguna condición limitante. Desde ahí se inicia un camino de investigación y práctica sobre las personas con discapacidad, investigando cómo estos individuos enfrentan diversas situaciones problemáticas en sus vidas, además de qué herramientas cognitivas y emocionales estarían presentes en sus capacidades resiliente (Barton, 2015).

José Ignacio Pérez en su publicación "Discapacidad motriz: autoconcepto, autoestima y síntomas psicopatológicos" define la discapacidad motora como la alteración de la capacidad del movimiento que se presenta en distintos grados y que limitan la función de desplazamiento de la persona y/o de manipulación, que limita al individuo en su desarrollo personal y social. Puede ser de nacimiento o adquirida, siendo esta última una consecuencia de lesiones, accidentes, consecuencias de enfermedades que afectan al cuerpo (Pérez, 2014).

La discapacidad constituye un problema social que involucra a las personas que la encarnan y a quienes conforman su entorno, En efecto, las redes familiares constituyen la principal fuente de apoyos informales ante situaciones de crisis en las sociedades latinoamericanas, lo cual adquiere particular relevancia en condiciones de discapacidad motriz, dado el aislamiento que sufren estas personas frente a las dificultades para su desplazamiento, Así, la manera en que las personas viven su discapacidad se encuentra supeditada, entre otros aspectos, a las características sociales y culturales de sus familias y en cómo esta condición afecta al resto de los integrantes del núcleo familiar, si los hogares no cuentan con los apoyos adecuados es muy probable que se vivan situaciones de exigencia emocional y física que pueden conducir a problemas de salud (Venturiello, 2014, p.104).

Los gastos que requiere asistir a una persona con discapacidad son muy altos puesto que deben incluir, entre otras cosas, los traslados, prótesis e insumos, como por ejemplo pañales, lo cual implica contar con recursos de los que varios entrevistados no disponen. Frente a ello, la opción por la atención pública y la entrega gratuita de suministros no siempre colma las necesidades de quien las solicita. A veces contar con una cobertura privada tampoco soluciona estos menesteres. Más bien es el capital económico de cada familia lo que permite resolver la contratación de un servicio o la compra de un insumo, cuando los utilizados habitualmente resultan deficientes (Venturiello, 2012, p.1073).

La discapacidad motriz es una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo. Las personas con discapacidad motriz, especialmente parapléjica y cuadripléjica tienen dificultad al momento de trasladarse de su cama o camilla a la silla de ruedas o viceversa, siempre deben contar con la ayuda de un tercero. El enfermero o persona a cargo del usuario con discapacidad motriz tiene entre sus funciones las de trasladar al paciente, pero muchas veces la falta de conocimiento y/o fuerza hacen que este proceso sea desgastante tanto para el paciente como para el enfermero, debido a que para su traslado el enfermero tiene que agacharse y

cargar todo el peso de la persona y si no lo hace de una forma correcta, puede sufrir lesiones y/o enfermedades en la zona lumbar. Si a esto se le agrega que este proceso lo debe hacer por lo menos dos veces al día, el riesgo de sufrir algún tipo de lesión aumenta considerablemente. El proceso repetitivo de trasladar al paciente hará que el enfermero sufra lesiones, y por tal motivo ya no podrá seguir cumpliendo sus funciones normalmente y en el peor de los casos ya no podrá asistir al paciente debido a no poder hacer más esfuerzo físico para evitar este problema es necesario diseñar y construir una grúa para la transferencia de la persona con discapacidad motriz (Pavón, 2016, p. 1).

Los pacientes con esta parálisis cerebral infantil, es una discapacidad que necesitan de la asistencia de otras personas para realizar movimientos o el traslado de un lugar a otro. Por tal motivo, es común que el personal que brinda ayuda a este tipo de pacientes adopte una mala postura al realizar el traslado, lo cual afecta su salud y pone en riesgo la del paciente, provocando lesiones (lumbago, lesiones de columna, desgarres o hernias) o caídas durante el proceso (Valencia, 2020).

Uno de los mayores problemas que las familias deben abordar se refiere a la desocupación del pariente con discapacidad, lo que se ve agravado si se trata del sustentador principal del hogar. Según se expuso con anterioridad, cuando la discapacidad se presenta de manera abrupta e inesperada, la situación laboral de estas personas enfrenta reconfiguraciones más determinantes que cuando esta condición es preexistente. Así, el principal impacto que la discapacidad acarrea en la familia es la reducción repentina de la mano de obra disponible para generar más ingresos. De este modo se limita el recurso más utilizado en las estrategias familiares de trabajo en América Latina que consisten, ante la merma en los ingresos del hogar, en que más miembros concurren a la actividad económica (Escobar, 2008).

Uno de los sectores más necesitados de apoyo de un artefacto tipo grúa son los adultos mayores, debido al propio envejecimiento, lo que termina en la mayoría de los casos en una discapacidad motriz, de acuerdo al estudio realizado en Atacama Chile, Además de los efectos fisiológicos que enfrentan los individuos con el paso del tiempo que, por cierto, inciden en sus problemas de salud, también deben considerarse los efectos psicológicos y emocionales que el viejismo produce, al reforzar, por ejemplo, la pasividad, el fatalismo y la naturalización de la dependencia entre quienes envejecen, lo que favorece actitudes paternalistas que promueven la pérdida de autonomía y la funcionalidad corporal. Es decir, además de propiciar una imagen negativa y discriminatoria, el viejismo también implica consecuencias físicas para las personas mayores, la falta de estrategias integradas en las políticas públicas, se suma la brecha de conocimiento en esta temática y la insuficiencia de profesionales formados en geriatría, gerontología y situaciones de discapacidad. Todo indica que la preparación para enfrentar el envejecimiento poblacional en el país Chile es escasa o nula, ya que las respuestas institucionales a escala nacional, regional y provincial, dado el nivel de necesidades que hay, son lentas, los determinantes intermedios que se presentan en un nivel más próximo a los individuos, como los recursos materiales, que influyen en procesos psicosociales y conductas que, junto con las determinantes estructurales, establecen desigualdades e inequidades en el ámbito de la salud, las que pueden considerarse como barreras relacionadas con la capacidad funcional de las personas mayores que pasan por una situación de discapacidad motriz

(Lorca, 2021 p. 101 - 103), situación que se refleja en Latinoamérica.

Metodología

El objetivo de este artículo es diseñar y elaborar un medio de transporte que levante a personas con discapacidad motriz, con la finalidad de ayudar a las familias que por desgracia cuentan con un enfermo que requiere un cuidado especial, cuya actividad puede producir lesiones tanto para el enfermo como para las personas que brindan la ayuda tal (Valencia, 2020) y (Pérez, 2014), a de mas de considerar la carga económica dado que esta actividad sin un dispositivo adecuado requiere de mínimo dos personas, las cuales dejaran de trabajar y con ello la disminución económica para la familia (Venturiello, 2014). Para determinar el diseño adecuado se consideró lo reportado en su tesis de pregrado de Uriel David Valencia Zapata y Luis Felipe Cortés Gutiérrez (Valencia, 2020).

En el trabajo académico repostado por (Valencia, 2020, p. 73 - 79), presenta varias propuestas de vehículos grúas para discapacitados motrices, que se presentan en las figuras de la 27 a la 32, así como su bosquejo del arnés propuesto, lo cual se muestra en la figura 1.

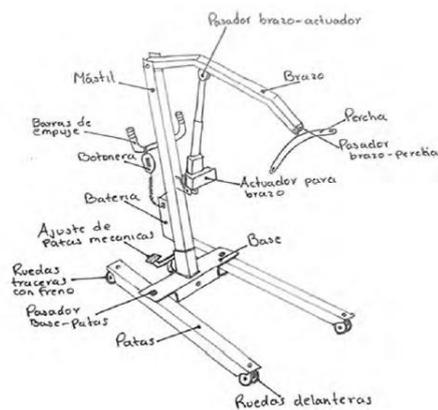


Fig. 27. Concepto 1.

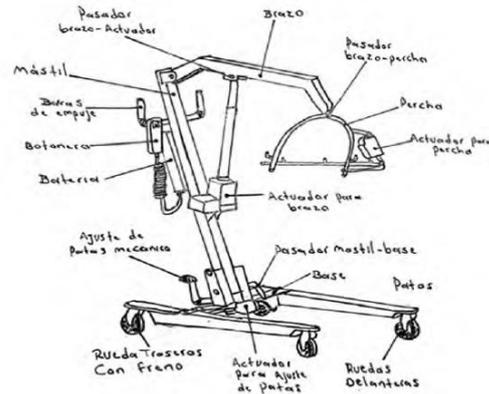


Fig. 28. Concepto 2.

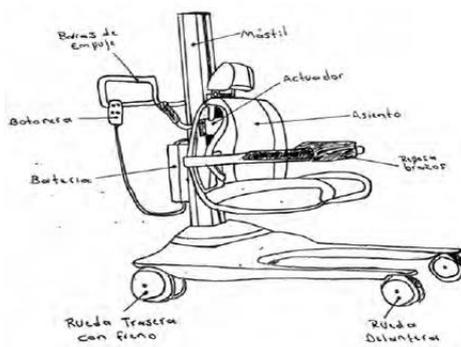


Fig. 29. Concepto 3.

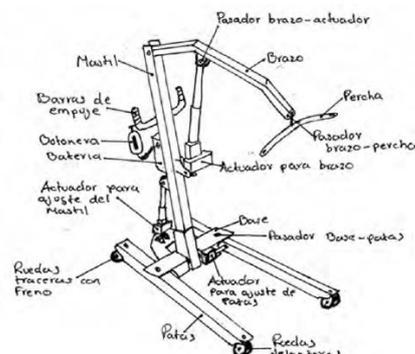


Fig. 30. Concepto 4.

Fig. 1. Propuestas de diseños de grúas y arnes en la tesis de pregrado "Dispositivo Para el traslado de personas con parálisis cerebral infantil en la fundación ASODISVALLE". Fuente (Valencia, 2020, p. 73 - 79)

En la tesis de pregrado de Pedro Javier Avilez Arévalo y Klever Danilo Fajardo Sigua (Alvares, 2019, p. 22-30) en su apartado 4.2.1 nos presenta algunos tipos de grúas, de la figura de la 2 a la 12, en su apartado 4.3.1, tipos de arneses de la figura 13 a la 15.

Resultados y discusión

Actualmente se tiene el vehículo-grúa, el cual se rediseño para uso casero con la finalidad de mover y desplazar a los enfermos sin capacidad de moverse o limitaciones para moverse, de una manera económica, segura, ergonómica y disponible para familias que por desgracia tienen un paciente discapacitado, que permite cómodamente el cambio de pañal en este vehículo y poderlo transportar a donde sea necesario con una sola persona haga el trabajo en apoyo a su ser requerido.

Material utilizado

Para la estructura o soporte del vehículo grúa se seleccionó acero bajo carbono tipo perfil estructural ASTM grado A 500 grado B, perfil tubular rectangular R200 calibre 18, por económico, ligero, resistente, con disponibilidad en México y por su excelente soldabilidad, lo cual facilitó la fabricación del dispositivo (Aceromex, 2020).

Estos aceros presentan un campo de aplicaciones muy amplio. Además de satisfacer los requisitos de las normas americanas. El acero A-500, grado B, pueden ser utilizados en diferentes áreas, principalmente en el campo de la construcción de estructuras en edificios, maquinaria, puentes, etc. Presenta alta soldabilidad y ductibilidad, pueden utilizarse electrodos convencionales (E-7018, E-6013). Normas involucradas: ASTM A 500-03^a. Propiedades mecánicas: Esfuerzo a la fluencia mínimo: 46 000 psi, Esfuerzo a la tensión: 58 000 psi; Elongación mínima en 50 mm (2"): 23%. Propiedades físicas: Densidad 7.9 g/cm³ (0.284 lb/in³). Propiedades químicas: 0.26 % C máx 0.040 % P máx 0.050 % S máx 0.20 % Cu min y los usos: Para componentes estructurales en general (suministros técnicos, 2020).

Para el proceso de elevación del paciente, se instaló un malacate marca Trupper para 650 Kg máximos de carga de cable de acero de 5mm, con poleas dobles tipo oscilantes colocadas al inicio como al final del soporte superior de la grúa y para facilitar el desplazamiento con la finalidad de darle las funciones de vehículo, se colocaron ruedas giratorias de poliuretano de 10 cm de diámetro, por su suavidad durante el desplazamiento del dispositivo, como se muestran estos detalles en la figura 2.



Fig. 2. Detalle del malacate a), el tipo de poleas dobles b) y las ruedas c) utilizadas en el vehículo grúa para el manejo y desplazamiento de adultos mayores con discapacidad motriz. Fuente: Elaboración propia

Proceso de soldadura.

Para soldar la estructura o soporte del vehículo grúa se utilizó una máquina de soldar de arco eléctrico tipo inverte o inversora marca Redbo Mini MMA-130 110V, con electrodo de 3/32 pulgadas de diámetro tipo E-6013.

Arnes

Para la fabricación de los arneses de carga, se tomó en cuenta lo publicado por Pedro Javier Alvares en su tesis para obtener su título de ingeniería (Alvares, 2019, p. 22-30), así como el trabajo académico repostado por Valencia, U. D. y Cortes L. F. (Valencia, 2020), se decidió utilizar tres fajas de tela tipo mezclilla por su resistencia y suavidad, con la finalidad de que fuera fácil de ponerla al paciente, así como también permitiera el cambio del pañal del adulto mayor con discapacidad, como se muestra en la figura 3.



Fig. 3. Detalle del arnés que se diseñó, fabricó y se utiliza en el vehículo grúa para el desplazamiento de adultos mayores con discapacidad motriz. Fuente: Elaboración propia

Una vez terminado el dispositivo de vehículo grúa para ancianos con discapacidad motriz, el cual se hizo tomando en cuenta los espacios disponibles de una cama, un sillón tipo reposet o de descanso, puertas, así como los espacios disponibles en una taza de baño o retrete, para sentar en este al paciente hacer sus necesidades de desechos naturales por los procesos de digestión de los alimentos, así como la consideración de quitarle y ponerle el pañal de una forma cómoda y segura, este artefacto se muestra en la figura 4, donde se muestran los detalles antes descritos y al paciente en elevación con semblante de tranquilidad y felicidad.



Fig. 4. Fotografía del vehículo grúa para el desplazamiento de adultos mayores a) y el mismo dispositivo con el paciente adulto con discapacidad motriz b).
Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

En este trabajo se logró elaborar el vehículo grúa de una manera económica para mover con seguridad y comodidad al adulto mayor que se fracturó la cadera, ahora se pretende reunir recursos para ofrecer de manera gratuita a las familias de mas bajos recursos con la desgracia de tener un integrante con discapacidad motriz, así podemos concluir que:

- 1.- Fue posible fabricar un vehículo grúa para el manejo de ancianos con discapacidad motriz, de manera muy económica, segura, cómoda y segura, que permite su desplazamiento dentro de toda la casa.
- 2.- El arnés utilizado es de muy fácil colocación, pues no es necesario cargar al paciente, permite quitar o cambiar el pañal de manera cómoda y segura.
- 3.- Se elimina en su totalidad los riesgos de lesiones en la zona lumbar, articulaciones y lesiones musculares en las personas que ayudan al adulto mayor con discapacidad motriz.

4.- Se mejora la calidad de vida de toda la familia con la desgracia de tener un adulto mayor con discapacidad motriz, puesto que, por un lado, solo es necesaria una persona que ayude y mueva al paciente, lo cual se manifiesta en un ahorro económico y de tiempo puesto que un paciente de este tipo necesita por lo menos dos personas que lo asistan.

5.- Se le ayuda el adulto mayor regresarle algo de su dignidad y valor humano, al tratarlo con mayor seguridad y bien estar, a bajo costo, puesto que este vehículo grúa representa el 30-40% del costo de un dispositivo en el mercado.

Referencias

- Alvares, P. J. y Fajardo, K. D. (2019): *Diseño, construcción e implementación de una grúa móvil para el transporte de personas con discapacidad* (tesis de pregrado). Carrera de ingeniería mecánica, Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca Ecuador.
- Barton, L. (2015). Estudios sobre discapacidad y la búsqueda de inclusividad: observaciones. <http://www.repositoriocdpd.net:8080/handle/123456789/848>
- Catálogo de Aceromex: https://aceromex.com/assets/Aceromex_Catalogo.pdf.
- Escobar de Pabón, S. y Guaygua, G. (2008); *Estrategias familiares de trabajo y reducción de la pobreza en Bolivia*, Buenos Aires. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales CLACSO.
- Lorca, M. y Araneda C. C. (2021). Envejecimiento, discapacidad motriz y exclusión. RUNA, 42 (2), 343-357. DOI: <https://doi.org/10.34096/runa.v42i2.8197>.
- Naciones unidas. (2008). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: Material de promoción: Serie de Capacitación Profesional N° 15. Nueva York y Ginebra, 1-56.
- Organización Mundial de la Salud [OMS], & Banco Mundial. (2011). Resumen Informe Mundial sobre la Discapacidad, 1-27.
- Pavón. L. S (2016); *Diseño y construcción de una grúa para transferencia de personas con discapacidad motriz* (tesis de pregrado). Escuela de ingeniería en mecatrónica, facultad de ingeniería en ciencias aplicadas, Universidad técnica del norte, Ibarra Ecuador.
- Pavón, L. S. (2016). Diseño y construcción de una grúa para la transferencia de personas con discapacidad motriz. *Vive la ciencia*, 1 (1), 1-5.
- Pérez, J. I. (2014). Discapacidad motriz: autoconcepto, autoestima y síntomas psicopatológicos. *Estudios de Psicología*, 28 (3), 343-357. DOI: <https://doi.org/10.1174/021093907782506434>.
- Suministros Técnicos S.A: <http://www.sumiteccr.com/>.
- Valencia, U. D. y Cortes L. F. (2020): *Dispositivo para el traslado de personas con parálisis cerebral infantil en la fundación ASODSIVALLE* (tesis de pregrado). ingeniería biomédica, departamento de automática y electrónica, Facultad de Ingeniería, Universidad Autónoma de Occidente, Santiago de Cali Colombia.
- Venturiello, M. P. (2012). Itinerario terapéutico de las personas con discapacidad y mediaciones en el cuidado de la salud: la mirada de los familiares, *Physis Revista de Saúde Coletiva*, 22(3): 1063-1083.
- Venturiello, M. P. (2014). Los adultos con discapacidad motriz y sus familiares: la organización del hogar, los afectos y el trabajo. *Revista Española de discapacidad*, 2 (2), 103 - 120.



Cursos abiertos masivos en línea como estrategia educativa de vanguardia ante la Covid - 19

Massive open online courses as a cutting-edge educational strategy in the face of Covid – 19

Mtra. Diana Concepción Mex Alvarez¹
diancmex@uacam.mx

ORCID: 0000-0001-9419-7868

M. en C. Guadalupe Manuel Estrada Segovia²
gmestrad@uacam.mx

ORCID:0000-0002-5700-258X

M. en I. Ángel Manuel Mex Alvarez³
angemmex@uacam.mx

ORCID:0000-0002-2675-7541

M.G.T.I. Luz María Hernández Cruz⁴
lmhernan@uacam.mx

ORCID:0000-0002-0469-5298

Br. Dyan I Carrera Lira⁵
al056448@uacam.mx

ORCID:0000-0003-4076-3785

Recibido: 16/12/2021, Aceptado: 14/03/2022

RESUMEN

En la actualidad vivimos un gran cambio en todos los ámbitos, tanto laboral como en el ámbito de la educación, debido a la nueva enfermedad conocida como Covid-19 las universidades de México se adaptaron a los entornos de aprendizaje de la nueva era digital que permiten continuar con sus actividades de forma remota, para mitigar los contagios. La Universidad Autónoma de Campeche, en respuesta de las medidas sanitarias y con la finalidad de respaldar el aprendizaje remoto de los estudiantes y la capacitación continua de los empleados, se unió al programa "Coursera for Campus", ofreciendo a la comunidad universitaria cursos masivos en línea sobre diferentes temáticas. Este trabajo presenta los resultados de un estudio tipo descriptivo sobre los resultados de la estrategia de capacitación de la UAC cursos sobre Desarrollo Personal y Negocios, durante el período mayo-diciembre 2020. De un total de 404 cursos impartidos, 88 fueron referentes a Desarrollo Personal y Negocios, representando el 21,8% del total de capacitaciones institucionales. De los cursos impartidos sobre estas áreas 50 fueron finalizados con éxito emitiendo un total de 95 constancias de participación. Adicional a los datos mencionados, se realiza un desglose de las personas capacitadas en cada una de las áreas y un análisis sobre la eficiencia terminal.

¹ Universidad Autónoma de Campeche, México.

² Universidad Autónoma de Campeche, México.

³ Universidad Autónoma de Campeche, México.

⁴ Universidad Autónoma de Campeche, México.

⁵ Universidad Autónoma de Campeche, México.

Palabras clave: Plataforma, Negocios, Desarrollo Humano, COVID-19, Educación Virtual

ABSTRACT

Today we are experiencing a great change in all areas, both at work and in the field of education. Because with the advent of the new disease known as Covid-19, the universities of Mexico adapted to the learning environments of the new digital age that allow them to continue their activities remotely, to mitigate the infections. The Autonomous University of Campeche, in response to health measures and to support remote learning of students and continuous training of employees, joined the Coursera for Campus program, offering the university community massive online courses on different topics. This paper presents the results of a descriptive type of study on the results of the UAC training strategy courses on Personal Development and Business, during the period may–december 2020. Of a total of 404 courses taught, 88 were references to Personal development and Business, representing 21.8% of total institutional training. Of the courses given in these areas, 50 were successfully completed by issuing a total of 95 participation records. In addition to the data mentioned above, a breakdown of the persons trained in each of the areas and is analyzed on terminal efficiency.

Keywords: Platform, Personal development, Business, COVID-19, Virtual Education

Introducción

Ante la contingencia producida por la pandemia del SARS-CoV-2 (en inglés, Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2), coronavirus tipo 2 del síndrome respiratorio agudo grave, que ocasiona la enfermedad conocida como COVID-19, todos los aspectos de nuestra sociedad han sufrido alteraciones en su desarrollo, la educación superior no fue la excepción, donde las instituciones de México optaron por implementar nuevas estrategias para continuar con el desarrollo de sus actividades de manera virtual.

La Universidad Autónoma de Campeche (UACAM) es una universidad pública de México, la cual fue fundada el 07 de agosto de 1965. (UAC, 2009). La UACAM, comprometida de salvaguardar la salud de los universitarios suspendió labores el 23 de marzo de 2020, de acuerdo a las acciones extraordinarias en materia de salubridad general, emitidas en el Diario Oficial de la Federación por el Titular del Poder Ejecutivo Federal, para combatir la enfermedad grave de atención prioritaria generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19); en las regiones afectadas de todo el territorio nacional. Ante esta situación pandémica, con la finalidad de respaldar el aprendizaje remoto de los estudiantes y la capacitación continua de los empleados, la UAC se unió al programa "Coursera for Campus", para ofrecer a todos los miembros de la comunidad universitaria, certificados guiados por prestigiosas universidades y empresas líderes en distintos campos del conocimiento. (UAC, 2020)

En el presente trabajo nos enfocaremos en los resultados obtenidos en la capacitación sobre el Desarrollo Personal y los Negocios.

Cursos abiertos masivos en línea

Los cursos masivos en línea han revolucionado la forma en que se enfoca la educación superior a nivel mundial, fundamentalmente en ciertas temáticas de interés y para los países más desarrollados. (Pérez, 2016)

Los cursos abiertos masivos en línea o mejor conocido como MOOC (Massive Open Online Courses, por sus siglas en inglés), ofrecen un aprendizaje que se caracteriza por su carácter no lineal y asíncrono, es decir, es posible para el estudiante aprender a su propio ritmo, debido a la facilidad por la no existencia de un espacio físico, como un aula, en la que el profesor imparte contenido en un horario determinado a estudiantes que se encuentran físicamente en el mismo lugar. (Martin, 2018)

Esto ha provocado una notable atención a la evolución de los MOOC que se manifiesta en las publicaciones y resultados obtenidos sobre el tema ya antes mencionado. (Suárez, 2013)

El empleo de los MOOC tiene particularidades, considerando el carácter abierto y masivo que presupone una inmensa diversidad del alumnado lo que conlleva a ser casi imposible dar un seguimiento personalizado, solo de manera generalizada. (Vinader, 2013). Debido a la generalización, las estadísticas de finalización son bajas y generan inquietud sobre la eficacia de los cursos para lograr el efecto que se desea en el alumno cuando no asume un papel activo en sus propios procesos de aprendizaje. (Leal, 2021)

Otros cuestionamientos sobre los MOOC, se inclinan por la autoevaluación de los conocimientos obtenidos, estudiar los avances y la velocidad de aprendizaje que los estudiantes poseen, así como la manera en que se comparten los conocimientos tanto por los alumnos como de los profesores. (García, 2018)

Acerca de Coursera

Coursera es una plataforma educativa, establecida en el año 2011, asociada con prestigiosas universidades y organizaciones de todo el mundo. (Suárez, 2013)

Coursera basada el aprendizaje en cuatro ideas clave: la eficacia del aprendizaje en línea, el aprendizaje para el dominio, la evaluación entre compañeros y el aprendizaje mixto. El vínculo a su página es: <https://www.coursera.org/> (Martínez, 2018).

Coursera cuenta con programas especializados y cursos relacionados con diferentes temáticas como los negocios, desarrollo personal, ciencias de la computación, tecnologías de la información, ciencias físicas, idiomas, artes y humanidades, entre otras. Los cursos incluyen videoconferencias grabadas, asignaciones auto calificadas y revisadas y foros de discusión. Estos cursos pueden estudiarse en diversos idiomas, como español, italiano, inglés, chino, francés, entre otros, pero la mayoría de los cursos se imparten en inglés.

Como mencionó Jeff Maggioncalda, CEO de Coursera, "La pandemia ha sido un catalizador para que las universidades hagan del aprendizaje en línea el núcleo de la experiencia de sus estudiantes", es por ello que se amplió el programa Coursera for Campus para que más Universidades se adhirieran.

Coursera for Campus es un programa que proporciona hasta 20,000 licencias gratuitas para estudiantes a las universidades. Cada centro educativo genera el trámite de validación de requisitos, para que su comunidad estudiantil, docentes y administrativos puedan gozar de los beneficios. Posterior a la validación el equipo de Coursera envía un aviso sobre la aprobación del programa al centro educativo con los lineamientos y credenciales de acceso. Debido a la emergencia sanitaria Coursera ofreció la gratuidad de los cursos a la comunidad de la UACAM, de mayo a diciembre de 2020.

Sin embargo, de acuerdo a Halawa, Greene, y Mitchell, las estadísticas indican que la tasa de eficiencia terminal de los cursos de esta plataforma son menores al 10%. Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo analizar la eficiencia terminal y el interés sobre los cursos de Desarrollo Personal y los Negocios, que la comunidad universitaria de la UACAM, eligió como formación continua en el período mayo-diciembre de 2020.

Metodología

Tomando en cuenta las diversas clasificaciones sobre los tipos de estudios de investigación, el presente trabajo se ejecutó de la siguiente manera:

- 1) De acuerdo a la profundidad de la búsqueda planeada del conocimiento que se pretende obtener es de tipo descriptivo típico, debido a que describe las características de una sola muestra.
- 2) De acuerdo con la intervención del investigador sobre el fenómeno estudiado es de tipo Observacional, su objetivo principal es "Observar y registrar" aquellos acontecimientos de interés para el estudio, sin alterar o intervenir en el curso natural de estos.
- 3) De acuerdo con la fuente de acopio de los datos es de campo, debido a que se recolectaron en el lugar de ocurrencia del fenómeno, que es la plataforma administrativa de coursera.
- 4) De acuerdo con el fin que persigue la investigación es de tipo básica ya orienta a la acumulación de información o la formulación de una teoría, encaminando la investigación sobre la educación remota con la ayuda de la plataforma Coursera
- 5) De acuerdo con el número de ocasiones en que se recolectan los datos es transversal, debido a que se recolectan en un solo momento, en un tiempo único. (Rodríguez, 2007)

Población a observar

Cursos del Programa Coursera for Campus sobre Desarrollo Personal y Negocios de la Universidad Autónoma de Campeche.

VARIABLES

La variable a observar es la *cantidad de personas* que se registraron para los cursos impartidos en el periodo mayo-diciembre 202, Desarrollo Personal y Negocios

La *cantidad de cursos* de las áreas Desarrollo Personal y Negocios.

Procedimiento sobre la toma de muestra:

Posterior al ingreso de la plataforma, se selecciona la sección de Análisis y se genera el filtro para obtener la actividad de los estudiantes del 1 mayo al 31 de diciembre de 2020, tal como se muestra en la figura 1.

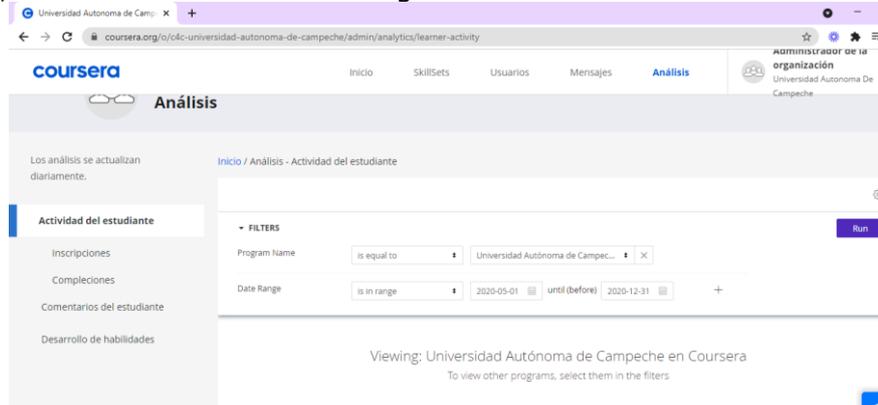


Figura 1. Sección de Análisis
 Fuente: Propia

Una vez filtrado por fecha, se muestra una tabla de records (Figura 2) con el listado de cursos, su área temática, la fecha de la primera inscripción, la fecha de la última inscripción, el número de inscripciones, número de inscripciones activas, número de participantes que completaron cursos y el porcentaje de participantes que completaron cursos

Course Name	Course Domain	First Enrollment	Most Recent Enrollment	Enrollments	Active Enrollments	Completions	Completion %
1 中国诗 (Tang Poetry)	Arts and Humanities	2020-07-17	2020-07-17	1	1	0	0.0%
2 Introduction to Typography	Arts and Humanities	2020-05-13	2020-05-13	1	1	0	0.0%
3 Fundamentals of Graphic Design	Arts and Humanities	2020-05-12	2020-07-21	5	4	1	20.0%
4 The Art of Music Production	Arts and Humanities	2020-09-11	2020-09-11	1	1	0	0.0%
5 Introduction to Philosophy	Arts and Humanities	2020-05-22	2020-12-22	4	4	0	0.0%
6 Write A Feature Length Screenplay For Film Or Television	Arts and Humanities	2020-06-09	2020-06-09	1	1	0	0.0%
7 Developing Your Musicianship: Final Project	Arts and Humanities	2020-06-04	2020-06-04	1	0	0	0.0%
8 Creative Writing: The Craft of Character	Arts and Humanities	2020-07-16	2020-07-16	1	0	0	0.0%
9 Iniciación a los jeroglíficos egipcios	Arts and Humanities	2020-09-20	2020-09-20	1	1	0	0.0%
10 English Composition I	Arts and Humanities	2020-07-14	2020-07-21	2	2	0	0.0%

Figura 2. Tabla de records
 Fuente: Elaboración propia

En la tabla de records se da clic sobre el título de la columna de área temática para que sea ordenada alfabéticamente y posteriormente descargar los resultados oprimiendo el icono de tres puntos y seleccionando descargar en formato de Excel, como muestra la Figura 3.

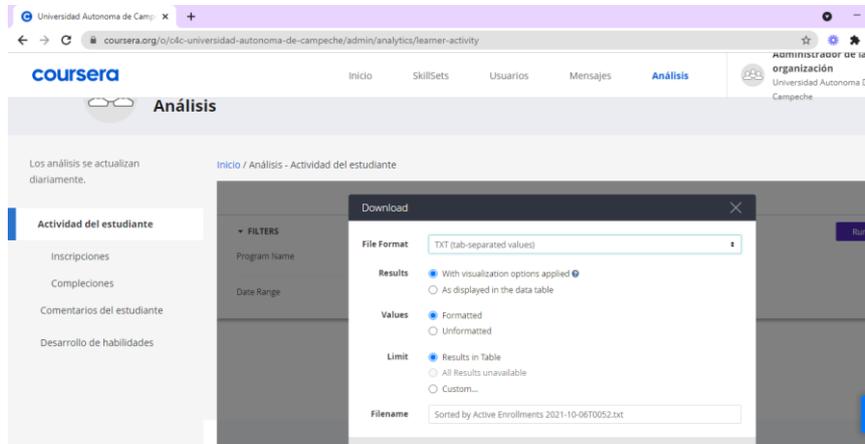


Figura 3. Ventana de descargas
Fuente: Elaboración propia

Una vez en formato Excel se generan los filtros para obtener únicamente la información sobre los cursos de Desarrollo Personal y Negocios. Figura 4.

No.	Course name	Course domain	First enrollment	Most recent enrollment	Enrollment	Active enrollment	Completions	Completions%
1	Ordenar (de A a Z)		12/05/2020	31/10/2020	18	18	6	33.30%
2	Ordenar de Z a A		12/05/2020	21/12/2020	24	18	5	20.80%
3	Ordenar por color		18/05/2020	22/09/2020	18	14	8	44.40%
4	Borrar filtro de "Course domain"		12/05/2020	27/09/2020	15	10	7	46.70%
5	Filtrar por color		07/05/2020	30/09/2020	13	10	1	7.70%
6	Filtros de texto		05/05/2020	10/09/2020	12	10	1	8.30%
7	Buscar		18/05/2020	15/08/2020	12	10	6	50.00%
8	ACEPTAR							
9	Cancelar		12/05/2020	15/09/2020	11	9	4	36.40%

Figura 4. Filtrado en Excel
Fuente: Elaboración propia

Resultados y discusión

En lo que respecta a la participación de la totalidad de la comunidad universitaria en el Programa Coursera for Campus, se inscribieron un total de 1010 personas, de las cuales 781 permanecieron activas en el periodo evaluado y 285 personas completaron cursos. Fueron un total de 404 cursos que fueron solicitados, de los cuales 338 permanecieron activos durante el periodo a evaluar y 166 fueron completados.

Del total de participantes del Programa Coursera for Campus, 192 se inscribieron en cursos sobre Negocios, de los cuales 152 permanecieron activos, es decir 40 cancelaron su inscripción. 70 fue el total de los que culminaron los cursos sobre negocios, es decir el 36% del total de inscritos en esta área del conocimiento.

Respecto al área de Desarrollo Personal, se inscribieron 54 personas, de las cuales 44 permanecieron activas, es decir 10 cancelaron su inscripción y finalmente 25 culminaron los cursos sobre negocios, es decir el 46% del total de inscritos en esta área del conocimiento. Figura 5.

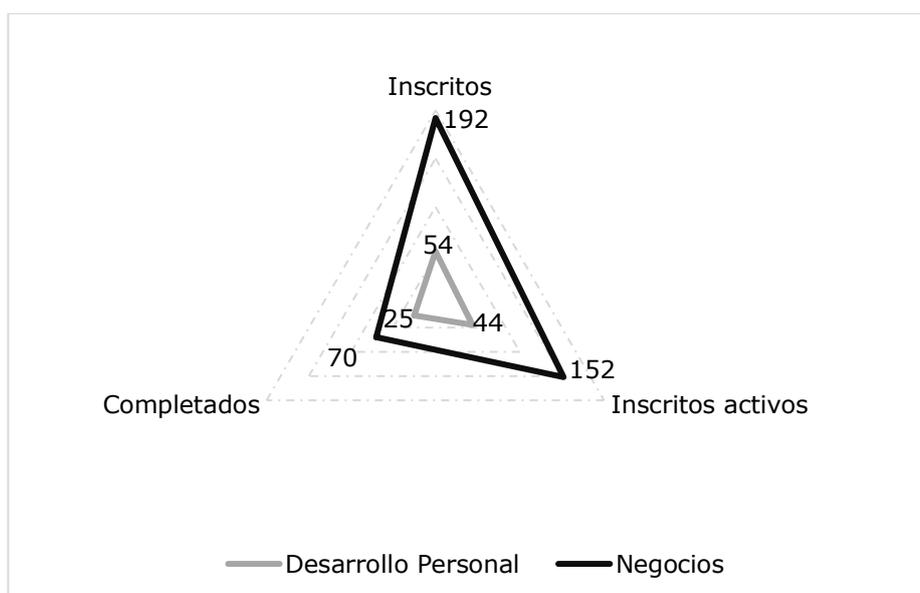


Figura 5. Personas por área temática
 Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, los cursos solicitados sobre Negocios fueron 72, de los cuales 10 dejaron de ser interés de los usuarios y fueron desertados, de tal manera que fueron completados un total de 40 cursos, de los cuales fueron emitidas 70 constancias de participación.

Lo referente al área de Desarrollo Personal, se solicitaron un total de 16, de los cuales ninguno fue desertado y completándose un total de 10, de los que fueron emitidas 25 constancias. Figura 6

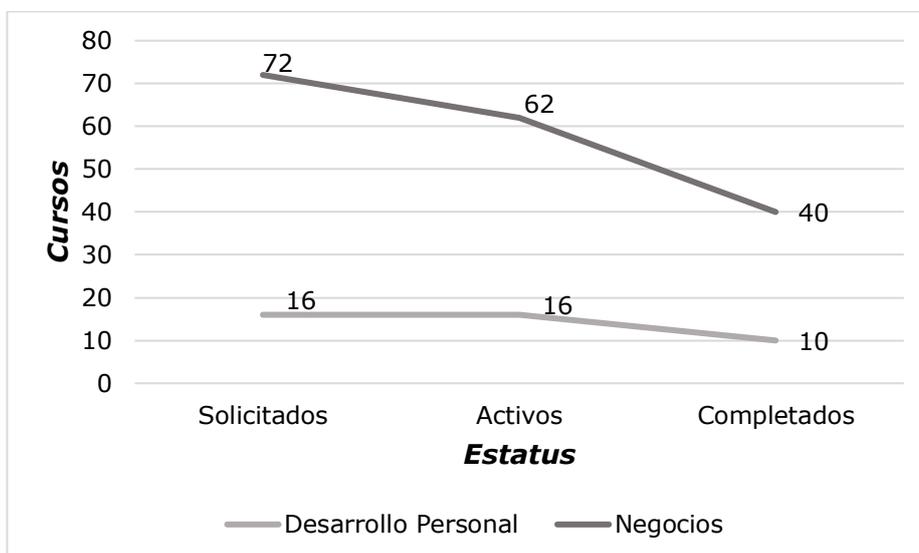


Figura 6. Cursos por área temática

Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que, de los 404 cursos totales impartidos en el Programa Institucional Coursera for Campus, 88 fueron referentes a Desarrollo Personal y Negocios, representando el 21,8% del total de capacitaciones institucionales. De los cursos impartidos sobre estas áreas 50 fueron finalizados con éxito emitiendo un total de 95 constancias de participación.

El área de Negocios resultó ser la más demandada con 72 cursos solicitados y 192 personas interesadas, sin embargo, el compromiso y persistencia de los participantes no fue constante, lo que se ve reflejado en una eficiencia terminal del 36%.

El área de Desarrollo Personal a pesar de ser solicitados solo 16 cursos con 54 personas interesadas, el compromiso y la persistencia de los participantes fue más constante que en el área de Negocios, lo que se ve reflejado en una eficiencia terminal del 46%.

Conclusiones

Las estadísticas nos muestran que el uso de Coursera como estrategia de vanguardia para la educación del desarrollo personal y negocios en la Universidad Autónoma de Campeche fue exitosa, ya que superó el 10% de eficiencia terminal que ha sido la característica de los cursos en esta plataforma.

Lo reflejado en los resultados demuestran que a pesar de estar en confinamiento por el Covid-19, los alumnos poseen ese interés de seguir aprendiendo y de superación propia, considerando además que al ser una plataforma virtual gratuita no influye en gastos extra en las familias de los alumnos.

Se sugiere para próximas investigaciones se revisen cuáles fueron los cursos desertados para realizar un análisis detallado y una descripción profunda de las

perspectivas de los participantes, para comprender mejor las formas en las que participan de esta modalidad educativa.

Referencias

- Dariel Suárez, (23 de Marzo de 2013). *ItunesU y Coursera: Pedagogía Universitaria 2.0*, Madrid España.
- García Peñalvo Dr. D. Francisco, (28 de Noviembre 2018), *Experiencia MOOCs Caso de Estudio Grupo GRIAL de USAL*. Grupo de investigación en InterAcción y eLearning (GRIAL), Instituto de Ciencias de la Educación, Departamento de Informática y Automática, Universidad de Salamanca.
- Halawa, S., Greene, D., & Mitchell, J. (2014). Dropout prediction in MOOCs using learner activity features. *Proceedings of the second European MOOC stakeholder summit*, 37(1), 58-65.
- Leal, B. E. G., & Córdova, K. E. G. (2021). Compromiso, motivación y persistencia de participantes en xMOOC. *RED: Revista de Educación a Distancia*, 21(66), 10.
- Martin, N., Kelly, N., & Terry, P. (2018). A framework for self-determination in massive open online courses: Design for autonomy, competence, and relatedness. *Australasian Journal of Educational Technology*, 34(2).
- Pérez Sanagustín Mar, Maldonado Jorge y Morales Nicolás, (01 de Mayo de 2016), *Estado del arte de adopción de MOOCs en la Educación Superior en América Latina y Europa*. MOOC-Maker, Construction of Management Capacities of MOOCs in Higher Education.
- Rodríguez, M. C. M., & Cabrera, I. P. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4(1), 35-38.
- Universidad Autónoma de Campeche. (28 de agosto de 2020). *Políticas de operación durante la enseñanza remota para continuidad del servicio académico para el ciclo escolar 2020-2021*. San Francisco de Campeche, Campeche, México.
- Universidad Autónoma de Campeche. (28 de Julio de 2009). *Reglamento General de Alumnos de la Universidad Autónoma de Campeche*. San Francisco de Campeche, Campeche, México.
- Vinader Segura Raquel, Abuín Vences Natalia, *Nuevos Modelos Educativos: Los MOOCs como Paradigma de la Formación Online*. Historia y Comunicación Social Vol. 18. Nº Esp. Nov. (2013) 801-814.



Modelos predictivos de sistemas de información en la gestión de abastecimientos del sector ferretero

Predictive models of information systems in the supply management of the hardware sector

Francisco Cedeño Troya¹

fcedeno@uteg.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-4982-4185>

Fernando Carpio Torres²

fernancarpio@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-8481-026X>

Recibido: 10/12/2021, Aceptado: 14/03/2022

RESUMEN

Hasta hace unos años era común que las empresas no presentaran un control permanente sobre las existencias de los productos, lo que obligaba al cálculo de periodos óptimos de revisión para tomar decisiones de reposición. En este marco se busca desarrollar un modelo predictivo para las empresas retails en cuanto al proceso de abastecimiento de productos, enfocado en reducir las pérdidas que genera una deficiente gestión. La investigación es de tipo no experimental transversal con enfoque cuantitativo. Se consideraron 1.787 empresas de retails del sector ferretero para la recolección de datos, utilizando técnicas de campo y documentales, identificando que en el registro de ventas el 36.3% de las empresas tienen almacenado solo dos años de registros de ventas. Asimismo, el 57,5%, indica que el uso de sistemas de información permitirá tener mejor control del abastecimiento de los productos y el 25,6% corresponde al control de stock a través de Excel. Se compararon varios modelos encontrando que el modelo Arima, cumple con los requerimientos que presentan las empresas involucradas en el contexto investigado, determinando que presenta condiciones de mayor precisión y un acumulado con menor grado de errores.

Palabras clave: Abastecimiento, gestión, minería de datos, pronósticos, inventarios.

ABSTRACT

Until a few years ago, it was common for companies not to have permanent control over product stocks, which forced the calculation of optimal review periods to make replacement decisions. In this framework, the aim is to develop a predictive model for retail companies in terms of the product supply process, focused on reducing the losses generated by poor management. The research is of a non-experimental cross-sectional type with a quantitative approach. 1,787 retail companies from the hardware sector were considered for data collection, using field and documentary techniques, identifying that in the sales record 36.3% of the companies have stored

¹ Magister en Sistemas de Información Gerencial, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

² Magister en Sistemas de Información Gerencial, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

only two years of sales records. Likewise, 57.5% indicate that the use of information systems will allow better control of the supply of products and 25.6% corresponds to stock control through Excel. Several models were compared, finding that the Arima model complies with the requirements presented by the companies involved in the investigated context, determining that it presents conditions of greater precision and a cumulative one with a lower degree of errors.

Keywords: Procurement, management, data mining, forecasts, inventories.

Introducción

La dinámica actual de la empresa retails ferreteras con sus cadenas de abastecimientos, ha pasado a ser un factor perjudicial en la actualidad debido a su notable impacto en las finanzas empresarial, influenciado por el nivel de capital de trabajo que involucran y también por su incidencia en el servicio oportuno al consumidor. (Garrido & Cejas, 2017) Cada día es más importante tener la cantidad de stock necesarios que permita servir las necesidades de los clientes, sin aumentar demasiado la inversión requerida.

Hasta hace unos años era común que las empresas no presentaran un control permanente sobre las existencias de los productos, lo que obligaba al cálculo de periodos óptimos de revisión para tomar decisiones de reposición. El rol del control de inventario consiste en la flexibilización de las operaciones administrativas realizadas para el abastecimiento en determinados periodos. En la época actual a revisión de los stocks ya puede ser permanente, gracias a la asistencia de los sistemas informáticos, mientras que los tiempos de suministro tienden a cambiar por al avance de los sistemas logísticos y por la globalización (Garrido & Cejas, 2017).

La información de base para la planeación de inventarios en la actualidad debe tener la suficiente dinámica para adaptarse a los movimientos de los mercados. Los modelos probabilísticos tienden a tener un mayor nivel de aproximación, en la mayoría de los casos, a las circunstancias del mundo real. Partir de modelos confiables de pronósticos es una buena estrategia para hacer una previsión realista de las necesidades futuras de inventarios y evitar tanto los excesos como los faltantes (Duran, 2014).

Si bien es cierto el control de inventarios es importante en toda organización. Nahmias (2017), indica que al menos 20% de los Pymes como lo son las Ferreterías no se han efectuado políticas y procedimientos que permitan el control de inventarios, esto impidió el desarrollo normal de las actividades relacionadas con la comercialización, que se lleva a cabo mediante la presentación prematura de información relevante relacionada con los inventarios.

La gestión de abastecimiento, según Cárdenas (2013), existen alternativas para mejorar la gestión de la cadena de suministro en una de las empresas más competitivas del mercado con el fin de aumentar su fiabilidad, rentabilidad y competitividad. Para hacer esto, se propuso la introducción de un nuevo sistema de planificación que le permite controlar los costos totales de almacenamiento (almacenamiento más la consideración de costos de importación), una nueva política sobre el manejo de stock, analizando la variabilidad que presente la demanda, el tiempo de entrega de producción y el stock promedio establecido;

y controlar estrictamente la frecuencia de las órdenes de compra. De esta manera se necesita identificar la mejor manera de reducir los costos operativos de los procesos logísticos, los mismos que permitirán crear una ventaja competitiva. Las autoras Correa & Fernández (2016) determinan que, muchas empresas al darse cuenta del valor estratégico de determinada propuesta, no solo reestructuraron esta función, sino que también comenzaron a repensar la manera tradicional empleada para la adquisición y constitución de relaciones con los proveedores, lo que condujo a una visión más inclusiva de la cadena de suministro.

El desarrollo de un modelo de gestión de abastecimiento a través de la clasificación de los materiales que se requieren para los procesos de reparación y construcción de buques, proporciona al área de adquisiciones una visión sobre la importancia de los diferentes materiales y se tiene una herramienta que guía sobre las relaciones a establecer con los proveedores de estos bienes en cuanto al tipo de acuerdo que sea más beneficioso tanto para la empresa como para sus proveedores. Cada categoría de materiales va de la mano con un conjunto de estrategias consideradas adecuadas para desarrollar acuerdos con los proveedores de estos bienes. De esta manera, la organización mejora sus procesos de compra optimizando sus recursos y disminuyendo tiempos de respuesta y costos (Otero Pineda, 2011). Con esta visión permite tener crear una clasificación de los productos más rentables para las empresas y disminuir el costo de almacenamiento.

Mira et al. (2018), en un estudio sobre la aplicación de Holt-Winters para pronósticos de inventarios, indica que la aplicación de este módulo para disminuir las actividades de las organizaciones que tan solo las ventas constantes de los productos permitirán tener un mejor control de los tiempos de entregas a los consumidores.

Una observación clara de este modelo es que se pudo identificar que sólo para los productos que presentan demanda estacional se puede aplicar, por el contrario, no es propio aplicar este modelo para los productos que son de demanda altamente variable.

El análisis predictivo es el uso de datos, algoritmos estadísticos y técnicas de aprendizaje automático para identificar la probabilidad de resultados futuros basados en datos históricos. El objetivo es ir más allá de saber qué ha pasado para proporcionar una mejor evaluación de lo que ocurrirá en el futuro. Las organizaciones se apoyan en la analítica predictiva para ayudar a resolver problemas difíciles y descubrir nuevas oportunidades (Chavez & Saucedo, 2016).

En virtud de lo mencionado se plantea el siguiente objetivo Evaluar un modelamiento predictivo para la gestión de abastecimiento de productos en el sector ferretero ubicada en la parroquia Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil.

El modelo de Wilson para la gestión de inventarios

Canaleta (2018) indica la existencia de muchos modelos matemáticos relacionados con una óptima gestión de inventario en una organización. Uno de los modelos más conocidos y explicados con mayor frecuencia en su simplicidad es el modelo Wilson o el modelo de volumen económico.

Modelo ETS

El ETS es un modelo de pronóstico de series de tiempo para datos univariados, los métodos de series de tiempo como la familia de métodos ARIMA de Box-Jenkins desarrollan un modelo en el que la predicción es una suma lineal ponderada de observaciones o retrasos recientes. Los pronósticos producidos utilizando métodos de suavizado exponencial son promedios ponderados de observaciones pasadas, con los pesos decayendo exponencialmente a medida que las observaciones envejecen. En otras palabras, cuanto más reciente sea la observación, mayor será el peso asociado (Blacona & Magnani, 2012).

Redes neuronales

Las redes neuronales son un conjunto de algoritmos, modelados a partir del cerebro humano, que están diseñados para reconocer patrones. Interpretan los datos sensoriales a través de un tipo de percepción de máquina, etiquetando o agrupando entradas sin procesar. Los patrones que reconocen son numéricos, contenidos en vectores, a los que se deben traducir todos los datos del mundo real, ya sean imágenes, sonido, texto o series de tiempo (Muñoz & Garcia, 2013).

Modelo Bats

El modelo BATS es un Método de suavizado exponencial + Transformación Box-Cox + Modelo ARMA para residuos. La transformación de Box-Cox aquí es para tratar con datos no lineales y el modelo ARMA para los residuos puede des-correlacionar los datos de series de tiempo. Alysha M. (2010) ha demostrado que el modelo BATS puede mejorar el rendimiento de predicción en comparación con el simple modelo Sate Space. Sin embargo, el modelo BATS no funciona bien cuando la naturaleza es compleja y de alta frecuencia. Entonces, Alysha M. (2011) propuso un modelo TBATS que es el modelo BATS + Trigonometric Seasonal.

Modelo ARIMA

Son modelos paramétricos que pretenden lograr la representación de la serie en requisitos de la interrelación temporal de sus características. Yule y Slutsky propusieron este tipo de modelo, que define una serie en forma de sumas o diferencias, ponderadas o no ponderadas, variables aleatorias o series resultantes. Fueron la base de los procesos de promedios móviles y autorregresivos, que recibieron un desarrollo significativo después de la publicación del libro Box-Jenkins sobre los modelos ARIMA en 1970 (González, s/n).

Tabla 1 Características de los modelos predictivos

WILSON	HOLT-WINTER	ETS
<ul style="list-style-type: none"> • La demanda del producto es constante, uniforme y conocida. • El precio de cada unidad de producto es constante e independiente del nivel de inventario y del 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene la ventaja de ser fácil de adaptarse a medida que nueva información real esté disponible. • Debe contarse con datos de la variable a pronosticar de al menos dos 	<ul style="list-style-type: none"> • Estos métodos proponen un suavizado para la componente tendencia y otro para la componente de estacionalidad, cuando ambas componentes están presentes se puede

<p>tamaño del pedido.</p> <ul style="list-style-type: none"> No se permiten rupturas de stock. 	<p>periodos anteriores.</p> <ul style="list-style-type: none"> Acepta para el pronóstico 3 variables de tiempo para realizar una predicción de las tendencias 	<p>considerar que los hacen en forma aditiva o multiplicativa</p> <ul style="list-style-type: none"> No tienen desarrollada una fundamentación estadística.
REDES NEURONALES	BATS	ARIMA
<ul style="list-style-type: none"> Simulan e imitan sistemas permitiendo establecer relaciones no lineales entre las variables de entrada y salida. Su principal ventaja que consiste en procesar información en paralelo en tiempo real ha permitido su aplicación en la clasificación y reconocimiento de patrones en sistemas complejos. Son de gran utilidad en la predicción de datos económicos y financieros 	<ul style="list-style-type: none"> BATS solo puede modelar duraciones de períodos enteros. Es la generalización más obvia de los modelos tradicionales de innovaciones estacionales para permitir múltiples períodos estacionales. no puede acomodar la estacionalidad no entera, y puede tener una gran cantidad de estados BATS da el modelo estacional aditivo de doble y triple estacional de Holt-Winters 	<ul style="list-style-type: none"> Destacan porque con un número reducido de parámetros permiten explicar la estructura de correlación que domina a una serie. Por lo general predicen bien para horizontes de tiempo (h) fuera de la muestra cortos y medios. Tienen como supuesto básico que las series en estudio son todas endógenas por lo tanto se produce un feedback entre las mismas.

Fuente: Elaboración propia

La tabla 1 muestra que las características de los diferentes modelos estudiados entre ellos presentan el modelo ARIMA se ajusta a los parámetros para el modelo propuesto, evaluar nivel de ventas, tendencias, estacionalidades y reposiciones. Se seleccionó el modelo ARIMA por su gran capacidad de generación de predicciones óptimas de análisis univariantes con serie de tiempo con el menor error en sus pronósticos, tomando en cuenta esta característica se puede adaptar a la variabilidad que tiene la demanda del sector, en consecuencia, va permitir tener herramienta para la ayuda de las decisiones en una empresa.

Modelo en la gestión en los abastecimientos de productos para las retails

Ahora bien, es conveniente destacar el modelo que permite mejorar los niveles de abastecimiento, estacionalidades y tendencias de una serie de tiempo de productos (ilustración 1), porque según los estudios expuestos en el marco teórico es el modelo más utilizado por los investigadores para evaluar los abastecimientos de los artículos, además por ser un método que se adapta a medida que se obtiene nuevos resultados.

Nivel de ventas: Para el correcto control del nivel de ventas, se debe tomar en cuenta indicadores como, cantidad de productos vendibles y el total de las facturas realizadas, debido a que estos datos pueden proporcionar una interpretación exacta de las ventas generadas por la empresa y al mismo tiempo que se mide la demanda.

Demanda: Para el correcto control de la demanda, se debe tomar en cuenta indicadores como, los tipos de inventarios y leadtime de productos, debido a que estos datos proporcionarían un comportamiento de las diferentes clasificaciones de inventarios para manejar demandas de un negocio.

Tendencia: la tendencia de ventas se puede medir a partir de la frecuencia con que la empresa rota su stock (inventario), sea por compra de nuevas mercancías durante un periodo de tiempo establecido debido a la falta de stock por la venta de estos, o porque se tuvo que retirar dicha mercadería por motivos específicos. Además, se debe tener en consideración que una tasa alta de rotación es una señal de tener un excelente rendimiento.

Estacionalidad: se puede determinar por la cobertura de stock, el cual permite, calcular cuánto tiempo puede una tienda continuar vendiendo artículos o grupos de artículos dado un historial de ventas e inventario.

Reposición: tanto la rotación como la cobertura de stock puede dar una idea general de la tasa de reposición en cualquier momento dado. Esto también permite evitar la falta y el exceso de existencias, así como los elevados costes que conllevan.

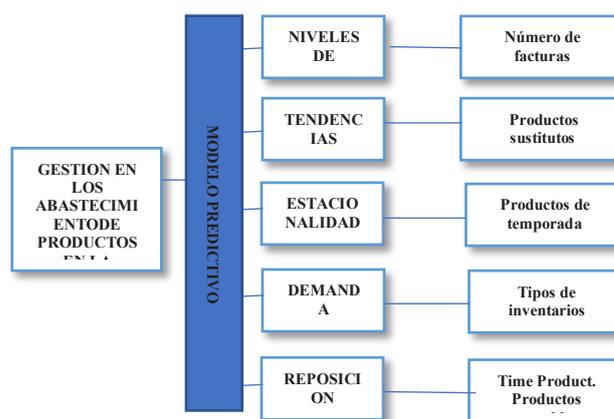


Ilustración 1 Esquema del modelo propuesto basado en el modelo Arima.

Fuente: Elaboración propia

Metodología

Este tipo de diseño no experimental transversal se caracteriza porque relaciona dos o más teorías, conceptos o variables en un momento dado; en este caso se utilizó este diseño para comparar los diferentes modelos, teorías y sus respectivas dimensiones propuestos por autores destacados para evaluar la gestión del abastecimiento, se hace énfasis en la investigación exploratoria por ser una temática que no ha sido estudiada por las retailers ferreteras de la ciudad de Guayaquil y además porque se utiliza en la etapa inicial del estudio a fin de que proporcione un acercamiento superficial al problema, considerando el tipo descriptivo debido al proceso de detallar la situación existente del fenómeno observado en cada una de las variables sujetas a estudio y plasmar una fotografía de la situación actual. Cabe agregar que la investigación es también de tipo correlacional, porque se trata de relacionar dos o más variables para llegar a una conclusión.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo porque la recopilación de información se basa en la obtención de datos reales y objetivos más no en supuestos. La unidad de análisis en este caso la gestión en los abastecimientos de productos en las retailers del sector ferretero ubicados en la parroquia Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil. De acuerdo con los datos del INEC (2018) en la ciudad de Guayaquil existe un total de 1787 empresas retailers que corresponden al sector ferretero, este valor se considera como la población del presente trabajo.

Debido a los requerimientos de la investigación se utiliza la técnica documental y la técnica de campo

Resultados y discusión

La industria de la construcción para el año 2013 en Ecuador, fue el sector que mayor aporte generó en el PIB con el 9.8% del total. No obstante, hasta el 2017 ha sido un sector con constantes cambios, referentes a su tasa de crecimiento, a inicios del 2015 (-0.8%) hasta el cuarto trimestre del 2018 (1.3%), donde se reportó un crecimiento positivo apenas del 0.1%.

Se debe mencionar que, debido a la Ley de Plusvalía, el terremoto de abril del 2016, fueron factores que afectaron significativamente en diversas formas a la demanda y oferta de bienes y servicios de este sector.

En cuanto a los ingresos que el sector producía durante el periodo 2013-2017, en promedio llegan a los \$5,394 millones, monto que representa el 5% de todos los ingresos generados por el sector formal. En el 2013 se reportó un crecimiento del 5.5% del total de las ventas de todos los sectores económicos; el crecimiento económico de este sector fue superior al crecimiento del PIB, llegando a una tasa del 7.4%. Al año siguiente el crecimiento del sector de construcción presentó un incremento del 4.7% nuevamente superior al crecimiento del PIB el cual fue de un 3.8%. Sin embargo, a partir del 2015 la tasa del crecimiento del sector dejara de ser superior a la tasa del PIB.

Para el 2017 el PIB tuvo un crecimiento del 2.4%, lo que en términos económicos representaba una "recuperación económica", esto debido al gasto del consumo final de los hogares, el gasto de consumo final del Gobierno Central y las exportaciones, en cuanto al sector de construcción el panorama fue totalmente lo opuesto, teniendo un decremento del 4.4% como efecto de esto hubo poca comercialización de materiales de construcción y se otorgó menos crédito por parte del BIESS.

Según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS), las grandes empresas representaron el 71.7% de los ingresos por ventas en este sector. Pese a que dentro del sector de la construcción las PYMES tiene mayor cantidad de empresas, solo aportan con un 28.3% del total de los ingresos, pero cabe mencionar que generan alrededor del 97% de empleo formal dejando con un 3% de empleados en las empresas grandes.

Dentro del conjunto de datos se vio la necesidad de investigar la conglomeración de las diferentes agrupaciones para detectar perfiles que tiene las ferreterías, para ello utilizo análisis clúster para cubrir esta necesidad (ilustración 2).

Del análisis efectuado se identifica que existen tres clusters de perfiles de ferreterías, a continuación, se explicara los perfiles que existen según el color: Color Verde: Ferretería Pequeñas. Color Rojo: Ferretería Medianas. Color Turquesa: Ferretería Grandes

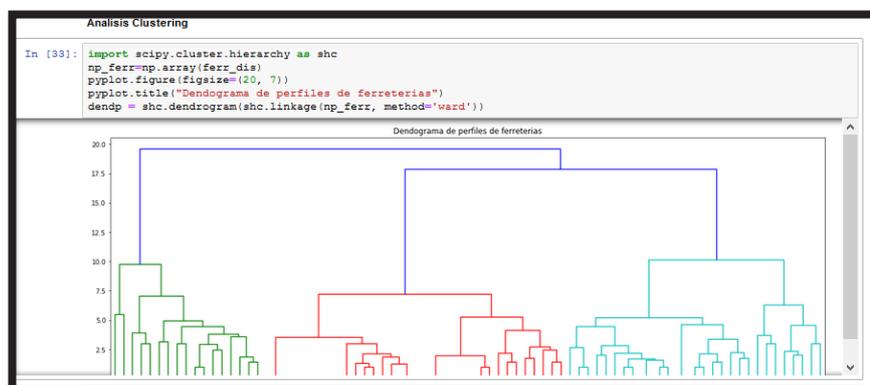


Ilustración 2: Análisis
 Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se observa que la media para la variable registros ventas es de 1.3, lo cual confirma que las empresas del sector ferretero poseen información registrada de sus ventas entre 2 años a 4 años, también podemos apreciar que el valor de la desviación estándar que es de 1.25 con una varianza de 1.55, esto permite evidenciar que existe una alta dispersión en los datos de las respuestas.

Tabla 2 Estadística descriptiva

Variables	Media	desviación estándar	Varianza
Registros Ventas	1.3	1.25	1.55
Productos Sustitutos	0.3	0.46	0.21
Productos Nuevos	0.99	1.41	1.99
Productos de Temporada	0.82	1.1	1.21
Patrones de ventas	0.74	1.05	1.11
Tipos de Inventarios	0.61	0.89	0.8
Lead Time	0.64	0.86	0.74
Time Product	1.65	0.62	0.38
Productos Rentables	0.55	0.89	1.2

Fuente: Elaboración propia

Para la variable productos sustitutos la media es 0.3, esto confirma que la mayoría de los negocios del sector ferretero si tiene mecanismo para la detectar los productos sustitutos, también se observa que la desviación estándar es de 0.46 y varianza 0.21, esto significa que los datos tienen muy poca dispersión. En la variable productos nuevos se encontró que la media es 0.99, esto permite indicar que el nivel es extremadamente importante para la mayor parte los participantes de la muestra, con una desviación estándar de 1.41 y una varianza de 1.99, esto confirma que los datos tienen una alta dispersión en sus respuestas.

En la variable producto de temporada se encontró en el cálculo de la media que es de 0.82, esto quiere decir que la mayoría del sector ferretero controlan los productos de temporada por medio de los sistemas computacionales contables, también se puede observar la desviación de los datos que es 1.1 con una varianza de 1.21, con esto se puede indicar que existe una elevada dispersión en los datos de esta variable. Se observa en la variable patrones de ventas tiene una media de 0.74, esto confirmar que la mayoría de los encuestados indicaron que utilizan sistemas computacionales contable para la identificar patrones de ventas, también se observa una alta dispersión en los datos por el valor desviación estándar calculada que es 1.05 con una varianza de 1.11.

Para determinar el grado de asociación lineal de las variables leadtime y productos rentables se verificará la forma de identificar los productos rentables y el grado de importancia que tiene los tiempos de espera la reposición de los productos, para ello se utilizara el test de coeficiente de Pearson. En los cálculos realizados encontramos que existe una correlación positiva moderada, esto quiere decir ambas variables se correlacionan en sentido directo, en consecuencia, de esto se obtiene

el coeficiente de 0.0000037777 con una correlación de 0.60 y con porcentaje de confianza de 95%, con una varianza de 0.36, esto quiere decir el leadtime y productos rentables tiene 36% de asociaciones en común.

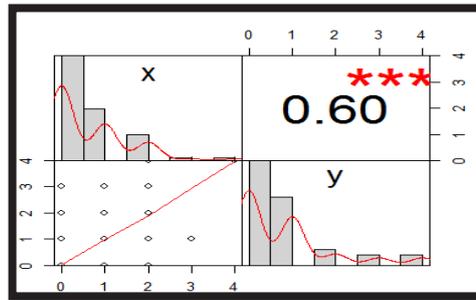


Ilustración 3 Correlación de las variables leadtime vs productos rentables

Elaborado por: Autor

Para determinar el grado de asociación lineal de la variable Productos temporada vs Productos rentables se verificará la relación la forma identificar los productos rentables en una determinada temporada. En los cálculos realizados encontramos que existe una correlación positiva fuerte, esto quiere decir ambas variables se correlacionan en sentido directo, en consecuencia, se obtiene un coeficiente de 0.0000022 con una correlación de 0.84 y un porcentaje de confianza de 95% y una varianza de 0.7056, esto quiere decir los productos temporada y productos rentables tienen 70% de asociaciones en común

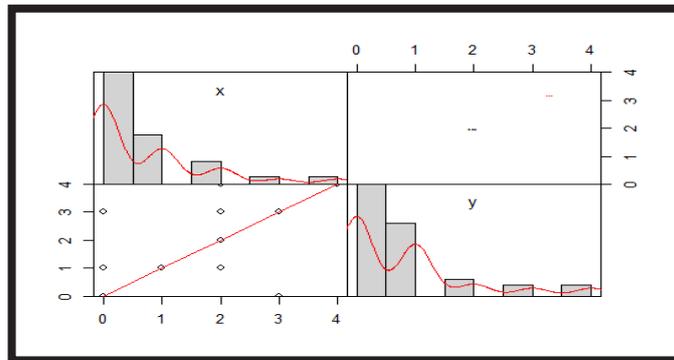


Ilustración 4 Correlación de las variables productos temporada vs productos rentables

Fuente: Elaboración propia

Comparación de los modelos

Para la comparación de los modelos de predicción se utilizaron varias métricas de medición a los diferentes modelos planteados. RMSE (Error de la media cuadrática) nos permite medir el error que dos agrupaciones de datos. MAPE (Porcentaje Absoluto Medio) se lo utiliza como indicador del desempeño de la demanda, es usado para la comparación de pronósticos. ME (MEDIANA) se lo utiliza para observar tendencia central de una serie de datos. El resultado de los indicadores RMSE y MAPE para el modelo de Arima es el que tiene el menor grado de error RMSE cuyo

valor es 30427.36 y el MAPE es 0.44, entonces se concluye que el modelo Arima es el apropiado para utilizar modelos predictivos para el sector ferretero.

En la evaluación de modelos predictivos estadísticos encontramos variables de importancia que aportan a la gestión de abastecimientos las mismas se puede medir los niveles de ventas, tendencias, estacionalidad, demanda y reposición de productos.

Dentro del desarrollo de la investigación se pudo observar los siguientes aspectos. En la variable registros ventas nos indica que la empresa ya está comenzando a registrar sus ventas, 36.3% tiene como mínimo almacenados 2 años esto permitirá conocer la demanda de su sector y también podrá utilizarlo para la generación de predicciones de ventas.

En la variable productos sustitutos podemos observar el 63% de las empresas tiene mecanismos manuales o automáticos para conocer cuando un producto sustituye a otro, ya que el cambio de tendencia de compras que tienen los clientes hace que los dueños del negocio acudan a las herramientas detección de tendencias. En la variable productos nuevos observo que el nivel de importancia que dan las tendencias para la introducción de nuevos productos es de 57.5 %, esto implica que se considere como factor primordial las nuevas necesidades que tiene los clientes.

En la variable productos temporada se pudo apreciar que el 82.5% de la empresa busca de mecanismos informáticos para controlar los productos de temporada en sus empresas, ya que es de vital importancia encontrar la estacionalidad de los productos para poder tener el stock suficiente en nuestros inventarios.

Se observó en la variable de patrones ventas que las empresas del sector ferretero confían en herramientas informáticas como los sistemas computacionales contables y Excel para buscar los patrones de ventas de sus demandas con un porcentaje 80.7%, es importante encontrar cuando nos compras y sabes quienes nos compras para generar estrategias a la hora analizar nuestra demanda.

También podemos observar que la demanda para el sector ferretero es controlada por tipos de inventario, por ello las empresas indicaron que el 57.5%, las clasificaciones de tipos de inventarios permitan ayudar a realizar un control minucioso de nuestra demanda.

Conclusiones

Se realizó la evaluación del impacto en las ventas de los modelos predictivos. Siendo así, que el modelo Arima al ser el primer modelo puesto a prueba determina en su proyección una tendencia variable en las ventas, donde el periodo a evaluarse hace referencia a doce meses, culminando en un leve crecimiento. También, basado en los resultados del modelo Holt-Winters se determina una tendencia poco menos variable que el modelo anterior, sin embargo, esta tendencia se orienta hacia un declive en las ventas. A su vez, el modelo ETS en sus resultados hace referencia a una tendencia que marca un crecimiento lento y constante. Como último modelo analizado se determina el modelo BATS el cual arrojo como resultado una proyección con una tendencia de pérdidas en relación a las ventas de la empresa.

Se concluye que el modelo predictivo escogido es el Arima, dado que cumple con los requerimientos que presentan las empresas involucradas en el contexto investigado, puesto que al realizar la debida comparación entre los modelos puestos a prueba, se determinó que el modelo Arima presentas condiciones de mayor precisión y un acumulado un menor grado de errores, a comparación de los demás modelos, obteniendo como resultado un RMSE de 30427.36 y el MAPE es 0.44, siendo este el modelo apropiado para su utilización en la presente investigación.

Referencias bibliográficas

- Blacona, M., & Magnani, L. (2012). *Características de los modelos de espacio de estado*. Decimoséptimas Jornadas de Ciencias Económicas y Estadística.
- Canaleta, X. (2018). *Estudio desde el punto de vista de teoría de sistemas del modelo de Wilson para la gestión de inventarios*. Barcelona. Obtenido de <http://users.salleurl.edu/~xavier.canaleta/material/ModelWilson.pdf>
- Cárdenas. (2013). *Análisis y Propuestas de Mejora para la Gestión de Abastecimiento de una Empresa Comercializadora de Luminarias*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica del Perú. Lima.
- Chavez, J., & Saucedo, N. (2016). Aplicación teórica de un modelo de análisis predictivo para desarrollar estrategias . *Revista Red Internacional de Investigadores en Competitividad*.
- Correa, E., & Fernandez, J. (2016). Modelo de abastecimiento para reducir costos en las importaciones de telas. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2765/10/correa_a_fernandez.pdf
- De Livera, Alysha M. "Automatic forecasting with a modified exponential smoothing state space framework." *Monash Econometrics and Business Statistics Working Papers 10*, no. 10 (2010).
- De Livera, Alysha M., Rob J. Hyndman, and Ralph D. Snyder. "Forecasting time series with complex seasonal patterns using exponential smoothing." *Journal of the American Statistical Association* 106, no. 496 (2011): 1513-1527.
- Duran, Y. (2014). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las. *Revista Visión Gerencial*, 55-78.
- Garrido, I., & Cejas, M. (2017). La gestion de inventario como factor estrategico en la administracion de empresas. *Revista Negotium*, 109-129.
- González, P. (s/n). *Análisis de Series Temporales: Modelos ARIMA*. Universidad del País Vasco, Departamento de Economía Aplicada III (Econometría y Estadística).
- INEC, INEC. (2018). Encuesta empleos 2018. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Mira, L., Trejo, A., & López, D. (2018). Aplicación de Holt-Winters para pronósticos de inventarios. *Revista de divulgación científica y tecnológica de la Universidad Autónoma de Nuevo León*
- Muñoz, F., & Garcia, E. (2013). Aplicación de las Redes Neuronales al Pronóstico. *Revista Información Tecnológica*.
- Nahmias, S. (2017). Administracion de inventarios un desafio para las pymes. *Revista pensamiento universitario*, 31 - 38.
- Otero Pineda, M. (2011). Diseño de una propuesta de gestión de abastecimiento e inventarios para un astillero en Colombia. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/9000/1/822065.2012.pd>

Marketing turístico y el incremento de la afluencia de visitantes en el cantón El Empalme

Tourism marketing and the increase in the influx of visitors in the canton El Empalme

Eddy Gerardo Muñoz Mendoza¹

eddyhanm@outlook.es

<https://orcid.org/0000-0002-3288-7641>

Máximo Fernando Tubay Moreira²

mtubay@utb.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-2196-4506>

Helen María Carranza Patiño³

hcarranza@utb.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-8511-5103>

Walter Lenin Chang Muñoz⁴

wchangm@utb.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-1990-1346>

Recibido: 10/12/2021, Aceptado: 14/03/2022

RESUMEN

El marketing Turístico es un procedimiento compuesto de actividades entendidas de la administración de negocios, cuya finalidad es: equilibrar y satisfacer las necesidades y los deseos del usuario logrando la meta corporativa de la rentabilidad. La vital ocupación del marketing es establecer de manera participativa y atrayente una imagen encantadora, a través de una serie de estrategias propias del marketing, a fin de favorecer el turismo, por lo que en la estructuración del marco teórico se consideraron los ejes temáticos en torno a las dimensiones adecuadas a las variables. La metodología de la investigación admitió constituir la modalidad de estudio, los tipos de investigación, los procedimientos, así como las técnicas y los instrumentos que fueron aplicados a la población involucrada. La propuesta está dirigida a optimizar la promoción turística los lugares con atractivos turísticos en el cantón El Empalme, con la finalidad de incrementar la afluencia de visitantes y con ello causar el crecimiento socioeconómico y cultural del cantón. Para este análisis de la situación actual del turismo se toma en consideración los datos obtenidos de la opinión de habitantes de sectores cercanos de la localidad.

Palabras claves: Turismo comunitario – Turismo sostenible – Marketing – Publicidad y ventas

ABSTRACT

Tourism marketing is a procedure composed of activities understood from business administration, whose purpose is: to balance and satisfy the needs and desires of the

¹ Universidad Técnica de Babahoyo, Extensión Quevedo. Ecuador

² Universidad Técnica de Babahoyo, Extensión Quevedo. Ecuador

³ Universidad Técnica de Babahoyo, Extensión Quevedo. Ecuador

⁴ Universidad Técnica de Babahoyo, Extensión Quevedo. Ecuador

user achieving the corporate goal of profitability. The vital occupation of marketing is to establish in a participatory and attractive way a charming image, through a series of marketing strategies, in order to favor tourism, so in the structuring of the theoretical framework the thematic axes around the appropriate dimensions to the variables were considered.⁵

The methodology of the research admitted to constitute the modality of study, the types of research, the procedures, as well as the techniques and instruments that were applied to the population involved. The proposal is aimed at optimizing the tourist promotion of places with tourist attractions in the canton El Empalme, in order to increase the influx of visitors and thereby cause the socioeconomic and cultural growth of the canton. For this analysis of the current situation of tourism, the data obtained from the opinion of inhabitants of nearby sectors of the town are taken into account.

Keywords: Community tourism – Sustainable tourism – Marketing – Advertising and sales

Introducción

El turismo ha avanzado tanto a nivel nacional como internacional de una forma extraordinaria, y sobre todo el que expone toda la cultura y costumbres de una región, debido a los legados que han establecido actores de gran jerarquía para el adelanto de los países. En Ecuador, este tipo de turismo cuenta con un patrimonio considerable, el mismo que desea originar la conservación de los recursos culturales y el conocimiento de los territorios de gran notabilidad para el mismo, haciéndose por ello fundamental la implementación de estrategias de publicidad y mercadotecnia, que ayuden a dar a conocer las bondades de los sitios denominado turísticos.

Para Suárez (2013) el marketing turístico resulta ser indispensable para cualquier sector que desee sobrevivir en un mundo tan competitivo ya que permite satisfacer las necesidades de un grupo o sector, logrando con ello un desarrollo y posicionamiento dentro de un entorno local, nacional y por no decir internacional, es por esto que es necesario explotar los recursos existentes, investigarlos, analizarlos y así de esta manera poder aplicar estrategias que estén acorde a sus requerimientos.

La orientación al marketing interno, según Castillo, Alvarez, Matsuda, Alvarado, & Codoceo (2016), puede constituir una herramienta de gestión del conocimiento de los empleados que permite a las empresas desarrollar una ventaja competitiva en la medida que genere información, la comunique internamente, y termine ofreciendo una respuesta a sus necesidades.

Un plan de Marketing turístico es de transcendental importancia para originar y promocionar un destino, ya que en el mismo se encuentran detalladas todas las acciones a seguir, las cuales deben ser medibles para atraer a un determinado segmento de mercado y que consuma los productos turísticos que se ofertan, previamente creados acorde a sus necesidades, por lo que a nivel mundial existe una gama de lugares turísticos en los cuales se pueden realizar diferentes tipos de turismo, sin embargo, en la actualidad prevalece la cultura como un recurso turístico

de mayor importancia. En el marketing, como en cualquier actividad gerencial, la planificación constituye un factor clave para minimizar riesgos y evitar el desperdicio de recursos y esfuerzos (Marmolejo, 2017).

En la presente investigación se reconoció el realce de la aplicación del marketing turístico en el incremento de la afluencia de visitantes al cantón El Empalme, debido a que hoy en día el turismo se encuentra en auge, es por esto que se determina el uso de una publicidad adecuada para los lugares que siendo de gran importancia para la región aún son inexplorados para la mayoría de la población, el cual sirve como un ingreso económico para el país y para la comunidad en donde se encuentre el mismo. Ante este hecho, el reto es gestionar unos recursos que, aunque cada vez sean más limitados, permitan satisfacer las necesidades internas y al mismo tiempo generar actividades que logren posicionar a sus ciudades como espacios territoriales altamente atractivos (López & Hernández, 2017).

En base a lo anterior, se procuró además generar conclusiones que permitan la implementación de estrategias de marketing para impulsar el sector turístico del Cantón El Empalme, por lo que se define y encuadra las líneas maestras de comunicación y comercialización, para aprovechar las oportunidades del mercado, dando origen a nuevas tendencias de hacer turismo, la cual se conoce como estrategias de marketing, lo que permitirá que los turistas se involucren en las actividades y los beneficios genéricos que se generan.

Metodología

En función a las referencias que se han establecido, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

¿Cómo incurriría la aplicación del marketing turístico en el incremento de la afluencia de visitantes al cantón El Empalme?

¿De qué manera el marketing turístico ha determinado el crecimiento de la actividad turística?

¿Cómo se promocionan en la actualidad las actividades del sector turístico en el cantón El Empalme?

¿Qué propuesta que incluya estrategias del marketing turístico ayudaría en el incremento de la afluencia de visitantes en el cantón El Empalme?

Se realizó un análisis de bibliografías con el fin de recolectar información acerca del problema en cuestión, revisando artículos, textos, trabajos de investigación, etc., lo que permitirá conocer los tópicos en cuestión. Además, la información ayudó en la interpretación de los resultados para luego determinar las condiciones adecuadas que permitan la aplicación del marketing turístico en el incremento de la afluencia de visitantes al cantón El Empalme.

Además, la investigación fue descriptiva por que se concentró en un enfoque mixto que detalló el entorno de estudio para identificar el problema que se presenta en dicha población, es decir, la aplicación del marketing turístico en el incremento de la afluencia de visitantes al cantón El Empalme. El método inductivo permitió efectuar

un estudio de cuáles son las causas y efectos que producen el problema, fraccionando la información de hechos particulares a generales y de este modo constituir relación directa con el problema., admitiendo la obtención de información bibliográfica, que al ser aplicada de manera general llegue a aspectos particulares, para fundamentar el marco teórico.

También se aplicó el instrumento de la Encuesta, que es una técnica consignada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones imprecisas interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utilizó un listado de preguntas escritas que se entregaron a los habitantes y profesionales de la localidad.

La población es el conjunto de personas que habitan en una determinada zona donde se realiza la investigación. En la presente investigación se consideró una población de estudio determinada por habitantes y visitantes de la parroquia urbana del cantón El Empalme. Se tomó en consideración una población de 3000 habitantes de sitios cercanos cantón El Empalme, y 10 profesionales del área del turismo, la misma que facilitó el estudio y la investigación.

Tabla 1. Población involucrada

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN	%	MUESTRA	%
Habitantes de sitios cercanos al cantón El Empalme	3000	99 %	350	97 %
Profesionales del área del turismo	10	1 %	10	3 %
Total	3010	100 %	360	100 %

Fuente: Elaboración propia

n= Tamaño de la muestra

N= Población O Universo

E= Error de muestreo

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

$$n = \frac{3000}{5^2(3000 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{3000}{0,0025(2999) + 1}$$

$$n = \frac{3000}{8,4975}$$

n: 350

Total, de Encuestas: 350

Resultados y discusión

Encuesta dirigida a los habitantes de sitios cercanos al cantón El Empalme

Tabla 2. Frecuencia de visitas a zonas turísticas

ALTERNATIVA	FRECUE	PORCENTAJE
Siempre	129	37%
A Veces	198	57%
Nunca	23	6%
TOTAL	350	100%

Fuente: Elaboración propia

De los encuestados, el 37% refirieron que siempre tienen oportunidad de visitar lugares turísticos, el 57% aseveraron que en algunas ocasiones tienen tiempo para este tipo de actividades y el 6% final contestaron que nunca tienen visitan lugares en donde se realce el turismo. La respuesta a esta interrogante, deja en evidencia la importancia de desarrollar, de una manera sustentable, los recursos naturales para su aprovechamiento como atractivos turísticos que vincule a la comunidad en general siendo una forma de crecimiento socioeconómico para los habitantes de estos sectores y darlos a conocer, utilizando las herramientas tecnológicas para un impacto global.

Para Ivars, Solsona, & Giner (2016) la actividad turística se caracteriza por un uso intensivo de la información, circunstancia que explica el notable impacto de las TIC en los procesos de consumo y producción en este ámbito, posibilitando nuevos servicios y la reorganización de los tradicionales en una coyuntura socioeconómica en la que se reclama mayor eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

Según las últimas tendencias de la demanda, García (2017) determina que, los denominados "turistas de última o tercera generación" aprovechan su estancia en los destinos urbanos para buscar experiencias enriquecedoras y vivencias únicas. Así, se pasa de un turista pasivo, mero espectador, a un turista activo, que en lugar de "observar" se desplaza al destino para "hacer" algo, involucrándose más en la cultura local.

Tabla 3. Oportunidad de visitar los lugares con recursos turísticos

ALTERNATIVA	FRECUE	PORCENTAJE
Sí	105	30%
No	110	31%
Alguna vez	135	39%
TOTAL	350	100%

Fuente: Elaboración propia

De los encuestados, el 30% contestó que sí han tenido la oportunidad de visitar los lugares con recursos turísticos en el cantón El Empalme, el 31% afirmó que no y el 39% contestó que ha tenido muy pocas oportunidades de conocer los sectores donde se genera el turismo en el cantón. El 69% de los participantes, afirmaron que han

visitado los atractivos turísticos, con los que cuenta El Empalme, por lo menos una vez, por lo que se destaca que, entre los participantes de la encuesta, hay buenas referencias sobre lo que el cantón les puede ofrecer en el sector turístico.

Aguilar & Haro (2017) refiere que antes de crear y promover un producto es necesario analizar y entender cómo actúa los potenciales consumidores a través de un análisis de sus preferencias; esto permitirá crear una segmentación en el mercado y por lo tanto crear estrategias adecuadas a cada segmento. Una estrategia se define como las tareas o acciones a realizar que resultan de analizar y decidir sobre una situación, con la flexibilidad de cambiarla si es necesario, tomando en cuenta los recursos con que se cuenta en una empresa (Hernández, 2014).

Tabla 4. Gestión en los lugares con atractivos turísticos

ALTERNATIVA	FRECUE	PORCENTAJE
La atención a los turistas	108	31%
La conservación del río	104	30%
La comida típica	53	15%
El contacto con la	85	24%
TOTAL	350	100%

Fuente: Elaboración propia

De los encuestados, el 31% destacaron que la atención a los turistas es prioritaria que se gestione en los lugares con atractivos turísticos del cantón El Empalme, el 30% reconoció que la conservación de los ríos es fundamental, el 15% se inclinó por la comida típica y el restante 24% consideraron que el contacto con la naturaleza es lo elemental. El desarrollo turístico de los sectores con los que cuentan con atractivos, debe ser gestionados por procesos técnicos y profesionales, que permita el aprovechamiento de estos recursos naturales y que al mismo tiempo se logre una sostenibilidad de todo el entorno natural, que involucra a ríos, vegetación, animales, etc.

Aldaz & Hidalgo (2017) afirman que, la promoción es una de las herramientas que se desglosan de la mezcla de marketing, los verbos persuadir, promover, y comunicar son sinónimos innatos de esta técnica de mercadeo, ya que esta específicamente se encarga de dar a conocer el bien, producto o servicio que oferta la empresa, además de comunicar de manera activa, eficiente y eficaz el mensaje que se quiere hacer llegar a los posibles clientes, persuadiéndolos para que realicen la acción de la compra, de manera que estos puedan empatizar con el producto.

Enmarcado en lo anterior, Andrade (2016) afirma que el internet se puede considerar la herramienta perfecta para eliminar las distancias, al permitir que la información contenida en la red sea compartida por cualquier persona en cualquier parte del mundo, a través de las herramientas computacionales existentes, como páginas web, apps, redes sociales, etc.

Tabla 5. Calificación de servicios en los atractivos turísticos

ALTERNATIVA	FRECUE	PORCENTAJE
Excelente	93	27%
Bueno	147	42%
Malo	110	31%
TOTAL	350	100%

Fuente: Elaboración propia

El 27% de los participantes afirmaron que el servicio que le han brindado en los lugares que poseen atractivos turísticos en el cantón El Empalme fue excelente, el 42% reconoció que fue bueno y el 31% final confirmaron que el servicio que les brindaron fue malo. La comunidad de la zona urbana y periférica en general deben ser capacitados por parte del departamento de turismo del GAD municipal, para que puedan mejorar las actividades que desempeñan, priorizando siempre la atención que se le debe dar a los turistas para que vivan experiencias que le permita volver y compartir con otros sus experiencias positivas con otros.

En cuanto a la importancia de los servicios que se deben brindar en el sector turístico, Hidalgo, Sicilia, & Ruiz (2015), destacan que los comunicadores, encargados de marketing y los gestores de los destinos turísticos deben incorporar este recurso de comunicación interactiva a sus sitios web, ya que más de la mitad de la muestra que visitó la web accedió a leer los contenidos generados por otros usuarios a la hora de informarse sobre este producto turístico.

Entre las más destacadas repercusiones de este hecho, destaca la forma en que se promociona un destino turístico, que influye de manera decisiva en el tipo de demanda que se consigue atraer, y este proceso acaba por configurar la calidad y el futuro del espacio turístico que se desea promocionar (Montes, 2016).

Tabla #6. Ejecución de un plan de marketing turístico

ALTERNATIV	FRECUE	PORCENTAJE
Sí	197	56%
No	29	8%
Tal vez	124	36%
TOTAL	350	100%

Fuente: Elaboración propia

El 56% de los participantes consideran que es necesario la ejecución de un plan de marketing turístico para el incremento de la afluencia de visitantes en el cantón El Empalme, el 8% considera que no es preciso y el 36% final considera que podría ser apropiado desarrollar una estrategia para optimizar las actividades turísticas. El 92% de los encuestados recalcaron la prioridad de planificar y ejecutar un plan de publicidad que permita que la afluencia de visitantes pueda crecer y que el cantón sea reconocido a nivel provincial y nacional por ahora.

Luza (2015) afirma que algunos creen que marketing es promoción, porque la promoción es la faceta más visible del marketing, sin embargo, la promoción constituye, tan solo, una parte del marketing, una de las cuatro "P" o variables

controlables de marketing, ya que es la punta del iceberg que todos ven, pero tan solo unos cuantos son capaces de ver el iceberg completo, en la que se destacan otros procesos que, combinados pueden optimizar recursos en una organización.

De allí la importancia del estudio de la demanda turística de un destino, que se enfoca en conocer las características de los viajeros, relacionadas con el segmento al que pertenecen, el gasto turístico, el nivel de satisfacción de los atractivos del destino, entre otros (Narváez & Fernández, 2010).

Encuesta a profesionales en el área del Turismo

Tabla 7. Atractivos turísticos en El Empalme

ALTERNATIVA	FRECUE	PORCENTAJE
Sí	3	30%
No	2	20%
Tal vez	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia

De los encuestados, el 30% considera que en el cantón El Empalme existen lugares con atractivos turísticos para visitar, el 20% consideran que no existen zonas con estas condiciones y el 50% final cree existen sitios que sí podrían considerarse dentro del rango referido. Los profesionales en el área del turismo, en un 80% confirmaron que el cantón si tiene recursos naturales que pueden ser considerados como turísticos, por lo que es prioritario que las autoridades gestionen la manera de explotar de una manera sustentable, los recursos con los que cuenta.

Para Sánchez (2014) las personas que buscan conocer nuevos horizontes, se trasladan de su lugar de origen a otros puntos geográficos diferente al suyo, con la finalidad de adquirir conocimientos y experiencias, a más del descanso y el placer que se demanda, después de jornadas de trabajos, estudios o actividades sociales, que inciden en que todos busquen relajamiento en lugares que son considerados como destinos turísticos, como consecuencia de sus recursos sean naturales o no.

Por ello, se hace necesaria la búsqueda de estrategias encaminadas a fomentar el desarrollo del turismo en todos sus conjuntos o subconjuntos, no solamente como motor económico de los pueblos, sino también como preservador de los valores y del patrimonio cultural de las naciones en general (Piédrola, Artacho, & Villaseca, 2017).

Tabla 8. Ofrecer servicios innovadores

ALTERNATIVA	FRECUE	PORCENTAJE
Sí	3	30%
No	1	10%
Tal vez	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia

De los encuestados, el 30% destacaron que le gustaría que en el cantón El Empalme se ofrezca servicios más innovadores, el 60% consideran que tal vez y el 10% final cree que no es relevante innovar en lo que se le pueda ofrecer a los visitantes. La comunidad del cantón El Empalme y de los sectores aledaños, deben recibir capacitación constante, en temas relevantes tales como la atención al cliente y la ejecución de proyectos de microempresas, que incluyan a los habitantes de los lugares cercanos a los recursos turísticos, para que se establezcan mecanismos de cuidado y conservación de las áreas naturales.

Morales & Maza (2019) sostienen que el turismo se ha convertido en la actividad trascendental del desarrollo de los países a nivel mundial, su crecimiento de forma continua lo ubica como pilar fundamental en la generación de fuentes de empleo y por ende un gran dinamizador de la economía de los países, por lo que se ha consolidado como uno de los principales ingresos de un determinado territorio.

Otro punto importante a destacar, es convertir a los territorios en marcas estratégicas, para que se establezcan sostenidamente. Desde la perspectiva del consumidor, la importancia de la marca en la gestión de ventas se centra en su influencia en la actitud de éste en la situación de compra, además, agrega que una predisposición psicológica positiva hacia la marca deberá trasladarse en una compra reiterada o repetitiva del producto o servicio que ofrece la parte vendedora (Núñez, Parra, & Villegas, 2011).

Tabla # 9. Renovar infraestructura turística

ALTERNATIVA	FRECUE	PORCENTAJE
Sí	8	80%
No	1	10%
Tal vez	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración propia

De los profesionales encuestados, el 80% considera que se hace necesario la renovación de las instalaciones de la infraestructura turística del cantón El Empalme, el 10% consideran que tal vez y el 10% final cree que no es importante que se renueve las instalaciones de los negocios turísticos que existen en el lugar. Una recomendación relevante que se puede plantear, es que los profesionales en el área del turismo, puedan trabajar con las autoridades políticas, para que se establezcan cronogramas de trabajo, que beneficien la planificación turística que tienen los departamentos turísticos de los cantones o ciudades.

Según Segura (2015) el turismo dinamiza la economía de los destinos visitados por medio del gasto que realizan los turistas en los bienes y servicios que facilitan su movilidad y el disfrute del atractivo turístico; genera efectos directos como la creación de plazas de empleo y distribución de rentas, y efectos indirectos que se basan en la culturización, desarrollo de talento humano y mejora de la infraestructura pública y privada.

Será fundamental que en el cantón El Empalme, las autoridades prioricen una planificación y ejecución, que incluya el mejoramiento de toda la infraestructura turística de la localidad.

El lograr implementar el plan de promoción Turística es un proceso que consistirá en planear las técnicas de promoción turística, para lo cual se empieza con un análisis situacional, seguido del establecimiento de metas y la selección de estrategias, además de fijar un presupuesto para cada una de ellas y como se medirán los resultados del programa (Valverde, 2017).

Conclusiones

El marketing se considera en la actualidad como un segmento primordial en la industria turística ya que permite la generación de negocios y oportunidades, basándose en la sensibilización, estimulación, convencimiento y publicidad continua para llegar a los potenciales usuarios o visitantes, considerando cada una de sus necesidades cuando lleguen a un destino desconocido.

El marketing turístico admite que las personas que desean vivir una experiencia visitando otros lugares lleguen a tener contacto con quienes pueden facilitarla profesionalmente, generando expectativa sobre un aspecto único de una zona de interés y contar con todas las herramientas necesarias para tomar una decisión final.

La encuesta aplicada estableció que más del 50% de los participantes atestiguaron que el servicio que le han brindado en los lugares que poseen atractivos turísticos en el cantón El Empalme ha sido bueno, lo que deja establecido la importancia de brindar a la comunidad de la zona urbana y periférica capacitaciones por parte del departamento de turismo del GAD municipal, para que puedan mejorar las actividades que desempeñan, priorizando siempre la atención que se le debe dar a los turistas.

El plan de marketing turístico es una proyección de análisis y definición de estrategias y tácticas a seguir para la venta y promoción de un producto o destino turístico que permite vender un servicio, convertido en una experiencia, que genera en el visitante una razón de volver al lugar visitado, dejando un impacto y capacidad de recuerdo de las actividades realizadas.

Referencias Bibliográficas

- 1 Aguilar, N., & Haro, M. (2017). *Plan de marketing turístico para la isla Floreana-Galápagos*. Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Facultad de Especialidades Empresariales. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Aldaz, D., & Hidalgo, R. (2017). *Análisis de la afluencia de visitantes al mercado Artesanal Guayaquil para diseñar plan estratégico de Promoción y capacitación que conlleve al posicionamiento de la imagen del mercado artesanal en la ciudad de Guayaquil*. Carrera Publicidad y Mercadotecnia, Facultad de Comunicación Social. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Andrade, D. (2016). Estrategias de marketing digital en la promoción de Marca Ciudad. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(80), 59-72.
- Castillo, M., Alvarez, A., Matsuda, K., Alvarado, N., & Codoceo, M. (2016). Impacto del marketing interno en el desarrollo de innovación. La co-creación en el sector turístico de La Serena-Chile. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25(2), 203-222.

- García, B. (2017). Los mercados de abastos y su comercialización como producto de turismo de experiencias. El caso de Madrid. *Cuadernos de Turismo*(39), 167-189.
- Hernández, J. (2014). *Propuesta de estrategias como instrumento para el incremento de ventas en una empresa de servicios tecnológicos*. Sección de estudios de posgrado E investigación, Unidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales y administrativas. México, D.F.: Instituto Politécnico Nacional.
- Hidalgo, C., Sicilia, M., & Ruiz, S. (2015). La imagen de un producto turístico rural a través del acceso al contenido generado por otros usuarios en internet: Diferencias por género. *Journal of Technology Management & Innovation*, 10(3), 75-84.
- Ivars, J., Solsona, J., & Giner, D. (2016). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 62(2), 327-346.
- Lopez, D., & Hernández, A. (2017). Desarrollo local, marketing urbano y turismo. un enfoque teórico. *CICAG. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 14(2), 221-242.
- Luza, C. (2015). *Flujo turístico en el distrito de Jesús María y su relación con las herramientas e instrumentos de Promoción Turística*. Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería. Lima-Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Marmolejo, A. (2017). *Plan de marketing y su influencia en la promoción turística del "complejo Recreacional Angelita", cantón Buena Fe, provincia Los Ríos, año 2017*. Facultad de Comunicación Social. Quevedo-Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Montes, Y. (2016). *Diseño de un plan de promoción turística para mejorar la afluencia de turistas en la ruta del río, del cantón Quevedo, año 2016*. Carrera de Turismo y Hotelería, Facultad de Comunicación Social. Quevedo- Los Ríos- Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Morales, J., & Maza, M. (2019). Afluencia de turismo extranjero en Ecuador año 2017. *Espíritu Emprendedor TES*, 3(2), 69-89.
- Narváez, M., & Fernández, G. (2010). El turismo desde la perspectiva de la demanda. Lugar de estudio: Península de Paraguaná-Venezuela. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 13(2), 175-183.
- Núñez, D., Parra, M., & Villegas, F. (2011). *Diseño de un modelo como herramienta para el proceso de gestión de ventas y marketing*. Escuela de Economía y Negocios, Facultad de Economía y Negocios. Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Piédrola, I., Artacho, C., & Villaseca, E. (2017). Estrategias innovadoras y marketing de destino para consolidar la tendencia al alza del turismo idiomático en España. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 3(3), 441-458.
- Sánchez, Y. (2014). *Diseño de un plan de marketing turístico del Centro de Interpretación Turística Casa de Olmedo del cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos*. Carrera de Turismo y Hotelería, Facultad de Comunicación Social. Guayaquil- Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Segura, S. (2015). El aporte de la actividad turística y el ingreso de divisas para el Ecuador. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 9(3), 35-43.
- Suárez, M. (2013). *Diseño de plan de marketing turístico para la parroquia Anconcito del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2013*. Escuela de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas. La Libertad- Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Valverde, R. (2017). *Plan de promoción turística para el incremento de la afluencia de turistas en el Refugio de Vida Silvestre Laquipampa-Incahuasi, enero-setiembre 2016*. Carrera Universitaria de Administración Hotelera, Turismo, Ecoturismo y Gastronomía. Chiclayo, Perú: Universidad Privada Juan Mejía Baca.

Reflexión





Actitud emprendedora y empoderamiento de la mujer indígena y mestiza en la provincia de Loja

Entrepreneurial attitude and empowerment of indigenous and mestizo women in the province of Loja

Mónica Patricia Costa Ruiz¹

mpcosta@utpl.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-4102-5082>

Verónica Alexandra Armijos Buitrón²

vaarmijos@utpl.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-2302-2619>

Julio Alberto Ríos Zaruma³

jarios@utpl.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-8271-9398?lang=es>

Recibido: 14/12/2021, Aceptado: 10/03/2022

RESUMEN

El artículo busca establecer la actitud emprendedora y empoderamiento femenino de las mujeres indígenas y mestizas de la provincia de Loja; el mismo tiene enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, dado que la intención fue entender el fenómeno "actitud emprendedora y empoderamiento femenino". Para la selección de la muestra se aplicó un muestreo estratificado, cada estrato dado por la etnia indígena y mestiza, y dentro de cada estrato se aplicó un muestreo aleatorio simple, con lo que se obtuvo una muestra total de 384 individuos, alcanzando un 81% de respuestas. El levantamiento de información se realizó a través de un cuestionario, el mismo que fue validado a través del análisis de confiabilidad y análisis factorial. Entre los principales resultados se puede mencionar que las mujeres indígenas presentan mayor grado de autonomía económica y social, así como mayores intenciones al emprendimiento, teniendo grandes aspiraciones por la generación de sus propios negocios.

Palabras clave: Actitud emprendedora, empoderamiento, mujer

ABSTRACT

The article seeks to establish the entrepreneurial attitude and female empowerment of indigenous and mestizo women in the province of Loja; it has a quantitative approach of descriptive scope, since the intention was to understand the phenomenon "entrepreneurial attitude and female empowerment". For the selection of the sample, a stratified sampling was applied, each stratum given by the indigenous and mestizo ethnic group, and within each stratum a simple random sampling was applied, with which a total sample of 384 was obtained, reaching 81% of answers. The information gathering was carried out through a questionnaire, which

¹ Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador

² Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador

³ Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador

was validated through reliability analysis and factor analysis. Among the main results, it can be mentioned that indigenous women have a greater degree of economic and social autonomy, as well as greater intentions for entrepreneurship, having great aspirations for the generation of their own businesses.

Keywords: entrepreneurial attitude, empowerment, woman

Introducción

1. Empoderamiento y autonomía de la mujer

Una forma de generar fuentes de trabajo, combatir la pobreza y posicionar la equidad de género, es a través de la conformación de organizaciones en las que las mujeres son las principales protagonistas en crear espacios productivos y organizar microempresas. Esto es posible lograr a través del empoderamiento femenino de mujeres que por décadas han sido marginadas y que han recibido poco reconocimiento por su trabajo y aporte dentro de sus grupos sociales, sean estos indígena o mestizos, ubicados con mayor incidencia en las zonas rurales.

El empoderamiento femenino es un tema emergente que debe ser puesto a consideración desde los diversos ámbitos de la gestión de las sociedades, se requiere con suma urgencia comprender que las barreras estructurales de género, que han existido por décadas, ponen en desventaja el accionar de la mujer como ente de generación de riqueza o de producción económica. La mujer tiene plenitud de competencias para ser protagonista de su crecimiento individual y colectivo, esto será la base fundamental para alcanzar una vida autónoma, siempre y cuando se le reconozca igualdad para trabajar, producir, tomar decisiones aprovechar el uso efectivo de recursos.

El proceso de empoderamiento sobre el cual vienen luchando las mujeres, busca disminuir la brecha y romper estereotipos que limitan la gestión y participación de las mujeres en actividades que históricamente se les ha atribuido a los hombres. Es aquí donde las sociedades deben modificar su forma de asignar roles, sobre todo en pro de generar ambientes de convivencia más sanos, dignos e igualitarios. La mujer ha demostrado su capacidad para actuar de manera efectiva en la toma de decisiones y en la gestión de recursos, por ello, la sociedad debe dar un trato responsable y procurar el acceso a la educación, salud y empleo de calidad a todas las personas.

Organizaciones como el PNUD -Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo- coordina los esfuerzos mundiales y nacionales para integrar la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer como parte de los objetivos de reducción de la pobreza, gobernabilidad democrática, prevención de crisis y recuperación, medio ambiente y el desarrollo sostenible. El Desarrollo Humano es el proceso por el cual se busca ampliar las mismas opciones para todas las personas y no solo para unos cuantos. El derecho a la educación, vivienda, trabajo digno, servicio de salud, y equidad (PNUD), el reconocimiento de los derechos a las mujeres, las minorías étnicas, el combate a la discriminación por género, son retos de la misma magnitud que la abolición a la esclavitud y la eliminación del colonialismo (PNUD, 2020).

Con esta investigación se pretende identificar el accionar de la mujer frente a la generación de recursos económicos que pueda aportar a su núcleo familiar y sobre

todo conocer el nivel de empoderamiento que estas mujeres han logrado desarrollar en sus comunidades y cómo este empoderamiento promueve la participación de la mujer como ente tomador de decisiones en temas personales, familiares y su actitud frente al emprendimiento.

Sin duda, la autonomía y el empoderamiento de las mujeres constituyen un requisito indispensable para el logro de la igualdad de género (Pautassi, 2007), además de ser parte de procesos individuales y políticos para el ejercicio pleno de los derechos humanos. Ambos términos autonomía y empoderamiento, suelen ser utilizados de manera indiferenciada, aunque aluden en realidad a aspectos distintos de un mismo proceso (Benavente y Valdés, 2014).

Se conoce por tradición que la mujer es quien de mejor manera organiza las actividades el hogar, esta habilidad, en la actualidad, poco a poco le va permitiendo también posicionarse como líder en la conformación de agrupaciones con promueven la dignificación del trabajo femenino y el reconocimiento de su labor como ente productivo. Con los antecedentes expuestos, queda en evidencia la importancia de generar espacios para apoyar el empoderamiento de las mujeres, luchar constantemente por la igualdad efectiva, esto permitirá a las sociedades y a la economía de los países crecer como comunidades participativas y sostenibles.

Uno de los estudios desarrollados bajo esta temática, demuestra que las mujeres indígenas emprendedoras del medio rural, como por ejemplo en México, han cambiado sus roles de acuerdo con las necesidades principalmente de tipo económico, asumiéndose en algunos casos como cabezas de familia y/o proveedoras económicas de su hogar, emprendiendo y liderando organizaciones de mujeres que buscan un beneficio común solidario (Villanueva Lendecky, Spíndola Flores y Navarro Martino, 2017).

El verdadero empoderamiento, como lo mencionan Botello-Peñaloza y Guerrero-Rincón (2017), consiste en brindar al individuo las capacidades para su realización personal a través de la libertad, dignidad y oportunidad. Es necesario apoyarse en políticas, instituciones y modalidades de cooperación internacional para impulsar estos fenómenos. Invertir en el empoderamiento económico de las mujeres contribuye directamente a la igualdad de género, la erradicación de la pobreza y el crecimiento económico inclusivo. Las mujeres contribuyen de manera muy significativa a las economías, ya sea en empresas, granjas, como emprendedoras o empleadas o trabajando como cuidadoras domésticas no remuneradas (ONU, 2020). Sin duda, propiciar el empoderamiento femenino y brindar las oportunidades de equidad y participación de las mujeres en ámbitos considerados como actividades solo para hombres, definirá un horizonte más humano y sobre todo integrador para lograr mejores espacios de convivencia y relacionamiento entre los seres humanos.

1.1. Participación económica y empoderamiento femenino

Para lograr una mayor participación de la mujer en la gestión económica de las sociedades, se requiere de la intervención del Estado. Las políticas públicas orientadas hacia la igualdad de género constituyen una necesaria aportación para el desarrollo económico, el crecimiento y el empleo (Sánchez, 2011). Trabajar por la igualdad y equidad de género, significa cambiar esquemas y proponer acciones que permitan una mejor composición de la estructura de las sociedades, poniendo de base la familia como unidad de integración, respeto y participación igualitaria para la gestión y obtención de recursos.

Analizar las políticas públicas que inciden positivamente en el logro de la igualdad de género se sustenta en la convicción del papel activo que, como una condición clave para alcanzar el desarrollo, debe desempeñar el Estado en la construcción de sociedades igualitarias (Benavente y Valdés, 2014).

Es importante entender que la incorporación de las mujeres al mercado de trabajo no constituye por sí sola una vía de empoderamiento, pero es un elemento importante de ese proceso que es más amplio, y que también exige cambios en la ideología que prevalece hoy en día (Sánchez, 2011). Un país en donde no se promueva la equidad de género y el empoderamiento femenino, corre el riesgo de retrasar aún más el crecimiento no solo económico de un sector, sino también el fortalecimiento de la sociedad como parte del posicionamiento del país en el entorno globalizado. Como desarrollo, el empoderamiento es considerado un proceso fundamental para lograr el crecimiento económico.

Sin duda, como lo menciona Sánchez (2011), los procesos de empoderamiento son para las mujeres un desafío a la ideología patriarcal, con miras a transformar las estructuras que refuerzan la discriminación de género y la desigualdad social. Hay mucho por hacer, pero la esperanza por un mundo más justo y participativo, motiva a elevar la voz para exigir equidad, solidaridad y justicia para hombres y mujeres por igual.

2. Emprendimiento femenino

El emprendimiento puede ser definido como la habilidad para identificar y generar valor nuevo o añadir valor a algo que ha existido previamente, para alcanzar éxito económico. El emprendedor es un individuo que establece y administra un negocio con el principal objetivo de obtener ganancias y crecimiento. Este comportamiento del emprendedor se caracteriza por la innovación y la práctica de administración estratégica en los negocios. (Ajzen, 1991)

Las mujeres emprendedoras son capaces de tomar riesgos e identificar oportunidades para combinar recursos de maneras únicas y aprovechar las ventajas de los negocios que realizan. Estas mujeres tienen múltiples roles, especialmente para las que se encuentran casadas, puesto que, deben cuidar de sus hijos y tiene un rol significativo en el crecimiento de la economía. Por estos motivos, los retos de mujeres emprendedoras son mayores que los que son presentados para los hombres.

Las investigaciones relacionadas con el emprendimiento analizan diferencias entre sus características de acuerdo al género. Gupta (2009) recalca que los estereotipos de género influyen en las intenciones del emprendimiento. Se identifica que las características masculinas de estos estereotipos generan una fuerza social que mantiene la segregación de ocupaciones de acuerdo al sexo. Estos elementos demuestran que las investigaciones deben ampliar el conocimiento respecto de la caracterización del género femenino en el emprendimiento.

Es importante comprender cuales factores influyen en la generación de emprendimiento desde el punto de vista de las economías emergentes. Botha (2020) plantea un modelo enfocado en dos factores: la exposición a emprendimientos previos y la acción emprendedora. Por otra parte, Anggadwita y Dhewanto (2016) presentan un modelo basado en la actitud personal, competencias individuales e intenciones en el emprendimiento femenino.

2.1. Exposición a emprendimientos previos

La interacción previa de las mujeres con el emprendimiento es un factor que puede explicar su acción emprendedora. La exposición a emprendimientos previos incrementa la probabilidad de iniciar nuevos negocios debido al aprendizaje que permite obtener y el comportamiento emprendedor (Mitchelmore and Rowley, 2010).

Debido a los estereotipos existentes dentro de la sociedad, se argumenta que este tipo de exposición genera un antecedente más fuerte para las mujeres que para los hombres. Las experiencias obtenidas de mentores, familiares emprendedores u otro tipo de emprendimiento motiva a las mujeres a iniciar un negocio, especialmente si se observa a mujeres emprendedoras exitosas que compartan sus historias y logros. (Kassean et al., 2015).

2.2. Acción emprendedora

De acuerdo al modelo propuesto por Delanoë-Gueguen and Fayolle, (2018), la acción emprendedora puede ser catalogada por tres fases: predecisión, preacción y acción. Para llegar a las acciones concretas debe existir este cambio entre meta a implementación. Alcanzar metas a nivel de emprendimiento, requiere que acciones dirigidas sean iniciadas, para convertirse en emprendedor, se debe actuar desde la capacidad de tomar decisiones y no desde la motivación.

Botha (2020) señala que existen relaciones significativas entre la exposición a emprendimientos previos con la acción emprendedora y de forma específica con las fases predecisional y preaccional. La existencia de modelos a seguir influye de una mayor manera para iniciar negocios en mujeres que en hombres.

Actitud personal

Las actitudes son evaluaciones realizadas por los individuos para valorar de forma positiva o negativa a objetos, instituciones, eventos comportamientos o intenciones. Esta característica se obtiene de las creencias que guían a estos comportamientos. Las actitudes influyen sobre la intención de emprendimiento femenino y se relacionan con los resultados que se pueden obtener basados en un comportamiento determinado (Ajzen, 1991).

Competencias individuales

Las competencias en el emprendimiento se relacionan con las capacidades de los individuos basadas en el conocimiento, contribución al aspecto social y organización y al éxito obtenido. En el emprendimiento femenino, se identifican competencias tales como crear relaciones de calidad con los clientes; formular objetivos, políticas, planes e implementación; habilidad para las finanzas, marketing, inventarios y desarrollo de estrategias específicas de negocio. (Ramadani et al., 2013). Los estudios de las competencias del emprendimiento femenino son limitadas, por lo que se debe profundizar en el análisis de este tipo de factores.

Intenciones en el emprendimiento femenino

La intención puede entenderse como la capacidad para medir las acciones planeadas para alcanzar una meta o desarrollar cierto comportamiento. (Bird, 1988) De acuerdo a algunos autores, las mujeres presentan algunas debilidades en la acción emprendedora en comparación a los hombres.

Los estudios deben enfocarse en los factores que influyen el comportamiento emprendedor y no utilizar solamente como factor de análisis a las barreras que tiene las mujeres para iniciar nuevos negocios.

Anggadwita y Dhewanto (2016) en su estudio identifican que los elementos descritos influyen sobre las intenciones emprendedoras. El factor que influye sobre el emprendimiento femenino corresponde a la actitud personal, mientras que esta actitud personal es influenciada por las características psicológicas, competencia individual y percepciones sociales. Las mujeres no tienen una intención de emprender menor a los hombres, se considera que poseen las características y competencias para generar emprendimiento, es importante que se promueva el emprendimiento femenino como un instrumento social para mejorar los indicadores existentes.

Metodología

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo pues se buscó establecer patrones de comportamiento de las mujeres indígenas y mestizas de la provincia de Loja. Su alcance es descriptivo, dado que la intención fue entender el fenómeno "actitud emprendedora y empoderamiento femenino". La población objeto de estudio fueron las mujeres de etnia mestiza e indígena que habitan en el sector rural de la provincia de Loja. Considerando que el cantón Saraguro alberga un total de 26,152 habitantes de los cuales el 53% pertenecen al género femenino y de ellas el 35% se auto identifican como indígenas (INEC, 2010), se incluyó a las mujeres de este sector como población objetivo, por otro lado, se incluyó también a las mujeres de la parroquia rural de Santiago donde se concentran mujeres de etnia mestiza y que por cercanía al cantón Saraguro permitió el levantamiento de información. Se aplicó un muestreo estratificado, cada estrato dado por la etnia indígena y mestiza, y dentro de cada estrato se aplicó un muestreo aleatorio simple. Se calculó la muestra con la fórmula para muestras infinitas, obteniendo una muestra total de 384 individuos, sin embargo, por las restricciones de pandemia, se logró levantar 311 encuestas, de las cuales el 47.3% corresponde a mujeres de etnia mestiza y el 52.7% a mujeres de etnia indígena.

El levantamiento de información se realizó a través de un cuestionario, el cual fue aplicado de forma presencial en diferentes barrios y comunidades. Los ítems del cuestionario se establecieron mediante una escala Likert de 1 a 5, donde el valor 1 = totalmente en desacuerdo y el valor 5 = totalmente de acuerdo. El instrumento se basa en 42 ítems relacionados con 6 constructos. Los constructos de Empoderamiento femenino corresponden a "Autonomía Social" y "Autonomía Económica", los constructos de emprendimiento a "Acción emprendedora", "Intenciones en el emprendimiento femenino", "Actitud Personal" y "Competencias Individuales".

Las técnicas de análisis utilizadas para establecer la validez y unidimensionalidad del instrumento son: análisis de confiabilidad y análisis factorial utilizando el software SPSS. Para el análisis de confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach para determinar la cohesión interna de los ítems propuestos para cada constructo. Para determinar la validez de constructo, se identifica que el valor de alfa es mayor a 0,7 (OSBORNE, 2014).

Algunos autores consideran que puede ser aceptable partir de un valor de 0,67 (COHEN; MANION; MORRISON, 2018). La validez de los constructos nos permite contar con un instrumento confiable para diagnosticar el empoderamiento femenino y la actitud emprendedora de las mujeres indígenas y mestizas (HAYES; 2008). Para el análisis de ítems, se debe considerar que el ítem debe ser eliminado cuando permita incrementar la confiabilidad global del constructo (COHEN; MANION; MORRISON, 2018). En el caso de la unidimensionalidad, se recomienda realizar un análisis factorial para verificar si los ítems utilizados corresponden a una sola dimensión. La segunda sección de resultados presenta los factores que explican los hallazgos y el porcentaje de información explicada con los ítems validados. En este caso, se espera un valor superior al 50% (COSTELLO; OSBORNE, 2005; HAIR et al., 2019)

Resultados y discusión

Análisis de validez del instrumento

Las técnicas utilizadas fueron el análisis de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach y el análisis factorial con componentes principales.

En la tabla se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas mencionadas, con el fin de validar si cada uno de los constructos cumple con los criterios establecidos en la revisión de literatura.

Tabla 1: Análisis de validez

Ítem	Correlación ítem-total	Alfa Cronbach	Peso de cada variable en el factor	% de información explicada
Autonomía Social		,845		48,537
AS1: Generalmente salgo sola de su casa	,475		,541	
AS2: Qué tan fácil es salir sola de su casa.	,399		,489	
AS3: Pide permiso para salir de casa.	,111		,108	
AS4: Usted toma las decisiones en su hogar sobre aspectos de trabajo.	,590		,663	

AS5: Usted toma las decisiones en su hogar sobre aspectos económicos gastos del hogar.	,669		,745	
AS6: Usted toma las decisiones en su hogar sobre aspectos de educación y salud.	,744		,836	
AS7: Usted toma las decisiones en su hogar sobre asuntos políticos	,661		,844	
AS8: Usted toma las decisiones en su hogar sobre asuntos religiosos	,687		,869	
AS9: Usted toma las decisiones en su hogar sobre asuntos sociales y de amistades	,632		,814	
Autonomía económica		,807		58,607
AE1: Realiza alguna actividad económica que le genere ingreso	,451		,631	
AE2: Recibe una remuneración o algún ingreso por la actividad que realiza	,765		,898	
AE3: Usted maneja los recursos económicos que genera	,704		,882	

AE4: Mantiene créditos con instituciones financieras	,299		,473	
AE5: Cuál es su grado de satisfacción al ejercer trabajo remunerado	,666		,850	
Acción emprendedora		.833		36,436
AEMP1: He pasado mucho tiempo pensando en iniciar un negocio antes de comenzar mi negocio.	,443		,524	
AEMP2: He organizado un equipo para iniciar el negocio.	,493		,583	
AEMP3: He identificado oportunidades de mercado	,583		,666	
AEMP4: He preparado un plan de negocios.	,439		,539	
AEMP5: He seleccionado un nombre comercial.	,431		,532	
AEMP6: He creado una entidad legal.	,243		,340	
AEMP7: Me he registrado con las autoridades fiscales.	,270		,372	
AEMP8: He invertido parte de mi propio dinero en un negocio.	,529		,625	
AEMP9: He solicitado y	,558		,674	

recibido asistencia financiera para iniciar mi negocio.				
AEMP10: Tengo instalaciones y equipo que me ayudaron a iniciar un negocio.	,675		,768	
AEMP11: He comprado o alquilado artículos importantes, como equipos, instalaciones o propiedades.	,621		,721	
AEMP12: He comprado materias primas, inventario u otro suministro.	,625		,730	
Intenciones en el emprendimiento femenino		,935		79,638
INT1: Mi objetivo profesional es convertirme en emprendedor	,846		,909	
INT2: Estoy dispuesto a hacer cualquier cosa para ser emprendedor .	,861		,919	
INT3: Solo puede ganar mucho dinero si trabajo por cuenta propia	,854		,913	
INT4: Ser emprendedor puede ser un equilibrio	,901		,942	

entre el trabajo y la vida personal				
INT5: Administro el negocio por las necesidades económicas	,668		,768	
Actitud personal		,946		82,183
AP1: Ser emprendedor es más rentable	,826		,889	
AP2: Una carrera como emprendedor me atrae	,843		,901	
AP3: Me gustaría comenzar una empresa si tuviera la oportunidad y los recursos	,885		,929	
AP4: Ser emprendedor es una gran satisfacción para mi	,853		,908	
AP5: Prefiero ser emprendedor entre varias opciones profesionales.	,850		,906	
Competencias individuales		,947		79,353
COM1: Puedo ver la oportunidad de administrar un negocio.	,840		,892	
COM2: Tengo la capacidad de comunicarme y construir contactos con otros	,852		,901	
COM3: Tengo el conocimiento	,875		,917	

y las habilidades para desarrollar ideas.				
COM4: Tengo la capacidad de administrar una organización	,824		,878	
COM5: Puedo establecer una estrategia para una condición incierta	,788		,851	
COM6: Tengo un fuerte compromiso para lograr el éxito.	,858		,903	

Elaboración propia

Los ítems referentes a los constructos "Autonomía Económica", "Intenciones en el emprendimiento femenino", "Actitud personal" y "Competencias individuales" presentan un valor superior a 0,7 en el alfa de Cronbach y explican el constructo en un porcentaje superior al 50%.

El constructo "Autonomía Social" presentó valores bajos en el ítem AS3, que por su bajo valor debe ser eliminado del análisis. Con esta modificación, se logra explicar de forma superior al 50% el constructo analizado.

El análisis demuestra que el constructo acción emprendedora, debe eliminar los ítems AEM6 y AEM7 para mejorar el porcentaje de varianza explicada. Adicionalmente, se recomienda dividir la composición en dos constructos para mejorar la explicación del instrumento utilizado.

Características demográficas generales

Edad y Estado Civil

Las mujeres objeto de estudio en promedio tienen 43 años de edad. En lo que respecta a estado civil, el 53% de las mujeres son casadas y un 23% solteras; resultado semejante con el porcentaje de mujeres en relación conyugal casadas del sector rural al 2010, pues según el INEC el 50.5% de mujeres del sector rural ecuatoriano presentan un estado civil casadas. Sin embargo, en la etnia indígena se observa que el 61% tiene estado civil casada en comparación con el 43.50% de las mujeres de etnia mestiza. Mientras que, el porcentaje de mujeres mestizas solteras asciende al 29.90% y al 17.70% para las mujeres indígenas.

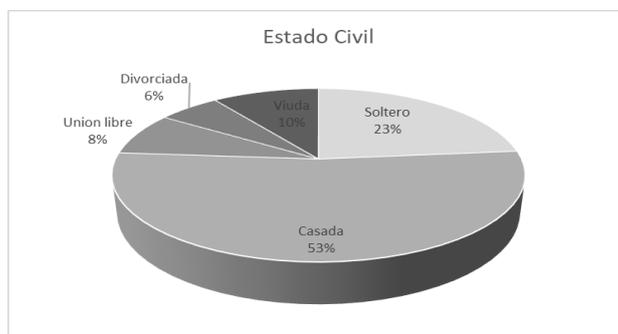


Figura 1. Estado civil
 Elaboración Propia

Nivel de Educación

Respecto al nivel de educación, como se observa en la figura 2, el 56% de las mujeres tiene un nivel de educación básica, el 27% nivel intermedio, el 11% nivel superior y un 6% no tiene ningún nivel de educación, estos resultados son similares a los nacionales, pues según el Censo de Población y Vivienda del 2010, el 5.6% de las mujeres no tenían ningún tipo de instrucción, el 56.4% tenían educación básica, el 19.6% educación media y 14% educación superior, lo que demuestra que en 11 años el acceso a educación por parte de las mujeres no ha cambiado y mucho menos mejorado. En tanto que el acceso a educación según etnia demuestra que, es la mujer mestiza la que mejores condiciones presenta, ya que el 47.6% ha logrado acceder a la educación media y superior, mientras que solo el 28.6% de las mujeres indígenas lo ha conseguido, pues el 60.4% solo ha accedido a la educación básica y el 11% no tiene ningún nivel de instrucción.

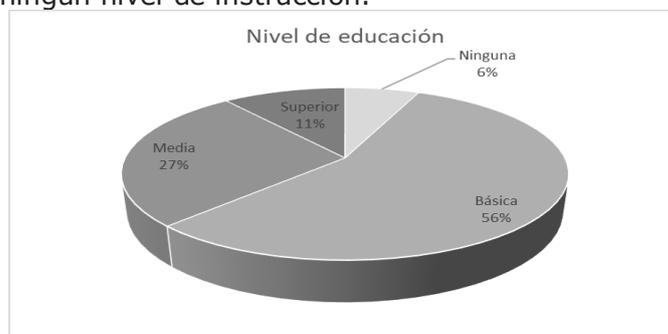


Figura 2. Nivel de educación
 Elaboración propia

Actividad económica y destino de ingresos

El 73% de las mujeres indígenas y mestizas del cantón Saraguro y la parroquia Santiago si desarrollan una actividad económica que le genera ingresos, actividad relacionada con la agricultura y ganadería, elaboración de artesanías y prestación de servicios. Del ingreso generado, el 24% de las mujeres destinan entre el 26% y 50% para gastos en el hogar y el 28% destina entre el 26% y 50% para reinversión en su actividad económica.

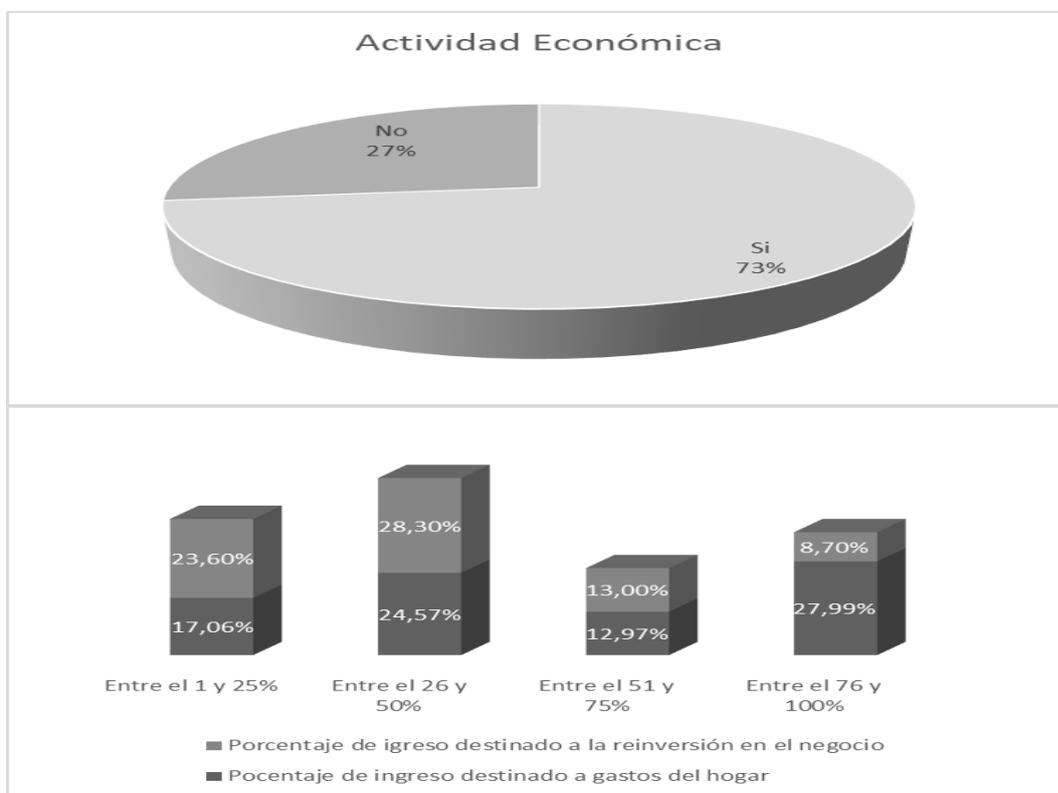


Figura 3. Actividad económica y destino de ingreso

Elaboración propia

Empoderamiento Femenino

Sin duda la mujer ha ido ganando espacio en varios ámbitos de la actividad social, esto ha permitido que su accionar pueda ser más protagónico, alcanzando importantes beneficios para poder demostrar que se encuentra en igualdad de condiciones para generar recursos y proponer actividades en favor de un mejor desarrollo del entorno.

Autonomía social

Es destacable el hecho que de a poco la mujer ha logrado un mayor nivel de independencia, como se aprecia en la figura 4, la mujer ya es capaz de tomar decisiones que años atrás le eran negadas. El poder salir de casa sin pedir permiso a su cónyuge o algún varón dentro de su círculo social, demuestra que ha sido capaz de romper estereotipos y buscar nuevas formas de aportar a la economía de su hogar. Tanto las mujeres de etnia indígena como mestiza presentan similitudes en las diferentes variables analizadas, alcanzando un promedio superior a 4 en las variables ASE1, AS2, AS6, AS7; AS8 y AS9, no así para las variables AS3 y AS4. En la generalidad, de acuerdo a este estudio, en las zonas de análisis, las mujeres indígenas tienen una mayor independencia para gestionar sus actividades fuera del hogar, esto se evidencia en su involucramiento en actividades asociativas y de cooperación dentro de su comunidad.

Por otro lado, la toma de decisiones en relación a actividades vinculadas a aspectos de trabajo forma ya parte de la gestión de las mujeres dentro del hogar, por tradición o cultura, este rol era asumido totalmente por el hombre. Ahora, de acuerdo a la tabla 4, es posible evidenciar que la mujer indígena tiene un mayor protagonismo en relación a la mujer mestiza. Este nuevo escenario permite que la mujer pueda opinar y tomar decisiones en relación a temas económicos dentro del hogar. Asuntos de educación, políticos, religiosos y sociales tampoco son ajenos frente al protagonismo que ha logrado la mujer para poder manifestar sus puntos de vista y generar espacios de discusión, análisis y toma de decisiones dentro de su círculo familiar. Vemos que el empoderamiento en la toma de decisiones dentro del hogar se manifiesta con porcentajes bastante similares en las dos etnias estudiadas.

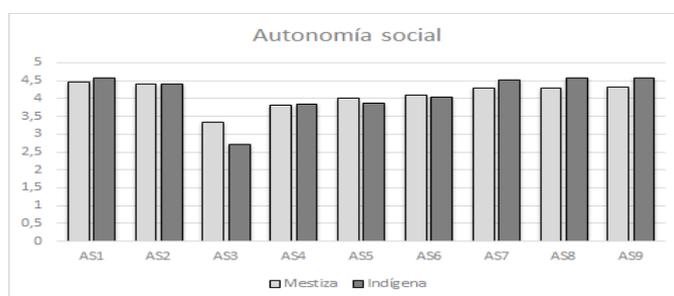


Figura 4: Autonomía social
 Elaboración propia

Autonomía económica

El hecho de que la mujer ha logrado un nivel importante de independencia se vincula sin duda a la posibilidad de generar recursos económicos como resultado de la actividad laboral que pueda realizar (Tabla 5). La mujer indígena presenta resultados superiores al de la mujer mestiza en todas las variables, sin embargo, se observa que aún existe una brecha interesante entre la actividad laboral de la mujer y el acceso a espacios laborales que puedan estar en concordancia con las expectativas y necesidades de las mismas.

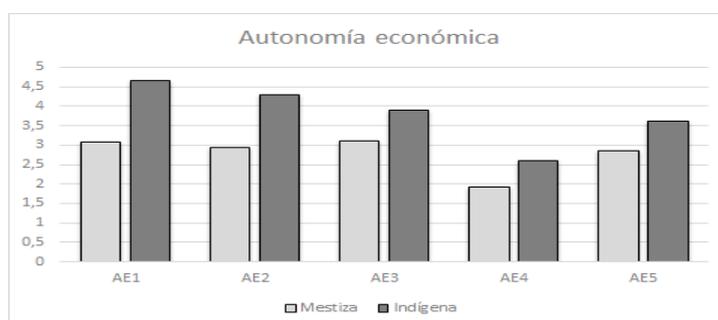


Figura 5: Autonomía económica
 Elaboración propia

Acción emprendedora

En el caso de la acción emprendedora, se observa que la variable AEMP1 y AEMP 8 tienen una mayor valoración en la dimensión, se puede determinar que la prospectiva de tener un negocio en el futuro y la inversión de propio dinero en un negocio es importante para las mujeres mestizas e indígenas. Un aspecto importante es la informalidad de este sector, puesto que los valores más bajos se encuentran en los ítems de crear una entidad legal y registrarse con las autoridades fiscales. Estos resultados demuestran que es requerido una mayor tecnificación del proceso de emprendimiento de este sector.



Figura 6: Acción Emprendedora
 Elaboración propia

En el caso de las intenciones del emprendimiento femenino, se observan valores elevados en el caso del sector indígena, con un mayor espacio de divergencia con las opiniones del sector mestizo. Se puede observar que existe una menor disposición al tipo de acciones en el emprendimiento y las necesidades económicas, donde existe una mayor diferencia. Esto se puede explicar debido a la situación del sector indígena, el cual, por sus necesidades, requiere de un mayor nivel de emprendimiento para su supervivencia.

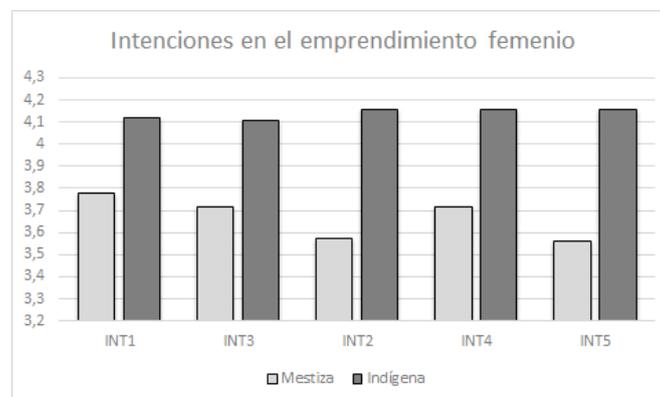
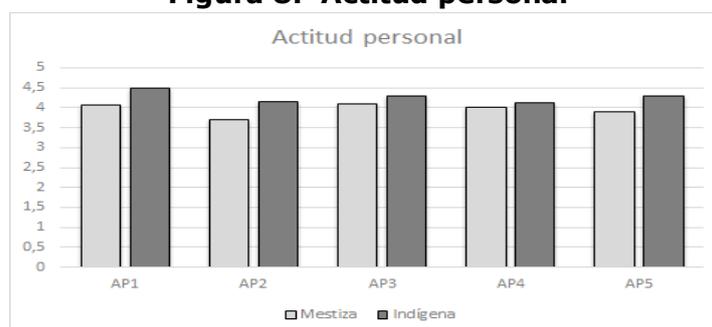


Figura 7: Intenciones en el emprendimiento femenino
 Elaboración propia

En este caso el mayor valor se encuentra en el ítem AP1 que indica que ser emprendedor es más rentable, comparando las estadísticas de subempleo y empleo formal, se puede identificar que en el caso de emprendimiento, se alcanzaría una mejor expectativa en relación a la rentabilidad. En el valor menor se encuentra el AP2 que indica el atractivo de una carrera como emprendedor, esto determina que la actitud no es tan favorable hacia continuamente generar emprendimientos. Como en los análisis anteriores, se favorece una opinión respecto al emprendimiento como una alternativa frente a las necesidades económicas.

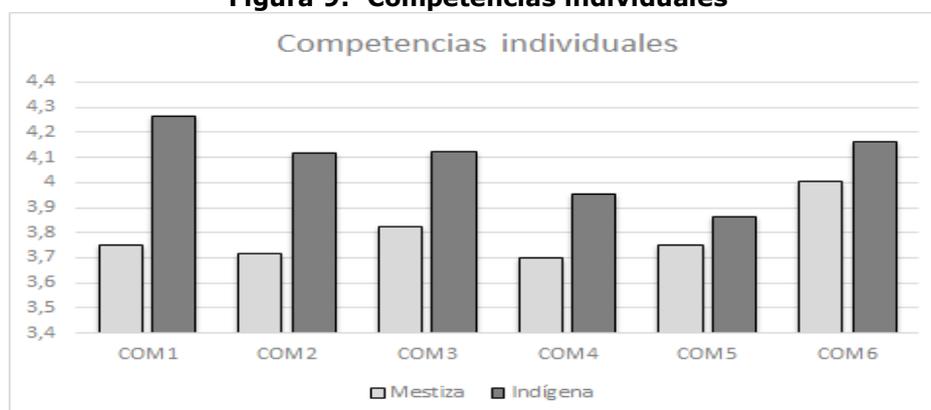
Figura 8: Actitud personal



Fuente:

En el caso de las competencias individuales, se determinar que el ítem COM1 es el de mayor valor relacionado con la capacidad de identificar oportunidades para administrar un negocio, mientras que el menor valor se encuentra en el COM 5 relacionado con la capacidad de generar estrategias para condiciones externas. Debido al conocimiento que tiene la población objeto de estudio, se identifica que existen varias fuentes de emprendimiento que se pueden realizas, sin embargo, existen problemas con la tecnificación del emprendimiento. Se observa que existen debilidades para generar estrategias y administrar la organización, en este caso, se debe generar programas de educación en administración para potenciar las capacidades de este grupo de estudio.

Figura 9: Competencias individuales



Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Según el estudio realizado se puede determinar que más del 70% las mujeres objeto de estudio desarrollan una actividad económica que le genera ingresos, principalmente su actividad está relacionada con la agricultura y ganadería, demostrado esto en su grado de autonomía económica, siendo las mujeres indígenas las que muestran un mayor nivel de independencia. Por otro lado, el estudio revela que la mujer presenta un alto nivel de autonomía en la toma de decisiones en temas económicos, políticos, sociales y religiosos, siendo una vez más la mujer indígena la que mayor autonomía social ha alcanzado en relación a la mujer de etnia mestiza. En cuanto a la acción emprendedora se puede concluir que las mujeres tienen una gran inclinación por implementar su propio negocio, aunque no están muy dispuestas a gestionar los aspectos legales que esto requiere. Así mismo las mujeres indígenas tienen una mayor intención hacia el emprendimiento en comparación con las mujeres mestizas.

Referencias

- Benavente, M. C., y Valdés, A. (2014). *Políticas públicas para la igualdad de género: un aporte a la autonomía de las mujeres*. CEPAL.
- Botello-Peñaloza, H. A., y Guerrero-Rincón, I. (2017). Condiciones para el empoderamiento de la mujer rural en Colombia. *Entramado*, 13(1), 62-70.
- Forero, E. A. S. (2015). Empoderamiento pacifista para otros mundos posibles. *Revista de Paz y Conflictos*, 8(2), 75-95.
- ONU Mujeres América Latina y el Caribe (2020). Empoderamiento Económico. Recuperada de: <https://lac.unwomen.org/es/que-hacemos/empoderamiento-economico>.
- Pautassi, Laura (2007), "El cuidado como cuestión social desde un enfoque de derechos", serie Mujer y Desarrollo, N° 87, (LC/L.2800-P), Santiago de Chile, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- PNUD -Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2020). Empoderamiento de la mujer. Recuperado de: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Robinson Trápaga, D. G., Díaz-Carrión, I. A., & Cruz Hernández, S. (2019). Empoderamiento de la mujer rural e indígena en México a través de grupos productivos y microempresas sociales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(17), 91-108.
- Sánchez, M. T. C. (2011). Empoderamiento femenino y políticas públicas, una perspectiva desde las representaciones sociales de género. *Entramado*, 7(2), 40-53.
- Vázquez-Luna, D., Mortera Pucheta, D., Rodríguez-Orozco, N., Martínez Martínez, M., y Velázquez Silvestre, M. G. (2013). Organización comunitaria de mujeres: del empoderamiento al éxito del desarrollo rural sustentable. *La ventana. Revista de estudios de género*, 4(37), 262-288.
- Villanueva Lendecky, H. M., Spíndola Flores, F., y Navarro Martino, R. D. (2017). Turismo comunitario y empoderamiento de la mujer rural indígena en la Sierra Norte de Puebla: caso del hotel Taselotzin.
- Anggadwita y Dhewanto (2016). The influence of personal attitude and social perception on women entrepreneurial intentions in micro and small enterprises in Indonesia. *Int. J. Entrepreneurship and Small Business*, Vol. 27

- Ajzen, I. (1991) 'The theory of planned behavior', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50, No. 2, pp.179–211.
- Bird, B. (1988) 'Implementing entrepreneurial ideas: the case for intention', *The Academy of Management Review*, Vol. 13, No. 3, pp.442–453.
- Botha M (2020) Prior Entrepreneurial Exposure and Action of Women Entrepreneurs: Exploring the Moderation Effects of Entrepreneurial Competencies in a Developing Country Context. *Frontiers in Psychology*. 11, 922 pp. 1-15
- Delanoë-Gueguen, S., and Fayolle, A. (2018). Crossing the entrepreneurial rubicon: a longitudinal investigation. *J. Small Bus. Manag.* 57, 1044–1065.
- Gupta, V. K., Turban, D. B., Wasti, S. A., and Sikdar, A. (2009). The role of gender stereotypes in perceptions of entrepreneurs and intentions to become an entrepreneur. *Entrepreneursh. Theor. Pract.* 33, pp. 397–417.
- Kassean, H., Vanevenhoven, J., Liguori, E., and Winkel, D. E. (2015). Entrepreneurship education: a need for reflection, real-world experience and action. *Int. J. Entrepr. Behav. Res.* 21, pp. 690–708.
- Mitchelmore, S., and Rowley, J. (2010). Entrepreneurial competencies: a literature review and development agenda. *Int. J. Entrepr. Behav. Res.* 16, pp. 92–111.
- Ramadani, V., Gërguri, S., Dana, L-P. and Tašaminova, T. (2013) 'Women entrepreneurs in the Republic of Macedonia: waiting for directions', *Int. J. Entrepreneurship and Small Business*, Vol. 19, No. 1, pp.95–121.

Análisis de la calidad del servicio del sector hotelero cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil

Analysis of the quality of service in the five-star hotel sector in the city of Guayaquil

José Bohórquez Zavala¹

jbohorquez@uteg.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-2212-2677>

Diana Morejón Hasing²

Diana.morejon.hasing@mail.com

<https://orcid.org/0000-0002-2592-829X>

Recibido: 10/12/2021, Aceptado: 14/03/2022

RESUMEN

El presente artículo realiza un análisis de la calidad del servicio del sector hotelero 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil. Como instrumento de investigación se utilizó la encuesta dirigida a empleados y huéspedes y la entrevista estructurada dirigida a los Jefes de Calidad y/o embajadores de los hoteles 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil. La finalidad es poder identificar los factores que inciden y afectan la calidad del servicio. Como resultados se evidenciaron falencias que perjudican la calidad del servicio: falta de personal, tiempos de respuesta largos, falta de capacitaciones en ventas al cliente, falta de incentivos, falta de descanso, horarios pesados, entre otros, que afectan el desempeño y el servicio que brindan los empleados a los huéspedes y clientes. Finalmente, se plantea un nuevo modelo "Quality Servhotel" que busca principalmente impulsar el desarrollo del recurso humano, para obtener mejores resultados en la calidad del servicio que se brinda. A través de los instrumentos de recolección de datos se pudo determinar el nivel del servicio, así como establecer un análisis comparativo del servicio de los hoteles del sector 5 estrellas de la ciudad. También se verificó la calidad del servicio, pero al no estar ajustado al nuevo modelo propuesto causa que haya falencias que afecten al servicio.

Palabras clave: Calidad de servicio, sector hotelero, modelo, competitividad, satisfacción del huésped.

ABSTRACT

¹ Magister en Turismo Mención en administración de empresas turísticas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

² Magister en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

This article analyzes the quality of service in the 5-star hotel sector in the city of Guayaquil. As a research instrument, the survey directed to employees and guests and the structured interview directed to the Quality Managers and / or ambassadors of the hotels were used. The purpose is to be able to identify the factors that influence and affect the quality of the service. As a result, shortcomings were evidenced that harm the quality of the service: lack of staff, long response times, lack of customer sales training, lack of incentives, lack of rest, heavy schedules, among others that affect the performance and service provided by employees to guests and customers. Finally, a new "Quality Servhotel" model is proposed, which mainly seeks to promote the development of human resources, to obtain better results in the quality of the service provided. Through the data collection instruments it was possible to determine the level of service, as well as to establish a comparative analysis of the service of the hotels in the 5-star sector of the city. The quality of the service was also verified, but as it is not adjusted to the new proposed model, it causes shortcomings that affect the service

Keywords: Hotel Industry, Quality Service, Model, Competitiveness, Guest Satisfaction.

Introducción

La industria del turismo es una de las más importantes del país y a nivel mundial. Las personas o turistas siempre buscarán salir de su país de origen y visitar otros lugares y así buscar nuevas experiencias y mundos. Las actividades turísticas representan un gran aporte a la economía de un país. El sector turístico es una de las fuentes de divisas fundamentales en Ecuador.

En los últimos años, ha habido un crecimiento exponencial de ingreso de visitantes extranjeros, lo cual es un factor muy importante para para el desarrollo y crecimiento del turismo en el país. Según datos de la Coordinación General de Estadística e Investigación del Ministerio de Turismo, el ingreso de extranjeros al país creció un 11% con respecto a 2017, sin considerar el mercado venezolano (Ministerio de Turismo, 2019) y Según los datos del Banco Central del Ecuador, "durante el primer semestre de 2019 ingresaron al país 965 millones de dólares por concepto de turismo, lo que representó el 1,8% del Producto Interno Bruto (PIB). En el mismo período de 2018 la cifra fue de 888 millones de dólares, es decir 1,7% del PIB".

El promedio anual en la llegada de viajeros extranjeros al Ecuador creció un 4% en lo que va de 2019, de acuerdo con los datos proporcionados por el Registro Administrativo de Migración del Ministerio de Gobierno. Estas cifras de crecimiento no reflejan los ingresos de venezolanos al país. Sin considerar dichas llegadas, entre enero y noviembre de este año se registró el ingreso de 1.381.726 personas que provienen de mercados priorizados como Estados Unidos que, respecto de 2018, creció un 15,1%; España (15,8%), Alemania (4,5%), Canadá (10,6%) y Francia (12,2%). También se muestra un incremento de 6,1% en la llegada de extranjeros al país por vía aérea. Entre enero y noviembre de 2019 ingresaron a Ecuador

1.032.503 personas a través de los cuatro aeropuertos internacionales, mientras que en el mismo período de 2018 la cifra fue de 973.113 viajeros (Ministerio de Turismo, 2019). De 987,421 extranjeros que llegaron a Ecuador el 56.95% lo hizo por el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito, el 42.67% por el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo de Guayaquil y el 0.33% por Esmeraldas (NL, 2020). La ciudad de Guayaquil ha tenido mayor tráfico de turistas trayendo como ventaja la apertura de más hoteles. De esta forma se genera empleo y mayores plazas de trabajo. Guayaquil es una ciudad comercial y un destino turístico muy visitado por turistas nacionales y extranjeros. Hasta septiembre de 2019, el empleo en actividades relacionadas con alojamiento y servicios de comida generaron un total de 522.508 plazas, lo que demuestra un incremento de 9.285 empleos con respecto a 2018 (Ministerio de Turismo, 2019).

Guayaquil ha logrado posicionarse como un destino que muchos turistas buscan por diversos motivos: ocio, salud, congresos y convenciones, negociaciones, entre otros. Una de las ventajas es que se puede lograr estar en el ranking de competitividad y atraer nuevos mercados turísticos. Por esta razón es muy importante mantener un excelente nivel de servicio dentro del sector hotelero. Se han implementado estándares de calidad con el objetivo de aportar de manera significativa las dimensiones que engloban el sector de alojamiento y alimentos y bebidas de un hotel debido a la existencia de este sector hotelero. Estos factores son la imagen corporativa, operación turística, gestión de procesos, intermediación con agencias operadoras, comunicación, transportación, fidelización de clientes, entre otros.

En portales como Tripadvisor y Xpedia los turistas o huéspedes dan su opinión y expresan sus inconformidades, inquietudes y sugerencias de mejoras. De esta forma se puede observar que efectivamente existen falencias dentro del servicio brindado a los turistas. Es por este motivo la necesidad de implementar y establecer nuevas herramientas que permitan incrementar y mejorar la calidad en el servicio. De todos los sectores económicos, el turismo ha sido el más afectado por la actual pandemia Covid-19. El sector hotelero del país ha sufrido pérdidas millonarias provocando el cierre y paralización de establecimientos de alojamiento de todas las categorías; este impacto ha generado la pérdida de empleos, cierre de eventos y lugares públicos (El Comercio, 2020). Según la Federación Hotelera del Ecuador, en Guayaquil la reactivación de hoteles es del 8%; en Quito, del 4% y en la Amazonía y Galápagos es nula; esta Federación agrupa a 700 hoteles medianos y grandes, de los cuales 630 están cerrados (El Comercio, 2020).

La Calidad en el servicio

La calidad en el servicio implica la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente aplicando la eficiencia y eficacia para lograr la excelencia esperada en el servicio. Existe una relación estrecha entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Calidad es sinónimo de excelencia y competitividad.

Diversos autores han analizado la existencia de una relación entre implementación de programas de calidad y mejora de resultados en empresas de servicios, y en concreto en empresas de tamaño pequeño y mediano (Aznar et al., 2016).

Sin duda los tres grandes modelos de Calidad Total – Excelencia, que por otra parte se corresponden con las tres grandes potencias económicas mundiales, son el Modelo Deming (Japón), el Modelo Malcolm Baldrige (EEUU) y el Modelo EFQM de Excelencia (Europa). (Sánchez y Castro, 2005).

Así, en 1951 nace el modelo de Deming por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros JUSE, basado en una estrategia de mejora continua de la calidad. El modelo de Baldrige surgió en 1987, durante la administración de Reagan, como respuesta a los avances de las empresas japonesas que amenazaban con sobrepasar y dominar el mercado americano, fundamentado en criterios que se basan específicamente en la importancia del cliente para la Excelencia en la Gestión de la organización. El modelo EFQM surgió en 1991, definido por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, establece criterios que tratan de buscar la excelencia al máximo para realizar una gestión más eficaz y eficiente y dar valor a los diferentes elementos que lo conforman (Sánchez y Castro, 2005).

Por otra parte, el modelo de Excelencia Iberoamericano FUNDIBEQ fue creado en 1999 con el objetivo de evaluar y analizar la gestión de las organizaciones, mientras que el modelo SERVQUAL, publicado en 1988, mide la calidad de servicio y compara dos escenarios: antes y después de que el servicio sea prestado, según aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes (Matsumoto, 2014).

Factores claves para lograr el éxito son la calidad y eficiencia en el servicio y la competitividad a nivel empresarial. Brindar un servicio de calidad, implica eficiencia en la comunicación y procesos en todas las áreas de la empresa. El servicio es diverso ya que el cliente o huésped centra su mirada en las dimensiones de la calidad, tiempo de respuesta, cortesía, ambiente entre otros (Matsumoto, 2014).

Alojarse ha sido una necesidad de la especie humana desde la antigüedad. Las actividades económicas ligadas a la prestación de esos servicios de alojamiento dieron lugar a la hotelería que ha evolucionado mucho hasta nuestros días (Campus Training, 2019).

En un principio, surgen hoteles y restaurantes de lujo al alcance de las clases acomodadas que cobran unas tarifas que son imposibles de pagar para los demás, pero con el surgimiento de la sociedad del bienestar, comienzan a surgir otros lugares más modestos y al alcance de todos los bolsillos (Hotelería28 s/f). Además, la calidad en el servicio ofrecida por un hotel se ve reflejada en la conformidad y la satisfacción que experimentan los usuarios sobre los diferentes servicios prestados por éste (Vergara et al., 2011)

El sector hotelero 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil cuenta con estándares de calidad que influyen en el servicio e imagen del mismo, permitiendo incrementar la demanda de usuarios y llegar a nuevos mercados turísticos. Pese a las inversiones realizadas en este sector, no se ha logrado brindar un servicio de excelencia o calidad y satisfacer las expectativas de los clientes y poder llegar al objetivo de mejorar la eficiencia empresarial. Como evidencia de esta falencia en el servicio, existen portales como Tripadvisor entre otros, donde los huéspedes califican el servicio y a su vez expresan sus opiniones del servicio recibido en el hotel donde se alojaron. El objetivo de esta investigación es analizar cómo influye la aplicación de un Modelo de Excelencia en la calidad del servicio del sector hotelero 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil. Se evalúa la situación actual y se contrastan las expectativas frente a la percepción del servicio recibido, para contribuir a la mejora del servicio que se brinda a los clientes o turistas.

Método

La investigación tiene un enfoque mixto de alcance descriptivo, utilizando como técnicas de recolección de datos la encuesta y la entrevista. La unidad de análisis de estudio es el sector hotelero 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil, para una población de 10 con esta categoría, de los cuales por motivos de la pandemia actual se encuentran activos ocho. La encuesta se aplicó a un total de 67 empleados, 20 clientes - huéspedes, mientras que la entrevista se realizó a los Jefes de Calidad de cada hotel. Como variables de la investigación se encuentran el modelo de excelencia y la calidad del servicio. Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de datos cuantitativos y la interpretación contextual para el análisis de datos cualitativos.

Resultados

Empleados

En las gráficas 1 y 2 el 82.1% de los empleados afirman que en el hotel donde laboran aplica un modelo de excelencia mientras que el 11.9% afirman que no se aplica modelo de excelencia y el 6% no tiene conocimiento. A su vez el 89.6% del personal están de acuerdo y afirman que es necesario la aplicación de un modelo de excelencia. Sólo el 6% tiene desconocimiento del tema. A pesar de que los hoteles en su mayoría cuentan con un modelo de excelencia, aún existen problemas en la calidad del servicio al cliente, por lo tanto, es necesario investigar y analizar factores que contribuyan con la mejora esta problemática.

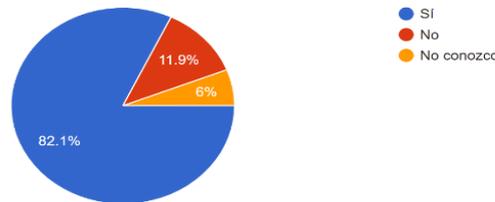


Gráfico 1. ¿El hotel donde labora aplica un Modelo de Excelencia?

Fuente: Elaboración propia (2020)

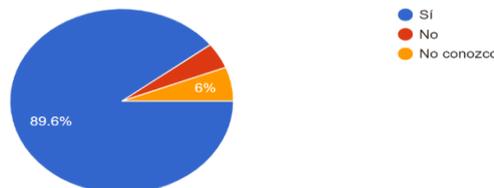


Gráfico 2. ¿Se deba aplicar un Modelo de Excelencia para mejorar el servicio?

Fuente: elaboración propia (2020)

Cientes – huéspedes

En las gráficas 3, 4, 5 y 6 se analizaron los tiempos de respuesta de las diferentes áreas del hotel donde se ofrecen servicio de alojamiento, alimentos y bebidas entre otros.

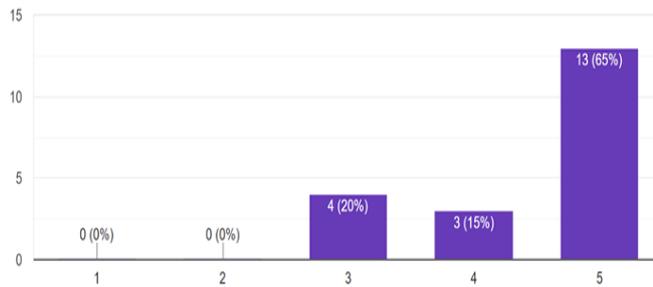


Gráfico 3. Tiempo de respuesta ante un requerimiento a la habitación

Fuente: elaboración propia (2020)

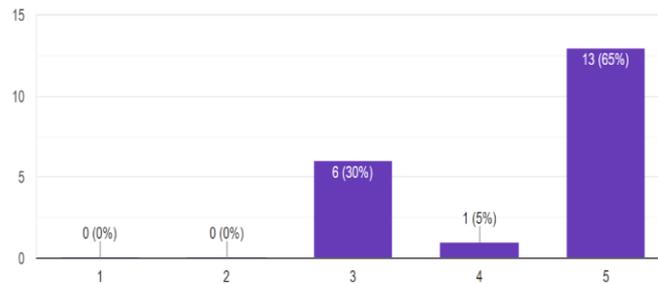


Gráfico 4. Tiempo de respuesta ante la solicitud de Room Service

Fuente: elaboración propia (2020)

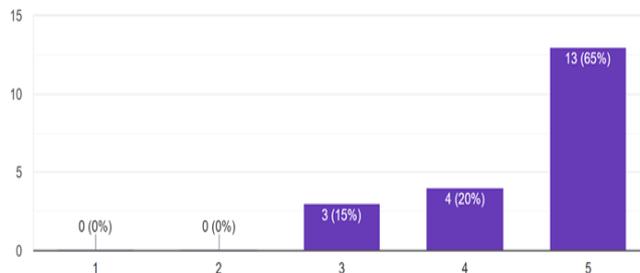


Gráfico 5. Tiempo de respuesta del requerimiento del restaurante

Fuente: elaboración propia (2020)

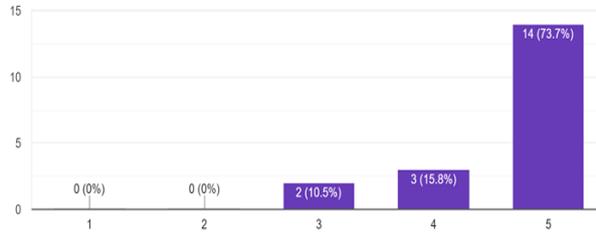


Gráfico 6. Tiempo de respuesta del requerimiento del bar
 Fuente: elaboración propia (2020)

De acuerdo con las respuestas, la mayoría de los huéspedes no tienen quejas, reclamos o insatisfacción respecto al servicio. Sin embargo, una minoría presenta malestar del servicio motivo por el cual se sugieren que se deben tomar correcciones

Jefes de Calidad

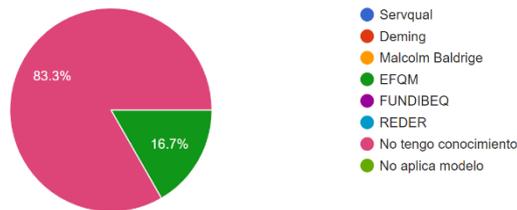


Gráfico 7. ¿El hotel donde labora aplica un Modelo de Excelencia? ¿Cuál?
 Fuente: elaboración propia (2020)

Según la Gráfica 7, la mayoría de los Jefes de Calidad no tienen conocimiento qué modelo de excelencia se aplica en el hotel donde laboran.



Gráfico 8. ¿Se deba aplicar un Modelo de Excelencia para mejorar el servicio?
 Fuente: elaboración propia (2020)

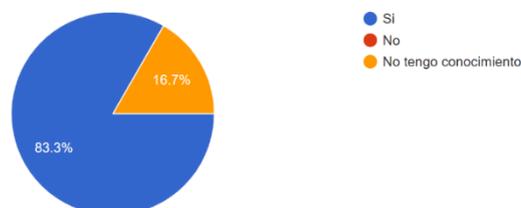


Gráfico 9 ¿Conoce algún Modelo de Excelencia que pueda aplicarse al hotel?

Fuente: elaboración propia (2020)

De acuerdo con las gráficas 8, 9 y 10 los Jefes de Calidad afirman que se debe aplicar un modelo de excelencia, conocen modelos que puedan aplicarse y que se realizan varias capacitaciones al año para mejorar el servicio.

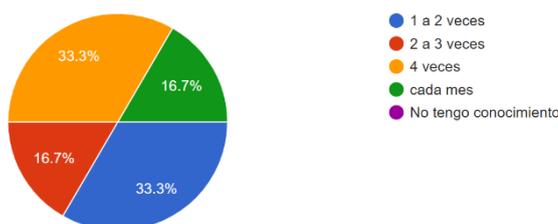


Gráfico 10. Capacitaciones anuales de calidad y servicio al personal del hotel

Fuente: elaboración propia (2020)

Finalmente, el 100% de los entrevistados aseguran que en el hotel donde laboran se realizan retroalimentaciones, mejoras continuas, y seguimientos a los procesos y estándares de calidad. Esto difiere de las encuestas de los empleados ya que, una minoría conoce y afirman en que no se realizan los controles y seguimientos a las retroalimentaciones. Un hotel con un buen ambiente laboral donde se motive y capacite a sus empleados facilitan el desempeño ya que tendrán mayor empatía, responsabilidad y compromiso con el trabajo y así los resultados serán óptimos.

Valoración cualitativa

A pesar de que los hoteles del sector 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil poseen una sólida cultura organizacional y pertenecen a una cadena hotelera a nivel internacional, es necesario realizar análisis y mejoras en el servicio, que permitan lograr posicionarse en relación a otros de categorías inferiores y así mantener esa diferenciación en el mercado.

Una vez que se han analizado los resultados, se determina y comprueba que existen falencias en el servicio que no permite lograr a los hoteles mantenerse dentro del rango de competitividad esperado en el mercado.

El caso de mayor relevancia fue el trato directamente con el personal de los hoteles. Los empleados muestran falta de motivación lo cual influye en el desempeño. En la mayoría de los casos es por las siguientes razones:

- Sobrecarga laboral y horas extra sin ser reconocidas en ciertos casos (dependiendo del cargo). Existen situaciones en las que un empleado dobla turnos o se extiende de su jornada. Esto se da con la finalidad de tener la menor cantidad posible de empleados en un turno y crear mayor eficiencia laboral. Sin embargo, esta reducción de personal genera malestar y falta de motivación para laborar.
- Días libres que se le quita al personal operativo para poder cubrir una mayor demanda de clientela o huéspedes. Esto sucede en la mayoría de los casos cuando existen feriados o festividades al año.
- Falta de incentivos que motiven al personal a cumplir con metas y así poder generar mayor ingreso y mejor atención a los clientes.
- Falta de capacitación específicamente en temas relacionados a la venta, cumplimiento de metas.
- Empleados cuya formación académica es incompleta. No poseen mayor conocimiento del servicio al cliente y otros estudios que permitan que el recurso humano tenga un mejor desempeño y actitud.
- Falta de descanso por motivos que se quitan los días libres al personal, ya que trabajan más de 6 días consecutivos o tienen horarios pesados que no les permite el descanso necesario para rendir al 100% en la hora del servicio. Esto causa falta de motivación al personal generando malestar entre las áreas operativas ya que deben trabajar conjuntamente todos los departamentos para dar un servicio excelente y eficiente a los huéspedes.
- La remuneración del sector hotelero es baja. El trabajo es más pesado en relación a otras industrias, debido a las extensas jornadas tanto para las áreas operativas (que son la mayor parte del personal), áreas administrativas y jefaturas.
- La mayoría de los Jefes de Calidad no tienen conocimiento si se aplica o no algún modelo de excelencia y que modelo se aplica en caso de ser cierto.
- Persisten los problemas con los tiempos de respuesta en especial en las áreas de Alimentos y Bebidas que involucra restaurante, Room Service y en requerimientos a la habitación. El tiempo de respuesta permite evaluar el servicio si es bueno o mala. La eficiencia y eficacia son factores fundamentales para que el servicio no se vea afectado. Sin embargo, existen falencias por falta de personal en un turno, incumplimiento de procedimientos, falta de experiencia en trabajo a presión, etc.
- Falta de materiales (activos de operación) para turnos con ocupación alta. Cuando la ocupación hotelera llega al 100% se requiere de mayor cantidad de activos de operación (vajillas, cristalería, cubertería) para poder cubrir el servicio debido a la alta demanda de clientes y huéspedes. La falta de estos activos ocasiona un mal resultado en cuanto al servicio debido a que el mesero deja de atender mesas por entrar a la cocina a pulir vasos y platos que rotan por falta de mayor cantidad de estos activos descuidando las mesas que tiene a su cargo y ocasionando malestar a los clientes por el mal servicio.

Es importante enfocarse en mejorar los puntos más débiles del servicio hotelero, y en la atención al recurso humano de la empresa. Se debe lograr y establecer mejoras, reforzar procedimientos, estándares y políticas de la empresa a través de capacitaciones y retroalimentaciones para así poder obtener mejores y nuevos resultados en el servicio, una mejora continua y gestión de la administración.

El éxito de todo modelo y gestión en una empresa va a recaer en un 90% en quien lo ejecuta. Por lo tanto, es importante identificar aquellos colaboradores o empleados que sean apasionados por el servicio. Un hotel puede tener una excelente infraestructura, ubicación y un sin número de características que lo destacan, pero todo queda en la buena gestión de un recurso humano debidamente capacitado.

Conclusiones

Una vez realizada las encuestas y entrevistas se concluyó la importancia de conocer los departamentos y el equipo operativo que lo conforman. Evaluar las funciones que desempeña el personal en los hoteles 5 estrellas y hacer mayor énfasis en capacitaciones para así poder generar motivación y entusiasmo al recurso humano. La intervención de las jefaturas y su gestión a nivel administrativo y operativo también es un factor importante para el desarrollo de los empleados.

Se encontraron problemáticas relacionadas directamente con el personal de los hoteles, donde cierto porcentaje de personas mostraban faltas de motivación por diversos factores. Esta desmotivación se puede dar por falta de capacitación en el servicio al cliente relacionado a las ventas, insatisfacción laboral por horario pesados de trabajo, tareas poli funcionales por falta de personal, días libres quitados por cubrir turnos en feriados y festivos, tiempos de respuesta largos que afectan al servicio, remuneración baja y largas horas de trabajo al mes, entre otros.

El Modelo de Excelencia Quality Servhotel, tiene como finalidad realizar mejoras y correctivas de la calidad del servicio que reciben los huéspedes y clientes. Este modelo se enfoca no sólo en las estrategias planteadas para el cumplimiento de los objetivos, sino en el recurso humano y su administración que es la pieza fundamental para lograr el éxito esperado en el servicio.

Se pudo comprobar que es necesario la aplicación de un modelo de excelencia para mejorar el servicio en el sector hotelero cinco (5) estrellas de la ciudad de Guayaquil. Se propuso un nuevo modelo llamado "Quality Servhotel" que busca principalmente el desarrollo y la satisfacción de los colaboradores o recurso humano de la empresa con el fin de motivarlos y que tengan compromiso de realizar un excelente trabajo y así poder dar buenos resultados en relación a la atención al cliente.

Se pudo determinar el nivel de servicio del sector hotelero cinco (5) estrellas de la ciudad de Guayaquil. Se constata la falta de motivación del personal y otros factores que inciden en la calidad del servicio. Por lo tanto, es necesario la implementación del modelo de excelencia para realizar mejoras que ayuden a que el servicio brindado a los clientes y huéspedes sean acorde a su categoría.

Se estableció un análisis comparativo del servicio de los hoteles cinco (5) estrellas de la ciudad Guayaquil. Con el fin de analizar el servicio y la calidad de cada uno de los hoteles, se pudo verificar que existen falencias en el personal o recurso humano que inciden en su desempeño laboral. De esta forma se plantea la realización de mejoras y correcciones para evitar errores y mal servicio al cliente. Si el recurso humano se encuentra motivado, tiene las herramientas necesarias tanto la experiencia, conocimiento y compromiso se verán mejores resultados en su desempeño y así mejorará el servicio. Se verificó que la calidad del servicio de los hoteles cinco (5) estrellas es buena, pero al no estar ajustado al nuevo modelo propuesto existen falencias que afectan el servicio. De esta forma se pudo comprobar y analizar la importancia de la implementación del Modelo de Excelencia que mejorará el desempeño del recurso humano para que el servicio sea excelente y acorde al nivel y categoría del hotel.

Referencias bibliográficas

- Aznar, J. P. y Bagur, L. y Rocafort, A. (2016). Impacto de la calidad del servicio en la competitividad y rentabilidad: El sector hotelero en la costa catalana. *Capital intangible*, 12 (1), 147-166. [Fecha de Consulta 14 de Julio de 2021]. ISSN: 2014-3214. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54943657007>
- Campus Training. (05 de 02 de 2019). Obtenido de <https://www.campustraining.es/noticias/historia-hoteleria/>
- El Comercio. (22 de 05 de 2020). Obtenido de <https://www.elcomercio.com/tendencias/perdidas-sector-turistico-ecuador-coronavirus.html>
- El Comercio. (14 de 07 de 2020). Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/hoteles-ecuador-cerrados-pandemia-coronavirus.html>
- Hoteleria28 (s.f.). Obtenido de <https://hoteleria28.webnode.mx/historia-de-la-hoteleria/>
- Vergara, J., Quesada, V. y Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 19(3), 420-428. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052011000300011>
- Ministerio de Turismo . (04 de 02 de 2019). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuadoriano-crecio-un-11-en-2018/>
- Ministerio de Turismo . (23 de 12 de 2019). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/promedio-de-llegada-de-visitantes-extranjeros-a-ecuador-crecio-4-en-2019/>
- NL. (10 de 02 de 2020). Obtenido de <https://www.nlarenas.com/2020/02/estadisticas-turistas-extranjeros-ecuador-2019/>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado en 14 de julio de 2021, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.

Sánchez M. y Castro J. (2005). *Calidad Total Modelo EFQM de Excelencia* (2a edición ed.). Madrid: FC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ZxYPb_6NcXsC&oi=fnd&pg=PA9&dq=modelo+efqm&ots=qTGNDpMF8U&sig=B9rES22Y0yVMIUGDt04WrVt0PG4&redir_esc=y#v=onepage&q=modelo%20efqm&f=false

El docente ecuatoriano que requiere la educación del Siglo XXI

The Ecuadorian teacher who requires the education of the XXI century

María López Cabrera¹mariadelcisne5meb@gmail.com<https://orcid.org/0000-0002-7753-9333>

Recibido: 10/12/2021, Aceptado: 14/03/2022

RESUMEN

La docencia es una de las profesiones más antiguas del mundo, desde el inicio de la cultura humana, ya existía el proceso enseñanza-aprendizaje, llevado a cabo por pensadores que desempeñaban el rol de maestros, Con el paso del tiempo, la función del docente ha experimentado transformaciones como resultado de las exigencias globales. En el Ecuador la educación se ha modificado, en aspectos curriculares, pedagógicos, e incluso tecnológicos, propios del campo educativo, motivo por el cual es importante, conocer el perfil docente que requiere la sociedad actual, objetivo principal del trabajo investigativo, en virtud de lo descrito, es esencial puntualizar los aspectos fundamentales en los cuales debe sustentarse rol del maestro como agente transformador de la educación en los distintos niveles y modalidades de estudio que se llevan a cabo en el país, los aspectos mencionados desencadenan diversas situaciones que requieren de análisis crítico-constructivista. La metodología empleada consiste en un análisis cualitativo mediante la descripción de las características observadas respecto al perfil docente que requiere la sociedad actual, los resultados obtenidos constituyen la base para mencionar que el docente debe estar capacitado para brindar respuesta a los requerimientos curriculares, pedagógicos y tecnológicos referentes al contexto educativo del siglo XXI.

Palabras clave: Docencia, perfil docente, educación del siglo XXI, modelos pedagógicos.

ABSTRACT

Teaching is one of the oldest professions in the world, since the beginning of human culture, the teaching-learning process already existed, carried out by thinkers who played the role of teachers. Over time, the role of the teacher has undergone transformations as a result of global demands. In Ecuador, education has been modified, in curricular, pedagogical, and even technological aspects, typical of the educational field, which is why it is important to know the teaching profile required by current society, the main objective of investigative work, by virtue of As described, it is essential to specify the fundamental aspects in which the role of the teacher as a transforming agent of education must be sustained at the different levels and study modalities that are carried out in the country, the mentioned aspects trigger various situations that require analysis critical and constructivist. The methodology used consists of a qualitative analysis by describing the characteristics observed regarding the teacher profile required by today's society, the results obtained constitute the basis for mentioning that the teacher must be

¹ Maestrando de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

trained to respond to the curricular, pedagogical and technological requirements referring to the educational context of the XXI century.

Keywords: Teaching, teacher profile, 21st century education, pedagogical models.

Introducción

La educación se constituye como un eje fundamental para el desarrollo social, económico y productivo, el ámbito educativo, se ha desarrollado desde los inicios de la sociedad, pero esta acción educativa no sería posible sin la figura docente, elemento fundamental dentro de las Instituciones Educativas.

En el presente artículo científico se analizan los principales elementos referentes a la profesión docente, características que conciernen al origen de la profesión educativa, el rol docente con respecto a los modelos pedagógicos que han trascendido durante la historia de la educación, particularidades específicas en cuanto a los ámbitos curriculares y tecnológicos, aspectos fundamentales en los cuales el docente necesariamente tiene que estar preparado para poderlos cumplir a cabalidad y llevar una enseñanza de calidad acorde a las exigencias sociales-educativas, elementos sustanciales que deben ser dominados y llevados a la práctica por el docente, con visión formativa consciente en seguir preparándose porque el conocimiento nos es definido si no un conjunto de saberes que cambia constantemente y el maestro debe estar capacitado con respecto a los diferentes cambios que se produzcan en el sistema educativo.

Además, desde una perspectiva crítica-constructivista consiste en analizar y fundamentar teóricamente los ámbitos educativos en los cuales en necesaria una constante capacitación, teniendo presente que la sociedad avanza a pasos agigantados y como consecuencia de ello el docente debe estar preparado para responder a los diferentes retos sociales, tecnológicos y educativos que se presente en su labor cotidiana. En conclusión el perfil docente que se espera en el Siglo XXI, consiste en una persona altamente competente en diseños pedagógicos, metodológicos, didácticos y tecnológicos ámbitos fundaméntale en la educación actual.

Desarrollo

Historia de la docencia

La docencia se constituye como una de las profesiones más antiguas, es aquella que complementa el proceso enseñanza aprendizaje, es importante conocer que la palabra docencia proviene del latín docentía (cualidad del que enseña), sus componentes léxicos son: docere (enseñar, instruir) más el sufijo ia (cualidad).

Con respecto a la docencia se constituye un elemento fundamental dentro del proceso educativo, es así que su historia se traslada al inicio de la educación, según (Salas, 2012) en el siglo VI a.C. surgió en Grecia la escuela del alfabeto, que fue la primera escuela pública (abierto a todos los ciudadanos, no solo a las elites) de escritura y gramática. (p. 44), el maestro que enseñaba el alfabeto se convirtió en una figura pública, destacada por la actividad que realizaba, poco a poco se fue convirtiéndose en una figura social que ejerció una labor crucial para el proceso formativo de los habitantes de aquel lugar.

En esta actividad surge Platón filósofo destacado de aquella época, quien destacó que la enseñanza del alfabeto, se realizaba mediante la recitación, actividad literaria que fomentaba la participación social desde los más pequeños, acción que conocemos hasta la actualidad.

Posterior a ello en el siglo V a.C de la cultura griega, la figura del maestro se identifica con el esclavo "el paidagogo" que acompañaba al hijo del amo a la escuela y que más tarde justificada su cualificación era quien lo instruía (González, 1993) citado por (Espinoza & Tinoco, 2017).

Además, como consecuencia de los cambios sociales producto de las características particulares de los avances científicos y sociales, se encuentran datos muy valiosos en la Edad media (siglos V al XV) la responsabilidad de la educación de los niños estaba en manos del maestro, además, en el Renacimiento de la Edad Moderna se destaca la figura de Juan Luis Vives (1492-1540) quien modernizó los programas educativos y se instaura la escuela como institución es considerado un pedagogo social. En los tiempos de la Reforma se incrementa el número de escuelas, maestros y órdenes religiosas dedicadas a la enseñanza, pero los métodos de enseñanza eran arcaicos propios de la época, tal como menciona (Tamayo de Serrano, 2007) se consideraba la memoria como un arte que debía cultivarse. Los retóricos, los oradores, los filósofos y los científicos europeos se preocuparon por conocer la nemotecnia (p. 200), la memoria era considerada como el método más factible para aprender.

Posterior a la etapa memorística del aprendizaje, surge la escritura, sistema de comunicación que no estaba bien definido, tal como menciona (Gasca, 2012) la invención de la imprenta moderna fue perfeccionada en 1450 por Johannes Gutenberg, quien adaptó una prensa utilizada para exprimir uvas y fabricar vino, (p.18), la propagación de la imprenta fomentó el hábito de la lectura, pero existían marcadas diferencias porque no todas las personas sabían leer, a pesar de las diferencias encontradas, la difusión de la imprenta se expandió por todo el mundo, llegando hasta el continente americano, en 1492 con la llegada de los españoles, los conquistadores trajeron libros impresos para poder educar a las personas del continente Americano, pero la educación no fue la esperada.

El siglo XIX exige que el maestro sea una persona instruida, culta y capacitada profesionalmente. Se inicia una renovación de la enseñanza tradicional basada en el autoritarismo, la memorización y la competencia, existe un cambio de actitud ante el estudiante respetando su espacio, se desplaza el docente convirtiéndose en auxiliar o facilitador del proceso, se redimensiona la relación maestro-alumno, donde el discente pasa a ocupar el rol protagónico exigiendo así una mayor preparación del docente. El profesor ya no es dueño de la verdad ni del saber absoluto, una característica que le confería una indiscutible autoridad frente a los padres de las primeras décadas del siglo XX.

Modelos pedagógicos empleados en la enseñanza ecuatoriana

Para comprender el desarrollo histórico de la función que cumple el docente en el ámbito educativo, es relevante conocer aspectos trascendentales acerca de la educación tradicional aquella que tiene sus inicios en el siglo XVII, la escuela nueva que se origina a finales del siglo XIX y la escuela del desarrollo integral, cada una ha cumplido y aún desempeñan una importante labor dentro del proceso educativo. Los modelos pedagógicos constituyen la clave para el buen desarrollo del sistema

educativo, tal como menciona (Ortiz Ocaña, 2005, p. 24) citado por (Vásquez, 2012) un modelo pedagógico "es la representación de las relaciones que predominan en el acto de enseñar, es también un paradigma que puede coexistir con otros y que sirve para organizar la búsqueda de nuevos conocimientos en el campo de la pedagogía" (p. 160), con base a esta definición, se analiza que el modelo pedagógico está enmarcado en el proceso enseñanza-aprendizaje, en el cual uno de sus componentes principales para llevar a cabo esta actividad es el docente, quien tiene en sus manos a la noble tarea de llevar cabo una educación de calidad acorde a los intereses de sus educandos.

En la historia de la educación han surgido varios modelos pedagógicos que han marcado el trabajo docente, tal es el caso de la pedagogía tradicional, inició en el Siglo XVII hasta el Siglo XIX, (Ortiz Ocaña, 2011) mencionó que la pedagogía tradicional "tiene su concepción en el criterio de que es la escuela la institución social encargada de la educación pública masiva y fuente fundamental de la información la cual tiene la misión de la preparación intelectual y moral" (p.125). El papel del educador consistía en una persona rigurosa, analítica, sintética, transmisor de conocimientos, en consecuencia, el estudiante era un receptor del conocimiento tan solo reproducía las instrucciones que recibía por parte de su maestro, estos aspectos acompañaron el proceso educativo hasta finales del siglo XIX.

También es importante señalar la escuela nueva, surge a finales del Siglo XIX y principios del siglo XX, su fundador fue Dewey, quien centra el interés en el educando y en el desarrollo de sus capacidades, lo reconoce como sujeto activo de la enseñanza aprendizaje, (Filho, 1964) citado por (Narváez, 2006), mencionó que, "la escuela nueva no se refiere a un solo tipo de escuela, sino a todo un conjunto de principios tendientes a rever las formas tradicionales de la enseñanza, que constantemente se actualicen acorde a la realidad educativa"(p.4). Se refiere a una educación integradora, centrada en el estudiante como un ser activo, descubre el conocimiento, participa y colabora en distintas actividades, el docente, dirige el aprendizaje, genera clases participativas e integradoras.

Posterior a ello en los inicios del Siglo XX, la pedagogía sufre un proceso de transformación, los componentes rigurosos, estrictos y tradicionalistas que formaban parte de la pedagogía tradicional se modifican y surge la pedagogía contemporánea, según Falla (2017), se refiere a "los movimientos y/o teorías que se caracterizan por tener una línea del pensamiento e investigación definida sobre la cual se realizan aportes permanentemente, y que les dan coherencia, solidez y presencia en el tiempo a los discursos que la constituyen" (p.1), la pedagogía contemporánea surge como respuesta a las exigencias propias de la época, tomando en cuenta los factores sociales, económicos y culturales, que solicitaban un nuevo modelo pedagógico que les permita exponer sus ideas, experimentar aprendizajes nuevos y participación activa dentro del proceso enseñanza-aprendizaje.

Perfil docente en el Ecuador

La palabra docente se deriva del verbo latino docere (enseñar), estas palabras constituyen los términos que conocemos en la actualidad.

La formación del profesional docente, como mencionan (Louzano & Miranda, 2014) citados por (Espinoza, 2020) "Consiste en la formación de un educador del siglo XXI que está asociada a la emergencia de nuevas maneras de concebir el conocimiento y el proceso de la ciencia" (p.296), que coadyuven a impulsar y mejorar la enseñanza de la niñez, adolescencia y juventud ecuatoriana.

El docente constituye una de las piezas más importantes dentro del sistema educativo tal como menciona (Prieto, 2008) "El docente va a sumar dentro de su práctica educativa diferentes creencias, convicciones y escalas de valores que, sin lugar a dudas, va a transmitir en su discurso pedagógico con sus alumnos" (p.328), en el contexto educativo se produce un intercambio de conocimientos, ya que el maestro es una persona que posee los conocimientos para guiar a sus estudiantes, pero los estudiantes también tienen conocimientos y a la vez puede aportar con distintos conceptos referentes al tema de clases que se esté trabajando, la enseñanza en la actualidad ya no está centrada en la figura del maestro sino en la en el estudiante como un ser activo que participa y genera conocimientos mediante la guía del docente.

El perfil docente en la actualidad debe contener los siguientes aspectos pedagógicos, axiológicos y tecnológicos que menciona (Marqués, 2000, p. 7), las competencias necesarias para una persona que se dedique a la docencia deben contemplar cuatro dimensiones principales:

- Conocimiento de la materia que van a impartir y de la cultura actual (competencia cultural).
- Competencias pedagógicas: habilidades didácticas, tutoría, técnicas de investigación-acción, conocimientos psicológicos y sociales (resolver conflictos, dinamizar grupos, tratar la diversidad...)
- Habilidades instrumentales y conocimiento de nuevos lenguajes: tecnologías de la información y la comunicación, lenguajes audiovisual e hipertextual...
- Características personales. No todas las personas sirven para la docencia, ya que además de las competencias anteriores son necesarias: madurez y seguridad, autoestima y equilibrio emocional, empatía...

El docente es un profesional de la enseñanza que toma decisiones continuas, en contextos particulares, con el propósito de ampliar las oportunidades de aprendizaje de niñas, niños y adolescentes que son sus estudiantes, pero en la actualidad la educación requiere de un profesional que brinde una respuesta oportuna a los intereses y necesidades de aprendizaje que presentan los estudiantes.

Actualmente la educación cambio su forma tradicional de llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje, desde el año 2020, como consecuencia de la pandemia, todas las actividades se modificaron, pero en el ámbito educativo es aquel que sufrió más modificaciones, el aula de clases integrada por el docente y estudiantes, cambió radicalmente, la enseñanza personalidad se convirtió en una enseñanza digital, a través de un computador, aplicaciones informáticas entre otros elementos que se utilizaron para continuar con el proceso enseñanza aprendizaje, referente a las características expuestas surge la siguiente interrogante ¿los docentes estaban totalmente capacitados para iniciar la nueva modalidad de enseñanza?

Formación docente

Respecto a las distintas teorías pedagógicas, modelos curriculares y tecnológicos surgidos desde los inicios de la educación hasta la actualidad, es necesario que los docentes se capaciten constantemente tal como mencionan (Valles & Viramontes, 2015)

La actualización y la propia formación permanente del docente se convierten en uno de los grandes retos y también el mayor capital de una escuela; ya que abre una amplia gama de posibilidades de brindar mejor atención a los alumnos, lo que finalmente es la razón de ser de la escuela. (p.203)

El cambio educativo que requiere la actualidad está encaminado en el rol del docente, el papel que juega el maestro en la educación, referente a la dinámica social, el avance tecnológico y las distintas teorías educativas que surgen como respuesta a los diferentes intereses y necesidades sociales, requieren que el educador se capacite constantemente de tal manera que su desempeño este acorde a las exigencias del contexto educativo actual.

A continuación se describen algunos ámbitos en los cuales el docente debe estar capacitado:

Ámbito pedagógico

El educador con el pasar del tiempo a través, de su trayectoria se forma y adquiere innumerables conocimientos, específicamente en la actualidad con el surgimiento de nuevas teorías pedagógicas, de acuerdo a (Hernández, 1999) citado por (Alves, 2003):

La competencia pedagógica del maestro estaría asociada a su capacidad para construir en el aula una cultura académica ligada a la lectura y la interpretación, a la discusión y la reflexión, a la capacidad de predecir y configurar aspectos necesarios para actuar con responsabilidad y con el deseo y la voluntad de saber.(p.3).

De esta manera el docente adquiere capacidades pedagógicas que le permiten mejorar su práctica educativa, pero las teorías pedagógicas se encuentran en constante evolución, los conocimientos pedagógicos adquiridos en la actualidad se constituyen en la base para cambios futuros, aunque en la realidad educativa es necesaria una capacitación constante, porque el rol del docente debe estar acorde a las exigencias de la educación del siglo XXI.

El rol del docente debe estar acorde a los siguientes aspectos pedagógicos:

- Enseñar a los estudiantes los nuevos conocimientos a través de la teoría constructivista.
- El educador es el guía y mediador en el proceso enseñanza – aprendizaje.
- Fomentar aprendizajes significativos, mediante la participación activa de los estudiantes.
- Utilizar recursos y estrategias metodológicas acordes a los intereses y necesidades educativas de los educandos.

El trabajo que realice el docente está orientado a cumplir con las exigencias que requiere la sociedad educativa contemporánea.

Ámbito curricular

Analizar la tarea de la enseñanza desde el ámbito curricular, consiste en ampliar la perspectiva del trabajo docente, acción educativa que conlleva a determinar los contenidos curriculares que se trabajan de acuerdo al nivel educativo.

Para Imbernón (1993) citado por (Fernández, 2004) el currículum es una herramienta de profesionalización, de desarrollo profesional del profesorado y de la institución, e incluso de mejora social, pero desde la perspectiva de servicio a la sociedad y, por tanto, de apoyo a las ideas de progreso (p.32). Razón por la cual el docente debe estar capacitado para poder implementar cada uno de los componentes curriculares en el proceso de la enseñanza.

Ámbito tecnológico

Ser docente implica una formación científica y axiológica permanente, de tal manera que pueda solucionar los diferentes problemas educativos que se presenten en el contexto escolar, en la actualidad el componente fundamental dentro del proceso enseñanza-aprendizaje consiste en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación como recurso indispensable para el desarrollo de la educación.

Tellería (2009), citado por (Torres, 2017) menciona que los continuos avances de la tecnología dan origen a diferentes procesos de comunicación que estimulan interacciones diversas que impulsan al sistema educativo a ofrecer nuevas alternativas para la formación, redimensionan los procesos de comunicación, de enseñanza, del aprendizaje y de la investigación. (p.3). Cabe destacar que en este aspecto el docente requiere de constante capacitación, ya que las TIC, son diversas herramientas tecnológicas, aquellas que no son estáticas, sino que se encuentran en constante cambio y como tal se requiere capacitación constante en el ámbito tecnológico, de tal manera que el docente este totalmente familiarizado con las nuevas herramientas tecnológicas.

Metodología

En el desarrollo del presente artículo de investigación se utilizó la investigación hermenéutica (Arráez, Calles y Moreno, 2006) El hermeneuta es, por lo tanto, quien se dedica a interpretar y develar el sentido de los mensajes haciendo que su comprensión sea posible, evitando todo malentendido, favoreciendo su adecuada función normativa y la hermenéutica una disciplina de la interpretación.(p.173)

En relación con lo descrito en el párrafo anterior, esta investigación tiene como objetivo plantear algunas puntualizaciones sobre el perfil docente que requiere la sociedad actual, empleando ciertas consideraciones acerca de los ámbitos pedagógicos, curriculares y tecnológicos en los cuales el maestro debe estar capacitado.

Resultados y discusión

Propuestas pedagógicas para el perfil del docente del siglo XXI

Referente al análisis en cuanto al perfil docente y las modificaciones que se han generado a lo largo de la historia, es necesario proponer acciones pedagógicas que fundamenten el cocinar docente requerido en la actualidad, de acuerdo al (Ministerio de Educación, 2020, p. 10), menciona que una propuesta curricular consiste en:

La Propuesta Pedagógica es un instrumento en el que se plasman las intenciones que una institución educativa propone para el proceso de enseñanza – aprendizaje, en el marco de la autonomía responsable que el contexto y las capacidades

instaladas le permite. Recoge los principios filosóficos (éticos y epistemológicos) y pedagógicos (teorías de enseñanza y aprendizaje) que dan coherencia a la práctica educativa. La aplicación y apropiación de estos principios generales se verifican en la acción pedagógica. (p.10)

En correspondencia se propone un enfoque basado en competencias, tal como menciona (Álvarez, 2011) (...) "Las competencias constituyen la base fundamental para orientar el currículo, la docencia, el aprendizaje y la evaluación desde un marco de calidad, ya que brinda principios, indicadores y herramientas para hacerlo, más que cualquier otro enfoque educativo". (Tobón, 2006, p. 1).

Respecto al rol que cumple el docente y más aún con el avance de la dinámica social, es necesario tener en cuenta las siguientes acciones:

Desde el enfoque constructivista el docente debe crear en el aula, ambientes de aprendizaje en los cuales los estudiantes mediante la guía del maestro descubran nuevos conocimientos, aquellos que en lo posterior serán significativos.

Capacitarse constantemente en las diferentes áreas del conocimiento, ya que día a día surgen nuevos conceptos, teorías cognitivas y estrategias metodológicas que coadyuvan al desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje.

Implementar competencias pedagógicas actuales, por ejemplo la teoría del colectivismo del siglo XXI, teoría que hace referencia al ámbito tecnológico, actualmente la tecnología es parte fundamental del proceso educativo, pues desde el más sencillo detalle hasta el trabajo más complejo se realiza a través de la tecnología, razón por la cual el docente debe actualizarse continuamente en el ámbito tecnológico.

El docente ecuatoriano del Siglo XXI, debe ser un ser constructivista, que fomente la participación e integración en su institución educativa, un líder ejemplo a seguir, capaz de responder a las distintas necesidades y exigencias educativas contemporáneas.

El docente es la pieza fundamental en el proceso de enseñanza, de tal manera que es competencia de las autoridades educativas, continuar capacitando y brindando las facilidades pertinentes para que los docentes se preparen y continúen desarrollando su labor educativa de la mejor manera posible, enalteciendo su profesión y vocación docente.

Conclusiones

Los distintos modelos pedagógicos se han sido desarrollados en diferentes tiempos, épocas que tenían sus características particulares del momento en la cual se encontraban, cada modelo aportó significativamente en el desarrollo del sistema educativo, cada uno de sus componentes esenciales, autoridades educativas, docentes, estudiantes y padres de familia desde los inicios de la educación, han sido y continúan siendo parte fundamental de la columna vertebral de proceso enseñanza-aprendizaje.

El rol del docente en el ámbito educativo es fundamental, de una u otra manera es la persona que contribuye con la formación integral e intelectual de los estudiantes, actualmente el maestro ya no es una figura autoritaria o tan solo un transmisor de conocimientos, es el guía, el mediador en la consecución de los objetivos planteados en la educación, siempre con la convicción de que el proceso enseñanza-aprendizaje se construye mediante la cooperación, trabajo en equipo, solidaridad y sobre todo con los valores y virtudes que caracterizan a los docentes y estudiantes.

Finalmente, el docente que requiere el Ecuador es una persona llena de conocimientos acordes a las exigencias del Siglo XXI, con proyecciones al cambio y constante aprendizaje, como conocedores de la educación entendemos que el sistema educativo es cambiante, de acuerdo a la sociedad y tiempo en el cual nos encontremos, necesitamos estar preparados para enfrentar y solventar las distintas situaciones sociales, económicas, culturales y étnicas que se presenten en nuestra noble y loable función docente.

Maestros y maestras del Ecuador, continuemos enalteciendo nuestra profesión docente, con vocación, amor y dedicación aspectos que nos caracterizan, ya que un docente no se forma de la noche a la mañana, un docente se forma desde que nace en su corazón el deseo por servir a la sociedad mediante la enseñanza, posterior a este sentimiento viene la formación académica, pedagógica y axiológica que complementan el perfil docente, aquel perfil encaminado al servicio de la niñez, adolescencia, juventud y de los adultos, como menciono Joyce Meyer "Los profesores pueden cambiar vidas con la mezcla correcta de tiza y desafíos" (Anónimo, 2019), a esta frase le agregamos el corazón como ingrediente para cambiar la vida de las personas, ya que la educación es una acción de enseñanza con amor.

Referencias

- Álvarez, M. (2011). Perfil del docente en el enfoque basado en competencias. *Revista Electrónica Educare*, XV (1), 100.
<file:///C:/Users/Mari%20I/Downloads/Dialnet-PerfilDelDocenteEnElEnfoqueBasadoEnCompetencias-3683582.pdf>
- Alves, E. (2003). La formación permanente del docente en la escuela. El uso universitario de la tecnología para elevar la calidad del docente en el aula. *SciELO*, 18(1), 3.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-0087200300010000
- Anónimo (2019). tiching Blog, 10 frases para destacar la importancia de la profesión docente. <http://blog.tiching.com/10-frases-importancia-profesion-docente/>
- Arráez, M., Calles, J. y Moreno de Tovar, L (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7(2), 173. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41070212.pdf>

- Espinoza, E., & Tinoco, W. y. (2017). Características del docente del siglo xxi. *olimpiA. Revista de la Facultad de Cultura Física de la Universidad de Granma*, 14, 41. <file:///C:/Users/Mari%20I/Downloads/Dialnet- CaracteristicasDelDocenteDelSigloXXIOriginal-6210816.pdf>
- Espinoza, E. (2020). Características de los docentes en la educación básica de la ciudad de Machala. <http://scielo.sld.cu/pdf/trf/v16n2/2077-2955-trf-16-02-292.pdf>
- Falla, R. (2017). Corrientes Pedagógicas Contemporáneas. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1455>
- Fernández, M. (2004). El desarrollo docente en los escenarios del currículum y la. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 8(1), 1. <https://www.ugr.es/~recfpro/rev81COL3.pdf>
- Gasca, A. (2012). *Cronología de la escritura la lectura y el libro. (Primera edición ed.)*. México : Consejo Editorial de la Administración Pública Estatal. <http://centros.edu.xunta.es/ceipcondesadefenosa/bibliocondesa/proxectos/libr otesouro/Cronologia de la escritura.pdf>
- Marqués, P. (2000). Los docentes: funciones, roles, competencias necesarias, formación. <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/liderazgo/lecturasfalt/docentesfunciones.pdf>
- Ministerio de Educación. (2020). Lineamientos para la construcción de la Propuesta Pedagógica. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/07/Lineamientos-para-la-construccion-Propuesta-Pedagogica-tercera-edicion.pdf>
- Narváez, E. (2006). Una mirada a la escuela nueva. *Educere*, vol. 10 (No. 35), 4. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35603508.pdf>
- Ortiz, A. (2011). Hacia una nueva clasificación de los modelos pedagógicos: el pensamiento configuracional como paradigma científico y educativo del siglo XXI. *Praxis* (No. 7) p. 125. [file:///C:/Users/Mari%20I/Downloads/Dialnet- HaciaUnaNuevaClasificacionDeLosModelosPedagogicos-5907183%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Mari%20I/Downloads/Dialnet- HaciaUnaNuevaClasificacionDeLosModelosPedagogicos-5907183%20(1).pdf)
- Prieto, E. (2008). L Papel del profesorado en la actualidad, su función docente y social. <file:///C:/Users/Mari%20I/Downloads/Dialnet- ElPapelDelProfesoradoEnLaActualidadSuFuncionDocent-2907073.pdf>
- Salas, J. (2012). *Historia general de la educación (Primera ed.)*. México . [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Historia a general de la educacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Historia_general_de_la_educacion.pdf)
- Tamayo de Serrano, C. (2007). El aporte cultural y educativo de la Baja Edad Media. *Scielo*, 10(2), 200. <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v10n2/v10n2a13.pdf>
- Torres, P. y. (2017). Tecnología educativa y su papel en el logro de los fines de la educación. *Educere*, 21(68), 33. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35652744004.pdf>
- Vásquez, A. (2012). Modelos pedagógicos: medios, no fines de la educación. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, (19), 160. <https://www.redalyc.org/pdf/3222/32227527008.pdf>
- Valles, M., & Viramontes, E. y. (2015). Retos de la formación permanente de maestros. *Ra Ximhai*, 11(4), 203. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46142596014.pdf>

Revisión



Turismo alternativo como elemento del desarrollo regional, Caso: Puerto Chale, Baja California Sur, México

Alternative tourism as an element of regional development, Case: Puerto Chale, Baja California Sur, México

Raquel Valdez Guerrero¹
raquelvaldezgro@hotmail.com
ORCID - 0000-0003-0972-0189

Isela Margarita Robles Arias²
isela.ra@lapaz.tecnm.mx
ORCID -0000-0001-5164-156X

Graciela Guadalupe Ríos Calderón³
grarica@yahoo.com.mx
ORCID - 0000-0002-5597-6356

Perla Marina Ochoa Rojas⁴
17310508@lapaz.tecnm.mx
ORCID -0000-0002-9639-9479

Recibido: 10/10/2021, Aceptado: 14/12/2022

RESUMEN

En el estado de Baja California Sur, y específicamente en Puerto Chale el turismo es una oportunidad para el desarrollo regional, por las características del contexto, existen recursos distintivos naturales que aún no han sido aprovechados, como es el avistamiento de la ballena gris que de enero a marzo de cada año, las costas se convierten en el santuario de la enorme ballena gris, que viaja más de 12,000 kilómetros, para aparearse y dar a luz a sus crías. Aunado a ello se puede observar grandes cantidades de pájaros que habitan en sus islas, la pesca y mariscos característicos del lugar, al lugar asisten turistas de todo el mundo, pero es muy poca la derrama económica debido que el lugar es muy virgen y no existe prestación de servicios de manera profesional, los habitantes se han dedicado a la pesca dejando de lado el desarrollo del turismo. El objetivo del proyecto es la propuesta de un plan para mejora de los incipientes servicios y productos que hoy se ofrecen en la localidad. El carácter de la investigación es aplicada, utilizando un método de trabajo con enfoque mixto donde se hace una investigación descriptiva documental y de campo, el procesamiento de la información se lleva a cabo con la utilización un sistema de gestión de diseño y control, como elemento base y primordial para el análisis y toma de decisiones. Los resultados obtenidos: Plan de acciones para mejorar los servicios y productos que se ofrecen al turismo.

¹ Tecnológico Nacional de México, Campus Instituto Tecnológico de La Paz, México

² Tecnológico Nacional de México, Campus Instituto Tecnológico de La Paz, México

³ Tecnológico Nacional de México, Campus Instituto Tecnológico de La Paz, México

⁴ Tecnológico Nacional de México, Campus Instituto Tecnológico de La Paz, México

Palabras clave: Turismo alternativo, Desarrollo regional, Productos y servicios, Acciones estratégicas, Propuesta de mejora.

ABSTRACT

In the state of Baja California Sur, and specifically in Puerto Chale, tourism is an opportunity for regional development, due to the characteristics of the context, there are distinctive natural resources that have not yet been used, such as the sighting of the gray whale. January to March of each year, the coasts become the sanctuary of the huge gray whale, which travels more than 12,000 kilometers, to mate and give birth to its young. In addition to this, you can see large numbers of birds that inhabit its islands, the fishing and seafood characteristic of the place, tourists from all over the world attend the place, but the economic income is very little because the place is very virgin and does not exist. provision of services in a professional manner, the inhabitants have dedicated themselves to fishing, leaving aside the development of tourism. The objective of the project is to propose a plan to improve the incipient services and products that are currently offered in the town. The nature of the research is applied, using a working method with a mixed approach where a descriptive documentary and field research is made, the information processing is carried out with the use of a design and control management system, as an element base and essential for analysis and decision making. The results obtained: Action plan to improve the services and products offered to tourism.

Keywords: Alternative tourism, Regional development, Products and services, Strategic actions, Proposal for improvement

Introducción

Puerto Chale, B.C.S., es una comunidad pesquera localizada en la costa del Océano Pacífico, se encuentra en el extremo noroeste del municipio de La Paz, Baja California Sur, México, en la Bahía Santa Marina que forma parte de la más amplia Bahía Magdalena, en esta región se encuentran otros puertos pesqueros sudcalifornianos como Puerto San Carlos, Puerto Cortes y Puerto Adolfo López Mateos; la principal vía de comunicación es un camino de terracería de 40 km que la comunica con la carretera transpeninsular. De acuerdo con el catálogo de localidades de la Secretaría de Desarrollo Empresarial, (SEDESOL, 2020), con los resultados del Censo de Población y Vivienda de 2020 realizado por el (INEGI, 2020), Instituto Nacional de Estadística y Geografía la población total de Puerto Chale es de 373 habitantes, de los cuales 199 son hombres y 174 mujeres. Cuenta con zonas de manglar muy densas que embellecen la región y que sirven de refugio y procreación a muchas especies marinas. Ahí se encuentran delfines, lobos marinos, aves, entre otros, al lugar llegan ballenas grises a aparearse y dar a luz a sus crías, lo que las convierte en parte de la fauna que se encuentra en la zona. La principal actividad económica de Puerto Chale es la pesca, en la que se distinguen especies capturadas como son: langosta, camarón, callo de hacha y diversos tipos de peces. Recientemente ha surgido la oferta de actividad turística, con atractivo principal del avistamiento de la ballena gris, observación de aves, entre otras.

A pesar de la existencia de los atractivos turístico que se encuentran en esta región, son espacios que no han sido aprovechados para obtener un desarrollo económico sustentable dado que en su mayoría los habitantes del lugar se dedican a la pesca y no se ha visibilizado como una oportunidad que les represente ingresos económicos y desarrollo el área de turismo, el lugar es muy virgen y no existe prestación de servicios de turismo de manera profesional, en fechas recientes ha surgido el interés en este rubro, dado que la presencia de turistas ha propiciado que sean ellos mismos los turistas, quienes están requiriendo satisfacer necesidades propias del turismo al visitar esta región, por lo que de forma muy austera algunos habitantes han iniciado la prestación incipiente de servicios como son, alimentos y los paseos en lanchas, careciendo aun de alojamientos y otros servicios primordiales para que los turistas permanezcan en el lugar por más tiempo. El objetivo es la propuesta de un plan para mejora de los servicios y productos presentes y futuros de la localidad. El carácter de la investigación es aplicado, utilizando un método de trabajo con enfoque mixto donde se hace una investigación descriptiva documental y de campo, el procesamiento de la información se lleva a cabo con la utilización la hoja de cálculo Excel, como elemento base y primordial para el análisis y toma de decisiones. Los resultados obtenidos: Plan de acciones para mejorar los servicios y productos que se ofrecen al turismo.

Es de relevante importancia la generación del desarrollo regional tomando en consideración el desarrollo sustentable, desde el inicio del nacimiento de los proyectos que se han de tomar en consideración para integrar las estrategias de desarrollo y con la participación de los habitantes de la localidad, tal es el caso que hoy ocupa este proyecto por las característica del contexto y la conservación de la naturaleza, de flora y fauna característicos del área y su conservación mediante proyectos específicos, que si bien sean aprovechados en beneficio de la comunidad también cumplan con la legislación actual en materia de sostenibilidad, por lo que el objetivo del proyecto es la propuesta de un plan para mejora de los incipientes servicios y productos que hoy se ofrecen en la localidad.

A través de Instituto Municipal de Planeación de La Paz (IMPLAN), (BCS, 2021) se muestra un interés especial por el desarrollo de esta comunidad, plasmado en estudios que muestran algunos avances sobre planes específicos al respecto.

Desarrollo Sustentable enmarca conceptos, como todo aquel desarrollo... "que satisface las necesidades de la población actual sin comprometer la capacidad de las generaciones venideras para satisfacer sus propias necesidades", (González, 2004). Se presenta como una alternativa para buscar el progreso, con base en el aprovechamiento racional de los recursos naturales y humanos.

La sustentabilidad del desarrollo y específicamente del desarrollo turístico- ha requerido del establecimiento de nuevos criterios y líneas de acción claras que provoquen cambios en los patrones de producción y consumo, y permitan aprovechar adecuadamente los recursos naturales y culturales, con la participación activa de las comunidades locales, las autoridades públicas, las organizaciones no gubernamentales y las empresas privadas, en un marco de vinculación intersectorial y de integración de políticas. (Turismo, 2017)

En México se publicó el documento llamado "Estrategia nacional para un desarrollo sustentable del turismo y la recreación en las áreas protegidas (SEMARNAT, 2017), en el que se desglosan las estrategias y líneas de acción del desarrollo sustentable y los objetivos de control y mitigación de los impactos turísticos.

(Villareal, 2016) Propone que para competir efectivamente en el nuevo mundo de los negocios el nuevo paradigma es la competencia cooperativa, ha quedado atrás la propuesta sobre la competencia darwinista (R, 2018), en donde se sostuvo que el individuo o la empresa, al buscar su propio beneficio maximiza el de la sociedad (enfoque individualista y de empresa a nivel micro). En el nuevo enfoque de clúster, el individuo o la empresa, buscan su propio beneficio, pero también el del grupo, optimiza el de su empresa y genera economías de aglomeración. Una buena propuesta a tomar en consideración para propiciar el desarrollo regional dadas las condiciones del entorno de ubicación de Puerto Chale, en donde es necesaria la integración de los factores para que en escalada se disponga de estrategias de desarrollo local.

De acuerdo con Michael Porter, un clúster está integrado por "una concentración geográfica de empresas de un ramo económico, de proveedores especializados de las mismas, de oferentes de servicios al productor, de compañías en ramas económicas vinculadas y de instituciones asociadas (gobiernos locales, universidades, centros de investigación, empresas certificadoras, asociaciones comerciales) que compiten y cooperan en un campo económico específico". (Porter, 2015)

En el modelo de Michael Porter, el diamante de los determinantes de la ventaja competitiva fue la base del estudio de clúster, y fue diseñado con un enfoque de dotación de factores y guerra de posiciones. Actualmente, bajo el nuevo enfoque la estrategia de competitividad no corresponde a una guerra de posiciones o dotación de factores, sino a una guerra de movimientos y capacidad de aprender e innovar más rápido que la competencia. La clave está en la competitividad y particularmente en la productividad de las naciones y de sus industrias en particular, la que se expresa en diversas exportaciones a diversos lugares y en una sólida inversión fuera de las propias fronteras. Basándose en este análisis, los gobiernos deberían actuar como catalizadores y provocadores, pero no deberían involucrarse directamente en la competencia. (Porter, 2015)

En el diamante de Porter se establecen cuatro elementos esenciales para el análisis de la fuerza competitiva de una empresa: Factores productivos de las empresas, condiciones de la demanda, estrategias, estructura y rivalidad de las empresas y los sectores afines y auxiliares, aunado menciona factores adicionales que tienen un rol que merece ser valorado y analizado: Gobierno y el azar.

(Emprendedor) El ser empresario en un proyecto de vida por lo que es importante hacerlo un proyecto de vida. Es frecuente encontrar que los empresarios no conocen detalles del mercado, que ignoran características esenciales de los proveedores en su ramo, que desconocen la competencia, La claridad con la que un empresario vislumbra su vida y su futuro hace que disponga de una mayor facilidad en la puesta en marcha de sus proyectos empresariales. Sus competencias, disposición, capacidad, habilidades, aptitudes y actitudes configuran todo su capital humano.

Por eso, ser empresario no significa simplemente ejecutar una obra: es prever un futuro personal y empresarial en forma optimista. Según Diana M. Salazar (Salazar, 2007) para el logro de negocios exitosos, es necesario que los emprendedores cuenten con: espíritu emprendedor, creatividad, sepan trabajar en equipo y por otro lado elaboren su plan de negocio o proyecto de empresa, y al contar con estos elementos el emprendedor hace que las cosas sucedan.

Metodología

La investigación es aplicada y de campo.

La población tomada en consideración son 3000 visitantes en el lugar dado que corresponde al último registro de visitantes al lugar, de donde se tomó una muestra representativa de 67 personas con un nivel de confianza de 90% y con margen de error de 10%, se consideró el envío por vía de red social para la encuesta, de las que respondieron 65 personas.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se aplicó una entrevista estructurada a 13 habitantes de la localidad a fin de conocer los productos y servicios que ofrecen a los visitantes, experiencia, demanda del producto o servicio, apoyos gubernamentales, capacitación y asesoría, y disponibilidad de diversificación, la muestra fue intencional, dado que solo se entrevistó a personas que ya tienen alguna experiencia en prestación de servicios o venta de productos en este lugar y por las características e ubicación fueron encontradas en el lugar.

Se llevó a cabo la aplicación de una encuesta digital por medio de Facebook, en donde se aplicaron 67 encuestas de las que respondieron 65 personas, esto dadas las circunstancias actuales críticas por la pandemia que hoy en día se vive, la referida encuesta fue aplicada con el propósito de conocer la percepción que tienen los visitantes con respecto a los productos y servicios recibidos, así como su conformidad con experiencias pasadas de visita al lugar y además saber que otros productos o servicios son necesarios para los visitantes.

Así mismo se diseñó una matriz de observación para saber con qué infraestructura y servicios cuentan en la población.

El procesamiento de la información:

La entrevista con los habitantes de proceso por medio de Excel obteniendo. Se incluyen las más relevantes:

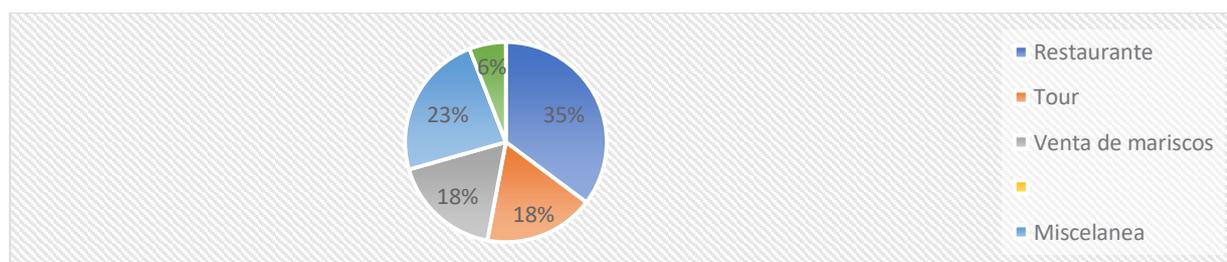


Figura 1: Productos o servicios que se ofrecen a visitantes

Fuente: Elaboración propia
100

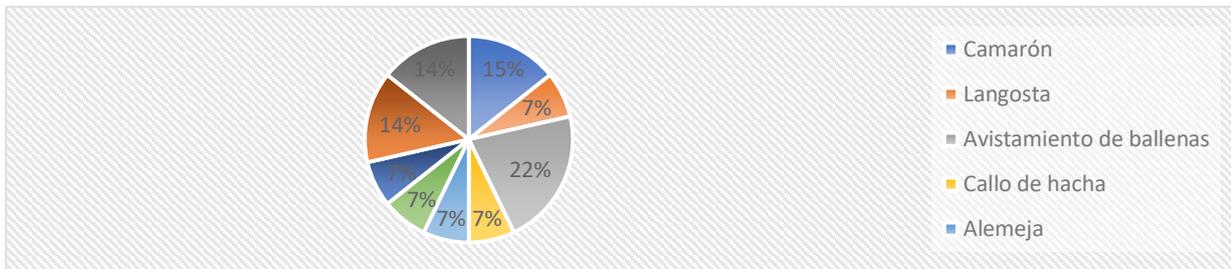


Figura 2: Los productos o servicios que son más solicitados por los visitantes
Fuente: Elaboración propia

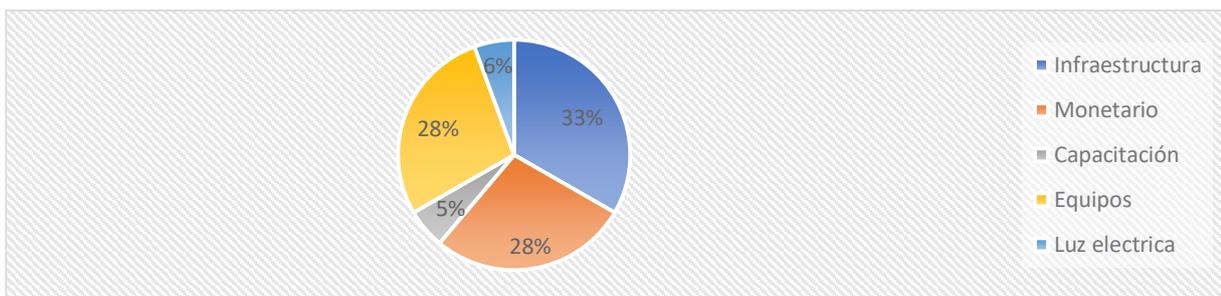


Figura 3.- Apoyos de gobierno que necesitan los pequeños emprendedores
Fuente: Elaboración propia

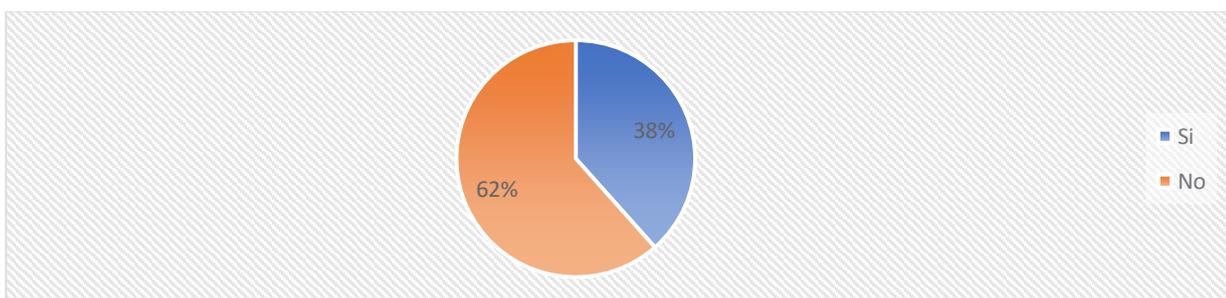


Figura 4.- Capacitación recibida
Fuente: Elaboración propia

Se ofrecen en el lugar por los habitantes productos o servicios tales como:
-Venta de comida entre los que se encuentran: langosta, camarones, mariscos entre otros.
-Paseos al avistamiento de la ballena gris.
-Venta de botanas (piqueo) y bebidas industrializadas que las personas venden en su casa.

Los pequeños emprendedores necesitan:

- Infraestructura
- Apoyo financiero
- Apoyo con equipos

Los habitantes han recibido apoyo como es la capacitación de parte del gobierno

De la encuesta aplicada a los visitantes para evaluar de manera general la experiencia que los turistas y/o clientes. Se incluyen las más relevantes

1.- ¿Cómo calificarías tu experiencia en general con los productos y servicios que Puerto Chale ofrece?
 62 respuestas



Figura 5.- Percepción del servicio recibido
 Fuente: Elaboración propia

3.- Considerando su experiencia vivida con relación a los servicios recibidos, ¿Qué probabilidad existe que recomiende Puerto Chale a un amigo o familiar
 63 respuestas

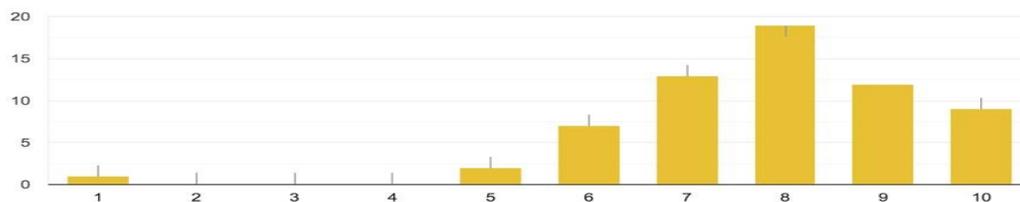


Figura 6.- Recomendación del lugar
 Fuente: Elaboración propia

4.- ¿Cómo describirías los productos?
62 respuestas

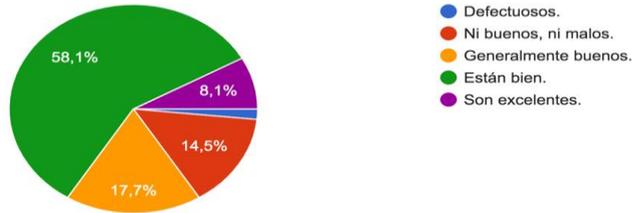


Figura 7.- Percepción sobre los productos
Fuente: Elaboración propia

6.- Por favor, marque cual de estas tres áreas le gustaría que mejoraran.
62 respuestas

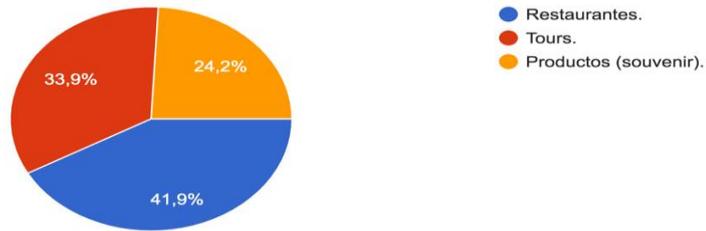


Figura 8.- Áreas de mejora
Fuente: Elaboración propia

7.- ¿Qué tan receptivo fueron las personas que lo atendieron al solicitar un servicio o producto?
62 respuestas



Figura 9.-Atención recibida
Fuente: Elaboración propia

8.- ¿Cuál sería la probabilidad de que usted vuelva a comprar un producto de esta región?
 62 respuestas

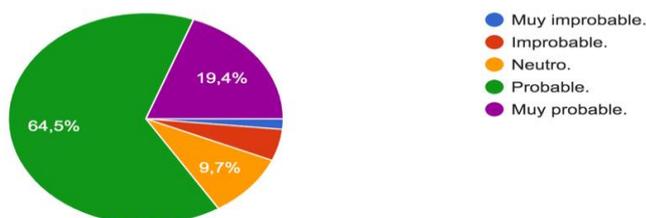


Figura 10.- Recurrencia probable al lugar

Fuente: Elaboración propia

Los visitantes califican los productos o servicios recibidos:

- Satisfactorios
- Ni buenos ni malos
- La recomendación del lugar en de un 8 en un máximo de 10
- Los productos se consideran como que están bien o buenos

Los visitantes recomiendan que se mejore los servicios de:

- Restaurantes
- Los paseos al avistamiento de la ballena gris
- Los productos que se venden en el lugar
- La atención de las empresas que venden los productos o servicios

Si consideran probable que regresen al lugar de paseo

Tabla 1.- Matriz de observación

Criterio de observación	SI	No	Anotaciones
Calles pavimentadas		X	
Energía eléctrica en las habitaciones		X	Utilización de paneles solares por cuenta propia
Energía eléctrica en las calles y avenidas		X	
Agua potable en vivienda		X	Existe una desaladora solar, quien

			provee de agua a los habitantes
Ordenamiento de calles con nomenclatura		X	
Servicio de Limpieza		X	Por ser un lugar pesquero existen restos visibles de conchas y percepción de olores característicos
Parques y jardines		X	
Buena imagen de la población		X	Son pocas las casas que tiene construcción bien protegida y con buena imagen
Vías de comunicación		X	Las personas se transportan de vehículos propios. Cuentan con sus teléfonos celulares para la comunicación. Existe una carretera pavimentada que una a la población con la carretera principal que da acceso a la población
Transporte urbano		X	

Fuente: Elaboración propia

Análisis de datos

Para el análisis e los datos se llevó a cabo mediante la Matriz FODA, dado el interés de encontrar oportunidades de mejora, obteniendo.

Fortalezas:

Existe interés por los visitantes que han ido en aumento cada año, por la presencia de la ballena gris.

La venta de alimentos y productos del mar a precios accesibles y con frescura inigualable.

Es un lugar virgen que no presenta contaminación a ninguno se los elementos del ambiente: agua aire y tierra.

Debilidades

Los comercios son escasos y no hay diversidad de servicios o productos.

La imagen del lugar es muy sencilla y presenta pobreza de infraestructura.

Falta transporte urbano

Faltan parques y jardines

Fala diseñar una buena imagen de la población

No existe congruencia en el diseño de las calles de la población de calles y avenidas

No existe nomenclatura poblacional

No existe la recolección de basura

No hay agua potable en el interior de las casas habitación

No hay energía eléctrica

Se requiere capacitación para la prestación de servicios según el giro del negocio

Amenazas:

Contaminación ambiental: agua, aire y suelo

Accidentes por falta de capacitación

Que los visitantes se alejen por falta de calidad en los servicios

Invasión de extranjeros y de otras personas de otras poblaciones para la prestación de servicios.

Oportunidades:

Incrementar las visitas cada año

Formar emprendedores que presten los servicios de calidad

Desarrollo urbano con prestigio internacional

Diversificar los productos y servicios que se ofrecen

Formar alianzas entre los emprendedores y con proveedores para acceder a mercancías y productos a la localidad a mejores productos y precios.

Las actividades que se detectan para integrarlas a la propuesta son:

- 1.- Diseñar estrategias de mercadotecnia comunes a los empresarios de la localidad.
- 2.- Hacer el estudio de benchmarking competitivo.
- 3.- -Accionar un sistema de comunicación en toda la comunidad para formar cultura del cuidado del medio ambiente, señalización de los espacios públicos, identificación de especies endémicas y en peligro de extinción, para su cuidado y protección, uso

de contenedores para depósito de residuos y su clasificación e implementación del programa RRR y los que apliquen.

4.- Urbanización, dotación de energía eléctrica y agua potable en viviendas y comercios de la localidad, servicios sanitarios adecuados, financiamientos adecuados y transporte urbano. (Gestión con el gobierno)

5.- Capacitación y entrenamiento sobre el arte de ser empresario.

6.- Seguimiento de las necesidades del turismo, gestión y control de nuevos negocios en la localidad.

7.- Formar la unidad administrativa que integre a los pequeños emprendedores, diseño formal de las unidades de negocios, integrar nuevos modelos de negocios según las necesidades detectadas como son: hoteles o habitaciones para el turismo, diversificaron de paseos para visitar los atractivos como el avistamiento de las aves marinas flora y fauna endémica y característica del lugar.

Resultados y discusión

Tabla 2.- Plan para mejora de los servicios y productos en Puerto Chale.

Objetivo	Actividad	Plazo	Producto esperado
Fortalecer el interés de los visitantes	Diseñar estrategias de mercadotecnia comunes a los empresarios de la localidad.	Constantemente	Aumento del porcentaje de visitas de turismo a Puerto Chale
Mantener precios atractivos de los productos y servicios	Hacer el estudio de benchmarking competitivo.	1 al año	Precios competitivos y de calidad
Diseño, implementación y seguimiento de procedimientos para el cuidado del medio ambiente	- Accionar un sistema de comunicación en toda la comunidad. - Señalización de los espacios. - Identificación de especies endémicas y	Constante	Desarrollo sustentable y conservación sostenible de los emprendedores de la localidad.

	<p>en peligro de extinción, para su cuidado y protección.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Uso de contenedores para depósito de residuos y su clasificación. - Implementación del programa RRR y los que apliquen. 		
<p>Gestión de apoyos gubernamentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Urbanización. -Dotación de energía eléctrica. -Dotación de agua potable en las viviendas y comercios. -Servicios sanitarios adecuados. - Financiamientos adecuados. -Trasporte urbano. 	<p>Constantemente</p>	<p>Involucramiento del gobierno en el desarrollo de la región.</p>
<p>Formación de perfil y cultura empresarial (Salazar, 2007)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación y entrenamiento sobre el arte de ser empresario. 	<p>Constantemente</p>	<p>Emprendedores con empresas competitivas que otorguen productos y servicios a la altura de requerimientos internacionales y</p>

			satisfacer las necesidades del turismo característico de la región.
Diversificación en el giro de negocios	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de las necesidades del turismo. -Gestión y control de nuevos negocios en la localidad 	Constantemente	Retener creciente al turismo, dotando de servicios y productos necesarios para que permanezca en el lugar por periodos más largos.
Integración de un clúster con la participación de los emprendedores del lugar y gobierno.	<ul style="list-style-type: none"> -Formar la unidad administrativa que integre a los pequeños emprendedores. -Diseño de las unidades de negocios. -Integrar nuevos modelos de negocios según las necesidades detectadas como son: hoteles o habitaciones para el turismo, diversificación de paseos para visitar los atractivos como el avistamiento de las aves marinas 	Constantemente	Contar con un conglomerado de empresas que compitan entre sí, pero que también se apoyen entre ellas, para lograr su desarrollo, y a la vez se logre el desarrollo de la región. (Villareal, 2016)

	flora y fauna endémica y característica del lugar.		
--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Derivado del diagnóstico se ha podido detectar acciones que sean factibles de implementar tomando en consideración el contexto de ubicación del sitio en donde se pretende lograr el desarrollo para la resolución de la problemática detectada, y en la que pueda darse la participación de los habitantes de la localidad, con esto se logra el cumplimiento del objetivo de la investigación.

El plan para mejorar servicios y productos está integrado por 7 objetivos, una vez que se ha realizado el análisis y detectado posibles actividades estratégicas, que integradas entre ellas funcionen de tal forma que potencien su funcionamiento, en un plan que logre capitalizar beneficios mutuos.

Referencias bibliográficas

- BCS, M. d. (2021). *Instituto Municipal de Planeación de La Paz*. La Paz BCS: H. XVI Ayuntamiento.
- Emprendedor, F. (s.f.). *Ser empresario*. Bogota Colombia: SENA.
- González, N. L. (2004). El turismo alternativo: una opción para el desarrollo local en dos comunidades indígenas de Baja California. *Economía Sociedad y Territorio*, 565.
- INEGI. (2020). <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/default.html>. México: INEGI.
- Porter, M. E. (2015). *La ventaja competitiva*. México: PATRIA.
- R, H. F. (2018). *Por qué es posible que Charles Darwin sea uno de los mejores economistas de la historia*. México: bbc.com mundo noticias.
- Salazar, D. M. (2007). *Plan de Negocios para emprendedores al Éxito*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- SEDESOL. (2020). *Catálogo de localidades*. México: SEDESOL.
- SEMARNAT. (2017). *ESTRATEGIA NACIONAL PARA UN DESARROLLO SUSTENTABLE DEL TURISMO*. México: Consejo Nacional de áreas naturales protegidas.
- Turismo, S. d. (2017). *Una nueva forma de hacer turismo*. México : entornoturistico.com.
- Villareal, R. (2016). *Clúster un modelo de Asociatividad y Competitividad Sistemica en la cadena Global de Valor*. México: Centro de capital intelectual y competitividad.

Gestión organizacional de los Cuerpos de Bomberos en la provincia de los Ríos

Organizational management of the Fire Brigades in the province of Los Ríos

Karina Muñoz Loor¹

kmunoz@uteg.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5295-1516>

Ángela Vera Montoya²

adelaveramontoya@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7060-5652>

Recibido: 14/12/2021, Aceptado: 10/03/2022

RESUMEN

El Cuerpo de Bomberos de cada cantón o jurisdicción acoge modelos por procesos y/o por gestión debiendo crear, socializar y ejecutar el modelo definido para el cumplimiento adecuado de políticas, objetivos y metas institucionales. El objetivo de esta investigación es realizar un estudio exploratorio descriptivo sobre los principales factores que definen la gestión de los Cuerpos de Bomberos de la provincia de los Ríos. Se utiliza un enfoque cuantitativo mediante la técnica de la encuesta, triangulando con información cualitativa de tipo documental. La unidad de análisis es el personal directivo, administrativo, operativo y auxiliar de los Cuerpos de Bomberos en la provincia, para una población / muestra de 88 colaboradores. Los resultados evidencian graves deficiencias en cuanto a los siguientes factores de la gestión organizacional: comunicación, desarrollo y capacitación, identificación con la institución, liderazgo, relaciones de trabajo, relaciones interpersonales, y trabajo en equipo. Se concluye en la necesidad de diseñar un modelo de gestión organizacional que le dé un carácter realmente trascendente a la labor que estas entidades realizan en el territorio.

Palabras claves: Organización, gestión, modelos, desarrollo, crecimiento.

ABSTRACT

Organizational management leads to evaluating the link between organizations and their organizational development as a catalyst for the results of any of an organization, when assuming the study of these problems in the Fire Brigades, it is determined as a general objective, the Organizational Management Model for the institutional development of the fire brigades in the province of Los Ríos. The methodology implemented in the research process is part of a quantitative-qualitative approach, with a correlational study, in which, through the use of interviews with questions related to the philosophy and internal environment of the

¹ Magíster en Psicología Laboral, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

² Magíster en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

fire departments of the Ríos, also a survey with closed questions addressed to the servers of the Los Ríos Fire Brigades, in order to cover information from the Organizational Management Model such as the relationship between colleagues, communication, remuneration, planning, decision-making and the opportunity for job promotion, the object of study was valued and a transformation proposal is presented that aims to improve and develop the institutions, the main result is supported by the design of the organizational management model, the structuring guide organizational structure and the proposed implementation strategy, which will contribute to institutional strengthening and the development of Important coughs such as planning, organization, direction and control, in order for the staff to deliver a quality service to fulfill their mission.

Keywords: Organization, management, models, development, growth.

Introducción

Los cuerpos de bomberos del Ecuador son organismos de derecho público especialmente técnicos al servicio de la sociedad ecuatoriana, destinados a proteger a los individuos, naturaleza y características públicas o privadas contra el fuego; socorrer, en catástrofes o siniestros, y realizar actividades de salvamento sujeto a un alto grado de estrés y riesgo. Adicional a esto, de dedicación personal, un verdadero contribuyente a la población y un enorme grado de pericia contra el fuego.

También las instituciones bomberiles están incluidas en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, para que acuda al sitio del desastre o siniestro, además de gestionar la salida de una ambulancia acompañando a la unidad de enfrentamiento contra fuego con el fin de brindar el servicio de atención a los bomberos en su área de acción.

Los bomberos son empleados de la Gestión Pública, se regirán a la ley orgánica y de gobiernos autónomos descentralizados cantonales que poseen la competencia de regir la acción bomberil. Frente a esto, nace la necesidad de llevar a cabo una normativa de cumplimiento nacional para brindar un servicio de calidad y a la vez fomentar la colaboración de la ciudadanía para conformar un ente debidamente regulado.

La preparación de una estrategia de organización en el que contempla el orgánico estructural, con interacción de cargos, manual de perfiles por competencias, modelo de diseño curricular por competencias y modelo de funcionamiento del ingenio humano, dejará al Cuerpo humano de Bomberos arreglar las falencias administrativas generando una composición organizacional bien determinada, con funcionalidades a cada pues vayan conforme a las necesidades del mismo, canales de comunicación claras y además generar un instrumento que posibilite escoger al ingenio humano más adecuado según las competencias elementales para ejercer las ocupaciones propias de un puesto de trabajo.

Actualmente el cambio organizacional por procesos es un tema recurrente y dinámico para las organizaciones, con esto, se conlleva a que se adapten a diferentes transformaciones del entorno político, económico, social, cultural y jurídico en cualquier país (Pozo, 2018).

El modelo organizacional y administrativo por procesos es un instrumento poderoso para obtener eficiencia y efectividad en la administración por resultados, destinados a gestionar los diversos procesos por los que atraviesan las organizaciones con la finalidad de conseguir su desarrollo organizativo (Garbanzo, 2015). Ares (2010), indica que las organizaciones son estructuras sociales creadas por individuos en apoyo del logro en colaboración de metas específicas; de igual forma, Figueroa (2013) argumenta que la organización nace de la necesidad humana de cooperar para obtener sus fines personales y en la mayoría de los casos, dicha cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se cuenta con una estructura de organización. Es decir, las organizaciones son entidades sociales compuestas por dos o más individuos con la finalidad de cumplir metas y objetivos.

El desarrollo organizacional es un proceso de cambio planeado en el cual la organización pasa de un estado que evita examinar los procesos sociales como la planificación, comunicación y/o toma de decisiones, a un estado de institucionalización que se resiste a la innovación, planea y utiliza procedimientos para promover la adaptación a los cambios del día a día (Burke & Hornstein, 1972), Sin lugar a dudas, el costo añadido de la gestión pública radica en atender la demanda de los usuarios externos de un estilo de Administración pública por resultados. La gestión organizacional de entes públicos se encuentra enfocada a resultados, la apreciación de los usuarios externos repercute en la calificación del mérito de los servidores públicos; sin embargo, esto debe mejorar constantemente debido a los cambios de precepción del servicio por parte del usuario.

Asencio et al. (2019) refieren que la mejora de los procesos organizacionales se fundamenta en criterios de calidad, productividad, eficiencia, satisfacción, compromiso y colaboración. La aparición y aceptación de una perspectiva más fuerte y sistemática en las empresas da mayor posibilidad de que este modelo se logre transformar en una fuente importante del desarrollo organizacional de una empresa. La preparación de una estrategia de organización en el que contempla la estructura organizacional, manual de perfiles por competencias y modelo de diseño curricular por competencias, dejará al Cuerpo humano de Bomberos arreglar las falencias administrativas generando una organización bien determinada, con canales de comunicación claras y además generar un instrumento adecuado según las competencias elementales para ejercer las ocupaciones propias de un puesto de trabajo.

El diagnóstico institucional es un instrumento que permitirá conocer y examinar a la organización, se desprende ciertos resultados e indicadores del personal del Cuerpo humano de Bomberos en especial del personal operativo y del personal administrativo. Así, diversos autores han demostrado la importancia que tiene la gestión pública y determinar sus funciones; como el cambio es un proceso natural que no siempre es admitido, el traspaso de funciones hacia los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, responde a un cambio espontaneo que difiere sustancialmente ante un cambio planificado. (Ronco y LLado, 2000).

El modelo de gestión pública radica en definir quién hace qué, con qué énfasis, con que preponderancia y con qué grados de autoridad, no solo es importante definir qué se hace, y quien lo hace, sino asegurar que se haga bien (Larraín & Waissbluth, 2009).

En este sentido se considera, que los cuerpos de bomberos de la provincia de Los Ríos, tienen una importante función, observándose que estos requieren ajustes estructurales más actualizados, para así responder con calidad, eficiencia y eficacia a los desafíos ante la sociedad. La transformación dinamiza el desarrollo social y económico obligando a definir un proceso de reconversión en el modo de estructura en las organizaciones. La globalización de las actividades económicas modifica el concepto de desarrollo con nuevos desafíos en los factores tradicionales de producción para insertarse competitivamente (Serrano & Ortiz, 2012).

Desde tiempo atrás, se ha hecho evidente la necesidad de que las instituciones públicas no sean reconocidas como simples cajas de procesamiento de datos y, por ende, son productoras de bienes y servicios, sino que también reconozcan el valor del talento humano con que cuentan y que en la mayoría de los casos desencadenan conflictos que impiden un adecuado cambio (Jimenez, 1975).

Clasificación de las Organizaciones

Existen muchas formas de clasificar y nombrar los tipos de organización, según Castillo & Juárez (2008), se clasifican:

- Por su actividad, en tres grupos: Industriales, comerciales, y de servicio.
- Por su naturaleza de su capital, se dividen en privadas, públicas y/o mixtas.
- Dependiendo del origen de su capital; extranjero, coparticipación.
- Por su magnitud; se clasifican en 4 tipos de organizaciones; micro o caseras, pequeñas, medianas y grandes.

El Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, la Secretaria Nacional de la Administración Pública, desde el 2007 establece políticas de mejora de eficiencia, eficacia, calidad, desarrollo organizativo e innovación en la administración pública de bienes y servicios. El Cuerpo de Bomberos de cada cantón o jurisdicción acoge modelos por procesos y/o por gestión debiendo crear, socializar y ejecutar el modelo definido para el cumplimiento adecuado de políticas, objetivos y metas institucionales.

Los Cuerpos de Bomberos de la Provincia de los Ríos, se han visto en la necesidad de aplicar modelos de gestión y control para enfrentar el desafío en el medio, pero su afán de cumplir objetivos organizacionales genera muchas veces dualidad de políticas, gastos innecesarios, duplicidad de funciones, repetición de procesos y en algunas veces frenan el cambio, debiendo pensar en un sistema de gestión que reduzca los riesgos, la economía y calidad de su servicio.

Metodología

El presente estudio pretende estudiar las variables que caracterizan la gestión de los Cuerpos de Bomberos de la provincia de los Ríos, mediante una investigación con alcance exploratorio y descriptivo analítico. En primera instancia, se realiza un análisis situacional de la institución, proporcionando una visión general sobre la realidad del objeto de estudio o un aspecto de ella, para luego efectuar una descripción de los hallazgos identificados en el levantamiento de información (Miño, 2011). El enfoque de la investigación es cuantitativo mediante la técnica de la encuesta triangulando con información cualitativa de tipo documental. La unidad de análisis son los sujetos u objetos de estudio; en primer lugar, las personas como

tales, luego las organizaciones, sean estas públicas o privadas, empresas desde las pequeñas hasta las grandes (Pérez, 2017). En este caso, la investigación se enfoca en el personal directivo, administrativo, operativo y auxiliar de los Cuerpos de Bomberos en la provincia de los Ríos; por lo tanto, la población / muestra incluye a 88 colaboradores, como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1. Muestra de la Investigación

Tipo	Cargo	Vinces	Ventanas	Mocachés	Buena Fe	Total
Directivos	Comité de Administración y Planificación	2	2	2	2	8
Ejecutivos	Directivos	1	1	1	1	4
Administrativos	Jefe Departamental	3	4	3	6	16
Operativo	Bomberos	10	15	10	25	60
Total						88

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Datos generales

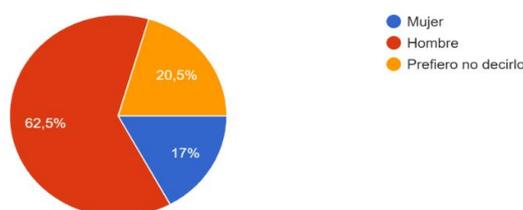


Figura 1. Género

Fuente: datos de la investigación

Según la figura 1, los informantes del estudio corresponden a un 62.5% de género masculino, 17% de género femenino y 20.5% que prefieren no identificarse.

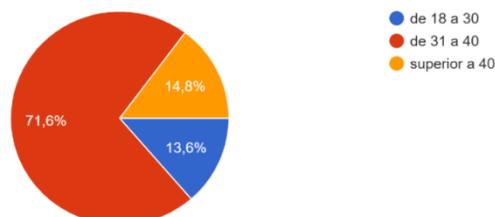


Figura 2. Edad

Fuente: datos de la investigación

De acuerdo con la figura 2, el 71,6% se encuentran entre las edades de 31-40 años, 13,6% entre 18-30, años y 14,80% mayores a 40 años.

En cuanto al nivel de educación, la figura 3 muestra que el 76.1% tiene un nivel de secundaria completa, seguido del 11.4% que cumplen una primaria completa, el 11.4% con estudios superiores, y solo el 1,1% sin primaria completa.

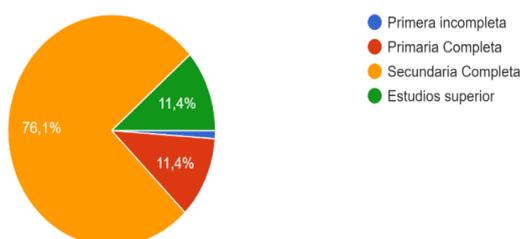


Figura 3. Nivel de educación
 Fuente: datos de la investigación

▪ **Aspectos de la gestión organizacional**

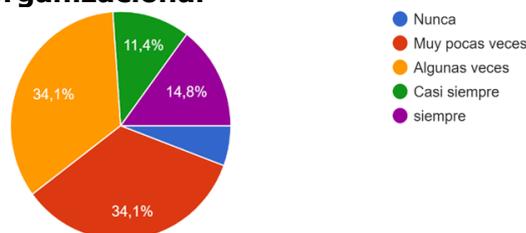


Figura 4. Comunicación
 Fuente: datos de la investigación

La figura 4 detalla que existe inconformidad con la comunicación a través de las máximas autoridades de las entidades bomberiles, ya que un 34,1% indica que muy pocas veces hay comunicación y otro 34,1% opina que solo algunas veces.

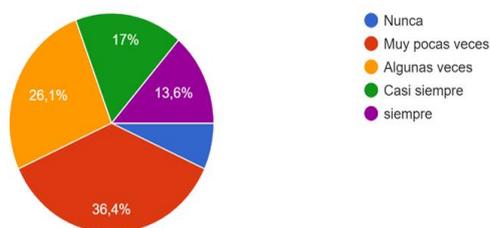


Figura 5. Desarrollo y Capacitación
 Fuente: datos de la investigación

Se puede observar que el personal administrativo si tiene un perfil académico de acuerdo al puesto que desempeñan, pero en referencia al operativo la figura 5 indica que 36,4% informan que muy pocas veces cumplen con el perfil de Bomberos, aspecto bastante delicado considerando la función primera de tales cuerpos.

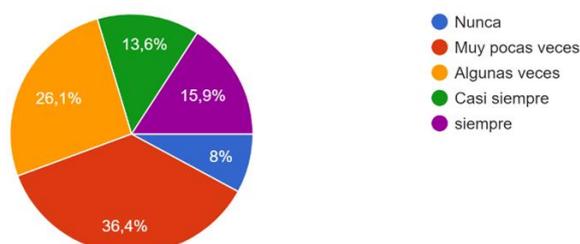


Figura 6. Identificación con la institución
 Fuente: datos de la investigación

De acuerdo con la figura 6, el 36,4% de los colaboradores se identifica muy pocas veces con la institución, seguido de 26,1% que se identifica algunas veces y 8% que nunca se identifica con la institución en la cual labora.

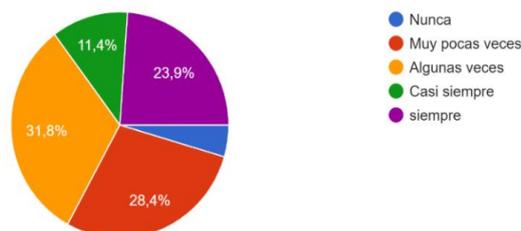


Figura 7. Liderazgo
 Fuente: datos de la investigación

De acuerdo a las encuestas efectuadas al personal administrativo se obtuvo un 31,8% algunas veces si permiten que tomen las decisiones de acuerdo al rol que cumplen, en relación al operativo enfocado a los líderes de grupos un 28,4% muy pocas veces pueden asumir esas competencias que como líder deben de asumir (figura 7).

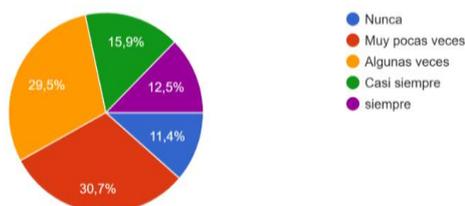


Figura 8: Relaciones de trabajo
 Fuente: datos de la investigación

A nivel del 30,7% dicen que muy pocas veces realizan evaluaciones en el desempeño que cumplen los miembros del personal operativo, y en relación al 29,5% manifiesta

el personal administrativo que algunas veces lo realizan a través de las funciones que se cumple en cada departamento y eso lo toman como evaluación (figura 8).

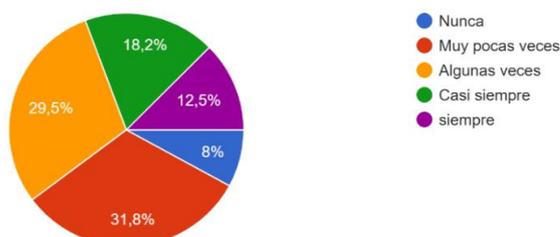


Figura 9. Relaciones Interpersonales

Fuente: datos de la investigación

En cuanto a las relaciones entre compañeros, según la figura 9, destaca que el 31.8% manifiesta que muy pocas veces, y el 29.5% dice que algunas veces.

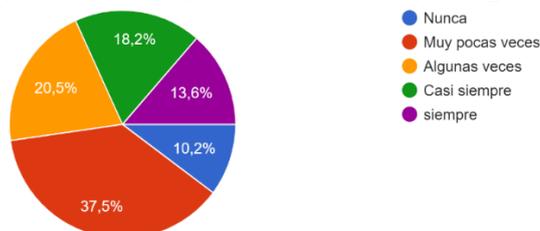


Figura 10. Trabajo en equipo

Fuente: datos de la investigación

En la figura 10 destaca que el 37,5% manifiesta que muy pocas veces se trabaja en equipo, y el 20,5% algunas veces están de acuerdo que si existe la disponibilidad para trabajar en equipo.

De acuerdo con los resultados sobre las variables consideradas en esta investigación, desde la percepción que tienen los empleados en la realidad contextual en cuanto a la gestión de los Cuerpos de Bomberos de la provincia de los Ríos, su incidencia en la sociedad y su trascendencia como organización, se debe profundizar en su liderazgo y relaciones humanas para promover estrategias que mejoren las buenas relaciones interpersonales, comunicación, desarrollo y capacitación, identificación con la institución, y trabajo en equipo.

En tal sentido, para una adecuada gestión institucional es necesaria la aplicación de lineamientos administrativos que promuevan el compromiso, garantizando el fiel cumplimiento y mejorando el desempeño laboral. Tal modelo tendría como finalidad mejorar el trabajo y los servicios que prestan a la comunidad, a partir de la estructura orgánica funcional, el manual de funciones y la gestión del talento humano. Entre los beneficios de un nuevo modelo de gestión organizacional se encuentran los siguientes:

Establecer la Misión, la Visión, objetivos estratégicos y los valores, estructurar el organigrama institucional mediante la identificación de los niveles jerárquicos

(administrativo, asesor de apoyo y operativo) que facilite la interrelación entre los departamentos de la institución.

Mejorar la gestión institucional de los Cuerpo de Bomberos definiendo las obligaciones y atribuciones del talento humano tomando como base el Reglamento Interno que garantice el buen desempeño organizacional.

Establecer un mecanismo de control a través del diseño de una matriz de evaluación del desempeño que permita la medición del cumplimiento de las funciones institucionales.

Conclusiones

En el proceso de gestión organizacional y su incidencia en el Cuerpo de Bomberos de la provincia de los Ríos se observaron los desafíos en el crecimiento de estas organizaciones, logrando diagnosticar sus formas de gestión organizacional, con lo cual se evidencian de manera empírica las graves deficiencias en factores tales como: comunicación, desarrollo y capacitación, identificación con la institución, liderazgo, relaciones de trabajo, relaciones interpersonales, y trabajo en equipo. Esto muestra la necesidad de diseñar un modelo de gestión organizacional para los Cuerpos de Bomberos de la provincia los Ríos, que le dé un carácter realmente trascendente a la labor que estas entidades realizan en el territorio. En tal sentido, se debe desarrollar un sistema de acciones sobre las características del modelo, llevando un registro de las evaluaciones que se realicen, con el fin de ayudar al mejoramiento de la toma de decisiones.

Referencias bibliográficas

- Ares, A. (02 de Junio de 2010). *eprints.ucm*. Obtenido de [https://eprints.ucm.es/id/eprint/10670/1/LAS_20ORGANIZACIONES_20COMO_20STEMAS_\(Psicologia_Grupos\).pdf](https://eprints.ucm.es/id/eprint/10670/1/LAS_20ORGANIZACIONES_20COMO_20STEMAS_(Psicologia_Grupos).pdf)
- Asencio, L., Burgos, R., & Campello, E. (2019). Análisis de los modelos de gestión organizacional comunitaria para un desarrollo productivo, social y económico. *Revista Espacios Vol. 40 (Nº 01)*, pp.5. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p05.pdf>
- Burke, & Hornstein. (1972). *The social technology of organization development*. Fairfax: Learning Resources Corporation.
- Carrión, L., Zula, J., & Castillo, L. (2016). Análisis del modelo de gestión en pequeñas y medianas empresas y su aplicación en la industria del catering en Ecuador. *Pro-Ecuador*, 82-102.
- Garbanzo, G. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, vol. 40, núm. 01, pp. 1-12.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Jimenez, N. (1975). Teoría General de la Administración. *Revistas de Ciencias Sociales*, 201-204.
- Kerlinger, F. (2005). Investigación del comportamiento: técnicas y comportamiento. *Editorial Interamericana*, 19-64.

- Larraín, F., & Waissbluth, M. (2009). Modelos de gestión pública y sus implicancias. London: Consorcio para.
- Morán, G., & Dario, A. (2013). *Métodos de Investigación*. Riobamba: Pearson Educación S.A.
- Niño, V. (2011). Metodología de la investigación : diseño y ejecución. *Ediciones de la U*, Bogotá.
- Pérez, H. (2017). *La investigación científica*. México: Pearson.
- Pozo, J. (2018). Estudio del modelo de gestión institucional en el Viceministerio del Servicio Público del Ministerio del Trabajo, para el año 2018. *Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador, Área de Gestión*, 107p.
- Ronco y LLado. (2000). *Aprender a gestionar el cambio*. Barcelona: Paidós.
- Serrano, G., & Ortiz, N. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño N° 28. *Revista Estudios Gerenciales N° 28*, 13-22.

Modelo de planificación financiera y tributaria en Instituciones Tecnológicas Superiores de Guayaquil, Ecuador

Financial and tax planning models in Higher Technological Institutions of Guayaquil, Ecuador

Otto Suárez Rodríguez¹

docenteinvestigador@uteg.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-2515-7026>

María Belén Rosero Villagómez²

belen.rosero@tecnologicoliceocristiano.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-1683-3758>

Recibido: 10/12/2021, Aceptado: 14/12/2022

Resumen

Debido al crecimiento de las oportunidades del mercado actual en la educación superior en el Ecuador, el Instituto Superior Tecnológico Liceo Cristiano de Guayaquil percibe la necesidad del desarrollo de nuevas carreras, sin embargo para poder cumplirlo el Tecnológico se encuentra con circunstancias adversas que podrían opacar este logro, es por tal motivo que el desarrollo de esta investigación se enmarca en el análisis financiero de la institución y de su cartera que es fuente de recursos para el desarrollo adecuado de nuevas propuestas académicas. El enfoque de investigación fue cuantitativo con el afán de recopilar información financiera relevante, así se pudo demostrar que, aunque el Tecnológico cuenta con una liquidez considerable, su solvencia puede estar comprometida por las deudas incobrables de años anteriores, en efecto casi un 43% de la cartera tiene una morosidad de más de un año con tendencia al alza, lo que complica el uso eficiente de los recursos. Finalmente, se delinear los aspectos clave que permitan una adecuada planificación tributaria y gestión financiera que coadyuven a sobrellevar cualquier eventualidad del sector, y poder obtener la rentabilidad deseada.

Palabras clave: Planificación financiera, Planificación tributaria, rentabilidad, cartera, Instituto Superior Tecnológico Liceo Cristiano.

Abstract

Due to the increase of opportunities in the current market of higher education in Ecuador, the Higher Technological Institute Liceo Cristiano from Guayaquil, perceives the need to develop new careers, however in order to fulfill it the Institute finds itself within adverse circumstances that could overshadow this achievement, it is for this reason that the development of this research is framed by the financial analysis of the institution and its portfolio, which is a source of resources to develop adequate new academic proposals. The research approach was quantitative with the aim of compiling relevant financial information, thus it was demonstrated that

¹ PhD en Economía, Docente-Investigador, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

² Magister en Finanzas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

in spite of its high liquidity, the Institute's solvency is at stake due to the bad debt dragged from previous years, almost 43% of its debt portfolio is older than one year with an increasing trend, which complicates the efficient use of resources. Finally, key aspects are delineated that allow an adequate tax planning and financial management that contribute to endure any eventuality in the sector, and to be able to obtain the desired profitability.

Keywords: Financial planning, tax planning, profitability, portfolio, Higher Technological Institute Liceo Cristiano.

Introducción

Tradicionalmente, el sistema educativo ha enfatizado la obtención de un título superior universitario como la única manera de formación académica, dejando de lado muchas otras opciones de realización personal y profesional que también son fundamentales y necesarias, pese a eso las instituciones tecnológicas superiores, al pasar de los años, se han fortalecido como un importante mecanismo de aporte al desarrollo económico y social de la región, las instituciones tecnológicas permiten facilitar la movilidad social de las futuras generaciones.

El crecimiento notorio de las instituciones técnicas superiores es notable en todo el país, dado el impulso que el gobierno le está dando a esta nueva forma de educación, y que esta es un motor en el desarrollo económico y social del país (Tomaselli, 2018).

Por ello la planificación financiera y tributaria se convierte en una herramienta vital de los institutos de tecnológicos, para lograr un desarrollo más eficaz y eficiente para lograr un crecimiento a la par a las exigencias actuales. La planificación financiera es un proceso en marcha y continuo que dirige a las organizaciones en la toma de decisiones sensatas sobre el dinero, tiempo, obtención de recursos en momentos críticos, que estén orientados a los objetivos, misión y visión de la organización con el fin de contribuir a alcanzar sus metas, por ello se convierte en una herramienta esencial para las instituciones educativas en expansión.

Las instituciones de educación superior, para poder garantizar los mejoramientos académicos, y poder sostener dentro de sus actividades y las respectivas pertinencias sociales, son las que requieren de una adecuada planificación en conjunto con el desarrollo institucional, el cual es estratégicamente y evaluar de forma sistemática el apreciado trabajo universitario y sus respectivos resultados, haciendo un adecuado énfasis dentro del presupuesto económico, como parte fundamental prever financieramente sus necesidades.

Por ello surge la necesidad de que estos institutos técnicos superiores cuenten con una planificación financiera y tributaria acorde a su actividad en crecimiento inminente, para la optimización y mejora de sus recursos financieros y económicos; considerando su régimen tributario específico, utilizando todo los recursos para mejorar sus pagos al Fisco siempre dentro del ámbito legal y planificando sus recursos financieros, con el uso de sus recursos y la posibilidad de financiamiento de accionistas o externos para hacer frente a su expansión en el mercado educativo. La presente investigación se centra en el Instituto Superior Liceo Cristiano de Guayaquil y busca diseñar un modelo de planificación financiera y tributaria para el Instituto, pero replicable en otras instituciones similares.

En el Ecuador existen 241 instituciones tecnológicas superiores, en las que ofertan carreras de corto plazo y que otorgan títulos de tercer nivel. La tabla 1 muestra los tipos de institutos tecnológicos superiores existentes en el país.

Tabla 1: Listado de Tecnológicos en el país

Tipo	Cantidad
Públicos	11
Particulares que reciben rentas y asignaciones del Estado	2
Particulares autofinanciados	9
Particulares cofinanciados	120
Total de Institutos Tecnológicos superiores	241

Elaborado por los autores

Nota técnica: Total de institutos técnicos y tecnológicos con al menos una carrera/programa de oferta vigente. Fecha de corte: 12 de diciembre de 2018
 Acorde a la figura 1, se puede determinar la distribución geográfica de la educación superior tecnológica para la población, misma que permite a las personas adquirir competencias prácticas para mejorar los niveles de bienestar de sí mismos y de la comunidad en la cual interactúa, por esto podrá promover un crecimiento más acelerado del Producto Interno Bruto (PIB) local y por consecuencia aumentar las posibilidades de mayor bienestar social; es por ello que la constitución ecuatoriana, declara que la educación debe ser un derecho para todos.

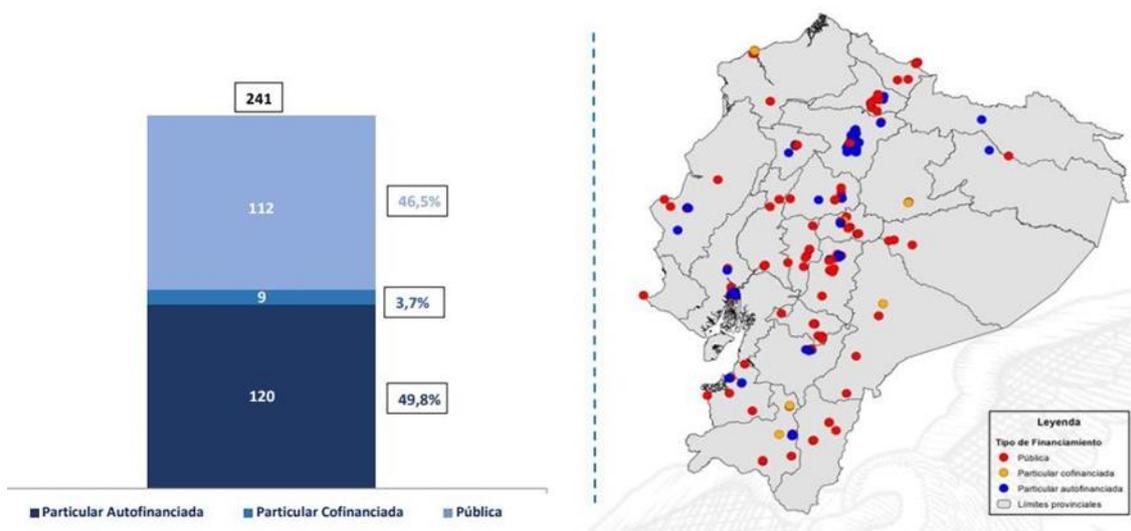


Figura 1: Distribución de los tecnológicos en el país

Fuente: Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador (SNIESE) - Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT)

En la provincia de Guayas funcionan 33 institutos, de los cuales 8 son públicos y 25 autofinanciados, los cuales se identifican en la figura 2.

INSTITUTOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS	
PÚBLICO	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR GUAYAQUIL	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JUAN BAUTISTA AGUIRRE	
INSTITUTOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS	
PARTICULAR AUTOFINANCIADO	
INSTITUTO TÉCNICO SUPERIOR DYBRAIN	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ESCA	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ESPÍRITU SANTO	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ESTUDIOS DE TELEVISIÓN	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR EURODISEÑO DEL ECUADOR	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR GRÁFICO DE ARTES Y CIENCIAS DIGITALES	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR LICEO CRISTIANO	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR LIFE COLLEGE INTERNATIONAL	
INSTITUTO TÉCNICO SUPERIOR REY DAVID	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR SPEEDWRITING	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR SUDAMERICANO	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR URDESA	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ALMIRANTE ILLINGWORTH	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ARGOS	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR BLUE HILL	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FORMACIÓN PROFESIONAL ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FÚTBOL	
CONSERVATORIO SUPERIOR DE MÚSICA RIMSKY KORSAKOV	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR LATINOAMERICANO DE EXPRESIONES ARTÍSTICAS	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ESCUELA DE LOS CHEFS DE GUAYAQUIL	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR EUROAMERICANO	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR BENJAMÍN ROSALES PAREJA	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA PERSONA	
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA	
INSTITUTO TECNICO SUPERIOR AMERICANO	

Figura 2: Distribución de los Tecnológicos en la provincia del Guayas

Fuente: Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador (SNIIESE) - Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT).

De acuerdo a Vélez Mendoza & Espinosa Martínez (2018), la planificación financiera en la educación superior implica la implementación de herramientas técnicas de gestión que garanticen el uso eficiente de los recursos y la calidad de la educación superior, de ahí "la necesidad de interrelacionar técnicas de administración de los recursos financieros con los procesos clave que se desarrollan en las instituciones de educación superior (IES)." (p. 281).

A su vez, Cabrera (2014) concluye que la aplicación efectiva de los presupuestos en las instituciones de educación superior da la pauta para la toma de medidas correctivas de orden financiero con la debida oportunidad y con eficacia en la utilización de recursos.

En virtud de lo anteriormente expuesto la necesidad de llevar el control es esencial para el óptimo desarrollo de los tecnológicos y por ende su desarrollo académico. La necesidad, de los presupuestos es la base de la planificación financiera y tributaria, que en conjunto sirven para determinar la efectividad de la generación de los recursos

La administración de las finanzas es vital para el funcionamiento de las organizaciones. En una entidad comercial la meta principal de los gerentes financieros es maximizar la riqueza de los accionistas; sin embargo, en una institución de servicios con cierto carácter social o este caso educacional, la meta se constituye en lograr la eficacia de la utilización de los recursos buscando generar un bien común para la sociedad y la economía del país.

Los gerentes financieros cumplen con las metas cotidianas de la organización; esto implica tomar en cuenta el buen manejo en la política crediticia, manejo de inventarios, compras, proveedores de servicio, presupuestos entre otros. Esto está relacionado a decisiones que deben tomarse a corto, mediano y largo plazo de manera acertada y mitigando al máximo el riesgo.

El manejo, precisión y sistematización de la información financiera es prioritaria para coadyuvar en este objetivo, por ello la importancia de mantener la información ordenada, real, relevante y accesible para los gerentes financieros. Adicionalmente, es labor esencial de los gerentes financieros velar por otros elementos importantes tales como la administración de la infraestructura, del talento humano, de los procedimientos y formas administrativas. Entonces, es de suma importancia visualizar la relación sistémica de estos componentes para apoyar contundentemente al proceso de toma de decisiones organizacional (Terrazas Pastor, 2009).

En esta misma línea, tal como lo manifiesta Valle Núñez (2020), "se puede deducir que la información financiera que genera la contabilidad y que se resume en los Estados Financieros es vital para conocer la situación económica y financiera de las compañías" (p. 162), lo que a su vez es indispensable para poder planificar financieramente, acorde a las políticas financieras y tributarias vigentes.

Finalmente, Gamboa (2016), sostiene la necesidad de la planificación financiera en las instituciones de educación superior del Ecuador, basado en el nuevo espacio ecuatoriano de la educación superior con la transferencia de las competencias en materia universitaria, convirtiéndose el sistema universitario en un sistema descentralizado, transferencia que comenzó con el expresidente Correa Delgado, quien introdujo 107 modificaciones en la Ley Orgánica de Educación Superior, aprobadas por la Asamblea Nacional. En efecto, la adopción de técnicas de planificación financiera permite a los responsables de la gestión de las universidades, lograr eficiencia en las actividades y mejoramiento en los servicios administrativos y académicos.

El Instituto Superior Tecnológico Liceo Cristiano de Guayaquil

El Instituto Tecnológico se fundó el 28 de diciembre de 1993 en la ciudad de Guayaquil, pero inició sus actividades en abril de 1994, con el lema "Formar profesionales con excelencia académica que practiquen los valores humanos, espirituales y sociales al servicio de Dios y la comunidad".

La Misión del Instituto es “Formar una elite de profesionales con excelencia académica que practiquen los valores humanos, espirituales y culturales, cívicos y sociales para afianzar en ellos la conciencia de sus responsabilidades y contribuyen a solucionar los problemas del país”, y su Visión es “Ser reconocidos como uno de los mejores tecnólogos del Ecuador. Formar de manera sólida e íntegra a sus alumnos dentro de un marco profesional, espiritual, social y ético que los proyecte de acuerdo a las necesidades del país y a la comunidad en general”.

El Instituto prepara profesionales en carreras de 2 años (cuatro semestres) para obtener el título de Técnico Superior y carreras de 3 años (seis semestres) para el título de Tecnólogos. Los títulos que se otorgan son oficiales y reconocidos por el organismo rector de la educación superior en el Ecuador. Son 4 las carreras ofertadas por el Instituto: Tecnología Superior en Administración, Tecnología Superior en Desarrollo de Software, Asistencia Pedagógica y Teología.

Metodología

La presente investigación tiene un alcance descriptivo y un enfoque cuantitativo por cuanto se midieron indicadores e índices por fases para evaluar integralmente el proceso financiero y presupuestario y describir los resultados del modelo de planificación financiera y tributaria para el Tecnológico Superior Liceo Cristiano de Guayaquil.

La naturaleza de esta investigación lleva a tipificarla como un estudio de caso ya que lo que se busca es analizar con la debida profundidad o en detalle una unidad de análisis específica. Tal como lo describe Bernal (2010), el caso o unidad de análisis puede ser una persona, una institución o empresa, un grupo, etc. Para esta investigación se define como unidad de análisis al Tecnológico Superior Liceo Cristiano de Guayaquil.

En tal sentido, la técnica utilizada es la documental, basada en la revisión de los procesos presupuestarios actuales y los registros y libros contables del Instituto que proveyeron las cifras necesarias para analizar su situación financiera como base para el modelo de planificación propuesto.

Resultados y discusión

La puesta en marcha de los programas académicos del Instituto se realiza en base de un presupuesto, el cual está basado en la cantidad de alumnos matriculados, considerando un leve incremento, para el tema de los desembolsos se considera un estimado que realiza cada departamento el cual debe estar debidamente sustentado.

Debido a las dificultades económicas generalizadas que enfrenta el país, el Instituto tiene cartera vencida, su recuperación ha sido lenta, pero se ha logrado los objetivos deseados, motivo por el cual no se maneja indicadores de rentabilidad, solo se evalúa el presupuesto con lo real, no existen lineamientos estratégicos la proyección es solo por semestre.

Los desembolsos del tecnológico normalmente se dan en base a lo que está en el presupuesto, se van utilizando las partidas. No se lleva un flujo de caja distribuido, destinado para ciertas partidas, solo los valores que se recaudan van a la cuenta. Lo único que si se realiza es la provisión de la jubilación patronal.

Cuando llega una factura, se registra en una cuenta por pagar y se lo deja en esta cuenta hasta que se genere el cheque, pero se usa para pagos corrientes pues no se manejan créditos a largo plazo (máximo 7 días de pago).

Los servicios educativos no gravan IVA, por ello no se realiza esta declaración sino solo por retenciones, cada vez que se hace una compra se realiza la retención a la fuente. Se coloca en una cuenta por pagar, para liquidarla a fin de mes.

A fin de mes se realiza un débito automático. Por ser una institución sin fines de lucro, tampoco hay el pago del impuesto a la renta y por ello tampoco se provisiona este impuesto.

Se realiza un cierre contable mensual, y se presenta a la mesa directiva un estado de resultados, un estado de situación financiera y una antigüedad de cartera junto con su valor. Se realiza adicionalmente una comparación de lo que se cobra vs lo que se gasta para verificar que mes a mes se logre cubrir las obligaciones.

Evolución financiera del Tecnológico

En la actualidad el tecnológico por no llevar una adecuada planificación no cuenta ni puede reconocer adecuadamente los recursos en el momento adecuado, para poderlos invertir en las operaciones del Tecnológico, esto provoca que no se pueda ofertar más carreras que sean atractivas para los estudiantes, lo que a su vez redundará en un limitado crecimiento de la población estudiantil.

De acuerdo, a la tabla 2, el crecimiento del número de matriculados ha presentado leves incrementos hasta el 2018, manteniendo más o menos la misma tendencia hasta la actualidad, a esto se suma la falta de una adecuada infraestructura que limita el crecimiento de la población estudiantil.

Tabla 2: Número de estudiantes matriculados (2015 – 2018)

CARRERA	ESTUDIANTES MATRICULADOS			
	2015	2016	2017	2018
	2	2	2	2
	0	0	0	0
	1	1	1	1
	5	6	7	8
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	5	5	5	5
DESARROLLO DE SOFTWARE	0	3	5	8
PEDAGOGÍA	3	3	3	4
TEOLOGÍA	5	7	9	1
	1	1	1	1
	5	6	7	7
	4	4	4	5
	3	5	7	0
TOTAL	1	1	1	1
	4	5	5	6
	3	0	8	6

Fuente: Elaboración propia

Para el año 2019, el Tecnológico Liceo Cristiano presentó los resultados financieros en términos de las razones financieras que se muestran en la tabla 3.

Tabla 3: Ratios Financieros año 2019

ÍNDICES	FÓRMULAS	RESULTADOS
CORRIENTE	$\frac{\text{ACTIVOS CORRIENTES}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	$\frac{\$ 302.981,24}{\$ 74.750,49} = 4,05$
ROTACIÓN CUENTAS POR COBRAR	$\frac{\text{VENTAS A CRÉDITO}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$	$\frac{\$ 415.364,00}{\$ 73.166,65} = 5,68$
MARGEN DE GANANCIA NETA	$\frac{\text{GANANCIA DESPUÉS DE IMPUESTOS}}{\text{VENTAS NETAS}}$	$\frac{\$ 78.637,40}{\$ 415.364,00} = 19\%$
RENDIMIENTO SOBRE EL CAPITAL	$\frac{\text{GANANCIA DESPUÉS DE IMPUESTOS}}{\text{CAPITAL DE ACCIONISTAS}}$	$\frac{\$ 78.637,40}{\$ 222.237,54} = 35\%$

Fuente: Departamento contable

El índice corriente es de 4.05, lo que significa que el tecnológico tiene disponibilidad corriente en las deudas de corto plazo. La rotación de cuentas por cobrar es de 5.68, lo que implica que el tecnológico posee una cobrabilidad de cada 64 días al año, lo que es relativamente alta. El margen de ganancia y el rendimiento sobre el capital se ubican, respectivamente, en 19% y 35%, lo que considerando que pese a las incertidumbres de los eventos coyunturales se podría indicar que es aceptable.

De acuerdo a las razones financieras obtenidas, se puede colegir que el tecnológico cuenta con una liquidez considerable, esto se debe que parte de su efectivo se encuentra en inversiones, pero cabe considerar que en la cuenta por cobrar estudiantes se encuentra una deuda de años anteriores que podría provocar inconvenientes en la solvencia si la misma sigue creciendo; con respecto a los márgenes de ganancia y rendimiento de capital estarían ambos dentro de los rangos permitidos.

Precisamente, un análisis de la cartera vencida a la fecha arroja un monto de US\$58,257, de los cuales US\$25,067 tiene una morosidad de más de un año y que tiende al alza, con un incremento anual a marzo del 2021 del 9.46%, lo que complica el uso eficiente de los recursos.

Modelo de planificación financiera y tributaria

Como parte de la propuesta del modelo, se realizó un análisis FODA de la institución, lo cual reviste importancia ya que permite buscar y analizar, de forma proactiva y sistemática, todas las variables que intervienen en un negocio con el fin de tener

más y mejor información al momento de tomar decisiones (Guerrero & Urbina, 2015). La tabla 4 muestra los resultados del análisis FODA.

Tabla 4: Análisis FODA

<p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Disipa las dudas de los usuarios • Docentes con capacidad en las diferentes áreas 	<p><u>Oportunidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades del mercado laboral • Apertura de nuevas carreras
<p><u>Debilidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen poco conocida en los medios (poca publicidad) • Poca participación en la comunidad 	<p><u>Amenazas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Crisis económica (agudizada por la pandemia) • Competencia agresiva en el medio

Fuente: Elaboración propia

En el marco de este análisis y dada la evolución financiera y la cartera del Instituto, cabe delinear los aspectos principales del modelo financiero a seguir.

El Tecnológico realiza su planificación financiera hasta el 30 de septiembre de cada año, esto permite identificar la situación real de la empresa y anticipar la aparición de problemas. La planificación financiera está direccionada a la óptima toma de decisiones sobre el manejo del capital de trabajo corriente, recursos que son de vital importancia para que la organización efectúe sus operaciones con tranquilidad y logre un impacto positivo en los resultados esperados.

Ingresos Proyectados

La institución debe preparar un pronóstico del efectivo con el que deberá cubrir en el periodo de un año a presupuestar, dividido en 3 cuatrimestres, es muy importante realizar el estado de flujo de efectivo ya que constituye una herramienta primordial para la planificación financiera con la cual va a prever de la manera más efectiva las necesidades de las operaciones dentro de un periodo, considerando una proyección de los estudiantes y las herramientas que estas van a utilizar.

Proyección de Flujos de efectivo (caja)

El instituto debe preparar un pronóstico trimestral para analizar cuáles son las prioridades dentro del periodo y poder asignarle la cantidad suficiente de recurso en una actividad.

Estado de resultado proyectado

Para el estado de resultados se podrá obtener un informe financiero que muestra los ingresos, gastos y por ende el resultado del periodo contable. Los ingresos proyectados es la clave primordial para programar las actividades económicas, incurridos en la prestación de los servicios, también se estimarán los gastos administrativos.

Estado de Situación Financiera Proyectado

En el estado de situación financiera proyectado se podrá apreciar si sus activos y si sus ventas se incrementarán, sus activos también deben incrementarse al igual que el pasivo y el patrimonio debido que los activos deben ser financiados de alguna manera, se podrá prever que clase de activo será el más idóneo que permita el crecimiento de la institución.

Considerando que el Tecnológico Liceo Cristiano es un entidad privada sin fines de lucro y por ende no existen ciertas obligaciones tributaria, la propuesta de planificación tributaria comprende, la elaboración de la matriz de hallazgos, en la cual se identifica la problemática con su respectiva causa y efecto (considerando lineamientos actuales), esta matriz constituye la base para la formulación de los objetivos, estrategias, metas, actividades y políticas que permiten cumplir de manera eficiente y eficaz con los requerimientos establecidos en la Ley de Régimen Tributario Interno (Basantes, 2017). Las tablas 5 y 6 presentan las matrices de hallazgos de la institución.

Tabla 5: Matriz de gastos de provisión

MATRIZ DE HALLAZGOS			
Gasto Provisión Cuentas Incobrables			
Situación Actual	Base Legal	Causa	Efecto
Para el Año 2019, el monto del valor de incobrable asciende a US\$ 1,392.14	Art. 10.- Numeral 11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre de este, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total (Ley de Régimen Tributario Interno, 2016	No existe políticas claras para llevar desarrollo las cobranzas y prevenir variables coyunturales	disminución en la balanza liquidez
Objetivo		Meta	
Reducir la provisión de cuentas incobrables acorde establecido por la normativa		Reducir al menos el 50% del saldo de cartera en forma anual.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: Matriz de devolución del IVA

MATRIZ DE HALLAZGOS			
Devolución del IVA			
Situación Actual	Base Legal	Causa	Efecto
Para el Año 2020, se presentará la devolución del IVA	Todas las sociedades que hayan sido designadas ejecutoras en convenios internacionales y que hayan pagado el IVA en la adquisición de bienes que exporten o de materias primas, insumos y servicios utilizados en la elaboración de productos exportados, tienen derecho a crédito tributario por dichos pagos y una vez realizada la exportación, solicitar al Servicio de Rentas Internas la devolución del IVA	Si no se llegara a presentar todos los documentos podría desencadenar problemas a la presentación de la declaración	Aumentaría la liquidez
Objetivo		Meta	
Diferentes ajustes de al régimen de incentivos tributarios para el fomento a la investigación y desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación, va enfocada a facilitar la recuperación de fondo invertidos en proyectos de innovación, desarrollo tecnológico o de investigación, calificado por el SENESCYT		Aumentar los flujos y desarrollo del Tecnológico	

Fuente: Elaboración propia

Esto se puede complementar con los diferentes ajustes del régimen de incentivos tributarios para el fomento a la investigación y desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación, enfocados a facilitar la recuperación de fondos invertidos en proyectos de innovación, desarrollo tecnológico o de investigación, calificados por el SENESCYT como tal, de manera más eficiente (SENESCYT, 2018). Al respecto, considerando que la investigación científica dentro del Ecuador se concentra en las universidades / tecnológicos, para conseguir que la empresa y la universidad logren enlazarse de mejor manera (proyectos de vinculación con la sociedad), se propone incluir un incentivo fiscal para que las donaciones que las empresas entreguen a las universidades, institutos o centros dedicados a la investigación y desarrollo sean

deducibles para el cálculo de impuesto a la renta, siempre que, fruto de aquella donación, se genere un nuevo producto o servicio.

El sector del conocimiento debe desarrollarse en un ambiente en el que el Estado brinde apoyo enmarcado en un programa sostenido de políticas estatales que empuje el crecimiento de este sector, dicha evolución dependerá no solo del Estado sino de la participación activa de todos los actores involucrados en la ciencia, tecnología e innovación.

Conclusiones

Para el diagnóstico de la situación actual con respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias con el Servicio de Rentas Internas se identificó que existen debilidades especialmente con los rubros de gastos no deducibles como: gasto provisión de cuentas incobrables, gastos devengados y pendientes de pago al cierre del ejercicio fiscal, gasto por intereses y multas

Para las políticas formuladas dentro de la planificación estratégica constituyen una herramienta para la toma de decisiones del personal responsable de la gestión tributaria de la empresa garantizando que en los siguientes periodos contables se cumplan a cabalidad los requerimientos establecidos en la norma tributaria para fortalecer los beneficios económicos.

El análisis e interpretación de la Ley de Régimen Tributario Interno permite realizar una evaluación tributaria a través de la cual se determinó que, en la liquidación del Impuesto a la Renta existen gastos no deducibles relevantes a consecuencia de una excesiva provisión de cuentas incobrables y gastos devengados y pendientes de pago al cierre del ejercicio fiscal que originan una Base Imponible del Impuesto a la Renta elevada y por ende un mayor Impuesto a la Renta causado, es vital para el desarrollo de una adecuada planificación tributaria.

Referencias bibliográficas

- Basantes, K. (2017). *Diseño de un modelo de planificación tributaria para la Compañía Novatech Sistemas de Mejoramiento Continuo Cia. Ltda. en el año 2016*. Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14050/TESIS%20DISE%20C3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20PLANIFICACI%20C3%93N%20TRIBUTARIA%20DE%20LA%20COMPA%20C3%91IA%20NOVATECH%20SISTEMA%20DE%20MEJORAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3ra. Edición. Colombia: Pearson Educación.
- Cabrera, B. (2014). *Modelo de planificación financiera para instituciones de educación superior, caso Universidad Tecnológica Equinoccial*. Tesis de Maestría, UTE, Quito. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17277/1/62525_1.pdf
- Gamboa, J. (2016). La planificación financiera y la mejora de la gestión administrativa en las Facultades de las Universidades Públicas: caso Universidad Estatal de Milagro -Ecuador. *Revista Publicando*, 3(8). 2016, 390-408.

- Guerrero, C. & Urbina, E. (2015). *Análisis de la planeación financiera a la empresa "H y J" S.A. para la toma de decisiones estratégicas en el periodo 2014-2015*. Tesis de grado. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/4734/1/16884.pdf>
- Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) (2018). *Educación Superior, Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales en Cifras*. https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/01/09_Guayas_Educacion_Superior_en_Cifras_Diciembre_2018.pdf
- SENESCYT (2018). *Estructura general para la presentación de programas y proyectos de inversión*. Quito: septiembre 2018.
- Terrazas Pastor, R. (2009). Modelo de gestión financiera para una organización. *Perspectivas*, núm. 23, enero-junio, 2009, pp. 55-72. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>
- Tomaselli, A. (2018). La educación técnica en el Ecuador. *Serie Políticas Sociales* 227, CEPAL, Santiago, Chile. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/43219/S1701267_es.pdf
- Valle Núñez, A. P. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 160-166. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-160.pdf>
- Vélez Mendoza, P. & Espinosa Martínez, E. (2018). La planificación financiera y presupuestaria en las instituciones de educación superior de Ecuador. *Cofín Habana*, 12 (Número 2), 280-294. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n2/cofin20218.pdf>

Reglamento de la Revista Ciencia y Tecnología

*Aprobado en Sesión Extraordinaria del Consejo Universitario,
el día jueves 13 de abril de 2017*

1.1. Antecedente

La Revista Ciencia y Tecnología cuya suscripción a bases indexadas se registra en el año 2010 con su primer número, actualmente vigente, cuenta con un reglamento que regula su funcionamiento, la conformación del Consejo Editorial, Comité Científico Internacional, normas de publicación y procedimientos en general.

El documento cumplió con su propósito y logró la indexación en catálogo de bases como Latindex, MIAR, REDIE, entre otras, las cuales hacen que la revista se mantenga en un rango de publicación regional. Con la intención de que la revista cuente con mayor visibilidad y crecimiento en un rango de citación considerable, se propone la expedición de un nuevo Reglamento, actualizado acorde a las normas vigentes de investigación, y con la finalidad de que la revista incursione en nuevas bases indexadas de mayor rigor y exposición.

Las referidas reformas están basadas en estándares internacionales y las exigencias de las bases de datos.

La aplicación del Reglamento de la revista será enviada a la base Redalyc, la cual ya presento sus observaciones que fueron tomadas en cuenta para actualizar esta propuesta.

EL CONSEJO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL CONSIDERANDO

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 334 numeral 3, establece: "El Estado promoverá el acceso equitativo a los factores de producción, para lo cual le corresponderá: (...) Impulsar y apoyar el desarrollo y la difusión de conocimientos y tecnologías orientados a los procesos de producción";

Que, el Art. 350 de la Constitución de la República del Ecuador prescribe: "El sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de solución es para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo";

- Que, la Carta Suprema del Estado en el Art. 351, determina: "El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global";
- Que, la Ley Orgánica de Educación Superior, en el Art. 17 establece: "Reconocimiento de la autonomía responsable.- El Estado reconoce a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los principios establecidos en la Constitución de la República del Ecuador";
- Que, el Art. 36 de la precitada norma determina: "Asignación de recursos para publicaciones, becas para profesores o profesoras e investigación.- Las universidades y escuelas politécnicas de carácter público y particular asignarán de manera obligatoria en sus presupuestos partidas para ejecutar proyectos de investigación, adquirir infraestructura tecnológica, publicar en revistas indexadas de alto impacto, otorgar becas doctorales a sus profesores titulares y pago de patentes.
En las universidades y escuelas politécnicas de docencia esta asignación será de al menos el 6% y en las de docencia con investigación al menos 10%, de sus respectivos presupuestos.";
- Que, es necesario que la Universidad cuente con una normativa que permita regular los procedimientos y responsables de la producción literaria, técnica y científica y la difusión de dichos estudios e investigaciones en la Revista Ciencia y Tecnología de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil;
- Que, el Estatuto de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, en el artículo 11 literal p), establece como atribución del Consejo Universitario: "Conocer y aprobar los reglamentos pertinentes y las propuestas de reformas a los mismos."; y,
En uso de sus atribuciones estatutarias,

RESUELVE:

Aprobar el "REGLAMENTO DE LA REVISTA CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL"

Artículo 1.- Ámbito.- La Revista Ciencia y Tecnología, es un órgano oficial para la difusión de estudios e investigaciones de las universidades y escuelas politécnicas, institutos o centros de investigación, debidamente reconocidos y acreditados, a nivel nacional e internacional.

Acogerá resultados de investigaciones y artículos sobre ciencia, desarrollo e innovación de carácter tecnológico que interesen a la comunidad universitaria y a la sociedad en general; además contribuciones teóricas en formato de ensayo y en general, estudios que sigan algunas variedades metodológicas de tipo científico, respetando las visiones y los ámbitos del saber.

Está dirigida a lectores con instrucción superior, docentes universitarios, investigadores y en general a quienes se interesen en conocer, ampliar y profundizar, desde perspectivas académicas, científicas y tecnológicas, temas de interés nacional e internacional relacionados con la ciencia, la tecnología y la educación.

Artículo 2.- Misión.- Su misión es fomentar y contribuir en un espacio de publicación y comunicación escrita con propuestas de carácter científico para el desarrollo del pensamiento y despliegue de la producción empresarial y científica.

Artículo 3.- Visión.- Su visión es aportar bases científicas y técnicas a los procesos empresariales, productivos y sociales, convertirse en modelo y referente para los miembros de la comunidad universitaria y politécnica, siempre ávidos de que su producción intelectual y los resultados de sus investigaciones, se difundan y se conviertan en punto de partida de análisis y reflexiones que desemboquen en el ciclo permanente de la búsqueda de la verdad.

Artículo 4.- Objetivo.- Su objetivo es establecer un vínculo entre la Universidad con la colectividad para direccionar la solución al desarrollo que nuestro país y el mundo globalizado plantean como realidades por resolver.

Artículo 5.- Publicación.- Su publicación, en edición impresa y digital, está a cargo de la Editorial de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

Artículo 6.- Dirección de la revista.- La edición de la Revista Ciencia y Tecnología de la UTEG estará a cargo de:

- a) Un Editor, quien será designado por el Rector de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.
- b) Un Consejo Editorial, el cual será conformado por miembros de la comunidad educativa a nivel nacional e internacional.

c) Un Comité Científico Internacional, conformado por el Decano de la Facultad de posgrado e investigación, el Director de investigaciones y al menos dos investigadores de instituciones de educación superior extranjeras de reconocido prestigio.

Artículo 7.- Del Editor.- El Editor de la revista será un docente titular principal a tiempo completo de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil designado por el Rector.

Son funciones del Editor:

- a) Ejercer las funciones técnico-administrativas de la Revista para promover la publicación oportuna de cada número.
- b) Convocar las sesiones del Consejo Editorial y hacer cumplir sus resoluciones.

Artículo 8.- Del Consejo Editorial.- El Consejo Editorial estará integrado por:

- a) El Editor quien lo presidirá.
- b) Docentes e investigadores Ad-hoc de institutos y centros de investigación, e instituciones de educación superior con dedicación a la investigación, a nivel nacional e internacional.

Son funciones del Consejo Editorial:

- a) Realizar convocatorias e invitaciones dirigidas a profesores e investigadores nacionales y extranjeros, para integrarse como Miembros del Consejo Editorial.
- b) Conocer acerca de la selección de artículos propuestos para cada número de la Revista.
- c) Emitir el dictamen final de cada número de la Revista.
- d) Gestionar el requerimiento presupuestario anual y determinar las fuentes de financiamiento.
- e) Formular estrategias de desarrollo de la revista.
- f) Evaluar la calidad de las propuestas para la revista y dictaminar su publicación, sobre las bases establecidas en las Normas de Publicación. Las propuestas serán sometidas previamente a consideración de uno o varios miembros del Consejo, según su especialidad.

Artículo 9.- Del Comité Científico Internacional.- El Comité Científico Internacional, el cual se reunirá por lo menos dos veces al año, estará integrado por:

- a) El Decano de la Facultad de estudios de posgrados e investigación, quien lo presidirá.
- b) El director de investigaciones de la UTEG

c) Al menos dos docentes investigadores Ad-hoc de institutos y centros de investigación, e instituciones de educación superior con dedicación a la investigación, a nivel internacional.

Son funciones del Comité Científico Internacional:

a) Brindar el asesoramiento al Consejo Editorial en función de los avances en materia de investigación en los diferentes campos del conocimiento que publica la revista.

b) Sugerir al Consejo Editorial la incorporación de temas de investigación acorde a las nuevas tendencias mundiales.

Artículo 10.- La frecuencia de la revista será de forma trimestral, durante los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año. La modificación de la misma dependerá del Consejo editorial, al igual que la presentación de números especiales.

Artículo 11.- Las propuestas presentadas deben tratar sobre temas económicos, empresariales, de Negocios, Comercio Exterior, Turismo, Gerencia, Emprendimiento, Psicología Organizacional TIC's, y otros campos del conocimiento que considere el Consejo Editorial, respondiendo a las líneas de investigación de la UTEG:

a) Educación, Sociedad y Tecnología Educativas.

b) Gestión Empresarial, Responsabilidad Social y Competitividad de la empresa ecuatoriana.

c) Gestión de destinos, productos y organizaciones turísticas.

d) Gestión del sistema de Comercio Exterior

e) Investigación, Tecnologías de la Informática y las Comunicaciones y Gestión del Conocimiento.

f) Sistemas económicos, Economía internacional, Globalización, Desarrollo.

El Consejo Editorial podrá sugerir la incorporación de nuevas líneas de investigación en las que la Universidad incurriere.

Artículo 12.- Clasificación de los artículos.- Los artículos a publicar serán de corte científico tecnológico, conforme a la siguiente clasificación:

a) Artículos de Investigación Científica

b) Artículos de Reflexión

c) Artículos de revisión

Artículo 13.- Lineamientos para la presentación de propuestas.- Las propuestas deben ser presentadas observando los siguientes lineamientos:

13.1.- En los artículos deben aparecer los siguientes datos del autor:

- a. Nombre y apellidos
- b. Título universitario
- c. Grado científico
- d. Categoría docente y científica
- e. Institución en la que trabaja
- f. Dirección de correo electrónico
- g. En el caso de coautorías, deberán incluirse los datos de todos los colaboradores.

13.2.- Las propuestas presentadas deben ser originales e inéditas y no deben estar postuladas a otras revistas o editoriales. (Anexo 1)

13.3.- Las propuestas presentadas deben ser escritas según la norma de publicación vigente, que consta en la página web de la Revista

13.4.- Los artículos de la revista se recibirán exclusivamente a través de la plataforma oficial que consta en la página web de la Revista Ciencia y Tecnología.

13.5.- Los artículos serán revisados bajo la modalidad dobles pares ciegos, en los términos que a continuación se detallan:

- 1ero. El artículo cumple con las normas de publicación.
- 2do. El artículo es enviado al revisor correspondiente a su campo de conocimiento.
- 3ero. El dictamen es comunicado a los autores.

En caso de ser aceptado se comunica vía correo electrónico la fecha de publicación.

En caso de tener un dictamen aprobado y uno no aprobado se envía a un tercer revisor cuyo dictamen será definitivo y de última instancia.

Artículo 14.- La evaluación de los artículos se establece mediante la matriz de evaluación (Anexo 2)

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.- Hasta que la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, vincule a su planta docente a profesores titulares principales, el Rector designará provisionalmente en calidad de Editor de la Revista Ciencia y Tecnología, a un docente con contrato ocasional a tiempo completo de la UTEG, quien deberá tener los mismos requisitos que el profesor investigador titular agregado.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA.- Por la presente disposición, se deroga el

Reglamento de la Revista Ciencia y Tecnología, aprobada por el Consejo Universitario en sesión ordinaria de 24 de febrero de 2011, y toda la normativa emitida por la UTEG, que sea contraria al contenido del presente Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento de la Revista Ciencia y Tecnología, fue aprobado por el Consejo Universitario en su Sesión Extraordinaria celebrada el día jueves 13 de abril de 2017, y entrará en vigencia a partir de la presente fecha.

Dado en la ciudad de Santiago de Guayaquil, a los trece días del mes de abril de 2017, en la Sesión Extraordinaria del Consejo Universitario de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Galo Cabanilla', with a large, sweeping flourish underneath.

Econ. Galo Cabanilla, MSc.

Rector

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Políticas de Editorial de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Enfoque y alcance

La Revista Ciencia y Tecnología es una revista Científica Multidisciplinar se dedica a la publicación trimestral de artículos resultados de investigaciones originales en español, portugués e inglés que abarcan una variedad de temas relacionados a varias ciencias.

La Revista Científica Ciencia y Tecnología es una publicación editada por el Comité de Investigación de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil del Ecuador. Todo el material sometido a la revista para su publicación y aceptado por el Consejo Editorial, en atención a su calidad y pertinencia es sometido a arbitraje por pares especialistas en los respectivos campos del saber.

El objetivo de la revista es la difusión de resultados de investigación en universidades y centros de investigación, estudios referentes a educación, tecnología y diversas áreas relevantes para el desarrollo de la formación docente y estudiantil. Los trabajos serán dirigidos a docentes, estudiantes y académicos en general.

La revista publicará contenidos de artículos que resultaren exclusivamente de las investigaciones realizadas por docentes, los cuales pueden ser nacionales o internacionales, los contenidos de las publicaciones deberán ser originales e inéditos. La revista cuidará que el porcentaje de los artículos publicados por autores externos, sea igual o mayor al 60% del total de los contenidos publicados en cada número.

Políticas de sección

Proceso de evaluación por pares

Publicación y autoría

La Revista no acepta material previamente publicado. Los autores son responsables de obtener los oportunos permisos para reproducir parcialmente material (texto, tablas o figuras) de otras publicaciones y de citar su procedencia correctamente. Las colaboraciones que aparecen aquí no reflejan necesariamente el pensamiento de la Revista. Se publican bajo responsabilidad de los autores.

Si el autor de un artículo desea incluirlo posteriormente en otra publicación, la revista donde se publique deberá señalar claramente los datos de la publicación original, previa autorización solicitada al Editor de la revista.

Por su parte la Revista se reserva los derechos de impresión, reproducción total o parcial

del material, así como el de aceptarlo o rechazarlo. Igualmente se reserva el derecho de hacer cualquier modificación editorial que estime conveniente.

Proceso de revisión por pares

Cada uno de los artículos recibidos es sometido a un proceso de revisión y selección. El estudio y la selección inicial de los escritos están a cargo del Consejo Editorial el cual acepta o rechaza los originales atendiendo a la calidad científica, la concordancia con las temáticas propias de la revista y la vigencia temporal de los resultados. Además, el Consejo Editorial puede solicitar modificaciones y hacer las recomendaciones que se estimen necesarias para ajustar al documento a las indicaciones de la Revista. Luego de esta revisión, será sometido a evaluación tipo doble ciego por dos pares académicos externos; quienes emitirán un concepto en el formulario de Informe de Evaluación de artículos, que puede ser: se aprueba sin cambios, se aprueba sujeto a cambios menores y no requiere nueva evaluación, no se aprueba por el momento y está sujeto a cambios para una nueva evaluación, no se aprueba con la sugerencia que sea remitida a otra revista o publicación y se rechaza no siendo publicable en la Revista. En el caso en que del concepto de los evaluadores se deriven controversias, estas serán resueltas inicialmente por el Editor o de ser necesario se solicitará una segunda o tercera evaluación por pares académicos.

En el proceso de evaluación se exige el anonimato tanto de los autores como de los evaluadores. De igual manera esta evaluación será informada al autor del artículo vía correo electrónico, con la finalidad de que realice los ajustes necesarios que hayan solicitado los evaluadores. Ante la recepción del artículo con las correcciones realizadas, la Revista verificará el acatamiento de las sugerencias de los evaluadores y analizará las justificaciones de aquellas que no se hayan tenido en cuenta. Una vez aprobada esta fase, el artículo será enviado de nuevo de ser necesario al autor para realizar los ajustes a que hubiere lugar. El proceso de revisión y aceptación del material entregado puede tardar en promedio cuatro meses, además su recepción no implica la aprobación y publicación automática del mismo.

Política de acceso abierto

Esta Revista provee acceso libre a su contenido a través de su página Web bajo el principio de que la disponibilidad gratuita de la investigación al público apoya a un mayor intercambio de conocimiento global.

Los contenidos Web de la Revista se distribuyen bajo una licencia ***Creative Commons Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual 4.0 Internacional***.

Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original.

Archivar

Esta revista utiliza el sistema LOCKSS para crear un sistema de archivo distribuido entre bibliotecas colaboradoras, a las que permite crear archivos permanentes de la revista con fines de conservación y restauración.

Derechos de autor

La Revista hace un reconocimiento No-Comercial y solo conserva los derechos de publicación de los artículos. Los artículos que se publican en la Revista están sujetos a los siguientes términos:

Política de autoría

En la lista de autores firmantes deben figurar únicamente aquellas personas que han contribuido intelectualmente al desarrollo del trabajo. Haber ayudado en la colección de datos o haber participado en alguna técnica no son, por sí mismos, criterios suficientes para figurar como autor. En general, para figurar como autor, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Haber participado en la concepción y realización del trabajo que ha dado como resultado al artículo en cuestión.
- Haber participado en la redacción del texto y en las posibles revisiones del mismo.
- Haber aprobado la versión que finalmente va a ser publicada.
- La Revista declina cualquier responsabilidad sobre posibles conflictos derivados de la autoría de los trabajos que se publican.
- La Revista se adhiere a los lineamientos del COPE (<https://publicationethics.org/>).

a. Transmisión de derechos de autor

Se remitirá junto al artículo el formato "Declaración de compromiso de los autores", respectivamente firmado por cada uno de los autores.

Los juicios y opiniones expresados en los artículos y comunicaciones publicados en la revista son del autor(es) y no necesariamente del Comité Editorial o de la institución que los edita.

b. Derecho de los lectores

Los lectores tienen el derecho de leer todos los artículos de forma gratuita inmediatamente posterior a su publicación. Esta publicación no efectúa cargo económico alguno para la publicación ni para el acceso a su material.

c. Legibilidad en las máquinas e interoperabilidad

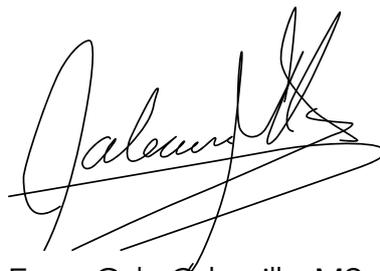
El texto completo, los metadatos y las citas de los artículos se pueden rastrear y acceder con permiso. Nuestra política social abierta permite la legibilidad de los archivos y sus metadatos, propiciando la interoperabilidad bajo el protocolo OAI-PMH de open data y código abierto. Los archivos se encuentran disponibles en formato HTML y en PDF, lo que facilita la lectura de los mismos en cualquier dispositivo y plataforma informática.

d. Derechos de publicación

Si el documento es aceptado para su publicación, los derechos de reproducción serán de la Revista. Como se mencionó, cada artículo debe ir acompañado del formato de declaración de compromiso de los autores en el cual se especifica que este es inédito, indicando que los derechos de reproducción son propiedad exclusiva de la Revista, además de otros aspectos que se encuentran explícitos en el documento tales como su no presentación simultánea para su publicación en otra revista.

Por otra parte, el autor tiene la responsabilidad de obtener los permisos necesarios para reproducir cualquier material protegido por derechos de reproducción y debe especificar con claridad cuál es el cuadro, figura o texto que se citará y la referencia bibliográfica completa. Las opiniones, juicios y puntos de vista expresados por los autores son de su exclusiva responsabilidad y no reflejan los criterios ni las políticas de la revista.

Las presentes políticas fueron revisadas, analizadas y aprobadas en la Sesión Ordinaria del Consejo Universitario de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, el 13 de abril de 2017.



Econ. Galo Cabanilla, MSc.

Rector

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Directrices para autores de la Revista Ciencia y Tecnología

Se emiten las siguientes directrices para autores de la revista Ciencia y Tecnología con la finalidad de que se convierta en una guía para la publicación estandarizada de artículos.

1. En la revista Ciencia y Tecnología solo se aceptan trabajos no publicados y que no estén comprometidos con otras publicaciones seriadas. El idioma de publicación es el español, se aceptan artículos en inglés y portugués.
2. Los tipos de contribuciones que se aceptan son los artículos científicos, resultado de investigaciones sociales; ensayos especializados con enfoque reflexivo y crítico; reseñas y revisiones bibliográficas.
3. Las contribuciones pueden escribirse en Microsoft Office Word (".doc" o ".docx"), con el empleo de la letra Verdana, 10 puntos, interlineado sencillo. La hoja debe tener las dimensiones 21,59 cm x 27,94 cm (formato carta). Los márgenes superior e inferior son a 2,5 cm y se deja 2 cm para el derecho e izquierdo.
4. Los autores interesados en publicar en la revista deberán enviar sus trabajos (en español, inglés o portugués) a la siguiente dirección electrónica: *editorpublicaciones@uteg.edu.ec*
5. El registro y el inicio de sesión son necesarios para enviar elementos en línea y comprobar el estado de los envíos recientes. Ir a *Iniciar sesión* a una cuenta existente o *Registrar una nueva cuenta*.

Estructura de los manuscritos

Las contribuciones enviadas a la redacción de la revista deben poseer la siguiente estructura:

- Extensión entre 8 y 15 páginas.
- Título en español e inglés (15 palabras como máximo).
- Nombre (completo) y apellidos de cada uno de los autores (Se aceptan hasta 6 autores en dependencia de la extensión de la contribución).
- Institución, correo electrónico e identificador ORCID. Los autores que carezcan de este identificador personal deben registrarse en <https://orcid.org/register>).

- Resumen en español y en inglés (no debe exceder las 250 palabras); palabras clave (de tres a cinco en español e inglés).
- Introducción, debe excluir el diseño metodológico de la investigación; debe reflejar materiales y métodos; resultados y discusión, para artículos de investigación. El resto de las contribuciones en vez de esos dos apartados debe poseer un desarrollo, conclusiones (no se numeran), referencias bibliográficas. En caso de tener anexos se incluyen al final del documento.

Otros aspectos formales

- Las páginas se enumeran centrado en la parte inferior.
- Las tablas se numeran según orden de aparición y su título se coloca en la parte superior.
- Las figuras no deben exceder los 100 Kb, ni deben tener un ancho superior a los 10 cm. deben entregarse en una carpeta aparte en formato de imagen: .jpg o .png. En el texto deben numerarse, según su orden y su nombre se coloca en la parte inferior.
- Las siglas que acompañan al texto se definen la primera vez, se colocan entre paréntesis y no se deben reflejar en plural.
- Las notas se localizan al pie de página y deben estar numeradas con números arábigos. Deben tener una extensión de hasta 60 palabras.

Citas y referencias bibliográficas

Las citas y referencias bibliográficas se deben ajustar al estilo de la Asociación Americana de Psicología (APA), última edición. La veracidad de las citas y referencias bibliográficas es responsabilidad del autor o autores del artículo. Se deben utilizar de 10 a 20 fuentes y deben ser de los últimos cinco años, con excepción de los clásicos de esa área del conocimiento. En el caso de fuentes que sean artículos científicos se deben utilizar, preferentemente, aquellas que provengan de revistas científicas indexadas. Las citas que aparezcan en el texto deben señalarse de la siguiente forma: si la oración incluye el apellido del autor o los apellidos de los autores, se refleja: apellido (año, p. número de página); si no forma parte de la oración se debe utilizar esta otra variante: (Apellido, año, p. número de página). Al final del artículo se registran solo las referencias citadas en el texto, deben aparecer ordenadas alfabéticamente.

Notas

La revista no cobra por su publicación, ni se compromete a retribuir a los autores, pues ellos le ceden el derecho de publicar sus artículos.

El Consejo Editorial se reserva el derecho de realizar la corrección de estilo y los cambios que considere pertinentes para mejorar la calidad del artículo.

EJEMPLO DE FORMATO

Título de artículo 15 palabras como máximo.

Título en inglés

Autores

Nombre y apellidos completos, grado académico o científico, nombre de la institución donde labora, dirección de correo e identificador ORCID. Máximo 6 autores.

Resumen

No debe exceder de 250 palabras en un único párrafo

Palabras claves: de 3 a 5 palabras

Abstract

No debe exceder de 250 palabras en un único párrafo

Keywords

De 3 a 5 palabras

Introducción

La extensión del artículo debe ser entre 8 y 15 páginas, en este apartado se debe reflejar materiales y métodos; resultados y discusión. Las páginas se numeran se enumeran centrado en la parte inferior. Las tablas se numeran según orden de aparición y su título se coloca en la parte superior. Las siglas que acompañan al texto se definen la primera vez, se colocan entre paréntesis y no se deben reflejar en plural. Las notas se localizan al pie de página y deben estar numeradas con números arábigos. Deben tener una extensión de hasta 60 palabras.

Desarrollo

Debe tener las contribuciones teóricas, fundamentación.

Conclusiones

Ninguna conclusión debe ser numerada

Referencias bibliográficas

Las citas y referencias bibliográficas se deben ajustar al estilo de la Asociación Americana de Psicología (APA), última edición. La veracidad de las citas y referencias bibliográficas es responsabilidad del autor o autores del artículo. Se deben utilizar de 10 a 20 fuentes y deben ser de los últimos cinco años, con excepción de los clásicos de esa área del conocimiento. En el caso de fuentes que sean artículos científicos se deben utilizar, preferentemente, aquellas que provengan de revistas científicas indexadas. Las citas que aparezcan en el texto deben señalarse de la siguiente forma: si la oración incluye el apellido del autor o los apellidos de los autores, se refleja: apellido (año, p. número de página); si no forma parte de la oración se debe utilizar esta otra variante: (Apellido, año, p. número de página). Al final del artículo se registran solo las referencias citadas en el texto, deben aparecer ordenadas alfabéticamente.

El Consejo Editorial se reserva el derecho de realizar la corrección de estilo y los cambios que considere pertinentes para mejorar la calidad del artículo.

Referencias: es responsabilidad de los autores garantizar que la información en cada referencia sea completa y precisa. Las referencias deben tener el formato correcto. Todas las referencias mencionadas en la lista de referencias se deben citar en el texto y viceversa. Se recomienda que las fuentes bibliográficas sean tomadas de Scopus y Web of Science.

Enviar las figuras, mapas e imágenes en una resolución mínima de 266 dpi en formato jpg o gif. Todos estos recursos se deben enumerar consecutivamente e indicar con claridad la(s) fuente(s) correspondiente(s).

Citar las fuentes bibliográficas menores a 40 palabras dentro del texto del siguiente modo: (autor, año, página). Ejemplo: (Rodarte, 2011, p. 52). Las referencias que tienen más de 40 palabras se escriben aparte del texto, con sangría a ambos lados, sin comillas y sin cursiva. Al final de la cita se coloca el punto antes de los datos -recuerde que en las citas con menos de 40 palabras el punto se pone después y con comillas-.

Las notas a pie de página numeradas en orden consecutivo se utilizarán tan solo para aclaraciones, comentarios, discusiones, envíos por parte del autor y deben ir en su correspondiente página, con el fin de facilitar al lector el seguimiento de la lectura del texto.

Las referencias bibliográficas se harán con base en las normas APA, última edición. Así:

Libro

Apellido, Iniciales nombre del autor. (Año). *Título del libro*. Ciudad, País: Editorial.

Foucault, M. (1996). *El orden del discurso*. Madrid, España: Las Ediciones de La Piqueta.

Libro con editor

Apellido, Iniciales nombre del autor (Ed.). (Año). Título del libro. Ciudad, País: Editorial.

Shapiro, S. (Ed.). (2007). *The Oxford Handbook of Philosophy of Mathematics and Logic*. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.

Capítulo de libro

Apellido, Iniciales nombre del autor. (Año). Título del capítulo. En Apellido, Iniciales nombre del editor o compilador. (Ed.) o (Comp.). *Título del libro* (pp. xx-xx). Ciudad, País: Editorial.

Beamish, P.W. (1990). The internationalization process for smaller Ontario firms: A research agenda. En Rugman, M. (Ed.), *Research in Global Strategic Management: International Business Research for the Twenty-First Century; Canada's New Research Agenda* (pp. 77-92). Stamford, USA: Jai Pr.

Artículo de revista

Apellido, Iniciales nombre del autor. (Año). Título artículo. *Nombre de la revista*, volumen(número), pp-pp.

Sharpley, R. and Jepson, D. (2011). Rural tourism: A spiritual experience? *Annals of Tourism Research*, 38(1), 52-71.

Artículo con DOI

Apellido, Iniciales nombre del autor. (Año). Título del artículo. *Nombre de la revista, volumen(número), pp-pp*. DOI: xx.xxxxxx.

Canelas, C. and Salazar, S. (2014). Gender and ethnic inequalities in LAC countries. *IZA Journal of Labor & Development*, 3 (1), 18. DOI: <https://doi.org/10.1186/2193-9020-3-18>.

Artículo de periódico

Apellido, Iniciales nombre del autor. (Fecha). Título artículo. *Nombre del periódico, pp-pp* (si la tiene).

El Economista. (12 de mayo de 2016). *El chocolate es mexicano, pero en México se consume poco*.

Tesis de grado o posgrado

Apellido, Iniciales nombre del autor. (Año). *Título de la tesis* (tesis de pregrado, maestría o doctoral). Nombre de la institución, lugar.

Díaz, M.A. y Landaeta, H. (2014). *Diseño de un sistema de aprovechamiento de aguas lluvia para la alimentación de la planta de producción de Herrajes Dudi S.A.S en la localidad de Fontibón* (tesis de pregrado). Programa de Ingeniería Ambiental, Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia.

Online

Apellido, Iniciales nombre del autor. (Fecha). *Título del artículo*. Recuperado de (URL).

Mincer, J. (1974). *Schooling, Experience, and Earnings*. National Bureau of Economic. Recuperado de <https://www.nber.org/books/minc74-1>.

Anexos

Pueden ser usados en caso de necesitarlos

AVISO DE DERECHO DE AUTORÍA

La Revista hace un reconocimiento No-Comercial y solo conserva los derechos de publicación de los artículos.

Los artículos que se publican en la Revista están sujetos a los siguientes términos:

Política de autoría

En la lista de autores firmantes deben figurar únicamente aquellas personas que han contribuido intelectualmente al desarrollo del trabajo. Haber ayudado en la colección de datos o haber participado en alguna técnica no son, por sí mismos, criterios suficientes para figurar como autor. En general, para figurar como autor, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Haber participado en la concepción y realización del trabajo que ha dado como resultado al artículo en cuestión.
- Haber participado en la redacción del texto y en las posibles revisiones del mismo.
- Haber aprobado la versión que finalmente va a ser publicada.

La Revista declina cualquier responsabilidad sobre posibles conflictos derivados de la autoría de los trabajos que se publican.

La Revista se adhiere a los lineamientos del **COPE** (<https://publicationethics.org/>).

1. Transmisión de derechos de autor

Se remitirá junto al artículo el formato “Declaración de compromiso de los autores”, respectivamente firmado por cada uno de los autores.

Los juicios y opiniones expresados en los artículos y comunicaciones publicados en la revista son del autor(es) y no necesariamente del Comité Editorial o de la institución que los edita.

2. Derecho de los lectores

Los lectores tienen el derecho de leer todos los artículos de forma gratuita inmediatamente posterior a su publicación. Esta publicación no efectúa cargo económico alguno para la publicación ni para el acceso a su material.

3. Legibilidad en las máquinas e interoperabilidad

El texto completo, los metadatos y las citas de los artículos se pueden rastrear y acceder con permiso. Nuestra política social abierta permite la legibilidad de los archivos y sus metadatos, propiciando la interoperabilidad bajo el protocolo OAI-PMH de open data y código abierto. Los archivos se encuentran disponibles en formato HTML y en PDF, lo que facilita la lectura de los mismos en cualquier dispositivo y plataforma informática.

4. Derechos de publicación

Si el documento es aceptado para su publicación, los derechos de reproducción serán de la Revista. Como se mencionó, cada artículo debe ir acompañado del formato de declaración de compromiso de los autores en el cual se especifica que este es inédito, indicando que los derechos de reproducción son propiedad exclusiva de la Revista, además de otros aspectos que se encuentran explícitos en el documento tales como su no presentación simultánea para su publicación en otra revista. Por otra parte, el autor tiene la responsabilidad de obtener los permisos necesarios para reproducir cualquier material protegido por derechos de reproducción y debe especificar con claridad cuál es el cuadro, figura o texto que se citará y la referencia bibliográfica completa. Las opiniones, juicios y puntos de vista expresados por los autores son de su exclusiva responsabilidad y no reflejan los criterios ni las políticas de la revista.

Declaración de privacidad

La Revista autoriza la fotocopia de artículos y textos para fines académicos o internos de las instituciones con la debida citación de la fuente. Los nombres y direcciones de correos introducidos en esta Revista se usarán exclusivamente para los fines declarados por ella y no estarán disponibles para ningún otro propósito u otra persona.



Dra. Olga Bravo Acosta

DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

8 de abril de 2017

ct

Revista Ciencia & Tecnología

