



EDICA XXI
EDITORIAL ACADÉMICA INTERNACIONAL

INVESTIGACIÓN ACADÉMICA

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE: **PROYECTO DE TESIS Y ARTÍCULOS INVESTIGATIVOS**

AUTORES:

Ing. Alvaro Rivera Guerrero, MBA.
MTF. Jessica Maruri Arcentales

INVESTIGACIÓN ACADÉMICA:
GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS Y ARTÍCULOS
INVESTIGATIVOS.

Autores:

Ing. Alvaro Rivera Guerrero, MBA.

MTF. Jessica Maruri Arcentales

Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR”

Action Grown & EDICA 21

Facultad de Ciencias Administrativas – Universidad de Guayaquil

Guayaquil - Ecuador

Créditos

INVESTIGACIÓN ACADÉMICA GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS Y ARTÍCULOS INVESTIGATIVOS

AUTORES:

Ing. Alvaro Rivera Guerrero, MBA.
MTF. Jessica Maruri Arcentales

Primera edición: julio 2022
© Ediciones EDICA 21 2022
ISBN: 978-9942-8885-4-9

Edición con fines académicos no lucrativos.
Impreso y hecho en Ecuador
Diseño de portada y diagramación
Equipo Editorial EDICA 21

Este texto ha sido sometido a un proceso de evaluación por pares externos con base en la normativa del editorial.

Quedan rigurosamente prohibidas, bajo las sanciones en las leyes, la producción o almacenamiento total o parcial de la presente publicación, incluyendo el diseño de la portada, así como la transmisión de la misma por cualquiera de sus medios, tanto si es electrónico, como químico, mecánico, óptico, de grabación o bien de fotocopia, sin la autorización de la Editorial EDICA 21.



EDICA XXI

EDITORIAL ACADÉMICA INTERNACIONAL

Editorial Académica Internacional
Cdla. La Garzota Mz69 V25, 2do Piso
Tel.: 0979081585
<https://edicaxxi.org/>

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la vida, salud, familia y trabajo que cada día me ofrece a mi familia mi esposa Johanna Alegría Gómez por su apoyo incondicional junto conmigo en cada momento de mi vida profesional y personal, a mis hijos mi princesa la niña de mis ojos Natasha Valentina son mi motivo de superarme y tener una razón por quien luchar día a día, a mis padres, mi hermana y mis suegros por estar juntos apoyándome con un granito de esfuerzo, tiempo y dedicación a mi familia, a mis compañeros de trabajo por motivarme a superar profesionalmente.

Ing. Álvaro Leónidas Rivera Guerrero, ESP.

Vivir cada nueva experiencia es un regalo que ante todo debo Agradecer a Dios que día a día guía mis pasos, me bendice y me permite desarrollarme en este hermoso campo de la docencia, a mi familia por su apoyo incondicional y por la comprensión sobre el sacrificio que muchas veces debemos hacer con el tiempo juntos y a mis estudiantes que siempre serán una motivación para mantenerme activa y actualizada constantemente para poder ser la guía que necesitan en su formación académica.

MTF. Jessica Maruri Arcentales.

Índice

Contenido

Créditos	II
Agradecimiento	III
Índice	V
Resumen.....	XXI
Abstract	XXII
Prólogo	1
Introducción	3
Emprendimiento.....	6
La propuesta.....	7
Diseño de la Propuesta.....	7
CAPÍTULO I.....	9
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	9
1. Tema	11
1.1 Descripción De La Situación Actual Del Problema.	11
1.2 Formulación Del Problema.....	12
1.3 Justificación.	12
1.4 Objetivos De La Investigación	13
1.5.1. Objetivo General	13
1.5.2. Objetivos Específicos	13
1.5 Fundamentación Teórica.....	14
1.5.1. Seguridad Y Salud Ocupacional En Ecuador.	14
1.5.2. DEFINICIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS.....	15
1.5.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	16
1.5.4. Sistema De Gestión En Seguridad Y Salud Ocupacional.....	16
1.5.5. Manual De Políticas Y Procedimientos.....	17
1.5.6. Manual De Organización	17
1.6. PROPUESTA	17
1.6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	17
1.6.2. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	17
1.6.3. OBJETIVO	18
1.6.4. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.	18
1.6.4.1. MANUAL DE SEGURIDAD PARA LOS TRABAJADORES LA HACIENDA “LA VICTORIA”	19
1.6.4.1.1. INTRODUCCIÓN	19

1.6.4.1.2.	MISIÓN	19
1.6.4.1.3.	VISIÓN.....	19
1.6.4.1.4.	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	19
	MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES AGRICOLAS EN LA HACIENDA “LA “LA VICTORIA””	20
1.6.4.1.5.	Señales preventivas.....	25
1.6.4.1.6.	Señales de obligación	25
1.6.4.1.7.	Señales de peligro y prohibición	26
1.6.4.1.8.	Manejo de Sustancias Químicas sin Accesorios de Seguridad	27
1.6.4.1.8.1.	Insecticidas y Plaguicidas.....	27
1.6.4.1.8.2.	Foliares y Fertilizantes	28
1.6.4.1.8.3.	Herbicidas	28
1.6.4.1.9.	LEYES QUE AMPARAN AL EMPLEADO	29
1.4.1.9.1.	¿Cómo actuar durante una emergencia médica?	29
1.4.1.9.2.	¿Lo que no debe hacer durante una emergencia médica?	29
1.4.1.9.3.	¿Cómo actuar durante un incendio?	29
1.4.1.9.4.	¿Cómo actuar durante una evacuación?.....	30
1.6.4.1.10.	Formato para el Control de Accidentes.....	30
1.6.4.1.11.	Cronograma de Implementación	32
1.6.4.1.12.	Presupuesto del Manual.....	32
1.6.4.1.13.	IMPACTOS DE LA PROPUESTA	33
1.6.4.1.13.1.	IMPACTO ECONÓMICO	33
1.6.4.1.13.2.	IMPACTO SOCIAL	34
	CAPÍTULO 2.....	35
	HOTELERÍA Y TURISMO	35
2	Tema.....	36
2.1.	Descripción De La Situación Actual Del Problema.	36
2.2.	Formulación Del Problema	37
2.3.	Justificación	37
2.4.	Objetivos De La Investigación	38
2.5.1.	Objetivo General	38
2.5.2.	Objetivos Específicos	38
2.5.	Fundamentación Teórica.....	38
2.5.1.	ESTRATEGIAS	38
2.5.2.	PLAN ESTRATÉGICO	39
2.5.3.	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	40

2.5.4.	DEFINICIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	41
2.5.5.	MARKETING	43
2.5.6.	PLAN DE MARKETING	43
2.5.7.	ANÁLISIS FODA	44
2.5.8.	Marketing Mix	44
2.5.9.	El Turismo	44
2.5.10.	CLASES O TIPOS DE TURISMO.....	45
2.6.	Propuesta	46
2.6.1.	TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	46
2.6.2.	PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	46
2.6.3.	OBJETIVO DE LA PROPUESTA	47
2.6.4.	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	47
2.6.5.	Análisis FODA.....	48
2.6.6.	Plan de Marketing para la Operadora Turística “EL PARAÍSO DE PUNÁ S.A. (T.P.P.)”	49
2.6.6.1.	Misión	49
2.6.6.2.	Visión	49
2.6.6.3.	Valores Corporativos	49
2.6.7.	Políticas	50
2.6.8.	Estrategias de Marketing.....	51
2.6.8.1.	Objetivos del Marketing:	51
2.6.8.2.	Segmentación	51
2.6.8.3.	Tipos de Segmentación	51
2.6.9.	Estrategias Y Tácticas	52
2.6.9.1.	Estrategia Nº 1.....	52
2.6.9.1.1.	Táctica Nº 1.	52
2.6.9.1.1.1.	Período de Ejecución:	54
2.6.9.1.1.2.	Responsable:	54
2.6.9.1.2.	Táctica Nº 2.	55
2.6.9.1.2.1.	Período de Ejecución:	55
2.6.9.1.2.2.	Responsable:	55
2.6.9.2.	Estrategia N º 2.....	56
2.6.9.2.1.	Estrategia de Publicidad	56
2.6.9.2.1.1.	Táctica Nº 1.	56
2.6.9.2.1.1.1.	Período De Ejecución:.....	56
2.6.9.2.1.1.2.	Responsable:	56
2.6.9.2.1.2.	Táctica Nº 2.	57

2.6.9.1.	Período De Ejecución:.....	57
2.6.9.2.	Responsable:	57
2.6.9.3.	Estrategia Nº 3.....	58
2.6.9.3.1.	Estrategia De Producto.....	58
2.6.9.3.1.1.	Táctica Nº 1.	58
2.6.9.3.1.1.1.	Período De Ejecución:.....	58
2.6.9.3.1.1.2.	Responsable:	58
2.6.9.4.	Estrategia Nº 4.....	59
2.6.9.4.1.	Estrategia De Promoción.....	59
2.6.9.4.1.1.	Táctica Nº 1.	59
2.6.9.4.1.1.1.	Producto:	59
2.6.9.4.1.1.2.	Precio:.....	59
2.6.9.4.1.1.3.	Plaza:.....	60
2.6.9.4.1.1.4.	Promoción:	60
	Personal:.....	61
2.6.10.	POSICIONAMIENTO DE LA MARCA.....	65
2.6.11.	DESCRIPCIÓN DE LA MARCA:	65
2.6.12.	Logo:	66
2.6.13.	Slogan:	66
2.6.14.	Presupuesto de Inversión.....	66
2.6.15.	Presupuesto de Capacitación	67
2.6.16.	Presupuesto para la Implementación de Local (KIOSCO).	67
2.6.17.	Presupuesto para Publicidad.....	68
2.6.18.	Presupuesto De Productos Para La Venta.....	68
2.6.19.	Evaluación Financiera	69
2.6.20.	Calculo de Indicadores de Rentabilidad	72
2.6.20.1.	Valor Actual Neto (VAN).....	72
2.6.20.2.	Tasa Interna de Retorno.....	72
2.6.20.3.	Periodo de Recuperación de Inversión	72
2.6.21.	Cronograma de la Ejecución de la Propuesta.....	73
2.6.22.	Impacto De La Propuesta	74
2.6.22.1.	Impacto Económico.....	74
2.6.22.2.	Impacto Social	74
2.6.22.3.	Impacto Ambiental	75
CAPÍTULO 3.....		76
EMPRENDIMIENTO.....		76

3.1	Tema.....	77
3.1.1	Descripción De La Situación Actual Del Problema	77
3.1.2	Formulación Del Problema De Investigación.	78
3.1.3	Justificación	78
3.1.4	Objetivos De La Investigación	79
3.1.4.1	Objetivo General	79
3.1.4.2	Objetivo Específicos.....	79
3.1.5	Fundamentación Teórica.....	80
3.1.5.1.	Empresa.....	80
3.1.5.2.	Tipos de Empresas.....	80
3.1.5.3.	Según el Tamaño	81
3.1.5.4.	Objetivo de la Empresa	81
3.1.5.5.	Clasificación de las Empresas	82
3.1.6	Microempresas.....	82
3.1.7	Contratación Pública	83
3.1.7.1.	Generalidades Y Conceptos.....	83
3.1.8	Factibilidad Del Proyecto.....	85
3.1.9	Estudio De Factibilidad.	86
3.1.10	Proveedor	86
3.1.11	Registro Único De Proveedores (Rup)	87
3.1.12	Propuesta	87
3.1.12.1.	Título.....	87
3.1.12.2.	Introducción	87
3.1.12.3.	Objetivo de la Propuesta.	88
3.1.12.4.	Descripción de la Propuesta.	88
3.1.12.5.	Propuesta De Negocio	88
3.1.12.5.1.	Base Filosófica De La Empresa	88
3.1.12.5.2.	Misión.....	89
3.1.12.5.3.	Visión	89
3.1.12.5.4.	Objetivo General De La Empresa.....	89
3.1.12.5.5.	Objetivos Específicos	89
3.1.12.5.6.	Ubicación	89
3.1.12.5.7.	Valores.....	90
3.1.12.5.8.	Política De Servicio	90
3.1.12.5.9.	Política Económica.....	91
3.1.12.5.10.	Análisis Situacional	91

3.1.12.5.11.	Razón Social	91
3.1.12.5.11.1.	Dirección, teléfonos y correo electrónico	92
3.1.12.5.11.2.	Fecha de Constitución e inicio de operaciones	92
3.1.12.5.11.3.	Representantes Legales (Presidente y Gerente General)	92
3.1.12.5.12.	La Administración	92
3.1.12.5.13.	Organigrama	92
3.1.12.5.14.	Descripción de Funciones de la Empresa	94
3.1.12.5.15.	Análisis De Mercado	95
3.1.12.5.16.	Análisis FODA	96
3.1.12.5.17.	Análisis de las Cinco Fuerzas de PORTER	96
3.1.12.5.17.1.	ANÁLISIS	97
3.1.12.5.17.1.1.	Poder de negociación de los compradores o clientes	97
3.1.12.5.17.1.2.	Poder de negociación de los proveedores o vendedores	98
3.1.12.5.17.1.3.	Amenaza de nuevos entrantes	98
3.1.12.5.17.1.4.	Amenaza de productos sustitutos	99
3.1.12.5.17.1.5.	Rivalidad entre los competidores	100
3.1.12.5.18.	Estrategias De Marketing	100
3.1.12.5.18.1.	Presencia en Redes Sociales	101
3.1.12.5.18.2.	Twitter	101
3.1.12.5.18.3.	Facebook	102
3.1.12.5.18.4.	Estrategia De Ventas Del Servicio	103
3.1.12.5.18.5.	Estrategia De Promoción	103
3.1.12.5.18.6.	Estrategia de Liderazgo en Costes	103
3.1.12.5.18.7.	Estrategia de Diferenciación en el Servicio Prestado	103
3.1.12.5.18.8.	Estrategia Especialista	103
3.1.12.5.18.9.	Estrategia de Crecimiento Intensivo	103
3.1.12.5.19.	Servicio al Cliente	103
3.1.12.5.19.1.	Servicios que se Prestarán	104
3.1.12.5.20.	Normas Comunes	106
3.1.12.5.21.	Inversión	108
3.1.12.5.21.1.	Inversión Activos Fijos	108
3.1.12.5.21.2.	Gastos, Ingresos Y Beneficios	108
3.1.12.5.21.3.	Ingresos Por Ventas	112
3.1.12.5.21.4.	Ingreso Por Ventas Proyectado	112
3.1.12.5.21.5.	Estado de Resultado	113
3.1.12.5.21.6.	Estado de Situación Financiera	114

3.1.12.5.22.	Evaluación Financiera	115
3.1.12.5.22.1.	Indicadores Financieros Proyectados.....	115
3.1.12.5.23.	Índices de Evaluación	116
3.1.12.5.23.1.	Valor Actual Neto (VAN).....	116
3.1.12.5.23.2.	Cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR).....	117
3.1.12.5.24.	VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL PROYECTO.....	118
3.1.12.5.25.	Impactos De La Propuesta.....	118
3.1.12.5.25.1.	Impacto Social – Económico.....	118
3.1.12.5.25.2.	Impacto Político.	119
3.1.12.5.25.3.	Impacto Tecnológico	119
3.2.	Tema.....	120
3.2.1	Situación De La Problemática	120
3.2.2	Formulación De La Problemática	121
3.2.5.8.1	Sistematización Del Problema.....	121
3.2.3	Justificación	122
3.2.4	Objetivos De La Problemática	123
3.2.4.1	Objetivo General	123
3.2.4.2	Objetivos Específicos.....	123
3.2.5	Fundamentación Teórica.....	123
3.2.5.1	Negocio.....	123
3.2.5.2	¿Qué Es El Negocio?	124
3.2.5.3	PLAN DE NEGOCIOS.....	124
3.2.5.4	ESTUDIO DE MERCADO	125
3.2.5.5	CONCEPTO DE MERCADO.....	125
3.2.5.6	Estudio De Mercado.	126
3.2.5.7	Segmentación Del Mercado.	127
3.2.5.8	Análisis De La Oferta Y Demanda	127
3.2.5.9	Cliente.....	128
3.2.5.10	Expectativas De Los Consumidores	128
3.2.5.11	Organización Empresarial.....	128
3.2.5.12	Filosofía Empresarial	128
3.2.5.13	Las 5 Fuerzas De Porter	129
3.2.6	Propuesta	130
3.2.6.1	Introducción	130
3.2.6.2	Objetivo de la Propuesta.....	131
3.2.6.3	Descripción de la Propuesta.....	131

3.2.6.4	Desarrollo de la Propuesta	131
3.2.6.4.3.	Misión	132
3.2.6.4.4.	Visión	132
3.2.6.4.5.	Principios Corporativos.	132
3.2.6.4.6.	Políticas.....	133
3.2.6.4.7.	Valores.....	133
3.2.6.4.8.	Reglamento Interno	134
3.2.6.4.9.	Áreas del Bar Karaoke y Piqueos “Funny People “	134
3.2.4.9.1.	Administrativa	134
3.2.4.9.2.	Operativa	134
3.2.4.9.3.	Servicio	135
3.2.6.4.10.	Estructura organizacional	135
3.2.6.4.11.	Manual de funciones	136
3.2.6.4.12.	Organigrama Funcional	139
3.2.6.4.13.	Análisis de la Fuerzas de Porter.....	139
3.2.4.15.1.	Empresa:.....	139
3.2.4.15.2.	Diferenciación del Producto o Servicio:	140
3.2.4.15.3.	Proveedor	140
3.2.4.15.4.	Cliente.....	140
3.2.4.15.5.	Mercado	141
3.2.4.15.6.	Competencia.....	141
3.2.6.4.14.	FODA INSTITUCIONAL.....	141
3.2.4.14.1.	Fortalezas:	141
3.2.4.14.2.	Debilidades:	142
3.2.4.14.3.	Oportunidades:.....	142
3.2.4.14.4.	Amenazas:	142
3.2.4.14.5.	Análisis FODA.....	142
3.2.6.4.15.	Segmentación del Mercado.....	143
3.2.4.15.1.	Composición de Mercado.....	143
3.2.4.16.	Productos	144
3.2.4.16.1.	Piqueos	144
3.2.4.16.2.	Bebidas Alcohólicas y no Alcohólicas	146
3.2.4.16.3.	Cocteles	146
3.2.4.17	Estrategias de Ingreso al Mercado	149
3.2.4.18	Publicidad	149
3.2.4.19	Promoción	150

3.2.4.20	Posicionamiento Del Producto Al Mercado	150
3.2.4.21	Logotipo.....	151
3.2.4.22	Competencia Y Ofertas.....	152
3.2.4.23	Fuerzas De Porter	152
3.2.4.23.1	Amenaza De Ingreso De Nuevos Competidores.....	152
3.2.4.23.2	Amenaza De Servicios Sustitutivos.....	153
3.2.4.23.3	Poder De Negociación De Los Clientes.....	153
3.2.4.23.4	Poder De Negociación De Los Proveedores	154
3.2.4.23.5	Estrategia De Desarrollo Según Porter	154
3.2.4.24	Presupuesto de la Propuesta.....	154
3.2.4.24.1.1	Estudio Financiero	155
3.2.4.24.1.7	GASTOS DE VENTA.....	167
3.2.4.25	Monto total de la inversión.....	167
3.2.4.25.1	Financiamiento	168
3.2.4.25.2	Estructura Del Financiamiento	168
3.2.4.25.3	Gastos Financieros.....	169
3.2.4.25.4	Costos del Servicio.....	170
3.2.4.25.5	Otros gastos.....	171
3.2.4.25.6	Proyecciones de ventas	172
3.2.4.25.7	Flujo de caja.....	173
3.2.4.25.8	Estado de Resultados	175
3.2.4.25.9	Valor actual neto o valor presente neto	175
3.2.4.26	Impacto De La Propuesta	176
3.2.4.26.1	Impacto Económico	176
3.2.4.26.2	Impacto Social	176
3.2.4.26.3	Impacto Legal	176
3.2.4.26.4	Impacto Tecnológico	177
3.2.4.26.5	Impacto Cultural.....	178
3.2.4.26.6	Impacto Ambiental	178
CAPÍTULO 4.....		179
ARTÍCULOS INVESTIGATIVOS.....		179
Síndrome de burnout en docentes de instituciones de educación superior		180
Resumen.....		180
Abstract		180
Introducción		181
Introducción al problema.....		181

REVISIÓN LITERARIA	182
Síndrome de Burnout	182
Síntomas del Síndrome de Burnout	183
Características Fundamentales del Síndrome de Burnout	185
Fases del Síndrome de Burnout	185
Causas Laborales del Síndrome de Burnout	186
Factores que Disminuyen el Síndrome de Burnout	187
Síndrome de burnout en profesores	188
Metodología	188
Tipo de investigación	189
Técnicas de investigación	189
Población y muestra	189
Población o Universo	189
Muestra	190
Resultados	191
Conclusiones	192
Referencias bibliográficas	192
DINERO ELECTRÓNICO: BENEFICIOS TRIBUTARIOS	203
RESUMEN	203
ABSTRACT	203
INTRODUCCIÓN	204
REVISIÓN LITERARIA	204
El dinero y sus conceptualizaciones	204
Las funciones del dinero	205
La emisión monetaria	205
Tipos de dinero	206
Sistema de Pagos	207
Teorías sustantivas	207
Análisis Conceptual del Dinero Electrónico	207
Dinero Electrónico	208
Estructura del Sistema de Dinero Electrónico	209
Sistema de Pagos	210
Pago con medios electrónicos	211
Reducción del Impuesto a la Renta para microempresas	212
Rebaja del anticipo del Impuesto a la Renta	212
Referentes empíricos	213

El sistema de dinero electrónico del Banco Central del Ecuador.....	214
Antecedentes y Contexto del Dinero Móvil en Ecuador	214
Metodología	215
Métodos	215
Universo y Muestra	216
Universo	216
Muestra	216
RESULTADOS	218
CONCLUSIONES	218
AGRADECIMIENTO	219
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	219
EXPERIENCIA DOCENTE EN EL AULA BASADA EN COMPETENCIAS: LA NUEVA FORMA DE APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE.....	230
Resumen.....	230
Abstract	231
Introducción	231
Desarrollo del tema	233
Planteamiento del problema.....	235
Objetivo General	236
Justificación	236
Conclusiones.....	239
Referencias Bibliográficas	240
Anexos	249
EDUCACIÓN CONTINUA: EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BASADAS EN COMPETENCIAS LABORALES.	252
Resumen.....	252
Abstrac.....	253
Introducción	254
Justificación	256
Objetivo General	258
Desarrollo	258
Tipos de competencias:.....	258
Marco Legal	264
Metodología	270
Universo y Muestra	270
Universo	270

Muestra	270
Resultados	271
Discusión de resultados.....	272
Conclusión	274
Referencias bibliográficas.....	275
USO Y APLICACIÓN ADECUADO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN PYMEs EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL	286
Resumen:.....	286
Abstract:	286
Introducción	287
Desarrollo	287
Metodología	289
Métodos	290
Técnicas de investigación	290
Población y muestra	290
Población	290
Muestra	291
Conclusión	292
BIBLIOGRAFÍA	292
LA IMPORTANCIA DE LA BANCA NO CORRESPONSAL (BANCO DEL BARRIO) EN GUAYAQUIL.....	303
Resumen:.....	303
Abstract	304
Introducción	304
Introducción al problema	304
Importancia del problema.....	307
Metodología	307
Universo y Muestra	308
Universo	308
Muestra	308
Resultados	308
Conclusión	310
Agradecimiento	311
Referencias bibliográficas.....	311
BITCOIN: MONEDA DE ORO VIRTUAL EN ECUADOR	322
Resumen.....	322
Abstract	322

Introducción	323
Desarrollo	324
Revisión literaria.....	324
Dinero electrónico.....	324
DINERO ELECTRÓNICO EN ECUADOR.....	325
BITCOIN	325
EL BITCOIN VERSUS EL DINERO ELECTRÓNICO.....	326
Metodología	327
Técnicas y fuentes de investigación	328
Diseño de la encuesta.....	328
Tamaño del universo	328
Prueba piloto	328
Muestra	329
Resultados	329
Conclusión	329
Referencias bibliográficas.....	329
Biografía	330
CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL TURISMO A TRAVÉS DEL DINERO ELECTRÓNICO EN EL ECUADOR	
.....	331
Resumen.....	331
Abstract	332
Introducción	332
Introducción al problema	333
Importancia al problema	334
Dinero electrónico.....	334
Dinero móvil	334
Sistema de Pagos.....	335
Metodología	336
Universo y Muestra	336
Universo	336
Muestra	336
Resultados	337
Conclusiones.....	338
Referencias bibliográficas.....	339
PROYECTOS DE VINCULACIÓN COMO APOYO AL DESARROLLO SOSTENIBLE EN EL TURISMO	
COMUNITARIO	349

Resumen	349
Abstract	350
Introducción	351
Desarrollo	352
Revisión literaria.....	353
Educación Superior.....	353
Metodología	356
Discusión de resultados.....	362
Conclusión	363
Referencias bibliográficas.....	364
Procesos contables en farmacéuticas veterinarias de la ciudad de Guayaquil.....	375
Resumen.....	375
Abstratc	376
Introducción	377
Desarrollo	378
Fundamentación teórica	379
Control Interno	379
Modelo COSO	379
Proceso contable	380
Contabilidad	382
Metodología	383
Tipo de investigación.....	383
Enfoque de investigación	383
Población y muestra	384
Técnicas e instrumentos de investigación.....	384
Análisis de resultados.....	384
Discusión de resultados.....	387
Conclusión	388
Bibliografía.....	389
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL DESARROLLO DE LAS PYMES INDUSTRIALES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN TIEMPOS DE PANDEMIA.....	399
Resumen.....	399
Abstract	400
Introducción	401
Desarrollo	402
Revisión literaria.....	405

Metodología	407
Discusión de resultados.....	410
Conclusiones.....	413
Referencias bibliográficas.....	414
Síndrome de Burnout asociado al Covid-19 en Instituciones de Educación Superior (IES) en Guayaquil.....	424
Resumen.....	424
Abstract	425
Introducción	426
Metodología	433
Resultados	434
Discusión	435
Conclusiones.....	436
Referencias	437
Bibliografía.....	449
Apéndices	459

Resumen

Esta guía está dirigida a emprendedores o para los estudiantes, egresados, docente de las Instituciones de Educación Superior. La misma tiene como finalidad establecer las características generales de estructura y las reglas de presentación de los proyectos de investigación de las carreras que ofrece cada facultad de las distintas Instituciones de Educación Superior. Las indicaciones que en ella aparecen tienen la intención de facilitar y clarificar el recorrido que el estudiante debe enfrentar para llegar a presentar el trabajo de investigación correspondiente a los estudios de Pregrado. El presente trabajo es una labor de síntesis que es deudora de las experiencias previas desarrolladas en cada proyecto de Metodología de la investigación científica, así como de otras propuestas ya estructuradas.

Con tal fin, ejecuta una guía de trabajo que incluye: diseño, creación, elaboración y realización de estudios económicos y sociales; eventos. Ha sido concebida para difundir trabajos de importancia coyuntural o instrumentos útiles para la investigación académica y profesional. Es así como en este número se ofrece una breve guía para elaborar propuestas de investigación para tesis. La preparación de dichas propuestas es un trabajo normal para estudiantes, egresados y docentes con el fin de crear o innovar emprendimiento para la elaboración de sus tesis dependiendo las facultades, institutos y centros de investigación. Sin embargo, es frecuente que dentro de una misma entidad se utilicen diferentes formatos para elaborar los proyectos. Ello puede deberse a particularidades disciplinarias que exigen esquemas distintos para las diversas ciencias, técnicas y carreras; y en estos casos, la presente guía no pretende promover una homogeneidad espuria. Pero la diversidad puede deberse también, sobre todo entre quienes se inician en el quehacer de la investigación, a la falta de información puntual sobre exigencias lógicas, metodológicas y técnicas que toda propuesta de investigación debe satisfacer. Esta guía se enfoca en esas exigencias, sin menoscabo de las modificaciones y adaptaciones disciplinarias o especializadas que cada proyecto pudiera requerir.

Palabras claves: Guía, Educación Superior, Investigación Académica, Proyectos, Tesis

Abstract

This guide is aimed at entrepreneurs or students, alumni, faculty of Higher Education Institutions. It aims to establish the general characteristics of structure and rules for submitting research projects of the courses offered each faculty of the various Institutions of Higher Education. The indications that appear in it are intended to facilitate and clarify the course the student must face to get to present the work corresponding to the undergraduate research. This work is a work of synthesis that is indebted to previous experiences in each project Methodology of scientific research, as well as other already structured proposals.

To this end, runs a working guide that includes: design, creation, development and implementation of economic and social studies; events. It is designed to disseminate works of topical importance or useful tools for academic and professional research. Thus in this issue is a brief guide to develop proposals for thesis research. The preparation of these proposals is a normal job for students, graduates and teachers in order to create or innovate venture for the development of their theses depending faculties, institutes and research centers. However, it is often within the same entity different formats are used to develop the projects. This may be due to disciplinary characteristics that require different schemes for the various science, technology and careers; and in these cases, this guide is not intended to promote a spurious homogeneity. But diversity can also be caused, especially among those new to the work of research, lack of timely information on logical requirements, methodological and technical research that any proposal must satisfy. This guide focuses on these demands, without prejudice to modifications and disciplinary or specialized adaptations that each project may require

Keywords: Guide, Higher Education, Academic Research Projects Thesis

Prólogo

El presente escrito contiene información básica y útil para toda aquella persona que quiera emprender su propio proyecto empresarial o quiera dirigir un proyecto ya existente de una manera eficaz que le permita llevar a buen puerto sus ideas de negocio y de cómo realizar artículos o ponencias investigativas indexadas en revistas de calidad. Conformado por modelos de tesis de alumnos que ya son profesionales y bajo autoría y direccionamiento (tutor) de algunos autores del libro

Una de las preocupaciones más comunes a la hora de crear una empresa o iniciar una actividad económica son los trámites legales que para algunas personas se tornan un poco difícil, principalmente por la falta de conocimiento de la instancia, de los trámites y formalidades que se deben seguir para ello, a la vez que requieren tiempo y dinero, lo que impide llevar una contabilidad y una administración que permitan el éxito que cada cual proponga en su actividad. Por los anteriores motivos y porque creemos que todas las personas naturales que quieran formalizar una actividad comercial lo puedan hacer de una manera clara y sencilla se desarrolla este libro como guía para los interesados. En este documento encontrará los pasos por seguir para formar empresa; igualmente, los conceptos básicos que pueden ser entendidos sin importar la condición social ni la formación empresarial que se tenga; además, todo está en un lenguaje común que brinda la posibilidad de que dicho interesado elabore los documentos que jurídicamente le sean posibles realizar con ayuda de las entidades correspondientes para encaminar la empresa hacia el éxito.

Se abordan temas tan importantes como lo son el emprendimiento, la constitución de empresas, el mercadeo, la administración, la atención al cliente, la gestión financiera y presupuestaria, la responsabilidad social y ambiental de manera clara y sencilla sin entrar en mayores tecnicismos que confundan al lector, pero con el mayor asertividad posible buscando contribuir para que el emprendedor o dueño de empresa se convierta en un verdadero empresario.

«El país necesita más emprendedores y más empresas con voluntad de crecimiento. Por eso, un libro que fomenta el emprendimiento siempre es una buena noticia. En este caso, además se trata de un texto que destaca por un estilo que hace muy amena la lectura y unos planteamientos muy sugerentes, así como unos ejemplos muy reales. En definitiva, un trabajo excelente». Oriol Amat, Catedrático de Empresa de la UPF i Consejero de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Introducción

La Instituciones de Educación Superior dedicada a la preparación de profesionales para afrontar los retos que plantea el siglo XIX, busca la opción que le permita enfrentar con éxito los desafíos del próximo milenio, que exige que el nuevo docente sea una persona preparada para abordar con facilidad la docencia, la investigación u el servicio a la comunidad; por lo tanto, debemos ver a la nueva propuesta como el espacio de investigación permanente, permitiendo de esta manera que el docente se capacite en forma continua en el campo de la investigación.

La mayoría de los programas graduados de las Instituciones de Educación Superior “IES” requieren la preparación de una tesis o de un informe de proyecto, ambos precedidos por una propuesta. El propósito de esta guía es ayudarte a preparar estos documentos con un mínimo de problemas y contratiempos. La guía presenta una serie de normas para garantizar la uniformidad, integridad y presentación lógica que se espera de estos documentos, pero a la misma vez provee la flexibilidad necesaria para acomodar los estilos propios de cada disciplina.

La investigación es un proceso de constante exploración y descubrimiento, se caracteriza por atributos como son el basarse en trabajos realizados por otros investigadores; entre las características de una investigación está el hecho de que esta se puede repetir, se puede generalizar a otras instituciones, se basa en algún razonamiento lógico y está vinculado a una teoría, se generan nuevas preguntas o es de naturaleza cíclica, es incremental y se debe emprender con el fin de mejorar a la sociedad, y permite generar información que facilite la toma de decisiones para atender necesidades o resolver problemas de toda índole. La investigación puede abordar temas relacionados con la violencia, el matrimonio, el trabajo, la enfermedad, el matrimonio, los medios de comunicación, las emociones humanas, la familia, procesos, el entorno.

Entre los objetivos que persigue esta investigación, está el de proporcionar e incrementar de las habilidades de investigación a los alumnos y lo reflejen en los documentos de carácter académico como ensayos, monografías, propuestas de mejora, tesinas y tesis, por mencionar algunos.

Todo trabajo de investigación debe cubrir etapas, y estas se deben establecer en un plan general que el alumno realiza antes de iniciar la investigación, este plan se denomina proyecto

de tesis y se constituye por una serie de fases estructuradas que guían el proceso de investigación.

La orientación del trabajo de titulación de los estudiantes constituye una prioridad en los momentos actuales en el proceso formativo universitario. La guía que se propone, tiene como objetivo fundamental guiar el proceso de investigación científica de los estudiantes en la universidad, tomando como antecedentes los intercambios efectuados con docentes y directivos en talleres desarrollados para tales propósitos, así como lo establecido en la propuesta del nuevo *Reglamento del Régimen Académico*; donde se expresa en el **Título V: De la Investigación, artículo 50**, que:

“El proceso de aprendizaje se vinculará de modo inseparable a la formación de actitudes, intereses y habilidades investigativas. Para este efecto se considerará las particularidades del correspondiente nivel de formación, el currículo, las asignaturas de cada carrera o programa académico, así como el perfil profesional o académico correspondiente”.

A través de la obra, los tutores encuentran la lógica del proceso de orientación de la investigación, sus etapas y las recomendaciones para ir dando cumplimiento a las mismas.

La presente guía, pretende dar respuesta a las necesidades y requerimientos a egresados, graduandos y docentes investigadores de Instituciones de Educación Superior, está construida de tal manera que permite desarrollar el trabajo final de grado (tesis) sin ninguna complicación ya que está estructurada de manera didáctica pedagógica que explican claramente paso a paso el proceso de construcción de cada uno de estas partes.

En la Propuesta de Proyecto de Tesis, el estudiante denunciará los elementos básicos del proyecto de investigación; en donde el docente valorará principalmente la línea de investigación, pertinencia, impacto, beneficiarios, factibilidad.

En esta guía encontrarán propuestas para tesis o crear o emprender un nuevo negocio.

El Investigador Universitario ha de tener presente que hacer una tesis significará cumplir con un conjunto de tareas:

- Tener la Idea y Desarrollarla metódicamente
- Hacer un Anteproyecto
- Basarse en Perfiles
- Cumplir con las tareas que el seguimiento de un Diseño le exige.

- Encontrar, Identificar, Sistematizar problemas, lo cual exige una serie de conocimientos y tareas por cumplir.

Hacer una tesis o trabajo investigativo implica también disponer de condiciones y recursos.

Al hablar de sustentable se refiere a algo que puede sostenerse o sustentarse por sí mismo y con razones propias. Por su parte al hablar de sostenible nos referimos a algo que puede mantenerse por sí mismo gracias a que las condiciones económicas, sociales o ambientales lo permiten, se puede sostener sin afectar los recursos.

Aplicados al campo de la economía, la ecología o el desarrollo y responsabilidad social, el desarrollo sostenible y el desarrollo sustentable son sinónimos, y ambos términos pueden emplearse de forma indiferente, si bien algunos organismos prefieren usar sustentable y otros sostenible.

El desarrollo sostenible o desarrollo sustentable nos referimos a un proceso que puede mantenerse sin afectar a la generación actual o futura, intentando que el mismo sea perdurable en el tiempo sin mermar los recursos actuales.

Con este tipo de desarrollo se buscan cubrir las necesidades actuales, pero siempre teniendo en mente que las generaciones futuras puedan también cubrir las suyas

La humanidad actualmente se enfrenta a grandes cambios a nivel social, ambiental, económico y tecnológico, de forma constante y rápida, por ello se debe buscar las oportunidades necesarias para exista una interrelación entre el hombre y la naturaleza, donde la humanidad pueda desarrollar sus actividades en un ambiente sano.

El emprendimiento sustentable es una alternativa para generar ingresos y empleo. Este tipo de emprendimiento está orientado a cambiar los patrones convencionales de producción y consumo a través de la reducción de la contaminación, conservación de los recursos naturales, comercio justo, producción más limpia y el comercio ético. (Delgadillo A., 2014)

Emprendimiento

“El emprendimiento es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado su resultado; es la creación del valor que beneficia a una empresa, la economía y la sociedad”

“El emprendimiento es un motor fundamental del crecimiento y el desarrollo, los emprendedores juegan un papel crucial en la transformación de las sociedades de ingresos bajos, caracterizadas por la productividad reducida y, a menudo, por el autoempleo de subsistemas, en economías dinámicas caracterizadas por la innovación y el aumento del número de trabajadores bien remunerados” (Lederman. D; Messina, J; Pienknagura, S; Rigolini,, 2014).

La palabra emprendimiento proviene del francés entrepreneur (pionero), y se refiere a la capacidad de una persona para hacer un esfuerzo adicional por alcanzar una meta u objetivo, siendo utilizada también para referirse a la persona que inicia una empresa o proyecto, término que después fue aplicado a empresarios que fueron innovadores o agregaban valor a un producto o proceso ya existente.

El “emprendedor”, es un individuo líder, previsor, tomador de riesgos y evaluador de proyectos y que moviliza recursos desde una zona de bajo rendimiento a una alta productividad. El hecho de que el éxito emprendedor no solo es importante para un individuo, sino también para toda la sociedad; y que este autor afirma que un país dotado principalmente de comerciantes, industrias y agricultores será más próspero que uno en que principalmente halla individuos dedicados al arte o a la ciencia.

La propuesta

El propósito de la propuesta es lograr que el estudiante y su consejero definan con anticipación un tema de investigación significativo y que pueda completarse en un tiempo razonable. La propuesta es un compromiso entre el estudiante y su comité con respecto al contenido y la extensión de la investigación. Los objetivos y los procedimientos descritos en el documento pueden cambiar durante el curso de la investigación, pero debe evitarse la modificación excesiva, particularmente la adición de metas y procedimientos nuevos que atrasen el fin de la investigación. Un cambio radical en el tema de la tesis requiere la preparación de una propuesta nueva. La preparación de la propuesta es también una oportunidad para sondear la capacidad de organización, la perseverancia, la responsabilidad y las destrezas de redacción que debe tener todo estudiante que aspira a ser un investigador y a completar exitosamente una tesis. Los estudiantes en programas doctorales y aquellos en los planes I o II del programa de maestría tienen que preparar una propuesta. La misma se aprueba por el comité del estudiante y el director del departamento antes de que el estudiante se matricule en tesis por segunda vez. Como evidencia de la aprobación se envía a la Oficina de Estudios Graduados una copia de la portada con todas las firmas. No se puede celebrar un examen de defensa de tesis sin tener una propuesta aprobada.

Diseño de la Propuesta

Los resultados que se obtiene del diagnóstico permiten al estudiante pensar y buscar la alternativa de solución al problema. Esto no es más que el nuevo producto que se entrega a la ciencia, lo que se le llama “propuesta”. Es evidente que esa “propuesta” debe tener un nombre que la identifique y permita, con solo una lectura, saber qué es lo que se está proponiendo en la investigación. Los resultados científicos varían según las especialidades que se estudien, por ejemplo, en las ciencias humanísticas y específicamente en las ciencias pedagógicas los resultados científicos de la investigación, pueden ser: una estrategia (metodológica; didáctica, educativa), una metodología, programa, modelo, sistema de acciones, entre otros. Para cada uno de estos resultados existen en la literatura científica descritas las partes contentivas de los mismos, lo cual permite realizar su fundamentación y concebirlo para la solución del problema que se estudia. Aunque en las demás áreas del conocimiento son escasas las referencias en la literatura sobre la estructura lógica a seguir para presentar en un informe escrito los resultados científicos, sí debe darse al estudiante una referencia de cómo hacerlo; en tal sentido se proponen los siguientes pasos:

Pasos para presentar un resultado científico (propuesta).

- Debe tener una denominación que identifique y le dé un sello personal a lo que se está proponiendo, no debe usarse el término “propuesta”, porque todo lo que se hace es una propuesta. (Por ejemplo, puede plantearse: Proyecto de.....; Producto de.....; Plan de...; Manual para...).
- Fundamentar de manera breve en qué consiste ese resultado que se propone, cuáles son sus principales características, en qué supera a lo que ya existe, los requerimientos para su aplicación, entre otros aspectos que el investigador considere.
- Se describe el resultado.

Esta “propuesta” se realiza atendiendo a las características y exigencias de cada carrera.

CAPÍTULO I

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

1. Tema

Gestión De Procesos Para La Seguridad Y Salud Ocupacional En Los Trabajadores Agrícola De La Hacienda Victoria

1.1 Descripción De La Situación Actual Del Problema.

La seguridad de las personas es de vital importancia en todo trabajo, especialmente al hablar de trabajadores que cumplen labores en el campo; es decir, a la intemperie. Sin embargo, se menoscaba su importancia poniendo en riesgo la vida de sus empleados, ya que en la mayor parte de las haciendas existe un total desconocimiento de lo que significa seguridad, prevención de accidentes o de salud ocupacional, derechos inalienables de toda persona.

El presente trabajo busca identificar y aplicar las medidas de seguridad y salud ocupacional que requiere la Hacienda “Victoria”, ubicada en la vía entre San Juan y San Antonio en el cantón Playas, donde se ha evidenciado falta de medidas de seguridad y atención médica a los trabajadores, poniendo en riesgo la salud y la vida de los mismos, esto debido a la falta de importancia por parte de los administradores de la hacienda y la falta de conocimiento de los empleados en cuanto a las enfermedades que pueden contraer a corto y largo plazo.

A pesar de que el Gobierno ha emitido una serie de Leyes y Reglamentos, determinando que “los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador” (Ministerio de Relaciones Laborales) y que éstas deben cumplir obligaciones, derechos y deberes en cuanto a la prevención de riesgos de trabajo, brindará a sus empleados un ambiente adecuado, aun cuando esto signifique un gasto económico adicional que a la larga sería realmente una inversión, ya que dispondrían de obreros sanos y fuertes en su línea de producción, tanto empleadores como trabajadores restan importancia al cumplimiento de los reglamentos de seguridad.

Por lo que la finalidad del trabajo de titulación es que, los dueños de la hacienda y trabajadores con lleven un mejor diálogo para que así cumplan con las obligaciones del trabajo.

A fin de solucionar este problema, existe la necesidad de desarrollar un manual de seguridad y salud ocupacional que incluya información necesaria al respecto de este tema para que los empleados se conduzcan de manera adecuada durante la jornada de trabajo, previniendo así cualquier tipo de accidente durante las horas laborales por mala manipulación de herramientas, sustancias químicas o equipos así como también cómo conducirse en caso de

catástrofe, además de ofrecerles charlas informativas para crear en ellos una cultura de seguridad y bienestar.

1.2 Formulación Del Problema.

¿Con la aplicación de un manual de proceso de seguridad y salud ocupacional se mejorará la situación laboral y física de los trabajadores al desarrollar sus labores dentro de la hacienda Victoria?

1.3 Justificación.

Toda empresa desde el momento de su constitución, debe plantear normas de seguridad y comprometer a sus empleados a ejecutarlas para así brindarles un ambiente de trabajo más seguro, previniendo accidentes o enfermedades relacionadas a sus actividades dentro de su área laboral. Sin embargo, muchas empresas no han prestado la suficiente atención en este punto restándole importancia y por ende se han visto involucrados en eventos de emergencia o han tenido que prescindir temporalmente de buenos elementos por su mal estado de salud, lo cual influiría negativamente en el desempeño económico de la empresa.

Las razones por lo cual motivan a la realización de este proyecto de titulación es el cambiar la perspectiva dentro de la hacienda “Victoria” y solucionar la falta de medidas de seguridad, debido al desconocimiento y la poca importancia que se da a este tema, sin medir las consecuencias a futuro.

Actualmente la seguridad y salud en el trabajo es un pilar imprescindible dentro de la gestión empresarial, por lo que diseñar una gestión de proceso crea un nuevo ambiente laboral adecuado para que el trabajador pueda colaborar de la mejor manera a mantener la eficiencia de la empresa.

Este problema de inseguridad ya ha ocasionado accidentes leves como cortes o lesiones de primer grado así como también síntomas leves de cuadros respiratorios, jaquecas y otros, lo que significa que no se debe esperar a que sucedan eventos de mayor magnitud para tomar las medidas necesarias, que los administradores y trabajadores de la hacienda comprendan la importancia de utilizar los accesorios de protección adecuados y respetar las normas de seguridad en caso de desastres naturales o accidentes.

En la actualidad, existen haciendas en la que tuvieron estos tipos de problemas con los trabajadores, pero realizando una observación y tomando en cuenta lo que dicen los dueños de otras haciendas, es que desde implementaron una nueva gestión de procesos, llegaron a obtener cambios en sus haciendas.

Este trabajo de titulación es muy importante porque existe la necesidad de dar solución al problema de seguridad y de salud que enfrentan los obreros de la hacienda “Victoria”, debido a la poca importancia que se le ha dado a este derecho que tiene todo trabajador, de gozar de protección. Por ende, se ofrecerán los conocimientos necesarios respecto a este tema, así los dueños de la hacienda podrán brindar a sus colaboradores un mejor ambiente de seguridad y la capacidad de que laboren al 100% bajo un estado de salud óptimo, asegurando de esta forma un mejor rendimiento laboral y por ende mejorar el desarrollo económico, lo que no sólo beneficiará a los empleados sino a la hacienda como organización

1.4 Objetivos De La Investigación

1.5.1. Objetivo General

Analizar las medidas de seguridad y salud ocupacional de la hacienda “Victoria”, tomando en cuenta el rendimiento laboral y físico de sus trabajadores.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la hacienda “Victoria” en su área laboral.
- Establecer teorías administrativas para una gestión de proceso para los empleados de la hacienda.
- Diseñar un manual de seguridad y salud ocupacional para los trabajadores.

1.5 Fundamentación Teórica

1.5.1. Seguridad Y Salud Ocupacional En Ecuador.

La Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo surge como parte de los derechos del trabajo y su protección. El programa existe desde que la ley determinara que “los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador” y que hay obligaciones, derechos y deberes que cumplir en cuanto a la prevención de riesgos laborales. (Ministerio de Trabajo., 2015)

Este programa implementado está basado en el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, en Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de OIT, Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Acuerdos Ministeriales. El Art. 326, numeral 5 dice: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

Aplicando este principio a la situación actual de los trabajadores de la Hacienda Victoria, es imprescindible que los Directivos de la Hacienda realicen una gestión de procesos de tal forma que puedan aplicarse a la ley en conformidad con lo establecido, teniendo como fin el cuidar la integridad de todos sus colaboradores.

Según el reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo dice en el: **Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES.** - Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

- a. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
- b. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
- c. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
- d. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
- e. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.

También en el mismo reglamento menciona en el **Art. 13.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES.**

- a. Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.
- b. Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.
- c. Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
- d. Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas.
- e. Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa.
- f. No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.
- g. Colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento

1.5.2. DEFINICIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS.

(Pepper, Susana., 2011) Define la Gestión de Procesos como: Una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo.

Siendo este el caso, es imperativo que se aplique la Gestión de Procesos en la Hacienda Victoria, aplicando una metodología definida, instrumentos y herramientas que pueden y deben ser adecuadas para ajustarse a la realidad local, debiendo ser complementado con otros enfoques como son: capacitación del personal, el trabajo normativo y la modernización

de la tecnología que conlleven al mejoramiento continuo de las actividades que realizan los colaboradores en general.

1.5.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

(Cálix, M. , 2011). Define que: “Administración es la acción de administrar”, mientras tanto, George Terry indica que es “un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”.

Partiendo de estos conceptos podemos decir que gestión administrativa resulta del proceso de diseñar y mantener un entorno en el que el trabajo que se realiza en grupos de cumplen eficientemente con los objetivos específicos trazados, siendo un modelo a utilizarse en la Hacienda Victoria

1.5.4. Sistema De Gestión En Seguridad Y Salud Ocupacional.

(Toapant, A., & Jairo, F., 2013), argumentan que: El objetivo de la seguridad es el de controlar el entorno del trabajo para reducir o eliminar riesgos. “Es el conjunto de normas que desarrollan una serie de prescripciones técnicas a las instalaciones industriales y energéticas que tienen como principal objetivo la seguridad de los usuarios”.

Por lo tanto, es imprescindible prevenir los accidentes de trabajo que pueden afectar la salud y bienestar del trabajador y a la propiedad física de la empresa, logrando así mantener unos niveles elevados de la calidad de vida dentro del ambiente laboral.

El llegar a conocer las necesidades de la empresa hará que se ofrezca una información más adecuada que esté orientada a solucionar sus problemas.

Se puede decir que la Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional ha tomado mucha importancia en los últimos años en el país, transformándose en un requisito de obligado cumplimiento por parte de las organizaciones de forma permanente.

Esto es indicativo de que en la Hacienda Victoria se debe considerar la Seguridad y Salud Ocupacional como un aspecto fundamental dentro de su Planificación Estratégica, relacionando los objetivos de producción con objetivos de prevención, de forma que se cumpla con los reglamentos de ley establecidos, suprimir riesgos no solo en lo que concierne a

los riesgos y daños para el trabajador, sino también en lo que se refiere a sus propias instalaciones, sus productos, su entorno y otros aspectos vinculados con su actividad laboral.

1.5.5. Manual De Políticas Y Procedimientos

(Torres, M. G., 2016). Un manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. Pág. 24.

El manual de políticas y procedimientos es importante porque permite una organización a fin de formalizar los sistemas de trabajo, mejorar la calidad y competencia de la empresa.

Es una herramienta muy prioritaria al fin de lograr una normalización en las operaciones diarias, dándole estabilidad y solidez a la empresa.

1.5.6. Manual De Organización

(Gelabert, M. P., 2014). Se trata de un compendio de datos relacionados con la organización, utilizándose como herramienta de ayuda para el directivo. Facilita la visión de la organización en su conjunto. Pág. 48.

1.6.PROPUESTA

1.6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

Diseño de un manual de seguridad y salud ocupacional para los trabajadores de la hacienda “LA VICTORIA”.

1.6.2. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La Propuesta en la hacienda donde se realizó el estudio es que exista un manual de seguridad y salud para los trabajadores agrícola por lo que diseñarlo hará que los obreros puedan identificar qué tipo de materiales e insumos deberán utilizar al momento de ejecutar su labor cotidiana, como usar sus equipos de protección y cuáles serían los beneficios por el cual se les recomienda aplicarlos a su vida.

1.6.3. OBJETIVO

Reconocer la importancia de aplicar medidas de seguridad y salud ocupacional, mejorando las gestiones de procesos mediante un manual de seguridad para los trabajadores agrícolas de la Hacienda “LA VICTORIA”.

1.6.4. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

En la Hacienda “LA VICTORIA”, se evidenció la falta de una estrategia de seguridad y salud para los trabajadores, por lo cual se propuso el “Diseño de un manual de seguridad y salud ocupacional” y socializarlo con los trabajadores a través de charlas para desarrollar una cultura de seguridad en ellos.

Con la aplicación del manual se ayudará a minimizar problemas de salud y vulnerabilidad de accidentes en los trabajadores durante sus horas laborales además el control de que aplique por parte de los administradores de la hacienda.

En el manual se podrá observar una breve introducción de la Hacienda “LA VICTORIA”, definiciones de los materiales que se utilizan, señaléticas de prevención en casos de emergencias etc...

Se propone identificar nuevas gestiones para la jornada de trabajo, cómo identificar las señales de seguridad, que se escoja a alguien de los empleados para ser parte de las charlas a los obreros en el tema de seguridad y salud ocupacional.

Se realizará un simulacro con los empleados, en el cual desarrollarán y podrán practicar las recomendaciones del manual de seguridad y salud ocupacional con la finalidad de que tengan conocimiento y puedan conducirse favorablemente en cualquier situación laboral.

1.6.4.1. MANUAL DE SEGURIDAD PARA LOS TRABAJADORES LA HACIENDA “LA VICTORIA”

1.6.4.1.1. INTRODUCCIÓN

Seguridad significa protección, no sólo al personal de una empresa sino por medio de este a su familia y así mismo a la empresa. El presente manual tiene como objeto presentar bases para crear conciencia sobre la importancia de cumplir con las normas de seguridad aplicadas dentro de la hacienda. Es de vital importancia tomar en cuenta la información y las indicaciones aquí expuestas a fin de laborar en forma segura y prevenir enfermedades, que a largo plazo pueden ser de riesgo.

1.6.4.1.2. MISIÓN

Promover el desarrollo de la hacienda en cultivos y en alianzas con otras haciendas contribuyendo con el fortalecimiento del cuidado al medio ambiente.

1.6.4.1.3. VISIÓN

Ser una empresa reconocida en la exportación de semilla Híbrida de pepino con alto posicionamiento en el mercado y excelente calidad de nuestro producto.

1.6.4.1.4. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Figura 1.- Organigrama Estructural

Elaborado por: Katherine Guin León

Tabla 1
Manual de Seguridad y Salud Ocupacional

HACIENDA “LA VICTORIA”	MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	PAG 1 JULIO 2015
MANUAL DE GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES AGRICOLAS EN LA HACIENDA “LA “LA VICTORIA””		
ELABORADO POR:	AUTORIZADO POR:	APROBADO POR:
Autor(a)		

HACIENDA “LA VICTORIA ”	MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	PAG 2 JULIO 2015
ACCESORIOS DE SEGURIDAD QUE DEBEN UTILIZAR A DIARIO		
 BOTAS Las botas deben ser antideslizantes a fin de no sufrir caídas por deslizamiento ya sea en tierra o en agua. Deben ser utilizadas en todas las áreas de trabajo. Modo de uso • Resistente a caminos fangosos y caminos húmedos. • Utilizar en toda área de trabajo. Precaución: • Limpiar botas después de su uso. • Revisar sus botas antes de ser utilizadas.  PROTECTORES DE OÍDOS Estos accesorios son imprescindibles ya que protegen de ruidos extremos como los de maquinarias, ya que a largo plazo la pérdida auditiva será inminente. Modo de uso En lugares ruidosos. Protectores con cuidado por el orificio del oído. Precaución: • Limpiar protectores después de su uso. • Se recomienda que sean de uso personal.		

HACIENDA “LA VICTORIA ”	MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	PAG 3 JULIO 2015
 GUANTES Los guantes son un accesorio imprescindible tanto para protegerse de cortaduras como de descargas eléctricas y para el manejo de la tierra a fin de evitar que quede entre las uñas y así evitar los parásitos. Modo de uso • Resistente a raspadura, cortes. • Resistencia superior a químicos oxidantes • Trabajos pesados Precaución: • Revisar los guantes antes de utilizar. • Es de uso personal, no es recomendable prestar MASCARILLAS  Las mascarillas deben ser utilizadas por todos los trabajadores, ya que les permite respirar sin aspirar partículas de polvo (tierra), sustancias tóxicas, sustancias inflamables, que deterioran el sistema respiratorio. Modo de uso • Utilizar en lugares con concentraciones medias de material (Polvos o fibras). • Utilizar con filtros mecánicos con adaptador facial y fieltro cambiable. Precaución: • La mascarilla desechable es para dos usos mínimos. • La mascarilla es de uso personal, no es recomendable prestar.		
HACIENDA “LA VICTORIA ”	MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	PAG 4

HACIENDA “LA VICTORIA ”	MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	JULIO 2015
GAFAS PROTECTORAS Las gafas protectoras son esenciales, protegen las vistas de los rayos del sol, así como de infecciones, provocadas por las partículas de polvo (tierra). Modo de uso Coloque sus gafas antes de realizar labores con fuego o máquinas de soldar. • Utilizar antes de abrir un líquido orgánico o toxico. Precaución: • No quitarlas de su vista con las manos sucias. • Guarde en un lugar fresco. UNIFORME El uniforme también debe ser utilizado por todos los trabajadores, este los protege de los rayos solares, cortaduras o lesiones, también protege la piel del contacto con sustancias tóxicas. Modo de uso • Utilice el uniforme correctamente. • Arremangue las mangas en horas de receso o en momento de descanso. Precaución: • Lavar el uniforme después de su uso. • Revisar que el uniforme tenga una buena costura.		
HACIENDA “LA VICTORIA ”	MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	PAG 5 JULIO 2015



CASCO

El casco así mismo será utilizado por todos los empleados, este protege la cabeza del sol, de golpes o lesiones.

Modo de uso

- Colocar el casco en la cabeza ligeramente.
- Utilizar en lugares de derrumbe y días soleados.

Precaución:

- No tirar el casco
- No realice
- trabajos sin el casco en lugares cerrados.



FAJA DE SEGURIDAD

Protege al usuario de lesiones en la espina dorsal y región lumbar debidas a carga, malos levantamientos

Modo de uso

- Utilizar mediante trabajos forzosos.
- Ajuste de acuerdo a su dorso lumbral.

Precaución:

- No dejarlo en lugares húmedos.
- No forzar la faja más del límite indicado.

1.6.4.1.5. Señales preventivas

Son aquellas que tienen por objeto advertir al usuario de la vía la existencia de un peligro, su naturaleza o situaciones imprevistas.

Tabla 2
Señales preventivas

SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
	DEL SIMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
Bomba	Negro	Negro	Amarillo	
Suelo resbaladizo de gas	Negro	Negro	Amarillo	
Maquinaria pesada	Negro	Negro	Amarillo	
Extintor.	Rojo	Blanco	Rojo	

1.6.4.1.6. Señales de obligación

Obligan a un comportamiento determinado

Tabla 3
Señales de obligación

SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
	DEL SIMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
Uso de gafas protectoras	Azul	Blanco	Azul	
Uso de casco	Azul	Blanco	Azul	
Uso de protector de oídos	Azul	Blanco	Azul	
Uso de botas	Azul	Blanco	Azul	
Uso de guantes	Azul	Blanco	Azul	
Uso de mascarilla	Azul	Blanco	Azul	

1.6.4.1.7. Señales de peligro y prohibición

Prohíben el comportamiento susceptible de crear peligro.

Tabla 4
Señales de peligro y prohibición

SIGNIFICADO DE LA SEÑAL	COLORES			SEÑAL DE SEGURIDAD
	DEL SIMBOLO	DE SEGURIDAD	DE CONTRASTE	
Prohibido fumar y encender fuego	Negro	Rojo	Blanco	
Peligro de descarga eléctrica	Blanco	Rojo	Rojo	
Ruta de Evacuación	Blanco	Verde	Verde	

1.6.4.1.8. Manejo de Sustancias Químicas sin Accesorios de Seguridad

Las sustancias químicas pueden afectar la salud de una persona si no los utiliza con los accesorios adecuados como son mascarilla, guantes y gafas protectoras.

A continuación, un detalle de lo que causa cada tipo de sustancias:

1.6.4.1.8.1. Insecticidas y Plaguicidas

Las personas que utilizan este tipo de productos a diario, están expuestas en pequeñas dosis diarias, pero éstas se van acumulando en el organismo hasta convertirse en dosis tóxicas, con el pasar del tiempo. Estas sustancias pueden ser absorbidas por la piel, por las vías respiratorias o por la ingesta accidental.

Algunos de los síntomas de la absorción de insecticidas y plaguicidas pueden ser dolor de cabeza, mareos, malestar en el pecho, diarreas, sudor, vómitos, fiebre, irritación de la piel y ojos. A largo plazo afecta al hígado, enfisema pulmonar moderado y trastornos en el metabolismo de proteínas.

1.6.4.1.8.2. Foliares y Fertilizantes

Existen algunas clases de estos productos, es decir han sido fabricados con elementos químicos o provienen de fuentes orgánicas perjudiciales para el ser humano. Esto es, que los elementos a utilizar no son depurados adecuadamente y utilizan los restos de basura que el hombre desecha como residuos de carnes, peces u otros alimentos grasos; este tipo de desechos al descomponerse producen un líquido llamado lixiviad, el cual es altamente tóxico para el ser humano. Todo esto puede provocar enfermedades como esterilidad en hombres y mujeres y afecciones graves a nivel de los órganos. Es menester que se utilicen fertilizantes elaborados caseramente o por expertos don una depuración apropiada de los elementos orgánicos que se utilizarán.

Tanto los fertilizantes nitrogenados, fosfatados y potásicos, tienen repercusiones en la salud, especialmente los primeros, que son los de mayor toxicidad afectando especialmente a los bebés y personas de la tercera edad, quienes pueden presentar problemas en la sangre, ya que la hemoglobina se transforma en metahemoglobina. El nivel de metahemoglobina normal es máximo un 2%. Si se encuentra del 5% al 10% pueden presentarse principios de cianosis (falta de oxígeno), si el nivel va del 10% al 20% hay falta de oxigenación a nivel muscular y por encima del 50% puede ser mortal.

Los fertilizantes elaborados a base de guano animal, también son tóxicos debido a sus componentes como son: materia orgánica, amonio, nitritos, nitratos, bacterias, parásitos. Al ser manipulados estas sustancias quedan impregnadas en la piel y en las uñas y si no son removidas con asepsia, pueden ingresar al organismo provocando enfermedades del sistema estomacal.

1.6.4.1.8.3. Herbicidas

Los herbicidas son sustancias químicas de amplio espectro utilizadas para la erradicación de malezas y hierbas, éstas absorben las sustancias que provocan necrosis de sus tejidos y por ende su muerte y erradicación.

El glifosato es uno de los herbicidas de mayor toxicidad para el ser humano, mismo que puede provocar irritaciones dérmicas y oculares, náuseas, mareos, reacciones alérgicas, dolores abdominales, cáncer.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, el glifosato es extremadamente tóxico (categoría I). El equipo norteamericano independiente Northwest Coalition for Alternatives to Pesticides (NCAP) revisó la toxicología del glifosato e identificó efectos adversos:

subcrónicos, crónicos, carcinogénicos, mutagénicos y reproductivos.

1.6.4.1.9. LEYES QUE AMPARAN AL EMPLEADO

La Constitución de la República del Ecuador, año 2008 establece en el Título VI “Régimen de Desarrollo”, Capítulo VI “Trabajo y Producción”, Sección tercera “Formas de trabajo y su retribución”, en el Artículo 326 numeral 5, determina que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”; y el Numeral 6 dice que: “Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley”.

1.4.1.9.1. ¿Cómo actuar durante una emergencia médica?

- 1) Mantener la calma, para actuar con eficiencia, sea cual sea la emergencia.
- 2) Tratar de averiguar con rapidez cuál es la causa de la emergencia.
- 3) Pedir auxilio, notificar el accidente
- 4) De tratarse de un accidentado observar si puede ser trasladado o mantenerlo inmovilizado.
- 5) No abandonar al accidentado hasta que llegue la ayuda.

1.4.1.9.2. ¿Lo que no debe hacer durante una emergencia médica?

- 1) No tocar las heridas con las manos, boca o cualquier otro material sin esterilizar.
- 2) No soplar sobre una herida.
- 3) No lave las heridas ya sean profundas o heridas por fracturas expuestas, únicamente cúbralas con apósitos estériles y transporte inmediatamente al médico.
- 4) No limpie la herida hacia adentro, hágalo con movimientos hacia afuera
- 5) No toque ni mueva los coágulos de sangre.
- 6) No trate la herida con algodón absorbente directo sobre heridas o quemaduras.
- 7) No aplique vendajes húmedos; tampoco demasiado flojos ni demasiados apretados.

1.4.1.9.3. ¿Cómo actuar durante un incendio?

- 1) Comunica la situación lo más pronto posible.
- 2) Si el fuego es pequeño, intentar apagarlo con los medios disponibles, sean extintores u

otros. Situarse entre la salida y el incendio.

- 3) Si el incendio es de gran magnitud, desaloja el recinto o área.
- 4) En el caso de haber humo, moverse agachado tapándose la nariz y la boca.
- 5) De prenderse el fuego en la ropa, no salir corriendo, tirarse al suelo y rodar a fin de apagar el fuego.

1.4.1.9.4. ¿Cómo actuar durante una evacuación?

- 1) Mantener la calma.
- 2) Prestar atención a los responsables de emergencias.
- 3) Desconectar en lo posible equipos eléctricos.
- 4) Salir del lugar de trabajo con rapidez.
- 5) Utiliza las vías de evacuación establecidas.
- 6) No bloquear las salidas con objetos.
- 7) No retroceder para recuperar objetos personales.
- 8) Ofrecer ayuda a quienes lo necesiten, de ser posible.
- 9) Acudir al punto establecido de encuentro.

1.6.4.1.10. Formato para el Control de Accidentes

Objetivo: A fin de llevar un control de los accidentes ocurridos, luego de la asistencia se debe llenar este formato y entregarlo al Jefe de Personal.

Tabla 5
Formato para el Control de Accidentes

INFORMANTE
Nombre y Apellidos:
Departamento:
Fecha de notificación:
PERSONAS AFECTADAS
Nombre y apellidos:
Departamento:
Puesto / Funciones:
DATOS ACERCA DEL ACCIDENTE O INCIDENTE
Lugar donde se presenta:
Descripción breve de lo ocurrido:
Causas que lo originaron:
Medidas preventivas propuestas:
Daño físico :
Daños materiales:
Personas presentes:

1.6.4.1.11. Cronograma de Implementación

Tabla 6
Cronograma de Implementación

TEMA	PROPÓSITO	ACTIVIDADES	FECHA
Seguridad y Salud Ocupacional, su importancia dentro del campo laboral, entrega del manual de seguridad	Brindar a los empleados los conocimientos básicos de seguridad y su importancia dentro del campo laboral a fin de que concienticen sobre la relevancia de este tema.	Charla	Agosto 31, 2015
Normas de seguridad, consecuencias de no cumplir las normas de seguridad	Dar a conocer a los trabajadores las medidas de seguridad a seguir durante su jornada laboral y cuáles son las consecuencias de no obedecerlas.	Charla	Septiembre 07, 2015
		Taller	
Señalética y vías de evacuación	Indicar a los empleados cuáles son las señales de seguridad y su significado.	Charla	Septiembre 14, 2015
		Simulacro	

1.6.4.1.12. Presupuesto del Manual

Los recursos a utilizar para la ejecución del manual de seguridad y salud ocupacional son tomando en cuenta los siguientes:

Tabla 7
Presupuesto del manual

CANT.	DENOMINACIÓN	VALORES	
		Unid.	Total
1	Asesoría para la elaboración del manual	120	120
1	Manual de seguridad y salud ocupacional	50	50
25	Copias del manual de S.S. O.	15	375
1	Materiales básicos de construcción	250	250
1	Materiales básicos para operadores	80	80
1	Materiales básicos para sembradores	350	350
1	Refrigerio a los trabajadores por presentación del manual de seguridad y salud ocupacional	100	100
1	Visita de medico una vez por mes	150	300
1	Ayudante de medico una vez por mes	30	30
3	Viáticos al mes	10	30
	SUMAN		\$ 1.685,00

1.6.4.1.13. IMPACTOS DE LA PROPUESTA

1.6.4.1.13.1. IMPACTO ECONÓMICO

El impacto directo es aquel que es consecuencia del conjunto desarrollada por la hacienda, y el indirectos es el efecto generado por las ventas e inversiones realizadas.

El presente proyecto desarrolla alguna incidencia económica, entre las más importantes, tenemos:

- Variables relacionadas a la generación de trabajo.
- Empleo bajo cualquier modalidad de contrato
- Remuneraciones: sueldos y salarios.
- Ingresos corrientes directos, por el desarrollo de la actividad agrícola

1.6.4.1.13.2. IMPACTO SOCIAL

El grado de bienestar de las personas y su calidad de vida pueden ser determinados, evaluando las condiciones objetivas que satisfacen las necesidades humanas y de la sociedad.

Por lo que la hacienda “LA VICTORIA” está dispuesta a realizar nuevas gestiones y aplicarlos en los trabajadores, comenzando a salvaguardar la vida de las personas.

CAPÍTULO 2

HOTELERÍA Y TURISMO

2 Tema

Plan Estratégico De Marketing Para La Operadora Turística “El Paraíso De Puná S.A. (T.P.P.)” De La Parroquia Posorja Provincia Del Guayas, Año 2015.

2.1.Descripción De La Situación Actual Del Problema.

En la actualidad, el turismo ha dado un crecimiento muy acelerado, debido a la gran demanda que cada vez se convierte más exigente y competitiva, transformándose en un fenómeno social. Es por esta razón que varias empresas, llámese así, empiezan empíricamente con el afán de ofrecer un servicio que le signifique un modo de ingreso económico; pero este en muchas ocasiones es poco rentable y no muy satisfactorio, debido a la falta de conocimiento en el negocio incursionado.

La elaboración de un plan estratégico de marketing marca un rol muy significativo al momento de tomar decisiones, permitirá analizar todos los factores necesarios, sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la que se vea involucrada la compañía de turismo. Esta es una forma muy eficaz y eficiente para asegurar a largo plazo la permanencia de la misma.

Uno de los principales atractivos de la parroquia Posorja es el avistamiento de los delfines nariz de botella, que localmente son llamados bufeos. Por tal motivo, un grupo de emprendedores observaron esta atracción tan singular, que provocaban estos amigables mamíferos, cuando navegaban en sus embarcaciones pesqueras; aprovechando esta oportunidad, decidieron crear empíricamente una pequeña empresa. Esta inició el 25 de enero del 2005 como una comisión turística. Después de dos años de emprendimiento se transformó en la Asociación “Los Punaes”, en la cual se brindaba el servicio de transportación marítima, de carga y en ese entonces la de turismo. Debido a las exigencias y normativas del Ministerio de Turismo, se les indicó a los miembros de la asociación que, para brindar el servicio turístico, ellos debían constituirse legalmente como una operadora o agencia de turismo. Por tales circunstancias desde el 23 de agosto del 2011, se creó bajo la razón social de “Compañía de turismo El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”, con el RUC # 0992806885001, la cual está ubicada en el malecón de la parroquia Posorja, junto al parque turístico de la localidad y diagonal al hotel que lleva el mismo nombre de la parroquia.

La parroquia Posorja no es reconocida como un sector turístico. La falta de capacitación y de asesoría técnica, ha hecho que exista una sola operadora que brinde este servicio. Esto conlleva a que los miembros de la operadora no tengan un control de sus ingresos y gastos,

puesto que lo generado en cada salida turística es para beneficio propio del dueño de la embarcación.

En los actuales momentos no existe una buena infraestructura, inversión y peor aún publicidad, que ayude a los miembros de la Operadora Turística “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)” darse a conocer a nivel local y nacional. Factores como estos han hecho que muchas personas, incluyendo a los locales, no conozcan del atractivo en particular, puesto que no existe un plan de marketing que ayude a impulsar el desarrollo turístico en el sector, para lograr una mayor afluencia de visitantes, mejorando la economía de la parroquia.

2.2. Formulación Del Problema

¿De qué forma el desarrollo de una planificación estratégica de marketing influye en la Operadora Turística “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)” de la Parroquia Posorja Provincia del Guayas?

2.3. Justificación

El acuerdo ministerial No. 20140007, dado el 03 de febrero del 2014, menciona que la constitución de la República en sus artículos 24 y 66 reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, como el derecho a esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos a través de las distintas modalidades turísticas establecidas conforme a la ley.

El turismo es declarado por el gobierno nacional como una política de estado, encaminada a la consecución del buen vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social.

Según la Ministra de Turismo Sandra Naranjo, indicó en un reportaje publicado el 04/06/2015 por el diario Ecuadorinmediato.com, que “El turismo en el Ecuador está generando millones de dólares, la industria del ocio generó 1.487 millones de dólares en lo que fue del año 2014 y se ha convertido en la tercera fuente de ingresos no petroleros después del camarón y los servicios empresariales”.

La finalidad de este trabajo de titulación es de dar a conocer la importancia de elaborar un plan estratégico de marketing, para la operadora turística “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”, proponiendo estrategias que ayude a mejorar el proceso administrativo de la misma, con el objetivo de incentivar y promover el potencial turístico que existe en la localidad de Posorja. Existen diversas alternativas turísticas, que no están siendo explotadas de forma correcta

debido a la falta de creatividad e innovación, por tal razón el desarrollo de este plan estratégico de marketing se convierte en un factor fundamental para ofrecer un producto turístico de alta calidad, que busca atraer la afluencia de turistas e incrementar la generación de divisas que en ella demande.

El presente trabajo de titulación se lo considera factible porque permitirá tomar las medidas preventivas y ayudará a garantizar mediante el plan estratégico de marketing, un control ordenado y específico para el desarrollo de la actividad turística en el sector, permitiendo a los habitantes obtener una nueva plaza de empleo y otra fuente generadora de ingresos.

2.4.Objetivos De La Investigación

2.5.1. Objetivo General

Desarrollar un plan estratégico de marketing para el fortalecimiento de la actividad turística en la Operadora “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)” de la Parroquia Posorja, Provincia del Guayas, del año 2015.

2.5.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional del turismo, para verificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la operadora turística.
- Emplear un estudio de mercado que permita identificar deseos y preferencias del cliente final y su posición respecto a la competencia, para de esta forma plantear una estrategia de posicionamiento.
- Diseñar un plan estratégico de marketing, que ayude a incrementar la afluencia turística en la Operadora “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”.

2.5.Fundamentación Teórica

2.5.1. ESTRATEGIAS

(Wallace Stettinius, D. Robley Wood Jr., Jacqueline L. Doyle, John L. Colley Jr., 2009, pág. 14), Aseguran que:

La estrategia es un concepto a largo plazo y, muy importante, tiene que ver con el cambio. El líder de una empresa, para tener un futuro próspero, debe considerar lo que se puede encontrar en el camino, conocer los factores y fuerzas que pueden impulsar el cambio, así

como su impacto probable en la empresa. Los directivos tienen que decidir qué medidas deben tomar ahora para prepararse para lo que esperan y desean conseguir en el futuro.

Por otro lado (Capriotti, 2013, pág. 75) indica que las estrategias, “Son las líneas globales de acción de la empresa para lograr una posición competitiva en el mercado”.

Es decir, que la estrategia es un esquema fundamental para una empresa o institución, por la cual se puede mantener la continuidad de la misma y adaptarse al entorno, para así buscar soluciones y medidas que establezcan ventajas competitivas.

Hay que recalcar que una de las principales funciones de la administración moderna es la planeación y junto con la organización, dirección y control juegan un papel muy importante entre las funciones que desempeña un emprendedor para el desarrollo de sus estrategias.

2.5.2. PLAN ESTRATÉGICO

(Jesus Palencia; Huber García; Adriana Moreno; Carlos Rairan; Pablo Prado; Paula Rodriguez, 2013) Explican que: “Es el proceso mediante el cual se determina racionalmente a dónde queremos ir y como llegar allá”

Desde esta perspectiva, un plan es un proceso que determina el límite de espacio y tiempo, el cual producirá un efecto positivo en el futuro a las medidas que se tomen con relación a los objetivos implantados por la organización.

Por otro lado, (Gaxiola, Jesús, 2013, pág. 22) Expresa que:

El plan estratégico para la organización es el plan maestro, en el cual, la dirección recoge las decisiones estratégicas que ha adoptado “hoy” respecto a lo que hará en los próximos años (3 a 5 años es un periodo de planeación recomendado para una empresa), y que todos los trabajadores deben conocer y seguir para lograr ser lo suficientemente competitivos y satisfacer los objetivos y metas estratégicas marcadas relativas a, crecimiento y rentabilidad, o simplemente lograr la supervivencia o la consolidación de la empresa.

Desde el punto de vista de este análisis, el plan estratégico es un camino muy singular y primordial a través del cual una organización evalúa su situación actual, revisa y analiza la razón de ser de la misma, define su visión de futuro y cuáles deben ser sus objetivos principales, por tal razón se convierte en un marco muy referencial para la toma de decisiones y la ejecución de planes y actividades.

De acuerdo a lo que expresa (Gaxiola, Jesús, 2013), para el desarrollo de un buen plan estratégico dentro de una empresa PYME, se debería seguir los siguientes 5 pasos:

1. **La Reflexión:** Para la fase de reflexión es necesario que tenga conocimiento pleno de su empresa, del mercado y posibilidades de sus productos o servicios, de su competencia y sobre todo debe realizar una reflexión con toda claridad y sin engañarse.
2. **La visión estratégica:** Establece una visión estratégica que determina hacia dónde se dirige la organización en los próximos tres años, todo con el fin de tener claridad y proporcionar una dirección a largo plazo; para esto, se puede contestar a las preguntas: ¿Cuáles son las características que me hacen diferente a la competencia?, ¿Cuáles son los procesos o actividades en las que debo ser excelente?; las respuestas ayudarán a determinar el rumbo de todas las acciones a desarrollar para cumplir con ese propósito o visión estratégica determinada.
3. **Los objetivos y metas:** Convertir la visión en objetivos claros y medibles de desempeño que se deberá lograr en los 3 años y con metas intermedias a mediano plazo (por lo general se establecen para cada año).
4. **La ejecución:** La ejecución del plan es la parte fundamental de todo el proceso, para esto es necesario crear los proyectos que impacten en el logro de los objetivos y metas establecidos en la fase anterior; con esto se logra “la alineación”.
5. **El seguimiento:** Esta actividad de seguimiento siempre le corresponde a la Gerencia o Administración General. El resultado de las revisiones sin lugar a dudas será una gran cantidad de aprendizaje organizacional y una mejora continua.

2.5.3. PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Según (Jesus Palencia; Huber García; Adriana Moreno; Carlos Rairan; Pablo Prado; Paula Rodriguez, 2013) nos mencionan que:

El Direccionamiento Estratégico es una disciplina que, a través de un proceso denominado “Planeación estratégica”, reúne la “Estrategia de Mercadeo”, la cual define cómo orientaremos nuestros productos y servicios hacia el mercado, teniendo en cuenta los recursos, las oportunidades y amenazas del entorno y los principios corporativos, para determinar la “Estrategia Operativa”, con el posterior objetivo de satisfacer, oportuna y adecuadamente, las necesidades de nuestros clientes.

Desde esta perspectiva, el proceso de direccionamiento estratégico tiene como objeto diseñar una estrategia de manera sistemática de acuerdo a un lineamiento integral, lógico y racional por medio del cual se va a gestionar las ideas planteadas dentro de la empresa, para así tomar las decisiones necesarias

que ayude a prevenir y actuar en condiciones complejas, creando oportunidades nuevas y diferentes para el futuro, llegando a mercados competitivos y satisfaciendo de una u otra forma las necesidades de los clientes de una manera muy perspicaz.

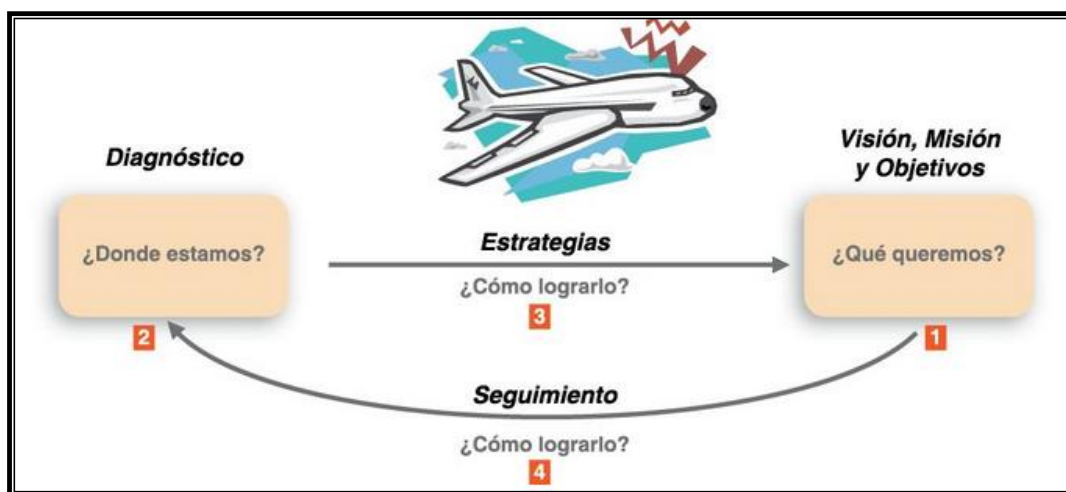


Figura 2. Proceso de Direccionamiento Estratégico

2.5.4. DEFINICIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

(KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY, 2012, pág. 38) Establecen que: “La planeación estratégica constituye la base para el resto de la planeación en la empresa. (...) El plan estratégico implica adaptar la empresa para obtener ventajas de las oportunidades que haya en su entorno cambiante”.

Por otro lado (Tirado, 2013), menciona a la planificación estratégica como:

El proceso de mantenimiento de un ajuste viable entre los objetivos y recursos de la compañía y las cambiantes oportunidades del mercado, con el fin de modelar y reestructurar las áreas de negocio y producto de la compañía de forma que den beneficios y crecimientos satisfactorios.

Desde este punto de vista, se puede definir a la planificación estratégica como una herramienta dentro del proceso administrativo, que identifica en las decisiones planteadas, las oportunidades y amenazas influyentes dentro de la empresa, y que utilizando las fortalezas y debilidades, ofrece una ventaja única y positiva para mejorar los procesos de la misma, de esta forma direccionarlos hacia un lineamiento integral, asegurando resultados que realmente mejoren la situación de la empresa o institución a futuro.

Dentro de este contexto la planificación estratégica se compone de cuatro etapas:

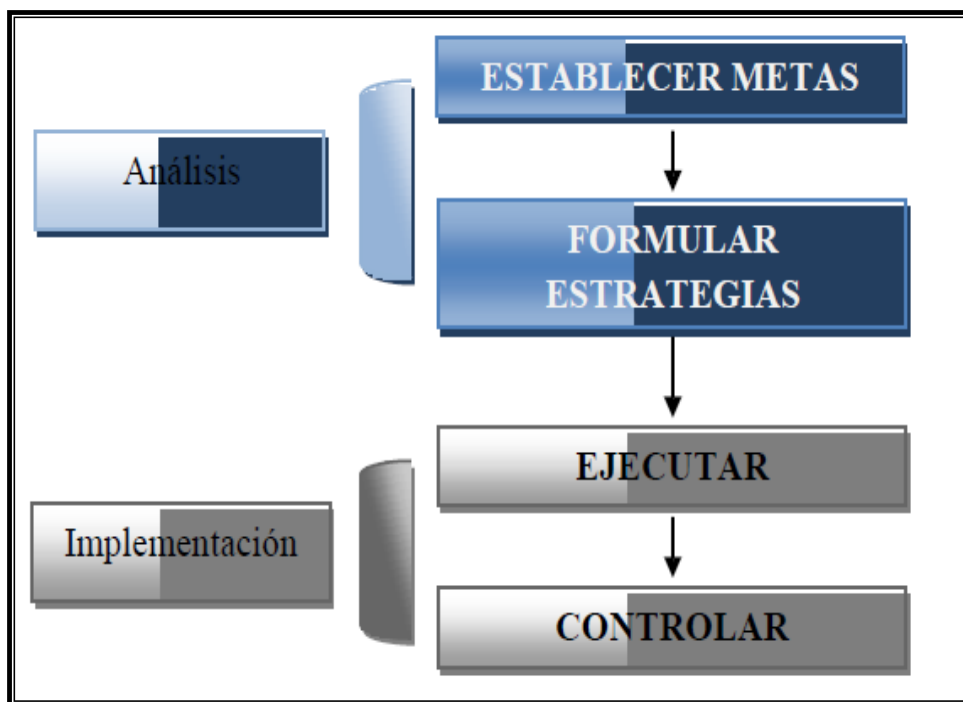


Figura 3. Etapas en la elaboración de un Plan Estratégico

Fuente: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/78/7/Capitulo1.pdf>

- **Análisis:** En este punto se debe realizar un análisis completo de la situación de toda la empresa, analizando su entorno para tratar de encontrar oportunidades que atraerán y evitar sus amenazas, se debe analizar los puntos fuertes y débiles de la empresa. Los resultados de esta etapa serán la base para desarrollar las etapas siguientes.
- **Planificación:** La empresa decide lo que desea alcanzar (objetivos), así como la manera de llegar a tales objetivos (estrategias).
- **Ejecución:** En esta etapa implica colocar en funcionamiento la estrategia a través del diseño de acciones que ayuden alcanzar los objetivos deseados.
- **Control:** Conlleva realizar un seguimiento minucioso a través de la medición de los resultados, el análisis de las causas de los mismos y la toma de medidas correctoras para asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

2.5.5. MARKETING

(KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY, 2012, pág. 4), definen: “El marketing es la administración de relaciones redituables con el cliente.”

(KOTLER, PHILIP Y KELLER, KEVIN, 2012), Expresan: “El propósito del marketing es conocer y entender tan bien al cliente que el producto o servicio se ajuste a él que se venda por sí solo.”

De acuerdo a estas definiciones, el marketing es todo propósito de un sistema general de actividades que ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de los clientes y consumidores por medio de un proceso alineado y sistemático, convirtiéndose en una filosofía indispensable de negocio para lograr el éxito en las ventas de los mercados en la actualidad.

Con estas premisas podemos identificar conceptos básicos que ayuden a identificar y entender que es lo que significa Marketing.

- Necesidades, deseos y demandas.
- Producto.
- Valor satisfacción y emoción.
- Intercambio, transacción y relación.
- Mercado.
- Gestión de marketing.

2.5.6. PLAN DE MARKETING

Según (Tirado, 2013, pág. 37) expresa que: “El plan de marketing debe definir una serie de políticas de marketing que puedan implementarse y permitan alcanzar los objetivos marcados por la organización, así como su misión”.

Por otro lado, **Fuente especificada no válida.** mencionan que: “La planeación de marketing implica decidir las estrategias de marketing que ayudarán a la compañía a alcanzar sus objetivos estratégicos generales.”

Fuente especificada no válida. Indican que: “Toda empresa debe encontrar el plan para la supervivencia y el crecimiento a largo plazo que tenga mayor sentido según su situación, sus oportunidades, sus objetivos y sus recursos específicos.”

Con las 3 definiciones dadas por los autores, llegamos a determinar que un plan de marketing, es indispensable para toda empresa o institución que quiera surgir frente a un mercado que cada día es más competitivo y cambiante, por tal motivo proporcionara una visión más clara del objetivo que se quiere alcanzar y de esta forma ayudar a contribuir con un resultado más positivo en la implementación

de acciones y estrategias de comunicación, motivo que permitirá promocionar y difundir las actividades que realiza la operadora turística el Paraíso De Puná S.A. (T.P.P.) de la Parroquia Posorja.

De igual manera se da la formulación de objetivos como guía para ejecutar las diferentes acciones y estas sean alcanzadas en un tiempo determinado.

2.5.7. ANÁLISIS FODA

El análisis FODA es una herramienta estratégica que permite visualizar un cuadro de la situación actual de una empresa u organización, o de un proyecto en particular. De esta manera, se puede obtener un diagnóstico que permita tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. El análisis FODA permite realizar una evaluación rigurosa de las principales alternativas priorizadas, para tratar de comparar ventajas e inconvenientes y de esta forma prever posibles problemas a futuros.

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Las fortalezas y debilidades son referidas a la organización. Las oportunidades y amenazas, en cambio, son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

2.5.8. Marketing Mix

Se define como una herramienta que ayuda a la correcta combinación o mezcla, correspondiendo al análisis de cuatro instrumentos o variables para definir e implantar estrategias, a estas se las conoce como las 4Ps. (Producto, Precio, plaza y promoción).

2.5.9. El Turismo

En el artículo N° 2, del capítulo uno de la ley del turismo en el Ecuador, define que: “Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos”.

Por otro lado, la O.M.T.**Fuente especificada no válida.**, lo define como las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos de su residencia habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, de negocios y otros.

Se puede definir por el turismo, que es un conjunto de actividades, de relaciones y fenómenos que es producto de los desplazamientos voluntarios y temporales en forma individual o grupal de las personas.

Este floreciente sector de la economía mundial suele ser considerado como un sistema complejo que induce efectos en diversos ámbitos y entornos en los que actúa (económico, social, cultural, político, ecológico, etc.) y a su vez es influenciado por los mismos. Esta actividad económica vincula a los lugares y países (mercados emisores y mercados receptores). Por esta razón, el turismo está sujeto a la evolución del mercado mundial, leyes económicas de la oferta y la demanda internacional y local.

2.5.10. CLASES O TIPOS DE TURISMO

Según su clasificación, los principales tipos de turismo varían en función de las actividades a realizar y del lugar donde se lleven a cabo.

A continuación, se detalla las clasificaciones más utilizadas para el turismo:

- **Turismo de sol y playa:** Es el más frecuentado por ser de gran escala, que está concentrado desde el punto de vista de la oferta y masificado desde el punto de vista de la demanda.
- **Turismo cultural:** Tiene como finalidad conocer ciudades, museos y monumentos que tengan valor histórico y artístico, es decir que se vincula con el deseo de conocer otras culturas y conocer la identidad de las mismas.
- **Turismo rural:** Se realiza en pequeñas localidades como las parroquias y las comunas, cuya motivación es conocer las costumbres, tradiciones y su historia, interesándose por la gastronomía, la cultura popular y sus artesanías.
- **Ecoturismo:** Se caracteriza por conservar el entorno, sosteniendo el bienestar de una comunidad local, en las que es posible el contacto con la naturaleza, la paz del campo, la flora, la fauna y la belleza extraordinaria de los paisajes naturales.
- **Turismo de salud:** Es caracterizado para aquellas personas que se desplazan con el propósito de recibir tratamientos de naturaleza física y mental, que le ayuden a mejorar su salud.
- **Turismo religioso:** Tiene como motivación fundamental la fe y se involucra a todas aquellas personas que viajan para participar a diferentes actos o eventos religiosos.
- **Turismo gastronómico:** Una de las motivaciones que impulsan al viajero a realizar este tipo de turismo, es el de conocer los platos típicos de las regiones y deleitar el paladar.
- **Turismo de aventura:** Es una modalidad del turismo alternativo, que es practicado por un amplio grupo de personas que se desplazan para realizar actividades con fines deportivos, terrestres, aéreos, marítimos y acuáticos.

2.6.Propuesta

2.6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

Diseño del plan estratégico de marketing para incrementar la afluencia turística en la Operadora “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”.

2.6.2. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

El Ecuador al gozar de una amplia biodiversidad dentro de sus cuatro regiones Costa, Sierra, Oriente y Región Insular, posee una gran riqueza natural inviolable, las mismas que se han convertido en factores claves para que el turismo se incremente notablemente en el país, convirtiéndolo así en un destino turístico con diversidad de actividades a desarrollarse.

El turismo traza oportunidades para mejorar las condiciones de vida para los habitantes de un sector, a través de la creación de pequeñas, medianas y grandes empresas afines a la actividad turística o que complementen el servicio turístico, generando empleo directo e indirecto.

Por esta razón operadoras especializadas en ofertar la ruta turística denominada las “Cinco Ps”, también conocida como la ruta del Pescador, promocionada por la M.I. Municipalidad de Guayaquil y la Prefectura del Guayas, con la finalidad de promover el turismo popular y los destinos rurales.

La P es una letra clave en el idioma español para las palabras playas, placer, paraíso, paladar, personas, pesca y paseos, por tal motivo se muestra los atractivos y bellezas que se constituyen a los lugares como: Progreso, Puerto el Morro, Playas, Posorja y la Isla Puná.

La presente propuesta busca diseñar el planeamiento estratégico de marketing y desarrollar objetivos que permitirán posicionar de manera efectiva a la Operadora “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”, incrementando la afluencia de turistas, fomentando de esta forma el desarrollo del turismo en la Parroquia Posorja.

Al preparar el planeamiento estratégico, se tomó el reto de elaborar un diagnóstico de la zona, tomando en consideración las condiciones geográficas, económicas y sociales de la población de Posorja, como también el análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (F.O.D.A.).

Con la finalidad de ser reconocida de manera amplia dentro del sector turístico se ha establecido un plan de marketing para la operadora turística “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”, de este modo ayudará a reconocer los diferentes atractivos turísticos que posee la parroquia Posorja.

2.6.3. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

Promover el desarrollo del turismo y la economía mediante el planeamiento estratégico de marketing para beneficio de la operadora turística “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”, fortaleciendo el turismo de la Parroquia Posorja.

2.6.4. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

El presente trabajo está referido al diseño de la planeación estratégica de marketing para promover el desarrollo del turismo y mejorar la economía de la operadora turística “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”, ubicada en la Parroquia Posorja.

Con esta propuesta se espera aportar con soluciones a los problemas y falencias detectadas en el proceso y manejo de la operadora turística, así mismo sirve como instrumento para las mejoras administrativas.

Se planteó un análisis FODA que sirvió como herramienta fundamental, para obtener un diagnóstico de la situación actual de la operadora turística, el cual permitió tomar las decisiones más adecuadas y acertadas para el proceso y desarrollo de este trabajo. A continuación, se muestra el FODA empleado en la operadora turística “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”

2.6.5. Análisis FODA

FORTALEZAS:

- 2.6.1. Desarrollo del turismo aprovechando los recursos naturales y óptimos como son los avistamientos de aves y delfines.
- 2.6.2. Contacto directo con los proveedores locales.
- 2.6.3. Personal motivado y comprometido dispuestos al cambio.
- 2.6.4. Coordinación con las autoridades navales.
- 2.6.5. Principal vía de acceso en buen estado.

OPORTUNIDADES:

- 2.6.6.1. Brindar un mejor servicio turístico.
- 2.6.6.2. Ubicación geográfica del sector.
- 2.6.6.3. Proyecto del puerto de aguas profundas en la parroquia Posorja que atraerá más afluencia de turistas.
- 2.6.6.4. Convenios del GAD parroquial con la M.I. Municipalidad de Guayaquil y la Prefectura del Guayas.
- 2.6.6.5. Cercanía con el balneario turístico Playa Varadero ubicado en Data de Posorja.

DEBILIDADES:

- Falta de promoción turística como las señaléticas que se promocionan en las vías de acceso.
- Infraestructura Inapropiada.
- Falta de un centro de información turística.
- Falta de capacitación a los miembros de la operadora turística.

AMENAZAS:

- Los competidores directos como las operadoras turísticas del Puerto el Morro.
- Inestabilidad en la economía nacional que pueda afectar a la ciudadanía en general.
- Los niveles de contaminación ambiental podría aumentar debido al incremento de turistas.
- Desastres naturales.

Elaborador por: Freddy Aveiga Jaime

2.6.6. Plan de Marketing para la Operadora Turística “EL PARAÍSO DE PUNÁ S.A. (T.P.P.)”

2.6.6.1. Misión

Brindar servicios turísticos altamente competitivos con calidad y calidez, superando las expectativas de los clientes nacionales y extranjeros a través de un servicio confiable con garantía de satisfacción, que favorezca al desarrollo socio económico de la localidad, demostrando fielmente nuestro compromiso con la responsabilidad social y ambiental.

2.6.6.2. Visión

Posicionarnos como una de las operadoras turísticas especializadas en los servicios de turismo, cumpliendo con los estándares de calidad, brindando seguridad, confianza y experiencia en el desarrollo de nuestras actividades, trabajando por la comunidad con principios de respeto y sostenibilidad.

2.6.6.3. Valores Corporativos

Nuestra cultura organizacional está orientada con valores corporativos que en marcan el direccionamiento del negocio. Comprometidos en la aplicación y la práctica de estos valores porque hacen parte de nuestras vidas, permitiendo de un modo más cómodo interactuar con el cliente.



Liderazgo: Permitimos que el personal de la operadora turística se sientan seguros y empoderados en el negocio.



Excelencia: Buscamos constantemente nuestro mejoramiento continuo.



Honestidad: Realizamos todas las operaciones con transparencia y rectitud.



Responsabilidad: Oramos con seriedad, en consecuencia con nuestros deberes y derechos.



Respeto: Escuchamos, entendemos y valoramos las opiniones de nuestros compañeros y clientes, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.



Confianza: Cumplimos con lo prometido al ofrecer un buen servicio turístico para las satisfacción y confianza de nuestros clientes.



Trabajo en Equipo: Con el aporte de todos los que intervienen en los diferentes procesos, buscamos el logro de los objetivos de la Operadora turística.

Elaborador por: Freddy Aveiga Jaime

2.6.7. Políticas

La operadora establece el compromiso de implementar todos los procesos orientados hacia la satisfacción de nuestros clientes sustentados en la calidad del servicio turístico.

- Implementar campañas de promoción y publicidad
- Posicionamiento de la marca.
- Certificación Nivel “Q” de calidad.

2.6.8. Estrategias de Marketing

2.6.8.1. Objetivos del Marketing:

Entre los principales objetivos se detallan los siguientes:

- Ser una operadora en ofrecer servicios de turismo sostenible en la parroquia Posorja.
- Promover los sectores turísticos de la Ruta del Pescador con sus variedades de ofertas
- Atraer afluencia de turistas nacionales y extranjeros a la Ruta del Pescador.

2.6.8.2. Segmentación

Clientes nacionales y extranjeros, hombres y mujeres de 18 a 55 años de edad de nivel de ingreso socioeconómico medio alto, que guste de la naturaleza y le apasione la aventura.

2.6.8.3. Tipos de Segmentación



SEGMENTACIÓN GEOGRÁFICA

Comprendera de las rutas de la 5 Ps tambien denominada Ruta del Pescador.



SEGMENTACIÓN DEMOGRÁFICA

Dirigida hacia los turistas tanto nacionales como extranjeros.

- Hombres y Mujeres de 18 a 55 años.
- Nivel socio económico medio alto.



SEGMENTACIÓN PSICOGRÁFICA

Estilo de vida extrovertida, que le gusten la naturaleza y le apasionen la aventura.

Elaborador por: Freddy Aveiga Jaime

2.6.9. Estrategias Y Tácticas

2.6.9.1. Estrategia N° 1.

Estrategia de Comunicación mediante el diseño de una página web y red social Facebook.

En la actualidad vivimos en un mundo sumergido en la tecnología que cada día evoluciona brindándonos todas las ventajas y así mismo sus desventajas, por esta razón los medios de comunicación en línea y sus aplicaciones como las páginas web y las redes sociales como Facebook, se convierten en una herramienta adecuada para promocionar todos los atributos turísticos que ofrece la Operadora “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”

2.6.9.1.1. Táctica N° 1.

Se realizará el diseño de una página web y se contará con la creación de un usuario en Facebook para luego convertirla en una Fan Page, en la que se podrá visualizar fotos, mensajes, videos relacionados al turismo de la Parroquia Posorja, sus costumbres, su gastronomía, sus artesanías, donde se buscará atraer turistas a la localidad.

Mediante estos canales de comunicación podrá existir interactividad entre personal de la operadora turística y los posibles clientes, donde se podrá responder las inquietudes que presenten, así como las novedades y quejas que deberán ser atendidas para tratar de solucionarlos.

La red social de Facebook será empleada como centro de atención al cliente y gracias al Fan Page puede servir como centro de ofertas, promociones y concursos, incluso como canal de venta directa con los clientes.



Figura 4. Página Web

Dentro de los concursos se realizarán preguntas con referencia al turismo de la localidad, todas las personas que contesten correctamente, ingresarán a una base de datos y mediante un sorteo saldrá la persona ganadora, donde podrán hacerse acreedoras de varios premios y sorpresas entre ellos, camisetas, gorras y jarros, el premio se entregará en las instalaciones de la operadora turística y se publicará la foto por la red social.

- Las camisetas serán de algodón con estampado y bordadas tipo polo, varios colores tallas S, M, L, XL.
- Las gorras serán estampadas y bordadas.
- Los jarros tendrán imágenes del atractivo turístico y el logo de la empresa.
- Para el Fan Page se contratará un paquete de 200 Like.
- Para la creación de la página web se pagará el nombre de dominio el cual es anualmente.



Figura 5. Diseños turísticos

2.6.9.1.1.1. Período de Ejecución:

- Página Web: Mayo 2015 a diciembre 2016
- Fan Page: Mayo 2015 a diciembre 2016
- Concursos y sorteos: Diciembre 2015 hasta abril 2016.

2.6.9.1.1.2. Responsable:

Vicente Quinde Banchón – Promotor Turístico de la Operadora “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”.

2.6.9.1.2. Táctica N° 2.

Se incluirá un concurso al fan page que se llamará “A ti, que te inspira esta fotografía”, se publicará una cada bimestre, las imágenes publicadas serán referidas al sector turístico de la localidad, su flora, su fauna.

Se entregarán 2 kits con artículos representativos de la zona a los usuarios que realicen las mejores descripciones.



Figura 6. Kits de artículos

2.6.9.1.2.1. Período de Ejecución:

Noviembre 2015 hasta abril 2016.

2.6.9.1.2.2. Responsable:

Vicente Quinde Banchón – Promotor Turístico de la Operadora “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”.

2.6.9.2. Estrategia N° 2.

2.6.9.2.1. Estrategia de Publicidad

2.6.9.2.1.1. Táctica N° 1.

Se distribuirá volantes en los 5 puntos estratégicos de la ruta El pescador, también denominadas la ruta de las 5 Ps. (Progreso, Playas, Puerto El Morro, Posorja, Puná) durante la temporada alta, con la finalidad de crear expectativas a los potenciales clientes.

2.6.9.2.1.1.1. Período De Ejecución:

Diciembre 2015 hasta abril 2016.

2.6.9.2.1.1.2. Responsable:

Vicente Quinde Banchón – Promotor Turístico de la Operadora “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”.

Las volantes serán realizadas en papel Couche tamaño A3 de 115 gr, full color.



Figura 7. Volantes

2.6.9.2.1.2. Táctica N° 2.

Como táctica de venta se colocará banners publicitarios los cuales van a estar ubicados en diferentes sitios estratégicos, como los principales restaurantes y lugares comerciales de la zona.

2.6.9.1. Período De Ejecución:

Durante las temporadas altas, de Diciembre 2015 a Febrero 2016.

2.6.9.2. Responsable:

Vicente Quinde Banchón – Promotor Turístico de la Operadora “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”.

Los Banners publicitarios tendrán una medida de 100 cm x 50 cm



Figura 8. Banner Publicitario

2.6.9.3. Estrategia N° 3.

2.6.9.3.1. Estrategia De Producto.

2.6.9.3.1.1. Táctica N° 1.

Creación de un kiosco, que servirá para la venta de boletos, camisetas, gorras y recuerdos para los turistas, el cual estará ubicado diagonal al parque turístico de Posorja y frente al Principal hotel que lleva el mismo nombre de la parroquia, los productos a ofrecer serán artículos relacionados con la localidad y la actividad turística de la Operadora “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”.

2.6.9.3.1.1.1. Período De Ejecución:

Noviembre del 2015, estimando el montaje de la estructura del kiosco y la implementación de los productos a ofrecer, ocupándose en un periodo de 2 meses, a partir de allí se estará llevando a cabo la apertura al público durante el tercer mes, es decir en enero del 2016.

2.6.9.3.1.1.2. Responsable:

Socios de la operadora turística “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”.

Los productos promocionales se detallan a continuación:





Figura 9. Productos promocionales

2.6.9.4. Estrategia N° 4.

2.6.9.4.1. Estrategia De Promoción.

2.6.9.4.1.1. Táctica N° 1.

2.6.9.4.1.1.1. Producto:

Los paquetes turísticos correspondientes estarán diseñados basándose al Producto y el Servicio, refiriéndose de esta forma a la visita de los diferentes atractivos turísticos a ofrecer, estos contarán con las garantías necesarias para satisfacción y confianza de los clientes.

2.6.9.4.1.1.2. Precio:

El precio se registrará de acuerdo a las diferentes promociones o paquetes turísticos a ofertar, las opciones de pago se las realizaran al instante o con previo acuerdo del cliente con el promotor turístico, los programas serán en base a 10 personas, si por algún motivo no se complete el grupo de igual forma se usará el tarifario establecido.

- De contado, en el instante de que se compre el ticket o boleto el turista deberá efectuar el pago de inmediato.
- Reservado, confirmación del grupo turístico previo al pago del 50 % con una semana antes de la salida.

2.6.9.4.1.1.3. Plaza:

Se utilizará un canal de distribución directa interactuando con el cliente, tomando en cuenta sus necesidades y preferencias.

2.6.9.4.1.1.4. Promoción:

El medio encargado para promocionar estos paquetes turísticos y todo lo referente a la operadora, serán los medios de comunicación como fuente directa:

- Página web.
- Redes sociales: Facebook
- Instagram
- YouTube
- Volantes
- Obsequios
- Banners publicitarios



Figura 10. Redes sociales

Personal:

Capacitación al personal de la operadora turística El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”. Tanto en técnicas de ventas, servicio al cliente y motivación personal, para que cumplan con todos los valores corporativos implantados en la empresa.

Tabla 8
Cronograma de Capacitación

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN					
Nº	Temas a capacitar	Duración		Periodo de Capacitación	Finalidad
		Días	Horas		
1	Motivación Personal	2	8	Diciembre	Estimular y aumentar la autoestima de los trabajadores
2	Servicio Al Cliente	2	6	Enero	Conocer las necesidades del cliente para satisfacerlas, produciendo percepciones positivas del servicio.
3	Técnicas De Ventas	2	6	Mayo	Conocer las técnicas de venta más adecuadas para cada tipo de cliente.

Los paquetes turísticos serán enfocados en las temporadas altas de las cuales tenemos:

- Festividades navideñas.
- Temporadas playeras.
- Vacaciones.
- Carnaval.
- Semana santa.

A continuación, se muestra los paquetes turísticos a ofertar:

Tabla 9
Tarifario

 TARIFARIO: POSORJA E ISLA PUNÁ EN EL GOLFO DE GUAYAQUIL	
Viaje corto (3-4 horas)	\$70,00
• Refugio de los Delfines • Visita al área protegida Isla Manglecito • Avistamiento de las aves en los Farallones En la travesía del Canal del Morro.	
Capacidad: 2 a 10 paxs.	
Embarcación: Chalecos salvavidas; cubierta Y Guía.	
Circuito largo (6-7 horas)	\$120,00
Guía de información	20,00
• Refugio de los Delfines • Visita al área protegida Isla Manglecito • Avistamiento de las aves en los Farallones • Visita al mirador turístico • Observación del Banco de Ostras en la Isla Puná (opcional).	
Capacidad: 2 a 10 paxs	
Embarcación: Chalecos salvavidas y cubierta.	
CONTACTO: 0994823258 – 0982927291 E-mail: turismoparaisopuna@hotmail.com	

Tabla 10
Paquete Turístico # 1



TOURS:

POSORJA - REFUGIO DE VIDA SILVESTRE MANGLARES EL MORRO – PUNÁ (COMUNA SUBIDA-ALTA)

❖ 9:30 Salida de la Parroquia Posorja- Observación de Delfines en el Refugio de Vida Silvestre Manglares el Morro.
❖ 10:30 Recorrido por Sendero en la Isla Manglecito- Observación de aves e Interpretación Ambiental.
❖ 10:50 Salida desde Manglecito hasta la Isla Puna-Comuna Subida Alta Observación de aves en Islotes Farallones.
❖ 11:20 Refrigerio
❖ 12:00 Llegada a la Isla Puná- Comuna Subida Alta- Instalaciones hamacas, cabañas.
❖ 13:00 Almuerzo
❖ 14:15 Recorrido Comuna Subida Alta (sendero-mirador y Playa de los enamorados)
❖ 14:45 Bebida Natural (1coco)
❖ 15:00 Tiempo libre en la Playa
❖ 16:00 Retorno a la Parroquia Posorja
INCLUYE:
❖ TRANSPORTE
❖ ALIMENTACIÓN: Filete de pescado frito + Bebida gaseosa
❖ Ceviche de Camarón+ bebida gaseosa
❖ Camarones Apanados+ bebida gaseosa
❖ GUIANZA
❖ REFRIGERIOS: Sándwich+ Jugo, Piqueos, 1 fruta
❖ BEBIDAS: Botellas De Agua + 1Coco
❖ INSTALACACIONES: Cabañas, hamacas.
CONTACTO: 0994823258 – 0982927291
E-mail: turismoparaisopuna@hotmail.com

Tabla 11
Paquete Turístico # 2



TOURS:

POSORJA – PUNÁ (COMUNA SUBIDA-ALTA)

- ❖ 9:30 Salida de la Parroquia Posorja- Observación de Delfines en el Refugio de Vida Silvestre Manglares el Morro.
- ❖ 10:20 Observación de aves en los islotes farallones
- ❖ 10:30 Refrigerio salida hacia la comuna Subida Alta
- ❖ 11:00 Llegada a la Isla Puná- Comuna Subida Alta- Instalaciones hamacas, cabañas.
- ❖ 11:30 Recorrido Comuna Subida Alta (sendero-mirador y Playa de los enamorados)
- ❖ 13:00 Almuerzo
- ❖ 14:15 Tiempo libre en la Playa
- ❖ 15:00 Bebida Natural (1coco)
- ❖ 16:00 Retorno a la Parroquia Posorja

INCLUYE:

- ❖ TRANSPORTE
- ❖ ALIMENTACIÓN: Filete de pescado frito + Bebida gaseosa
- Ceviche de Camarón+ bebida gaseosa
- Camarones Apanados+ bebida gaseosa
- ❖ GUIANZA
- ❖ REFRIGERIOS: Sándwich+ Jugo, Piqueos, 1 fruta
- ❖ BEBIDAS: Botellas De Agua + 1Coco
- ❖ INSTALACIONES: cabañas, hamacas.

CONTACTO: 0994823258 – 0982927291

E-mail: turismoparaisopuna@hotmail.com

Se realizarán convenios con:

- Los servicios de taxis, para el transporte al personal turístico que están hospedados en los hoteles con convenios con la operadora turística “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”.
- Instituciones educativas, como escuelas colegios y universidades.
- Hoteles y restaurantes de la localidad y cercanías.

Se realizarán descuentos en temporadas bajas a:

- Las Instituciones educativas de un 20 % al paquete turístico que elijan.
- Se realizarán descuentos especiales a grupos mayores de 10 de personas.

2.6.10. POSICIONAMIENTO DE LA MARCA

Si bien es cierto que la operadora turística tiene años que viene desempeñando en el servicio turístico, pero su marca no es muy reconocida y peor aún no está posicionada, por tal motivo se escatimaran esfuerzos por hacerla reconocer y posicionarla en el mercado a través de las redes sociales, logrando alcanzar un nivel Q de calidad.

2.6.11. DESCRIPCIÓN DE LA MARCA:

De acuerdo a los datos brindados por los principales directivos de la operadora turística la marca se creó bajo la razón social de Compañía de turismo El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.), con el RUC # 0992806885001.



Figura 11. Marca

2.6.12. Logo:

El logo de la empresa se caracteriza por presentar la interacción de los fantásticos delfines y los pájaros que son el principal atractivo de la localidad, que junto con la combinación de colores, el verde que representa a los manglares de la zona y que son sitio protegido, también el color celeste representativo del océano Pacífico que bañan nuestras aguas, hacen un contraste único y particular.



Figura 12. Logo

2.6.13. Slogan:

Su eslogan envuelve el significado y el propósito general, que es el de impulsar el turismo en la compañía y la parroquia Posorja, sirve como motivación para conquistar de esta forma a los turistas y que se animen a visitar nuestra localidad.

**“Posorja, el punto de partida a tu
aventura”**

2.6.14. Presupuesto de Inversión

La inversión dentro del proceso de la Planificación estratégica de Marketing, constituye el tipo de recurso financiero que se requiere para la puesta en marcha del proyecto, considerando que se tiene un financiamiento interno por parte de los socios de la Operadora Turística “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”, los cuales están dispuestos a invertir para el crecimiento de su empresa y su actividad.

A continuación, se presenta el detalle de inversión total anual para la puesta en marcha del proyecto.

Tabla 12
Presupuesto de Inversión

PRESUPUESTO DE INVERSIÓN DEL PROYECTO		
DETALLE	ANUAL	PORCENTAJE
CAPACITACIÓN AL PERSONAL	\$3.000,00	9,23%
IMPLEMENTACIÓN DE LOCAL	\$5.000,00	15,38%
INVERSIÓN DE PUBLICIDAD	\$942,00	2,90%
PRODUCTOS PARA LA VENTA	\$23.574,00	72,50%
TOTAL	\$32.516,00	100%

2.6.15. Presupuesto de Capacitación

El presupuesto de capacitación se lo diseñó para realizarse frecuentemente, con la finalidad de mantener al personal capacitado y actualizado a las nuevas tendencias del mercado, logrando un desempeño positivo en sus actividades.

Tabla 13
Presupuesto de Capacitación

PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN	
PRODUCTO/ SERVICIO	VALOR
	TOTAL
TÉCNICAS DE VENTAS	\$1.000,00
SERVICIO AL CLIENTE	\$1.000,00
MOTIVACIÓN PERSONAL	\$1.000,00
TOTAL	\$3.000,00

2.6.16. Presupuesto para la Implementación de Local (KIOSCO).

Para la implementación del local se estimó un total de \$ 5.000, que será diseñado para la venta de boletos, artículos y productos.

Tabla 14
Presupuesto Implementación de Local

PRESUPUESTO PARA IMPLEMENTACION DE LOCAL			
PRODUCTO/ SERVICIO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
LOCAL	1	\$5.000,00	\$5.000,00
TOTAL			\$5.000,00

2.6.17. Presupuesto para Publicidad

En el presupuesto para la publicidad se estimó un total de \$ 942, del cual se lo distribuyó para la elaboración de Banners, Fan Page, Página Web, Volantes.

Tabla 15
Presupuesto para Publicidad
PRESUPUESTO PARA PUBLICIDAD

PRODUCTO/ SERVICIO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
BANNER PUBLICITARIO	12	\$30,00	\$360,00
FAN PAGE	200	\$0,50	\$100,00
PAGINA WEB	1	\$50,00	\$50,00
VOLANTES	300	\$0,12	\$432,00
TOTAL			\$942,00

2.6.18. Presupuesto De Productos Para La Venta

El presupuesto que se estimó para la venta de acuerdo al producto y el precio fue de \$ 23.574, rubro considerado y evaluado de acuerdo a los precios establecidos en el mercado.

Tabla 16
Presupuesto para Artículos de Venta al Público

PRESUPUESTO PARA ARTÍCULOS DE VENTA AL PÚBLICO			
PRODUCTO/ SERVICIO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Artesanías locales	50	\$ 2,75	\$ 1.650,00
Bolígrafos	100	\$ 0,40	\$ 480,00
Bolsos artesanales	60	\$ 4,50	\$ 3.240,00
Camisas Tipo Polo	30	\$ 10,00	\$ 3.600,00
Camisetas Estampadas	30	\$ 8,00	\$ 2.880,00
Cuadernos agendas ecológicas	25	\$ 3,80	\$ 1.140,00
Gorras	30	\$ 8,00	\$ 2.880,00
Jarros	30	\$ 6,00	\$ 2.160,00
Llaveros	200	\$ 1,91	\$ 4.584,00
Postales	100	\$ 0,40	\$ 480,00
Pulseras Manillas	100	\$ 0,40	\$ 480,00
TOTAL			\$ 23.574,00

2.6.19. Evaluación Financiera

Analizados todos los presupuestos individuales de la inversión dentro del proceso de la Planificación estratégica de Marketing para la Operadora Turística “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”. Se procede a elaborar el presupuesto general el cual nos sirvió para cuantificar la inversión de costos y beneficios que se obtendrá en el plan de marketing aplicado.

Para determinar el movimiento de efectivo durante el periodo determinado, se aplicó proyecciones mensuales de este modo establecer cómo serán distribuidos los costos, así mismo como se eliminan los gastos por inversión general del flujo de efectivo.

A través del flujo de efectivo se puede apreciar cuales son los valores netos, resultado que se obtuvo mediante la proyección anual durante un periodo de cinco años, midiendo la rentabilidad y viabilidad para la implementación del plan estratégico de marketing.

Los ingresos se incrementan en un 10 % y los gastos de operación en un 5 %.

A continuación, se presenta el flujo de efectivo mensual y anual proyectado:

Tabla 18
Flujo de Efectivo Proyectado Anualmente

 FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO OPERADORA TURÍSTICA "EL PARAÍSO DE PUNÁ" PARÁMETRO APLICABLE A LA INFORMACIÓN FINANCIERA 2015									
	ORIGEN DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	MONTO TOTAL DE INGRESO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS									
	PROPIO	INGRESOS POR PAQUETES TURÍSTICOS	\$ 205.200,00		\$ 225.720,00	\$ 248.292,00	\$ 273.121,20	\$ 300.433,32	\$ 330.476,65
	PROPIO	INGRESOS DE PRODUCTOS			\$ 60.360,00	\$ 66.396,00	\$ 73.035,60	\$ 80.339,16	\$ 88.373,08
TOTAL DE INGRESOS			\$ 205.200,00		\$ 225.720,00	\$ 248.292,00	\$ 273.121,20	\$ 300.433,32	\$ 330.476,65
GASTOS DE OPERACIÓN									
	PROPIO	Agua	\$ 180,00		\$ 189,00	\$ 198,45	\$ 208,37	\$ 218,79	\$ 229,73
	PROPIO	Energía eléctrica	\$ 240,00		\$ 252,00	\$ 264,60	\$ 277,83	\$ 291,72	\$ 306,31
	PROPIO	Internet	\$ 360,00		\$ 378,00	\$ 396,90	\$ 416,75	\$ 437,58	\$ 459,46
	PROPIO	Telefonía móvil	\$ 300,00		\$ 315,00	\$ 330,75	\$ 347,29	\$ 364,65	\$ 382,88
	PROPIO	Transporte	\$ 2.520,00		\$ 2.646,00	\$ 2.778,30	\$ 2.917,22	\$ 3.063,08	\$ 3.216,23
	PROPIO	Alimentación	\$ 40.000,00		\$ 42.000,00	\$ 44.100,00	\$ 46.305,00	\$ 48.620,25	\$ 51.051,26
	PROPIO	Sueldos y Salarios	\$ 1.600,00		\$ 1.680,00	\$ 1.764,00	\$ 1.852,20	\$ 1.944,81	\$ 2.042,05
	PROPIO	Décimo Tercero	\$ 1.600,00		\$ 1.680,00	\$ 1.764,00	\$ 1.852,20	\$ 1.944,81	\$ 2.042,05
	PROPIO	Décimo Cuarto	\$ 1.416,00		\$ 1.486,80	\$ 1.561,14	\$ 1.639,20	\$ 1.721,16	\$ 1.807,21
	PROPIO	Fondos de Reserva	\$ 133,28		\$ 139,94	\$ 146,94	\$ 154,29	\$ 162,00	\$ 170,10
	PROPIO	Alquiler de Botes	\$ 45.000,00		\$ 47.250,00	\$ 49.612,50	\$ 52.093,13	\$ 54.697,78	\$ 57.432,67
SUBTOTAL GASTOS DE OPERACIÓN			\$ 93.349,28		\$ 98.016,74	\$ 102.917,58	\$ 108.063,46	\$ 113.466,63	\$ 119.139,96
INVERSIÓN DEL PROYECTO			\$ -	\$ -32.516,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL DE GASTOS 2015			\$ 93.349,28		\$ 98.016,74	\$ 102.917,58	\$ 108.063,46	\$ 113.466,63	\$ 119.139,96
SUPERAVIT/DEFICIT TOTAL 2015			\$ 111.850,72	\$ -32.516,00	\$ 127.703,26	\$ 145.374,42	\$ 165.057,74	\$ 186.966,69	\$ 211.336,69
VAN				\$ 586.656,56					
TIR				406%					

2.6.20. Cálculo de Indicadores de Rentabilidad

2.6.20.1. Valor Actual Neto (VAN)

Se define como el valor presente de la inversión a partir de una tasa de descuento, el valor actual neto de los flujos proyectados en el periodo de 5 años estimándose una tasa de 10%, tiene un valor de \$ 586.656,56. Lo que demuestra que el proyecto es viable al presentar un número positivo.

2.6.20.2. Tasa Interna de Retorno (TIR).

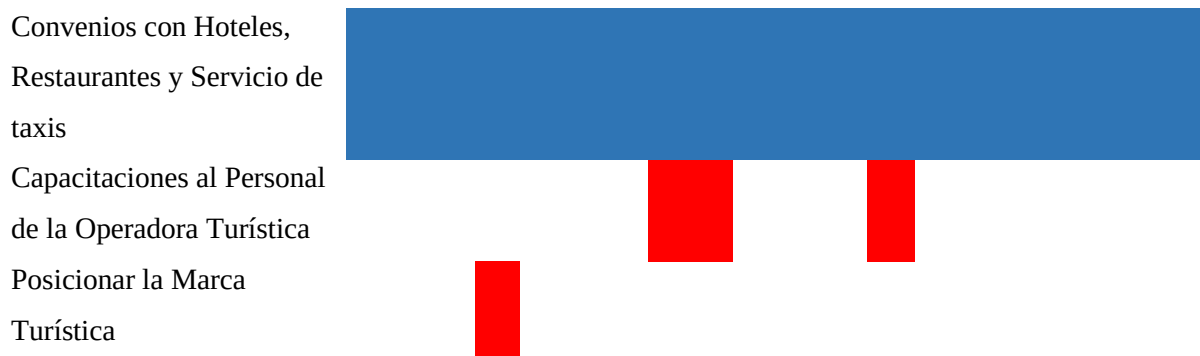
La tasa interna de retorno, ayuda a medir en términos relativos la rentabilidad de una inversión, por lo tanto, la TIR detalla que el proyecto de inversión es muy rentable debido a que tiene un porcentaje de 406%.

2.6.20.3. Periodo de Recuperación de Inversión (PAYBACK).

El periodo de recuperación para la Planificación estratégica de Marketing de la Operadora Turística “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)”, es de 3 meses por lo que se hace factible por el corto plazo de recuperación de la inversión.

Tabla 19
PAYBACK

PERIODO DE RECUPERACIÓN DE INVERSIÓN (PAYBACK)		
Periodo	Flujo Neto del Proyecto	Recuperación Inversión Neta
0		\$32.516,00
1	\$127.703,26	
2	\$145.374,42	
3	\$165.057,74	
4	\$186.966,69	
5	\$211.336,69	
Total, de recuperación de inversión hasta el 1er año.		\$127.703,26
Saldo de recuperación de inversión en el 1er año.		\$95.187,26
Valor mensual del 1er año.		\$10.641,94
Recuperación de inversión en meses		3



2.6.22. Impacto De La Propuesta

2.6.22.1. Impacto Económico

El impacto económico en la implementación del plan estratégico de marketing para la Operadora Turística “El Paraíso de Puná S.A. (T.P.P.)” se considera positivo, debido a que se incrementará la afluencia de turistas en el sector provocando mayores ingresos económicos, convirtiendo al turismo además de la pesca y recolección de crustáceos, en una de las principales fuentes de ingresos para el sector, mejorando las condiciones de vida de los habitantes.

A través del G.A.D. Parroquial de Posorja, se harán las gestiones necesarias para que se contemple la inversión turística por medio de la prefectura del Guayas y la M.I. Municipalidad de Guayaquil, considerando de mucha importancia la promoción turística de los recursos naturales y culturales que se hace a través de la ruta de las 5 Ps, también llamada como la ruta del Pescador, permitiendo de esta forma incrementar más recursos para beneficio de la comunidad.

2.6.22.2. Impacto Social

El impacto social que genera el desarrollo de las estrategias de marketing con relación al turismo, mejorará el comportamiento entre los directivos de la operadora turística, clientes y comunidad, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.

Con el aporte de todos los que intervienen en los diferentes procesos, se buscará el logro de los objetivos organizacionales, empleando planes de capacitación que permita a los miembros de la compañía mejorar de forma profesional obteniendo un clima laboral favorable y estable.

Por tal motivo la ciudadanía posorjeña, hará de su responsabilidad cuidar y preservar todos los recursos naturales en pro mejoras con la parroquia.

2.6.22.3. Impacto Ambiental

La naturaleza que promueve los rasgos biológicos y físicos, la conservación del entorno natural y la gestión sostenible de los recursos. Comprende de la observación del entorno en busca de una visión general del paisaje y la biodiversidad de lugares turísticos, como también el interés científico, que permite el estudio de la flora y fauna a profesionales en la materia

El impacto positivo que genera el plan estratégico de marketing, en lo referente a la preservación del medio ambiente, donde se utilizará herramientas esenciales para el cuidado de la naturaleza. En lo que se refiere a manejos de residuos se debe educar a las personas como se debe tratar los desechos que causan contaminación sea esta visual o de ruido, realizando capacitaciones para mejorar la estética del paisaje.

La contaminación afecta a todo el mundo en mayor o menor medida y es deber y compromiso de todos preservar los recursos naturales y su biodiversidad.

CAPÍTULO 3

EMPRENDIMIENTO

3.1 Tema

“Estudio De Factibilidad Para La Creación De Una Microempresa Asesora De Contratación Pública En La Ciudad De Guayaquil”.

3.1.1 Descripción De La Situación Actual Del Problema

El Sistema Nacional de Contratación Pública es el conjunto de principios, normas, procedimientos, mecanismos y relaciones organizadas orientadas al planeamiento, programación, presupuestos, control, administración y ejecución de las contrataciones realizadas por las entidades contratantes.

En el Art. 4 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNC) expone “que los principios de esta ley y cuyos contratos se deriven, se observarán los principios de legalidad, trato justo, igualdad, calidad, vigencia tecnológica, oportunidad, concurrencia, transparencia, publicidad; y, participación nacional”.

Por esta razón la cual no existe participación de los mismos microempresarios en los procesos de contratación pública, se rigen a través de la LOSNC (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública), lo que conlleva a no tienen el conocimiento de los procesos y pasos a seguir para participar en los diferentes tipos de procedimientos que señala la LOSNC.

El problema surge en las diferentes etapas del proceso de contratación pública, determinando problemas relacionados con el planeamiento discrecional de las compras; la falta de acceso a la información por parte de proveedores y público en general; una débil institucionalidad; y la falta de mecanismos de control social

Son diferentes las causas por las que no se logra el 100% en los procesos de contratación en el Portal como proveedores, entre ellas están: adjudicaciones fallidas, modificación de la planificación operativa de las áreas requirentes, procedimientos fallidos por errores operacionales debido al inobservancia de la normativa técnica y legal de la contratación, que inciden directamente en la ejecución del presupuesto institucional.

Adicional a esto muchas instituciones públicas o privadas no cuentan con una estructura orgánica establecida, así como del manual de funciones con procedimientos específicos, razón por la cual existen deficiencias tales como retrasos y errores en los procesos de contratación pública.

3.1.2 Formulación Del Problema De Investigación.

Debido a la falta de un servicio especializado en el asesoramiento en los procesos de Contratación Pública como proveedores en el portal del INCOP, para mejorar, enfocado a explotar al máximo el rendimiento y rentabilidad del país, ¿será rentable la creación de una empresa de servicios de contratación pública en la ciudad de Guayaquil?

¿Cómo incide el incumplimiento de normas de contratación pública por parte de los empresarios de la ciudad de Guayaquil en el desarrollo socio económico del cantón?

3.1.3 Justificación

La creatividad y el emprendimiento son actores fundamentales para iniciar un negocio o una actividad productiva que libere de la preocupación o de la búsqueda de empleo, que cada vez es un problema por la falta de personal cualificado para generar empleo, hoy más que nunca es necesario tener una visión de empresa tomando en cuenta el capital humano que sea capaz de tomar decisiones oportunas.

Todo comienzo es difícil, sin embargo, si el proyecto tiene como fundamento una estrategia que emerja y responda a la realidad empresarial del medio, teniendo claro: objetivos, principios, valores, manejando una estrategia de competencia y un adecuado plan de negocios, se logrará el trabajo en equipo, un crecimiento sostenido con escalamiento en el tiempo y lograr la rentabilidad planeada en contraste con los evaluadores financieros clásicos.

La implementación del SNCP a través de la normativa estipulada para el efecto y con la administración del INCOP como organismo ejecutor de este sistema, ha influido determinadamente en el desarrollo económico y financiero del país al impulsar una mejor distribución de adjudicaciones de contratos entre las empresas, permitiendo la participación de nuevos actores económicos en los concursos para adquisiciones de bienes y servicios logrando generar ahorros monetarios a las instituciones del estado, mejorando la calidad del gasto público.

Por el alcance de esta Ley, las empresas que quieren participar como proveedor del sector público, deben cumplir con todas sus obligaciones con el estado a fin de estar habilitados en el portal, lo cual significa que el estado ya cuenta con un sistema de control en línea que exige a las empresas tener un manejo real y oportuno de su información, pero no todos lo saben manejar o usar.

A partir de esto nace mi trabajo de investigación, que es da a conocer a fondo todos los tipos de procesos de contratación pública, sus montos, requisitos y obligaciones a fin de que este tema de tesis sirva como un aporte para empresas donde se brindara los servicios de contratación pública, para que puedan participar con conocimientos, causas y consecuencias como proveedores para el sector público.

El siguiente trabajo de titulación permitirá verificar que se ha logrado agilizar, optimizar y sobre todo transparentar los procesos de contratación pública y cumpliendo con el objetivo del Gobierno de dinamizar la producción nacional ya que este sistema permite la participación masiva de todos los proveedores que cumplan con los requisitos para hacerlo, con lo cual se está incentivando la producción nacional en el país.

Existe un incremento de la demanda de asesoría para los procesos de contratación pública, como sabrá todo se maneja a través de compras públicas toda oferente o proveedor que quiera adquirir un contrato con el estado debe hacerse a través de compras públicas, por lo que es importante y necesario crear una microempresa asesora en contratación pública quien ayudara a las micro, pequeñas y grandes empresas en asesoramiento para que participen y puedan ganar los concursos que el estado o entidades contratantes invitan a participar

3.1.4 Objetivos De La Investigación

3.1.4.1 Objetivo General

Elaborar un estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicios de Contratación Publica comercializadora de artículos de tecnología y mantenimiento de equipos tecnológicos en la ciudad de Guayaquil.

3.1.4.2 Objetivo Específicos

Ejecutar un estudio de mercado para determinar la demanda insatisfecha con respecto al servicio de Contratación Pública.; y determinar posibles clientes.

Evaluar las estrategias de marketing necesarias para diferenciar el negocio de sus competidores.

Diseñar el proyecto de creación de la microempresa de servicio de Contratación Pública.

3.1.5 Fundamentación Teórica

3.1.5.1. Empresa

Para (PÁEZ Roberto N., 2008) manifiesta: “Empresa es una entidad formada por capital y que se dedica a la actividad de producción, comercialización y prestación de servicios y bienes a la colectividad”. Pág. 3

La empresa para (José Silvestre Méndez Morales, 2007) afirma: “La empresa es la unidad básica de producción, es decir un conjunto sistemático de recursos humanos, financieros, técnicos y de información que le permiten participar activamente en el proceso económico de la sociedad”. Pág. 19

Se entiende por empresa a una entidad formada por personal capacitado que desarrollan un conjunto de actividades con la finalidad de obtener rentabilidad económica o social, a través de la producción de servicios o productos, sin embargo, en nuestro medio rige la mediana, pequeña y microempresa.

3.1.5.2. Tipos de Empresas.



Figura 13. Tipos de empresa

Fuente: (PÁEZ Roberto N., 2008)

Existen varios tipos de Empresas clasificados según diversos criterios. Los criterios más habituales para establecer una tipología de las empresas. (PÁEZ Roberto N., 2008)

3.1.5.3. Según el Tamaño

Existen diferentes puntos de vista que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas, estos van desde el número de empleados, el tipo de industria, el sector de actividad, el valor anual de ventas, etc. Sin embargo, e indistintamente el criterio que se utilice, las empresas se clasifican según su tamaño en:

- **Grandes Empresas:** si posee 250 o más trabajadores.
- **Medianas Empres:** si tiene un número entre 50 y 250 trabajadores.
- **Pequeñas Empresa:** si tiene un número entre 10 y 49 trabajadores.
- **Microempresas:** si posee menos de 10 trabajadores.

Es importante identificar la cantidad de trabajadores para clasificar el tamaño de la empresa, aunque no existe una unanimidad entre los empresarios a la hora de indicar si es una grande o pequeña, porque existen diversos criterios.

Según Fleitman y Graw Hill indican que las empresas según su tamaño se pueden clasificar en grandes, medianas, pequeñas y microempresas, el tamaño que se otorgue a una compañía va a depender de la cantidad de trabajadores que esta posea, así como también el total de las ventas y el total de activos con los que cuente la empresa. (Fleitman, & Graw, H., 2010)

3.1.5.4. Objetivo de la Empresa

“El objetivo fundamental es obtener: utilidad, rentabilidad o ganancia; minimizando sus costos y gastos, es decir aprovechando al máximo todos y cada uno de los recursos disponibles, con el propósito de ser competitivos y mantenerse en el mercado” (SARMIENTO Rubén, 2010).

Son todas las proyecciones que plantea una empresa con el afán de mejorar su eficiencia en el desarrollo de las actividades que le permitirá complementar algunas de sus metas.

3.1.5.5. Clasificación de las Empresas

Con el ánimo de definir el ámbito específico de la contabilidad de costos industriales, la empresa, según la actividad económica que cumple se clasifica en: Comercial, Industrial y de servicios” (GOMEZ BRAVO Oscar, 1998)

- Por el tamaño: Pequeñas, medianas y grandes.
- Por la Forma Jurídica: Limitadas, Anónimas, Comanditarias, Cooperativas, Colectivas, Individuales.
- Por los beneficios: Lucrativas, no Lucrativas.
- Por el capital: Privadas, públicas, mixtas.
- Por el Ámbito: Local, Comarcal, Provincial, Regional, Nacional, Multinacional.
- Por el sector: Primario, Secundario, terciario” (GARCIA del Junco Julio “Y” CASANUAVA Rocha Cristóbal, 2005).

3.1.6 Microempresas

(MONTEROS, Edgar, 2005), señala: “Una microempresa puede ser definida como una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la elaboración de productos y/o servicios que se suministran a consumidores, obteniendo un margen de utilidad luego de cubrir sus costos fijos variables y gastos de fabricación”. Pág. 15

Microempresa es una palabra compuesta, se refiere tanto a la condición de ser una empresa, pero en un mínimo tamaño, que identifica a la a mayor parte de unidades económicas populares, tradicionales llamadas pequeños negocios, su existencia la debe a la rama o tipo de actividad, la magnitud de sus activos, el monto de sus ventas o el número de su personal, es importante pero no esencial. El prefijo micro viene del griego micros cuyo significado destaca el carácter mínimo, aun frente a la noción de lo pequeño.

A la microempresa se le conocía como una empresa, pero haciendo conciencia en lo grande, mediana y pequeña como una empresa, pero haciendo conciencia en lo grande, mediana y pequeña de acuerdo a la cantidad de elementales unidades económicas popularmente llamadas “pequeños negocios “, del campo y la ciudad de ahí la necesidad de ampliar la visión y reconocer su existencia con identidad y características propias, con el termino microempresa que es el que le corresponde a su naturaleza.

3.1.7 Contratación Pública

3.1.7.1. Generalidades Y Conceptos.

La contratación pública tiene su origen en el naciente Estado ecuatoriano de 1830, no obstante su avance paulatino se desarrolló con la primera Ley de Licitaciones de 1964, sin embargo, es en 1990 donde se hace mención disponer de un instrumento legal que regule adecuadamente los diversos aspectos de la Contratación Pública para solucionar las dudas y vacíos de leyes anteriores, esta fue la denominada Ley de Contratación Pública, la misma que fue reformada en el 2003 y derogada en agosto de 2008, para ser sustituida por la nueva Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, expedida en el Registro Oficial Nro. 395 de 4 de agosto de dos mil ocho, constituye la base del Sistema Nacional de Contratación Pública, integrado por un cuerpo normativo y una entidad reguladora.

El Presidente de la República expidió el Reglamento General de la LOSNCP mediante Decreto Ejecutivo No. 1248, publicado en el Suplemento del R.O. 399, de 8 de agosto de 2008, reformado por Decreto Ejecutivo No. 1700, publicado en el Registro Oficial 588 de 12 de mayo de 2009. Por disposición de la Ley y el Reglamento General, se dispone que el INCOP sea el Órgano Rector del Sistema Nacional de Contratación Pública con capacidad normativa para ejercer sus atribuciones; instancia que propone un cambio de concepto de corte radical, en cuanto al régimen de compras públicas.

Este sistema trae consigo nuevas reformas como es el uso de procedimientos electrónicos y herramientas, los principios, normas, mecanismos, hechos que no solamente modernizan la contratación administrativa, sino que se adaptan a la sociedad moderna, al sistema de globalización, temas que si bien dan un avance, pero no es lo suficiente, ya que existen incongruencias, tanto en la Ley como en su Reglamento de Contratación Pública, que necesitan ser analizadas, para buscar soluciones, que ayuden a mejorar y tener una norma eficaz, eficiente, que permita cumplir con el fin que tiene la Administración Pública como es satisfacer las necesidades colectivas e institucionales y así evitar falencias, que pueden afectar a las partes contratantes, y que se profundice en su tratamiento, análisis, en su búsqueda de su mejoramiento Según la (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación , 2009), “se refiere a todo procedimiento concerniente a la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras públicas o prestación de servicios, incluidos los de consultoría. Se entenderá que cuando el contrato implique la fabricación, manufactura o producción de bienes muebles, el procedimiento será de adquisición de bienes a los de arrendamiento mercantil con opción a

compra”. (Art. 6, numeral 5, de LOSNCP).

Para mi opinión los contratos públicos, son el acuerdo de voluntades entre dos partes, un ente público y una persona natural o jurídica, con derechos y obligaciones, a través de la cual se adquiere un bien, se ejecuta una obra o se presta un servicio, incluido actualmente los de consultoría, y para entender mejor, definiré a cada uno de ellos.

Los contratos de ejecución de obras, “son aquellos mediante los cuales la administración conviene con un contratista la construcción o el mantenimiento de un inmueble de interés público”

Los contratos de adquisición de bienes, son aquellos que tienen “por objeto la adquisición por parte de la administración de los bienes muebles que requiera para un servicio”

Los contratos de prestación de servicios, se refieren a que “la entidad contratante conviene con un contratista en la prestación de un servicio requerido para la satisfacción de una necesidad institucional.”

Los contratos de consultoría, versan en esencia “a la prestación de servicios de profesionales especializados no normalizados, que tengan por objeto, identificar, auditar, planificar, elaborar, o evaluar estudios y proyectos de desarrollo, en sus niveles de pre factibilidad, factibilidad, diseño u operación.”

Es necesario señalar que instituciones, entidades, empresas públicas pueden aplicar este tipo de contratos:

- a. “Los Organismos y dependencias de las Funciones del Estado.
- b. Los Organismos Electorales.
- c. Los Organismos de Control y Regulación.
- d. Las entidades que integran el Régimen Seccional Autónomo.
- e. Los Organismos y entidades creados por la Constitución o la Ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
- f. Las personas jurídicas creadas por acto legislativo seccional para la prestación de servicios públicos.
- g. Las corporaciones, fundaciones o sociedades civiles en cualquiera de los siguientes casos:
 - a) estén integradas o se conformen mayoritariamente con cualquiera de los organismos y entidades señaladas en los números 1 al 6 de este artículo o, en general por instituciones del Estado; o, b) que posean o administren bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan, inclusive los

provenientes de préstamos, donaciones y entregas que, a cualquier otro título se realicen a favor del Estado o de sus instituciones; siempre que su capital o los recursos que se le asignen, esté integrado en el cincuenta (50%) por ciento o más con participación estatal; y en general toda contratación en que se utilice, en cada caso, recursos públicos en más del cincuenta (50%) por ciento del costo del respectivo contrato.

- h. Las compañías mercantiles cualquiera hubiere sido o fuere su origen, creación o constitución que posean o administren bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan, inclusive los provenientes de préstamos, donaciones y entregas que, a cualquier otro título se realicen a favor del Estado o de sus instituciones; siempre que su capital, patrimonio o los recursos que se le asignen, esté integrado en el cincuenta (50%) por ciento o más con participación estatal; y en general toda contratación en que se utilice, en cada caso, recursos públicos en más del cincuenta (50%) por ciento del costo del respectivo contrato. Se exceptúan las personas jurídicas a las que se refiere el numeral 8 del artículo 2 de esta Ley, que se someterán al régimen establecido en esa norma.” Corporación de Estudios y Publicaciones, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, Quito-Ecuador, p.2

Son entonces los Contratos Administrativos, en general, aquellos en que intervienen la Administración Pública en cualquiera de sus esferas, además, para que el contrato sea administrativo deben tener por objeto la satisfacción directa de una necesidad pública. Por lo que son elementos característicos del Contrato Administrativo, por un lado, el interés general como causa del mismo, el servicio público como el objeto, la forma como requisito esencial, la desigualdad de las partes, la jurisdicción especial y la especialidad legal.

3.1.8 Factibilidad Del Proyecto

La factibilidad del proyecto depende de la buena organización de la empresa y del estudio minucioso y acertado que se realice en la ingeniería del proyecto con la finalidad de optimizar recursos financieros, humanos y materiales. La factibilidad del proyecto se concluye una vez terminado el estudio técnico y financiero con el objetivo de proyectar una rentabilidad, caso contrario el proyecto no es factible. (ESTUDIO DE MERCADO, 2010)

Para que sea factible el proyecto el VAN tiene que ser positivo y el TIR por lo menos el 10% más que la tasa de descuento, y la recuperación de la inversión por lo menos después de tres

años de iniciado el proyecto.

La motivación y el deseo de salir adelante me lleva a realizar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa de servicios en esta ciudad, la misma que no tiene mucha competencia en el mercado debido a que no existe la costumbre de utilizar estos servicios como sucede en las grandes ciudades donde si existen muchas empresas que se dedican a esta actividad.

3.1.9 Estudio De Factibilidad.

En esta fase se realiza un análisis detallado de aquella alternativa seleccionada como la mejor en la etapa anterior. Se requiere una cuantificación más clara de los beneficios y costos que involucra ejecutarla. A la evaluación de la alternativa seleccionada debe adicionarse los aspectos relacionados con obra física, tamaño, localización y oportunidad de ejecución de la inversión, debe considerarse también las actividades que afectan la eficiencia en la ejecución del proyecto, como los cronogramas de desembolsos, implementación y operación del proyecto.

3.1.10 Proveedor

Según (Kotler & Keller, 2006), dice que “Los proveedores son las compañías o personas físicas que proporcionan los recursos que necesita la empresa para producir sus bienes o servicios”. Pág. 87

Es la persona o empresa que abastece a otra con material necesario para que desarrolle sus productos de acuerdo a sus actividades, la elección de este constituye una decisión por parte de los encargados.

“Es toda persona física o moral que presta u ofrece sus productos y/o servicios a la organización, para que sean utilizados en el proceso de la misma y cumplir así con los objetivos”. (Pérez Romero, 2010). Pág. 24

Si bien es cierto, los proveedores son aliados del negocio, pero no por ello implica que se deba comprar a un solo proveedor ya que de esta forma tendrá múltiples proveedores. Esta relación no debe inferir a la hora de elegir los productos entre uno y otro proveedor para comparar calidad o resultados.

Para proveer y facilitar la comunicación en la empresa se debe tener claro los objetivos. Es decir, se debe trabajar en conjunto con los proveedores tratando de:

- Optimizar y de reducir tiempos de entrega de productos o material.
- Mantener una buena comunicación de ambas partes tanto empresa como proveedor para evitar retrasos o solucionar problemas a la brevedad posible.

- Dar solución de un aumento existente en los precios por temporada.
- Dar seguimiento sobre los requerimientos solicitados.

3.1.11 Registro Único De Proveedores (Rup)

“Es la Base de Datos de los proveedores de obras, bienes y servicios, incluidos los de consultoría, habilitados para participar en los procedimientos establecidos en esta Ley. Su administración está a cargo del Servicio Nacional de Contratación Pública y se lo requiere para poder contratar con las Entidades Contratantes.” (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación , 2009)

3.1.12 Propuesta

3.1.12.1. Título

Creación De La Microempresa De Servicio De Contratación Pública En La Ciudad De
Guayaquil

3.1.12.2. Introducción

En el 2008 fue aprobado por la Asamblea General Constituyente la LEY ORGANICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA. El objetivo principal que articule y armonice a todas las instancias, organismos e instituciones en los ámbitos de planificación, programación, presupuesto, control, administración y ejecución de las adquisiciones de bienes y servicios, así como en la ejecución de obras públicas que se realicen con recursos públicos.

La utilización del Portal de Compras Públicas ha generado mayor participación de los oferentes de las pequeñas y micro empresas, de esta manera el estudio de indicadores sobre esta evolución da como resultado una creciente participación de proveedores en el mercado de compras públicas permitiendo así la democratización en los distintos sectores de la economía del país.

Es por eso que la creación de la Empresa E&J SA., brindara servicio de cómo manejar y participar en concursos y licitaciones con el estado en el Portal de Compras Públicas.

3.1.12.3. Objetivo de la Propuesta.

Proponer un diseño integral de consultaría de servicios de Contratación Pública para las empresas en la ciudad de Guayaquil fomentando su desarrollo económico

3.1.12.4. Descripción de la Propuesta.

La microempresa asesora de servicios a crearse en la ciudad de Guayaquil, se denominará E&J SA., con el nombre comercial PUBLIC SERVICES, el mismo que da a entender la actividad a la que se dedicará.

El logotipo que identificará a la nueva microempresa será la base fundamental filosófica de la microempresa es la cultura, es decir sus patrones de comportamiento, sus principios, valores y cómo van a desarrollarlas dentro del ambiente organizacional.



Figura 14. Logo

3.1.12.5. Propuesta De Negocio

MICROEMPRESA E&J SA. PUBLIC SERVICE ASESORA DE SERVICIOS DE
CONTRATACIÓN PÚBLICA

3.1.12.5.1. Base Filosófica De La Empresa

La base filosófica es la cultura de la empresa, es decir sus patrones de comportamiento, sus valores, principios, y como van a desarrollarlas dentro del ambiente organizacional.

3.1.12.5.2. Misión

Brindar servicios de alta calidad y eficaz, elevando la rentabilidad de las empresas, a precios de alcance del microempresario.

3.1.12.5.3. Visión

Ser la empresa de servicios de asesoramiento público de mayor credibilidad por su innovación y calidad.

3.1.12.5.4. Objetivo General De La Empresa

Brindar la Asesoría requerida en todo el proceso de documentación, Información y Pliegos en el Portal de Contratación Pública para participar en concursos públicos y licitaciones de máximo y mínima cuantía con el estado Ecuatoriano.

3.1.12.5.5. Objetivos Específicos

- Dar un servicio de calidad
- Obtener la mayor cantidad de clientes
- Aceptación en el mercado
- Trabajar con profesionales altamente capacitados

3.1.12.5.6. Ubicación

Para realizar este proyecto será necesario tener un local con una distribución cómoda para que los clientes puedan sentirse bien, también tomaremos en cuenta la ubicación del local siendo el punto geográfico el país será Ecuador, Provincia del Guayas específicamente en el Cantón Guayaquil en el sector norte de la ciudad. El sector elegido es la ciudadela La Alborada 1era Etapa y Agustín Freire (Diagonal a Wilson Dance), muy concurrida que brindara un lugar estratégico para el apoyo al desarrollo empresarial de las PYMES.

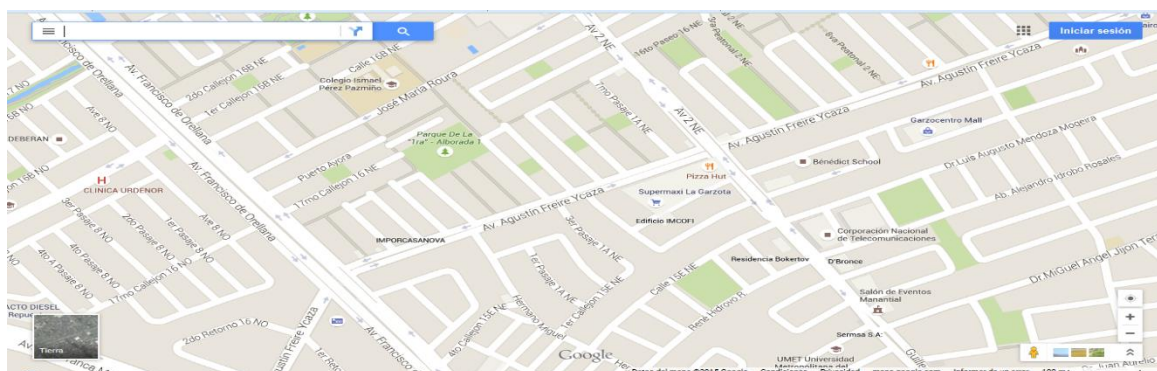


Figura 15. Ubicación

3.1.12.5.7. Valores

- ✓ **Profesionalismo:** Aplicado a cada una de nuestras actividades, incorporar eficacia al proyecto es nuestra preocupación constante.
- ✓ **Compromiso:** es importante el compromiso que vamos a tener los involucrados en el proyecto, ya que necesitamos el total apoyo para el desarrollo y éxito del mismo.
- ✓ **Respeto:** El respeto por el cliente facilita el trabajo y genera un clima de buena comunicación, parte básica para el éxito del proyecto a iniciar.
- ✓ **Experiencia:** Consultorías a MYPES como a empresas con asesoramiento en contratación pública adaptándonos al medio.
- ✓ **Honestidad:** Buscamos la objetividad en nuestros asesoramientos y consejos, como así también la claridad en nuestras propuestas porque estamos convencidos que la verdad es la base de una relación en la que ambas partes pueden crecer.
- ✓ **Respeto:** El respeto por el cliente nos permite generar un clima de buena comunicación, fundamental para el desarrollo exitoso del proyecto a comenzar.
- ✓ **Compromiso:** Para el desarrollo de cualquier proyecto es importante el compromiso asumido por cada una de las partes involucradas, si desarrollamos un proyecto con usted es porque nos sentimos parte del mismo y queremos su éxito.

3.1.12.5.8. Política De Servicio

E&J SA. PUBLIC SERVICES Será una empresa que estará comprometida en brindarles satisfacción a nuestros clientes, a través de la mejora continua y el trabajo en equipo, ofreciendo una respuesta rápida a las dudas o problemas que se presenten en materia de Contratación Pública, así como un servicio profesional y de calidad.

3.1.12.5.9. Política Económica

La política económica es el conjunto de estrategias y medidas económicas que aplica el Estado con el objetivo de alcanzar resultados socio-económicos previamente establecidos, siendo su fin último lograr el bienestar de la población del país.

3.1.12.5.10. Análisis Situacional

El problema que nuestra empresa buscará solucionar estará dirigido a la falta de manejo del portal de Contratación Pública por parte de los empresarios y microempresarios que deseen participar o ser proveedores en la INCOP.

El servicio estará orientado especialmente al sector productivo, industrial y comercial, ya que así nos permitirá brindarles a las empresas y microempresas entrar con facilidad y participar en concursos públicos con el estado, por ende, nuestro mercado es muy extenso y de alto grado de competitividad.

Lo que hará diferente a nuestro servicio de los demás, es que estará respaldado de manejo del portal en la web, profesionales con alto grado de conocimiento en la materia y muy eficientes; y una excelente relación calidad-precio.

3.1.12.5.11. Razón Social

La razón social de la compañía será E&J SA., con nombre comercial PUBLIC SERVICES, estará constituida bajo la actividad económica: servicios comerciales y asesoría.

Sus socios de E&J SA., serán: Mite Anzules Joseph Ernesto y Santos Orlando Diana.

Tabla 21
Listado de Accionistas

#	Nombre	Nacionalidad	Participación
1	Mite Joseph	Ecuatoriana	50%
2	Santos Diana	Ecuatoriana	50%

3.1.12.5.11.1. Dirección, teléfonos y correo electrónico

- **Dirección:** El lugar estará ubicado en la ciudadela alborada 1era etapa y Agustín Freire, diagonal a Wilson Dance.
- **Teléfonos:** Se contratará una línea telefónica de Cnt, Claro o Tv Cable dependiendo la rapidez de instalación y facilidades de cobertura en el sector. De momento se utilizará la línea celular (593)9- 8 068 1766.
- **Correo electrónico:** Tomando en consideración que en la actualidad también será necesario la implementación de una página web como medio de difusión de los servicios los correos que tendrá la empresa serán dos y tendrán el dominio de la página web: **ventas@publicservices.com.ec - info@publicservices.com.ec**
- **Página web:** Hasta que esté creada la página web institucional se trabajará con el correo: publicservices@hotmail.com

3.1.12.5.11.2. Fecha de Constitución e inicio de operaciones

La empresa será constituida en Enero del 2016 e iniciará sus actividades de servicios y asesoría en el mismo mes, con lo que se prevé realizar una campaña de marketing para atraer clientes.

3.1.12.5.11.3. Representantes Legales (Presidente y Gerente General)

La gerencia general y la representación legal de la empresa estarán a cargo Santos Orlando Diana y Presidente Mite Anzules Joseph Ernesto.

3.1.12.5.12. La Administración

Política de recursos humanos

La política de recursos humanos de **SERVICES PUBLICS** asegurará que los procesos de selección, capacitación, evaluación y remuneración del personal, contribuyan a la estrategia de la Compañía, la cual consiste en brindar un servicio de calidad en la asesoría de contratación pública.

3.1.12.5.13. Organigrama

La empresa **SERVICES PUBLICS**, aplicará la organización lineal, pues esta es la que se aplica para empresas que están en su etapa de iniciación, además que permite una delimitación

nítida y clara de las responsabilidades y por tanto una jurisdicción precisa.

La estructura organizacional presentará los siguientes niveles y áreas (ver gráfico):

- ✓ **Nivel directivo:** En este nivel se encuentra el Gerente General y Presidente que son los socios mayoritarios, encargado de representar a la empresa, controlar y dirigir, además será quien tome las decisiones, presentará innovaciones, entre otras.
- ✓ **Nivel ejecutivo:** En este nivel se encuentra el contador externo quien lleva la contabilidad de la empresa, con la información que le provee el Gerente.
- ✓ **Nivel operativo:** Este nivel está conformado por el departamento de ventas, el mismo que dará a conocer los servicios que ofrecemos, siempre brindando un buen servicio a todos los clientes logrando un margen alto de ingresos y un buen funcionamiento de la empresa.

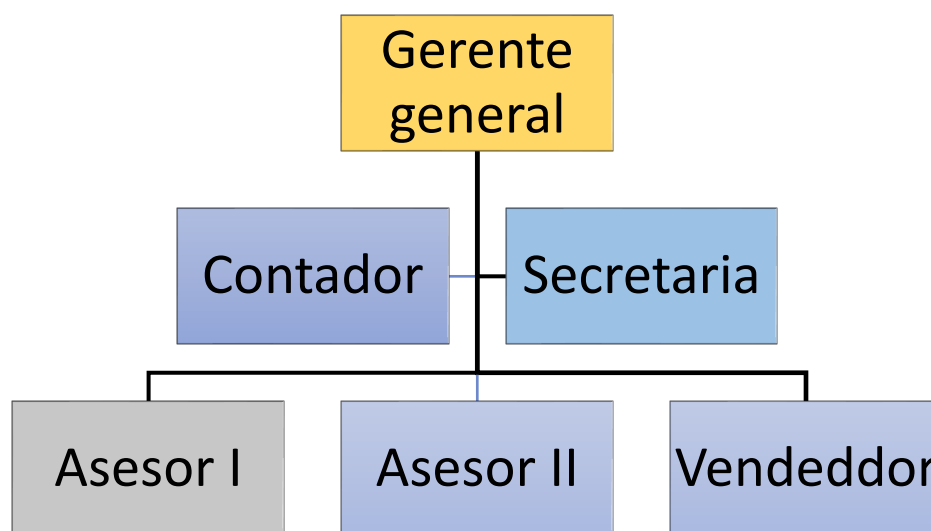


Figura 16. Organigrama

3.1.12.5.14. Descripción de Funciones de la Empresa

A continuación, se presenta la descripción específica de funciones y perfil profesional del personal con que contará la nueva empresa:

Cargo a desempeñar: GERENTE GENERAL

Número de personas a cargo: Uno

Puestos disponibles: Uno

Descripción General:

Es el responsable de la correcta dirección, organización y control de los bienes y recursos que posee la Empresa. Propone alternativas de mejoramiento en todos los aspectos.

Detalle de Funciones:

- a. Dar instrucciones sobre el desarrollo de cada uno de los cargos a todos los empleados de la Empresa, coordinando y orientado los procesos, velando por el cumplimiento de los mismos.
- b. Proponer los controles necesarios para una adecuada utilización del tiempo y los recursos de cada área de la Empresa.
- c. Constatar que el servicio para los clientes en general sea de excelencia.
- d. Velar porque se cumplan las metas y estrategias establecidas por la empresa.
- e. Elaborar cheques y pagar a proveedores.
- f. Cobrar de acuerdo a las facturas emitidas por los vendedores.

Cargo a desempeñar: CONTADOR

Cargo del Jefe Inmediato: Gerente General

Puestos disponibles: Uno

Descripción General:

Responderá por el manejo adecuado de toda la contabilidad de la empresa. Es quien lleva la Contabilidad de la empresa.

Detalle de Funciones:

- a. Elaborar, analizar, interpretar y firmar los estados financieros de la empresa.
- b. Generar informes sobre la situación financiera y económica de la empresa.
- c. Elaborar las nóminas.
- d. Revisar todos los documentos contables que se originen de las transacciones diarias de la Empresa.
- e. Elaborar las declaraciones para el Servicio de Rentas Internas y presentar los respectivos informes tributarios.

Cargo a desempeñar: ASESORÍA

Cargo del Jefe Inmediato: Gerente General

Puestos disponibles: Uno

Descripción General:

Se encargará de recibir y contestar las diversas asesorías que necesiten nuestros clientes con el fin de solucionarle o satisfacer las diversas preguntas que tengan los mismos.

Detalle de Funciones:

- a. Contestar los teléfonos, asesorar y solucionar las dudas de los clientes.
- b. Coordinar los cursos a dictar.
- c. Recibir y controlar las preguntas que no pudieron ser contestadas al momento.

Cargo a desempeñar: VENDEDOR

Cargo del Jefe Inmediato: Gerente General

Puestos disponibles: Uno

Descripción General: Deberá reportar a la Gerencia General y estará a su cargo la atención de clientes.

Tendrá conocimiento de todos los servicios que ofrece la empresa. Además, se encargará de orientar, diseñar, evaluar e implementar estrategias.

Detalle de Funciones:

- a. Asesorar al cliente.
- b. Ofrecer absolutamente todos los servicios a la venta
- c. Proforma a los diferentes clientes los servicios ofertados.
- d. Pasar informes semanales sobre la actividad desarrollada en la semana.
- e. Formulación, preparación, ejecución y evaluación de campañas de publicidad.
- f. Ingresar al sistema la compra y emitir su respectiva factura.

3.1.12.5.15. Análisis De Mercado

Para determinar la demanda insatisfecha con respecto al servicio de asesoría de contratación pública; determinar posibles clientes; y evaluar estrategias de marketing necesarias para diferenciar el negocio de sus competidores, es necesario primero analizar la situación interna de la nueva empresa y sus antecedentes.

3.1.12.5.16. Análisis FODA

El análisis FODA, también conocido como “Matriz FODA”, es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades), en una matriz cuadrada. Esta herramienta además ayuda a conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa o proyecto, y planificar una estrategia de futuro

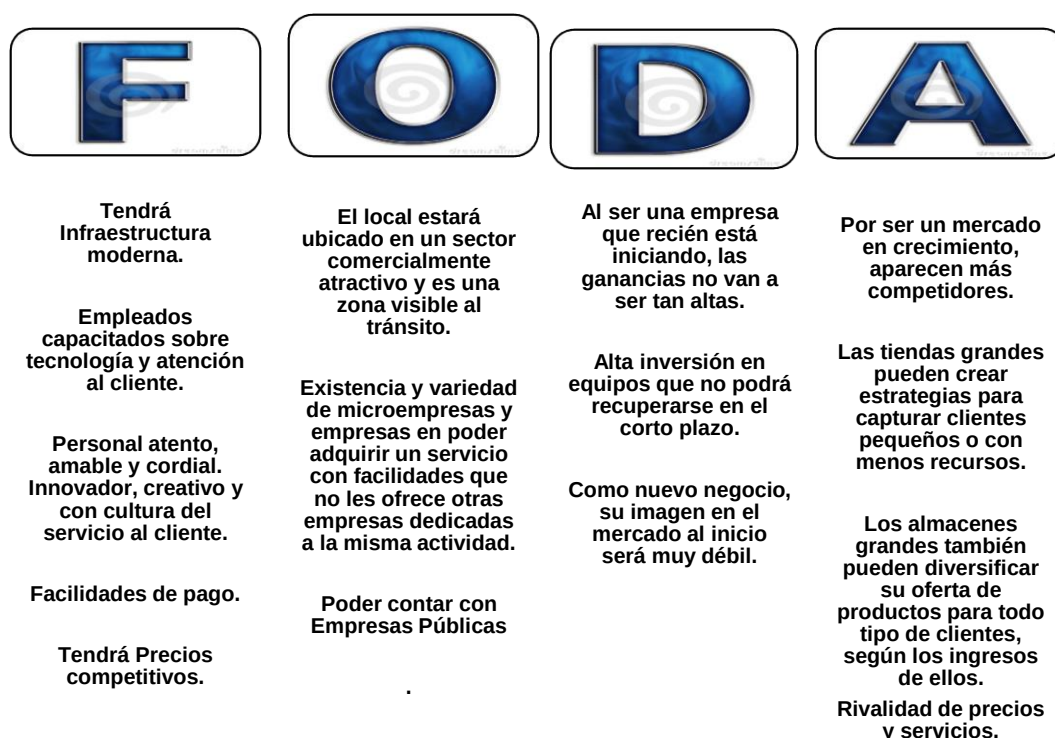


Figura 17. FODA

3.1.12.5.17. Análisis de las Cinco Fuerzas de PORTER

El Análisis Porter de las cinco fuerzas es un modelo estratégico elaborado por el Economista y Profesor Michael Porter, de la Harvard Business School en 1979. La competitividad en una industria determinada es vista como el conjunto de cinco fuerzas (STONER, FREEMAN, GILBERT; 2000, p. 300):

- F1 (poder de negociación de los compradores o clientes)
- F2 (poder de negociación de los proveedores o vendedores)
- F3 (amenaza de nuevos entrantes)
- F4 (amenaza de productos sustitutos)
- F5 (rivalidad entre los competidores).



Figura 18. Fuerzas de Porter

3.1.12.5.17.1. ANÁLISIS

3.1.12.5.17.1.1. Poder de negociación de los compradores o clientes

Si en un sector de la economía entran nuevas empresas, la competencia aumentará y provocará una ayuda al consumidor logrando que los precios de los productos de la misma clase disminuyan; pero también ocasionará un aumento en los costos, ya que si la organización desea mantener su nivel en el mercado deberá realizar gastos adicionales.

Esta amenaza depende de:

- Concentración de compradores respecto a la concentración de compañías
- Grado de dependencia de los canales de distribución
- Posibilidad de negociación, especialmente en industrias con costos fijos
- Volumen comprador
- Costos o facilidades del cliente de cambiar de empresa
- Disponibilidad de información para el comprador
- Capacidad de integrarse hacia adelante en la industria Ejemplo: Fabricantes que amenazan sus propios distribuidores minoristas
- Existencia de productos sustitutos
- Sensibilidad del comprador al precio
- Ventaja diferencial (exclusividad) del producto

En este caso, el poder de negociación del cliente es alto porque puede encontrar varios servicios de contratación pública. Incluso podría encontrarlos más baratos, pero eso podría generar sospecha por la procedencia o calidad de los servicios. Por esta razón, para paliar esta amenaza, será necesario elaborar estrategias sobre los servicios y valor agregados que puedan

obtener los consumidores para beneficiarse sobre la compra de una asesoría.

3.1.12.5.17.1.2. Poder de negociación de los proveedores o vendedores

El poder de negociación se refiere a una amenaza impuesta sobre el enganche o la forma de comercializar y ayudar a resolver los problemas por parte de los vendedores, a causa del poder que éstos disponen; ya sea por su grado de concentración, por la especificidad de los servicios que ofrecen, por el impacto de estas asesorías en el costo de la competencia.

La capacidad de negociar con los vendedores se considera generalmente alta, por ejemplo, empresas de capacitación y asesoría, que pueden optar por una gran cantidad de proveedores, en su mayoría indiferenciados.

Algunos factores asociados a la segunda fuerza son:

- Tendencia del comprador a sustituir
- Evolución de los precios relativos de sustitución
- Los costos de cambio de comprador
- Percepción del nivel de diferenciación de los servicios de computación
- Número de productos sustitutos disponibles en el mercado
- Facilidad de sustitución. Información basada en los productos que son más propensos a la sustitución, como los productos en línea que pueden sustituir fácilmente a los productos materiales.
- Producto de calidad inferior
- La calidad de la depreciación

Para la nueva empresa de servicios de contratación pública, esta fuerza será alta solo con sus vendedores periféricos y la calidad de experiencia que tiene cada asesor.

3.1.12.5.17.1.3. Amenaza de nuevos entrantes

Mientras que es muy sencillo montar un pequeño negocio, la cantidad de recursos necesarios para organizar una industria aeroespacial es altísima. En dicho mercado, por ejemplo, operan muy pocos competidores, y es poco probable la entrada de nuevos actores.

Algunos factores que definen esta fuerza son las siguientes:

- Existencia de barreras de entrada
- Economía de escala
- Diferencias de servicio y asesoría
- Valor de la marca

- Costes de cambio
- Requerimientos de capital
- Acceso al portal
- Ventajas absolutas del costo
- Ventajas en la curva de aprendizaje
- Represalias esperadas
- Acceso a canales de distribución
- Mejoras en la tecnología
- Demandas judiciales
- Acceso a canales de pre distribución
- Expectativas sobre el mercado

Actualmente el marco jurídico alienta la creación de microempresas y la capacitación del microempresario. Existen cuerpos legales en Ecuador que fomentan los pequeños negocios, como la Ley Orgánica de la Producción y la Ley de Economía Popular y Solidaria. Estos dos factores evidencian que la amenaza de nuevos competidores es alta.

3.1.12.5.17.1.4. Amenaza de productos sustitutos

Las patentes farmacéuticas, o tecnologías muy difíciles de copiar, permiten fijar los precios en solitario y suponen normalmente una muy alta rentabilidad. Por otro lado, empresas y microempresa en los que existen muchos servicios o asesorías iguales o similares, suponen por lo general baja rentabilidad.

Los siguientes factores la definen:

- Propensión del comprador a sustituir
- Precios relativos de los productos sustitutos
- Coste o facilidad de cambio del comprador
- Nivel percibido de diferenciación de producto o servicio
- Disponibilidad de sustitutos cercanos

Aparentemente, esta amenaza es alta dado que en el mercado se pueden encontrar copias e imitaciones de empresas o microempresas de asesoría o servicios de contratación pública, pero de baja calidad. Esto representa una ventaja para la empresa, dado que los posibles clientes requieren servicios de calidad y con garantía.

3.1.12.5.17.1.5. Rivalidad entre los competidores

Más que una fuerza, la rivalidad entre los competidores viene a ser el resultado de las cuatro anteriores. La rivalidad entre los competidores define la rentabilidad de un sector: cuanto menos competido se encuentre un sector, normalmente será más rentable y viceversa.

Características:

- Poder de los competidores.
- Poder de las asesorías y/o servicios.
- Amenaza de nuevos servicios y/o asesorías.
- Amenaza de servicios y/o asesorías sustitutivas.
- Crecimiento de empresas y microempresas.
- Sobrecapacidad empresarial.
- Barreras de salida.
- Diversidad de competidores.

3.1.12.5.18. Estrategias De Marketing.

En Guayaquil no existe una amplia competencia en el negocio de servicios y asesoría en los temas relacionados en contratación pública. Por este motivo “E&J SA. PUBLICS SERVICES” deberá implementar diversas estrategias de marketing y servicio al cliente que permitan diferenciar a la empresa de sus rivales y poder de esta forma ser un aspecto al momento de la decisión de contratación de los servicios.

En la actualidad, cualquier tipo de medio sea impresa, visual, auditiva se ha convertido en una herramienta básica para cualquier empresa que desea comunicar los productos y servicios y así llegar a más clientes, “E&J SA. PUBLICS SERVICES” utilizó tres herramientas importantes que le ayudarán a presentar sus propuestas.

La estrategia por volantes, comenzará con el diseño para luego proceder a imprimir y distribuir a las empresas y microempresarios de la ciudad de Guayaquil más las personas que transite por el lugar, la volante llevará toda la información de apertura, productos a ofrecer y un descuento especial en su primer servicio que compre por montos de \$25.00.

Otra de las estrategias y que está dando muchos resultados a la mayoría de los microempresarios son las redes sociales, enfocado en un marketing digital, y así transmitir información a sus clientes de los servicios y productos que ofertan, el cual “E&J SA. PUBLICS SERVICES” creará dos opciones de marketing digital, una será en Facebook y la otra en Twitter para promocionar los servicios.

Como vemos estas estrategias serán de gran ayuda para la comercialización de nuestros servicios logrando llegar a las empresas y microempresas de la ciudad de Guayaquil, favoreciendo en forma ordenada y responsable los servicios que adquieran.

De acuerdo al Plan Nacional del Buen Vivir uno de los objetivos es mejorar la calidad de vida, creando condiciones para satisfacer las necesidades tanto materiales, psicológicas, sociales y ecológicas de todas, así mismo garantizar el trabajo digno en todas sus formas, impulsando la generación de nuevas plazas de trabajo para su disminución de subempleo y desempleo creando entornos de trabajo.

Uno de los objetivos principales de “E&J SA. PUBLICS SERVICES” es enfocarse en un sistema de mejoramiento político, social y laboral, ofreciendo plazas de trabajo para los habitantes de la ciudad de Guayaquil y capacitando al personal para un mejoramiento laboral y personal.

3.1.12.5.18.1. Presencia en Redes Sociales

Una de las partes claves en el proceso de fortalecimiento y posicionamiento de una marca en el mercado son las redes sociales. El crecimiento tecnológico en gadgets (Dispositivos electrónicos) ha facilitado y aumentado el acceso a internet y a las diversas redes sociales, por lo que es primordial contar con perfiles para poder interactuar con clientes y poder aumentar las posibilidades de ventas.

Con la presencia en redes sociales se busca cumplir con los siguientes objetivos:

- Explicar los servicios de “E&J SA. PUBLICS SERVICES”.
- Brindar consejos de contratación pública
- Publicar noticias sobre nuevas reformas y resoluciones en Contratación Pública.
- Informar las promociones y servicios de la compañía.
- Posicionar “E&J SA. PUBLICS SERVICES” como una empresa asesora de contratación pública.
- Hacer concursos para aumentar seguidores, fans (que a la larga serán base de datos) y tener más posibilidades de venta.

3.1.12.5.18.2. Twitter

Twitter es la red social más usada por las principales compañías del mundo, el 77% de ellas echa mano de esta red social; seguida muy de cerca por Facebook, el que es usado por el 70% de las empresas (Caffelli, 2013). En un tercer lugar, pero no menos importante encontramos a

YouTube con 69%, esta plataforma es ideal para publicitar y difundir de manera visual. La red social Google+ también aparece en el estudio con un 35%, muy por debajo de las demás redes sociales (pero tan solo un 9% tienen la cuenta activa de la red social de Google).

En un segundo plano, pero no menos importante aparece Pinterest con un 9% (2% el año pasado), Foursquare con un 9% e Instagram con 8%.

3.1.12.5.18.3. Facebook

Facebook es una plataforma de comunicación que utilizándola correctamente permite obtener los siguientes beneficios (Facebook para negocios):

- Aumenta el branding o valor de la marca.
- Permite dar a conocer productos y/o servicios a una red segmentada de usuarios.
- Crea un punto de encuentro para los clientes potenciales.
- Ayuda a identificar lo que desea y espera el cliente.
- Permite informar en tiempo real promociones y ofertas.
- Genera confianza y credibilidad.
- Aumenta el tráfico de calidad hacia el sitio web corporativo.
- Lo más importante: es gratuita (aunque deben considerarse los costos operativos)

Por los datos anteriormente expuestos las redes sociales escogidas para crear los perfiles son Facebook y Twitter.

Es gratis; es una excelente herramienta de autopromoción; genera más tráfico para tu sitio web (en este caso nuestro perfil en Facebook); permite conectar con otros profesionales y empresas; genera más ventas y nuevos clientes; mantiene informado acerca de temas y noticias populares; permite interactuar con clientes y fans de la marca; moderniza habilidades y la imagen de la empresa. Fomenta la creatividad de la empresa

Las empresas también pueden beneficiarse de Twitter, investigando qué tipo de actualizaciones generan la mayor cantidad de seguidores y retweets para su competencia. Estos resultados pueden utilizarse para diseñar una comunicación más creativa y que sea capaz de generar mejores resultados.

Una vez estén posicionados los perfiles en Facebook y Twitter se recomienda crear cuentas en YouTube e Instagram, para poder subir videos y fotos de los diferentes servicios que se darán.

3.1.12.5.18.4. Estrategia De Ventas Del Servicio

Se realizarán visitas a clientes potenciales para dar a conocer la calidad de nuestro servicio; en términos del servicio que se presta y la calidad de nuestros profesionales.

Para identificar los clientes potenciales, se utilizarán todo tipo de datos estadísticos que permitan conocerlos de una manera más rápida.

3.1.12.5.18.5. Estrategia De Promoción

Las estrategias básicas de promoción que se usarían son:

- Entrega de un folleto a color que describa la empresa y los servicios que ofrece.
- Presencia en ferias que organice el sector público o privado fomentando el emprendimiento.

3.1.12.5.18.6. Estrategia de Liderazgo en Costes

Esta estrategia implicará una vigilancia estrecha de los gastos de funcionamiento de la empresa.

3.1.12.5.18.7. Estrategia de Diferenciación en el Servicio Prestado

Esta estrategia tendrá por objetivo dar al servicio cualidades distintivas importantes para el cliente y que le diferencien de las ofertas de los competidores. Puede estar basada en una imagen de marca, un avance tecnológico reconocido, la apariencia exterior.

3.1.12.5.18.8. Estrategia Especialista

Porque la empresa se concentrará en las necesidades de un segmento o de un grupo particular de clientes, sin pretender dirigirse al mercado entero.

3.1.12.5.18.9. Estrategia de Crecimiento Intensivo

Esta estrategia perseguirá el crecimiento de las ventas del servicio, mediante la actuación y concentración en los mercados y servicios con los que la empresa opera

3.1.12.5.19. Servicio al Cliente

Muchas empresas que brindan servicios de asesoría no cuentan con personal altamente

calificado y conocedor de las diferentes leyes y sus actualizaciones en el sector público. E&J SA. PUBLICS SERVICES tendrá asesores que darán un servicio al cliente muy eficaz y muy eficiente con buen trato y amabilidad y sobre todo que despejen todas las dudas de los clientes, para que su inquietud sea despejada.

- Recompensas por presentar nuevos clientes: cuando un cliente nos presente a otra persona que también contrate el servicio, recibirá un descuento en su siguiente contratación. (Porcentaje variará dependiendo el monto de la contratación).
- Publicidad: será importante invertir en publicidad en periódicos y en radio para poder posicionar de forma más rápida el nombre de la empresa y dar a conocer los distintos servicios que se ofrecen en E&J SA. PUBLIC SERVICES.

3.1.12.5.19.1. Servicios que se Prestarán

Los principales servicios que prestará la empresa PUBLIC SERVICES son los siguientes:

3.1.12.5.19.1.1. Asesorías:

- Régimen General de Contratación
- Procedimientos dinámicos
- Compras por catálogo
- Subasta inversa electrónica
- Procedimientos comunes
- Licitación
- Cotización
- Menor Cuantía
- Ínfima cuantía
- Ferias Inclusivas
- Procedimientos especiales
- Integral por precio fijo
- Emergentes
- Adquisición de inmuebles
- Arrendamiento de inmuebles

3.1.12.5.19.1.2. Régimen Especial de Contratación

- Para bienes y servicios específicos, procedimiento consta en reglamento general a la ley (no cabe la reglamentación por cada entidad)

3.1.12.5.19.1.3. Expediente de contratación.

Se debe formar y mantener respecto de cada proceso, y publicar en el Portal.

- Convocatoria;
- Pliegos;
- Proveedores invitados;
- Preguntas y respuestas de los procedimientos de contratación;
- Ofertas presentadas por los oferentes;
- Acta de adjudicación;
- Contrato suscrito;
- Contratos complementarios, de haberse suscrito;
- Órdenes de Cambio, de haberse emitido;
- Cronograma y ejecución de pagos;
- Actas de entrega recepción; y
- Indicadores de gestión de la contratación.

3.1.12.5.20. Normas Comunes

Objeto contratación	Procedimientos	Montos
Bienes y servicios normalizados	Compra por catálogo	Sin límites
	Subasta inversa electrónica	Sin límites
	Menor cuantía	Hasta \$ 31.635
	Cotización	De \$ 31.636 a \$ 237.269
	Licitación	Más de \$ 237.269
Bienes y servicios no normalizados	Menor cuantía	Hasta \$ 31.635
	Cotización	De \$ 31.636 a \$ 237.269
	Licitación	Más de \$ 237.269
Obras	Menor cuantía	Hasta \$ 110.725
	Cotización	De \$ 110.725 a \$ 474.538
	Licitación	Más de \$ 474.538
	Contratación Integral por precio fijo	Más de \$ 15'817.954
Consultoría	Contratación directa	Hasta \$ 31.635
	Lista corta	De \$ 31.636 a \$ 237.269
	Concurso público	Más de \$ 237.269

Figura 19. Distribución de Servicios del Portal de Compras Públicas

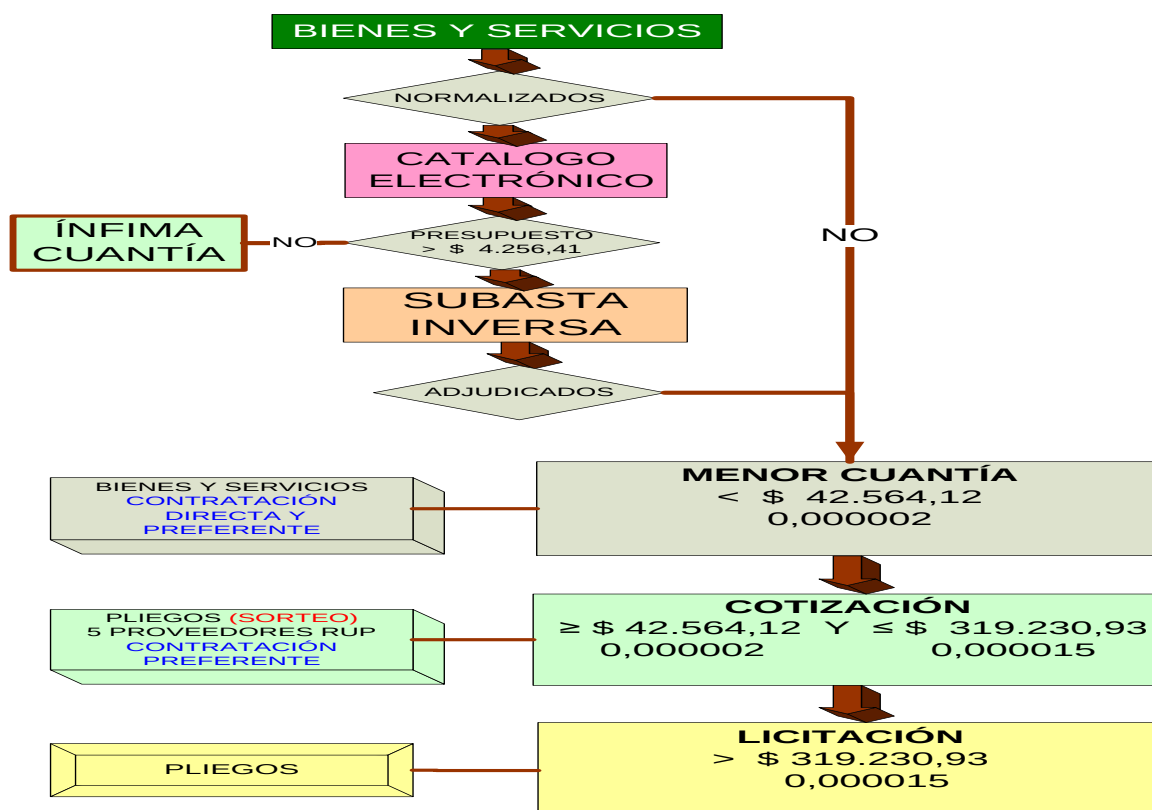


Figura 20. Bienes y Servicios del Portal de Compras Públicas

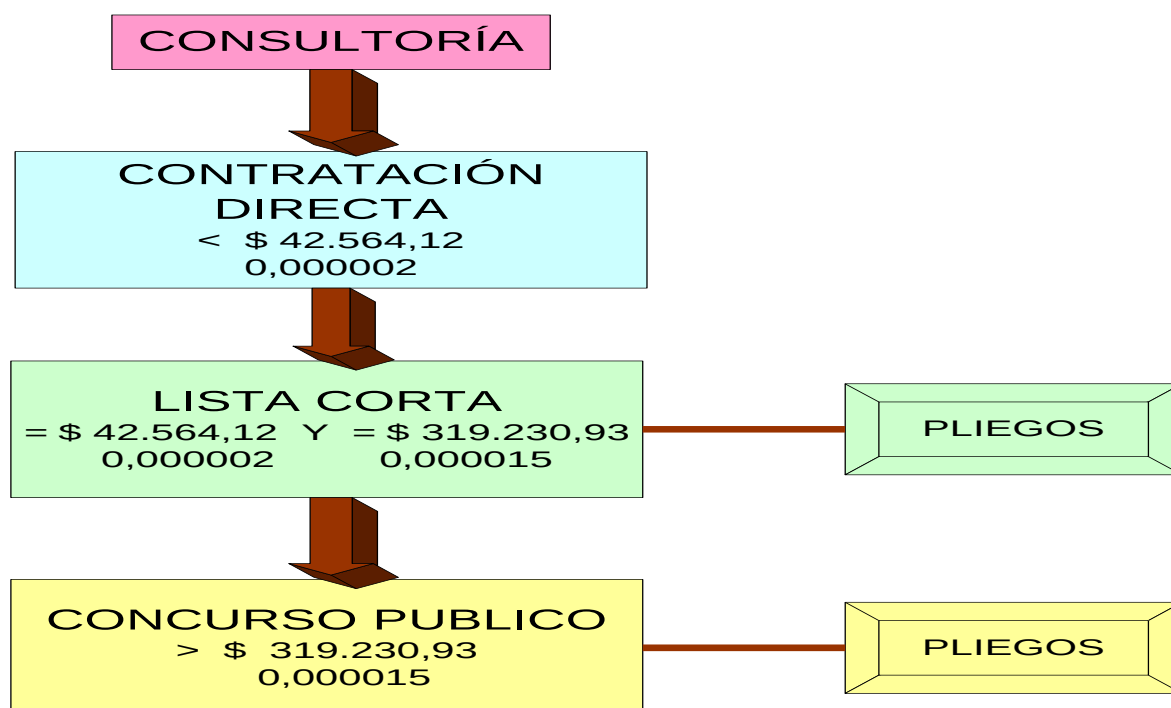


Figura 21. Consultoría del Portal de Compras Públicas

3.1.12.5.21. Inversión

La empresa E&J SA. PUBLIC SERVICES contará con un capital inicial de \$10,000 aportados por los socios promotor que conformará la empresa, se estima una inversión de \$5.265 correspondientes a activos fijos, y gastos de constitución por \$1.000, cuyo financiamiento se hará a través de un préstamo bancario al Banco Pichincha cuyo monto es de \$7.000 a 5 años a una tasa de interés anual del 11%.

3.1.12.5.21.1. Inversión Activos Fijos

Tabla 22
INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS

Activos Fijos	Valor / unitario		Total
Equipo de computación			
6 Computadoras	\$450,00	\$2.700,00	
2 Impresoras	\$70,00	\$140,00	
	Total Equipo de Computación		\$2.840,00
Muebles y Enseres			
6 Escritorios	\$150,00	\$900,00	
1 Central telefónica	\$75,00	\$75,00	
3 Archivadores	\$150,00	\$450,00	
1 Acondicionador de aire	\$1.000,00	\$1.000,00	
	Total Muebles y Enseres		\$2.425,00
	TOTAL		\$5.265,00

3.1.12.5.21.2. Gastos, Ingresos Y Beneficios

Se refieren a los gastos que se incurren con la implementación del proyecto como son: sueldos del personal de la empresa, gastos operacionales, gastos por depreciación y demás egresos que el proyecto exige, los mismos que se detallan a continuación.

3.1.12.5.21.2.1. Sueldos y Salarios

Tabla 23
CARGOS Y REMUNERACIONES A LOS TRABAJADORES

Cargos y remuneraciones	Valor mensual	12%	5%	5%
		2015	2016	2017
Gerente General	400,00	4.800,00	5.040,00	5.292,00
Asesor I	400,00	4.800,00	5.040,00	5.292,00
Asesor II	400,00	4.800,00	5.040,00	5.292,00
Vendedor y Auxiliar	400,00	4.800,00	5.040,00	5.292,00
Secretaria	320,00	3.840,00	4.032,00	4.233,60
Contador	318,00	3.816,00	4.006,80	4.207,14
Total	2.238,00	26.856,00	28.198,80	29.608,74
Beneficios Sociales	11,15%	\$2.994,44	\$3.144,17	\$3.301,37

3.1.12.5.21.2.2. Gastos Operacionales

Tabla 24
GASTOS OPERACIONALES

Gatos Operacionales	Valor mensual	2015	2016	2017
Suministros de Oficina	\$200,00	\$2.400,00	\$2.544,00	\$2.696,64
Suministros de limpieza	\$50,00	\$600,00	\$636,00	\$674,16
Arriendo	\$250,00	\$3.000,00	\$3.180,00	\$3.370,80
Servicios Básicos	\$200,00	\$2.400,00	\$2.544,00	\$2.696,64
Publicidad	\$100,00	\$1.200,00	\$1.272,00	\$1.348,32
Gastos de constitución	\$1.000,00	\$1.000,00	\$0,00	\$0,00
Total		\$12.613,00	\$12.190,00	\$12.801,56

3.1.12.5.21.2.3. Gastos por Depreciación.

Tabla 25

GASTOS POR DEPRECIACIÓN

	%	2015	2016	2017
Equipo de comunicación	33.33	\$946,57	\$946,57	\$946,57
Muebles y Enseres	10	\$242,50	\$242,50	\$242,50
Total		\$1.189,07	\$1.189,07	\$1.189,07

3.1.12.5.21.2.4. Amortización

Tabla 26

TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO BANCARIO

Años	Saldo inicial	Interés	Amortización	Pago	Saldo Final
0					\$7.000,00
1	\$7.000,00	\$770,00	\$630,00	\$1.400,00	\$5.600,00
2	\$5.600,00	\$616,00	\$784,00	\$1.400,00	\$4.200,00
3	\$4.200,00	\$462,00	\$938,00	\$1.400,00	\$2.800,00
4	\$2.800,00	\$308,00	\$1.092,00	\$1.400,00	\$1.400,00
5	\$1.400,00	\$154,00	\$1.246,00	\$1.400,00	\$0,00
		\$2.310,00	\$4.690,00	\$7.000,00	

3.1.12.5.21.2.5. Estimación Egresos en Efectivos

Tabla 27

ESTIMACIÓN DE LOS EGRESOS EN EFECTIVO ANTES DEL FINANCIAMIENTO

Concepto	2015	2016	2017
Sueldos y Salarios	\$26.856,00	\$28.198,80	\$29.608,74
Beneficios Sociales	\$2.994,44	\$3.144,17	\$3.301,37
Suministros de Oficina	\$2.400,00	\$2.544,00	\$2.696,64
Suministros de limpieza	\$600,00	\$636,00	\$674,16
Arriendo	\$3.000,00	\$3.180,00	\$3.370,80
Servicios Básicos	\$2.400,00	\$2.544,00	\$2.696,64
Publicidad	\$1.200,00	\$1.272,00	\$1.348,32
Gastos de constitución	\$1.000,00	\$0,00	\$0,00
Compra de activo fijo	\$5.265,00	\$0,00	\$0,00
Gastos Varios	\$1.240,00	\$2.000,00	\$2.540,00
Total salidas de efectivo	\$48.968,44	\$45.532,97	\$48.251,67

A continuación, se detallan los ingresos por ventas del servicio que la empresa estima lograr.

3.1.12.5.21.2.6. Estimación de las entradas de efectivo

Tabla 28

ESTIMACIÓN DE LAS ENTRADAS DE EFECTIVO

Concepto	2015	2016	2017
Prestación de Servicios	\$38.000,00	\$49.400,00	\$66.690,00
Cobranzas:			
Al contado 98%	\$37.240,00	\$48.412,00	\$65.356,20
A crédito 2%		\$760,00	\$988,00
Total entradas en Efectivo	\$37.240,00	\$49.172,00	\$66.344,20

3.1.12.5.21.2.7. Flujo de Efectivo

Tabla 29

FLUJO DE CAJA CON FINANCIAMIENTO

Concepto	2015	2016	2017
Total entradas de Caja	\$37.240,00	\$49.172,00	\$66.344,20
Total salidas de Caja	\$48.968,44	\$45.532,97	\$48.251,67
Flujo de la Operación	\$11.728,44	\$3.639,03	\$18.092,53
Financiación:			
Préstamo Bancarios	\$7.000,00	\$5.600,00	\$4.200,00
Pagos Préstamos	\$630,00	\$784,00	\$938,00
Gastos Financieros	\$770,00	\$616,00	\$462,00
Flujo de Financiación	\$5.600,00	\$4.200,00	\$2.800,00
Inversión			
Inversiones	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Intereses Ganados	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Flujo de la inversión	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Flujo Neto	\$6.128,44	\$7.839,03	\$20.892,53
Saldo Inicial en Caja	\$10.000,00	\$3.871,56	\$11.710,59
Saldo Final en Caja	\$3.871,56	\$11.710,59	\$32.603,12

El flujo de caja que en este caso fue proyectado a 3 años, refleja los ingresos proyectados para la empresa Public Service al Día.

Al mismo tiempo; el Flujo de Caja permitirá estimar VAN (lo óptimo es que el resultado sea mayor a cero) y la Tasa Interna de Retorno (TIR), la cual representa la tasa de rentabilidad del proyecto que los inversionistas recibirán.

3.1.12.5.21.3. Ingresos Por Ventas.

Tabla 30
Ingresos por Ventas

PRODUCTO	P. UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL SEMANAL
Paquetes de Asesoría			
Régimen General de Contratación	\$50,00	315,00	\$15.750,00
Régimen Especial de Contratación	\$40,00	33,00	\$1.320,00
Expediente de contratación.	\$10,00	32,00	\$320,00
TOTAL	\$100,00	\$380,00	\$38.000,00

3.1.12.5.21.4. Ingreso Por Ventas Proyectado

Tabla 31
Ingreso por Ventas proyectados

PRODUCTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Discos de harina			
Régimen General de Contratación	\$50,00	\$ 70,00	\$ 90,00
Régimen Especial de Contratación	\$40,00	\$ 40,00	\$ 60,00
Expediente de contratación.	\$10,00	\$ 20,00	\$ 25,00
TOTAL	\$ 100,00	\$ 130,00	\$ 175,00
PRODUCTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
Ventas Promedio del Producto	\$ 38.000,00	\$ 49.400,00	\$ 66.690,00
TOTAL	\$ 38.000,00	\$ 49.400,00	\$ 66.690,00

3.1.12.5.21.5. Estado de Resultado

Tabla 32

PROYECCIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS “PUBLICS SERVICES”

	2015	2016	2017
Ventas por Servicios	\$38.000,00	\$49.400,00	\$66.690,00
Prestación de Servicios de Contratación Pública	\$38.000,00	\$49.400,00	\$66.690,00
Costos y Gastos	\$42.079,52	\$44.882,75	\$47.361,05
Sueldos y Salarios	\$26.856,00	\$28.198,80	\$29.370,60
Beneficios Sociales	\$2.994,44	\$3.118,88	\$3.274,82
Suministros de Oficina	\$2.400,00	\$2.544,00	\$2.696,64
Suministros de limpieza	\$600,00	\$636,00	\$674,16
Gastos de Arriendo	\$3.000,00	\$3.180,00	\$3.370,80
Servicios Básicos	\$2.400,00	\$2.544,00	\$2.696,64
Publicidad	\$1.200,00	\$1.272,00	\$1.348,32
Gastos de constitución	\$200,00	\$200,00	\$200,00
Gatos Varios	\$1.240,00	\$2.000,00	\$2.540,00
Gastos por Depreciación	\$1.189,07	\$1.189,07	\$1.189,07
Otros Ingresos/Gastos	\$770,00	\$616,00	\$462,00
Ingresos Financieros por Inversiones	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Gastos Financieros	\$770,00	\$616,00	\$462,00
Utilidad antes de Participaciones	\$4.849,52	\$3.901,25	\$18.866,95
15% Participación Trabajadores	\$0,00	\$0,00	\$2.830,04
Utilidad antes de Impuestos	\$4.849,52	\$3.316,06	\$16.036,90
22% Impuesto a la Renta	\$0,00	\$729,53	\$3.528,12
Utilidad/Pérdida	\$4.849,52	\$2.586,53	\$12.508,79
Reserva Legal 5%	\$0,00	\$129,33	\$ 625,44
Utilidad Neta/Pérdida Disponible	\$4.849,52	\$2.457,20	\$11.883,35

3.1.12.5.21.6. Estado de Situación Financiera

Tabla 33

**PROYECCIÓN DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA E&J SA. PUBLICS
SERVICES**

Activos	2015	2016	2017
Activo Corriente	\$6.871,56	\$15.650,59	\$36.961,92
Caja-Bancos	\$3.871,56	\$11.710,59	\$32.603,12
Cuentas por Cobrar Clientes	\$0,00	\$760,00	\$988,00
Otras Cuentas por Cobrar	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Inversiones	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Arrendamiento Pre pagado	\$3.000,00	\$3.180,00	\$3.370,80
 Activo Fijo	 \$4.075,93	 \$2.886,86	 \$1.697,80
Muebles, Enseres y Eq/ Ofi.	\$2.425,00	\$2.182,50	\$1.940,00
Equipo de Cómputo	\$2.840,00	\$1.893,43	\$946,87
(-) Depreciación Acumulada	\$1.189,07	\$1.189,07	\$1.189,07
 Activo Intangible	 \$800,00	 \$600,00	 \$400,00
Gastos de Constitución	\$1.000,00	\$1.000,00	\$1.000,00
(-) Amortización Acumulada	\$200,00	\$400,00	\$600,00
Total Activos	\$11.747,48	\$19.137,45	\$39.059,71
 Pasivos			
Pasivo Corriente	\$9.994,44	\$10.066,76	\$13.993,35
Préstamos Bancarios C/P	\$7.000,00	\$5.600,00	\$4.200,00
Cuentas por Pagar Prov.	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Impuestos por Pagar	\$0,00	\$729,53	\$3.528,12
Participaciones por Pagar	\$0,00	\$585,19	\$2.830,04
Otras Ctas. y Doc. Por Pag	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Benef Sociales por Pagar	\$2.994,44	\$3.118,88	\$3.274,82
Pasivo Largo Plazo	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Préstamos Bancarios L/P	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Prestamos Accionistas	\$0,00	\$0,00	\$0,00

Total Pasivos	\$9.994,44	\$10.033,60	\$13.832,98
Patrimonio			
Reserva Legal	\$0,00	\$127,67	\$617,42
Utilidad/Pérdida del Ejercicio	\$4.849,52	\$2.457,20	\$11.883,35
Capital	\$6.602,56	\$6.517,32	\$12.717,95
Total Patrimonio	\$1.753,04	\$9.103,85	\$25.226,73
Total Pasivo y Patrimonio	\$11.747,48	\$19.137,45	\$39.059,71

Después de establecida la inversión, costos, gastos e ingresos, se procedió a pronosticar el estado de resultados, el mismo que refleja los ingresos y egresos en que se incurrirá durante el periodo de 3 años.

3.1.12.5.22. Evaluación Financiera

3.1.12.5.22.1. Indicadores Financieros Proyectados

3.1.12.5.22.1.1. Razones de Liquidez

Tabla 34
RAZONES DE LIQUIDEZ

INDICADOR	FÓRMULA	2015	2016	2017
Liquidez				
Capital de Trabajo	Act. Cte - Pasivo Cte.	\$3.122,90	\$5.617,00	\$23.128,90
Liquidez	Act. Cte /Pasivo Cte.	0,69	1,56	2,67
Prueba Acida	Act. Cte- Inventario/Pasivo Cte.	0,39	1,24	2,43

La razón del capital de trabajo nos permite observar los fondos o recursos con los que opera la empresa a corto plazo, la razón del circulante nos muestra la capacidad de la empresa para hacer frente a sus vencimientos de corto plazo y por último la prueba ácida nos permite verificar la capacidad de la empresa a la hora de cancelar las obligaciones corrientes.

3.1.12.5.22.1.2. Razón de Apalancamiento

Tabla 35
RAZÓN DE APALANCAMIENTO

INDICADOR	FÓRMULA	2015	2016	2017
Razón de Deuda	Pasivo Total / Act. Total	0.85	0.52	0.35

Nos permite establecer el grado relativo en que la empresa utiliza el dinero prestado. Así podemos determinar el nivel de autonomía financiera.

3.1.12.5.22.1.3. Razón de Rentabilidad

Tabla 36
RAZÓN DE RENTABILIDAD

INDICADOR	FÓRMULA	2015	2016	2017
Rendimiento sobre los activos	Utilidad Neta / Total Activos	0.41	0.13	0.30

Esta razón nos permite determinar la eficacia de nuestra empresa para obtener utilidades con los activos que tenemos a disposición, cabe señalar que cuanto más alto sea mejor rendimiento sobre los activos habrá.

3.1.12.5.23. Índices de Evaluación

3.1.12.5.23.1. Valor Actual Neto (VAN)

$$VAN = \frac{V_t}{(1 + k)^t} - I_0$$

VAN = Valor Actual Neto

V_t = Representa los flujos de caja en cada periodo de tiempo

t= Es el número de períodos considerados

k= El tipo de interés

I₀= Es el valor del desembolso inicial de la inversión

$$VAN = \frac{3.871,56}{(1 + 0.15)^1} + \frac{11.710,59}{(1 + 0.15)^2} + \frac{32.603,12}{(1 + 0.15)^3} - 7000$$

$$VAN = \frac{3.871,56}{1.15} + \frac{11.710,59}{1.3225} + \frac{32.603,12}{1.520875} - 7000$$

$$VAN = 3.366,57 + 8.854,89 + 21.437,08 - 7000$$

$$VAN = 26.658,54$$

El resultado del VAN para el presente proyecto es de 26.658.54, es decir, se obtiene un VAN positivo por lo que la conclusión es que el proyecto debería ser aceptado ya que el mismo es viable.

3.1.12.5.23.2. Cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR)

La tasa interna de rendimiento financiero, también considerada como tasa interna de retorno, se define como la tasa de descuento, a la que el valor presente neto de todos los flujos de efectivo de los períodos proyectados es igual a cero. Se utiliza para establecer la tasa de rendimiento esperada de un proyecto. La evaluación de los proyectos de inversión cuando se hace con base en la Tasa Interna de Retorno, toma como referencia la tasa de descuento. Si la Tasa Interna de Retorno es mayor que la tasa de descuento, el proyecto se debe aceptar pues estima un rendimiento mayor al mínimo requerido, siempre y cuando se reinviertan los flujos netos de efectivo. Por el contrario, si la Tasa Interna de Retorno es menor que la tasa de descuento, el proyecto se debe rechazar pues estima un rendimiento menor al mínimo requerido.

A la TIR se la utiliza como un criterio para tomar decisiones de aceptación o rechazo de un proyecto considerando:

- Si la TIR es > que el costo oportunidad o de capital, se acepta el proyecto
- Si la TIR es = que el costo de oportunidad o de capital, la realización de la inversión es propia del inversionista.
- Si la TIR es < que el costo de oportunidad o de capital, se rechaza el proyecto.

$$TIR = INVERSIÓN + VAN$$

$$TIR = 7.000 + 26.658,54 = \$33.658,54$$

La tasa interna de retorno del proyecto objeto de estudio es del 25,95% lo que significa que el proyecto tiene una rentabilidad asociada mayor que la tasa de descuento, es decir supera el 20,45% que se estableció como rentabilidad mínima, por lo que el proyecto debería ser aceptado.

3.1.12.5.24. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL PROYECTO

Entre las ventajas del proyecto podemos mencionar:

- La demanda que tendrá el servicio
- Fomentaremos la cultura tributaria en los ecuatorianos
- Ayudaremos al Estado Ecuatoriano en la recaudación de impuestos
- Como se ha demostrado mediante la aplicación de fórmulas de índices de evaluación que el proyecto es viable.

Entre las desventajas del proyecto podemos mencionar:

- Los contribuyentes no se preocupan por poseer y fomentar el desarrollo de su cultura tributaria.
- Los contribuyentes tienen el pensar de que el dinero recaudado por el Estado en materia de impuestos no se destina al bienestar público por lo que es reacio en cumplir con sus obligaciones tributarias.

La competencia desleal por parte de la competencia que se encuentra en el mercado es una desventaja al momento de implementar el proyecto, ya que tienden a bajar los precios con el afán de captar clientes sin que les preocupe la calidad del servicio prestado.

3.1.12.5.25. Impactos De La Propuesta

Evaluando la intervención de la empresa E&J SA. PUBLICS SERVICES dedicada a brindar servicios de Contratación Pública en la ciudad de Guayaquil, se establece dos impactos relevantes de acuerdo a los estudios realizados:

- Impacto Social - Económico.
- Impacto Político.
- Impacto Tecnológico

3.1.12.5.25.1. Impacto Social – Económico.

Mediante la creación de esta empresa E&J SA. PUBLICS SERVICES en la ciudad de Guayaquil se obtendrá como principales beneficios de este impacto lo siguiente:

- Generación de fuentes de trabajo, porque se contratará una Srta. Secretaria y un contador, un vendedor y dos asistentes.
- Mejorará el nivel de vida de los beneficiarios de la empresa.
- Existirá ahorro de tiempo en la vida diaria de los clientes de la empresa por cuanto

dispondrán de más tiempo para compartir con su familia.

- También habrá ahorro de dinero de los usuarios que no tendrán que salir de su trabajo y por ende la producción aumentará.

3.1.12.5.25.2. Impacto Político.

Se apoyará al Gobierno en la transparencia de la contratación Pública en cuanto a contrataciones o licitaciones y pliegos en concursos con el Estado, que será beneficioso para los intereses de esta compañía.

3.1.12.5.25.3. Impacto Tecnológico

La tecnológica influye en el progreso social y económico, pero también en el deterioro de nuestro entorno. Actualmente la tecnología está comprometida en conseguir procesos tecnológicos acordes con el medio ambiente, para evitar que las crecientes necesidades provoquen un agotamiento o degradación de los recursos materiales y energéticos de nuestro planeta. Evitar estos males es tarea común de todos; sin duda, nuestra mejor contribución comienza por una buena enseñanza- aprendizaje de la tecnología en los estudios de enseñanza media o secundaria.

La facilidad de manejar el sistema del Portal de Contratación Pública de la INCOP.

3.2.Tema

Creación De La Empresa De Servicios Bar Karaoke Y Piqueos “Funny People” Ubicado En La Av. Paquisha Y 15 De Agosto Del Cantón General Villamil Playas.

3.2.1 Situación De La Problemática

La falta de liderazgo institucional para apoyar al desarrollo de la economía local, impide definir políticas que coadyuven a estimular la inversión, la capacitación, el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías, la tecnificación de la producción para generar productividad la promoción de la producción, genera un estancamiento del desarrollo por no ser competitivo.

En la actualidad los jóvenes y adultos del cantón Villamil Playas buscan lugares novedosos a donde concurrir para divertirse, sitios en los que realmente el valor pagado por el servicio sea indiferente, y que el dinero que gastan los clientes sea compensatorio y se cumplan con todas las expectativas de diversión.

En el sector Paquisha y 15 de agosto del cantón General Villamil, existen pocos lugares donde puedan las personas divertirse en familia o con amigos; tradicionalmente los bares son lugares de encuentro y reunión informal donde los jóvenes mayores de edad y adultos van a distraerse, entretenerse y salir del estrés de la vida cotidiana y rutinaria del trabajo o los estudios.

Pensando en el desarrollo poblacional, social y económico del sector Paquisha y 15 de agosto en el cantón General Villamil, se ha creado conveniente crear una empresa de servicios de un BAR-KARAOKE para proveer de diversión a las personas del sector y de lugares aledaños.

La idea es crear un lugar en donde las personas que acuden puedan cantar y escuchar música, en un ambiente acogedor y confortable.

Este proyecto beneficiara a los habitantes del sector, así como a profesionales, estudiantes, empresarios y al público en general. “Funny People” es una propuesta para las personas que desean encontrar en un solo lugar una gran variedad de bebidas en un ambiente agradable, cómodo y con un servicio de calidad con una amplia selección de cócteles y licores.

Unos de sus objetivos del proyecto de titulación es conocer todos los gastos que se necesita para la implementación del negocio como es inventario, presupuesto, factibilidad, balance general, desembolso de gastos entre otros.

Debido que Playas en la actualidad es un balneario con clima agradable visitado por turistas de distintos lugares del país y extranjeros, al igual que los habitantes de cantón y pueblos cercanos.

El cantón tiene demanda para emprender el comercio, y en este lugar los bares, karaoke y discotecas son establecimientos que si existen pero los bares tiende más en forma de licorerías y va dirigido al cliente de género masculino, los karaokes no son lugares de mayor categoría y prestigio, otra de las causas que existe en playas es que en horas nocturnas después de haber disfrutado de un buen momento apetece comer piqueos y lo único que se encuentra son carretilla parqueadas en las veredas poco favorable porque el menú es común, debido que la clientela busca la fusión de un buen bar y un karaoke incluido piqueos para que pueda degustar de algo diferente en el mismo lugar y no tenga que acudir a otro sitio para satisfacer sus necesidades, que no específicamente será caro sino que se presentará como un establecimiento innovador y diferente pero al alcance de todos los que quieren disfrutar.

En el Villamil Playas hay personas que trabajan en empresas y sienten la necesidad de salir de la rutina habitual del trabajo, por lo cual es favorable para este tipo de servicios de entretenimiento que se dirige a personas estresadas como: universitarias, empresarios, y público en general que haya cumplido su mayoría de edad. Dado que se apreciar la acogida del ingreso al mercado para este servicio de diversión es exclusivo para personas estresadas.

Identificado esta problemática nace la idea de la creación de la empresa de servicios bar karaoke y piqueos “Funny People”, innovando con una amplia tecnología de punta llamativa para el cliente, como son pistas led, amplificaciones, proyectores con alta resolución e iluminaciones robóticas de colores, música de todo género de acuerdo a peticiones del consumidor, también con gran variedad de cócteles, y con una diversidad de piqueos como son camarones apanados, san duches, patos de queso etc., con la única finalidad de cubrir las necesidades del cliente.

3.2.2 Formulación De La Problemática

¿De qué manera beneficiará a los habitantes del sector Paquisha y 15 de agosto del cantón General Villamil Playas, la creación de la empresa servicio bar karaoke y piqueos “Funny People”?

3.2.5.8.1 Sistematización Del Problema

- ¿Será oportuna la creación de la empresa de servicio bar karaoke y piqueos “Funny People” en sector Paquisha y 15 de agosto del cantón General Villamil Playas?
- ¿Será una propuesta que atraiga a nuevos clientes?
- ¿Cuáles serían las principales amenazas y oportunidades que tendrá esta idea de negocio?

- ¿Será el sector Paquisha y 15 de agosto del cantón General Villamil Playas es el más adecuado para ubicar la empresa?
- ¿Se podrá recuperar lo invertido en el plazo establecido de tres años?

3.2.3 Justificación

El proyecto de titulación “Funny People”, se ubica en el sector Paquisha y 15 de agosto que está en el cantón General Villamil Playas a 96 kilómetros de Guayaquil de la Provincia del Guayas.

Es importante porque esta Idea de Negocio de crear el bar karaoke y piqueos “Funny People”, adquiere un valor monetario muy importante. Así, es la Idea de Negocio con éxito y de una buena inversión, que sea capaz de demostrar la existencia de un mercado competitivo para el servicio, y que identifique al grupo de clientes potenciales.

Dada la perspectiva de que no existe un bar karaoke con una infraestructura de visión moderna en el sector de Paquisha y 15 de agosto y que sus moradores acuden a lugares de diversión fuera del sector lo que les dificulta perdida en tiempo y dinero para movilizarse. La finalidad de la creación de este bar karaoke, es ofrecer a los moradores del sector de Paquisha y 15 de agosto una alternativa innovadora de distracción que satisfaga sus necesidades, donde todo el ambiente, desde las bebidas hasta la música, esté dedicado a ellos y en el cual se puedan sentir a gusto, cómodos y seguros.

Un bar, karaoke y piqueos es además un negocio el cual es aceptado con el fin de que todas las personas de playas, turistas nacionales y extranjeros se beneficien por este servicio que ofrece diversión ya que es algo novedoso porque apoya al arte, expresado en el talento de un barman mostrando sus habilidades de mezcla de licores que exhibe su arte en el bar, karaoke y piqueos “Funny People”, que es enfocado hacia la diversión. Por Lo que convierte en una fuente de ingreso rentable para el proyecto emprendedor; y con una buena planificación administrativa se puede hacer de este negocio de muchos éxitos.

3.2.4 Objetivos De La Problemática

3.2.4.1 Objetivo General

Estructurar una empresa de servicios bar karaoke y piqueos “FUNNY PEOPLE” que logre posicionarse en el mercado con la finalidad de ofrecer una tecnología en juego de luces, imagen y música de punta en el sector Paquisha y 15 de Agosto en el cantón Villamil Playas.

3.2.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un estudio de mercado en el sector donde se ubicará la empresa de servicios bar karaoke y piqueos “FUNNY PEOPLE” para determinar factibilidad del proyecto.
- Diseñar la estructura organizacional de la “FUNNY PEOPLE” para satisfacer necesidades del Sector “Paquisha y 15 de Agosto del cantón General Villamil Playas” de cantón general Villamil Playas.
- Elaborar un plan negocio de “FUNNY PEOPLE” en el Sector “Paquisha y 15 de Agosto del cantón General Villamil Playas” de cantón general Villamil Playas.

3.2.5 Fundamentación Teórica

3.2.5.1 Negocio

(Luís Muñoz González, 2010) Define que: presentar la idea de negocio es hacer una descripción precisa de las características del producto o servicio que se va a ofrecer y su utilidad. Se trata de definir y evaluar las características particulares o distintivas del producto o servicio y de las ventajas que aporta. Una idea de negocio es una descripción corta y precisa de lo que será el negocio, por lo que es necesario tener una idea clara sobre lo que deseas llevar a cabo. pág. 30-31

La idea de este proyecto nace por fluidez de jóvenes que buscan una manera de divertirse sanamente, también por la demanda que tiene este tipo de servicio y por último por noción que se hace este proyecto para poder empezar un emprendimiento.

3.2.5.2 ¿Qué Es El Negocio?

(Rocha, 2014) Dice que “El negocio es como una esfera de vidrio colocada sobre una mesa cuya patas pueden cambiar de tamaño, poniendo en riesgo la estabilidad y comprometiendo la integridad de lo que hay sobre ella. La mesa está colocada sobre un tapete y encima de ella hay una lámpara que la ilumina, además de un empresario que intenta mantener el balance para que la esfera no caiga.” **Pág. 11**



Figura 22. La magia de los negocios que no quiebra

Fuente: Rocha, J. G. (2014). La magia de los negocios que no quiebran. LID Editorial.

Un negocio hay que saberlo manejar y ser un buen líder para poderlo mantener en cualquier riesgo que se venga en la empresa como en el bar karaoke llevar una buena administración en todo momento ya se en épocas difíciles y en época de mayor producción.

3.2.5.3 PLAN DE NEGOCIOS

Según (Ríos, 20 feb. 2015) dice que el plan de negocios es una herramienta para el empresario, de forma que tenga claros los pasos a seguir al iniciar su actividad empresarial y pueda detectar las necesidades en cada momento y las desviaciones. Además, es una forma de transmitir a cualquier interesado una idea de negocio concreta. **Pág. 71**

El plan de negocio es importante para un proyecto de emprendimiento porque es enfocarse en las metas y objetivos que se desea alcanzar una buena planeación de negocio es una herramienta que permite dar las proyecciones de factibilidad que puede tener el negocio de acuerdo con la demanda del sector que se encuentra el local.

3.2.5.4 ESTUDIO DE MERCADO

El estudio o investigación de mercado de un producto o servicio, es la compilación sistemática de los datos históricos y actuales de oferta y demanda de ese producto o servicio para un área determinada que permite estimar el comportamiento futuro de sus elementos básicos.

Este estudio sirve como antecedente para la realización de los estudios técnicos, de ingeniería, financiera y económica para determinar la viabilidad de un negocio, está compuesto por bloques, buscando identificar y cuantificar, a los participantes y los factores que influyen en su comportamiento.

3.2.5.5 CONCEPTO DE MERCADO

(VERTICE, 2008) “El mercado está formado por personas y organizaciones que tienen necesidades y deseos por satisfacer; poder adquisitivo y voluntad de compra”. Pág. 18

Los mercados son los consumidores reales y potenciales de nuestro producto. Los mercados son creaciones humanas y, por lo tanto, perfectibles. En consecuencia, se pueden modificar en función de sus fuerzas interiores.



Figura 23. Tipos de Mercado

Fuente: Editorial Vértice, 31 jul. 2008 – página 13

3.2.5.6 Estudio De Mercado.

(STANTON, 2007). El estudio de mercado implica el diagnóstico de necesidades de información y su búsqueda sistemática y objetiva mediante el uso de métodos para su obtención, análisis e interpretación con el fin de identificar y solucionar problemas y aprovechar oportunidades en el campo del marketing. Pág. 39

Dentro de este concepto podemos definir claramente dos situaciones:

- Ayuda al decisor responsable del marketing en la empresa.

La toma en consideración de las necesidades de información como los resultados de la investigación, se justifican en tanto son útiles al decisor. Por ello, en el método seguido para realizar un estudio de mercados, es decisivo conocer las necesidades de información existentes y adaptar la investigación a la satisfacción rigurosa de las mismas.

- Búsqueda sistemática y objetiva de información.

El estudio de mercados tiene carácter de investigación científica y, como tal implica métodos científicos. El conocimiento científico se caracteriza por su objetividad y su veracidad ha de ser controlable. A tal fin, los procedimientos para la generación de la información son aplicables sistemáticamente, con rigor y conveniente justificación, de forma que los usuarios de la misma actúen con suficientes garantías.

3.2.5.7 Segmentación Del Mercado.

(KINNEAR Thomas C. – TAYLOR James R., 2003) “Es el proceso de subdividir un mercado en subconjuntos distintos de clientes que se comparten de la misma manera o que presentan necesidades similares”. Pág. 39

Cada subconjunto se puede concebir como un objetivo que se alcanzará con una estrategia distinta de comercialización”

3.2.5.8 Análisis De La Oferta Y Demanda

3.2.5.8.1 Análisis De La Demanda

(Equipo Vértice, 2015). Analizar la demanda es conocer todo lo referente al cliente, esto es, cuáles son las características, las necesidades, los comportamientos, los deseos y las actitudes de los clientes”. Pág. 48

Este análisis permite conocer entre otros puntos de importancia, cuántos compradores están dispuestos a comprar los productos o utilizar los servicios que se brindarán ya qué precio.

Siendo la determinación de la demanda el elemento de mayor importancia y complejidad, éste a su vez está integrada por:

- Las necesidades sentidas
- El poder adquisitivo
- Las posibilidades de compra
- El tiempo de consumo
- Las condiciones ambientales del consumo

3.2.5.8.2 Análisis De La Oferta.

El análisis de la oferta se logra mediante la recopilación de las fuentes primarias y las fuentes secundarias. Las fuentes primarias se obtienen por medio de contacto directo con los proveedores y productores. Las fuentes secundarias son estadísticas, resultados de la encuesta y de la información que la empresa brinde.

El análisis de la oferta consiste en investigar la cantidad de bienes y servicios que se está dispuesto a poner en el mercado a un precio determinado, para lo cual es necesario cuantificar la oferta actual y futura; y, analizar la competencia en el mercado.

3.2.5.9 Cliente

(María del Carmen González Ríos, 2015) Para enfocar una campaña publicitaria de forma adecuada es inducible conocer lo mejor posible potencial. Mediante un estudio de mercado, el perfil del cliente al que se le va a ofrecer el producto va a quedar definido, así resultara mucho más fácil diseñar el modo en que se le va a enviar la información. Pág. 75

3.2.5.9.1 Cliente Interno:

(Vértice, 2010) Cliente interno, son todos y cada uno de los integrantes de la empresa. Es necesario establecer en el interior de la empresa el mismo modelo de relación que establecemos con los clientes externos. Pág. 4

3.2.5.10 Expectativas De Los Consumidores

(Equipo Vértice, 2015) Dice que “Determinan lo que esperan de los productores que compran de cara a satisfacer sus deseos y a solucionar sus problemas. Cada consumidor adquiere una percepción de un determinado producto bien con referencia a lo que él considera como el producto ideal, bien con referencia a los productos de los competidores”.

3.2.5.11 Organización Empresarial

(Riaz KHADEM y Robert Lorber, 2008) A la organización empresarial corresponde al proceso de organización de los recursos (humanos, financieros y materiales) de los que dispone la empresa, para alcanzar los objetivos deseados.

3.2.5.12 Filosofía Empresarial

(Riaz KHADEM y Robert Lorber, 2008) “La filosofía empresarial, define los elementos constitutivos de la empresa real y determinan su propio espacio ético, y de ello va a depender su capacidad competitiva”. Pág. 34

El éxito competitivo de una empresa radica básicamente en ser diferente a los demás basándose en sus capacidades y realizar la coordinación interna y externa con los menores costos.

Además, la filosofía empresarial analiza los principios fundamentales que subyacen en las estructuras de formación y de actividad de las organizaciones empresariales, para dar respuesta práctica a los conflictos surgidos en la naturaleza y el propósito del hecho empresarial.

3.2.5.13 Las 5 Fuerzas De Porter

(Michael Porter:, 2009) El punto de vista de Porter es que existen cinco fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado o de algún segmento de éste. Se basa en la idea de que la empresa debe evaluar sus objetivos y recursos frente a cinco fuerzas que rigen la competencia industrial



Figura 24. Las 5 Fuerzas de Porter

Fuente: Michael Porter: Ser Competitivo, Ed. Harvard Business, 2009, Pág. 32

3.2.6 Propuesta

PLAN DE NEGOCIO BAR KARAOKE Y PIQUEOS FUNNY PEOPLE

3.2.6.1 Introducción

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo crear el bar-karaoke y piqueos “Funny People” en el sector de Paquisha y 15 de agosto en el cantón General Villamil Playas. Su principal actividad es la pesca y por ende se puede degustar su rica gastronomía llena del mejor producto del mar, los mariscos.

El proyecto se localiza en playas, en el sector de Paquisha y 15 de agosto. El bar Karaoke y piqueos “FUNNY PEOPLE” es un sitio de recreación, éste se forma para servir a la sociedad y uno de sus objetivos es producir, incorporar, asimilar tecnologías y captar clientes de manera innovadora.

La poca existencia de un local sofisticado de diversión nocturna alternativos como son , Bar, restaurant y karaoke en el Cantón playas, hace que las personas que buscan este servicio se sientan insatisfechos, por tal motivo surgió la imperiosa necesidad de crear este tipo de negocio, para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de playas, esta actividad empresarial no ha tenido un desarrollo constante debido al crecimiento de la comunidad, este sector consta con una plaza de mercado altamente rentable, por ello se considera viable la creación de este negocio.

El estudio profundo de mercado en este perímetro, demostrando; la aplicación de esto nos demostró que la demanda para el negocio planteado podrá generar excelentes ingresos monetarios; una vez obtenido estos datos importantes procedimos a realizar la proyección de costos y gastos, los cuales están conformados por todo lo que necesitaremos para iniciarnos en esta actividad a su vez realizamos la proyección de ingresos tanto mensual como anual...

Para poder cumplir con estas proyecciones se necesitarán la aplicación de estrategias comerciales, las mismas que se han dejado determinadas para ponerlas en práctica y lograr la fidelidad de los clientes, esto nos garantizará el éxito empresarial y así nos afianzaremos en este mercado.

Una vez explicado brevemente en este resumen todo lo que haremos para sobresalir con este negocio esperamos dejar bien en claro que la creación de este local de “Bar Restaurant Karaoke” va a tener una acogida favorable, con todo esto lograremos sobresalir ante nuestros competidores y mantener una buena participación; por otra parte, generaremos trabajo a una porción determinada de este querido cantón.

3.2.6.2 Objetivo de la Propuesta

Ofrecer a nuestros clientes productos de primera calidad, brindando un excelente servicio, buscando crear siempre un ambiente de diversión y entretenimiento a los habitantes del sector Paquisha y 15 de agosto del cantón General Villamil Playas.

3.2.6.3 Descripción de la Propuesta

Al ser una empresa nueva, de reciente creación no posee una historia o antecedentes, sin embargo, para establecer una propuesta razonable y acorde a la realidad del mercado, se detallará los puntos importantes:

General Villamil, mejor conocida como Playas, es una ciudad de la provincia del Guayas en la República del Ecuador. Está situada en el sudoeste del país, a orillas del océano Pacífico, a unos 96 kilómetros de la ciudad de Guayaquil. Su población es de 41.935 habitantes hasta el año (2010), aunque esta cifra aumenta en verano por la presencia de turistas, debido a su condición de balneario.

Desde su fundación, Playas fue un importante puerto para pescadores, condición que mantiene hasta la actualidad. A comienzos del siglo XX, la inversión de personas con cierto poder político de Guayaquil, impulsó el proyecto de convertir a Playas en un balneario. Para 1910, Playas se constituyó como parroquia rural y finalmente en 1989 alcanzó su cantonización, dejando de ser parroquia del Cantón Guayaquil. Después de la creación de la provincia de Santa Elena en el 2007, el Cantón Playas se constituyó como el único balneario de provincia del Guayas, lo cual proporcionó una mejor inversión sobre esta ciudad en su infraestructura turística.

3.2.6.4 Desarrollo de la Propuesta

3.2.6.4.1. Productos y servicios

- Bar.- (bar, barra): Se despachan bebidas que suelen tomarse de pie, ante el mostrador con cierto tipo de cervecerías.
- Karaoke: Diversión consistente en interpretar una canción sobre un fondo musical grabado, mientras se sigue la letra que aparece en una pantalla.

3.2.6.4.2. Equipo Técnico

Compuesto por amplificador de sonido, micrófono, etc., que se usa para el karaoke.

- Local: público con instalaciones para el karaoke.
- Piqueos: en la cual se venderán todo tipo de bebidas, piqueos, snacks, comida, etc.

3.2.6.4.3. Misión

Nuestra misión como empresa es satisfacer las necesidades de los consumidores y así ganar posicionamiento de mercado, con personal eficiente que está dispuesto a atender adecuadamente a los clientes, brindándoles la mejor experiencia en el servicio del bar, karaoke y piqueos a través de una innovación continua, ofreciendo productos y servicios de la más alta calidad y con una atención personalizada, amable, servicial, oportuna y cálida.

3.2.6.4.4. Visión

Nuestra visión como empresa es ser líderes en el mercado, en lo que se refiere a centros de distracción y entretenimiento nocturno, con la finalidad de cubrir todas las expectativas y requerimientos de nuestros clientes, proyectando un concepto diferente en diversión basándonos en la seguridad y confort, que ofrece servicios y productos de excelencia a sus clientes.

3.2.6.4.5. Principios Corporativos.

La empresa Bar Karaoke y Piqueos “FUNNY PEOPLE” con su nombre comercial será una empresa creada con el propósito de brindar a los habitantes de General Villamil Playas, servicios de diversión moderada. Para normar su funcionamiento y encaminarlo a satisfacer las necesidades de sus clientes, se direccionará bajo los siguientes principios:

- Ambiente armónico
- Atención al cliente con respeto y amabilidad
- Trabajo en equipo, dentro del marco del respeto, motivación y compañerismo
- Reconocimiento de la labor bien realizada por medio de incentivos al talento humano.
- Responsabilidad, cumplimiento de compromisos con clientes.
- Lealtad entre el grupo humano que labora en la empresa
- Liderazgo de respeto ganado no impuesto
- Puntualidad, en todas las actividades de la empresa.

3.2.6.4.6. Políticas.

- Para obtener la preferencia en el mercado se deberá lograr un estándar mínimo de calidad, en forma global, atención al cliente y servicio que se brinde.
- Brindar a nuestros clientes, servicios de calidad y seguridad, enfocando los esfuerzos y recursos a la satisfacción de sus requerimientos o expectativas y mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión de Calidad.
- La contratación del personal se realizará con pruebas de diagnóstico que corroboren sus conocimientos y considerando el don de gente que posean, puesto que los servicios se enfocarán en función de la satisfacción del cliente.
- Para enfrentar a la competencia, siempre será bajo principios éticos y morales, procurando las buenas relaciones con la competencia, sinónimo de competir no es pelear
- Estar en la vanguardia de la tecnología, con el empleo de equipos actualizados.
- Conducir a la empresa bajo todos los términos legales. Para así contribuir al fortalecimiento de la ciudad.

3.2.6.4.7. Valores

La empresa Bar Karaoke y Piqueos “FUNNY PEOPLE” con su nombre comercial desarrollará sus actividades bajo valores como lo son la responsabilidad, excelencia, el respeto, trabajo en equipo, la honradez, valores que en su cumplimiento permitirán el correcto direccionamiento de la empresa.

Tabla 37
Definición de los valores organizacionales

VALOR	ACTITUD EN LA EMPRESA
RESPONSABILIDAD	Cumplimiento y puntualidad en la entrega del servicio ofertado.
EXCELENCIA	Fundamentada en la búsqueda de la excelencia en todos los campos de desarrollo de la empresa, esencialmente en la entrega del servicio, buscando siempre que prevalezca la calidad.
RESPECTO	Basado en el reconocimiento y valoración de las diferentes realidades y condiciones individuales de las personas.
TRABAJO EN EQUIPO	Desarrollo de las actividades dentro del marco del respeto,

motivación y compañerismo.

HONRADEZ

En todas las actividades de la empresa, considerando ante todo a la entrega del servicio, precautelando la seguridad de los clientes, brindándoles confianza en el servicio entregado, fundamentalmente en los costos y la calidad de los productos.

3.2.6.4.8. Reglamento Interno

Bar karaoke y piqueos “FUNNY PEOPLE” pone a disposición el siguiente reglamento interno para cada una de las personas que conforman en esta empresa de servicios.

- 1) Importante la puntualidad en el trabajo, estar en el tiempo previsto
- 2) Meseros y barman estar correctamente uniformados
- 3) Cada falta que el colaborador tenga debe ser justificada con el debido respaldo
- 4) En horarios de trabajo no utilizar teléfonos
- 5) Debe complacer cada cliente a su petición
- 6) No tomar productos en horarios de trabajo
- 7) El respeto entre compañeros deber ser prioritario caso contrario se sancionará con un memorándum

3.2.6.4.9. Áreas del Bar Karaoke y Piqueos “Funny People “

3.2.4.9.1. Administrativa

El área administrativa es responsable en gestionar o dirigir a la empresa organizando grupos de personas y recursos para direccionar, controlar y evaluar con el fin de llevar una buena administración

3.2.4.9.2. Operativa

3.2.4.9.2.1. Cocina

Esta área está en responsabilidad del cocinero quien es el encargado controlar y dirigir su propio inventario y realizar menú semanal

3.2.4.9.2.2. Bar

El bar está en responsabilidad de una persona especializada en bares y mezcla de licores como es el barman que debe tener la suficiente experiencia para realizar este trabajo al igual que el cocinero también llevara inventarios de las bebidas.

3.2.4.9.3. Servicio

Esta área es la más importante para el cliente dado que es la imagen del negocio, estarán dos meseras al contacto directo con los clientes que atenderán con buenas aptitudes y amabilidad.

3.2.6.4.10. Estructura organizacional

Nuestra empresa “FUNNY PEOPLE” se ordena y coordina todas las actividades mediante un organigrama y manual de funciones, así como los medios materiales y humanos necesarios. Esta organización está estructurada correctamente, cada persona tiene una misión específica, de esta manera, los distintos empleados dedican su tiempo a la ejecución de sus tareas y no a competir entre ellos por subir de nivel o por influencias; esto es así porque las relaciones de autoridad, la información, los métodos de trabajo, procedimientos y responsabilidades están lineadas por la organización.

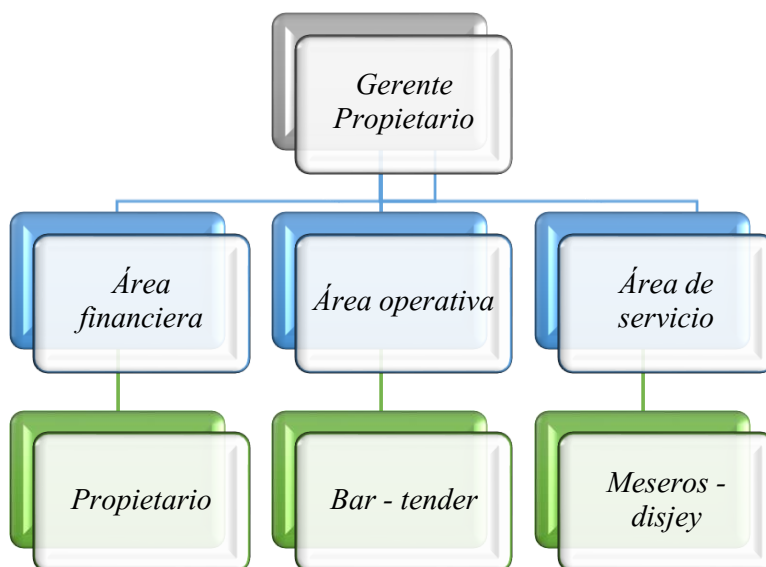


Figura 25. Estructura Organizacional

3.2.6.4.11. Manual de funciones

Este manual de funciones es primordial por lo cual se define perfiles y funciones para cada persona que ingrese a laboral en el Bar Karaoke y Piqueos “FUNNY PEOPLE”. Se responsabiliza a cada persona por su puesto de trabajo que se asigne. Este manual se les entregara a los colaboradores que pertenezcan a la empresa.

3.2.4.11.1. Administrador

Descripción del perfil

- Preparación profesional de tercer nivel especializado en administración de empresas
- Experiencia mínima 2 años
- Buenas relaciones
- Facilidad de palabras
- Género indistinto
- Edad entre 23-35
- Poder de decisión.

Funciones

- Responsabilidad de los estados financiero
- Elaborar cronograma de trabajo
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento de la empresa
- Lanzar publicidad
- Coordinar personal a cargo
- Llevar conciliación del banco
- Clasificación de puestos
- Estudio de salarios
- Realizar pagos a proveedores
- Buscar fuentes de mayor ingreso para la empresa

3.2.4.11.2. Cocinero

Descripción del perfil

- Edad 20 a 35 años
- Genero indistinto
- Experiencia mínima 2 años
- Preparación profesional egresado en gastronomía

Funciones

- Realizar inventarios
- Controlar y dirigir la cocina
- Realizar cartilla de menú
- Limpieza e higiene de la cocina
- Elaborar órdenes de compra
- Creación de piqueos no comunes

3.2.4.11.3. *Meseros***Descripción del perfil**

- Experiencia mínima 1 año
- Conocimientos en hotelería
- Edad mínima 18 a 25 años
- Conocimientos básicos en inglés
- Buena presencia
- Tener actitud en el servicio

Funciones

- Atención directa con el cliente
- Asignar puesto al cliente
- Tomar apuntes de pedidos
- Sugerir al cliente en los pedidos
- Conocer de bebidas alcohólicas y piqueos del menú
- Estar pendiente de la limpieza
- Presentar cartilla del menú y cartilla de canciones

3.2.4.11.4. *Barman***Descripción de perfil**

- Edad mínima 18 a 30 años
- Experiencia mínima 2 años
- Buena presencia
- Conocimiento en inglés
- Conocimientos en bebidas alcohólicas y coctelera

Funciones

- Elaborar inventarios de las bebidas
- Controlar limpieza del bar
- Prepara mezclas de bebidas
- Brindar buena atención y carisma
- Llamar la atención de los clientes con la preparación de bebidas
- Sugerir bebidas

3.2.4.11.5. *Guardia*

Descripción del perfil

- Edad 25 a 35 años
- Experiencia mínima 3 años

Funciones

- Vigilar los ingresos de los clientes
- Atención al cliente
- Rondar el lugar
- Usar el equipo adecuado
- Hacer respetar las normas
- Habilidad en la comunicación

3.2.4.11.6. *Dj*

Descripción del perfil

- Edad 19 a 30 años
- Experiencia mínima 3 años
- Conocimientos en ingles

Funciones

- Utilización de equipos de sonido
- Mezclas de músicas
- Animador

3.2.6.4.12. Organigrama Funcional

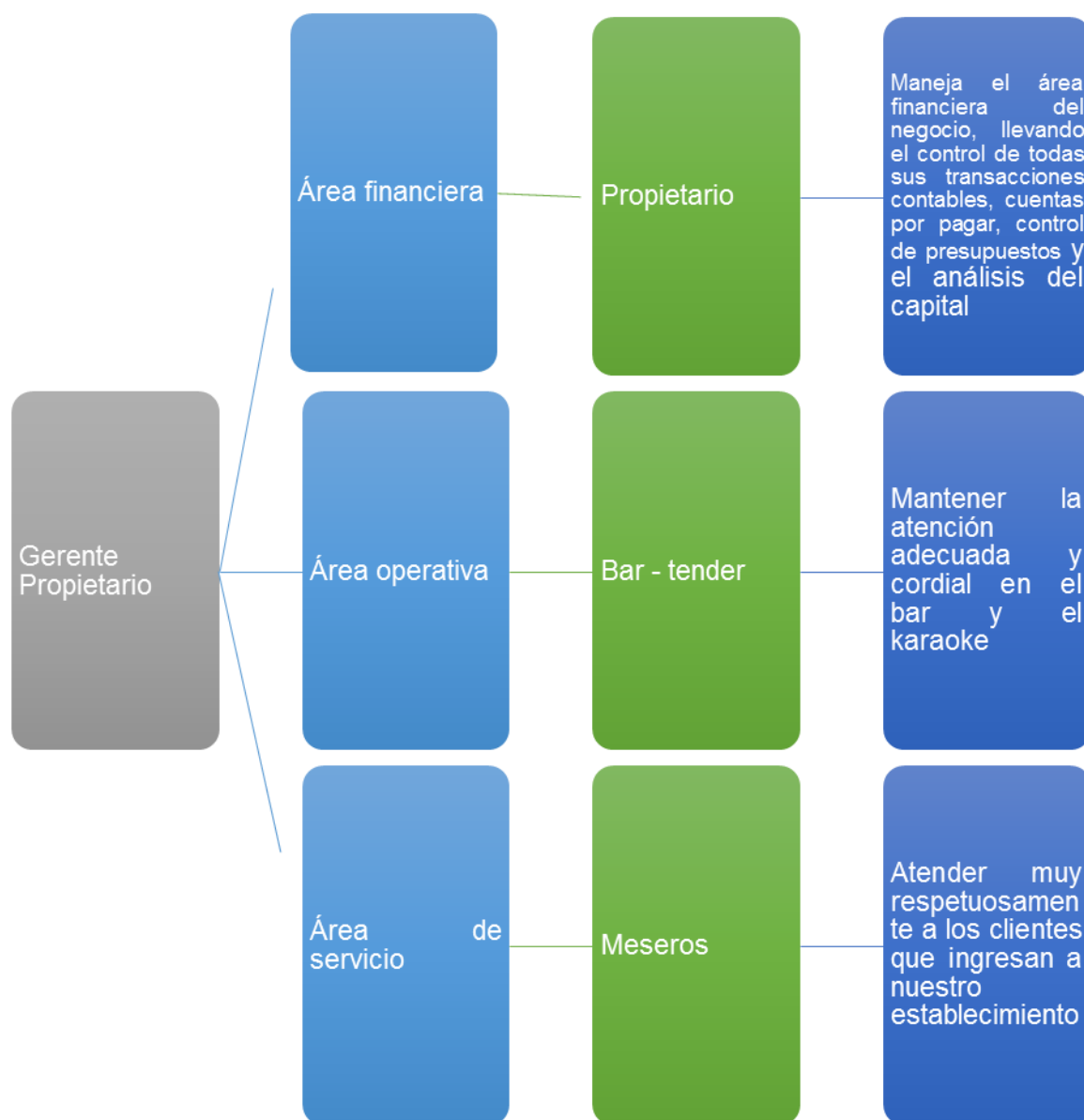


Figura 26. Organigrama Funcional

3.2.6.4.13. Análisis de la Fuerzas de Porter

3.2.4.15.1. Empresa:

La propuesta se basa en la creación de una empresa de diversión moderada el servicio a ofertar es un Bar Karaoke y Piqueos “FUNNY PEOPLE” que brindará servicios de entrega de música tanto para escuchar como para bailar, karaoke, billar, presentación de grupos en vivos y venta de bebidas (licores y cocteles) todo este servicio direccionado para personas jóvenes y adultas, es decir mayores de 20 años en adelante.

La entrega del servicio a ofertar estará basada en estrategias direccionadas a brindar servicios afines a la diversión moderada, con calidad total, lo cual marcará una gran fortaleza empresarial.

3.2.4.15.2. Diferenciación del Producto o Servicio:

El servicio ofertado tendrá un matiz diferente a las discotecas y bares del sector, dado el direccionamiento del mercado enfoque, es decir destinado y exclusivo para personas jóvenes y adultas, mayores de 20 años, para ello se destinará toda una programación especial, desde el tipo de música, el ambiente, el sonido, los licores y cocteles, y más servicios afines, que permitan satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios, prevaleciendo siempre la seguridad y estilo de entrega del servicio, siendo otro de los pilares que fortalecerán a la empresa.

3.2.4.15.3. Proveedor

La importancia de los proveedores radica en el servicio, calidad y eficiencia en la entrega de sus productos a la empresa, para ello se realizará la contratación de acuerdo a un proceso de selección de proveedores, considerando las competencias ofertantes y las necesidades de la empresa. Este parámetro es por demás importante, al comienzo denotará una debilidad empresarial, puesto que pese a que se procurará mantener negociaciones enfocadas a políticas de ganar - ganar, siempre representa riesgos, hasta conocer y confiar en ellos.

3.2.4.15.4. Cliente

El presente proyecto, considera de gran importancia al poder de negociación con los clientes, siendo estas personas adultas que habitan en el sector Av. 15 de Agosto y Paquisha del cantón General Villamil Playas principalmente, sin dejar de lado al gran grupo de personas que viven en la ciudad de Guayaquil que gustan visitar el cantón General Villamil Playas, en especial el sector destinado a bares y discotecas. Por ello y para contar con un adecuado poder de negociación, se brindará algunos métodos de control de pagos de los servicios que facilitaran a los clientes, como lo son la aceptación de todo tipo de tarjetas de crédito, cheques previa revisión por medio del internet y sus sistemas de control bancario, así como transferencias por métodos seguros para el cliente y la empresa, convirtiendo en una fortaleza empresarial al servicio de los clientes.

3.2.4.15.5. Mercado

La empresa estará ubicada en el sector Av. 15 de agosto y Paquisha del cantón General Villamil Playas, donde se ubican los bares, restaurantes y karaokes permitidos por la autoridad competente. Siendo una fortaleza para la empresa, dada que la ubicación en un negocio es un parámetro de demarca posicionamiento.

Este sector cuenta con 4.794 habitantes, de acuerdo al censo del 2010, dato que se considerará en el estudio de mercado.

3.2.4.15.6. Competencia

La competencia está integrada por las empresas que actúan en el mismo mercado y realizan la misma función dentro de un mismo grupo de clientes con independencia de la tecnología empleada para ello.

En la creación de nuevas ideas de negocios, es importante el analizar la competencia actual, esto permitirá obtener una base para imitar, mejorar y encaminar a la futura empresa en un negocio competitivo. La competencia si bien es cierto son amenazas, cuando se las analiza y revierte sus fortalezas en ventajas competitivas para la nueva empresa se convierten en oportunidades.

3.2.6.4.14. FODA INSTITUCIONAL

3.2.4.14.1. Fortalezas:

- Personal eficiente y capacitado para la atención del cliente con conocimientos en inglés para los turistas extranjeros
- Tecnología de punta.
- Ofrecer servicio diferenciador.
- La ubicación del local está en una zona transitada por turistas y habitantes de playas
- En el negocio hay variedad de bebidas ya que siempre vamos a tener en stock de cóópteles.
- Precios competitivos.

3.2.4.14.2. Debilidades:

- No posee parqueadero propio

3.2.4.14.3. Oportunidades:

- Conocimiento del nivel socioeconómico
- Crecimiento de la economía.
- Nuestro personal está altamente capacitado para la atención del cliente.
- Cumplimos con todas las normas de higiene y limpieza.
- Bebidas alcohólicas sofisticadas

3.2.4.14.4. Amenazas:

- Los competidores ya posesionados como primeros en el mercado.
- Nueva entrada de productos.
- Llegada de nuevos competidores.
- La existencia de bebidas alcohólicas altamente competitivas en el mercado, con similares características y/o usos del producto.

3.2.4.14.5. Análisis FODA

Tabla 38
Análisis FODA

INTERNO EXTERNO	FORTALEZA ✓ Personal eficiente y capacitado para la atención del cliente con conocimientos en inglés para los turistas extranjeros ✓ Tecnología de punta. ✓ Ofrecer servicio diferenciador.	DEBILIDADES ✓ No cuenta con local propio. ✓ No posee parqueadero propio.

	✓ La ubicación del local está en una zona transitada por turistas y habitantes de playas	
OPORTUNIDADES ✓ La diferenciación con promociones. ✓ Conocimiento del nivel socioeconómico ✓ Crecimiento de la economía.	ESTRATEGIAS F.O. ✓ Posicionamiento del producto a nivel nacional. ✓ Preparación de jugos con de Frutas de temporada.	ESTRATEGIAS F.A. ✓ Atención al cliente personalizado. ✓ Constante innovación de cocteles.
AMENAZAS ✓ Los competidores ya posesionados como primeros en el mercado. ✓ Nueva entrada de productos. ✓ Llegada de nuevos competidores.	ESTRATEGIAS D.O. ✓ Accesos a créditos financieros.	ESTRATEGIAS D. A. ✓ Auspiciar a campeonatos deportivos para poder posesionarnos. ✓ Fuerte publicidad mediante redes sociales.

3.2.6.4.15. Segmentación del Mercado

Para segmentación del mercado se han determinado cuatro factores de gran relevancia:

- Aspecto demográfico
- Aspecto Geográfico
- Aspecto Social
- Aspecto Económico

3.2.4.15.1. Composición de Mercado

3.2.4.15.1.1. Aspecto Demográfico:

La población de playas asciende a 41.935 habitantes, sin embargo, por el tipo de negocio que se plantea crear, nuestro mercado objetivo estará formado por personas de 18 años en adelante.

3.2.4.15.1.2. Aspecto Geográfico:

- País: Ecuador
- Provincia: Guayas
- Cantón: Guayaquil
- Parroquia: Posorja
- Edades: 18 años en adelante
- Género: Ambos

3.2.4.15.1.3. Aspecto social:

En el Aspecto social también pasaría a ser clientes potenciales las personas que habitan en sectores aledaños a este cantón como lo son:

- Data de Villamil
- Data de Posorja
- El arenal
- El morro

3.2.4.15.1.4. Aspecto Económico:

Personas cuyos ingresos sean a partir de \$250 en adelante

3.2.4.16. Productos

3.2.4.16.1. Piqueos

Estaremos ofreciendo a nuestra clientela una extensa gama de productos y servicios tanto en presentación como en calidad: piqueos, bebidas y música seleccionada para satisfacer al hasta el cliente más exigente

SANDUCHES 	CHICHARRÓN DE CALAMARES 
SUBMARINO 	HAMBURGUESA 
PATACONES CON QUESO 	SALCHIPAPAS 
TACO 	TORTILLAS DE VERDE 

Figura 27. Piqueos

3.2.4.16.2. Bebidas Alcohólicas y no Alcohólicas



Figura 28. Bebidas Alcohólicas y no Alcohólicas

3.2.4.16.3. Cocteles

PRODUCTO	RESEÑA HISTÓRICA	INGREDIENTES
Mojito 	El mojito es el rey extraoficial de Cuba, y de medio mundo. Como la caipirinha, es uno de los combinados más populares del mundo, sobre todo en los últimos años en que ha experimentado un auge. Aunque a decir verdad, ya tiene sus años, porque se inventó en la época de la Ley Seca americana, cuando irse a Cuba a beber alcohol era un recoveco legal más.	4 cl de ron blanco 3 cl de zumo de lima 3 hojas de menta 2 cucharadas pequeñas de azúcar Un chorrito de agua carbonatada o similares Hielo picado

Margarita 	Tequila, Triple sec o Cointreau, y zumo bien de limón, bien de lima. Sus variantes tienen una pinta deliciosa, pero lo más curioso es el origen de su nombre, sobre cuya veracidad no hay demasiado consenso porque las historias son muchas. Una dice, por ejemplo, que una clienta pidió un magnolia en Ciudad Juárez, y que el barman no sabía muy bien qué llevaba ese cocktail, así que se lo medio	3.5 cl de tequila 2 cl de Cointreau o Triple Sec 1.5 cl de zumo de limón o de lima
Ocean's 	La historia de este combinado es bastante peculiar, ya que nace como respuesta a un desafío de La Voz de Galicia a una serie de cocteleros de A Coruña, a los que se les propuso captar la esencia de la ciudad en un cocktail. El resultado gustó a los responsables de Santa Teresa, el alcohol principal de la bebida, que decidió presentarlo como su combinado estrella en el Salón	2 cl Ron Santa Teresa Selecto Algas wakame Ginebra (aroma de mar) 0,5 cl Blue Curaçao Un golpe de hielo frappé 3 cl Sour Mix 1 cl clara de huevo
D'Vicio 	La Feria de Madrid acogió la vigésimoquinta edición del Salón de Gourmets. Uno de los rincones con más éxito de esta Feria de Alimentación fue el Taller de los Sentidos Gourmets, donde se presentaron innovadores surtidos de tapas y que incluía un espacio chill out armonizado por la marca de ron Santa Teresa.	1 cl. Monin Mango Purée 1 cl. licor de menta blanca 4 cl. Sour Mix 4 cl. Ron santa Teresa Selecto Jengibre Blue Curaçao
Blue Hawaii	El primer Blue Hawaii lo hizo Harry Yee, el jefe de los barman del hotel Hilton Hawaiian	60 ml de ron 30 ml de

	Village en Waikiki. Yee tuvo que crear un cocktail de color azul cuando un representante de una conocida destilería le exigió una bebida con esa tonalidad, ya que estaba promocionando el Curaçao. Aunque la combinación de ingredientes ha evolucionado, el Blue Hawaii mantiene el ron como bebida base y el clásico paraguas como adorno.	Curaçao azul 30 ml de zumo de naranja 60 ml de zumo de piña
Caipirinha 	. El ingrediente principal y básico es la cachaça, la bebida alcohólica destilada más popular de Brasil. Se trata de un aguardiente que se obtiene como producto de la destilación de la caña de azúcar, y suele tener una concentración de alcohol de entre el 38% y el 51%. La preparación de la caipirinha es muy sencilla, vamos primero con los ingredientes y después con un vídeo ilustrativo:	5 cl de cachaça Media lima 2 cucharadas pequeñas de azúcar Hielo picado
White Russian 	se hizo famoso entre la gente joven porque era la bebida favorita de The Dude, el protagonista de El Gran Lebowski. Por qué no se llama White California, entonces, es una pregunta que no debes hacerte, a no ser que conozcas la respuesta. Nosotros no, pero sí conocemos sus ingredientes.	5.0 cl de Vodka 2.0 cl de licor de café 3.0 cl de nata fresca (si eres muy goloso, pon leche condensada)

Figura 29. Cocteles

3.2.4.17 Estrategias de Ingreso al Mercado

- Ingreso al mercado del bar karaoke y piqueos “Funny People” con fuerte publicidad del servicio que se ofrece.
- Mejora de procesos de servicio tradicionales con el uso de tecnología.
- Desarrollo de bebidas 100% sofisticadas, de calidad y buena presentación.
- Posicionarse mediante el sabor de cocteles en el del y región.
- Mejorar la calidad de los productos que vamos a ofrecer y comercializados en el mercado, a fin de obtener ventajas competitivas.

3.2.4.18 Publicidad

- Hacer publicidad utilizando las redes sociales (Facebook y Twitter) y en prensa local.
- Auspicios son de gran ayuda para una publicad y en este caso son aportar en los campeonatos futbolísticos con la finalidad de darnos a conocer.



Figura 30. Camisetas

Se utilizará volantes ya que estimamos que es el medio más indicado a utilizar para promocionar el producto y por las condiciones de querer posicionarnos en el mercado, este medio es el más económico y en el cual incluiremos en la primera carilla el nombre o la marca del producto, su slogan y el logotipo.

En esta volante también llevará impresa la dirección de la empresa, los teléfonos y dirección del correo electrónico. Se las distribuiremos en las playas y específicamente en áreas turísticas y por sobre todo en épocas de temporada.



Figura 31. Volantes

3.2.4.19 Promoción

Se destacará por llamar la atención del consumidor optando por combos TARGETS:

- Clase social: Media - Alta.
- Género: Masculino, femenino
- Edad: Todas las edades.
- Actividad: Amas de casas, estudiantes profesionales, artesanos entre otros.
- Interés: compartir con familiares y amigos lo rico en piqueos y en bebidas.

Estos son los targets a los que vamos a dirigir nuestros esfuerzos preferentes, debido a las dificultades de segmentación detallada dirigiremos nuestro esfuerzo publicitario al conjunto de sectores de la comunidad y, naturalmente no rechazaremos ni perderemos ninguna oportunidad interesante.

3.2.4.20 Posicionamiento Del Producto Al Mercado

Para lograr un buen posicionamiento del producto del bar y piqueos se ingresara al mercado local, se ha establecido una estrategia de acierto rápido por tal motivo se lo ofrecerá a un precio accesible al consumidores; además una dinámica promocional enfocada en despertar las

emociones con respecto a las ventajas del producto dirigido al mercado, es decir se quiere lograr que el consumidor deduzca que FUNNY PEOPLE es de excelente calidad, con gran contenido de beneficios para des estresarte, procesado y lo más orgulloso de ser un servicios y producto ecuatoriano; por lo que se obtendrá un posicionamiento por calidad y responsabilidad.



Figura 32. Banner

3.2.4.21 Logotipo



Figura 33. Logo

3.2.4.22 Competencia Y Ofertas

Es necesario conocer quiénes son los competidores y qué están haciendo. Es recomendable identificar el área geográfica que cubren y la principal ventaja que les ha permitido ganar mercado, ya que con esta información podemos determinar, con mayor facilidad, las estrategias que podamos utilizar para entrar en el mercado y desarrollarse dentro del mismo.

Dentro del sector de la Paquisha y 15 de Agosto existen establecimientos dedicados especialmente para la distracción de los turistas como son: discotecas, bares, restaurantes, licorerías, pizzerías, cafeterías, etc. Dentro de este mercado hemos hecho un estudio de los locales que ofertan productos y servicios similares al del establecimiento de este proyecto. Lo cual nos permitirá analizar a fondo cual será nuestra real competencia y que participación tienen en el mercado dichos establecimientos.

La tecnología empleada en las diferentes etapas del proceso. El posicionamiento en el mercado además depende del marketing que se desea emplear.

3.2.4.23 Fuerzas De Porter

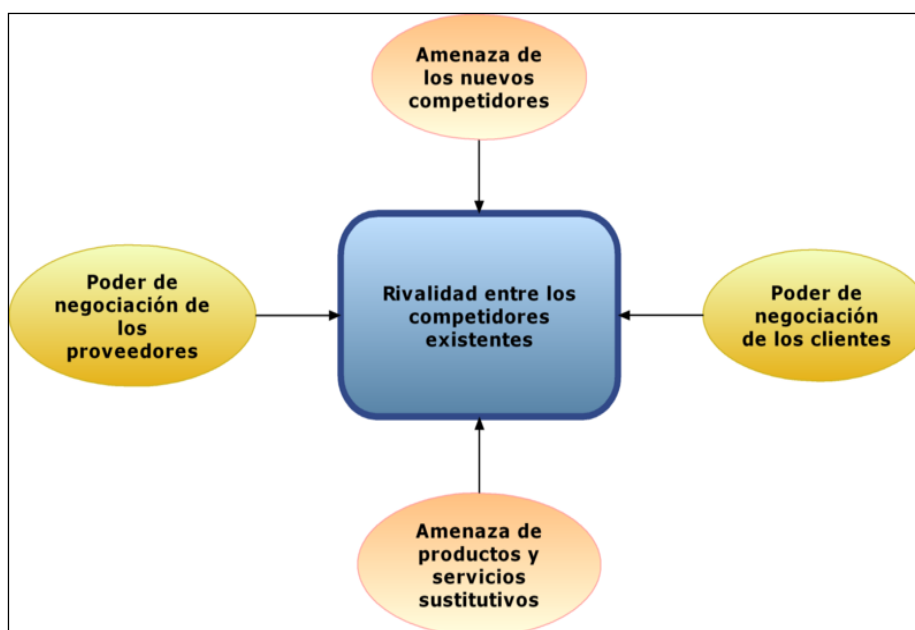


Figura 34. Fuerzas de POTER

3.2.4.23.1 Amenaza De Ingreso De Nuevos Competidores

No se espera el ingreso de nuevos competidores, ya que se requiere de una inversión considerable para este tipo de proyecto.

- Una amenaza podría ser que tanto los bares como discotecas descubran una nueva manera de atraer a los clientes.
- Otra amenaza podría ser que nuestra competencia directa, en este caso bares del cantón o alrededores implante nuestro mismo tipo de servicio.
- A futuro se establezcan empresas que ofrezcan servicios similares.

3.2.4.23.1.1 *Número De Competidores Directos*

Bares del Cantón. No habrá una rivalidad considerable con bares alrededor o por el sector, ya que su fuerte radica en el tema cultural y turístico; existe también una gran diferencia con el servicio que nosotros ofrecemos debido a que consiste en la asociación con los bares más prestigiosos y el tema de Barra Libre de todos los tipos de bebida.

3.2.4.23.1.2 *Número De Competidores Indirectos*

La competencia indirecta sería todas las discotecas, salsotecas, casinos existentes en el cantón

3.2.4.23.2 *Amenaza De Servicios Sustitutivos*

Existen algunos servicios que podrían considerarse como sustitutos ya que podría darse el caso de personas que opten por llevar un tipo de vida más relajado, entonces se considera como sustitutos: Los Cines, Los Bolos y juegos electrónicos.

Los precios de estos servicios son mucho más bajos que el servicio ofrecido, para lo cual se necesitaría obtener la mejor estrategia posible para captar la atención de este nicho.

3.2.4.23.3 *Poder De Negociación De Los Clientes*

El poder de los compradores es fuerte, debido a que existen en el mercado otros ofertantes de servicios que satisfacen la misma necesidad, y tenemos la opción de escoger entre ellos, lo cual nos limita en la fijación de los precios.

El cliente tiene muchas opciones por lo que buscara siempre el lugar que le represente mayor beneficio, entendiéndose este como el precio, y el ambiente del lugar.

3.2.4.23.4 Poder De Negociación De Los Proveedores

El Poder de Negociación con nuestros proveedores es muy importante, ellos deben entender que este tiene que ser bajo ya que existen varios proveedores que les interesa vender más. Una de nuestras políticas siempre va a ser la que nosotros podamos tener el poder de negociación no los proveedores.

3.2.4.23.5 Estrategia De Desarrollo Según Porter

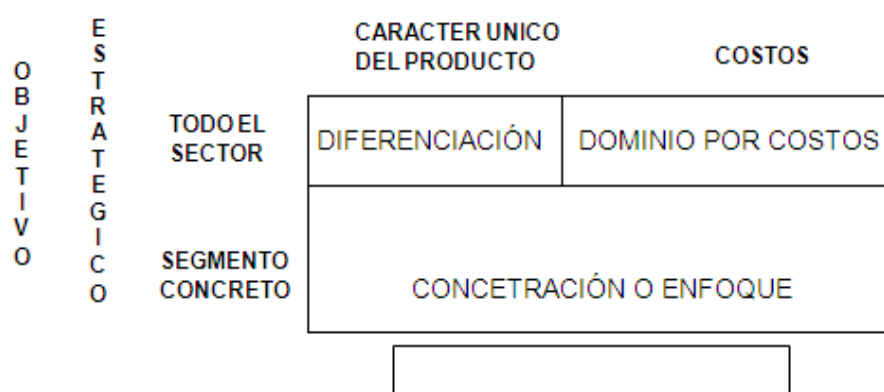


Figura 35. Estrategias de Desarrollo según POTER

La estrategia a usar es de concentración. El servicio busca llegar a un segmento concreto, pero diferenciando el servicio de la competencia y tratando de disminuir al mínimo los costos, de manera que se genera rentabilidad y por ello resumir que el servicio debe ser diferenciado.

3.2.4.24 Presupuesto de la Propuesta

El objetivo de la inversión es analizar cómo la información que proveen los estudios de mercados, técnico y organizacional para definir la cuantía de las inversiones de un proyecto.

Si bien la mayor parte de las inversiones debe realizarse antes de la puesta en marcha del proyecto, pueden existir inversiones que sea necesario realizar durante la operación ya sea porque se precise reemplazar activos desgastados o porque se requiere aumentar la capacidad productiva ante aumentos proyectados en la demanda.

Así mismo, el capital de trabajo inicial puede verse aumentado o disminuido durante la operación, si se proyectan cambios en los niveles de actividad que se va a colocar en marcha, se tratan en detalle los distintos criterios de cálculo de la inversión en capital de trabajo y la manera de tomarlos en consideración.

Una vez que se ha determinado la inversión en obra física, en equipos y maquinaria, así como el calendario de reemplazo de los activos fijos; se demostrará, si el presente proyecto es económicamente factible.

Con los datos de gastos e ingresos totales se descontarán los flujos de cada período usando una tasa de descuento (TMAR), para obtener la tasa de retorno del proyecto (TIR) y el valor actual neto (VAN) y de esa forma determinar la factibilidad económica del mismo.

3.2.4.24.1.1 Estudio Financiero

3.2.4.24.1.1 Inversiones

Las inversiones a través del proyecto, tiene la finalidad de plasmar con las tareas de ejecución y operación de actividades, los cuales se realizan previa evaluación del flujo de costos y beneficios actualizados. Es decir, que el presente estudio consiste en elaborar proyecciones económicas que permitan medir la viabilidad del proyecto, en este caso del Bar-Karaoke y piqueos “FANNY PEOPLE”.

3.2.4.24.1.2 Presupuestos

EL presupuesto será elaborado en base a los datos obtenidos en el estudio técnico, Se desarrolla el presupuesto de inversión considerando todos los activos fijos necesarios para el desarrollo de la empresa; incluyendo los activos y capital de trabajo para llevar a cabo las actividades necesarias de la empresa. Además, se describe las inversiones futuras o nuevas inversiones para conocer de manera clara cuál sería nuestro presupuesto de inversión futuro.

3.2.4.24.1.3 Activos Fijos

Inversiones de bienes permanentes que la empresa va a utilizar sin restricciones, en el desarrollo de actividades productivas. Para el presente estudio se requiera de los siguientes activos fijos:

3.2.4.24.1.3.5.1 Equipos para el Bar-Karaoke

Se realizan por la adquisición de bienes para la implementación del bar-Karaoke “FANNY PEOPLE”. y que permiten dar un servicio de calidad. El monto de este rubro asciende a \$.5778.81

Tabla 39
Equipos para el Bar-Karaoke

EQUIPOS PARA EL BAR KARAOKE				
DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD MEDIDA	COST. UNIT	COSTO TOTAL
PANTALLA PARA PROYECTAR MANUAL LOCH	1	UNIDAD	84.21	84.21
PROYECTOR OPTOMA	1	UNIDAD	709.75	709.75
FYSO DE LUZ LED BASICO	1	UNIDAD	425.09	425.09
MICROFONO INALAMBRICO MAGIC	1	UNIDAD	310.36	310.36
CONSOLA BEHRINGER	1	UNIDAD	273	273
IMPRESORA EPSN	2	UNIDAD	595.92	1191.84
LASER ITALY AUDIO DESTELLOS	1	UNIDAD	208.82	208.82
LED ITALY AUDIO	1	UNIDAD	88.29	88.29
MAQUINA DE HUMO ITALY AUDIO	1	UNIDAD	72.31	72.31
LASER ITALY AUDIO LINEAL Y LLUVIA, AZUL, VERDE, ROJO	1	UNIDAD	520.71	520.71
PISO DE LUZ LED BASICO	3	UNIDAD	425.09	1275.27
TOTAL				5159.65
			IVA 12%	619.158
			TOTAL	5778.808

3.2.4.24.1.3.5.2 Equipo de Computación

Se realizan por la adquisición de equipos de computación para el bar-karaoke y la oficina.
El costo total asciende a \$.1330.53

Tabla 40
Equipo de Computación

DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD MEDIDA	COST. UNIT	COSTO TOTAL
COMPUTADORA	1	UNIDAD	499.99	499.99
IMPRESORA EPSN	1	UNIDAD	399.99	399.99
REGULADOR	1	UNIDAD	17.99	17.99
CAJA REGISTRADORA CASIO	1	UNIDAD	270	270
ALFANUMERICA TERMICA PCR T280				
TOTAL				1187.97
			IVA 12%	142.56
			TOTAL	1330.53

3.2.4.24.1.3.5.3 Muebles y Enseres Bar-Karaoke

Se adquieren para adecuar el Bar- Karaoke. El monto total de este rubro asciende a \$.2676.90.

Tabla 41
Muebles y Enseres Bar-Karaoke

DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD MEDIDA	COST. UNIT	COSTO TOTAL
SILLAS BAR ALUMINIIO	10	UNIDAD	56.24	562.4
MESA BAR VIDRIO	5	UNIDAD	88.39	441.95
SOFA "L"REVERSIBLE	2	UNIDAD	508.04	1016.08
TABURETE VERONA TUBO				
TERRACOSTA	6	UNIDAD	61.61	369.66
TOTAL				2390.09
			IVA 12%	286.81
			TOTAL	2676.90

3.2.4.24.1.3.5.4 Equipo de Cocina

Equipos que permiten procesar la materia prima, ofrecer productos de calidad y mantener los mismos en refrigeración

El costo total asciende a \$.4.147, 70

Tabla 42
Equipo de Cocina

DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD MEDIDA	COST. UNIT	COSTO TOTAL
COCINA PARRILLA INDUCCUION	1	UNIDAD	280	280
LICUADORA	1	UNIDAD	89.28	89.28
MICROOND MWI 17 CR2P INDURAMA	1	UNIDAD	182.62	182.62
TOSTADORA	1	UNIDAD	25	25
CAMPANA EXTRACTORA	1	UNIDAD	62.49	62.49
ANAQUEL COCINA	1	UNIDAD	73.2	73.2
ANAQUEL RED BLANCO	1	UNIDAD	20.25	20.25
MESON COCINA	1	UNIDAD	120.54	120.54
VITRINA VERT. COM RVC 15 NF(B) HACEB	1	UNIDAD	1897.69	1897.69
COLG. HORIZ ALASKA 195 B0 195I/ 7 PIES BL MA	1	UNIDAD	951.23	952.23
TOTAL				3703.3
			IVA 12%	444.40
			TOTAL	4147.70

3.2.4.24.1.3.5.5 Muebles y Enseres de Oficina

Se realizar por la adquisición de muebles para la oficina, el monto total asciende a \$.794.08.

Tabla 43
Muebles y Enseres de Oficina

DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD MEDIDA	COST. UNIT	COSTO TOTAL
Escritorio tipo ejecutivo	1	UNIDAD	280	280
Sillón estilo ejecutivo	1	UNIDAD	125	125
Archivador de 5 gavetas	1	UNIDAD	120	120
Portapapeles	3	UNIDAD	18	54
Sillas forradas de corosil	2	UNIDAD	65	130
				709
			IVA 12%	85.08
			TOTAL	794.08

3.2.4.24.1.3.5.1 Resumen de Activos Fijos

Tabla 44
Resumen de Activos Fijos

DESCRIPCION	VALOR
Equipos para Bar-Karaoke	5.778.81
Equipos de computación	1.330.53
Muebles y Enseres Bar-Karaoke	2.676.90
Equipos de cocina	4.147.70
Muebles y Enseres de cocina	794.08
TOTAL	14.728.02

3.2.4.24.1.4 Activos Diferidos

Por diferentes circunstancias, la empresa debe pagar algunos gastos que no utilizará de forma inmediata, sino que los irá utilizando, consumiendo con el transcurso del tiempo, y mientras esto sucede, permanecen en calidad de activos. El monto total de este rubro asciende a \$.150.00.

Tabla 45
Activos Diferidos

Descripción	Costo unitario	Valor Total
Gastos de constitución	150.00	150.00
TOTAL		150.00

3.2.4.24.1.5 Costo del Servicio

3.2.4.24.1.5.1 Materia prima directa

La materia prima directa, elementos principales que conforman el producto, los licores para los cocteles y piqueos. El monto de presente rubro asciende a \$. 33.006.95

Tabla 46
Materia prima directa (Licores)

DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD	COST. UNIT	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
CERVEZA CORONA EXTRA 355 ML	144	BOTELLA	2.04	294.43	3,533.19
CERVEZA HEINEKEN BOTELLA DE 33CL	120	BOTELLA	2.13	255.90	3,070.77
CERVEZA LATA	130	BOTELLA	1.94	252.76	3,033.14
CERVEZA NEGRA MODELO 355ML	60	BOTELLA	2.43	146.01	1,752.15
CERVEZA PILSENER LIGTH EXTRA 355 ML	300	BOTELLA	0.90	270.00	3,240.00
CAMPARI BITTER 75 CL	1	BOTELLA	24.57	24.57	294.88
CRYM'S MENTA 75CL	1	BOTELLA	7.87	7.87	94.48
CRYM'S AMARETTO 75CL	1	BOTELLA	7.87	7.87	94.48
CRYM'S BLUE CURACAO 75CL	1	BOTELLA	7.28	7.28	87.36
CRYM'S KAFFE 75CL	1	BOTELLA	7.28	7.28	87.36
CRYMS MANZANA VERDE	1	BOTELLA	9.97	9.97	119.67
CRYMS DURAZNO	1	BOTELLA	8.78	8.78	105.37
CRYMS MELON	1	BOTELLA	9.97	9.97	119.67
CRYMS LIMONCELLO	1	BOTELLA	4.37	4.37	52.38
CRYMS SAMBUCA	1	BOTELLA	9.97	9.97	119.67
CRYMS PI#A COLADA	1	BOTELLA	8.08	8.08	96.92
CRYM'S TOFEE 750 ML	1	BOTELLA	8.08	8.08	96.94
CREMA MENTA GREEN 70CL	1	BOTELLA	18.43	18.43	221.13
CREMA CACAO BROWN 70CL	2	BOTELLA	8.72	17.44	209.23
CREMA BLUE CURACAO 70 CL	3	BOTELLA	8.69	26.08	312.95
CREMA TRIPLE 70CL	3	BOTELLA	18.43	55.28	663.38
CREMA DE BANANES 70 CL	3	BOTELLA	7.83	23.48	281.79
TEQUILA SILVER	3	BOTELLA	45.00	135.00	1,620.00
SKY VODKA 75CL	24	BOTELLA	20.96	503.06	6,036.77
CHANCHO	15	LIBRA	2.50	37.50	450.00
POLLO	30	LIBRA	1.50	45.00	540.00
CARNE	25	LIBRA	2.00	50.00	600.00
VERDE	6	RASIMA	1.50	9.00	108.00
QUESO	3	UNIDAD	2.25	6.75	81.00
DISCO DE EMPANADAS	9	DISCO	1.30	11.70	140.40
JAMON	15	UNIDAD	3.00	45.00	540.00
OREGANO	6	UNIDAD	0.20	1.20	14.40
PAPAS	20	LIBRA	0.30	6.00	72.00
CHORIZO	20	LIBRA	0.75	15.00	180.00
LEGUMBRES	30	LIBRA	0.40	12.00	144.00
CALAMAR	20	LIBRA	2.30	46.00	552.00
FREJOL	25	LIBRA	1.15	28.75	345.00
PANES	12	DOCENAS	2.50	30.00	360.00
			SUBTOTAL	2,455.87	29,470.49
			IVA 12%	294.70	3,536.46
			TOTAL	2,750.58	33,006.95

3.2.4.24.1.5.2 *Materia Prima Indirecta*

Para el presente estudio son bebidas alcohólicas y no alcohólicas. El total de este rubro asciende a \$13,443.94.

Tabla 47
Materia Prima Indirecta

DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD	COST. UNIT	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
AGUA NATURAL SIN GAS H2OLA 500 ML	100	BOTELLA	0.36	36.38	436.53
AGUA MINERAL 500 CM3	100	BOTELLA	0.45	45.16	541.90
AGUA IMPERIAL 1250 CM3	75	BOTELLA	0.77	57.39	688.67
LIMONADA IMPERIAL 500 ML	75	BOTELLA	0.41	31.05	372.56
IMPERIAL SABOR NARANJILLA BOTELLA 500CM3	30	BOTELLA	0.53	15.81	189.67
IMPERIAL CITRUS PUNCH 500 ML (1/2 LITRO)	20	BOTELLA	0.41	8.28	99.35
AGUA TONICA 350CC	80	BOTELLA	0.68	54.19	650.28
AGUA TONICA 2LT	50	BOTELLA	1.38	68.99	827.90
LICOR TOUCH SECO 750 CC	3	BOTELLA	6.05	18.14	217.66
ENERGIZANTE 440 269ML	96	BOTELLA	0.90	86.02	1,032.21
FRUIT LIMA-LIMON 1/2 LITRO	96	BOTELLA	0.55	52.99	635.83
GASEOSA FRUIT SABOR LIMA LIMON 1350 CM3	96	BOTELLA	0.79	75.87	910.39
FRUIT MANZANA 1/2 LITRO	96	BOTELLA	0.72	68.64	823.69
FRUIT FRESA 1/2 LITRO	96	BOTELLA	0.72	68.64	823.69
FRUIT NARANJA 1/2 LITRO	96	BOTELLA	0.72	68.64	823.69
RON APPLETON BLANCO 75 CL	4	BOTELLA	9.86	39.44	473.24
RON CIENFUEGOS 375ML	4	BOTELLA	5.72	22.87	274.38
CIENFUEGOS + VASO	4	BOTELLA	9.86	39.44	473.24
CINZANO BIANCO 950 ML	1	BOTELLA	12.77	12.77	153.24
CINZANO ROSSO 950 ML	1	BOTELLA	12.77	12.77	153.24
LUIGI BOSCA CABERNET SAUVIG. 75CL	1	BOTELLA	24.39	24.39	292.63
BICICLETA MERLOT ROSE 75 CL	1	BOTELLA	10.17	10.17	122.08
VINO SANTA RITA RESERVA CABERNET	4	BOTELLA	20.57	82.29	987.46
PIQUEOS					
			SUBTOTAL	1,000.29	12,003.52
			IVA 12%	120.04	1,440.42
			TOTAL	1,120.33	13,443.94

3.2.4.24.1.5.3 *Mano de obra directa*

Los estimados de las necesidades de mano de obra necesarias para producir los tipos y cantidades de cocteles y piqueos planeados en el presupuesto. El total de este rubro asciende a \$7,513.65.

Tabla 48

Mano de obra directa

NÓMINA DEL PERSONAL	TIPO NÓMINA	#	SUELDO MENSUAL	HRS. JOR. NOCT.	VALOR JOR. NOCT.	HRS. SUPL. 50%	VALOR HRS. SUPL. 50%	TOTAL INGRESOS	APORTE IESS 9,45%	TOTAL DESC.	NETO A RECIBIR	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL
BARMAN	MOD	1	\$177,00	\$26,00	\$9,59	\$10,00	\$22,13	\$208,71	\$19,72	\$19,72	\$188,99	\$208,71	\$2.504,55
COCINEROS	MOD	1	\$177,00	\$26,00	\$9,59	\$10,00	\$22,13	\$208,71	\$16,73	\$16,73	\$191,99	\$208,71	\$2.504,55
DJ ANIMADOR	MOD	1	\$177,00	\$26,00	\$9,59	\$10,00	\$22,13	\$208,71	\$16,73	\$16,73	\$191,99	\$208,71	\$2.504,55
TOTAL NÓMINA M.O.D.		3	\$531,00	\$78,00	\$28,77	\$30,00	\$66,39	\$626,13	\$53,18	\$53,18	\$572,97	\$626,13	\$7.513,65

3.2.4.24.1.5.4 Mano de obra indirecta

La mano de obra indirecta, como es el D.J. los meseros y guardia. El monto total asciende a \$10,018.20.

Tabla 49

Mano de obra indirecta

NÓMINA DEL PERSONAL	TIPO NÓMINA	#	SUELDO MENSUAL	HRS. JOR. NOCT.	VALOR JOR. NOCT.	HRS. SUPL. 50%	VALOR HRS. SUPL. 50%	TOTAL INGRESOS	APORTE IESS 9,45%	TOTAL DESC.	NETO A RECIBIR	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL
PERSONAL DE LIMPIEZA	MOI	1	\$177,00	\$26,00	\$9,59	\$10,00	\$22,13	\$208,71	\$16,73	\$16,73	\$191,99	\$208,71	\$2.504,55
GUARDIA	MOI	1	\$177,00	\$26,00	\$9,59	\$10,00	\$22,13	\$208,71	\$16,73	\$16,73	\$191,99	\$208,71	\$2.504,55
MESEROS	MOI	2	\$324,00	\$52,00	\$19,18	\$20,00	\$44,25	\$417,43	\$33,45	\$33,45	\$383,97	\$417,43	\$5.009,10
TOTAL NÓMINA M.O.I.		4	\$678,00	\$104,00	\$38,36	\$40,00	\$88,51	\$834,85	\$66,91	\$66,91	\$767,95	\$834,85	\$10.018,20

3.2.4.24.1.5.5 Beneficios sociales Mano de obra directa

Tabla 50

Beneficios sociales Mano de obra directa

NÓMINA DE PERSONAL	TIPO NOMINA	#	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	PROV. VACACIONES	APORTE PATRONAL	SEGURO SALUD TIEMPO PARCIAL	TOTAL BENEFICIO MENSUAL	TOTAL BENEFICIO ANUAL
BARMAN	MOD	1	208.71	177.00	104.36	304.30	110.45	75.40	904.82
COCINEROS	MOD	1	208.71	177.00	104.36	304.30	110.45	75.40	904.82
DJ ANIMADOR	MOD	1	208.71	177.00	104.36	304.30	110.45	75.40	904.82
TOTAL NÓMINA M.O.D.		3	626.14	531	313.06875	912.90848	331.35	226.21	2,714.47

3.2.4.24.1.5.6 Beneficios sociales Mano de obra indirecta

Tabla 51

Beneficios sociales Mano de obra indirecta

NÓMINA DE PERSONAL	TIPO NOMINA	#	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	PROV. VACACIONES	APORTE PATRONAL	SEGURO SALUD TIEMPO PARCIAL	TOTAL BENEFICIO MENSUAL	TOTAL BENEFICIO
PERSONAL DE LIMPIEZA	MOI	1	208.71	177.00	104.36	304.30	110.45	75.40	904.82
GUARDIA	MOI	1	208.71	177.00	104.36	304.30	110.45	75.40	904.82
MESEROS	MOI	2	417.43	177.00	208.71	608.61	220.90	136.05	1,632.64
TOTAL NÓMINA M.O.I.		4	834.85	531	417.425	1217.2113	441.80	286.86	3,442.29

3.2.4.24.1.5.7 Insumos

En general los insumos pierden sus propiedades y características para transformarse y formar parte del producto final. El monto total asciende a \$. 578,59.

Tabla 52

Insumos

DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD MEDIDA	COST. UNIT	VALOR MENSUA L	VALOR ANUAL
Caramelos	3	Fundas	2.25	6.75	81
Cigarrillos de 20 unidades	1	Pacas	21.5	21.5	258
Chicles	3	Cajas	4.2	12.6	151.2
Fosforeras	1	Docenas	2.2	2.2	26.4
TOTAL				43.05	516.60
Elaborado por: Jenniffer Mawying Torres			IVA 12%	5.17	61.992
			TOTAL	48.22	578.59

3.2.4.24.1.5.8 Marian Sport

Prendas fabricadas con diversos materiales, utilizadas como uniformes para el Barman y los meseros. El total de este rubro asciende a \$.72.00.

Tabla 53

Uniformes

DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD MEDIDA	COST. UNIT	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
mesero	4	UNIDAD	12.00	48.00	4.00
Barman	2	UNIDAD	12.00	24.00	2.00
TOTAL				72.00	6.00

3.2.4.24.1.5.9 Utensilios de cocina

Tabla 54
Utensilios de cocina

DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD MEDIDA	COST. UNIT	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
COPA NAVAR	2	UNIDAD	1.12	2.24	11.2
JARRA MILENIO	6	UNIDAD	3.56	21.36	64.08
CUCHILLO	2	JUEGOS	3.65	7.3	14.6
COLADOR	2	UNIDAD	4.66	9.32	18.64
PINZA	2	UNIDAD	4.54	9.08	18.16
COLADOR 16 CM	1	UNIDAD	1.51	1.51	3.02
SACACORCHO	1	UNIDAD	3.56	3.56	7.12
SARTEN ANTIAD 26CM	6	JUEGOS	13.26	79.56	79.56
OLLAS	3	JUEGOS	37.99	113.97	113.97
TOTAL				247.9	330.35
			IVA 12%	29.75	39.64
			TOTAL	277.65	369.99

3.2.4.24.1.5.9.1 Resumen de Costo del Servicio

Enseres y artículos nuevos que permiten realizar actividades de producción y de servicio.
El monto total es de \$.369.99.

Tabla 55
Resumen de Costo del Servicio

DESCRIPCION	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Materia Prima Directa	2,750.58	33,006.95
Materia Prima Indirecta	1,120.33	13,443.94
Mano de Obra Directa	626.14	7,513.65
Mano de Obra Indirecta	834.85	10,018.20
Beneficios Sociales MOD	226.21	2,714.47
Beneficios Sociales MOI	286.86	3,442.29
Insumos	48.22	578.59
Marian Sport	6.00	72.00
Utensilios de cocina	277.65	369.99
TOTAL	6176.84	71160.08

3.2.4.24.1.6 Costos Operativos

Aquellos que empiezan a gastarse una vez implementado el proyecto, no olvidemos que el proyecto ya está implementado, pero aun continua en la fase de proyecto hasta que no logre su fin de creación. Estos costos están relacionados a los gastos de administración, venta y financieros.

3.2.4.24.1.6.1 Sueldos y Salarios.

El Código de Trabajo establece que el sueldo es la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado. La ESTIPULACIÓN DE LOS SUELDOS Y SALARIOS se establecerá libremente entre las partes, pero en ningún caso pueden ser inferiores a los mínimos legales o sectoriales.

Tabla 56
Sueldos y Salarios

NÓMINA DEL PERSONAL	TIPO NÓMINA	#	SUELDO MENSUAL	HRS. JOR. NOCT.	VALOR JOR. NOCT.	HRS. SUPL. 50%	VALOR HRS. SUPL. 50%	TOTAL INGRESOS	APORTE IESS 9,45%	TOTAL DESC.	NETO A RECIBIR	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL
ADMINISTRADOR	MOI	1	\$177,00	\$26,00	\$9,59	\$10,00	\$22,13	\$208,71	\$16,73	\$16,73	\$191,99	\$208,71	\$2.504,55
TOTAL NÓMINA M.O.I.			1	\$177,00	\$26,00	\$9,59	\$10,00	\$22,13	\$208,71	\$16,73	\$191,99	\$208,71	\$2.504,55

Tabla 57
Beneficios sociales Sueldos y Salarios

NÓMINA DEL PERSONAL	TIPO NÓMINA	#	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	VACACIONES	APORTE PATRONAL	SEGURO SALUD TIEMPO PARCIAL	TOTAL BENEFICIO MENSUAL	TOTAL BENEFICIO
ADMINISTRADOR	MOI	1	\$208,71	\$177,00	\$104,36	\$304,30	\$110,45	\$75,40	\$904,82
TOTAL NÓMINA M.O.I.			1	\$208,71	\$177,00	\$104,36	\$304,30	\$110,45	\$904,82

3.2.4.24.1.6.2 Útiles de Oficina

Los principales son papel bond, esferos, tinta para la impresora, facturas entre otros. El total de este rubro asciende a \$.112.62.

Tabla 58
Útiles de Oficina

DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD MEDIDA	COST. UNIT	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
ARCHIVADORES	5	UNIDAD	1.6	8.00	8.00
GRAPADORA	1	UNIDAD	0.8	0.80	1.60
PERFORADORA	1	UNIDAD	1.2	1.20	1.20
CLIPS	2	UNIDAD	0.3	0.60	3.00
TIJERAS	1	UNIDAD	0.75	0.75	0.75
LAPIZ	2	DOCENAS	3	6.00	12.00
ESFEROS	2	DOCENAS	1.5	3.00	3.00
SELLO	1	UNIDAD	5	5.00	5.00
PAPEL BOOND	4	RESMA	3.5	14.00	42.00
FACTURERO	1	BLOCK	8	8.00	24.00
TOTAL				47.35	100.55
			IVA 12%	5.68	12.07
			TOTAL	53.03	112.62

3.2.4.24.1.6.3 Gastos de arriendo

El arriendo constituye el costo de los servicios empleados, son gastos adicionales que se debe tener en cuenta si va a iniciar esta empresa. El monto total del presente rubro es de \$.4.800.00.

Tabla 59
Gastos de arriendo

DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD	COST. UNIT	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
ARRIENDO DEL LOCAL	1	GARANTIA	400.00	400.00	4800.00
TOTAL	1			400.00	4800.00

3.2.4.24.1.6.4 Utensilios de Aseo

Implementos que permiten realizar el aseo del local donde funcionará el Bar-Karaoke y de las oficinas. El monto total asciende a \$480.59. Anuales.

Tabla 60
Utensilios de Aseo

DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD MEDIDA	COST. UNIT	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
ESCOBA	3	UNIDAD	2	0.50	6
TRAPEADOR	5	UNIDAD	3.5	1.46	17.5
LIMPIONES	12	UNIDAD	1.5	1.50	18
TARROS DE BASURA	6	UNIDAD	2.35	1.18	14.1
BALDES	4	UNIDAD	1.65	0.55	6.6
RECOGEDOR DE BASURA	3	UNIDAD	1.9	0.48	5.7
CEPILLO DE BAÑO	4	UNIDAD	1.8	0.60	7.2

DETERGENTE GRANDES	1	UNIDAD	5.5	5.5	66
DESINFECTANTES	6	UNIDAD	2.25	13.5	162
PAPEL HIGIÈNICO	2	ROLLOS	3.5	7	84
JABÒN LIQUIDO	2	UNIDAD	1.75	3.5	42
TOTAL				35.76	429.1
				4.29	51.49
				40.05	480.59

3.2.4.24.1.6.5 Servicios básicos

Elemento vital que permite realizar actividades de limpieza y otras actividades. El monto total anual asciende a \$.1260.00.

Tabla 61
Servicios básicos

DESCRIPCION	UNIDAD MEDIDA	COST. UNIT	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
AGUA	m3		25	300.00
LUZ	Kw/hora	960.00	80	960.00
TOTAL		9 60.00	105.00	1260.00

3.2.4.24.1.6.6 Servicio Telefónico e Internet

El uso de teléfono Convencional y uso de internet. El monto anual asciende a \$.470.40

Tabla 62
Servicio Telefónico e Internet

DESCRIPCION	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Teléfono e internet	35	420
TOTAL	35	420
IVA 12%	4.20	50.4
TOTAL	39.20	470.40

3.2.4.24.1.6.6.1 Resumen Gastos de Administración

Tabla 63
Resumen Gastos de Administración

DESCRIPCION	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Útiles de oficina	53.03	112.62
Utensilios de Aseo	40.05	480.59
Servicios Básicos	105.00	1,260.00
Internet y Teléfono	39.20	470.40
Gastos de Arriendo	400.00	4,800.00
Sueldos y salarios	208.71	2,504.55
Beneficios sociales	75.40	904.82
TOTAL	921.39	10,532.98

3.2.4.24.1.7 GASTOS DE VENTA

Ventas de la empresa cuando se promociona o ventas de un producto o servicio.

3.2.4.24.1.7.1 Gastos de publicidad

Es la difusión que realizará la empresa, aparte de brindarles a los clientes un servicio de gran calidad y una posibilidad de difusión estando en contacto siempre a través de los registros e informándole acerca de sus intereses. La publicidad se la realizará en la Radio Costa, la Televisora (TV pacifico) y auspicios para campeonatos cantonales. El monto total del presente rubro asciende a \$. 1,537.20 anuales.

Tabla 64

Gastos de publicidad

DESCRIPCION	CANT.	UNIDAD MEDIDA	COST. UNIT	VALOR ANUAL	VALOR MENSUAL
Cuñas Radiales (COSTA)	1440	UNIDAD	0.78	1123.2	93.6
Spot publicitario	180	UNIDAD	1.5	270	22.5
Auspicios deportivos	12	EQUIPOS	9	108	9
Volantes	1200	UNIDAD	0.03	36	3
TOTAL				1537.2	128.1

3.2.4.24.1.7.1.1 Resumen Gastos de Venta

Tabla 65

Resumen Gastos de Venta

DESCRIPCION	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Publicidad	128.10	1537.20
TOTAL	128.10	1537.20

3.2.4.25 Monto total de la inversión

Determinados los presupuestos correspondientes en el proyecto objeto de estudio se procede a determinar el monto total de la Inversión.

Tabla 66

Monto total de la inversión

INVERSION DEL BAR KARAOKE Y PIQUEOS "FUNNY PEOPLE"		
ACTIVOS FIJOS		
DESCRIPCION	PARCIAL	TOTAL
Equipos para Bar-Karaoke	5,778.81	
Equipos de computación	1,330.53	
Muebles y Enseres Bar-Karaoke	2,676.90	
Equipos de cocina	4,147.70	
Muebles y Enseres de cocina	794.08	

TOTAL ACTIVOS FIJOS		14,728.02
ACTIVOS DIFERIDOS		
Gastos de constitución	150	150
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS		
CAPITAL DE TRABAJO (1 MES)		
COSTO DE SERVICIO		
Materia Prima Directa	2,750.58	
Materia Prima Indirecta	1,120.33	
Mano de Obra Directa	626.14	
Mano de Obra Indirecta	834.85	
Beneficios Sociales M.O.D	226.21	
Beneficios Sociales M.O.I	286.86	
Insumos	48.22	
Marian Sport	6	
Utensilios de cocina	277.65	
TOTAL COSTO DE SERVICIO	6,176.84	
GASTOS DE ADMINISTRACION		
Útiles de oficina	53.03	
Utensilios de Aseo	40.05	
Servicios Básicos	105	
Internet y Teléfono	39.2	
Gastos de Arriendo	400	
Sueldos y salarios	208.71	
Beneficios sociales	75.4	
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACION	921.39	
Publicidad	128.1	
TOTAL GASTOS DE VENTA	128.1	
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACION		7,226.33
TOTAL MONTO DE LA INVERSION		22,104.35

3.2.4.25.1 Financiamiento

El financiamiento es muy importante al momento de iniciar un proyecto, ya que sirve como medio impulsador, para llegar a cumplir con los objetivos que se pretende alcanzar.

Fuentes externas: Son los créditos que otorgan las instituciones financieras, con su respectiva tasa de interés, en el presente proyecto se accederá a un crédito del Banco bolivariano, con una tasa de interés del 11.83% a 2,5 años plazo.

3.2.4.25.2 Estructura Del Financiamiento

Para el financiamiento de la presente investigación, como se lo menciono anteriormente se recurrirá a un crédito del Banco bolivariano, que cubrirá el 100% de la inversión.

Tabla 67
Financiamiento

DESCRIPCION	CAPITAL	PORCENTAJE
Préstamo Banco Bolivariano	20,537.99	100%
TOTAL	20,537.99	100%

3.2.4.25.3 Gastos Financieros

Gastos originados como consecuencia de financiarse una empresa con recursos ajenos.

Tabla 68
Tabla de Amortización

Financiamiento		\$22,104.35		
Plaza		2.5	años	
Tasa		12%	anual	
Dividendos		30		
#	Dividendo	Capital	Interés	Saldo Capital
				\$22,104.35
1	\$ 983.12	\$ 547.29	\$ 435.82	\$21,557.06
2	\$ 983.12	\$ 558.08	\$ 425.03	\$20,998.97
3	\$ 983.12	\$ 569.09	\$ 414.03	\$20,429.89
4	\$ 983.12	\$ 580.31	\$ 402.81	\$19,849.58
5	\$ 983.12	\$ 591.75	\$ 391.37	\$ 19,257.83
6	\$ 983.12	\$ 603.42	\$ 379.70	\$ 18,654.41
7	\$ 983.12	\$ 615.31	\$ 367.80	\$ 18,039.10
8	\$ 983.12	\$ 627.45	\$ 355.67	\$ 17,411.66
9	\$ 983.12	\$ 639.82	\$ 343.30	\$ 16,771.84
10	\$ 983.12	\$ 652.43	\$ 330.68	\$ 16,119.41
11	\$ 983.12	\$ 665.30	\$ 317.82	\$ 15,454.11
12	\$ 983.12	\$ 678.41	\$ 304.70	\$ 14,775.70
13	\$ 983.12	\$ 691.79	\$ 291.33	\$ 14,083.91
14	\$ 983.12	\$ 705.43	\$ 277.69	\$ 13,378.48
15	\$ 983.12	\$ 719.34	\$ 263.78	\$ 12,659.14
16	\$ 983.12	\$ 733.52	\$ 249.60	\$ 11,925.62
17	\$ 983.12	\$ 747.98	\$ 235.13	\$ 11,177.64
18	\$ 983.12	\$ 762.73	\$ 220.39	\$ 10,414.91
19	\$ 983.12	\$ 777.77	\$ 205.35	\$ 9,637.14
20	\$ 983.12	\$ 793.10	\$ 190.01	\$ 8,844.03
21	\$ 983.12	\$ 808.74	\$ 174.37	\$ 8,035.29
22	\$ 983.12	\$ 824.69	\$ 158.43	\$ 7,210.60
23	\$ 983.12	\$ 840.95	\$ 142.17	\$ 6,369.66
24	\$ 983.12	\$ 857.53	\$ 125.59	\$ 5,512.13
25	\$ 983.12	\$ 874.44	\$ 108.68	\$ 4,637.69
26	\$ 983.12	\$ 891.68	\$ 91.44	\$ 3,746.02
27	\$ 983.12	\$ 909.26	\$ 73.86	\$ 2,836.76
28	\$ 983.12	\$ 927.19	\$ 55.93	\$ 1,909.57
29	\$ 983.12	\$ 945.47	\$ 37.65	\$ 964.11
30	\$ 983.12	\$ 964.11	\$ 19.01	(\$ 0.00)
		\$22,104.35		

3.2.4.25.4 Costos del Servicio

Incluye el costo de los materiales, mano de obra y los gastos indirectos de fabricación cargados a los trabajos en su proceso. Se define como el valor de los insumos que requieren las unidades económicas para realizar su producción de bienes y servicios; se consideran aquí los pagos a los factores de la producción: al capital, constituido por los pagos al empresario (intereses, utilidades, etc.), al trabajo, pagos de sueldos, salarios, así como también los bienes y servicios consumidos en el proceso productivo (materias primas, energía eléctrica, servicios, etc.).

3.2.4.25.4.1 Depreciaciones

Depreciación se distribuye en varios periodos el gasto inherente al uso del activo, de esta forma solo se imputan a los ingresos los gastos en que efectivamente se incurrieron para generarlo en sus respectivos periodos.

Tabla 69
Depreciaciones

DESCRIPCIÓN	Equipos para Bar-Karaoke	Muebles y Enseres Bar-Karaoke	Muebles y Enseres de cocina	Equipos de cocina	Equipos de computación	TOTAL
VALOR DEL BIEN	5,778.81	2,676.90	794.08	4,147.70	1,330.53	14,728.02
% VALOR RESIDUAL	10%	10%	10%	10%	33%	
AÑOS DE VIDA ÚTIL	10	10	10	10	3	
DEPRECIACIÓN ANUAL	520.09	240.92	71.47	414.77	89.15	1336.40
DEPRECIACION MENSUAL	43.34	20.08	5.96	34.56	7.43	111.37

3.2.4.25.4.2 Resumen de Costo del Servicio

Tabla 70
Resumen de Costo del Servicio

DESCRIPCION	VALOR ANUAL
Materia Prima Directa	33,006.95
Materia Prima Indirecta	7,754.11
Mano de Obra Directa	7,513.65
Mano de Obra Indirecta	10,018.20
Beneficios Sociales M.O.D	2,714.47
Beneficios Sociales M.O.I	3,442.29
Insumos	578.59
Marian Sport	72.00

Utensilios de cocina	369.99
Dep. Equipos Bar-Karaoke	520.09
Dep. Equipos de computación	89.15
Dep. Mueb. Y Ens. Bar-Karaoke	240.92
Dep. Equipos de cocina	414.77
Dep. Mueb. Y Ens. Cocina	71.47
TOTAL	66,806.65

3.2.4.25.5 Otros gastos

La amortización de los activos diferidos, que no se desgastan ni pierden su valor en el tiempo, pero al ser pagados por anticipado también ameritan que su valor sea recuperable mediante amortizaciones en la fase de operación de la empresa.

3.2.4.26.4.1 Amortización de Activos Diferidos

Se establece como el cargo anual que se hace para recobrar la inversión de activos diferidos, según la ley las amortizaciones se realizan un 20 % anual.

Tabla 71

Amortización de Activos Diferidos

COSTO ACTIVOS	TIEMPO	VALOR AMORT.
150	5 AÑOS	30.00

3.2.4.26.4.2 Costo Total del Servicio

Constituye la base para el análisis económico del proyecto, su valor incide directamente en la rentabilidad y para su cálculo se consideran ciertos elementos entre los que tenemos: costo del servicio, gastos administrativos, de ventas, financieros y otros gastos.

Tabla 72

Costo Total del Servicio

DESCRIPCION	TOTAL
Costo del Servicio	66,806.65
Gastos de Administración	10,532.98
Gastos de Venta	1,537.20
Gastos Financieros	4,152.08
Otros Gastos	30.00
Costo Total del Servicio	83,058.91

3.2.4.25.6 Proyecciones de ventas

Tabla 73

Proyecciones de ventas

PRODUCTO	PRIMER AÑO			SEGUNDO AÑO			TERCER AÑO			CUARTO AÑO			QUINTO AÑO		
	PRECIO VENTA	CANT	TOTAL	PRECIO VENTA	CANT	TOTAL	PRECIO VENTA	CANT	TOTAL	PRECIO VENTA	CANT	TOTAL	PRECIO VENTA	CANT	TOTAL
COPTALES															
MOJITO	6.50	103	669.50	8.31	132	1094.54	9.76	155	1510.85	11.45	181	2076.54	12.64	200	2530.41
MARGARITA	5.00	150	750.00	6.39	192	1226.14	7.51	225	1692.52	8.81	264	2326.22	9.72	292	2834.67
OCEAN'S	5.00	135	675.00	6.39	173	1103.53	7.51	203	1523.27	8.81	238	2093.60	9.72	262	2551.20
D'VICO	5.00	144	720.00	6.39	184	1177.10	7.51	216	1624.82	8.81	254	2233.17	9.72	280	2721.28
ZOMBIE	4.00	96	384.00	5.11	123	627.78	6.01	144	866.57	7.04	169	1191.02	7.78	187	1451.35
HURRICANE	5.60	144	806.40	7.16	184	1318.35	8.41	216	1819.80	9.86	254	2501.15	10.89	280	3047.83
CULTO A LA VIDA	4.00	144	576.00	5.11	184	941.68	6.01	216	1299.85	7.04	254	1786.54	7.78	280	2177.02
BAHAMA MAMA	5.60	96	537.60	7.16	123	878.90	8.41	144	1213.20	9.86	169	1667.43	10.89	187	2031.89
MAI TAI	4.00	180	720.00	5.11	230	1177.10	6.01	270	1624.82	7.04	317	2233.17	7.78	350	2721.28
COSMOPOLITAN	4.00	96	384.00	5.11	123	627.78	6.01	144	866.57	7.04	169	1191.02	7.78	187	1451.35
BLUE HAWAII	5.20	192	998.40	6.65	245	1632.24	7.81	288	2253.08	9.16	338	3096.66	10.11	373	3773.51
CAPIRINHA	6.00	85	510.00	7.67	109	833.78	9.01	128	1150.91	10.57	150	1581.83	11.66	165	1927.57
WHITE RUSSIAN	5.30	105	556.50	6.78	134	909.80	7.96	158	1255.85	9.33	185	1726.06	10.30	204	2103.32
PIQUEOS															
SANDUCHE CHANCHO	2.80	525	1470.00	3.58	671	2403.24	4.21	789	3317.34	4.93	925	4559.39	5.44	1021	5555.94
SANDUCHE POLLO	2.50	576	1440.00	3.20	736	2354.19	3.76	865	3249.64	4.40	935	4114.50	4.86	1032	5013.81
SANDUCHE LIGTH	3.00	720	2160.00	3.84	921	3531.29	4.51	1082	4874.45	5.28	1168	6171.75	5.83	1289	7520.72
HAMURGUESA	2.50	480	1200.00	3.20	614	1961.83	3.76	721	2708.03	4.40	779	3428.75	4.86	860	4178.18
PATACON CON QUESO	1.75	480	840.00	2.24	614	1373.28	2.63	721	1895.62	3.08	779	2400.13	3.40	860	2924.72
EMPANADAS QUESO	1.30	900	1170.00	1.66	1151	1912.78	1.95	1352	2640.33	2.29	1460	3343.03	2.53	1612	4073.72
EMPANADAS POLLO	1.30	1005	1306.50	1.66	1285	2135.94	1.95	1510	2948.37	2.29	1631	3733.05	2.53	1800	4548.99
EMPANADAS CARNE	1.30	576	748.80	1.66	736	1224.18	1.95	865	1689.81	2.29	935	2139.54	2.53	1032	2607.18
EMPANADAS NAPOLITANA	1.50	480	720.00	1.92	614	1177.10	2.25	721	1624.82	2.64	779	2057.25	2.92	860	2506.91
SALCHIPAPAS	2.50	432	1080.00	3.20	552	1765.64	3.76	649	2437.23	4.40	701	3085.88	4.86	774	3760.36
TORTILLAS DE VERDE	0.90	1500	1350.00	1.15	1918	2207.05	1.35	2253	3046.53	1.59	2434	3857.34	1.75	2686	4700.45
CHICHARRÓN DE CALAMARES	3.50	480	1680.00	4.48	614	2746.56	5.26	721	3791.24	6.16	779	4800.25	6.80	860	5849.45
TACO	2.80	1200	3360.00	3.58	1534	5493.11	4.21	1803	7582.48	4.93	1947	9600.50	5.44	2149	11698.90
SUBMARINO	2.50	987	2467.50	3.20	1262	4034.00	3.76	1483	5568.39	4.40	1601	7050.37	4.86	1768	8591.38
BEBIDAS															
AGUA NATURAL SIN GAS H2OLA 500 ML	0.57	1200	682.08	0.73	1534	1115.10	0.78	1803	1397.96	0.91	1947	1770.01	1.00	2149	2156.89
AGUA MINERAL 500 CM3	0.71	720	508.03	0.90	921	830.56	2.36	1082	2547.92	2.76	1168	3226.03	3.05	1289	3931.14
AGUA IMPERIAL 1250 CM3	1.20	720	860.83	1.53	921	1407.34	2.65	1082	2862.77	3.10	1168	3624.68	3.43	1289	4416.93
LIMONADA IMPERIAL 500 ML	0.65	480	310.46	0.83	614	507.56	1.95	721	1402.54	2.28	779	1775.81	2.52	860	2163.95
IMPERIAL SABOR NARANJILLA BOTELLA 500CM3	0.82	240	197.57	1.05	307	323.00	2.17	361	782.59	2.54	389	990.87	2.81	430	1207.44
IMPERIAL CITRUS PUNCH 500 ML (1/2 LITRO)	0.65	192	124.19	0.83	245	203.03	1.72	288	496.52	2.02	312	628.66	2.23	344	766.07
AGUA TONICA 350CC	1.06	192	203.21	1.35	245	332.22	2.61	288	751.51	3.05	312	951.51	3.37	344	1159.49
AGUA TONICA 2LT	2.16	144	310.46	2.76	184	507.56	3.65	216	789.82	4.28	234	1000.02	4.73	258	1218.60
LICOR TOUCH SECO 750 CC	9.45	48	453.47	12.08	61	741.35	13.33	72	961.30	15.63	78	1217.14	17.25	86	1483.17
CERVEZA CORONA EXTRA 355 ML	3.19	1200	3833.76	4.08	1534	6267.64	4.98	1803	8976.19	5.84	1947	11365.13	6.44	2149	13849.23
CERVEZA HEINEKEN BOTELLA DE 33CL	3.33	1200	3998.40	4.26	1534	6536.80	5.15	1803	9292.43	6.04	1947	11765.53	6.67	2149	14337.14
CERVEZA LATA	3.04	720	2187.36	3.88	921	3576.02	5.05	1082	5459.10	5.92	1168	6912.00	6.53	1289	8422.77
CERVEZA NEGRA MODELO 355ML	3.80	480	1825.15	4.86	614	2983.86	6.20	721	4473.15	7.27	779	5663.64	8.03	860	6901.55
CERVEZA PILSENER LIGTH EXTRA 355 ML	1.75	2400	4200.00	2.24	3069	6866.39	3.42	3605	12340.14	4.01	3894	15624.37	4.43	4298	19039.41
CAMPARI BITTER 75 CL	38.40	48	1843.03	49.09	61	3013.08	49.09	72	3540.03	57.56	78	4482.19	63.54	86	5461.86
CRYM'S MENTA 75CL	11.35	48	544.72	14.51	61	890.54	15.14	72	1091.44	17.75	78	1381.91	19.59	86	1683.96
CRYM'S AMARETTO 75CL	11.35	48	544.72	14.51	61	890.54	15.07	72	1086.60	17.67	78	1375.79	19.50	86	1676.50
CRYM'S BLUE CURACAO 75CL	11.35	48	544.72	14.51	61	890.54	15.18	72	1094.66	17.80	78	1386.00	19.65	86	1688.94
CRYM'S KAFFE 75CL	11.35	48	544.72	14.51	61	890.54	15.07	72	1086.60	17.67	78	1375.79	19.50	86	1676.50
CRYM'S MANZANA VERDE	15.58	48	747.94	19.92	61	1222.77	20.31	72	1464.83	23.82	78	1854.68	26.29	86	2260.07
CRYM'S DURAZNO	13.72	48	658.56	17.54	61	1076.65	17.83	72	1285.90	20.91	78	1628.14	23.08	86	1984.00
CRYM'S MELON	15.58	48	747.94	19.92	61	1222.77	20.21	72	1457.58	23.70	78	1845.50	26.16	86	2248.87
CRYM'S LIMONCELLO	6.82	48	327.40	8.72	61	535.25	9.01	72	649.82	10.57	78	822.76	11.66	86	1002.60
CRYM'S SAMBUCA	15.58	48	747.94	19.92	61	1222.77	20.26	72	1460.80	23.75	78	1849.58	26.22	86	2253.85
CRYM'S PIÑA COLADA	12.62	48	605.74	16.14	61	990.30	16.69	72	1203.81	19.57	78	1524.19	21.61	86	1857.33
CRYM'S TOFEE 750 ML	12.62	48	605.88	16.14	61	990.52	16.34	72	1178.26	19.16	78	1491.84	21.15	86	1817.92
CREMA MENTA GREEN 70CL	28.79	48	1382.04	36.81	61	2259.43	37.60	72	2711.01	44.08	78	3432.52	48.66	86	4182.77
CREMA CACAO BROWN 70CL	13.62	48	653.86	17.42	61	1068.96	18.04	72	1301.06	21.15	78	1647.32	23.35	86	2007.38
CREMA BLUE CURACAO 70 CL	13.58	48	651.97	17.37	61	1065.88	17.93	72	1292.60	21.02	78	1636.62	23.20	86	1994.34
CREMA TRIPLE 70CL	28.79	48	1382.04	36.81	61	2259.43	36.81	72	2654.57	43.16	78	3361.07	47.64	86	4095.70
CREMA DE BANANES 70 CL	12.23	48	587.06	15.64	61	959.76	15.77	72	1136.77	18.48	78	1439.31	20.40	86	1753.91
ENERGIZANTE 440 269ML	1.40	480	672.01	1.79	614	1098.64	1.95	721	1404.56	2.28	779	1778.37	2.52	860	2167.07
FRUIT LIMA-LIMON 1/2 LITRO	0.86	576	496.74	1.10	736	812.10	1.37	865	1185.47	1.61	935	1500.97	1.77	1032	1829.04
GASEOSA FRUIT SABOR LIMA LIMON 1350 CM3	1.23	240	296.35	1.58	307	484.49	1.72	361	621.37	2.02	389	786.74	2.23	430	958.70
FRUIT MANZANA 1/2 LITRO	1.12	240	268.13	1.43	307	438.35	1.61	361	581.38	1.89	389	736.11	2.09	430	897.00
FRUIT FRESA 1/2 LITRO	1.12	48	53.63	1.43	61	87.67	1.57								

3.2.4.25.7 Flujo de caja

Identificar plenamente los ingresos y egresos en el momento en que ocurren. El "flujo neto de caja" que presenta en forma orgánica y sistemática cada una de los ingresos líquidos registrados período por período.

Tabla 74
Flujo de caja mensual

MESES	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16	TOTAL
INGRESOS OPERACIONALES:													
Ventas:													
Ventas de contado	4,978.66	5,400.66	6,363.21	5,800.90	4,156.77	5,929.32	6,897.56	5,373.80	6,679.25	7,566.10	8,780.98	9,503.95	77,431.16
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	4,978.66	5,400.66	6,363.21	5,800.90	4,156.77	5,929.32	6,897.56	5,373.80	6,679.25	7,566.10	8,780.98	9,503.95	77,431.16
EGRESOS OPERACIONALES:													
Costo de Ventas	3,870.91	3,870.91	3,870.91	3,870.91	3,870.91	3,870.91	3,870.91	3,870.91	3,870.91	3,870.91	3,870.91	3,870.91	46,450.89
Gastos Administrativos y Generales:	3,061.03	3,061.03	3,061.03	3,061.03	3,061.03	3,061.03	3,061.03	3,061.03	3,061.03	3,061.03	3,061.03	3,061.03	36,732.38
Sueldos y salarios	1,669.70	1,669.70	1,669.70	1,669.70	1,669.70	1,669.70	1,669.70	1,669.70	1,669.70	1,669.70	1,669.70	1,669.70	20,036.40
Obligaciones con el IESS	588.46	588.46	588.46	588.46	588.46	588.46	588.46	588.46	588.46	588.46	588.46	588.46	7,061.58
Servicios básicos	105.00	105.00	105.00	105.00	105.00	105.00	105.00	105.00	105.00	105.00	105.00	105.00	1,260.00
Internet y Telefono	39.20	39.20	39.20	39.20	39.20	39.20	39.20	39.20	39.20	39.20	39.20	39.20	470.40
Suministros y materiales	53.03	53.03	53.03	53.03	53.03	53.03	53.03	53.03	53.03	53.03	53.03	53.03	636.36
Utensilios de Aseo	40.05	40.05	40.05	40.05	40.05	40.05	40.05	40.05	40.05	40.05	40.05	40.05	480.60
Arriendo	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	4,800.00
Insumo	48.22	48.22	48.22	48.22	48.22	48.22	48.22	48.22	48.22	48.22	48.22	48.22	578.64
Marian Sport(Uniforme)	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	72.00
Dep. Equipos Bar-Karaoke	43.34	43.34	43.34	43.34	43.34	43.34	43.34	43.34	43.34	43.34	43.34	43.34	520.09
Dep. Equipos de computación	7.43	7.43	7.43	7.43	7.43	7.43	7.43	7.43	7.43	7.43	7.43	7.43	89.15
Dep. Mueb. Y Ens. Bar-Karaoke	20.08	20.08	20.08	20.08	20.08	20.08	20.08	20.08	20.08	20.08	20.08	20.08	240.92
Dep. Equipos de cocina	34.56	34.56	34.56	34.56	34.56	34.56	34.56	34.56	34.56	34.56	34.56	34.56	414.77
Dep. Mueb. Y Ens. Cocina	5.96	5.96	5.96	5.96	5.96	5.96	5.96	5.96	5.96	5.96	5.96	5.96	71.47
Gastos de ventas:	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	1,537.20
Promoción y publicidad	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	128.10	1,537.20
TOTAL EGRESOS OPERACIONALES	7,060.04	7,060.04	7,060.04	7,060.04	7,060.04	7,060.04	7,060.04	7,060.04	7,060.04	7,060.04	7,060.04	7,060.04	84,720.47
FLUJO FINANCIAMIENTO DE CAJA	(2,081.38)	(1,659.38)	(696.82)	(1,259.14)	(2,903.27)	(1,130.72)	(162.48)	(1,686.24)	(380.79)	506.06	1,720.94	2,443.91	(7,289.30)
INGRESOS FINANCIAMIENTO													
Financiamiento Bancario	\$ 22,104.35												22,104.35
TOTAL INGRESOS FINANCIAMIENTO	22,104.35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22,104.35
EGRESOS FINANCIAMIENTO													
Pago cuotas préstamo bancario	547.29	558.08	569.09	580.31	591.75	603.42	615.31	627.45	639.82	652.43	665.30	678.41	7,328.65
Intereses pagados	435.82	425.03	414.03	402.81	391.37	379.70	367.80	355.67	343.30	330.68	317.82	304.70	4,468.75
TOTAL EGRESOS FINANCIAMIENTO	983.12	983.12	983.12	983.12	983.12	983.12	983.12	983.12	983.12	983.12	983.12	983.12	11,797.40
FLUJO FINANCIAMIENTO DE CAJA	21,121.23	(983.12)	(983.12)	(983.12)	(983.12)	(983.12)	(983.12)	(983.12)	(983.12)	(983.12)	(983.12)	(983.12)	10,306.95
FLUJO DE CAJA NETO	19,039.85	(2,642.50)	(1,679.94)	(2,242.26)	(3,886.39)	(2,113.84)	(1,145.60)	(2,669.36)	(1,363.91)	(477.06)	737.82	1,460.79	3,017.65
(+) Saldo inicial de caja	-	19,039.85	16,397.36	14,717.42	12,475.16	8,588.78	6,474.94	5,329.35	2,659.99	1,296.08	819.03	1,556.85	3,017.65
(=) SALDO FINAL DE CAJA	19,039.85	16,397.36	14,717.42	12,475.16	8,588.78	6,474.94	5,329.35	2,659.99	1,296.08	819.03	1,556.85	3,017.65	6,035.30

Tabla 75
Flujo de caja anual

AÑOS	2016	2017	2018	2019	2020
INGRESOS OPERACIONALES:					
Ventas:					
Ventas de contado	77,431.16	126,588.71	175,746.26	224,903.80	274,061.35
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	77,431.16	126,588.71	175,746.26	224,903.80	274,061.35
EGRESOS OPERACIONALES:					
Costo de Ventas	46,450.89	69,676.33	104,514.50	156,771.75	203,803.27
Gastos Administrativos y Generales:	36,732.38	38,455.56	39,913.75	41,449.98	43,084.74
Sueldos y salarios	20,036.40	20,942.00	21,744.70	22,583.59	23,460.55
Obligaciones con el IESS	7,061.58	7,380.75	7,614.01	7,857.79	8,112.64
Servicios básicos	1,260.00	1,316.70	1,379.90	1,447.79	1,523.08
Internet y Telefono	470.40	491.57	515.16	540.51	568.62
Suministros y materiales	636.36	665.00	696.92	731.20	769.23
Utensilios de Aseo	480.60	502.23	526.33	552.23	580.95
Arriendo	4,800.00	5,016.00	5,256.77	5,515.40	5,802.20
Insumo	578.64	604.68	633.70	664.88	699.46
Marian Sport(Uniforme)	72.00	75.24	78.85	82.73	87.03
Mantenimiento equipo		125.00	131.00	137.45	144.59
Dep. Equipos Bar-Karaoke	520.09	520.09	520.09	520.09	520.09
Dep. Equipos de computación	89.15	89.15	89.15	89.15	89.15
Dep. Mueb. Y Ens. Bar-Karaoke	240.92	240.92	240.92	240.92	240.92
Dep. Equipos de cocina	414.77	414.77	414.77	414.77	414.77
Dep. Mueb. Y Ens. Cocina	71.47	71.47	71.47	71.47	71.47
Gastos de ventas:	1,537.20	1,606.37	1,683.48	1,766.31	1,858.16
Promoción y publicidad	1,537.20	1,606.37	1,683.48	1,766.31	1,858.16
TOTAL EGRESOS OPERACIONALES	84,720.47	109,738.26	146,111.73	199,988.03	248,746.17
FLUJO OPERATIVO DE CAJA	(7,289.30)	16,850.45	29,634.53	24,915.77	25,315.18
INGRESOS NO OPERACIONALES:					
Financiamiento Bancario	22,104.35				
TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES	22,104.35	-	-	-	-
EGRESOS NO OPERACIONALES					
Pago cuotas préstamo bancario	7,328.65	9,263.57	5,512.13		
Intereses pagados	4,468.75	2,533.83	386.57		
TOTAL EGRESOS NO OPERACIONALES	11,797.40	11,797.40	5,898.70	-	-
FLUJO NO OPERATIVO DE CAJA	10,306.95	(11,797.40)	(5,898.70)	-	-
FLUJO DE CAJA NETO	3,017.65	5,053.05	23,735.83	24,915.77	25,315.18
(+) Saldo inicial de caja	-	3,017.65	8,070.70	31,806.52	56,722.29
(=) SALDO FINAL DE CAJA	3,017.65	8,070.70	31,806.52	56,722.29	82,037.48

3.2.4.25.8 Estado de Resultados

Estado de pérdidas y ganancias, abarca el período durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso del mismo. Por lo tanto, debe aplicarse perfectamente al principio del periodo contable para que la información que presenta sea útil y confiable para la toma de decisiones.

Tabla 76
Estado de Resultados

CONCEPTO	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
VENTAS	77,431.16	126,588.71	175,746.26	224,903.80	274,061.35
TOTAL DE INGRESOS	77,431.16	126,588.71	175,746.26	224,903.80	274,061.35
(-) COSTO DE OPERACIÓN	46,450.89	69,676.33	104,514.50	156,771.75	203,803.27
(=) UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	30,980.28	56,912.38	71,231.76	68,132.06	70,258.08
(-) GASTOS EN ADMINISTRACIÓN	36,732.38	38,455.56	39,913.75	41,449.98	43,084.74
(-) GASTOS DE VENTAS	1,537.20	1,606.37	1,683.48	1,766.31	1,858.16
TOTAL DE GASTOS	38,269.58	40,061.93	41,597.23	43,216.28	44,942.90
(=) UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN A TRABAJADORES	(7,289.30)	16,850.45	29,634.53	24,915.77	25,315.18
(-) 15% PARTICIPACIÓN A TRABAJADORES 15%		2,527.57	4,445.18	3,737.37	3,797.28
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA		14,322.88	25,189.35	21,178.41	21,517.91
(-) IMPUESTO A LA RENTA 22%		3,151.03	5,541.66	4,659.25	4,733.94
(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	(7,289.30)	11,171.85	19,647.69	16,519.16	16,783.97

3.2.4.25.9 Valor actual neto o valor presente neto

Si el VAN es positivo se puede aceptar el proyecto, de lo que se deriva el incremento de la empresa; al contrario, si este es negativo se rechaza la inversión ya que esta con el tiempo se perderá.

Si el VAN es igual a cero, la inversión queda a criterio del inversionista ya que la empresa durante su vida productiva mantiene el valor de la inversión en términos de poder adquisitivo

Tabla 77

Valor actual neto o valor presente neto

TASA	12%	
INVERSION INICIAL	\$ (22,104.35)	
AÑO1	\$ 3,017.65	
AÑO2	\$ 8,070.70	\$ 11,088.34
AÑO3	\$ 31,806.52	\$ 42,894.87
AÑO4	\$ 56,722.29	\$ 99,617.16
AÑO5	\$ 82,037.48	
VAN	\$ 92,963.12	
TIR	73%	
PR	AÑO 2,5	

Al tener un VAN positivo significa que el valor de la empresa aumentará durante su etapa de operación.

El porcentaje de la TIR, nos determina que el proyecto puede ejecutarse en razón de que el porcentaje es mayor que el costo de oportunidad.

3.2.4.26 Impacto De La Propuesta

El estudio del entorno se refiere fundamentalmente al análisis de los datos macroeconómicos que influyan directamente al desarrollo de la idea del negocio en estudio, este incluye el análisis de Impactos Económico, Social, Legal, Cultural y Ambiental

3.2.4.26.1 Impacto Económico

Bar-Karaoke y Piqueos “FUNNY PEOPLE”, generara un incremento favorable en ingresos económicos por la variedad de sus precios y el acceso a su ingreso.

3.2.4.26.2 Impacto Social

Bar-Karaoke y Piqueos “FUNNY PEOPLE”, permitirá genera nuevas fuentes de empleo a los moradores del sector de la Paquisha y 15 de Agosto y habitantes del Cantón general Villamil Playas y generará turismo al balneario en ingresos como diversidad de diversión y espectáculo.

3.2.4.26.3 Impacto Legal

Los aspectos legales de toda empresa son de suma importancia, en el capítulo II se describió los requerimientos para que la empresa en idea pueda funcionar.

Cabe recalcar que las empresas de responsabilidad limitada, dada su organización y

estructura, permite a sus socios tener mayor control de quienes integran su sociedad, situación ventajosa para la misma, además de mostrar un ámbito de seguridad de con quienes se está tratando. En este tipo de sociedades las responsabilidades ante las obligaciones sociales de la empresa están limitadas al patrimonio de ésta.

El hecho de establecer parámetros de legalidad previos a su funcionamiento, dan la seguridad de que la empresa seguirá normas, reglamentos y leyes establecidas para su correcto direccionamiento, además de existir entidades como el Ministerio de Turismo que brindan no solo permisos de funcionamiento sino más bien su afiliación permite tener grandes beneficios sean estos en capacitación, información o apoyo en el funcionamiento y crecimiento de la empresa, representando una gran oportunidad para las empresas que de forma legal organizan su funcionamiento.

3.2.4.26.4 Impacto Tecnológico

3.2.4.26.4.1 Descripción del proceso de servicio

La idea de negocio, empresa de diversión moderada Bar-Karaoke y Piqueos “FUNNY PEOPLE” para personas jóvenes adultos, será una organización que brindará servicios de entretenimiento, como los son presentación de shows en vivo, proporcionará música tanto para escuchar como para bailar, tendrá servicio de Karaoke, dispondrá de servicio de barra con variedad de licores y cocteles, área de parqueadero entre otros afines con direccionamiento a una entrega del servicio de calidad.

3.2.4.26.4.2 Sistema de Control a utilizarse

Con la finalidad de brindar un servicio de calidad, se propone incluir un sistema de control de consumos, con tarjetas inteligentes, mismas que serán entregadas a los clientes y usuarios, con lo cual estos podrán solicitar sus consumos y cancelarlos con efectividad y prontitud.

La idea de implementar tecnología de punta en la presente idea de negocio es una oportunidad que se debe hacer efectiva, puesto que la competencia siempre está a la vanguardia, y la futura empresa deberá marcar su diferenciación en estos parámetros.

3.2.4.26.5 Impacto Cultural

El Ecuador es un país multicultural, en vista de su variedad étnica, en la actualidad no se puede hablar de las regiones y costumbres propias, ya que los últimos años ha sufrido una serie de cambios debido al fenómeno social migratorio, este ha causado el ingreso, mezcla e influencia cultural de regiones dentro y fuera del país.

Estas influencias en las costumbres, ha permitido una evolución en los gustos y exigencias a la hora de escoger lugares de diversión. Es así que en el Cantón General Villamil Playas particularmente, se ha convertido en asilo no solo de ecuatorianos de diferentes regiones que buscan en la capital mejorar sus condiciones de vida, sino también de extranjeros de diversos países como lo son Colombia, Cuba, Uruguay, Argentina, Perú, China, entre otros, estos también han colaborado a los cambios de gustos y tendencias.

3.2.4.26.6 Impacto Ambiental

La empresa “FUNNY PEOPLE”, en el desarrollo de las actividades de la empresa, considera no afectar al ambiente de forma negativa, con la formulación y ejecución de políticas de aplicación de buenas prácticas ambientales, tanto en las oficinas como en los sitios destinados a la entrega del servicio, fundamentalmente se promoverá el reciclaje, así como se cuidará de forma efectiva la emisión de sonidos que afecten al exterior e incomoden a la zona, para ello se instalará un sistema de capsulas de sonido que permitirán el adecuado control del mismo hacia el exterior.

CAPÍTULO 4

ARTÍCULOS INVESTIGATIVOS

Síndrome de burnout en docentes de instituciones de educación superior

Álvaro Rivera Guerrero 1

Universidad de Guayaquil

alvaro.riverag@ug.edu.ec – ariveraguerrero@gmail.com

Pedro Segarra Jaime 2

Universidad de Guayaquil

humberto.segarraj@ug.edu.ec

Gianella Giler Valverde 3

Universidad de Guayaquil

gianella.gilerv@ug.edu.ec

Resumen

El estrés laboral y el síndrome de burnout en el docente de enseñanza superior a pesar del impacto negativo que suelen tener en la salud y el desempeño profesional, han sido poco estudiados. El objetivo de la investigación “pretende identificar el nivel de síndrome de burnout, midiendo la prevalencia de despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal, en los docentes en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil. El burnout en los docentes se manifestó diferente según los años de experiencia en la docencia. Se identificó una relación directa entre el estrés laboral percibido, el agotamiento emocional y los síntomas de estrés (que denominamos “tríada del desgaste”), como consecuencia de un ciclo de pérdida de recursos, que integra el burnout al proceso del estrés laboral; una relativa independencia de la despersonalización y la realización personal, congruente con la mediación de variables de la personalidad. La metodología que se utilizó es cualitativa, siendo la más adecuada para el presente estudio, donde los resultados podrán ser comparados con estudios similares obteniendo conclusiones valiosas en esta investigación finalizando con las conclusiones” dando como resultado los problemas y soluciones que puede producir el Síndrome de Burnout en los docentes.

Palabras clave: síntomas, burnout, docentes, desempeño.

Abstract

Work-related stress and burnout syndrome in higher education teachers, despite the negative impact they usually have on health and professional performance, have been little studied. The objective of the research "aims to identify the level of burnout syndrome, measuring the prevalence of depersonalization, emotional exhaustion and low personal fulfillment, in teachers in Higher Education Institutions in the city of Guayaquil. The burnout in the teachers manifested differently according to the years of experience in teaching. We identified a direct relationship between perceived work stress, emotional exhaustion and stress symptoms (which we call the "triad of attrition"), as a consequence of a cycle of loss of resources, which integrates burnout into the process of work stress; a relative independence of depersonalization and personal fulfillment, congruent with the mediation of personality variables. The methodology used was qualitative, being the most appropriate for the present study, where the results could be compared with similar studies, obtaining valuable

conclusions in this research ending with the conclusions "resulting in the problems and solutions that the Syndrome of Burnout in teachers.

Keywords: symptoms, burnout, teachers, performance.

Introducción

El propósito de este estudio, ha sido describir los factores laborales, sociales y económicos que exponen a los docentes a desarrollar del Síndrome de Burnout., el cual está asociado al ámbito de la salud mental.

La presencia del estrés laboral y el burnout en elevada magnitud en los docentes del estudio revela el posible efecto disfuncional que ejercen las condiciones exteriores de trabajo en su salud y bienestar. Esto alerta sobre la perentoriedad de analizar dichas condiciones e introducir cambios que reviertan esta realidad y la prevengan en el futuro.

Durante las tres últimas décadas el profesional docente ha estado expuesto a una presión social ante la demanda de soluciones a cuestiones muy diversas y complejas, tales como la convivencia en sociedades marcadas por la diversidad, la mejora de la calidad educativa que contribuya al desarrollo de la competitividad, desarrollar en las nuevas generaciones capacidades de anticipación ante los nuevos retos y desafíos para adaptarse a los cambios que esta sociedad globalizada está imponiendo en cada momento. Para lograr afrontar con éxito dichos desafíos se debería exigir la implicación y el compromiso del conjunto de los agentes sociales.

El estrés no es un fenómeno exclusivo de la salud ocupacional, pero su oportuna introducción en el ámbito científico permitió comprender una de las formas de manifestarse la ausencia de armonía productiva en la actividad laboral, la cual constituye uno de los escenarios donde se expresa la capacidad de funcionamiento del ser humano, complemento del tradicional concepto de la salud como un pleno estado de bienestar físico, mental y social.

En ausencia de una armonía entre las condiciones de trabajo, la actividad laboral pudiera tener un impacto negativo en el proceso salud – enfermedad. Actualmente “los docentes se ven inmersos en un mundo de alta exigencia en el ámbito educativo, al encontrarse con las diversas necesidades que tienen los alumnos dentro del aula, esto no solo es un compromiso para él mismo, sino también hacia los padres de familia, volviéndose así una mayor responsabilidad por el contenido, sino también por velar el bienestar mental y emocional de los mismos, a la vez, el profesional debe manejar y enfrentarse a diferentes situaciones dentro del trabajo, en la actualidad se observa que muchos docentes tienen a su cargo a más de treinta alumnos en el aula, por programas educativos implementados, como la gratuidad. Muchas veces no hay material a la disposición del profesional, a todo esto, se suman los años de servicio que tiene el docente en la labor educativa, por ello, puede llegar a sobrecargarse moralmente, llegar a la insatisfacción personal, estrés, malestar personal “familiar, agotamiento físico, mental emocional”, poca realización personal y laboral.

Introducción al problema

La importancia del profesor en nuestra sociedad, no es menor, especialmente si se considera el rol primario que tienen en el “educar y formar” a las personas en las diferentes etapas de la vida, entregándoles valores y herramientas que les permitan adaptarse e insertarse de mejor forma en nuestra sociedad. De esta manera” el rol de aquellos docentes que laboran diariamente en muchas escuelas y liceos municipalizados, ubicados en lugares categorizados como vulnerables, generalmente de comunas pobres del gran Santiago, cobra especial relevancia.

El profundizar en temáticas educacionales “específicamente en aquellas que afectan e involucran a los docentes del ámbito municipal en ejercicio, permite al Trabajo Social, obtener un panorama claro de las problemáticas que se desarrollan en las comunas que conforman la investigación, que van en desmedro de la educación de calidad en sectores populares en donde actualmente existen diversos colegios de enseñanza básica y media municipalizada que pueden ser abordadas por trabajadores sociales en pro de un mejor desempeño profesional docente en aras de una sociedad más justa, igualitaria y equitativa.

Los docentes en gran parte son expuestos a padecer de cansancio laboral, debido a las exigencias de la profesión, pero también muchos de ellos se evalúan estresados, esto no quiere decir que padezcan de este síndrome, ya que el mismo es un conjunto de signos y síntomas en los cuales se menciona el agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción con la realización del trabajo, esto a causa” que el docente se siente comprometido con los alumnos en servirles y satisfacer las necesidades, causando agotamiento, esto se ve reflejado en el largo camino del trabajo, porque las exigencias dentro del mismo se dan todos los días.

Existen varios elementos que ponen al docente en riesgo de padecer el síndrome de burnout; como las demandas del trabajo del docente, al saber que tiene compromisos con toda la comunidad educativa, ya que esto juzgará el rendimiento profesional y es a ellos a quienes debe de prestar el servicio de manera continua y adecuada. También” el docente se pone en riesgo cuando no logra llegar a los objetivos que quiere con los alumnos, porque esto causará frustración y descontento con el mismo y con el trabajo que ha realizado.

Dadas las actuales condiciones en que se desempeñan, los docentes en las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, no se encuentran exentos de estos efectos negativos, ejemplo de ello son enfermedades como el estrés, la neurosis, las depresiones “la ansiedad, otras se vinculan a los dolores osteomusculares, respiratorias y en algunos casos oncológicas, que han sufrido en los últimos tiempos.

REVISIÓN LITERARIA

Síndrome de Burnout

Este síndrome, asociado a la expresión coloquial “quemarse por el trabajo”, es conocido mundialmente en su expresión inglesa como Burnout o de “consumición” en su versión castellana. Este significado se utiliza para referirse a personas afectadas por esta enfermedad de carácter mental y a los que se les denominan en forma cotidiana como a aquellos a quienes se les “saltaron los tapones” o “quemaron los fusibles”. Esta definición del síndrome” es una respuesta al estrés laboral crónico, en la cual las actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja dan una sensación de encontrarse agotado emocionalmente.

El síndrome de burnout se debe al estrés laboral (10), comenta que éste llega a afectar no solo lo laboral sino la calidad de vida. Cierta índice de las personas que padecen este síndrome han querido adaptarse a las demandas y aumentar el rendimiento laboral, pero llegan a tener un intento fallido que finalmente llega la persona a padecer este síndrome.

Para evitar que más personas dentro del rendimiento laboral padezcan del síndrome de burnout se recomienda evitar la sobrecarga de la agenda laboral, ser organizados en cada tarea encomendada, colocándose límites (aprender y animarse a decir no).

Dice que el síndrome de burnout progresa (7), el sujeto que lo padece, con el tiempo, se da cuenta de las situaciones que han cambiado dentro del entorno laboral y personal, no encuentra ahora satisfacción en lo que hace, el trabajo le pesa cada vez más, cuando existían circunstancias negativas

sabía afrontarlas con alegría, con sana resignación, a lo que ahora se hace un esfuerzo inabordable; al finalizar la jornada laboral termina agotado y vacío, al no querer saber nada de nadie, con los pacientes, alumnos, usuarios o clientes ya no se comporta de la misma manera, observa que con el paso del tiempo se le hace más difícil soportarlos y enfrentarse a ellos, además "siente que está desgastado" perdiendo el control de la vida.

El burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, es un tipo de estrés que se podría definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente, cuyo resultado es considerando ineficaz e insuficiente, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión "con retirada psicológica "a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo "de la insatisfacción, cuando el sujeto está al borde de este síndrome se siente que ya no da más" que está a punto de fundir los motores, que está a punto de venirse abajo y de tocar fondo.

Síntomas del Síndrome de Burnout

Ha estudiado los síntomas del síndrome en diferentes áreas del ser humano, que van desde lo mental hasta la conducta (5).

Cognitivos o mentales: Sentimientos de fracaso, impotencia, desamparo, frustración e inadecuación profesional, con una percepción desproporcionada de los propios errores, como también una dificultad para ver los aciertos del éxito, la persona tiene dificultad de atención y concentración en las actividades diarias que realiza, a la vez la autoestima se ve afectada en el individuo ya que a través de los pensamientos negativos llega a sentirse impotente.

La ansiedad, irritabilidad, repentinos cambios de humor, incluso en ocasiones llegan a presentar un cuadro depresivo, que causa bajo rendimiento laboral, actitudes pesimistas hacia el trabajo, con falta de ilusión o motivación por lo que realiza diariamente, invadiéndolo sentimientos de vacío, estando expuesto a no cumplir las metas deseadas y que ello" lo lleve a tener baja tolerancia a la frustración.

Fisiológicos: La persona se siente con cansancio y fatiga crónicos que no se solucionan con el descanso de fines de semana, puentes "vacaciones, puesto que el simple hecho de la vuelta al trabajo provoca que reaparezcan "en ocasiones con mayor intensidad que antes, constantemente le cuesta conciliar el sueño por lo que cae en el problema del padecimiento de insomnio, también el padecimiento de cefaleas, dolores músculoesqueléticos (lumbalgias y cervicalgias), taquicardias, alteraciones gastrointestinales, como gastritis, estreñimiento o diarreas, aumento de la presión arterial, entre otras, que causan el deterioro físico del educador que se vuelven constantemente barreras para que se desarrolle adecuadamente dentro del trabajo.

Comportamentales: El comportamiento también se ve afectado" a través del descenso del rendimiento laboral y de la calidad del trabajo realizado, lo que realizaba antes con tantas energías ya no lo realiza, o simplemente no realiza el rol que le corresponde, muchas personas pueden llegar a las adicciones o aumentar el consumo de tabaco, café, fármacos u otras drogas que perjudican el comportamiento del mismo.

Por la falta de estabilidad emocional el profesional comienza a tener frecuentes bajas laborales "ausencias injustificadas, dificultades en la relación con los receptores de sus servicios profesionales y con los compañeros de trabajo, que llegan en ocasiones a comportamientos agresivos con los mismos.

Emocionales: (9), agrega los síntomas emocionales dentro del síndrome de burnout, de los cuales destaca la baja autoestima, ansiedad e irritabilidad, muestran distanciamiento respecto a las personas que demandan los servicios, no existe ya la empatía, ni tolerancia hacia los problemas y comportamiento de quienes lo rodean. La persona cada día más disminuye la capacidad para memorizar datos, para realizar razonamientos abstractos, juicios, entre otros.

Imagen personal: Los sujetos presentan pocos cuidados en los hábitos de higiene personal como; bañarse, cepillarse los dientes, peinarse, maquillarse, entre otros, no encuentran el sentido o la razón para realizarlo, no se interesa el cómo viste y por lo tanto” que imagen proyecta con ello, muchas personas quizás no le ponen importancia a este aspecto, pero es una alerta para las personas que rodean al profesional.

Características Fundamentales del Síndrome de Burnout

Cada problema tiene sus características (4), menciona las fundamentales cuando la persona llega a padecer el síndrome de burnout dentro del ámbito laboral, entre ellas: “agotamiento emocional, despersonalización, baja realización profesional.

Agotamiento emocional: Esta característica surge a consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse a todos los retos que la labor le plantea, concretándose en una continua “creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional que no corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, el sujeto se muestra constantemente con un descontento, pesimismo ante las situaciones que tiene que resolver en el trabajo, no encuentran un sentido a lo que hace dentro de la labor, no dan más de sí” aunque así se requiera, sino simplemente cumple de manera insatisfecha los roles que le correspondan.

Despersonalización: Esto “está tomado como un mecanismo de defensa del individuo, cuando se da cuenta que luego de haber respondido de manera efectiva al trabajo” se vino abajo y dejó de realizar las cosas de manera productiva, los recursos emocionales no pueden volver a realizar las cosas con la misma intensidad que lo hacía antes. Así “el especialista toma la decisión de poner una barrera con las personas a las que atiende, para el sentirse protegido y no atacado, es como decir sino se implica, no se sufre.

Todo ello” dentro de lo laboral se establece como mermar en la eficacia del trabajo, donde la persona se convierte en menos humana, donde muchas veces el profesional proyecta cinismo hacia las personas receptoras de su servicio.

Baja realización personal: Esta característica nace a causa de los dos anteriores, en ello entra lo que se conoce como reconocimiento a lo negativo donde el proyecta a las demás personas, simplemente se siente frustrado de realizar a medias el trabajo y de sentirse con muchas inestabilidades personales dentro del ámbito laboral, en este proceso el sujeto se da cuenta de que los resultados no son los esperados, y esto lo llega a frustrar más y llega a sentir insuficiencia profesional, teniendo como consecuencia también la baja autoestima, se comienza a sentir inútil para el mismo como para los demás, no se siente realizado ni con visiones o metas para seguir laborando, hasta llegar a querer retirarse definitivamente de todas las actividades para no seguir sufriendo o frustrándose.

Fases del Síndrome de Burnout

El burnout no se instala en el conocedor de la noche a la mañana, este se contempla como un proceso continuo que evoluciona con el tiempo y va de manera paulatina, que pasa por diferentes fases que se convierten en un ciclo, aquí se toma en cuenta que los síntomas y el desarrollo no es igual ni para todos los seres humanos, de manera que las personas que entran en el ciclo del burnout no pasan de la misma forma el curso evolutivo, se dice que varios individuos aprenden con el tiempo a vivir con burnout, porque saben llevar cada etapa, aunque no la superen, al contrario de otras menos afortunadas que caen en picado en cada etapa o fase del síndrome que llegan rápidamente a la fase más grave, donde nada ni nadie lo detiene (4), identifica el desarrollo del burnout en cuatro fases del desarrollo del mismo las cuales son.

Entusiasmo o luna de miel: Esta es la fase del apasionamiento, en donde el individuo busca cada día dar más de sí mismo, espera lo mejor de él y para los sujetos a los cuales les transfiere los conocimientos o ayuda. El trabajo en este momento está en la mejor fase, se pueden dar diferentes situaciones difíciles y el ser humano se siente preparado para ellas, porque está estupendamente bien en todos los aspectos, está cargado de energías, tiene muchas ideas en su mente para hacer mejor el trabajo a cada momento.

El colaborador en esta fase piensa que el trabajo satisfará todas las necesidades que tenga, solucionará todos los problemas, es como la mayor ilusión y en lo único que piensa, está enamorado del trabajo “le apasiona cada parte de él, tanto los compañeros de trabajo, como la empresa para la que labora, en esta fase siente amor al trabajo, se tiene mucha energía, llega temprano al trabajo, presentable, con una buena cara y esto lo infunde a los receptores que lo rodean, haciendo así que el trabajo sea más fácil.

Estancamiento, el despertar: Como lo es en la vida cotidiana la luna de miel no dura para toda la vida, esta experiencia no se vuelve a repetir como la primera vez, esto le pasa con el tiempo al profesional, en esta fase se da cuenta que lo que se había planteado al inicio no responde exactamente a la realidad, comienza a ver los defectos del trabajo que realiza, piensa a cada instante en las recompensas personales que se obtienen a través del trabajo que hace, no solo esto, sino a la misma vez se da cuenta que lo profesional y lo material, que quizá puede ser la retribución económica o la vocación, no es lo que en realidad él pensaba que era.

Todo comienza a verse de otro color, desde otro punto de vista del sujeto, en esta fase empiezan a ponerse los pelos dentro de las responsabilidades laborales, dentro de las relaciones humanas también existe un gran deterioro, porque comienza a ver que los compañeros de trabajo no son tan buenos como él lo pensaba, al igual que al jefe, comienza a juzgarlo y a pensar que es una persona que exige demasiado, que nunca se puede quedar bien con él en lo que se hace dentro de la institución, o que recarga mucho de trabajo, llega a pensar que a las personas a las que atiende son un fastidio y que no reconocen en la función que el mismo realiza para ellos.

Se puede decir que es una fase muy realista en comparación de la anterior, es muy común “hasta ciertas circunstancias es normal que se llegue a esta fase en todo ámbito laboral durante la vida ocupacional, pero no se considera entre los rangos normales que la persona se deje llevar por todos estos pensamientos negativos “se arrastren hasta el desgaste profesional, es decir que si esta fase no es superada por ellos es muy probable que pasen a la siguiente y lleguen a quemarse por el trabajo.

Frustración o el tostamiento: Esta fase se reconoce por la falta de energía y entusiasmo del ser, ya no existen estos dos aspectos, ellos quedaron muy lejos de su rol y se han convertido en una fatiga crónica e irritabilidad.

El ser humano que llega a este nivel comienza a padecer los síntomas psicofisiológicos” donde los patrones de sueño y alimentación varían y es posible que se comience a refugiar en conductas adictivas como la bebida, las drogas, el sexo o las compras.

Dentro del desempeño laboral el colaborador se vuelve demasiado indeciso, no puede tomar buenas decisiones “esto por consiguiente le afecta en la productividad del trabajo, ya que éste se ve afectado de una manera muy visible, no solo por el profesional” sino también por los demás seres que muchas veces se callan al observar el trabajo que el realiza, afectan por lo tanto la cantidad y calidad de la fusión. Si el tostamiento prosigue, avanza a la siguiente fase, entonces el diligente se siente más frustrado e irritado, siente que se tiene que esforzar más por el rol que antes sentía demasiado fácil, mostrándose cínico, distanciado “demasiado critico tanto con los compañeros con los que comparte, como con el jefe y a las personas a las que atiende.

Al hablar de los problemas que acarrea esta fase en el profesional se pueden mencionar: la depresión, enfermedades físicas, drogas, alcohol, cigarrillo, entre otros.

Causas Laborales del Síndrome de Burnout

Hace mención (4) de las causas laborales que inciden en que el ser humano padezca del desgaste profesional y son las siguientes:

Falta de medios para realizar las tareas encomendadas:

Dentro de la empresa puede ser que el emprendedor no cuente con los medios necesarios para realizar las tareas que le corresponden” de manera adecuada para poder conseguir los objetivos que se quieren alcanzar, por lo que esto causa desborde, frustración, insatisfacción con el papel que lleva a cabo, teniendo así la sensación que no hace nada y no llega a nada.

Falta de definición del rol profesional: Cuando el cumplidor no tiene claro cuál es el cometido, la función o lo que se espera de él, que muchas veces es debido a la falta de definición de funciones dentro del lugar donde se labora, produce incertidumbre e inseguridad que genera con el tiempo estrés. Dentro de las profesiones que están más expuestas a padecer el síndrome de burnout, ocurre un cambio en el rol psicoprofesional, se exige más al maestro y al médico por parte de la sociedad en conjunto.

Falta de control sobre el propio trabajo: En esto está incluido el control que el diligente ejerce sobre el rol que desempeña, las exigencias y demandas que la labor requiere, todo ello viene determinado por la autonomía, iniciativa” “responsabilidad, aquí entran las posibilidades que el individuo tiene para planificar el cometido y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Tanto el déficit como el exceso de control perjudica al emprendedor, ambas situaciones lo hacen sentir como una amenaza, una por indefensión y la otra por la elevada responsabilidad que conlleva.

Factores que Disminuyen el Síndrome de Burnout

La edad y los años de experiencia profesional: Este es un papel moderador del desarrollo del desgaste profesional, ya que esto le da más seguridad en las tareas que desempeña, por consecuencia le resta la probabilidad de padecer en algún momento el desgaste laboral y el estrés en general, además, es en los primeros años de ejercicio profesional cuando se produce el choque entre las altas expectativas e idealismo y la distinta realidad cotidiana del día a día laboral. Una persona que tiene poco tiempo en el trabajo se comprueba que no se cansa ni se acomoda en lo que hace, al contrario de las personas que trabajan por más de cinco años en un mismo puesto, máximo aquellas que son de avanzada edad.

Posesión de estrategias adecuadas para manejar más eficazmente el estrés y las situaciones conflictivas: Cuando se adquieren buenas habilidades para afrontar el estrés hace que disminuya las posibilidades de llegar a padecer un síndrome de burnout porque supone una mayor probabilidad de afrontar las situaciones difíciles y adversas de una manera acertada “con el menor coste personal en términos de estrés, cuando el experto tiene control de cada una de estas áreas dentro y fuera del trabajo encuentra la solución para resolver esas situaciones conflictivas que en lugar de convertirse en estrés se convierten en experiencia profesional.

Capacidad para aceptar y analizar los problemas que se plantean en el desempeño profesional, en lugar de negarlos: Cuando un conocedor es capaz de ver y asumir los problemas que se tienen el trabajo, por lo general intenta darle una solución, mientras que cuando se niega” permanecen ocultos o lo que es peor sin resolver de manera que continúan el estrés, malestar y motivos para quemarse profesionalmente.

Un trabajador” por naturaleza también cometerá errores, por lo que es importante que se reconozcan en el momento” para que así no entre la negación y la introyección, que lo único que hacen dentro del conocedor es cargarlo más de la cuenta y cada vez se hace más pesada la carga.

Tolerancia a la frustración: Dentro del plano laboral existe un grado de frustración, en el sentido que no se puede conseguir todo aquello que se desea y espera. Esto es especialmente cierto para aquellas personas que afrontan el trabajo desde el idealismo y la sensación de omnipotencia, precisamente las más propensas a sufrir desgaste profesional. Es aquí donde juega un papel importante la mayor o menor coste personal, convirtiéndose así en una variable moderadora o potenciadora del burnout,

cuando el profesional está consciente que la frustración puede llegar en el trabajo es menos probable que se padezca el estar quemado.

Síndrome de burnout en profesores

La educación "es una de las profesiones consideradas más estresantes dentro de la sociedad. Esto tiene origen en diversos estudios relacionados a la salud mental de los docentes, en los cuales se puede vislumbrar el estrés como principal fuente de estudio.

Las causas del estrés en la educación son reconocidas como un riesgo ocupacional crónico, han sido medianamente establecidas; la sobrecarga laboral y los sentimientos de inutilidad en su labor profesional, la contradicción de su rol docente y el deterioro de su imagen frente a la sociedad, se pueden mencionar como algunas de sus causas. A este panorama es necesario agregar los cambios laborales que apuntan a una intensificación de la labor docente.

El estrés en la educación puede concebir resultados problemáticos, ya "supone una amenaza para la calidad de vida" para el bienestar físico y psicológico, que pueden revelarse bajo las formas de insatisfacción laboral, mala salud mental, accidentes, intenciones de abandonar la profesión, ausentismo, excesivo consumo de alcohol y tabaco y el conectivo, también problemas familiares y en relación con la salud física, una de las más graves se encuentran las enfermedades coronarias" mientras que las menos graves" tales "como dolor de cabeza, colon irritable, problemas de espalda, úlceras digestivas, agotamiento y fatiga.

Metodología

La metodología en la presente investigación cualitativa "es la forma perceptiva de analizar la información recopilada de forma profesional y prolija" (1). Unas de las ventajas de la investigación cualitativa" es que puede ser empleada en muchas disciplinas, siendo la más adecuada para el presente estudio, donde los resultados podrán ser comparados con estudios similares" obteniendo conclusiones valiosas en esta investigación. En el presente trabajo investigativo se utilizaron tres tipos de métodos de investigación:

Método Empírico. Consistió en aplicar los conocimientos que se tienen de acuerdo al punto de vista subjetivo, basados en la observación con respecto a las Instituciones de Educación Superior con características similares y demás detalles que sirvan a la investigación.

Método Descriptivo. Permitió tener una visualización más completa de la problemática del trabajo investigativo. Esto es investigar todos los factores mercadológicos y administrativos, necesarios de la puesta en marcha de este negocio.

Método Analítico. El método analítico toma por punto de partida el conocimiento buscado, y retrocede, suponiendo ordenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas deductivas que son ya conocidas y evidentes (6).

Método Estadístico. "El método estadístico, dentro del método científico, consiste en una serie de pasos para llegar al verdadero conocimiento estadístico" (9). Este método lo utilizamos al momento de recopilar la información para la elaboración de los resultados con la que podemos realizar la tabulación y elaboración de los cuadros estadísticos.

Tipo de investigación

En este punto se permitió obtener resultados de la problemática existente. Por tanto, la investigación se valdrá de los siguientes tipos.

Investigación De Campo. Esta investigación se la realizó en las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, donde se llevó a cabo una encuesta a los habitantes de la urbanización.

La investigación/acción parte de una preocupación temática compartida por un grupo, donde los miembros describen su preocupación, exploran lo que piensan los demás e intentan descubrir juntos lo que se puede hacer.

Técnicas de investigación

Las técnicas permiten la recolección de la información por medio de los instrumentos de investigación, tales como encuestas, entrevistas, observación entre otros (11).

Este trabajo investigativo utiliza la entrevista como instrumento de investigación con el objetivo de recolectar la información oportuna para hacer factible este trabajo investigativo. La información recolectada es cuantitativa debido a que se usaron instrumentos de mediación estadísticos para llegar a una conclusión.

Encuestas. La encuesta es una de las técnicas de recolección más usadas y se realiza a un determinado grupo de personas con la fundamentación del cuestionario. La encuesta es relevante porque refleja datos trascendentales y además permite observar la reacción que se provoca en el individuo evaluado.

Población y muestra

Población o Universo

Población (3) es “Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere a la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”. Se tomó como referencia al azar a 270 docentes de Institutos de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 1
Población.

Universo	Población
Univ. De Guayaquil	150
ESPOL	35
Tec. Sudamericano	12
Laica	11
Tec. AITEC	6
TOTAL	100

Fuente: 270 docentes de Institutos de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil

Muestra

Tomando en cuenta a 100 docentes de Institutos de Educación superior en la ciudad de Guayaquil, no superan los 100.000 individuos, para determinar su tamaño muestral se empleará la fórmula para la población finita.

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{\left((e^2(N - 1)) + (Z^2 * P * Q) \right)}$$

Z= Nivel de confianza (1.96)

e= Margen de error (0.05)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

q= Probabilidad de fracaso (0.5)

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{1.96^2 * 270 * 0.5 * 0.5}{\left((0.05^2(270 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5) \right)}$$

$$n = 159$$

Tabla 2
Cálculo de la muestra

Universidades y Tecnológicos	Población	Muestra
Universidad de Guayaquil	150	88
ESPOL	35	21
Universidad Católica	30	18
Universidad Laica	30	18
Universidad del Pacifico	15	9
Tecnológico Sudamericano	5	3
Tecnológico AITEC	5	3
TOTAL	270	159

Nota: La siguiente tabla refleja el cálculo de la muestra, por ende, la encuesta se la efectuará a 159 docentes de Institutos de Educación superior en la ciudad de Guayaquil.

Resultados

La presencia de estrés laboral en los docentes estudiados en un 88.2% y de burnout en 67.5%, es un resultado que reveló la existencia de un problema de modo alarmante si se considera su impacto en la salud, el bienestar y el desempeño, con el consecuente daño social. Aunque se considere una profesión estresante, lo disfuncional no debe naturalizarse ni ser motivo de una conformista habituación para salubristas y/o decisores de políticas educativas.

El papel que desempeñan las condiciones exteriores de trabajo en el estrés y el burnout se evidencian en las diferencias detectadas entre las provincias y las escuelas. Ilustrativo “es que los docentes de las Instituciones de Educación Superior en Guayaquil, quienes poseen valores mayores de estrés laboral, se distinguieron también en los estresores. Este resultado convoca a detallar en el análisis de la funcionalidad de las condiciones en que se desarrolla la enseñanza primaria cubana con respecto a la salud mental de los docentes

En consecuencias, los resultados obtenidos en las encuestas donde se analiza la relación con el Burnout, demuestra que los docentes han adquirido o son proclives a desarrollar el síndrome, donde la satisfacción personal y respeto de la sociedad son el pilar fundamental para desarrollar mecanismos de defensa, los cuales no se encuentran” ya que vemos que los derechos laborales y la autoexigencia para tener un mayor ingreso adquisitivo, los inserta en un abismo que destruye su salud mental y física.

En definitiva, nos encontramos con docentes carentes de respeto, atropellados en sus derechos laborales” con muy baja autoestima lo que significa que la educación está en manos de personas enfermas de la mente “que son presionados por factores externos a ellos y que su vida se ha convertido en una rutina donde ven que sus esfuerzos y conocimientos no considerados en esta sociedad.

Conclusiones

La mayoría de docentes en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, que llevan más de diez años de servicio docente presentan algunos signos y síntomas del síndrome de burnout. Existe un porcentaje importante de docentes de la muestra tomada en la investigación que ya padecen específicamente el síndrome de burnout, muchos de ellos en la actualidad se sienten frustrados, quemados o estancados en el rol que desempeñan con las personas que lo rodean y con ellos mismos.

Los docentes en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil muestran prevalencia baja en las escalas de agotamiento emocional y despersonalización, esto vienen a ser un factor de alerta para los que se encuentran dentro de estas escalas, ya que “con facilidad pueden llegar a caer en otros síntomas que complementarían cuadros de burnout, la realización personal en los docentes es baja, lo cual indica que la mayoría no se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, sintiéndose estancados, sin metas, sin expectativas personales y laborales.

En la actualidad “la población de docentes en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, está afectada por el síndrome de burnout es significativo e importante, si estos casos presentados en los resultados de la investigación no se tratan a tiempo pueden llegar a elevar los índices de maestros que padezcan el síndrome de burnout.

Los docentes en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil “actualmente” necesitan ser motivado, para evitar que se siga instalando más el síndrome de burnout, esto se puede hacer a través de programas específicos de capacitación, ser incluido en actividades o talleres de crecimiento personal, ya que actualmente se manifiestan dentro de un proceso rutinario y monótono que limita su realización.

Referencias bibliográficas

- Leonardo Wild. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*,. Quito: Mayor Books.
- (2018)., G. E. (2018). *sociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de sociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- Adriana Gómez Duarte. (2012). *“El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada*. San Jose Costa Rica: ” UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho.
- Álvarez. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa. Dominio de las Ciencias.
- Álvarez, C. E. (2006). *METODOLOGÍA Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá:: Limusa Noriega Editoriales.
- Álvarez, Romero y Murillo. (2018). Estrategia para la formación de competencias profesionales en la carrera de Administración de Empresas de la UNIANDES. *Revista Avanzada Científica* ISSN 1029-3450, Vol. 17 No. 3., 5.

- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México:: Paidós Educador.
- Ander-Egg, E. (2018). *La teoría del aprendizaje significativo*. Buenos Aires: Lumen.
- Andino, Yépez. (2009). *Módulo de Tutoría 1*.
- Andrade H, Carlos. (2004). *Evolución de los medios de pago distintos al efectivo en el Ecuador*. Pág. 3. Quito.: Apuntes de Economía No. 44, Banco Central del Ecuador.
- Angulo, Y. A., & Naula, S. M. (30 de octubre de 2018). *Control de Inventarios y su incidencia en los Estados Financieros*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2579/1/T-ULVR-2373.pdf>
- Arauz, Andrés. (2014). *“El Dinero Electrónico y su relación con la Nueva Arquitectura Financiera”*. Quito: Entrevistado por Javier Félix.
- Argüello, E., y Quesada, C. (2017). Implementación del Cuadro de Mando Integral en pequeñas empresas: una revisión de literatura. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/rce.v33i2.22227>. *Revista de Ciencias Económicas*, 33(2), 79-122.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela:: Episteme.
- Asamblea Nacional. (2016). *Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 744 de 29-abr.-2016.
- AVAL. (25 de abril de 2021). *Situación de las empresas en la provincia del Guayas*. Obtenido de <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/situacion-de-las-empresas-en-la-provincia-del-guayas/>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Sistema de Dinero Electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria*. Obtenido de . Obtenido de Banco Central del ecuador: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Respuesta al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>
- Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernard Lietaer, et al. (2008). *White Paper on the Options for Managing Systemic Bank Crises*.
- Bogotá, A. M. (1999). Evaluación de competencias. Bogota, Colombia, Bogota.
- Bonaglia, F. N. (2020). *Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe: . doi:https://doi.org/10.33960/AC_21.2020
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. España: Gestión.

- Bosqued, M. (2008). *Quemados el síndrome de burnout, qué es y cómo superarlo*. Paidós. España.
- Botello de León, Minerva. (2017). *La vinculación como estrategia para el desarrollo académico del Diseño Industrial*. México: FARQ UANL.
- Bravo, G. A. (2021). *Sistema de costeo de producción en el sector farmacéutico veterinario*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4549/1/TM-ULVR-0351.pdf>
- Burgwal, G., & Cuéllar, J. C. (2017). *Planificación Estratégica y Operativa*. . Quito,.
- Buro de análisis informativo. (2010). Los bancos privados apuestan a los barrios, Ecuador. *Buro de análisis informativo*.
- Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento) Colihue Clásica*. Argentina: Ediciones Colihue SRL.
- Cálix, M. . (22 de Julio de 2011). *Gestión Administrativa: marielgestadmonhond*. Obtenido de *marielgestadmonhond*. Obtenido de <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/search?updated-min=2011-01-01T00:00:00-08:00&updated-max=2012-01-01T00:00:00-08:00&max-resul>
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2016). www.lacamara.org/website/.
- Campos Ríos, Guillermo. (2018). La vinculación universitaria: ese oscuro objeto del deseo. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13.
- Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. En P. Capriotti, *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (pág. 75). Málaga, España: Editorial Ariel / ISBN: 84-344-1275-6.
- Cardona, G. (2020). Informe de práctica empresarial e importancia del médico veterinario en el área comercial. Unilasallista Corporación Universitaria.
- Carlos Oliván Villobas. (2013). Empleabilidad y Empleo: formación universitaria y mercado de trabajo en España y Aragón. Técnico de Prospectiva Agencia de Calidad y Prospectiva., (pág. 1). Universitaria de Aragón.
- Carranza. (2019). *EL CONTROL INTERNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL ENFOQUE COSO*. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2019/10/5-Informe-Final-ICI-2018-CTPBG.pdf>
- Carrera, J. K. (marzo de 2017). *ANÁLISIS DEL INVENTARIO E INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIERO*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22986/1/Tesis%20Final%20corregido%20de%20grado%20de%20Karen%20Castro%20y%20Jenniffer%20Carrera.pdf>
- CEGESTI. (2022). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf.
- CEPAL. (28 de enero de 2021). *Contracción de la actividad económica de la región se profundiza a causa de la pandemia: Caerá -9,1% en 2020 [Text]*. . Obtenido de <https://bit.ly/2XmFYo2>
- CEPAL y OIT. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*”, *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*, #22. Santiago de Chile.

- CES. (2013). Reglamento de Régimen Académico . QUITO.
- CHARLES EDISSON ESCOBAR TERÁN. (2015). *“ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA RED DE DINERO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CELULAR EN EL ECUADOR, COMPARÁNDOLA CON EL USO DE TARJETAS DE DÉBITO”*. Quito: FACULTAD DE INGENIERÍA, MAGISTER EN REDES DE COMUNICACIONES".
- CHAVES, R. & MONZÓN, J.L. (2017). *La Economía Social en la Unión Europea*,. España: Comité Económico y Social Europeo.
- CONSTITUCIÓN. (2008). En A. Constituyente. Quito.
- Contreras, S, Bravo, A, Nicolas, G, Osses, O. (15 de 08 de 2022). *XVIII Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería*. [Online].; 2018. Obtenido de 2018:
<http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewPaper/717>.
- Dávila, A. (2017). El cuadro de mando integral. Obtenido de
http://www.geocities.ws/ivelisse_ocanto/BSC/Info5_archivos/Info_5.pdf. *Revista de antiguos alumnos*, IESE, 34-42. .
- Decreto 1064. (2016). Quito.
- Delgadillo A. (2014). *Emprendimiento Sustentable (en línea)*.
www.elvaiven.com/blog/emprendimiento-sustentable.
- Dörnyei, Z. (2005). *The psychology of the language learner: Individual*.
- Ecuador, B. C. (2017). *Cuentas Trimestrales Nacionales del Ecuador Boletín No. 98*.
- Ecuador, G. (2018). *Asociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de Asociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- ECUADOR, M. D. (15 de DIC de 2020). *PERFIL EPIDEMIOLOGICO 196 DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA*. Obtenido de
https://public.tableau.com/profile/direcci.n.nacional.de.vigilancia.epidemiol.gica.msp#!/vizhome/COVID19ecu_MSP_DNVE/COVID-19MSP
- Edgar H. Shien. (2018). *Psicología de la Organización*. México: Price Hall Hispanoamérica.
- El Ciudadano. (23 de Mayo de 2016). *Ahora el Ecuador es un destino turístico a escala mundial*. Obtenido de <http://www.elciudadano.gob.ec/ahora-el-pais-es-un-destino-turistico-a-escala-mundial/>
- Enríquez Álvaro. (2010). *Oportunidades y barreras para el desarrollo de servicios financieros*. Mexico.
- Equipo Vértice. (2015). *Dirección de marketing*. Editorial Vértice.
- Escamilla, J. G. (2019). *Selección y Uso de Tecnología Educativa*. México. : Trillas.
- Escobar, J., y Bonilla, F. (2017). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*. 9(1), 51-67. Obtenido de [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf). Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología.

- Espinosa, R. (2019). *El cuadro de mando integral: conceptos y fases*:
<https://robertoepinosa.es/2013/06/25/el-cuadro-de-mando-integral-concepto-y-fases>.
 Espinosa Consultores Marketing y Ventas.
- ESTUDIO DE MERCADO. (2010). *Folleto Módulo X de la UNL, Carrera de Administración de Empresas, s/nro.*
- Etteberría, J. (2007). *Regresión Múltiple*. Madrid: La Muralla.
- Fernández, A. (2017). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid:: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?: el trabajo entre el estrés y la felicidad*. . España: Díaz Santos.
- Ferrel. L, Ferrel. F, Bracho. K. (2018). Impacto del síndrome de burnout académico en el bajo rendimiento y salud mental en estudiantes Universitarios. *CIE*; 2(6);, p. 45-53.
- Fleitman, & Graw, H. (2010). *Negocios Exitosos*. Pág. 89. Interamericana Editores.
- Forbes R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 160.
- G. Eastwood. (2008). *The Future of Payments: Prepaid cards, contactless and mobile payments*. Business Insights.
- GARCIA del Junco Julio "Y" CASANUAVA Rocha Cristóbal. (2005). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Pág 493, ISBN: 84-368-1643-9. Madrid: Edición Pirámide.
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2006). *ESTADÍSTICA EMPRESARIAL. Manuales a 6 euros*. Cádiz: Servicio Publicaciones UCA.
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de
 file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de
 file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Gaxiola, Jesús. (Abril-Junio de 2013). 5 Pasos para elaborar un plan estratégico. *Sonorait Innovación y Tecnología*, 22; 23; 24.
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas- Manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones (6 ed.)*. Madrid: ESIC.
- GeorgSimmel. (1978). *The Philosophy of Money*. Pág. 16. Londres: Routledge and Kegan Paul Ltd.
- Gil J, Cruz. D. (2018). El burnout académico y el engagement en estudiantes de quinto año de Estomatología. *EDUMECENTRO*; 10(4);, p. 37-53.
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. En S. Gómez Bastar, *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- GOMEZ BRAVO Oscar. (1998). *Contabilidad de Costos, Tercera Edición 420 p*. ISBN: 958-600-827-4.

- González, A. y Cabrale, D. (12 de Diciembre de 2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2011, de <http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Greco, Thomas. (2001). *Money: Understanding and creating alternatives to legal tender*. Vermont: Chelsea Green Publishing Company.
- Guido Calderón. (27 de Julio de 2014). *Dinero electrónico beneficiará al turismo*. Obtenido de EL TELÉGRAFO: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/dinero-electronico-beneficiara-al-turismo>
- Guzmán, V., & Irigoin, M. E. (2000). *Módulos de formación para la empleabilidad y la ciudadanía: documento de base para el diseño curricular*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Haro, A.S. (2020). Caracterización epidemiológica de Covid-19 en Ecuador. <https://bit.ly/2XfSaqj>. *InterAmerican Journal of Medicine and Health*, 3, 1-7.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning*.
- Henk Van Arkel. (2010). *El dinero como uno de los principales mecanismos de dirección de la sociedad, The Stro Experts Program, No publicado*.
- Heredia, Lucio Jesús. (2018). *Vinculación IES-Empresa: estrategia competitiva para las PYMES*. México: ITESO.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. (2018). *Metología de la Investigación Científica*. México: Alcoy: 3Ciencias.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P. (2015). *Metodología de la investigación. 6ta edición*. . México: : Publicaciones de McGraw-Hill.
- Hillage, J. y Pollard, E. (1998). *"La empleabilidad: el desarrollo de un marco para el análisis de políticas"*. . Londres: Investigación Breve 85, Departamento de Educación y Empleo.
- INEC. (Diciembre de 2015). Obtenido de www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores Laborales, Diciembre 2015
- INEC. (2019). *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5*. Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.
- International Monetary Fund. (2008). *Monetary and financial statistics: compilation guide*. ISBN 978-1-58906-584-0, sección 6.74, *Dinero Electrónico*. Washington D.C.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Cinterfor: Montevideo.
- Jácome. (2019). *Coronavirus, Ecuador, Empleo*. Obtenido de <https://www.vozdeamerica.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo>
- Javier Alejandro Félix Chilibingua. (2016). *Directrices para la aplicación del Sistema de Dinero Electrónico en instituciones financieras populares y solidarias*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Jesus Palencia; Huber García; Adriana Moreno; Carlos Rairan; Pablo Prado; Paula Rodriguez. (2013). *Planeación Estratégica - Diseñando la estrategia ganadora*. Medellín: Proyecto Editorial San Matías / ISBN: 978-958-57832-2-5.

- Jiménez, T., Cárdenas, J., & Soler, D. (2017). *Comercio en el contexto suramericano*. Bogotá.
- John Calman Shaw. (2017). *"knowledge-Based Skills: Integrating Practical Skills in Higher Education" en Industry and Higher Education*, p8. California: Industry and Higher Education.
- José Silvestre Méndez Morales. (2007). *La Economía en la Empresa* Pág. 19.
- KINNEAR Thomas C. – TAYLOR James R. (2003). *Investigación de Mercados. Quinta Edición*. Bogotá: McGraw Hill.
- Kotler & Keller. (2006). *Dirección de Marketing*.
- KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY. (2012). *Marketing - Decimocuarta Edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1420-9.
- KOTLER, PHILIP Y KELLER, KEVIN. (2012). *Dirección de Marketing - Decimocuarta edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1245-8 - ISBN: 978-607-32-1250-2 - ISBN: 978-607-32-1244-1.
- Lauracio, C, Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educacion*. 2(4);, p. 543 -554.
- Lecomte. (1985).
- Lederman, D; Messina, J; Pienknagura, S; Rigolini,. (24 de Septiembre de 2014). *El emprendimiento en América Latina: muchas empresas y poca innovación – Resumen*. p 1. Obtenido de <http://www.google.com.ec>
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación . (2009). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNC). En A. Nacional. Quito: Registro Oficial.
- Lind, D. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la*. México: McGraw-Hill.
- LOES. (2010). LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. En CES. QUITO.
- López, H. (2011). *Sacerdocio y burnout: el desgaste en la vida sacerdotal. Primera edición*. San Pablo. Bogotá Colombia.
- López, M. (2017). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información*. Colombia: Universidad de Caldas.
- López, M. F. (2017). *Gestión de inventarios en una empresa comercializadora*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1891/TITULO%20-%20Franco%20L%20c3%b3pez%20Mary%20Katherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Luís Muñiz González. (2010). *GUÍA PRÁCTICA PARA MEJORAR UN PLAN DE NEGOCIO: Cómo diseñarlo, implantarlo y evaluarlo*. Profit Editorial.
- Maldonado, G., y Erazo, M. (2017). El reto de la planificación estratégica en las Pymes. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/245/pdf_178. *Revista publicando*, 3(8), 335-344.
- Maldonado, M. (2010). El síndrome de burnout se debe al estrés laboral. Prensa libre. 4 de agosto. Guatemala.

- María del Carmen González Ríos. (2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Marín, Romero y Peirats. (2019). Estrategias docentes digitales: una aproximación desde la Didáctica. *. Reidocrea*, 8(2)., 1-5.
- Martínez, R. G. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. www.cinterfor.org.uy.
- Michael Porter:. (2009). *Ser Competitivo*, . Ed. Harvard Business.
- Millán A. (2020). *Coronavirus: ¿por qué Ecuador tiene el mayor número de contagios y muertos per cápita de covid-19 en Sudamérica?* [Online]. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52036460>.
- Milton Vega. (2013). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. *Revista Moneda*, 15-18.
- Ministerio de Trabajo. (01 de Julio de 2015). *Seguridad y salud en el trabajo: Ministerio de trabajo. Obtenido de Ministerio de trabajo* . Obtenido de www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo
- Monge, C. (2011). *La investigación científica*. . Acta Herediana.
- MONTEROS, Edgar. (2005). *Manual de Gestión Empresarial*. Ibarra: Editorial universitaria.
- MSP, Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Comunicados oficales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador*». En: ed. por [https:// www.salud.gob.ec/category/comunicamos/](https://www.salud.gob.ec/category/comunicamos/). Quito.
- Muñiz, L. (2019). *Control presupuestario: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. . México: Profit Editorial.
- Nieto, R. (2019). Educación Virtual o Virtualidad de la Educación, Colombia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, vol. 14, n° 19,, Pp. 137- 150.
- OEI.ES. (19 de Octubre de 2016). *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BOGOTÁ, D.C., AGOSTO DE 2003*. Obtenido de http://www.oei.es/historico/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Coronavirus*. [Online];. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.
- Ortiz, J. A. (14 de diciembre de 2020). *Manual de control interno*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2586/1/Ram%c3%adrez%20Ortiz%20Jos%c3%a9%20Alfredo.pdf>
- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. Cuarta edición. México, D.F.: Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- PÁEZ Roberto N. (2008). *Desarrollo de la Mentalidad Empresarial* Pág. 3.

- Pedraza López, G. F. (2018). *La herramienta tecnológica educativa y su influencia en el aprendizaje del área de matemática*. Tungurahua.
- Pepper, Susana. (11 de Mayo de 2011). *Definición de gestión por procesos: Medwave*. Obtenido de Medwave. Obtenido de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Pérez Romero. (2010). *Marketing Social*.
- Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica*. Recuperado el 12 de diciembre de 2011. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Pérez, V. (2015). la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad sobre el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias en los estados financieros .
- Piguave, L. M. (2021). *Manual de procedimientos contables* . Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2964/1/Piguave%20Caicedo%20Luana%20Marina.pdf>
- Prieto Herrera, J. (2013). *Investigación de Mercado*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Puebla, C. (2020). Balance social cooperativo desde la perspectiva de la contabilidad social. Retos de la Dirección.
- Ramírez González A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Regulación BCE 055-2014, C. I. (s.f.). Dinero Electrónico. En B. c. Ecuador.
- Resolución No.005-2014-M. (s.f.). *Junta de Política y Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>
- Riaz KHADEM y Robert Lorber. (2008). *Gestión Empresarial*. Bogotá.: Norma .
- Ríos, M. d. (20 feb. 2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Rivera Guerrero, Álvaro; Segarra Jaime, Pedro; Giler Valverde, Gianella. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, vol. 38, núm. 2, ISSN: 0798-0264 , p. 16 - 25.
- Rocha, J. G. (2014). *La magia de los negocios que no quiebran*. LID Editorial.
- Roy. (1991). *Modelo de Adaptación*.
- Santiago Vásquez. (2011). *El Poder Transformador Del Dinero Móvil: Modelos Exitosos De Dinero Móvil En Países En Desarrollo*. Quito: Apuntes de Economía #60, Banco Central del Ecuador.
- SARMIENTO Rubén. (2010). *Contabilidad de Costos. Segunda Edición, Pág. 341* ISBN: 978-9942-02-743-6. Quito-Ecuador, .
- Seguel, N. y. (2007). *El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión*. . Obtenido de El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión. : Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/119/3345>

- Silva, A. C. (marzo de 2022). *“Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa SKNADINAR S.A”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35337/1/T5369i.pdf>
- STANTON. (2007). *Fundamentos de Marketing*, 14 edición. McGRAW-HILL.
- Téllez, B. (2004). Auditoría un enfoque práctico. México D.F: Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Tirado, D. M. (2013). *Fundamentos de marketing*. Castelló de la Plana, Espanya: Publicacions de la Universitat Jaume I. / ISBN: 978-84-695-7093-7. doi:UJI - DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74>
- Toapant, A., & Jairo, F. (01 de Diciembre de 2013). *Repositorio digital*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6262>: . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6262>
- Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular Acción pedagógica, nº 16. Colombia.
- Torres, M. G. (2016). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. . Mexico: Copyright.
- Tünnermann Bernheim, Carlos. (2018). *“La educación superior frente a los desafíos contemporáneos”*. Nicaragua: Universidad Centroamericana,.
- Tutivén, M. (2020). Propuesta para obtener mejor rentabilidad aplicando un sistema de control interno enfocado en el modelo Coso II . Guayaquil : Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Uribe, M, Illesca, M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Inv Ed Med.*; 6(24);, p. 234-241.
- UTPL. (2020). *COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza*. <https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>. Loja: Noticia_UTPL.
- Vallejos, Ricardo. (2018). Las políticas e instrumentos de vinculación Universidad-Empresa, en los países del MERCOSUR. UNICAMP,. *Brasil Educación superior y sociedad VOL 9 N° 1:*, 51-76.
- Valles, M. (2021). Proceso contable y su repercusión en la gestión financiera de la farmacia . Revista Cubana .
- VERTICE. (2008). *Análisis de mercados* (8492556137, 9788492556137 ed.). ESPAÑA: Editorial Vértice.
- Vértice. (2010). *Dirección de marketing*. España: Vértice.
- Verusska, A. V. (marzo de 2018). *Manual de normas y procedimientos contables*. Obtenido de http://repositorio.cidcuador.org/bitstream/123456789/1282/1/Articulo_4.pdf
- Villanueva, L. R. (marzo de 2022). *Control interno y procesos contables*. Obtenido de <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/2041/REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaino, & Becerra. (2019). Uso de un software contable como estrategia en el proceso de enseñanza de la asignatura de contabilidad. Revista espacios.

Wallace Stettinius, D. Robley Wood Jr., Jacqueline L. Doyle, John L. Colley Jr. (2009). *Plan de negocio Cómo diseñarlo e implementarlo*. (2. B. Profit Editorial, Ed., & A. G. Bertrán, Trad.) Barcelona: The McGraw-Hill Companies, Inc. - Bresca Editorial, S.L. 2009 / ISBN: 978-84-936084-2-2.

Wild, Leonardo. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*. Quito: Mayor Books.

www.cfnc.org. (s.f.). https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf.

www.eltelegrafo.com.ec. (Domingo 15 de Mayo de 2016). *El pago con dinero electrónico trae beneficios*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/1/el-pago-con-dinero-electronico-trae-beneficios>

Zapata, Walter. (2019). *“Principales desafíos de la educación superior ecuatoriana”*. Quito.

Zavala, P. P. (2021). *Diseño de proceso contable para obtener información financiera oportuna en farmacias el descuentón*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

1.

DINERO ELECTRÓNICO: BENEFICIOS TRIBUTARIOS

Álvaro Rivera Guerrero - Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil

Félix Hablich Sánchez - Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil

Logan Berni Moran - Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil

RESUMEN

Hoy día en Ecuador en conjunto con el Banco Central del Ecuador, están implementando y alentando el nuevo sistema de pago a través del dinero electrónico. Utilizando el Método Científico basado en una metodología cuantitativa mixta e información cualitativa que nos permite demostrar los principales beneficios de la implementación del sistema de dinero electrónico en empresas privadas dentro del país, sobre las cuales predominan la observación, las estadísticas del comportamiento y la implementación. De este sistema desde su implementación en los sectores económico y social, en ese momento vamos a disuadir la importancia de utilizar el sistema de dinero electrónico en los últimos tiempos. La implementación del Sistema de Dinero Electrónico nos permitirá tener una nueva herramienta de pago para acceder a múltiples beneficios para un entorno económico futuro. Los beneficios van desde un incentivo fiscal ofrecido a ciudadanos legales y naturalizados por el Gobierno Ecuatoriano. Entre uno de los resultados se evidenció que las empresas que apliquen el sistema de dinero electrónico cuentan con más beneficios tributarios que les permiten ser más competitivos.

PALABRAS CLAVES: Dinero Electrónico, Impuestos, Sistema de Pagos, Banco Central del Ecuador.

ELECTRONIC MONEY: TAX BENEFITS

ABSTRACT

Now days in Ecuador in conjunction with the Central Bank of Ecuador, they are implementing and encouraging the new payment system through electronic money. By using the Scientific Method based on a mixed quantitative methodology and qualitative information that allows us to demonstrate the main benefits of implementing the electronic money system on private companies within the country, on which the predominantly observation, the statistics of the behavior and by the implementation of this system since its implementation in the economic with the social sectors, at that point we will determent the importance of using electronic money system in recent times. The implementation of the Electronic Money System will allow us to have a new payment tool to access multiple benefits for a future economic environment. The benefits range from a tax incentive offered to legal and naturalized citizens by the Ecuadorian Government. As a result it became evident that the companies that used the electronic money have more tax benefits that allow them to be more competitive.

JEL: A1, C1, G38, H25

KEYWORDS: Electronic Money, Tax, Payment System, Ecuadorian Central Bank.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se concentrará en el beneficio en base a los impuestos tributarios a través del Sistema de Pago mediante Dinero Electrónico en mejora para la economía del país en cuanto a se refiere a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017 en relación al cambio de la Matriz Productiva.

Ecuador a partir del 17 de noviembre de 2014 puso en marcha el plan piloto de uso de dinero electrónico como medio de pago, sin embargo ¿Qué es el dinero electrónico y cómo opera? ¿Cuáles son sus implicaciones?, ¿Sera rentable el pago mediante dinero electrónico por celulares móviles e internet?, son algunas de las inquietudes generales de la población.

Hoy en día el Ecuador ha sufrido en nuestros habitantes fraudes electrónicos, las tarjetas de crédito clonadas, la dolarización, el feriado bancario, lo que ha producido un problema durante los 5 últimos años. Ahí se enmarca a una desconfianza en usar dinero electrónico mediante un celular o usar internet por las razones que ser perjudicados lo cual muchas personas que no tiene acceso a una cuenta de ahorro y corriente por la suma grande de dinero que deben aperturar una por miedo a perder como sucedió el feriado bancario en el año 2000, pero si se tienen acceso a un celular móvil.

Actualmente al no contar con el Sistema de Dinero Electrónico (SDE) dejamos de percibir beneficios tributarios propuestos por el SRI que van muy relacionados con nuestras herramientas con la cual pagamos los Costos y Gastos incurridos en las empresas e instituciones publica o privadas.

El Servicio de Rentas Internas, con el respaldo de varias instituciones del Sistema Financiero, pone a disposición de la ciudadanía los canales y servicios que facilitan el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Una de ellas es el dinero electrónico, un sistema que lo impulsa el Banco Central por sus beneficios para la economía del país y las ventajas para los usuarios.

Tener una cuenta para el uso de dinero electrónico será una de las claves para acceder a ciertas disposiciones de la Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas, enviada por el Ejecutivo ayer, con el carácter de económico urgente, a la Asamblea.

El dinero electrónico existe en Ecuador desde hace dos años. El Gobierno Nacional lo creó en 2014, a través de la Resolución 005 de la Junta Monetaria. Con la recién aprobada Ley para el Equilibrio de las Finanzas Públicas existen nuevos beneficios para los usuarios de este medio de pago, cuyas transacciones se realizan a través de cualquier teléfono celular.

El proyecto de Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas es parte de un programa macroeconómico integral que impulsa el Gobierno Nacional para fortalecer la dolarización, el empleo y defender la producción nacional.

REVISIÓN LITERARIA

El dinero y sus conceptualizaciones

El dinero, es muy probablemente una de las invenciones humanas que mayor influencia ha tenido en la historia de la humanidad. No solamente por los impactos que tiene su utilización en la economía, pero también por la influencia que tiene en el comportamiento humano. Antes que un instrumento económico, el dinero es una construcción social, como lo describe George Simmel, filósofo y sociólogo alemán que estudió ampliamente el dinero, quien define al dinero como una institución social, que tiene influencia en la relación directa entre los individuos de la sociedad. (GeorgSimmel, 1978).

El dinero, se establece como una construcción y un acuerdo social, lo que para unos puede ser considerado útil para los intercambios económicos, para otros puede no tener ningún valor. (Javier Alejandro Félix Chilibingua, 2016)

El parámetro teórico presente en la investigación, será el dinero como una herramienta de pago que usa la sociedad y que está inmerso en las relaciones comerciales que las personas realizan y la importancia del mismo ya sea físico, o como lo vamos analizar en este estudio sería el dinero electrónico que actualmente su uso es respaldado por el Banco Central del Ecuador.

Las funciones del dinero

El dinero también adquiere valor por las funciones propias que cumple. Como se explicó previamente, la función principal del dinero y la razón de su creación es la de medio de intercambio económico. Las funciones del dinero han ido cambiando a través del tiempo, de la mano, no solo con las funciones inherentes en sus formas de presentación, sino también en sus acuerdos sociales (Leonardo Wild, 2011), pág. 171. Para Wild, el comportamiento social frente a cada una de sus funciones difiere radicalmente. En el diseño monetario, si queremos un cierto tipo de función monetaria, debemos escoger un cierto tipo de forma de presentación, que implica crear un acuerdo social que lo sostenga. (Leonardo Wild, 2011), pág. 172.

Las funciones del dinero, más conocidas son: su utilización como unidad de cuenta o medida de valor, como medio de intercambio y como reserva o atesoramiento de valor. Wild, define las funciones del dinero de la siguiente manera:

- ❖ Unidad de cuenta o medida de valor: El dinero cumple una función de unidad contable, que se refiere a la unidad de valor relacional con la que se miden los valores reales de las transacciones.
- ❖ Medio de intercambio: Es la función principal y original de cualquier sistema monetario, significa poner en circulación el dinero y utilizarlo para obtener bienes y servicios.
- ❖ Reserva o atesoramiento de valor: Implica la capacidad de un objeto de guardar valor en el tiempo y en el espacio.

El dinero que utilizamos actualmente tiene un problema notable, ya que sus funciones se contraponen. Las personas al asignar valor a un cierto tipo de dinero, cuando el mismo es escaso o es útil o necesario para un grupo social. En este contexto, al adquirir valor el dinero, tiende a ser guardado o atesorado. Esta función se contrapone directamente con la función de medio de intercambio, la cual supone que el dinero se gaste o entre en circulación. Cuando el dinero está cumpliendo su función de reserva de valor, ya no está disponible como medio de intercambio. Ahorrar es entendible desde el punto de vista del propietario en tiempos de inseguridad, pero, desde el punto de vista de la sociedad, perder su medio de intercambio es contraproducente en términos de realizar un comercio eficiente. (Henk Van Arkel, 2010). Un proyecto como el de dinero electrónico, en donde no existe un medio físico con el cual se genere una relación de valor, como es el caso del dinero impreso, tendrá mayor facilidad en utilizar esta herramienta para cumplir la función de medio de intercambio.

La emisión monetaria

La discusión del dinero también recae sobre su forma de emisión. A criterio de Thomas Greco, comúnmente se cree que el dinero es creado por el gobierno, a través de los bancos centrales, quienes cumplen la función de la emisión primaria de dinero, pero la verdad es que en la actualidad la mayoría del dinero toma la forma de créditos bancarios que deben ser prestados para entrar en circulación. (Greco, Thomas., 2001), pág. 5. Como se explicará a continuación, una de las evoluciones de las formas de dinero, es el dinero de crédito. El mismo es definido por Wild, como aquel que se emite cuando una institución financiera otorga un crédito a un prestatario, quien asigna valor a este dinero mediante una garantía (Wild, Leonardo., 2011), pág. 55

En la actualidad esta es una de las formas más comunes de emitir dinero, y se la conoce como emisión secundaria de dinero. En esto coincide el economista Bernard Lietaer, uno de los precursores del euro, quien asegura que por razones históricas el derecho a crear dinero fue transferido al sistema bancario como un privilegio, originalmente para financiar guerras en el siglo XVII. (Bernard Lietaer, et al.,

2008). El mismo autor señala, que cuando los bancos son privados, como son la mayoría, la creación de dinero es a su vez privada. Por tanto, si el sistema bancario abusa de esta prerrogativa, debería perder este privilegio.

Para Lietaer, la lógica no es nueva: “el dinero es un bien público, y el derecho de su emisión le pertenece, al menos en teoría a los gobiernos”. (Bernard Lietaer, et al., 2008) pág. 12.

Los conceptos de emisión primaria, y secundaria del dinero, son fundamentales en torno al dinero electrónico. El Banco Central del Ecuador, no busca hacer una emisión primaria de dinero mediante este sistema, ya que el mismo estaría respaldado siempre por dólares, ya emitidos previamente, y que se entregan como respaldo de la cantidad de dinero electrónico emitida dentro del sistema administrado por el Banco Central.

Tipos de dinero

A lo largo de la historia de la humanidad, el dinero ha sufrido una constante evolución, teniendo como un factor común, la forma como las sociedades aceptan algo como su forma de hacer transacciones. Desde la creación de las primeras formas de dinero, a partir de las limitaciones que tenía el trueque, hasta la utilización de los últimos avances de la tecnología para hacer transacciones monetarias, las personas son quienes asignan valor a cada tipo de dinero y sus formas de presentación, de acuerdo a la utilidad que representa para cada uno.

(1) Dinero de mercancía: Las primeras formas de dinero fueron cierto tipo de mercancías que por sus características propias resultaban atractivas para los mercaderes. Estas personas para intercambiar sus productos, necesitaban principalmente formas de dinero, que tengan durabilidad, sean de fácil transporte, y además puedan ser divisibles. Estas mercancías, servían como dinero tenían valor por sí mismas, y eran demandadas por otras personas. (Greco, Thomas., 2001) pág. 25. Los objetos que se usaban como dinero variaron de acuerdo al lugar y a la época en que fueron utilizados. Dentro de los ejemplos más utilizados estaban la sal (origen de salario), el oro y la plata, **(2) Dinero simbólico:** Constituyen notas promisorias, billetes, o monedas hechas de aleaciones de metal que representaban la posesión de cierta cantidad de oro o plata. Su valor radica en el hecho que pueden ser canjeados por lo que representan. (Wild, Leonardo., 2011) pág. 46, **(3) Dinero de crédito:** es el dinero creado principalmente por el sistema financiero, cuando una entidad otorga un crédito a un prestatario. Por lo general, quien recibe el préstamo, es quien da el valor al dinero emitido por medio de una garantía. (Wild, Leonardo., 2011) pág. 55. En la actualidad, la mayor parte del dinero procede de su creación a través de crédito, **(4) Dinero electrónico:** Es la última evolución del dinero, mediante la cual se reemplaza el uso de billetes de papel y a las monedas por movimientos electrónicos que reflejan transacciones de dinero. Esta forma de dinero precisa del uso de ordenadores, conexiones de redes, internet, e inclusive tecnología móvil. Las diferentes formas de las Tecnologías de la Información TI, siguen creando nuevas opciones para el dinero y el intercambio de valores. Se puede definir al dinero electrónico como “el valor o producto pre-pagado, donde el registro de los fondos o valor disponible al consumidor (que se puede utilizar para pagos) está almacenado en dispositivos electrónicos, tales como los monederos electrónicos (tarjetas pre-pago), las computadoras y los teléfonos celulares” (Milton Vega, 2013) y **(5) Dinero móvil:** Esta forma de dinero, es aquella por la cual se pueden realizar pagos por bienes o servicios hechos por dos partes, con un acuerdo realizado de un dispositivo móvil, como un teléfono celular. (G. Eastwood, 2008)

Los tipos de dinero a lo largo del tiempo, adquirieron su valor ante la sociedad, especialmente por su forma de presentación. Las diferentes formas de dinero de mercancía, adquirían valor tanto por su utilidad, como su durabilidad, pero también por los valores culturales que generaban. El oro y la plata en sí no tenían, una utilidad propia, pero eran altamente apreciados. De la misma forma como en los últimos años, han adquirido valor los billetes y las monedas, en sí mismo, a pesar de que son solo impresiones en papel o aleaciones de metal. El dinero electrónico, debe superar esta relación que tienen las personas con los objetos y el valor que le dan, y enfocarse más en el valor que tienen las transacciones y los bienes y servicios que pueden adquirir mediante este tipo de dinero. En cierta

forma, el dinero. Electrónico también constituye un dinero simbólico, porque representa la posesión de dinero físico, el cual estará resguardado en el Banco Central del Ecuador.

Sistema de Pagos

“El sistema de pagos comprende el conjunto de instrumentos, procedimientos e instituciones que permiten las transferencias de dinero entre los agentes económicos. Un sistema de pagos seguro y eficiente contribuye a la efectividad de la política monetaria, a la estabilidad del sistema financiero y al buen funcionamiento de la economía en su conjunto. Igualmente, comprende los pagos efectuados mediante efectivo y los realizados sin efectivo, estos últimos se llevan a cabo en los sistemas de transferencias electrónicas” (Andrade H, Carlos., 2004)

Los sistemas de pagos distintos al efectivo pueden ser clasificados en sistemas de pagos de alto valor y de bajo valor. Los sistemas de pagos interbancarios de alto valor son generalmente administrados por el Banco Central, mientras que los de bajo valor, que comprenden los diferentes medios de pago ofrecidos por el sector financiero, tales como cheques, débitos directos, transferencias de bajo valor, etc., son compensados a través de cámaras de compensación y generalmente se liquidan a través de los sistemas de alto valor.

Teorías sustantivas

Análisis Conceptual del Dinero Electrónico

El dinero electrónico es un medio de pago de curso que opera mediante una tecnología digital. Es un instrumento de pago virtual que se guarda, moviliza y transfiere por medio de una tarjeta inteligente y que sirve para saldar de contado la compra de bienes, servicios y valores, sin utilizar billetes, monedas, cheques de banco, tarjetas de crédito u otros instrumentos convencionales. (Banco Central del Ecuador, 2014).

El Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 en su objetivo número ocho indica que el sistema económico mundial requiere renovar su concepción a fin de priorizar la igualdad en las relaciones de poder sobre el crecimiento económico y el capital. Así se permitirá la inclusión económica y social de millones de personas, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la regulación del sistema económico. (Banco Central del Ecuador, 2014).

En este marco, el Banco Central del Ecuador (BCE) desarrolla nuevos mecanismos que faciliten el acceso a diversos servicios financieros. El dinero electrónico es el medio de pago electrónico, gestionado privativamente por el BCE, denominado en dólares de los Estados Unidos de América de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero, que se intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico. (Resolución No.005-2014-M). (Banco Central del Ecuador, 2014).

Además, es un servicio sin fines de lucro, de bajo costo y más seguro para la ciudadanía. Al ser administrado por el BCE evita problemas de compatibilidad entre diferentes sistemas y monopolios, como ha sucedido en algunos lugares del mundo. La tecnología digital está ganando terreno en todo ámbito, a nivel global. El BCE trabaja para que las ventajas tecnológicas del siglo XXI estén al servicio de toda la ciudadanía. (Banco Central del Ecuador, 2014).

El Directorio del Banco Central del Ecuador (Regulación BCE 055-2014) establece las definiciones de lo que constituye y no dinero electrónico y que se detalla a continuación por ser de interés de este estudio:

Dinero Electrónico

La (Resolución No.005-2014-M) define como dinero electrónico a aquel que; “Se almacena e intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico”.

Ecuador a partir del 17 de noviembre de 2014 puso en marcha el plan piloto de uso de dinero electrónico como medio de pago, sin embargo ¿cuáles son sus implicaciones? y en estricto sentido ¿Qué es el dinero electrónico y cómo opera?, son algunas de las inquietudes generales de la población.

Según el Fondo Monetario Internacional (FMI) el dinero electrónico es un instrumento de pago donde un valor monetario es almacenado en un medio técnico en posesión de una persona. El monto almacenado en dicho medio puede ser incrementado o disminuido a conveniencia del propietario, con ocasión de compras, ventas o recarga de fondos que efectúe. (International Monetary Fund, 2008)

El dinero electrónico es un medio alternativo de pago, como lo son las transferencias en línea, la tarjeta de crédito, prepago, el uso del cheque, entre otros, que actualmente han adquirido la confianza del usuario y su aceptación en el comercio. La diferencia con los otros medios radica en que como ya se mencionó antes, el único administrador de pago de este medio es el Banco Central del Ecuador y no utiliza una plataforma que requiera estar conectada al internet, basta tan solo con el uso de un teléfono celular.

Las observaciones o cuestionamientos en esta herramienta surgen porque al ser Ecuador un país dolarizado se pensaría que se pretende emitir moneda diferente al dólar o ingresar al mercado circulante como bonos del Estado.

Es el valor monetario equivalente al valor expresado en la moneda de curso legal del país que: **A)** Se almacena e intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico; **B)** Es aceptado con poder liberatorio ilimitado y de libre circulación, reconocido como medio de pago por todos los Agentes Económicos en el Ecuador y para el pago de obligaciones públicas de conformidad con las normas que dicte el Organismo Regulatorio Competente; **C)** Es convertible en efectivo a valor nominal; y, **D)** Es emitido privativamente por el Banco Central del Ecuador sobre la base de las políticas y Regulaciones que expida el Organismo Regulatorio Competente y por ende se registra en el pasivo de la Institución.

El sistema de dinero electrónico, tiene como objetivo, buscar la eficiencia en los sistemas de pagos para promover y contribuir a la estabilidad económica del país. (Banco Central del Ecuador, 2014). El Banco Central del Ecuador (BCE) es el encargado de desarrollar nuevos mecanismos que faciliten el acceso a los diversos servicios financieros. El dinero electrónico es el medio de pago electrónico, gestionado privativamente por el BCE, denominado en dólares de los Estados Unidos de América de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero, que se intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico. (Resolución No.005-2014-M). (Banco Central del Ecuador, 2014).

Este es un servicio sin fines de lucro, de bajo costo y más seguro para la ciudadanía. Al ser administrado por el BCE evita problemas de compatibilidad entre diferentes sistemas y monopolios, como ha sucedido en algunos lugares del mundo. Con el desarrollo de la tecnología digital a nivel global, el BCE trabaja para que las ventajas tecnológicas del siglo XXI estén al servicio de toda la población. (Banco Central del Ecuador, 2014).

Este sistema de dinero electrónico ha sido probado y desarrollado en algunos países del mundo como, por ejemplo: Holanda, Hong Kong, Kenia, Paraguay, entre otros. (Banco Central del Ecuador, 2014). El uso del dinero electrónico servirá como medio de pago, como lo son actualmente las monedas fraccionarias emitidas por el BCE, las tarjetas de débito emitidas por los bancos, los cheques o las transferencias electrónicas. (Banco Central del Ecuador, 2014).

Se podrá realizar pagos en dólares de los Estados Unidos de América a través de teléfonos celulares sin la necesidad de tener Internet ni una cuenta en una entidad financiera. (Banco Central del Ecuador, 2014).

Con esto se evitaría el cambio de billetes por monedas fraccionarias, ya que se puede cancelar el precio con exactitud de hasta un centavo, sin la necesidad de buscar “suelos”. (Banco Central del Ecuador, 2014).

La población tendrá acceso a este sistema de pago, sobre todo en las áreas más alejadas donde no existe la presencia del sistema financiero ni cobertura de Internet. Las empresas podrán agilizar sus transacciones y reducir sus costos. (Banco Central del Ecuador, 2014)

Así también, el Estado podrá reducir sus gastos en reposición de especies monetarias deterioradas. (Banco Central del Ecuador, 2014).

El Banco Central se encuentra en la cabeza de la estructura del sistema, como emisor y administrador de la plataforma, después se encuentra un grupo denominado los macroagentes, quienes, a través de sus sucursales o centros de ventas y servicios, conocidos como centros transaccionales, permitirán a los usuarios finales hacer operaciones de carga y descarga de dinero electrónico (cash-in y cash-out). La ilustración 1, refleja la estructura del Sistema de Dinero Electrónico.

Estructura del Sistema de Dinero Electrónico

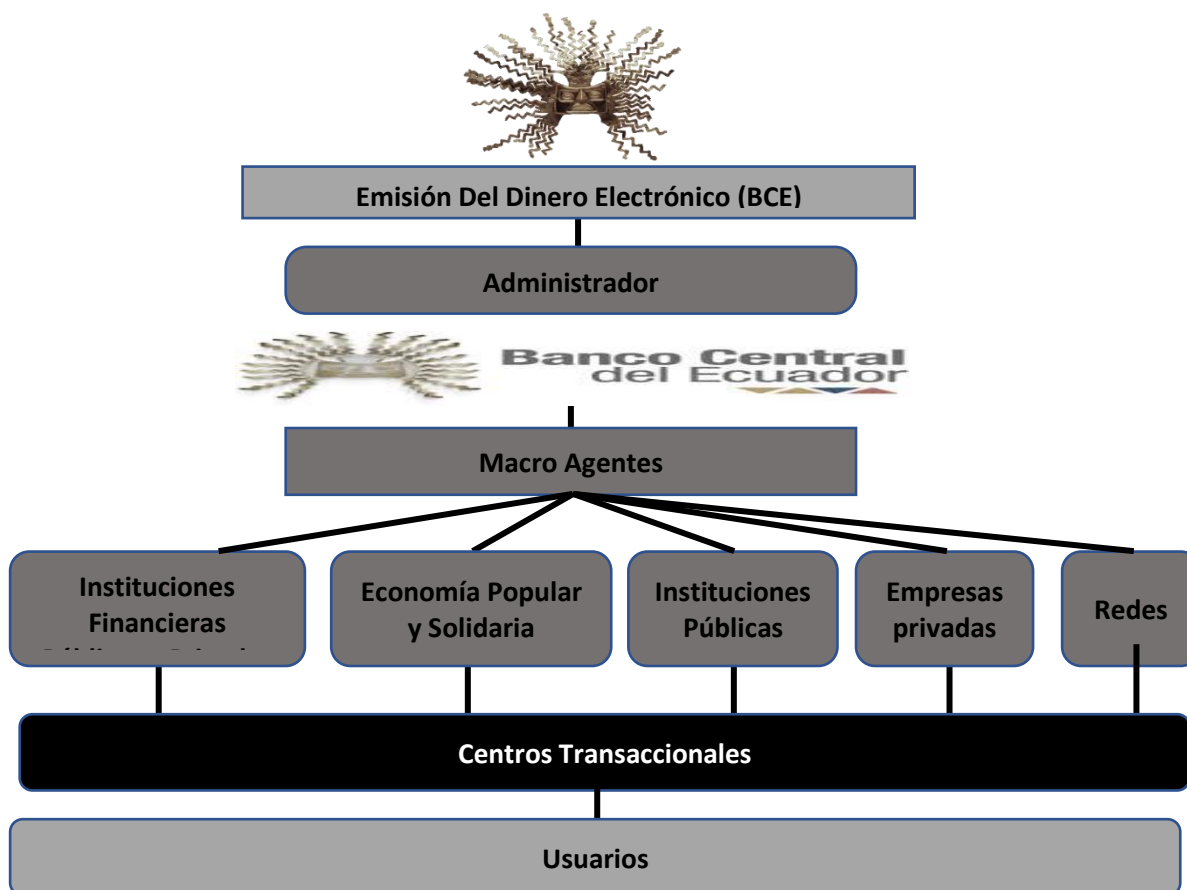


Figura 1.- Estructura del Sistema de Dinero Electrónico

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2014)

La imagen de muestra el proceso de emisión del sistema de pago a través del dinero electrónico por parte del Banco Central del Ecuador. Esta administrado mediante agentes de supervisión tanto instituciones privadas y públicas, Ministerio de Economía Popular y Solidaria para llevar el control adecuado de las transacciones de los usuarios que aplican a este sistema de pagos con la finalidad de proporcionar la información necesaria para su respectiva devolución o beneficio tributario.

Cada persona natural o jurídica podrá crear una cuenta dentro del sistema con su número de identificación. Para las personas naturales se usará la cédula de identidad, y para las personas jurídicas se utilizará el Registro Único de Contribuyentes (RUC). A cada persona natural se le podrán asignar máximo tres cuentas de dinero electrónico, o monederos electrónicos. Un monedero será una línea telefónica de celular, y se utilizará el número de teléfono para realizar las transacciones. Para cada persona jurídica se asignará una cantidad determinada de monederos dependiendo del tamaño del negocio, y el Banco Central será el encargado de aprobar el número de monederos asignados. Inicialmente, se ha definido que una persona jurídica puede tener hasta diez monederos. De acuerdo al artículo dos de las Normas para la Gestión de Dinero Electrónico, emitidas por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, el portador de dinero electrónico, podrá en cualquier momento canjear su saldo de dinero electrónico por especies monetarias físicas en cualquier punto de un macroagente autorizado, y viceversa. Además, podrán transferir dinero electrónico desde su monedero hacia su cuenta en el Sistema Financiero Nacional. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2014) El Banco Central, según el artículo tres de la mencionada normativa, deberá registrar en el pasivo del Balance General del Banco Central del Ecuador, el saldo final diario de dinero electrónico del sistema. Este registro se hará en contrapartida de las especies monetarias, los depósitos y las transferencias, recibidas por este concepto y que se registrarán en el activo del mismo balance. (Resolución No.005-2014-M)

Entidades Reguladoras y de Control Un primer grupo de actores son las entidades reguladoras y de control del Sistema de Dinero Electrónico, en el ámbito de sus competencias. Dentro de éstas se encuentran:

(1) Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, **(2)** Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), **(3)** Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL), **(4)** Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPERTEL), **(5)** Superintendencia de Bancos, **(6)** Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, **(7)** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y **(8)** Superintendencia de Control del Poder de Mercado.

Sistema de Pagos

“El sistema de pagos comprende el conjunto de instrumentos, procedimientos e instituciones que permiten las transferencias de dinero entre los agentes económicos. Un sistema de pagos seguro y eficiente contribuye a la efectividad de la política monetaria, a la estabilidad del sistema financiero y al buen funcionamiento de la economía en su conjunto. Igualmente, comprende los pagos efectuados mediante efectivo y los realizados sin efectivo, estos últimos se llevan a cabo en los sistemas de transferencias electrónicas” (Andrade H, Carlos., 2004)

Los sistemas de pagos distintos al efectivo pueden ser clasificados en sistemas de pagos de alto valor y de bajo valor. Los sistemas de pagos interbancarios de alto valor son generalmente administrados por el Banco Central, mientras que los de bajo valor, que comprenden los diferentes medios de pago ofrecidos por el sector financiero, tales como cheques, débitos directos, transferencias de bajo valor, etc., son compensados a través de cámaras de compensación y generalmente se liquidan a través de los sistemas de alto valor.

Los tipos de dinero a lo largo del tiempo, adquirieron su valor ante la sociedad, especialmente por su forma de presentación. Las diferentes formas de dinero de mercancía, adquirían valor tanto por su utilidad, como su durabilidad, pero también por los valores culturales que generaban. El oro y la plata en sí no tenían, una utilidad propia, pero eran altamente apreciados. De la misma forma como en los últimos años, han adquirido valor los billetes y las monedas, en sí mismo, a pesar de que son solo impresiones en papel o aleaciones de metal. El dinero electrónico, debe superar esta relación que tienen las personas con los objetos y el valor que le dan, y enfocarse más en el valor que tienen las transacciones y los bienes y servicios que pueden adquirir mediante este tipo de dinero. En cierta forma, el dinero. Electrónico también constituye un dinero simbólico, porque representa la posesión de dinero físico, el cual estará resguardado en el Banco Central del Ecuador.

Según la (Asamblea Nacional, 2016) que aprobó la Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas cuya finalidad es beneficiar a los damnificados del pasado terremoto del 16 Abril del 2016 en la Provincia de Manabí que dejó a miles de habitantes sin vivienda y personas muertas y desaparecidas y junto al SRI mediante (Decreto 1064, 2016) aprobado por el Presidente de la República del Ecuador por el Ec. Rafael Correa Delgado por mejorar el impulso de la Economía del país fomenta incentivando el uso del Sistema de Pago a través del Dinero Electrónico, la exoneración y de impuestos tributarios tales como:

(1) Pago con medios electrónicos, **(2)** Reducción del Impuesto a la Renta para microempresas, **(3)** Rebaja del anticipo del Impuesto a la Renta, **(4)** Impuesto a la Salida de Divisas, **(5)** Pago de obligaciones con el SRI e IESS y **(6)** Exoneración de ICE a donaciones por el terremoto

Pago con medios electrónicos

Con la reforma aprobada en la Ley de Solidaridad y Corresponsabilidad Ciudadana, se incluyó en la Ley para el Equilibrio de las Finanzas Públicas, una disminución de hasta 4 puntos del IVA por consumos con medios electrónicos de pago:

(a) 4 puntos del IVA al consumir con efectivo desde mi celular (dinero electrónico) y **(b)** 1 punto del IVA al consumir con tarjeta de crédito, débito o prepago.



Figura 2.- Devolución del IVA

Fuente: <http://www.sri.gob.ec/de/noticias2>

En esta imagen nos demuestra el costo beneficio que tiene al usar el dinero electrónico a través de la evolución del IVA. Los contribuyentes que pertenecen al RISE y pagan a tiempo sus cuotas mensuales o anuales a tiempo con efectivo desde un celular (dinero electrónico), obtienen una devolución del 5% del valor de la cuota, más el 5% por comprar y vender con efectivo desde mi celular (dinero electrónico). Las ganancias obtenidas tanto la devolución y y valores acreditación favorecen a la economía del país y a la mejora del desarrollo sostenible y sustentable para mejoras del pueblo ecuatoriano.

Reducción del Impuesto a la Renta para microempresas

Reducción del anticipo de Impuesto a la Renta de más de 66.000 microempresas a través de un cálculo más simple.

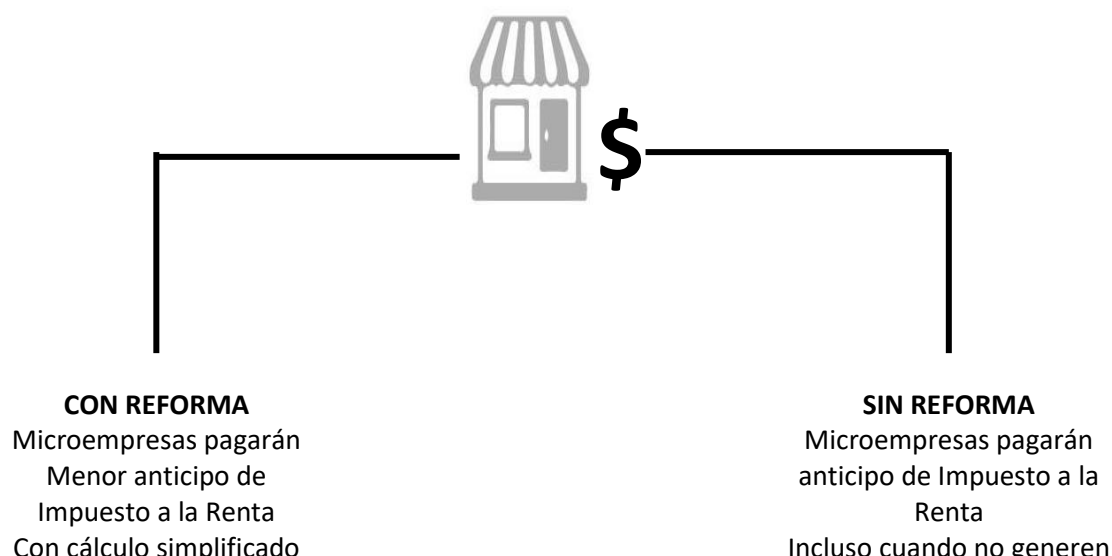


Figura 3.- Reducción del Impuesto a la Renta para microempresas

Fuente: <http://www.sri.gob.ec/de/noticias2>

En la siguiente figura nos demuestra el beneficio que tendría las microempresas al usar como sistema de pago el dinero electrónico entre sus clientes y proveedores. Este sistema se emplearía mediante el pago de dinero a través de un celular lo que se ahorrarían en transacciones y se reduciría el pago anticipado del Impuesto a la Renta en su cálculo simplificado para las microempresas del país.

Rebaja del anticipo del Impuesto a la Renta

Rebaja del anticipo de Impuesto a la Renta a todas las empresas que utilicen efectivo desde mi celular (dinero electrónico).

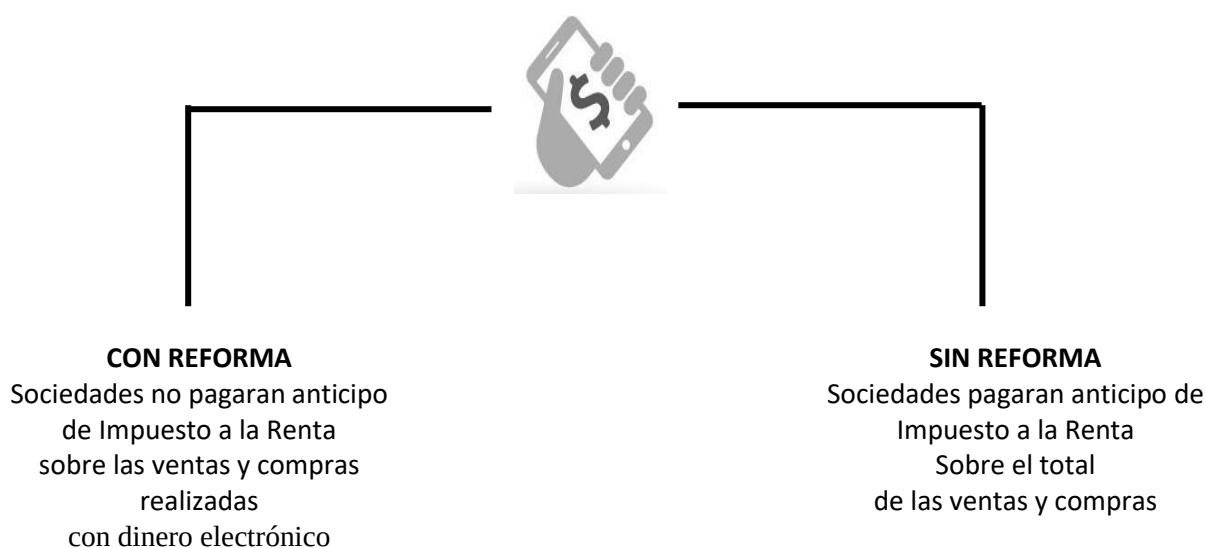


Figura 4.- Rebaja del anticipo del Impuesto a la Renta

Fuente: <http://www.sri.gob.ec/de/noticias2>

En la siguiente figura nos demuestra que, al usar este sistema de pago mediante el dinero electrónico propuesto por el gobierno ecuatoriano, con esta reforma las sociedades no se cancelarán el anticipo del Impuesto a la Renta sobre sus ventas y compras realizadas con este sistema con sus clientes ya sea nacional o extranjera.

Para ello, el usuario debe disponer de una cuenta de dinero electrónico. Solo por una vez, el Servicio de Rentas Internas (SRI) realizará la devolución de forma acumulada desde la tercera semana de mayo, por las compras realizadas desde el primer día del mes. A partir de esa fecha las devoluciones se harán semanalmente, informó la entidad a través de un comunicado. No existen condiciones o restricciones sobre montos máximos de las operaciones. Tampoco se requiere disponer de fuertes sumas de dinero en efectivo para habilitar una cuenta de dinero electrónico. Este medio de pago puede ser utilizado en cooperativas de ahorro y crédito, supermercados, farmacias, bancos, restaurantes u otros establecimientos autorizados. Las autoridades del Banco Central del Ecuador (BCE) -la entidad responsable de la regulación del medio de pago- señalaron que los ciudadanos podrán disponer del dinero acumulado en sus cuentas en cualquier instante. (www.eltelegrafo.com.ec, 2016)

Al momento, el Banco Central del Ecuador (BCE) reporta 62.321 cuentas. A partir del 30 de abril, se abrieron 5.749 nuevas cuentas y se realizaron 987.328 transacciones. A nivel nacional, existen 16.315 centros de transacción autorizados, 61 cajeros automáticos para cargar dinero electrónico depositando dinero físico y también 939 cajeros para descargar dinero electrónico retirando dinero físico. Ahora 11 entidades de la banca pública y privada son parte del sistema. El dinero electrónico también sirve para el pago de impuestos en el SRI, como cuotas del RISE, declaraciones y matriculación vehicular. Desde el 6 de mayo, el BCE permite el envío de remesas desde el exterior con este mecanismo. (www.eltelegrafo.com.ec, 2016).

Referentes empíricos

La presente investigación hace a referencia a tesis doctorales y maestría en cuanto al dinero electrónico que está implementando el Banco central del Ecuador, tal cual nos indica o revela la factibilidad y uso de este sistema mediante pago electrónico.

El dinero, como medio de intercambio de productos y servicios, a través de la historia de la humanidad ha estado en permanente evolución. Desde sus orígenes ha luchado constantemente por liberarse de los medios que han intentado apresarlos en formas físicas, tangibles. Así, es como el mismo ha logrado transitar un camino variable, de conchas de mar y semillas de cacao, a metales y piedras preciosas, hasta que en la actualidad logró desprenderse totalmente de su forma física, siendo su última evolución el Dinero Electrónico, tema central de investigación en la presente tesis. (Adriana Gómez Duarte, 2012)

En síntesis, el problema que aquí ha de estudiarse es qué debe hacer el legislador costarricense para establecer y armonizar las disposiciones legales, reglamentarias, administrativas y de supervisión cautelares necesarias para tutelar la gestión por parte de las entidades financieras de productos de dinero electrónico, teniendo en cuenta, sobre todo, la incidencia del dinero digital en la política macroeconómica en general y la defensa efectiva de los consumidores en particular. Debido a que las grandes innovaciones que se están desarrollando día tras día a nivel mundial en este tema, serán inevitablemente introducidas en el país en el corto plazo. (Adriana Gómez Duarte, 2012)

Con la implementación del dinero electrónico en el Ecuador, surgen dudas respecto a la implementación satisfactoria de este sistema usando la red celular, considerando que es el Banco Central del Ecuador quien gestiona la plataforma, pero los usuarios deben interactuar con esta a través de las tres operadoras concesionarias del servicio de telefonía celular, con lo que se espera reducir significativamente la exclusión financiera, especialmente al sector de la población no bancarizada, que en el Ecuador bordea el 40%, sin embargo, se desconoce la penetración que se puede alcanzar con el dinero electrónico a través de las redes celulares y si

la inclusión financiera puede ser real para lo cual es necesario determinar un par comparativo, que por su naturaleza pueden ser las tarjetas de débito utilizadas a través de la infraestructura tecnológica desarrollada para este fin, la cual puede ser comparada con la infraestructura tecnológica para el dinero electrónico para determinar su cobertura, penetración y determinar el grado de inclusión financiera que se pueda alcanzar. (CHARLES EDISSON ESCOBAR TERÁN, 2015)

No se conoce de antemano cuales son las principales herramientas o aplicaciones que tanto los proveedores como usuarios necesitarán para poder realizar transacciones financieras con dinero electrónico a través de sus dispositivos móviles, lo cual guarda relación con las herramientas o aplicaciones que los usuarios usan en sus actividades cotidianas en las redes de telecomunicaciones. (CHARLES EDISSON ESCOBAR TERÁN, 2015)

El sistema de dinero electrónico del Banco Central del Ecuador

El presente capítulo busca explicar las especificidades del Sistema de Dinero Electrónico del Banco Central del Ecuador. Se inicia explicando el contexto en el cual ha sido desarrollado este proyecto, desde su concepción ante la necesidad de generar nuevos medios de pago, que puedan sostener el sistema de dolarización ecuatoriano, hasta los detalles de su diseño y evolución a lo largo de aproximadamente cuatro años. Se presenta a nivel detallado, las especificaciones técnicas del Sistema de Dinero Electrónico, y se describen los actores involucrados en su operación e implementación.

Antecedentes y Contexto del Dinero Móvil en Ecuador

Como se expresó previamente, el inicio de la crisis financiera mundial del 2008, trajo preocupaciones importantes para la economía ecuatoriana. El gobierno, dentro de las diferentes propuestas para blindar al país de los posibles impactos, pide al Ministerio Coordinador de Política Económica que planifique la generación de nuevos medios de pago, ante la posible escasez de dólares. (Arauz, Andrés., 2014) Es así, que se designa al Banco Central de Ecuador, como la institución encargada de analizar la creación del dinero móvil en el país, proponiendo ser su emisor y administrador de la plataforma tecnológica.

La primera fase del dinero móvil en el Ecuador, se fundamenta en el análisis de las distintas experiencias ejecutadas hasta esos días a nivel mundial, para fundamentar la etapa de diseño. De acuerdo a Arauz, unos de los documentos que sirvieron de base fueron la tesis de Santiago Vásquez, denominada “The Transformational Potential of Mobile Transactions: Turning Cell Phone into 24 hour tellers for the unbanked in Ecuador”, realizada en el año 2009, y la tesis de Christian Rivera, con el título “Servicios de transacciones económicas de dinero móvil entre usuarios de las Operadoras del Servicio Móvil Avanzado en el Ecuador”. (Arauz, Andrés., 2014) Santiago Vásquez sería también el autor del documento Apuntes de Economía #60 del Banco Central del Ecuador, denominado “El Poder Transformador Del Dinero Móvil: Modelos Exitosos De Dinero Móvil En Países En Desarrollo”, en donde se recogen los estudios que el BCE realizó para determinar las potencialidades de implementar un Sistema Nacional de Dinero Móvil en el Ecuador (Santiago Vásquez, 2011). Este análisis profundizó la teoría de los sistemas de pagos móviles y resumió algunas de las experiencias internacionales implementadas.

La propuesta para el caso ecuatoriano, y el modelo en que se trabajó desde el año 2011 en el Banco Central, conceptualizaba la emisión del dinero móvil como una función privativa del Estado. (Santiago Vásquez, 2011) Pág. 37. Esta afirmación de acuerdo al documento Apuntes de Economía # 60 se fundamentaba en que:

Desde el punto de vista Constitucional, la Constitución de la República, en su artículo 302 dispone que las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como

objetivos, entre otros, suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia. Así mismo, en su artículo 303, la Constitución de la República preceptúa que la formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central del Ecuador. Además, la ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano.

Desde el punto de vista de política pública, se consideró que el dinero electrónico y su emisión debe ser una función privativa del Estado, con lo cual se garantiza y da confianza al portador de este medio de pago, su libre disponibilidad y poder liberatorio.

Desde la perspectiva de acceso, se analizó que el Servicio Móvil Avanzado, es la tecnología más cercana a los sectores sociales populares del Ecuador, al punto que en la actualidad existen tantas líneas activas del servicio de telefonía celular como ecuatorianos. Por el otro lado, la población de bajos recursos económicos se ha visto relegada en la práctica del acceso a servicios del sistema financiero tradicional.

Se define como Dinero Electrónico al conjunto de operaciones, mecanismos, que facilitan los flujos, almacenamiento y transferencias en tiempo real, entre los distintos agentes económicos, a través del uso de: dispositivos electrónicos, móviles, tarjetas inteligentes y otros que se incorporen producto del avance tecnológico. (Banco Central del Ecuador, 2014).

Metodología

Con el proceso trabajo investigativo comprende métodos y técnicas de investigación sobre los beneficios de utilizar el Sistema de Pago con Dinero Electrónico en los Impuestos Tributarios en relación al IVA y al Impuesto a la Renta.

Métodos

Método Analítico. El método analítico toma por punto de partida el conocimiento buscado, y retrocede, suponiendo ordenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas deductivas que son ya conocidas y evidentes. (Caimi, 2003, pág. 39)

Es el método que será utilizado en el momento del procesamiento de la información que ha sido recopilada durante la investigación del trabajo, la misma que nos permitirá extraer los elementos fundamentales para fundamentación del trabajo.

Método deductivo. “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”. (Bernal C. , 2006, pág. 56)

Este método será utilizado en la elaboración de las conclusiones que nos permitirá determinar los resultados del proceso de investigación y en las recomendaciones para poder proyectarnos al futuro.

Método Estadístico. El método estadístico, dentro del método científico, consiste en una serie de pasos para llegar al verdadero conocimiento estadístico”. (García, Ramos, & Ruiz, 2006, pág. 6)

Este método lo utilizamos al momento de recopilar la información para la elaboración de los resultados con la que podemos realizar la tabulación y elaboración de los cuadros estadísticos.

Universo y Muestra

Universo

Se tomó como referencia al azar a 300 personas entre 100 habitantes, 100 dueños de PYMES y MIPYMES y 100 Empresarios o dueños de empresas e industrias que habitan o se encuentra al norte de la ciudad de Guayaquil principalmente de las ciudadelas Kennedy, Garzota, Alborada y Martha de Roldós.

Muestra

Tomando en cuenta a los habitantes, dueños de PYMES y MIPYMES y Empresarios o dueños de empresas e industrias que habitan o se encuentra al norte de la ciudad de Guayaquil no superan los 100.000 individuos, para determinar su tamaño muestral se empleará la fórmula para la población finita.

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{\left((e^2 (N-1)) + (Z^2 * P * Q) \right)} \quad 1$$

Z= Nivel de confianza (1.96)

e= Margen de error (0.05)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

q= Probabilidad de fracaso (0.5)

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{1.96^2 * 300 * 0.5 * 0.5}{\left((0.05^2 (300-1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5) \right)} \quad 2$$

Tabla #1.
Cálculo del muestreo

Universo	Población	Muestra
Habitantes	100	56
PYMEs y MIPYMEs	100	56
Empresarios	100	56
Total	300	169

Elaborado por: Ing. Álvaro Rivera Guerrero, ESP.

La muestra presenta la elaboración de la respectiva investigación mediante encuestas sobre el uso y pago del Sistema de pago del Dinero Electrónico que tendrían las empresas, instituciones públicas o privadas u organizaciones del país como medio de ingreso económico sustentable y sostenible para la mejora de la matriz productiva para el pueblo ecuatoriano.

Por ende, la encuesta se la efectuará a 169 entre habitantes, dueños de PYMES y MIPYMES y Empresarios o dueños de empresas e industrias que habitan o se encuentra al norte de la ciudad de Guayaquil

Una vez realizada las encuestas en cuanto el beneficio que se obtiene en cuanto a usar el nuevo sistema de Pagos mediante Dinero Electrónico en relación a la reducción y devolución del IVA y del Impuesto a la Renta, nos refleja que, si hay mayor acogida en cuanto a los habitantes, dueños de PYMES y MIPYNEs y empresarios

Se toma como referencia a una de las preguntas que mayor importancia tubo al realizar las preguntas, como resultado nos indica que si es favorable y confiable usar dinero electrónico como forma de pago obteniendo beneficios en cuanto impuestos tributario en base al IVA e Impuesto a la Renta.

Tabla #2.
Beneficio del Dinero Electrónico

#	Alternativa	Encuestados	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	120	71%
2	De acuerdo	34	20%
3	En desacuerdo	11	7%
4	Totalmente en desacuerdo	4	2%
TOTAL		169	100%

Indica el porcentaje y la cantidad de encuestas que se realizaron ha cerca sobre: ¿Cómo considera usted que, al usar Dinero Electrónico como medio de pago y cobro, traerá beneficios a la economía del país en cuanto a la devolución de ciertos impuestos tributarios tradicionales (IVA, Renta)?

¿Cómo considera usted que, al usar Dinero Electrónico como medio de pago y cobro, traerá beneficios a la economía del país en cuanto a la devolución de ciertos impuestos tributarios tradicionales (IVA, Renta)?

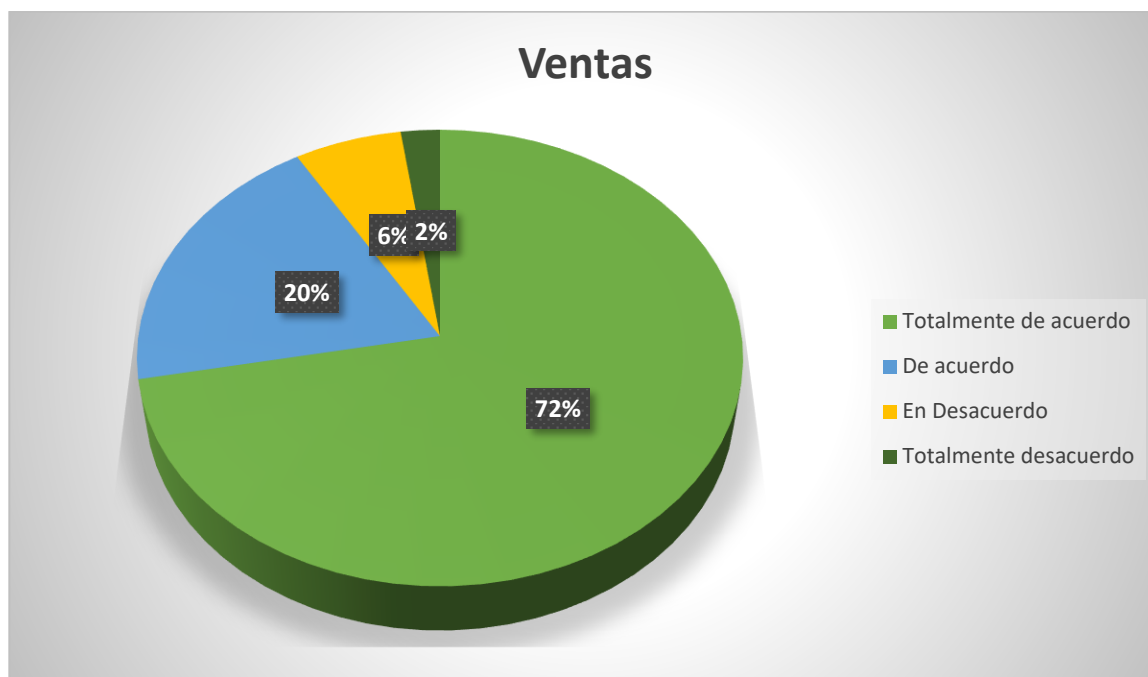


Figura #5.- Resultado de la encuesta

En la siguiente figura no demuestra la importancia y la factibilidad y aceptación por parte de los habitantes de la ciudad de Guayaquil que fue punto de la encuesta para la investigación, demostrando que si es beneficiosa usar el Sistema de Pago y Cobro mediante el Dinero Electrónico para mejorar la Economía del país en el cambio del desarrollo sustentable y sostenible.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos demuestran el costo beneficio que obtendrían al usar el Sistema de Pago mediante el Dinero Electrónico por el Banco Central del Ecuador, donde los usuarios aplicando este sistema beneficiándose en la devolución del IVA por consumo mediante medios electrónico, Microempresas pagan menor anticipo de Impuesto a la Renta con cálculo simplificado y Sociedades no pagan anticipo de Impuesto a la Renta sobre las ventas y compras

CONCLUSIONES

El uso del Dinero Electrónico como forma de pago era una duda, hoy en día a mucho los que están usando aseguran el beneficio que obtienen en cuanto a los pagos y la devolución del IVA y del Impuesto a la Renta.

La implementación de esta herramienta, se la realiza más que nada como un elemento de inclusión social de las personas pertenecientes a sectores no tan privilegiados, el fin es actualizarlos para facilitar su vida y en un futuro probable hacerlo partícipes de buenas noticias que redundaran en su beneficio.

En fin, la implementación del dinero electrónico en su gran mayoría de la ciudadanía asimila que este servicio les favorecería para realizar transacciones y por ende revelan que esta aplicación les permitirá acceder al sistema financiero bancario. Se concluye que si existe una gran aceptación del dinero electrónico como medio de pago.

La mayor parte de los usuarios aseguran estar de acuerdo con la implementación de este sistema, ya que les permitirá ahorrar tiempo y dinero, además realizar diversas transacciones desde sus teléfonos

celulares, con cualquiera de las operadoras sin gasto de saldo. De la publicidad con la que se cuenta al respecto, es decir los medios de comunicación como televisión, radio y prensa escrita del país que fueron las opciones que la gran parte de los encuestados respondieron haber conocido acerca de esta herramienta, permitiéndoles conocer sus beneficios como medio de pago seguro, ágil y barato a través de celulares móviles.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por un nuevo día lleno de felicidad y armonía junto a nuestras familias, agradecemos a nuestras familias esposas, hijos e hijas, padres que están siempre día a día en nuestro vivir y rutina laboral pendiente de lo que hacemos, a nuestros compañeros y la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, que con su granito de aporte investigativo podemos finalizar con éxito nuestro artículo investigativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Leonardo Wild. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*,. Quito: Mayor Books.
- (2018)., G. E. (2018). *sociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de sociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- Adriana Gómez Duarte. (2012). *"El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada*. San Jose Costa Rica: " UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho.
- Álvarez. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa. Dominio de las Ciencias.
- Álvarez, C. E. (2006). *METODOLOGÍA Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá:: Limusa Noriega Editoriales.
- Álvarez, Romero y Murillo. (2018). Estrategia para la formación de competencias profesionales en la carrera de Administración de Empresas de la UNIANDES. *Revista Avanzada Científica ISSN 1029-3450, Vol. 17 No. 3.*, 5.
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México:: Paidós Educador.
- Ander-Egg, E. (2018). *La teoría del aprendizaje significativo*. Buenos Aires: Lumen.
- Andino, Yépez. (2009). *Módulo de Tutoría 1*.
- Andrade H, Carlos. (2004). *Evolución de los medios de pago distintos al efectivo en el Ecuador*. Pág. 3. Quito.: Apuntes de Economía No. 44, Banco Central del Ecuador.
- Angulo, Y. A., & Naula, S. M. (30 de octubre de 2018). *Control de Inventarios y su incidencia en los Estados Financieros*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2579/1/T-ULVR-2373.pdf>

- Arauz, Andrés. (2014). *“El Dinero Electrónico y su relación con la Nueva Arquitectura Financiera”*. Quito: Entrevistado por Javier Félix.
- Argüello, E., y Quesada, C. (2017). Implementación del Cuadro de Mando Integral en pequeñas empresas: una revisión de literatura. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/rce.v33i2.22227>. *Revista de Ciencias Económicas*, 33(2), 79-122.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela:: Episteme.
- Asamblea Nacional. (2016). *Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 744 de 29-abr.-2016.
- AVAL. (25 de abril de 2021). *Situación de las empresas en la provincia del Guayas*. Obtenido de <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/situacion-de-las-empresas-en-la-provincia-del-guayas/>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Sistema de Dinero Electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria*. Obtenido de . Obtenido de Banco Central del Ecuador: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Respuesta al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>
- Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernard Lietaer, et al. (2008). *White Paper on the Options for Managing Systemic Bank Crises*.
- Bogotá, A. M. (1999). *Evaluación de competencias*. Bogota, Colombia, Bogota.
- Bonaglia, F. N. (2020). *Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe: . doi:https://doi.org/10.33960/AC_21.2020
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. España: Gestión.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados el síndrome de burnout, qué es y cómo superarlo*. Paidós. España.
- Botello de León, Minerva. (2017). *La vinculación como estrategia para el desarrollo académico del Diseño Industrial*. México: FARQ UANL.
- Bravo, G. A. (2021). *Sistema de costeo de producción en el sector farmacéutico veterinario* . Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4549/1/TM-ULVR-0351.pdf>
- Burgwal, G., & Cuéllar, J. C. (2017). *Planificación Estratégica y Operativa*. . Quito,.
- Buro de análisis informativo. (2010). *Los bancos privados apuestan a los barrios, Ecuador. Buro de análisis informativo*.

- Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento) Colihue Clásica*. Argentina: Ediciones Colihue SRL.
- Cálix, M. . (22 de Julio de 2011). *Gestión Administrativa: marielgestadmonhond*. Obtenido de *marielgestadmonhond*. Obtenido de <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/search?updated-min=2011-01-01T00:00:00-08:00&updated-max=2012-01-01T00:00:00-08:00&max-resul>
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2016). www.lacamara.org/website/.
- Campos Ríos, Guillermo. (2018). La vinculación universitaria: ese oscuro objeto del deseo. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13.
- Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. En P. Capriotti, *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (pág. 75). Málaga, España: Editorial Ariel / ISBN: 84-344-1275-6.
- Cardona, G. (2020). Informe de práctica empresarial e importancia del médico veterinario en el área comercial. Unilasallista Corporación Universitaria.
- Carlos Oliván Villobas. (2013). Empleabilidad y Empleo: formación universitaria y mercado de trabajo en España y Aragón. Técnico de Prospectiva Agencia de Calidad y Prospectiva., (pág. 1). Universitaria de Aragón.
- Carranza. (2019). *EL CONTROL INTERNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL ENFOQUE COSO*. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2019/10/5-Informe-Final-ICI-2018-CTPBG.pdf>
- Carrera, J. K. (marzo de 2017). *ANÁLISIS DEL INVENTARIO E INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIERO*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22986/1/Tesis%20Final%20corregido%20de%20grado%20de%20Karen%20Castro%20y%20Jenniffer%20Carrera.pdf>
- CEGESTI. (2022). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf.
- CEPAL. (28 de enero de 2021). *Contracción de la actividad económica de la región se profundiza a causa de la pandemia: Caerá -9,1% en 2020 [Text]*. . Obtenido de <https://bit.ly/2XmFYo2>
- CEPAL y OIT. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*, *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*, #22. Santiago de Chile.
- CES. (2013). Reglamento de Régimen Académico . QUITO.
- CHARLES EDISSON ESCOBAR TERÁN. (2015). *“ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA RED DE DINERO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CELULAR EN EL ECUADOR, COMPARÁNDOLA CON EL USO DE TARJETAS DE DÉBITO”*. Quito: FACULTAD DE INGENIERÍA, MAGISTER EN REDES DE COMUNICACIONES".
- CHAVES, R. & MONZÓN, J.L. (2017). *La Economía Social en la Unión Europea*,. España: Comité Económico y Social Europeo.
- CONSTITUCIÓN. (2008). En A. Constituyente. Quito.

- Contreras, S, Bravo, A, Nicolas, G, Osses, O. (15 de 08 de 2022). *XVIII Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería*. [Online].; 2018. Obtenido de 2018:
<http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewPaper/717>.
- Dávila, A. (2017). El cuadro de mando integral. Obtenido de
http://www.geocities.ws/ivelisse_ocanto/BSC/Info5_archivos/Info_5.pdf. *Revista de antiguos alumnos*, IESE, 34-42. .
- Decreto 1064. (2016). Quito.
- Delgadillo A. (2014). *Emprendimiento Sustentable (en línea)*.
www.elvaiven.com/blog/emprendimiento-sustentable.
- Dörnyei, Z. (2005). *The psychology of the language learner: Individual*.
- Ecuador, B. C. (2017). *Cuentas Trimestrales Nacionales del Ecuador Boletín No. 98*.
- Ecuador, G. (2018). *Asociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de Asociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- ECUADOR, M. D. (15 de DIC de 2020). *PERFIL EPIDEMIOLOGICO 196 DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA*. Obtenido de
https://public.tableau.com/profile/direcci.n.nacional.de.vigilancia.epidemiol.gica.msp#!/vizhome/COVID19ecu_MSP_DNVE/COVID-19MSP
- Edgar H. Shien. (2018). *Psicología de la Organización*. México: Price Hall Hispanoamérica.
- El Ciudadano. (23 de Mayo de 2016). *Ahora el Ecuador es un destino turístico a escala mundial*. Obtenido de <http://www.elciudadano.gob.ec/ahora-el-pais-es-un-destino-turistico-a-escala-mundial/>
- Enríquez Álvaro. (2010). *Oportunidades y barreras para el desarrollo de servicios financieros*. Mexico.
- Equipo Vértice. (2015). *Dirección de marketing*. Editorial Vértice.
- Escamilla, J. G. (2019). *Selección y Uso de Tecnología Educativa*. México. : Trillas.
- Escobar, J., y Bonilla, F. (2017). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*. 9(1), 51-67. Obtenido de [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf). Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología.
- Espinosa, R. (2019). *El cuadro de mando integral: conceptos y fases*:
<https://robertoespinosa.es/2013/06/25/el-cuadro-de-mando-integral-concepto-y-fases>.
 Espinosa Consultores Marketing y Ventas.
- ESTUDIO DE MERCADO. (2010). *Folleto Módulo X de la UNL, Carrera de Administración de Empresas, s/nro.*
- Etcheberría, J. (2007). *Regresión Múltiple*. Madrid: La Muralla.
- Fernández, A. (2017). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid:: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?: el trabajo entre el estrés y la felicidad*. . España: Díaz Santos.

- Ferrel. L, Ferrel. F, Bracho. K. (2018). Impacto del síndrome de burnout académico en el bajo rendimiento y salud mental en estudiantes Universitarios. *CIE.*; 2(6);, p. 45-53.
- Fleitman, & Graw, H. (2010). *Negocios Exitosos*. Pág. 89. Interamericana Editores.
- Forbes R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 160.
- G. Eastwood. (2008). *The Future of Payments: Prepaid cards, contactless and mobile payments*. Business Insights.
- GARCIA del Junco Julio "Y" CASANUAVA Rocha Cristóbal. (2005). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Pág 493, ISBN: 84-368-1643-9. Madrid: Edición Pirámide.
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2006). *ESTADÍSTICA EMPRESARIAL. Manuales a 6 euros*. Cádiz: Servicio Publicaciones UCA.
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Gaxiola, Jesús. (Abril-Junio de 2013). 5 Pasos para elaborar un plan estratégico. *Sonorait Innovación y Tecnología*, 22; 23; 24.
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas- Manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones (6 ed.)*. Madrid: ESIC.
- GeorgSimmel. (1978). *The Philosophy of Money*. Pág. 16. Londres: Routledge and Kegan Paul Ltd.
- Gil J, Cruz. D. (2018). El burnout académico y el engagement en estudiantes de quinto año de Estomatología. *EDUMECENTRO.*; 10(4);, p. 37-53.
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. En S. Gómez Bastar, *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- GOMEZ BRAVO Oscar. (1998). *Contabilidad de Costos, Tercera Edición 420 p*. ISBN: 958-600-827-4.
- González, A. y Cabrale, D. (12 de Diciembre de 2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2011, de <http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Greco, Thomas. (2001). *Money: Understanding and creating alternatives to legal tender*. Vermont: Chelsea Green Publishing Company.
- Guido Calderón. (27 de Julio de 2014). *Dinero electrónico beneficiará al turismo*. Obtenido de EL TELÉGRAFO: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/dinero-electronico-beneficiara-al-turismo>
- Guzmán, V., & Irigoin, M. E. (2000). *Módulos de formación para la empleabilidad y la ciudadanía: documento de base para el diseño curricular*. Montevideo: Cinterfor/OIT.

- Haro, A.S. (2020). Caracterización epidemiológica de Covid-19 en Ecuador. <https://bit.ly/2XfSaqj>. *InterAmerican Journal of Medicine and Health*, 3, 1-7.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning*.
- Henk Van Arkel. (2010). *El dinero como uno de los principales mecanismos de dirección de la sociedad, The Stro Experts Program, No publicado*.
- Heredia, Lucio Jesús. (2018). *Vinculación IES-Empresa: estrategia competitiva para las PYMES*. México: ITESO.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. (2018). *Metología de la Investigación Científica*. México: Alcoy: 3Ciencias.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P. (2015). *Metodología de la investigación. 6ta edición*. . México: : Publicaciones de McGraw-Hill.
- Hillage, J. y Pollard, E. (1998). *"La empleabilidad: el desarrollo de un marco para el análisis de políticas"*. . Londres: Investigación Breve 85, Departamento de Educación y Empleo.
- INEC. (Diciembre de 2015). Obtenido de [www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores Laborales](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores_Laborales), Diciembre 2015
- INEC. (2019). *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5*. Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.
- International Monetary Fund. (2008). *Monetary and financial statistics: compilation guide. ISBN 978-1-58906-584-0, sección 6.74, Dinero Electrónico*. Washington D.C.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Cinterfor: Montevideo.
- Jácome. (2019). *Coronavirus, Ecuador, Empleo*. Obtenido de <https://www.vozdeamerica.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo>
- Javier Alejandro Félix Chilibingua. (2016). *Directrices para la aplicación del Sistema de Dinero Electrónico en instituciones financieras populares y solidarias*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Jesus Palencia; Huber García; Adriana Moreno; Carlos Rairan; Pablo Prado; Paula Rodriguez. (2013). *Planeación Estratégica - Diseñando la estrategia ganadora*. Medellín: Proyecto Editorial San Matías / ISBN: 978-958-57832-2-5.
- Jiménez, T., Cárdenas, J., & Soler, D. (2017). *Comercio en el contexto suramericano*:. Bogotá.
- John Calman Shaw. (2017). *"knowledge-Based Skills: Integrating Practical Skills in Higher Education" en Industry and Higher Education*, p8. California: Industry and Higher Education.
- José Silvestre Méndez Morales. (2007). *La Economía en la Empresa* Pág. 19.
- KINNEAR Thomas C. – TAYLOR James R. (2003). *Investigación de Mercados. Quinta Edición*. . Bogotá: McGraw Hill.
- Kotler & Keller. (2006). *Dirección de Marketing*.

- KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY. (2012). *Marketing - Decimocuarta Edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1420-9.
- KOTLER, PHILIP Y KELLER, KEVIN. (2012). *Dirección de Marketing - Decimocuarta edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1245-8 - ISBN: 978-607-32-1250-2 - ISBN: 978-607-32-1244-1.
- Lauracio. C, Lauracio. T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educacion*. 2(4);, p. 543 -554.
- Lecomte. (1985).
- Lederman. D; Messina, J; Pienknagura, S; Rigolini,. (24 de Septiembre de 2014). *El emprendimiento en América Latina: muchas empresas y poca innovación – Resumen*. p 1. Obtenido de <http://www.google.com.ec>
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación . (2009). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP). En A. Nacional. Quito: Registro Oficial.
- Lind, D. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la*. México: McGraw-Hill.
- LOES. (2010). LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. En CES. QUITO.
- López, H. (2011). *Sacerdocio y burnout: el desgaste en la vida sacerdotal*. Primera edición. San Pablo. Bogotá Colombia.
- López, M. (2017). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información*. Colombia: Universidad de Caldas.
- López, M. F. (2017). *Gestión de inventarios en una empresa comercializadora*. Obtenido de <http://repositorio.uwienner.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1891/TITULO%20-%20Franco%20L%c3%b3pez%2c%20Mary%20Katherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Luis Muñoz González. (2010). *GUÍA PRÁCTICA PARA MEJORAR UN PLAN DE NEGOCIO: Cómo diseñarlo, implantarlo y evaluarlo*. Profit Editorial.
- Maldonado, G., y Erazo, M. (2017). El reto de la planificación estratégica en las Pymes. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/245/pdf_178. *Revista publicando*, 3(8), 335-344.
- Maldonado, M. (2010). El síndrome de burnout se debe al estrés laboral. Prensa libre. 4 de agosto. Guatemala.
- María del Carmen González Ríos. (2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Marín, Romero y Peirats. (2019). Estrategias docentes digitales: una aproximación desde la Didáctica. *. Reidocrea*, 8(2)., 1-5.
- Martínez, R. G. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. www.cinterfor.org.uy.
- Michael Porter:.. (2009). *Ser Competitivo*, . Ed. Harvard Business.

- Millán A. (2020). *Coronavirus: ¿por qué Ecuador tiene el mayor número de contagios y muertos per cápita de covid-19 en Sudamérica?* [Online]. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52036460>.
- Milton Vega. (2013). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. *Revista Moneda*, 15-18.
- Ministerio de Trabajo. (01 de Julio de 2015). *Seguridad y salud en el trabajo: Ministerio de trabajo. Obtenido de Ministerio de trabajo*. Obtenido de www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo
- Monge, C. (2011). *La investigación científica*. . Acta Herediana.
- MONTEROS, Edgar. (2005). *Manual de Gestión Empresarial*. Ibarra: Editorial universitaria.
- MSP, Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Comunicados oficales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador*». En: ed. por [https:// www.salud.gob.ec/category/comunicamos/](https://www.salud.gob.ec/category/comunicamos/). Quito.
- Muñiz, L. (2019). *Control presupuestario: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. . México: Profit Editorial.
- Nieto, R. (2019). Educación Virtual o Virtualidad de la Educación, Colombia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, vol. 14, n° 19,, Pp. 137- 150.
- OEI.ES. (19 de Octubre de 2016). *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BOGOTÁ, D.C., AGOSTO DE 2003*. Obtenido de http://www.oei.es/historico/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Coronavirus*. [Online];. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.
- Ortiz, J. A. (14 de diciembre de 2020). *Manual de control interno*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2586/1/Ram%c3%adrez%20Ortiz%20Jos%c3%a9%20Alfredo.pdf>
- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. Cuarta edición. México, D.F.: Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- PÁEZ Roberto N. (2008). *Desarrollo de la Mentalidad Empresarial* Pág. 3.
- Pedraza López, G. F. (2018). *La herramienta tecnológica educativa y su influencia en el aprendizaje del área de matemática*. Tungurahua.
- Pepper, Susana. (11 de Mayo de 2011). *Definición de gestión por procesos: Medwave*. Obtenido de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Pérez Romero. (2010). *Marketing Social*.
- Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica. Recuperado el 12 de diciembre de 2011*. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Pérez, V. (2015). *la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad sobre el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias en los estados financieros* .

- Piguave, L. M. (2021). *Manual de procedimientos contables*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2964/1/Piguave%20Caicedo%20Luana%20Marina.pdf>
- Prieto Herrera, J. (2013). *Investigación de Mercado*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Puebla, C. (2020). Balance social cooperativo desde la perspectiva de la contabilidad social. Retos de la Dirección.
- Ramírez González A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Regulación BCE 055-2014, C. I. (s.f.). Dinero Electrónico. En B. c. Ecuador.
- Resolución No.005-2014-M. (s.f.). *Junta de Política y Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>
- Riaz KHADEM y Robert Lorber. (2008). *Gestión Empresarial*. Bogotá.: Norma .
- Ríos, M. d. (20 feb. 2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Rivera Guerrero, Álvaro; Segarra Jaime, Pedro; Giler Valverde, Gianella. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, vol. 38, núm. 2, ISSN: 0798-0264 , p. 16 - 25.
- Rocha, J. G. (2014). *La magia de los negocios que no quiebran*. LID Editorial.
- Roy. (1991). *Modelo de Adaptación*.
- Santiago Vásquez. (2011). *El Poder Transformador Del Dinero Móvil: Modelos Exitosos De Dinero Móvil En Países En Desarrollo*. Quito: Apuntes de Economía #60, Banco Central del Ecuador.
- SARMIENTO Rubén. (2010). *Contabilidad de Costos. Segunda Edición*, Pág. 341 ISBN: 978-9942-02-743-6. Quito-Ecuador, .
- Seguel, N. y. (2007). *El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión*. . Obtenido de El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión. : Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/119/3345>
- Silva, A. C. (marzo de 2022). *“Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa SKNADINAR S.A”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35337/1/T5369i.pdf>
- STANTON. (2007). *Fundamentos de Marketing, 14 edición*. McGRAW-HILL.
- Téllez, B. (2004). Auditoría un enfoque práctico. México D.F: Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Tirado, D. M. (2013). *Fundamentos de marketing*. Castelló de la Plana, Espanya: Publicacions de la Universitat Jaume I. / ISBN: 978-84-695-7093-7. doi:UJI - DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74>

- Toapant, A., & Jairo, F. (01 de Diciembre de 2013). *Repositorio digital*. Obtenido de epo.uta.edu.ec/handle/123456789/6262: . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6262>
- Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular Acción pedagógica, nº 16. Colombia.
- Torres, M. G. (2016). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. . Mexico: Copyright.
- Tünnermann Bernheim, Carlos. (2018). *“La educación superior frente a los desafíos contemporáneos”*. Nicaragua: Universidad Centroamericana,.
- Tutivén, M. (2020). Propuesta para obtener mejor rentabilidad aplicando un sistema de control interno enfocado en el modelo Coso II . Guayaquil : Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Uribe, M, Illesca, M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Inv Ed Med.*; 6(24);, p. 234-241.
- UTPL. (2020). *COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza*. <https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>. Loja: Noticia_UTPL.
- Vallejos, Ricardo. (2018). Las políticas e instrumentos de vinculación Universidad-Empresa, en los países del MERCOSUR. UNICAMP,. *Brasil Educación superior y sociedad VOL 9 N° 1*., 51-76.
- Valles, M. (2021). Proceso contable y su repercusión en la gestión financiera de la farmacia . Revista Cubana .
- VERTICE. (2008). *Análisis de mercados* (8492556137, 9788492556137 ed.). ESPAÑA: Editorial Vértice.
- Vértice. (2010). *Dirección de marketing*. España: Vértice.
- Verusska, A. V. (marzo de 2018). *Manual de normas y procedimientos contables*. Obtenido de http://repositorio.cidcuador.org/bitstream/123456789/1282/1/Articulo_4.pdf
- Villanueva, L. R. (marzo de 2022). *Control interno y procesos contables*. Obtenido de <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/2041/REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaino, & Becerra. (2019). Uso de un software contable como estrategia en el proceso de enseñanza de la asignatura de contabilidad. Revista espacios.
- Wallace Stettinius, D. Robley Wood Jr., Jacqueline L. Doyle, John L. Colley Jr. (2009). *Plan de negocio Cómo diseñarlo e implementarlo*. (2. B. Profit Editorial, Ed., & A. G. Bertrán, Trad.) Barcelona: The McGraw-Hill Companies, Inc. - Bresca Editorial, S.L. 2009 / ISBN: 978-84-936084-2-2.
- Wild, Leonardo. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*. Quito: Mayor Books.
- [www.cfnc.org](https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf). (s.f.). https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf.
- www.eltelegrafo.com.ec. (Domingo 15 de Mayo de 2016). *El pago con dinero electrónico trae beneficios*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/1/el-pago-con-dinero-electronico-trae-beneficios>

Zapata, Walter. (2019). *“Principales desafíos de la educación superior ecuatoriana”*. Quito.

Zavala, P. P. (2021). Diseño de proceso contable para obtener información financiera oportuna en farmacias el descuentón . Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

EXPERIENCIA DOCENTE EN EL AULA BASADA EN COMPETENCIAS: LA NUEVA FORMA DE APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE.

Ing. Álvaro Leonidas Rivera Guerrero, Esp.

Instituto Tecnológico Superior Almirante Illingworth “AITEC”

ariveraguerrero@gmail.com

Resumen

El concepto de formación adquiere connotaciones diversas, si nos referimos a los maestros de educación básica, y concretamente a su formación inicial; implica que ellos se forman como maestros; la educación es su profesión. Por otro lado, si hablamos de profesores universitarios, regularmente la docencia no es la profesión que corresponde a su formación inicial, sino a la formación en servicio, producto de la experiencia o de procesos de capacitación y actualización sistemáticas u ocasionales; con esto destacamos que el desarrollo profesional de los profesores universitarios atraviesa por el camino de su formación permanente. “El proyecto de aula se constituye en un pretexto para propiciar el desarrollo de las competencias investigativas en tanto involucra las competencias básicas (argumentativas, interpretativas y propositivas) y a su vez reconoce las competencias desde el pensamiento complejo que son propuestas por la Unesco; aprender a ser, aprender a conocer, aprender a hacer y aprender a vivir juntos. Con ello busco compartir una propuesta de trabajo y analizar aportes para una práctica innovadora en la docencia universitaria, a través de práctica social, trabajados a partir de un proyecto de aula como estrategia didáctica para que el estudiante y vea una nueva forma de aprender e interpretar.

Palabras clave: Aprendizaje, Competencias, Proyecto de Aula, Experiencia, Docencia.

Abstract

The concept of training has different connotations, if we refer to elementary school teachers, and specifically its initial training; It implies that they are trained as teachers; education is their profession. On the other hand, if we talk about academics regularly teaching profession is not corresponding to their initial training, but training in service, product, experience or training processes and systematic or occasional updating; with this we note that the professional development of university teachers going through the way of their continuing education. "The classroom project becomes a pretext to promote the development of investigative skills involves both basic skills (argumentation, interpretative and proactive) and in turn recognizes the complex thinking skills since they are proposed by UNESCO; learning to be, learning to know, learning to do and learning to live together. By this I seek to share a work proposal and analyze contributions for innovative practice in university teaching, through social practice, worked from a classroom project as a teaching strategy for the student and see a new way to learn and perform.

Keywords: Learning, Skills, Project Classroom Experience, Teaching

Introducción

La presente tesis pretende ser una contribución a la promoción de aprendizajes significativos en la educación. Por ello, se hace necesario reflexionar sobre el rol docente como mediador de aprendizajes, y tomar muy en cuenta que la docencia es ante todo una profesión intelectual, abocada a indagar la naturaleza del conocimiento, su difusión y apropiación. El docente es un profesional del conocimiento, obligado a estar atento a su continua evolución.

Frente a la pervivencia de un modelo de formación inicial de docentes que podríamos llamar de “tradicional” por lo que supone la reproducción de viejos esquemas pedagógicos,

queremos desarrollar con el presente trabajo una propuesta que busque dar respuesta a la necesidad de un nuevo docente capaz de afrontar los retos de la sociedad del conocimiento y de fomentar aprendizajes significativos.

Así mismo, queremos coadyuvar en la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje que se realiza en las aulas de clases, con la intencionalidad de promover aprendizajes significativos y formar personas con valores, criterios y actitudes

La globalización y el desarrollo vertiginoso de la ciencia, la tecnología y las comunicaciones inciden irremediabilmente en el proceso de formación desde una exigencia de estrategias que fomenten la integración dentro del proceso de enseñanza aprendizaje, de aquí se desprende la importancia de la formación de nuestros estudiantes.

Todo apunta que la responsabilidad es del docente, es él quien tiene la tarea de buscar los medios, métodos y técnicas para hacer de la motivación su instrumento diario que despierte el interés de cada estudiante dentro de la clase.

Son múltiples las razones por las cuales es preciso estudiar, comprender y aplicar el enfoque de la formación basada en competencias. Hoy en día es el enfoque educativo que está en el centro de la política educativa en todo el mundo en diversos niveles de estudios, y esto hace que sea necesario que todo docente aprenda a desempeñarse con idoneidad en este enfoque.

Las competencias son la orientación fundamental de diversos proyectos internacionales de educación. 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.

Las competencias son un enfoque para la educación y no un modelo pedagógico, pues no pretenden ser una representación ideal de todo el proceso educativo, determinando cómo debe

ser el proceso instructivo, el proceso desarrollador, la concepción curricular, la concepción didáctica y el tipo de estrategias didácticas a implementar.

En este sentido, (Tobón, 2007) como bien se expone, “el enfoque de competencias puede llevarse a cabo desde cualquiera de los modelos pedagógicos existentes, o también desde una integración de ellos”. **Pag. 17.**

El enfoque de competencias implica cambios y transformaciones profundas en los diferentes niveles educativos, y seguir este enfoque es comprometerse con una docencia de calidad, buscando asegurar el aprendizaje de los estudiantes.

En el presente trabajo investigativo se hace un análisis de los aspectos esenciales de la nueva formación de aprendizaje dentro de las aulas basadas por competencias en la educación superior, teniendo como punto de referencia la gestión de calidad buscando articular temas que se relacionen con el mundo laboral y real

Desarrollo del tema

El presente trabajo se basa en la nueva forma de aprendizaje del estudiante dentro del aula basadas en competencias.

Ser un buen docente es el resultado de una combinación de cualidades, pero hay rasgos comunes que comparten todos los que se dedican a la enseñanza.

La docencia es una de las profesiones más cambiantes. Esto se debe a que las herramientas educativas evolucionan con la tecnología, y cada generación de estudiantes es distinta a la otra. Por ello los profesores tienen que adaptarse e innovar continuamente y buscar nuevas vías para que los estudiantes logren asimilar el conocimiento.

Los docentes en la actualidad se han retirado por miedo a nuevas competencias en la educación superior, en las actualizaciones constantes que hay en el mundo de la informática, no tener una pedagogía correcta para impartir clases.

Evidentemente, toda enseñanza realmente efectiva llevará a un aprendizaje visible y medible del estudiante, con el fin de demostrar que realmente funciona para que se dé un avance real en el aprendizaje

Un experto en investigación sobre educación de Nueva Zelanda, llamado (Hattie, 2009), realizó un ensayo sobre “cómo aumentar el impacto del aprendizaje”. Su objetivo era que los profesores pudieran comprender mejor el proceso de aprendizaje a través de los ojos de sus estudiantes.

Destacó que la manera en que los estudiantes aprendían, dependía en parte a la manera de proceder de los profesores en el salón de clase.

El éxito del aprendizaje de los estudiantes está ligado a qué las estrategias que aplicaban los docentes sean accesibles para el desarrollo de la materia que se imparte.

El aspecto más influyente en el aprendizaje es la retroalimentación (**feedback**), tanto el que ofrece el docente al alumno como el que el docente recibe del alumno. Hay que distinguir entre la retroalimentación y el halago, éste último tiene poco valor si no está asociado al trabajo que se ha hecho. El **feedback** es más influyente que el escrito y debe ser individualizado. Por otro lado, el **feedback** que recibe el profesor es muy valioso

La relación docente - alumno tiene un gran impacto en el desarrollo de un clima socio-emocional cálido en el aula, la promoción del esfuerzo y la implicación de todos estudiantes requiere que el docente entre en la clase con ciertas ideas sobre las posibilidades de progreso y las relacionarlas con la realidad tanto en el ámbito personal, laboral, social y político con los estudiantes.

Es de suma importancia la retroalimentación que recibe el docente sobre su actuación tanto explícita de parte de los estudiantes como del efecto que tiene en el aprendizaje.

El docente al entrar al aula no solo debe llegar a tomar lista ni a dictar de una a dar clases, el docente debe ganarse al estudiante desde el inicio de cada clase antes y después de entrar al aula.

Hasta hace poco tiempo existía la creencia generalizada de que la motivación provenía de una figura de liderazgo que ejercía su influencia sobre las demás y que a través de ese liderazgo fuera capaz de modificar ese comportamiento. Según (Dörnyei, 2005):

“La motivación es un concepto abstracto, un concepto hipotético que existe para poder explicar la razón por la cual la gente se comporta y piensa de la forma que lo hace...La motivación está relacionada con uno de los aspectos más básicos de la mente humana y ésta tiene un rol determinante en el éxito o fracaso en cualquier situación de aprendizaje” (pg.79)

Hoy en día se considera que el proceso de la motivación es desarrollado por todo un conjunto de actores de un determinado proceso; y que la función del líder o motivador es ayudar a que cada individuo alinee sus propios objetivos con los objetivos comunes del grupo, es decir, la motivación no consiste en imponer una voluntad sobre otra, sino en convencer a todas las voluntades para lograr un objetivo común.

Planteamiento del problema

Los docentes no emplean la motivación como estrategia de aprendizaje en el desarrollo de las competencias comunicativas en el aula, en otras palabras: “¿Cuál es la influencia de la motivación como estrategia de aprendizaje en el desarrollo de las competencias comunicativas de los estudiantes dentro del aula?”.

Objetivo General

- Establecer el tipo de estrategias que motiven los docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Evaluar si los docentes emplean la estrategia de aprendizaje y comunicación.
- Diseñar Estrategias por los docentes dentro del aula.

Justificación

En un grupo grande como es la clase, los esquemas de interacción son muy complejos, pero es relativamente fácil apreciar la cantidad existente de la misma. Conviene que ella sea lo mayor posible, pues con un aumento de interacción se acrecienta la simpatía mutua de los estudiantes y su concordancia en actividades y sentimientos.

La interacción se verifica a través de la comunicación, las barreras que la estorban pueden explicar la dificultad de una clase en resolver sus problemas internos, en hallar sus normas de comportamiento y en establecer el debido contacto con el docente. Conviene, por consiguiente, crear en el seno de la clase una buena red de comunicaciones.

En el sistema educativo tradicional solía haber comunicación en un solo sentido, a saber, del docente hacia el estudiante, pero no a la inversa. Esto no solamente engendraba apatía y temor en los estudiantes, sino que privaba al docente de información sobre el modo como eran captados sus mensajes por los estudiantes receptores.

Cuando hay retroacción (posibilidad de que los estudiantes emitan, a su vez, informaciones al docente) se dan efectos positivos, como son un aumento de atención en los estudiantes y de su interés por la tarea que se les propone.

En el terreno afectivo los efectos son todavía más notables. Si el docente adopta una actitud que no es grata a los estudiantes y éstos tienen la posibilidad de decírselo, esta comunicación resulta catártica y, por tanto, descarga la hostilidad de los estudiantes, los

cuales, por este mismo hecho, se sentirán ya más tolerantes con respecto al docente. Siempre resultará negativo el privar a los estudiantes de toda posibilidad de expresión.

Cuanto más numerosa es una clase, menos posibilidades de intervenir tienen los estudiantes, disminuyendo con esto su gusto no solo por las discusiones comunes, sino también por el grupo mismo. En dichas clases hay estudiantes que se sienten inhibidos para expresarse, con esto disminuye la cohesión del grupo que se escinde en subgrupos.

La interacción aumenta cuando los estudiantes pueden verse entre sí. Por tanto, la clásica disposición de asientos favorece el trabajo individual, pero no el trabajo en equipo ni la interacción. Los estudiantes tímidos se expresarán más fácilmente si se hallan situados en primera fila.

En la mayoría de los casos, los estudiantes han logrado resultados exitosos en sus procesos de aprendizaje, sin embargo, en otros casos, los estudiantes han abandonado la intención de aprender debido a diferentes causas, muchas de las cuales están muy influenciadas por la motivación o desmotivación.

El presente instrumento contiene actividades didácticas que permiten mejorar el ambiente dentro del aula de clase, predisponiendo a los estudiantes positivamente hacia el aprendizaje. El objetivo es incentivar tanto a docentes como a los estudiantes a tener el hábito de estar motivados, ya que mostrar interés en una asignatura es un desafío muy grande, pues la mayoría muestra indiferencia y a otros algunos no les agrada y termina por aburrirlos, la misma situación sucede en las aulas de clases.

En base a mi experiencia como docente impartiendo clases 3 en Educación Básica y 5 años en Institutos de Educación Superior, la relación que tengo con mi estudiante va más allá de realidad profesional, a base de mi experiencia y la actualización constante de la tecnología el estudiante tiene la facilidad de aprender a investigar e interpretar en las tareas asignadas que realizan en la búsqueda por el internet.

Al estudiante desde un principio debe ganárselo, demostrarle que nos acoplamos a su mismo nivel, tratarlos de entender, que nos vean y hacerles entender y demostrarles que nosotros somos más que un docente, podemos ser un gran amigo y consejero llegar a ellos desde lo sentimental, lo económico, laboral motivarlo a que él puede llegar lejos sin importar desde su situación económica, su género, su etnia, sin descuidar la disciplina, enseñarles la responsabilidad, el respeto hacia el docente, indicando que la vida es recíproca que tarde o temprano se volverán a ver y se dependerá de uno a uno ya sea en lo personal, laboral y no solo con ellos sino con sus hijos, esposa o padres.

Al estudiante se lo debe motivar para que vayan perdiendo el miedo al hablar o interactuar, demostrarles que ganarse una nota puede ser muy fácil aplicando estrategias de enseñanza.

Para mi concepto yo manejo mucho video como Gung Ho, Un pavo Real en el Mundo de los Pingüinos, y Rompiendo Paradigmas, video que demuestran la realidad, la dedicación, el esfuerzo, el trabajo en equipo que uno puede hacer.

Hoy en día mis clase las desarrollo de una manera diferente no a lo tradicional, aplicando estrategia de investigación-debate que el estudiante investigue y debata con el docente o con opiniones o comentarios con sus compañeros de aula, de relacionar con ejemplos y bromas la materia con la realidad, interactuar en la clase sobre problemas que han surgido en el pasado, en la actualidad o que pueda surgir y lo más importante todo lo aprendido demostrarlo en una dramatización u obra en bases a temas que rescaten lo importante de la materia o el tema que se esté impartiendo, demostrando así que el estudiante interactúe y pierda el miedo al hablar y pensar de lo que van a decir sus compañeros.

No importa la materia que se esté impartiendo o la profesión que tenga el compañero docente, lo importante que cada uno de nosotros demostremos que la enseñanza no es nada fácil como piensan algunos, que ir o estar parados ante los estudiantes y solo de hablar y hablar, demostrar que es investigativa, curiosa, práctica.

Los estudiantes son el pilar fundamental de nuestras enseñanzas, de lo que hemos venido cosechando durante su preparación académica profesional, demostrar que, si lo corregimos, lo retamos y decimos la verdad de su equivocación, es por su propio bien.

Yo siempre he dicho que la mejor recompensa de un docente el progreso, la dedicación y esfuerzo que nuestros estudiantes han alcanzado y han logrado sus objetivos, metas y expectativas, que nos reconozcan por lo que somos y de lo que hemos enseñado, que al vernos al caminar por la calle o al vernos en un medio de comunicación o recordarnos y decir ese fue mi profesor un **GRAN DOCENTE AMIGO**.

Conclusiones

Considero que las estrategias para el manejo de la clase es un aspecto básico en la actuación docente, y un medio de llegar a esa ansiada educación de calidad, atención individualizada y demás objetivos que persiguen nuestros estudiantes de acuerdo a lo que piden las reformas del Sistema Educativo en base de competencias.

En este proyecto tienen cabida todas las docentes que deseen aplicar estos métodos. En él sólo es necesario colaborar con la experiencia particular de cada uno, con los resultados de poner en práctica algo de lo que aquí se ha dicho, con una opinión.

Todos podemos siempre aprender cosas nuevas, de nosotros mismos, pero también, de los demás que quieren participar.

Referencias Bibliográficas

- Leonardo Wild. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*,. Quito: Mayor Books.
- (2018)., G. E. (2018). *sociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de sociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- Adriana Gómez Duarte. (2012). *"El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada*. San Jose Costa Rica: " UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho.
- Álvarez. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa. Dominio de las Ciencias.
- Álvarez, C. E. (2006). *METODOLOGÍA Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá:: Limusa Noriega Editoriales.
- Álvarez, Romero y Murillo. (2018). Estrategia para la formación de competencias profesionales en la carrera de Administración de Empresas de la UNIANDES. *Revista Avanzada Científica ISSN 1029-3450, Vol. 17 No. 3., 5*.
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México:: Paidós Educador.
- Ander-Egg, E. (2018). *La teoría del aprendizaje significativo*. Buenos Aires: Lumen.
- Andino, Yépez. (2009). *Módulo de Tutoría 1*.
- Andrade H, Carlos. (2004). *Evolución de los medios de pago distintos al efectivo en el Ecuador*. Pág. 3. Quito.: Apuntes de Economía No. 44, Banco Central del Ecuador.
- Angulo, Y. A., & Naula, S. M. (30 de octubre de 2018). *Control de Inventarios y su incidencia en los Estados Financieros*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2579/1/T-ULVR-2373.pdf>
- Arauz, Andrés. (2014). *"El Dinero Electrónico y su relación con la Nueva Arquitectura Financiera"*. Quito: Entrevistado por Javier Félix.
- Argüello, E., y Quesada, C. (2017). Implementación del Cuadro de Mando Integral en pequeñas empresas: una revisión de literatura. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/rce.v33i2.22227>. *Revista de Ciencias Económicas*, 33(2), 79-122.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela:: Episteme.
- Asamblea Nacional. (2016). *Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 744 de 29-abr.-2016.
- AVAL. (25 de abril de 2021). *Situación de las empresas en la provincia del Guayas*. Obtenido de <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/situacion-de-las-empresas-en-la-provincia-del-guayas/>

- Banco Central del Ecuador. (2014). *Sistema de Dinero Electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria*. Obtenido de . Obtenido de Banco Central del Ecuador:
<http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Respuesta al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Obtenido de
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>
- Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernard Lietaer, et al. (2008). *White Paper on the Options for Managing Systemic Bank Crises*.
- Bogotá, A. M. (1999). Evaluación de competencias. Bogota, Colombia, Bogota.
- Bonaglia, F. N. (2020). *Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe: . doi:https://doi.org/10.33960/AC_21.2020
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. España: Gestión.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados el síndrome de burnout, qué es y cómo superarlo*. Paidós. España.
- Botello de León, Minerva. (2017). *La vinculación como estrategia para el desarrollo académico del Diseño Industrial*. México: FARQ UANL.
- Bravo, G. A. (2021). *Sistema de costeo de producción en el sector farmacéutico veterinario* . Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4549/1/TM-ULVR-0351.pdf>
- Burgwal, G., & Cuéllar, J. C. (2017). *Planificación Estratégica y Operativa*. . Quito,.
- Buro de análisis informativo. (2010). Los bancos privados apuestan a los barrios, Ecuador. *Buro de análisis informativo*.
- Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento) Colihue Clásica*. Argentina: Ediciones Colihue SRL.
- Cálix, M. . (22 de Julio de 2011). *Gestión Administrativa: marielgestadmonhond*. Obtenido de *marielgestadmonhond*. Obtenido de
<http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/search?updated-min=2011-01-01T00:00:00-08:00&updated-max=2012-01-01T00:00:00-08:00&max-resul>
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2016). www.lacamara.org/website/.
- Campos Ríos, Guillermo. (2018). La vinculación universitaria: ese oscuro objeto del deseo. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13.
- Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. En P. Capriotti, *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (pág. 75). Málaga, España: Editorial Ariel / ISBN: 84-344-1275-6.

- Cardona, G. (2020). Informe de práctica empresarial e importancia del médico veterinario en el área comercial. Unilasallista Corporación Universitaria.
- Carlos Oliván Villobas. (2013). Empleabilidad y Empleo: formación universitaria y mercado de trabajo en España y Aragón. Técnico de Prospectiva Agencia de Calidad y Prospectiva., (pág. 1). Universitaria de Aragón.
- Carranza. (2019). *EL CONTROL INTERNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL ENFOQUE COSO*. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2019/10/5-Informe-Final-ICI-2018-CTPBG.pdf>
- Carrera, J. K. (marzo de 2017). *ANÁLISIS DEL INVENTARIO E INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIERO*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22986/1/Tesis%20Final%20corregido%20de%20grado%20de%20Karen%20Castro%20y%20Jenniffer%20Carrera.pdf>
- CEGESTI. (2022). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf.
- CEPAL. (28 de enero de 2021). *Contracción de la actividad económica de la región se profundiza a causa de la pandemia: Caerá -9,1% en 2020 [Text]*. . Obtenido de <https://bit.ly/2XmFYo2>
- CEPAL y OIT. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*, *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*, #22. Santiago de Chile.
- CES. (2013). Reglamento de Régimen Académico . QUITO.
- CHARLES EDISSON ESCOBAR TERÁN. (2015). *“ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA RED DE DINERO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CELULAR EN EL ECUADOR, COMPARÁNDOLA CON EL USO DE TARJETAS DE DÉBITO”*. Quito: FACULTAD DE INGENIERÍA, MAGISTER EN REDES DE COMUNICACIONES".
- CHAVES, R. & MONZÓN, J.L. (2017). *La Economía Social en la Unión Europea*,. España: Comité Económico y Social Europeo.
- CONSTITUCIÓN. (2008). En A. Constituyente. Quito.
- Contreras. S, Bravo. A, Nicolas. G, Osses. O. (15 de 08 de 2022). *XVIII Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería. [Online].; 2018*. Obtenido de 2018: <http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewPaper/717>.
- Dávila, A. (2017). El cuadro de mando integral. Obtenido de http://www.geocities.ws/ivelisse_ocanto/BSC/Info5_archivos/Info_5.pdf. *Revista de antiguos alumnos, IESE*, 34-42. .
- Decreto 1064. (2016). Quito.
- Delgadillo A. (2014). *Emprendimiento Sustentable (en línea)*. www.elvaiven.com/blog/emprendimiento-sustentable.
- Dörnyei, Z. (2005). *The psychology of the language learner: Individual*.
- Ecuador, B. C. (2017). *Cuentas Trimestrales Nacionales del Ecuador Boletín No. 98*.

- Ecuador, G. (2018). *Asociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de Asociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- ECUADOR, M. D. (15 de DIC de 2020). *PERFIL EPIDEMIOLOGICO 196 DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA*. Obtenido de https://public.tableau.com/profile/direcci.n.nacional.de.vigilancia.epidemiol.gica.msp#!/vizhome/COVID19ecu_MSP_DNVE/COVID-19MSP
- Edgar H. Shien. (2018). *Psicología de la Organización*. México: Price Hall Hispanoamérica.
- El Ciudadano. (23 de Mayo de 2016). *Ahora el Ecuador es un destino turístico a escala mundial*. Obtenido de <http://www.elciudadano.gob.ec/ahora-el-pais-es-un-destino-turistico-a-escala-mundial/>
- Enríquez Álvaro. (2010). *Oportunidades y barreras para el desarrollo de servicios financieros*. Mexico.
- Equipo Vértice. (2015). *Dirección de marketing*. Editorial Vértice.
- Escamilla, J. G. (2019). *Selección y Uso de Tecnología Educativa*. México. : Trillas.
- Escobar, J., y Bonilla, F. (2017). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*. 9(1), 51-67. Obtenido de [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf). Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología.
- Espinosa, R. (2019). *El cuadro de mando integral: conceptos y fases*: <https://robertoepinosa.es/2013/06/25/el-cuadro-de-mando-integral-concepto-y-fases>. Espinossa Consultores Marketing y Ventas.
- ESTUDIO DE MERCADO. (2010). *Folleto Módulo X de la UNL, Carrera de Administración de Empresas, s/nro.*
- Etteberría, J. (2007). *Regresión Múltiple*. Madrid: La Muralla.
- Fernández, A. (2017). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid:: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?: el trabajo entre el estrés y la felicidad*. . España: Díaz Santos.
- Ferrel. L, Ferrel. F, Bracho. K. (2018). Impacto del síndrome de burnout académico en el bajo rendimiento y salud mental en estudiantes Universitarios. *CIE*.; 2(6):, p. 45-53.
- Fleitman, & Graw, H. (2010). *Negocios Exitosos*. Pág. 89. Interamericana Editores.
- Forbes R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 160.
- G. Eastwood. (2008). *The Future of Payments: Prepaid cards, contactless and mobile payments*. Business Insights.
- GARCIA del Junco Julio "Y" CASANUAVA Rocha Cristóbal. (2005). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Pág 493, ISBN: 84-368-1643-9. Madrid: Edición Pirámide.
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2006). *ESTADÍSTICA EMPRESARIAL. Manuales a 6 euros*. Cádiz: Servicio Publicaciones UCA.

- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Gaxiola, Jesús. (Abril-Junio de 2013). 5 Pasos para elaborar un plan estratégico. *Sonorait Innovación y Tecnología*, 22; 23; 24.
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas- Manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones (6 ed.)*. Madrid: ESIC.
- GeorgSimmel. (1978). *The Philosophy of Money*. Pág. 16. Londres: Routledge and Kegan Paul Ltd.
- Gil J, Cruz. D. (2018). El burnout académico y el engagement en estudiantes de quinto año de Estomatología. *EDUMECENTRO*.; 10(4);, p. 37-53.
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. En S. Gómez Bastar, *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- GOMEZ BRAVO Oscar. (1998). *Contabilidad de Costos, Tercera Edición 420 p. ISBN: 958-600-827-4*.
- González, A. y Cabrale, D. (12 de Diciembre de 2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2011, de <http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Greco, Thomas. (2001). *Money: Understanding and creating alternatives to legal tender*. Vermont: Chelsea Green Publishing Company.
- Guido Calderón. (27 de Julio de 2014). *Dinero electrónico beneficiará al turismo*. Obtenido de EL TELÉGRAFO: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/dinero-electronico-beneficiara-al-turismo>
- Guzmán, V., & Irigoín, M. E. (2000). *Módulos de formación para la empleabilidad y la ciudadanía: documento de base para el diseño curricular*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Haro, A.S. (2020). Caracterización epidemiológica de Covid-19 en Ecuador. <https://bit.ly/2XfSaqj>. *InterAmerican Journal of Medicine and Health*, 3, 1-7.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning*.
- Henk Van Arkel. (2010). *El dinero como uno de los principales mecanismos de dirección de la sociedad, The Stro Experts Program, No publicado*.
- Heredía, Lucio Jesús. (2018). *Vinculación IES-Empresa: estrategia competitiva para las PYMES*. México: ITESO.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. (2018). *Metología de la Investigación Científica*. México: Alcoy: 3Ciencias.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P. (2015). *Metodología de la investigación. 6ta edición*. . México: : Publicaciones de McGraw-Hill.

- Hillage, J. y Pollard, E. (1998). *"La empleabilidad: el desarrollo de un marco para el análisis de políticas"*. . Londres: Investigación Breve 85, Departamento de Educación y Empleo.
- INEC. (Diciembre de 2015). Obtenido de [www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores Laborales](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores_Laborales), Diciembre 2015
- INEC. (2019). *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.* Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.
- International Monetary Fund. (2008). *Monetary and financial statistics: compilation guide. ISBN 978-1-58906-584-0, sección 6.74, Dinero Electrónico.* Washington D.C.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud.* Cinterfor: Montevideo.
- Jácome. (2019). *Coronavirus, Ecuador, Empleo.* Obtenido de <https://www.vozdeamerica.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo>
- Javier Alejandro Félix Chilibingua. (2016). *Directrices para la aplicación del Sistema de Dinero Electrónico en instituciones financieras populares y solidarias.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Jesus Palencia; Huber García; Adriana Moreno; Carlos Rairan; Pablo Prado; Paula Rodriguez. (2013). *Planeación Estratégica - Diseñando la estrategia ganadora.* Medellín: Proyecto Editorial San Matías / ISBN: 978-958-57832-2-5.
- Jiménez, T., Cárdenas, J., & Soler, D. (2017). *Comercio en el contexto suramericano.* Bogotá.
- John Calman Shaw. (2017). *"knowledge-Based Skills: Integrating Practical Skills in Higher Education" en Industry and Higher Education, p8.* California: Industry and Higher Education.
- José Silvestre Méndez Morales. (2007). *La Economía en la Empresa* Pág. 19.
- KINNEAR Thomas C. – TAYLOR James R. (2003). *Investigación de Mercados. Quinta Edición.* . Bogotá: McGraw Hill.
- Kotler & Keller. (2006). *Dirección de Marketing.*
- KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY. (2012). *Marketing - Decimocuarta Edición.* México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1420-9.
- KOTLER, PHILIP Y KELLER, KEVIN. (2012). *Dirección de Marketing - Decimocuarta edición.* México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1245-8 - ISBN: 978-607-32-1250-2 - ISBN: 978-607-32-1244-1.
- Lauracio. C, Lauracio. T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educacion. 2(4):*, p. 543 -554.
- Lecomte. (1985).
- Lederman. D; Messina, J; Pienknagura, S; Rigolini,. (24 de Septiembre de 2014). *El emprendimiento en América Latina: muchas empresas y poca innovación – Resumen. p 1.* Obtenido de <http://www.google.com.ec>
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación . (2009). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNC). En A. Nacional. Quito: Registro Oficial.

- Lind, D. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la*. México: McGraw-Hill.
- LOES. (2010). LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. En CES. QUITO.
- López, H. (2011). *Sacerdocio y burnout: el desgaste en la vida sacerdotal. Primera edición. San Pablo. Bogotá Colombia.*
- López, M. (2017). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información. Colombia: Universidad de Caldas.*
- López, M. F. (2017). *Gestión de inventarios en una empresa comercializadora.* Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1891/TITULO%20-%20Franco%20L%c3%b3pez%2c%20Mary%20Katherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Luís Muñiz González. (2010). *GUÍA PRÁCTICA PARA MEJORAR UN PLAN DE NEGOCIO: Cómo diseñarlo, implantarlo y evaluarlo.* Profit Editorial.
- Maldonado, G., y Erazo, M. (2017). El reto de la planificación estratégica en las Pymes. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/245/pdf_178. *Revista publicando*, 3(8), 335-344.
- Maldonado, M. (2010). El síndrome de burnout se debe al estrés laboral. Prensa libre. 4 de agosto. Guatemala.
- María del Carmen González Ríos. (2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios.* España: S.L.
- Marín, Romero y Peirats. (2019). Estrategias docentes digitales: una aproximación desde la Didáctica. *. Reidocrea*, 8(2)., 1-5.
- Martínez, R. G. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO.* Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional.* www.cinterfor.org.uy.
- Michael Porter:. (2009). *Ser Competitivo*, . Ed. Harvard Business.
- Millán A. (2020). *Coronavirus: ¿por qué Ecuador tiene el mayor número de contagios y muertos per cápita de covid-19 en Sudamérica? [Online].* Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52036460>.
- Milton Vega. (2013). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. *Revista Moneda*, 15-18.
- Ministerio de Trabajo. (01 de Julio de 2015). *Seguridad y salud en el trabajo: Ministerio de trabajo. Obtenido de Ministerio de trabajo .* Obtenido de www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo
- Monge, C. (2011). *La investigación científica.* . Acta Herediana.
- MONTEROS, Edgar. (2005). *Manual de Gestión Empresarial.* Ibarra: Editorial universitaria.
- MSP, Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Comunicados oficales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador». En: ed. por* [https:// www.salud.gob.ec/category/comunicamos/](https://www.salud.gob.ec/category/comunicamos/). Quito.

- Muñiz, L. (2019). *Control presupuestario: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. . México: Profit Editorial.
- Nieto, R. (2019). Educación Virtual o Virtualidad de la Educación, Colombia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, vol. 14, n° 19,, Pp. 137- 150.
- OEI.ES. (19 de Octubre de 2016). *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BOGOTÁ, D.C., AGOSTO DE 2003*. Obtenido de http://www.oei.es/historico/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Coronavirus*. [Online];. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.
- Ortiz, J. A. (14 de diciembre de 2020). *Manual de control interno*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2586/1/Ram%c3%adrez%20Ortiz%20Jos%c3%a9%20Alfredo.pdf>
- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. Cuarta edición. México, D.F.: Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- PÁEZ Roberto N. (2008). *Desarrollo de la Mentalidad Empresarial* Pág. 3.
- Pedraza López, G. F. (2018). *La herramienta tecnológica educativa y su influencia en el aprendizaje del área de matemática*. Tungurahua.
- Pepper, Susana. (11 de Mayo de 2011). *Definición de gestión por procesos: Medwave*. Obtenido de *Medwave*. Obtenido de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Pérez Romero. (2010). *Marketing Social*.
- Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica. Recuperado el 12 de diciembre de 2011*. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Pérez, V. (2015). *la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad sobre el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias en los estados financieros* .
- Piguave, L. M. (2021). *Manual de procedimientos contables* . Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2964/1/Piguave%20Caicedo%20Luana%20Marina.pdf>
- Prieto Herrera, J. (2013). *Investigación de Mercado*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Puebla, C. (2020). *Balance social cooperativo desde la perspectiva de la contabilidad social. Retos de la Dirección*.
- Ramírez González A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Regulación BCE 055-2014, C. I. (s.f.). *Dinero Electrónico*. En B. c. Ecuador.
- Resolución No.005-2014-M. (s.f.). *Junta de Política y Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>

- Ríaz KHADEM y Robert Lorber. (2008). *Gestión Empresarial*. Bogotá.: Norma .
- Ríos, M. d. (20 feb. 2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Rivera Guerrero, Álvaro; Segarra Jaime, Pedro; Giler Valverde, Gianella. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, vol. 38, núm. 2, ISSN: 0798-0264 , p. 16 - 25.
- Rocha, J. G. (2014). *La magia de los negocios que no quiebran*. LID Editorial.
- Roy. (1991). *Modelo de Adaptación*.
- Santiago Vásquez. (2011). *El Poder Transformador Del Dinero Móvil: Modelos Exitosos De Dinero Móvil En Países En Desarrollo*. Quito: Apuntes de Economía #60, Banco Central del Ecuador.
- SARMIENTO Rubén. (2010). *Contabilidad de Costos. Segunda Edición*, Pág. 341 ISBN: 978-9942-02-743-6. Quito-Ecuador, .
- Seguel, N. y. (2007). *El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión*. . Obtenido de El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión. : Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/119/3345>
- Silva, A. C. (marzo de 2022). *“Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa SKNADINAR S.A”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35337/1/T5369i.pdf>
- STANTON. (2007). *Fundamentos de Marketing, 14 edición*. McGRAW-HILL.
- Téllez, B. (2004). *Auditoría un enfoque práctico*. México D.F: Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Tirado, D. M. (2013). *Fundamentos de marketing*. Castelló de la Plana, Espanya: Publicacions de la Universitat Jaume I. / ISBN: 978-84-695-7093-7. doi:UJI - DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74>
- Toapant, A., & Jairo, F. (01 de Diciembre de 2013). *Repositorio digital*. Obtenido de epo.uta.edu.ec/handle/123456789/6262: . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6262>
- Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular Acción pedagógica, nº 16. Colombia.
- Torres, M. G. (2016). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. . Mexico: Copyright.
- Tünnermann Bernheim, Carlos. (2018). *“La educación superior frente a los desafíos contemporáneos”*. Nicaragua: Universidad Centroamericana,.
- Tutivén, M. (2020). Propuesta para obtener mejor rentabilidad aplicando un sistema de control interno enfocado en el modelo Coso II . Guayaquil : Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Uribe. M, Illesca. M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Inv Ed Med.*; 6(24);, p. 234-241.

- UTPL. (2020). *COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza*.
<https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>. Loja:
 Noticia_UTPL.
- Vallejos, Ricardo. (2018). Las políticas e instrumentos de vinculación Universidad-Empresa, en los países del MERCOSUR. UNICAMP,. *Brasil Educación superior y sociedad VOL 9 N° 1*:, 51-76.
- Valles, M. (2021). Proceso contable y su repercusión en la gestión financiera de la farmacia . Revista Cubana .
- VERTICE. (2008). *Análisis de mercados* (8492556137, 9788492556137 ed.). ESPAÑA: Editorial Vértice.
- Vértice. (2010). *Dirección de marketing*. España: Vértice.
- Verusska, A. V. (marzo de 2018). *Manual de normas y procedimientos contables*. Obtenido de
http://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1282/1/Articulo_4.pdf
- Villanueva, L. R. (marzo de 2022). *Control interno y procesos contables*. Obtenido de
<http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/2041/REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaino, & Becerra. (2019). Uso de un software contable como estrategia en el proceso de enseñanza de la asignatura de contabilidad. Revista espacios.
- Wallace Stettinius, D. Robley Wood Jr., Jacqueline L. Doyle, John L. Colley Jr. (2009). *Plan de negocio Cómo diseñarlo e implementarlo*. (2. B. Profit Editorial, Ed., & A. G. Bertrán, Trad.) Barcelona: The McGraw-Hill Companies, Inc. - Bresca Editorial, S.L. 2009 / ISBN: 978-84-936084-2-2.
- Wild, Leonardo. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*. Quito: Mayor Books.
- www.cfnc.org. (s.f.). https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf.
- www.eltelegrafo.com.ec. (Domingo 15 de Mayo de 2016). *El pago con dinero electrónico trae beneficios*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/1/el-pago-con-dinero-electronico-trae-beneficios>
- Zapata, Walter. (2019). *“Principales desafíos de la educación superior ecuatoriana”*. Quito.
- Zavala, P. P. (2021). Diseño de proceso contable para obtener información financiera oportuna en farmacias el descuentón . Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Anexos

Investigaciones y Debates



Dramatizaciones u obras



Exposición grupal dramatizada

Civilización Maya



Debate Presidencial



EL Modelo de Industrialización por Sustitución de Importaciones



Resultados Obtenidos

Premiación de Proyectos



EDUCACIÓN CONTINUA: EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BASADAS EN COMPETENCIAS LABORALES.

Ing. Álvaro Leonidas Rivera Guerrero, Esp.¹

Ing. Mesías Heriberto Pilco Parra, MAE²

Ing. Jeovanny Chancay Quimis, MBA³

CPA. Marco Antonio Suriaga Sánchez, MBA⁴

Ing. Franklin Raúl López Vera, MBA⁵

Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil

Resumen

En este trabajo se hace una valoración crítica de las principales clasificaciones de materias utilizadas actualmente en Economía (Clasificación Decimal Universal (CDU) y clasificación del Journal of Economic Literature (JEL)), la Educación Continua es un recurso permanente para el desarrollo organizacional de empresas e instituciones públicas y privadas, así como para todos quienes quieran capacitarse y superarse. La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo abarcando conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo. La dinámica del mundo moderno obliga a las instituciones y empresas a responder con rapidez y asertividad a los retos y oportunidades que se presentan día a día. Contar con personas que tengan los conocimientos necesarios para superar dichos retos, se ha convertido en un factor

¹ Ingeniero Comercial en Recursos Humanos, Docente FCA. UG, Especialista en Administración Pública.

² Ingeniero Comercial, Docente titular, Director de Bienestar Estudiantil, Master en Adm. de Empresas en Marketing y RRHH

³ Ingeniero Comercial, Docente titular, Director de Nivelación FCA-UG, Master en Adm. de Empresas en Marketing y RRHH.

⁴ Contador Público Autorizado, Docente titular, Magister en Tributación y en Adm. de Empresas en Marketing y RRHH.

⁵ Ingeniero Comercial, Docente titular, Master en Adm. de Empresas en Marketing y RRHH

clave para su desarrollo y crecimiento. Hoy en día el mercado laboral es cada vez más competitivo y sólo aquellos que cuenten con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias serán los líderes que tomarán las decisiones del mañana. Cada día es más necesario, para las organizaciones, ejecutar los procesos de gestión humana bajo el enfoque de competencias laborables, dado que, esta nueva apuesta y forma de gestionar el talento, responde de manera pertinente resolver el requerimiento ineludible de alinear los desempeños de las personas con los propósitos y las estrategias corporativas.

Palabras Claves: *Empleabilidad, Competencias Laborables, Demanda Laboral, Desarrollo Organizacional*

Clasificación JEL: *I21, I23, M1*

Abstrac

This paper presents a critical assessment of the major classifications of materials currently used in Economics (Universal Decimal Classification (UDC) and classification of the Journal of Economic Literature (JEL)) Continuing Education is a permanent resource for organizational development business is and public and private institutions, as well as for all those who want to train and overcome. Job competition is the ability to successfully meet complex demands or perform an activity or task, according to performance criteria defined by the company or productive sector encompassing knowledge (Knowledge), attitudes (Saber Ser) and skills (skills) of An individual. The dynamics of the modern world requires institutions and companies to respond quickly and assertiveness to the challenges and opportunities that arise daily. Have people who have the knowledge needed to overcome these challenges, it has become a key factor for their development and growth. Today the labor market is increasingly competitive and only those who have the knowledge, skills and attitudes needed are the leaders

who will make decisions tomorrow. It is increasingly necessary for organizations to execute the processes of human management under the competence approach working, since this new bet and how to manage talent, respond pertinently solve the inescapable requirement to align the performance of the people with the purposes and corporate strategies.

Keywords: *Employability Skills Weekdays, Labor Demand, Organizational Development.*

JEL classification: *I21, I23, M1*

Introducción

El presente documento tiene como finalidad apoyar a la educación en lo relacionado con los aspectos conceptuales de las competencias, con énfasis en las laborales generales, que son, actualmente, la base para lograr el mejoramiento de las condiciones de empleabilidad de las personas, analizando el concepto de competencia; posteriormente las definiciones y características de las competencias básicas, ciudadanas y laborales; para establecer la diferencia entre las laborales generales y específicas, lo que permite, finalmente, mostrar algunas posibles formas para trabajarlas tanto en el contexto educativo como en el ámbito productivo.

De acuerdo al Artículo 28 de la Constitución de la República del Ecuador publicado el 20 de octubre del 2008 en el R. O. N° 449; 24 de la Ley Orgánica de Educación, se establece lo siguiente:

“Art. 28.- La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

Es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo intercultural en sus múltiples dimensiones. El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada. La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.” (CONSTITUCIÓN, 2008)

El empleo puede definirse como una situación dicotómica que separa a los trabajadores entre ocupados y desempleados. Estar empleado es tener un trabajo; tener empleabilidad implica poseer las capacidades necesarias para mantenerse ocupado y progresar en el ámbito profesional.

El empleo y la obtención de un empleo era el fin perseguido en las sociedades industriales, en unos entornos de trabajo estables primaba la figura del empleo “para toda la vida”. El acceso a los títulos universitarios estaba restringido a las élites y permitía el ingreso en las escalas superiores de las empresas, administraciones públicas y el ejercicio de las profesiones liberales. La posesión de un título reflejaba por sí sola la competencia técnica de los individuos. (Carlos Oliván Villobas., 2013)

La educación continua constituye todavía el único tratamiento conocido para la obsolescencia progresiva de la competencia profesional, síndrome de extensión universal con muchas formas subclínicas que a menudo pasan inadvertidas. Lo que percibimos del problema es solo el pico del clásico iceberg. Tiene varias sinonimias tales como "ignorancia continua", "degradación del conocimiento" y "obsolescencia rápida" (2,3).

A pesar de ser antigua, la educación continua no ha sido siempre eficaz para prevenir o curar. El hecho de que se discuta aquí sugiere que admitimos la posibilidad de introducir innovaciones y cambios para mejorar su calidad, vale decir, su eficacia, eficiencia y pertinencia.

El enfoque de competencia laboral surge en el mundo como respuesta a la necesidad de mejorar permanentemente la calidad y pertinencia de la educación y la formación de recursos humanos, frente a la evolución de la tecnología, la producción y, en general, la sociedad, y elevar así el nivel de competitividad de las empresas y las condiciones de vida y de trabajo de la población.

La educación orientada por el concepto de competencia laboral ha implicado para los distintos países iniciar procesos de reforma de sus sistemas de educación y capacitación; para las empresas, modernizar las formas de capacitación de sus trabajadores, adecuándolas a los cambios en la organización de la producción; y para el individuo, adaptarse a nuevos perfiles ocupacionales, al trabajo en equipo y al desarrollo de competencia laboral, mediante la adquisición y actualización continua de conocimientos y habilidades que le permitan lograr un desempeño eficiente y de calidad, acorde a los requerimientos de los centros de trabajo.

Hoy se reconoce que el aprendizaje ocurre en diversos ámbitos y en distintas formas y circunstancias, por lo que se trata de un proceso dinámico e inherente a la naturaleza humana y que se desarrolla a lo largo de toda la vida del individuo. Esto plantea el reto de identificar y aplicar nuevos mecanismos que faciliten y fortalezcan la vinculación entre educación y trabajo, espacios inmediatos en los que el hombre aprende y se desarrolla, tanto para actuar en el medio laboral como para desenvolverse en los diferentes ámbitos en los que participa: la familia y la sociedad en general. Por ello, resulta cada vez más necesario fomentar una cultura en la educación continua para toda la vida, que sea flexible, de calidad y pertinente a las necesidades del individuo, y en la que se reconozcan socialmente los aprendizajes adquiridos por distintos medios.

Justificación

El concepto de competencia surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas

por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir, al componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción.

Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que, aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio. En otras palabras, la competencia laboral es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados.

Se fundamenta y opera como consecuencia del avance vertiginoso de la información, de la evolución acelerada de la ciencia y la tecnología, del desarrollo del comercio internacional que abre las fronteras para un crecimiento económico y su competitividad a nivel global, de la reducción progresiva de vigencia de los conocimientos impartidos en la educación formal, del crecimiento del número promedio de cambios de área de ocupación durante la vida laboral y del aumento de la polifuncionalidad en los conocimientos.

La Educación Continua dentro de las Empresas o Instituciones Privados y Públicos, ofrecen una constante actualización de conocimientos, destrezas y habilidades para enfrentar los retos de ese avance, con recursos humanos de alto nivel profesional, que sean capaces de guiar a las organizaciones en medio de un mercado altamente competitivo.

Se constituye para dar una respuesta efectiva e inmediata a las necesidades o requerimientos específicos de las empresas tanto Públicas como Privadas del país y de los individuos; aportando a la consecución de los objetivos y metas organizacionales y personales para lograr

mayores niveles de eficiencia, productividad y mejora de las condiciones de vida; bajo parámetros de excelencia académica.

Objetivo General

El objetivo general de esta investigación es que la EDUCACIÓN CONTINUA plantea a través de la EMPLEABILIDAD DE PERSONAS BASADAS EN COMPETENCIAS LABORALES para su ingreso en base a las necesidades que requieren las empresas o instituciones públicas o privadas.

La Educación Continua no solo prepara a ciudadanos para conseguir un trabajo sino también a estudiantes para ingresar a las Instituciones de Educación Superior en el Ecuador.

Desarrollo

Las competencias suponen una combinación de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que capacitarán a un titulado para afrontar con garantías la resolución de problemas o la intervención en un asunto en un contexto académico, profesional o social determinado.

Tipos de competencias:

- **Competencias genéricas o transversales;** transferibles a una gran variedad de funciones y tareas. No van unidas a ninguna disciplina, sino que se pueden aplicar a una variedad de áreas de materias y situaciones (trabajo en equipo, liderazgo, ...)
- **Competencias básicas:** son las que capacitan y habilitan al estudiante para integrarse con éxito en la vida laboral y social (idiomas, nuevas tecnologías, ...)
- **Competencias específicas:** aquellas propias de la titulación, especialización y perfil laboral para las que se prepara al estudiante.

Los estudiantes de la Universidad de Guayaquil han estado bien valorados por su importante nivel de conocimientos teóricos, pero no así por la adquisición del resto de competencias que deben acompañar a la formación universitaria. Las nuevas metodologías docentes que se busca impulsar, tratan de mejorar la adquisición de competencias básicas y transversales entre los estudiantes, que han sido tradicionalmente una de las principales debilidades detectadas en estudiantes de la Universidad de Guayaquil.

Es en esta nueva sociedad del conocimiento en la que adquiere sentido el nuevo concepto de empleabilidad, definida por (Hillage, J. y Pollard, E., 1998) como la “capacidad individual para obtener un empleo inicial, mantenerlo, moverse entre puestos en la misma organización, obtener un nuevo empleo si se requiere e, idealmente, garantizar un trabajo adecuado.”

Esta empleabilidad no es un producto, sino que se trata de un proceso en el que adquiere una relevancia primordial el proceso formativo. Este proceso formativo debe ser visto como una inversión en capital humano, tanto desde la perspectiva individual como colectiva. Por tanto, la sociedad actual requiere de una continua inversión tanto de los individuos y sociedades en factores que incrementen la empleabilidad y faciliten por tanto las transiciones de los individuos en un mercado laboral cambiante.

La Educación Continua (Continuing Education Courses) consiste en una variedad de cursos diseñados para el entrenamiento y desarrollo ocupacional, el desarrollo de habilidades y la actualización académica de adultos. La educación continua tiene como objetivo proporcionar más oportunidades educativas con el fin de promover el aprendizaje continuo que ayude a los adultos alcanzar sus metas profesionales u ocupacionales. Esta educación se enfoca en el desarrollo de programas para adultos basados en las necesidades particulares de una determinada comunidad. Algunos cursos o programas son ofrecidos bajo la petición de miembros de la comunidad u otras organizaciones. (www.cfnc.org, s.f.)

La Educación Continua es la actividad docente universitaria cuya misión es vincularse con el medio vía programas de formación y capacitación educando de por vida a personas (licenciados, profesionales y no profesionales) que desean o requieran profundizar, mantenerse al día en los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que caracterizan a su disciplina, o bien quieren extender su conocimiento hacia áreas complementarias, acceder al manejo de nuevos procedimientos y/o tecnologías, que les permitan lograr un mejor desempeño o posición laboral o bien crecer en su desarrollo personal o espiritual.

El concepto de competencia surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir, al componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción. (Bogotá, 1999)

Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que, aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio. En otras palabras, la competencia laboral es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados.

Contar con competencias básicas, ciudadanas y laborales facilita a los jóvenes construir y hacer realidad su proyecto de vida, ejercer la ciudadanía, explorar y desarrollar sus talentos y potencialidades en el espacio productivo, lo que a la vez les permite consolidar su autonomía e identidad personal y mejorar su calidad de vida y la de sus familias. (OEI.ES, 2016)

Las competencias laborales son un punto de encuentro entre los sectores educativo y productivo, por cuanto muestran qué se debe formar en los trabajadores y los desempeños que éstos deben alcanzar en el espacio laboral. “El surgimiento de la gestión por competencia laboral en la empresa, en parte obedece a la necesidad de acortar la distancia entre esfuerzo de formación y resultado efectivo” (Mertens, L., 2000)

La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando:

- *Sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas.*
- *Realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados.*

Hoy las instituciones de formación profesional encuentran en el aprendizaje permanente un nuevo paradigma para su trabajo que está impulsado un nuevo ciclo de transformaciones. En efecto, antes se podía medir el accionar formativo por el número de cursos abiertos y de cupos ofrecidos para participantes que, con pocas excepciones, no retornaban jamás. Ahora se debe abrir la puerta para opciones de reingreso, actualización, perfeccionamiento, articulación con la educación formal y reconocimiento de las certificaciones en el mercado de trabajo. Y todas ellas deben apuntar a la alta calidad tanto para aportar al incremento de la competitividad en

un mundo de productos y tecnologías cambiantes, rápida obsolescencia de los conocimientos y valorización de los aprendizajes logrados en los diversos ámbitos de actuación de las personas como para servir de instrumentos para mejorar las condiciones sociales y económicas generales, prevenir y luchar contra la exclusión social y la discriminación.

Los desafíos que el aprendizaje permanente plantea ahora refieren al establecimiento de mecanismos de articulación (abiertos y flexibles) entre la capacitación, la formación profesional y técnica, la educación técnica y los programas de educación superior, así como con la creación y disponibilidad de diversos regímenes de programas (dedicación completa, parcial, enseñanza a distancia), permisos y facilidades para la formación de personas que trabajan. Para responder a estos desafíos, se necesita igualmente de formación permanente para el personal orientador, docente y administrativo para que pueda desarrollar los materiales y estrategias didácticas acordes a las nuevas modalidades educativas y a las posibilidades que brinda el aprendizaje a lo largo de la vida. (Irigoín & Vargas, 2002)

Por otro lado, en el ámbito nacional, la apuesta al aprendizaje permanente implica incrementar la difusión de información sobre los programas existentes y la adopción de medidas con la participación de asociaciones de empleadores, asociaciones profesionales, educadores y otros interlocutores sociales relevantes teniendo presente que no existe ningún modelo universal de inversiones en formación. Las medidas para la promoción de la educación y el aprendizaje permanentes constituyen una cuestión de diálogo social para, mediante acuerdos colectivos, convenios bipartitos y tripartitos, negociaciones entre educación y formación,, etc., ir estableciendo la gestión de recursos, la creación de mecanismos de reconocimiento de competencias y niveles que permitan la navegabilidad entre sistemas - los marcos de cualificaciones- los acuerdos sobre gestión de la calidad de los nuevos sistemas y el logro de objetivos de equidad.

El aprendizaje permanente se instala como meta, viene de la mano del desarrollo del enfoque de competencias laborales y de la creciente centralidad de la formación para la empleabilidad.

A lo largo del continente se han implementado de una u otra forma, nuevos programas o actualizaciones a los ya existentes que se centran en desarrollar capacidades productivas y sociales verificables en el contexto laboral, más allá de la preocupación por la mera transferencia de conocimientos o el adiestramiento en habilidades. En el proceso de construcción de la noción de competencia laboral se fueron desarrollando diferentes definiciones, pero la Recomendación 195 al sistematizarla como "los conocimientos, las aptitudes profesionales y el saber hacer que se dominan y aplican en un contexto específico" instaló una plena coincidencia en su conceptualización, más allá de matices del término. (Guzmán & Irigoín, 2000)

Sólo con un "equipaje" de esta naturaleza parece posible abordar los desafíos actuales de generación y conservación de un trabajo decente.; además, resulta especialmente necesario para rescatar a los sectores más desmunidos económica y socialmente. Esta conceptualización de la empleabilidad y la ciudadanía es particularmente pertinente para el diseño y la gestión de la formación para la economía informal, las MYPE y los grupos vulnerables. En estos ámbitos, el protagonismo del sujeto debe ser abordado y fortalecido para que se torne capaz de identificar oportunidades y de gestionar sus propias salidas laborales, ya sea mediante el empleo independiente, microempresarial o en aquellas actividades que pueden resultar competitivas pese a su limitado nivel de apropiación tecnológica. Este tipo de orientaciones conducen a sostener que, si bien las políticas de formación y de apoyo al empleo no pueden por sí solas generar empleo, pueden y deben apoyar a las personas para que se transformen en detectoras y constructoras de oportunidades, de proyectos de mejora de su empleabilidad

Mejorar la empleabilidad y la ciudadanía requiere poner el foco de atención en un sujeto situado y condicionado por su género, su raza, su entorno económico y cultural, su edad, etc.

y desarrollar metodologías y estrategias para que pueda cambiar y mejorar su situación de partida.

Esto conduce a que todas las dimensiones de la política y de las prácticas formativas sean revisadas y pensadas desde su aporte y responsabilidad para el logro de una formación de calidad para la mejora de la empleabilidad, la productividad y la sostenibilidad empresarial.

A ello se apunta desde este modelo de referencia al proponer que el aprendizaje permanente, la formación por competencias, para la empleabilidad y la ciudadanía atraviesen la definición de los contenidos, las metodologías, la construcción global de la oferta formativa y la misma práctica institucional.

Marco Legal

*La Educación Continua en el Ecuador está sujeta a la siguiente normativa: Según (LOES, 2010), en el **Art. 17.- De los programas y cursos de vinculación con la sociedad.-** El Reglamento de Régimen Académico normará lo relacionado con los programas y cursos de vinculación con la sociedad así como los cursos de educación continua, tomando en cuenta las características de la institución de educación superior, sus carreras y programas y las necesidades del desarrollo nacional, regional y local, en el **Art. 125.- Programas y cursos de vinculación con la sociedad.-** Las instituciones del Sistema de Educación Superior realizarán programas y cursos de vinculación con la sociedad guiados por el personal académico. Para ser estudiante de los mismos no hará falta cumplir los requisitos del estudiante regular y el **Art. 127.- Otros programas de estudio.** Las universidades y escuelas politécnicas podrán realizar en el marco de la vinculación con la colectividad, cursos de educación continua y expedir los correspondientes certificados. Los estudios que se realicen en esos programas no*

podrán ser tomados en cuenta para las titulaciones oficiales de grado y posgrado que se regulan en los artículos precedentes.

*Según (CES, 2013), en el **Art. 81.- Educación continua.**- La educación continua hace referencia a procesos de capacitación y actualización en competencias específicas, desarrollados en el marco de la democratización del conocimiento, que no conducen a una titulación de educación superior. A los asistentes a los cursos de educación continua que aprueben la oferta académica correspondiente, se les entregará la respectiva certificación,*

***Artículo 82.- Vinculación con la sociedad y educación continua.**- La vinculación con la sociedad hace referencia a los programas de educación continua, investigación y desarrollo, y gestión académica, en tanto respondan, a través de proyectos específicos, a las necesidades del desarrollo local, regional y nacional.*

*Las instituciones de educación superior deberán crear obligatoriamente instancias institucionales específicas para planificar y coordinar la vinculación con la sociedad, a fin de generar proyectos de interés público, **Artículo 83.- Certificación de la educación continua.**-*

*Los cursos de educación continua podrán ser certificados por las IES que los impartan. Estos cursos no podrán ser tomados en cuenta para las titulaciones oficiales de la educación superior en el Ecuador. El CEAACES evaluará, de forma general, la organización y calidad académica de la oferta de educación continua de las Universidades, Escuelas Politécnicas e Institutos Técnicos y Tecnológicos Superiores, **Artículo 85.- Educación continua avanzada.**- La educación continua avanzada hace referencia a cursos de actualización y perfeccionamiento dirigidos a profesionales. Responde a una planificación académica-metodológica y deberá ser conducida por expertos en el campo de conocimiento respectivo, **Art.113** señala que “La educación continua comprende los programas de educación permanente, como cursos, seminarios y demás programas académicos destinados a la difusión de los conocimientos, a la actualización o profundización de los mismos, al intercambio de experiencias y a las*

actividades de servicio tendientes a satisfacer los requerimientos institucionales y de la sociedad. Los certificados que se confieren por la aprobación de los cursos no otorgan créditos en ninguno de los niveles de formación: técnico superior, tercero o cuarto. Las instituciones de educación superior deberán garantizar la regulación y puesta en práctica de dichos programas, para lo cual contarán con una unidad responsable” y en el **Art 116** añade que “Los participantes tendrán derecho a un Certificado de Aprobación, siempre que superen el 70% de la evaluación del rendimiento académico y hayan asistido al menos a un 80% de la duración. Para otorgar un Certificado de Asistencia es necesario haber atendido al menos al 80% del total de las horas de duración. Los certificados precisarán las fechas de realización del evento académico y la duración en horas”.

Según (CONSTITUCIÓN, 2008), coloca a la capacitación como un derecho ciudadano de acuerdo a lo establecido en el **Art.139.-** “El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo...”, y en el **Art 347**, que establece que es responsabilidad del Estado “Garantizar modalidades formales y no formales de Educación”.

La estimación de las necesidades de educación continua es indispensable para asegurar la adecuación de los programas a las necesidades de cada país, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo.

Estas necesidades se estiman sobre la base de determinaciones de naturaleza diferente, en tres sujetos distintos, a través de métodos progresivamente complejos que proporcionan información superpuesta que es, por tanto, necesario interpretar y consolidar.

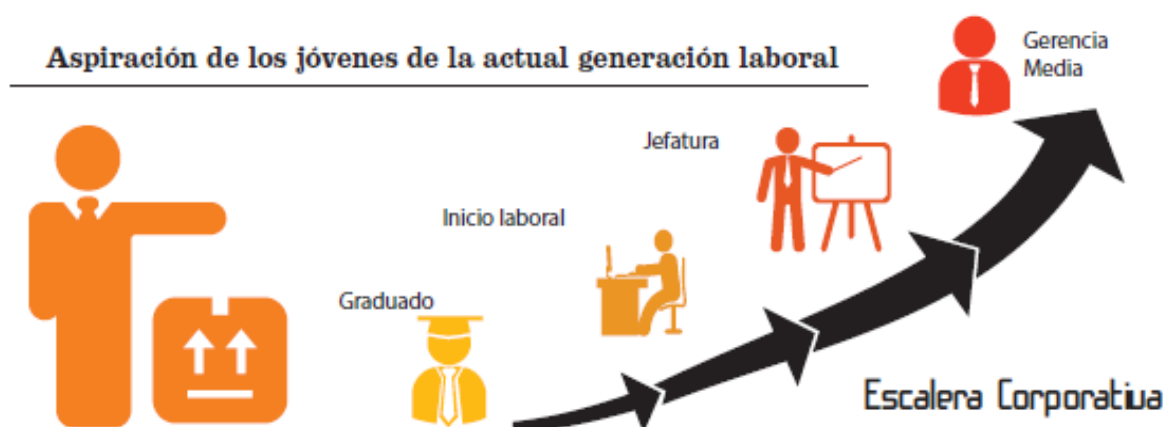
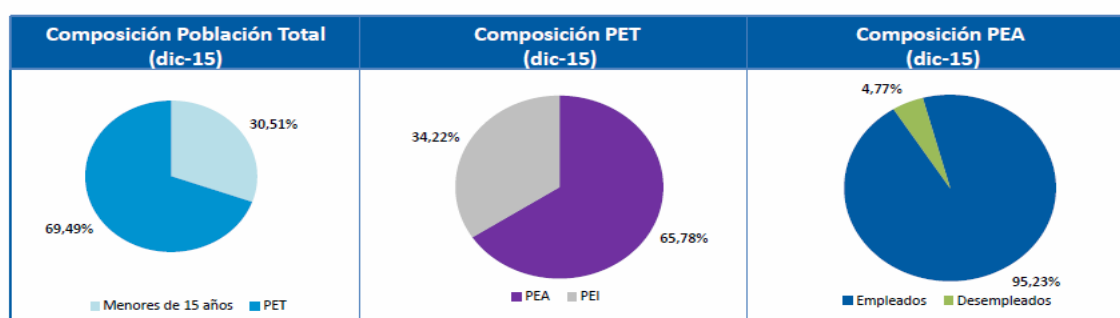


Figura 1. Aspiración de la escala corporativa

Las necesidades sociales se determinan a nivel de la comunidad y contribuyen a que la educación continua sea congruente con las características del contexto social, político, económico y epidemiológico correspondiente; las necesidades administrativas reflejan los requerimientos del sistema de salud de una fuerza laboral de magnitud y competencia adecuadas para dispensar y administrar eficientemente servicios de determinada cantidad y calidad; las necesidades individuales indican las aspiraciones y expectativas de las diferentes ocupaciones de la salud para preservar y ampliar su competencia en determinadas disciplinas. Las necesidades determinadas en estos diferentes sujetos, reflejan diferentes intereses y escala de valores a menudo en conflicto, que deben, por tanto, reconciliarse a través de las transacciones que deben ocurrir en un proceso de programación participativa.

Durante diciembre 2015 a nivel nacional se tiene:

- De la población total, el 69,49% está en edad de trabajar
- El 65,78% de la población en edad de trabajar se encuentra económicamente activa.
- De la población económicamente activa, el 95,23% son personas con empleo.



PET= Población en edad de trabajar, PEA= Población económicamente activa, PEI= Población económicamente inactiva.

Figura 2. Composición de la población nacional

FUENTE: (INEC, 2015)

La determinación de necesidades debe permitir a los educadores y planificadores proponer los programas de educación continua que estipulen las diferentes actividades que deben organizarse para satisfacer las necesidades de educación continua, con los recursos que sea factible movilizar dentro de una unidad de tiempo dada. La determinación de necesidades suministra, además, la información básica para apreciar cambios en los niveles de salud, en la calidad y pertinencia del desempeño y en el grado de satisfacción en el trabajo. Lo anterior contribuye a justificar el tiempo, el esfuerzo y el dinero invertido en la educación continua, una tarea importante, aunque ardua y compleja

Se dispone de una amplia variedad de métodos de educación continua, pero solo unos pocos se aplican en la práctica. La diversificación de métodos de enseñanza/aprendizaje no solo hacen la educación continua más interesante, sino también más flexible y congruente con las características y expectativas de los participantes, sobre todo con las distintas maneras y ritmo de aprender de los diferentes individuos. Algunos de los métodos para determinar las necesidades de educación continua constituyen también métodos para llevarla a la práctica.

El trabajador debe desempeñar un papel activo en su aprendizaje, mediante la identificación del tipo de práctica que él espera; debe estimulársele para que formule las preguntas pertinentes en relación con los problemas y para que busque las respuestas correctas, discuta los hallazgos, utilice adecuadamente la nueva información y la aplique a la solución de ese problema concreto. Esta es la orientación de la educación hacia la solución de problemas.

Los métodos de educación continua se pueden agrupar según criterios diferentes, por ejemplo, según se apliquen a la educación directa o a la educación a distancia según su adecuación para el uso dentro o fuera del servicio, teniendo en cuenta que los dos grupos se superponen, es decir, no son mutuamente excluyentes.



Figura 3. Proceso de evaluación

Una vez capacitado en base a los requerimientos que tienen las empresas o instituciones privadas o públicas, los estudiantes obtienen la debida certificación y recomendación con las empresas para cubrir las vacantes solicitadas.



Figura 4. Beneficios del sistema de certificación.

Metodología

La metodología empleada para el proyecto se basará en los siguientes factores críticos:

Método Analítico. El método analítico toma por punto de partida el conocimiento buscado, y retrocede, suponiendo ordenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas deductivas que son ya conocidas y evidentes. (Caimi, 2003, pág. 39)

Es el método que será utilizado en el momento del procesamiento de la información que ha sido recopilada durante la investigación del trabajo, la misma que nos permitirá extraer los elementos fundamentales para fundamentación del trabajo.

Método deductivo. “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”. (Bernal C. , 2006, pág. 56)

Este método será utilizado en la elaboración de las conclusiones que nos permitirá determinar los resultados del proceso de investigación y en las recomendaciones para poder proyectarnos al futuro.

Método Estadístico. “El método estadístico, dentro del método científico, consiste en una serie de pasos para llegar al verdadero conocimiento estadístico”. (García, Ramos, & Ruiz, 2006, pág. 6)

Este método lo utilizamos al momento de recopilar la información para la elaboración de los resultados con la que podemos realizar la tabulación y elaboración de los cuadros estadísticos.

Universo y Muestra

Universo

Se tomó como referencia al azar a 300 estudiantes encuestados de la Universidad de Guayaquil de las diferentes carreras.

Muestra

Tomando en cuenta a 300 estudiantes encuestados de la Universidad de Guayaquil de las diferentes carreras no superan los 100.000 individuos, para determinar su tamaño muestral se empleará la fórmula para la población finita.

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{\left((e^2(N - 1)) + (Z^2 * P * Q) \right)}$$

Z= Nivel de confianza (1.96)

e= Margen de error (0.05)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

q= Probabilidad de fracaso (0.5)

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{1.96^2 * 300 * 0.5 * 0.5}{((0.05^2(300 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5))}$$

Tabla #1.

Muestreo

Universo	Población	Muestra
Hombres	100	84
Mujeres	100	84
TOTAL	300	169

Elaborado por: Ing. Álvaro Rivera Guerrero, ESP:

Por ende, la encuesta se la efectuará a 169 300 estudiantes encuestados de la Universidad de Guayaquil de las diferentes carreras.

Resultados

El resultado de los 300 estudiantes encuestados de la Universidad de Guayaquil de las diferentes carreras, nos refleja que tan importante es un Centro de Capacitación Continua acorde a las necesidades o requerimientos que tienen las empresas o Instituciones de Educación Superior en cuanto a sus competencias laborales.

De las preguntas que se realizaron a los estudiantes encuestados prevale uno de las 10 con mayor énfasis en su respuesta e importancia al responder:

¿Considera usted que los Centros de Capacitación Continua debe tener un vínculo con los requerimientos a las necesidades de la demanda laboral enfocados a sus Competencias Laborales que necesiten las Empresas e Instituciones Privadas o Públicas?

Tabla 2.

Centros de capacitación continua deben tener requerimientos con instituciones privadas y públicas.

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	TOTALMENTE DE ACUERDO	125	74%
b	DE ACUERDO	42	19%
c	EN DESACUERDO	0	6%
d	TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	1%
TOTAL		169	100%

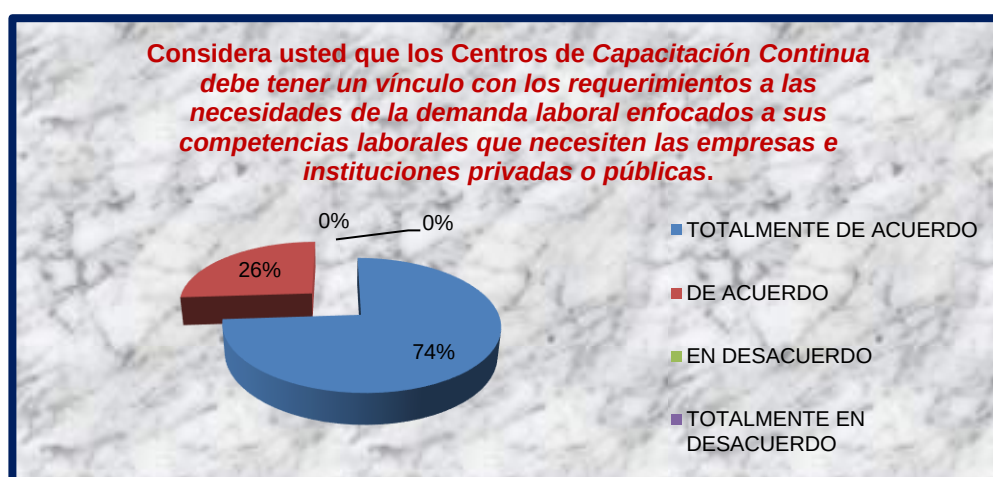


Figura 5. Centros de capacitación continua deben tener requerimientos con instituciones privadas y públicas.

Análisis

De los estudiantes encuestados el 74% están totalmente de acuerdo y el 26% esta de acuerdo que los Centros de Capacitación Continua debe tener un vínculo con los requerimientos a las necesidades de la demanda laboral enfocados a sus Competencias Laborales que necesitan las Empresas e Instituciones Privadas o Públicas

Discusión de resultados

Como podemos apreciar en el gráfico 1 de la encuesta que se realizó a los estudiantes de diferentes carreras de la Universidad de Guayaquil, nos refleja que tan valioso es que la Capacitación Continua debe tener un vínculo con los requerimientos a las necesidades de la

demanda laboral enfocados a sus competencias laborales que necesiten las empresas e instituciones privadas o públicas.

Haciendo un recuento general de las coincidencias existentes se tiene que las universidades sostienen un perfil de Ingenieros con mayor tendencia a la parte teórica; es decir, las materias impartidas son netamente analíticas y constituyen un gran número dentro de la formación profesional que se brinda.

Sin embargo, todas las universidades pretenden converger a un modelo de profesional con facultades administrativas, impartiendo las bases elementales para su buen desenvolvimiento en el ámbito de los negocios, aunque se sugiere prestar mayor atención en este punto, puesto que lo que se busca es proyectar una formación completa e integral del profesional, haciéndolo capaz de desenvolverse en cualquier situación laboral.

Conclusión

Las universidades están en una posición clave para adaptar los recientes avances tecnológicos en las ciencias biomédicas, socioeconómicas, administrativas y del comportamiento a la solución de problemas prioritarios, a través de innovaciones sencillas, no simplistas. La veneración automática de tecnologías muy complejas ha menguado esta posibilidad en el pasado.

La educación continua, no solo enriquece los conocimientos que uno tenga, sino también posibilita un mejor posicionamiento en el mercado laboral. En una sociedad tan competitiva y cambiante como en la que vivimos, la permanente actualización de los saberes, mejorando la formación personal es clave para no quedar obsoletos. Toda persona, cualquiera sea su oficio o profesión que ejerza, debe, constantemente, ir perfeccionalizándose en sus estudios. Más aún, cuando estamos en presencia de una sociedad que cada día se torna más y más competitiva.

Si bien desde siempre es sabida la importancia de seguir, permanentemente, incorporando conocimientos, lo cierto es que la situación actual también obliga y hace imprescindible a ello. La crisis, el desempleo, la competencia por ocupar puestos de empleos, entre otros factores, genera que todos, desde aprendices, empleados y profesionales, sigan transitando por el camino de la enseñanza sin paradas permitidas.

Está claro que el camino de la enseñanza es inmenso, y está en uno, y sus posibilidades, la decisión de seguir recorriéndolo. ¡Pero a no olvidarse!, en una sociedad tan competitiva y con constantes cambios tecnológicos, una permanente actualización de los conocimientos y formación, son puntos claves que debemos considerar para el mercado laboral que venimos observando desde ya hace un tiempo. De otra manera, nuestros conocimientos, rápidamente, quedarán obsoletos, situándonos en una gran desventaja con quienes prosiguen educándose continuamente.

Organizando las responsabilidades de la Educación Continua logra la productividad y competitividad en las operaciones de servicio a través un sistema de servucción.

La Educación Continua establece, diseña y ejecuta planes, proyectos y programas de formación continua y capacitación técnico-profesional, que permitan responder asertivamente a las demandas de la sociedad, por medio de ofertas innovadoras, técnicas y de excelencia académica y de servicio en relación a las plazas de trabajo o cubrir las vacantes de acuerdo a la demanda laboral con relación a sus competencias laborales de las empresas e instituciones privadas y públicas

Diseñar y ejecutar acciones integrales de difusión y comercialización, a través de procesos de comunicación éticos y efectivos para posicionar la oferta académica de Educación continua de la ESPE dentro de los diez centros de preferencia del mercado y mejorar los niveles de ingresos provenientes de estos servicios.

Referencias bibliográficas

- Leonardo Wild. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*,. Quito: Mayor Books.
- (2018)., G. E. (2018). *sociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de sociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- Adriana Gómez Duarte. (2012). *"El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada. San Jose Costa Rica: "* UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho.
- Álvarez. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa. Dominio de las Ciencias.
- Álvarez, C. E. (2006). *METODOLOGÍA Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá:: Limusa Noriega Editoriales.
- Álvarez, Romero y Murillo. (2018). Estrategia para la formación de competencias profesionales en la carrera de Administración de Empresas de la UNIANDES. *Revista Avanzada Científica ISSN 1029-3450, Vol. 17 No. 3., 5.*

- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México:: Paidós Educador.
- Ander-Egg, E. (2018). *La teoría del aprendizaje significativo*. Buenos Aires: Lumen.
- Andino, Yépez. (2009). *Módulo de Tutoría 1*.
- Andrade H, Carlos. (2004). *Evolución de los medios de pago distintos al efectivo en el Ecuador*. Pág. 3. Quito.: Apuntes de Economía No. 44, Banco Central del Ecuador.
- Angulo, Y. A., & Naula, S. M. (30 de octubre de 2018). *Control de Inventarios y su incidencia en los Estados Financieros*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2579/1/T-ULVR-2373.pdf>
- Arauz, Andrés. (2014). *"El Dinero Electrónico y su relación con la Nueva Arquitectura Financiera"*. Quito: Entrevistado por Javier Félix.
- Argüello, E., y Quesada, C. (2017). Implementación del Cuadro de Mando Integral en pequeñas empresas: una revisión de literatura. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/rce.v33i2.22227>. *Revista de Ciencias Económicas*, 33(2), 79-122.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela:: Episteme.
- Asamblea Nacional. (2016). *Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 744 de 29-abr.-2016.
- AVAL. (25 de abril de 2021). *Situación de las empresas en la provincia del Guayas*. Obtenido de <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/situacion-de-las-empresas-en-la-provincia-del-guayas/>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Sistema de Dinero Electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria*. Obtenido de . Obtenido de Banco Central del Ecuador: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Respuesta al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>
- Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernard Lietaer, et al. (2008). *White Paper on the Options for Managing Systemic Bank Crises*.
- Bogotá, A. M. (1999). Evaluación de competencias. Bogotá, Colombia, Bogotá.
- Bonaglia, F. N. (2020). *Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe: . doi:https://doi.org/10.33960/AC_21.2020
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. España: Gestión.

- Bosqued, M. (2008). *Quemados el síndrome de burnout, qué es y cómo superarlo*. Paidós. España.
- Botello de León, Minerva. (2017). *La vinculación como estrategia para el desarrollo académico del Diseño Industrial*. México: FARQ UANL.
- Bravo, G. A. (2021). *Sistema de costeo de producción en el sector farmacéutico veterinario*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4549/1/TM-ULVR-0351.pdf>
- Burgwal, G., & Cuéllar, J. C. (2017). *Planificación Estratégica y Operativa*. . Quito,.
- Buro de análisis informativo. (2010). Los bancos privados apuestan a los barrios, Ecuador. *Buro de análisis informativo*.
- Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento) Colihue Clásica*. Argentina: Ediciones Colihue SRL.
- Cálix, M. . (22 de Julio de 2011). *Gestión Administrativa: marielgestadmonhond*. Obtenido de *marielgestadmonhond*. Obtenido de <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/search?updated-min=2011-01-01T00:00:00-08:00&updated-max=2012-01-01T00:00:00-08:00&max-resul>
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2016). www.lacamara.org/website/.
- Campos Ríos, Guillermo. (2018). La vinculación universitaria: ese oscuro objeto del deseo. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13.
- Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. En P. Capriotti, *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (pág. 75). Málaga, España: Editorial Ariel / ISBN: 84-344-1275-6.
- Cardona, G. (2020). Informe de práctica empresarial e importancia del médico veterinario en el área comercial. Unilasallista Corporación Universitaria.
- Carlos Oliván Villobas. (2013). Empleabilidad y Empleo: formación universitaria y mercado de trabajo en España y Aragón. Técnico de Prospectiva Agencia de Calidad y Prospectiva., (pág. 1). Universitaria de Aragón.
- Carranza. (2019). *EL CONTROL INTERNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL ENFOQUE COSO*. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2019/10/5-Informe-Final-ICI-2018-CTPBG.pdf>
- Carrera, J. K. (marzo de 2017). *ANÁLISIS DEL INVENTARIO E INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIERO*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22986/1/Tesis%20Final%20corregido%20de%20grado%20de%20Karen%20Castro%20y%20Jenniffer%20Carrera.pdf>
- CEGESTI. (2022). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf.
- CEPAL. (28 de enero de 2021). *Contracción de la actividad económica de la región se profundiza a causa de la pandemia: Caerá -9,1% en 2020 [Text]*. . Obtenido de <https://bit.ly/2XmFYo2>
- CEPAL y OIT. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*”, *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*, #22. Santiago de Chile.

- CES. (2013). Reglamento de Régimen Académico . QUITO.
- CHARLES EDISSON ESCOBAR TERÁN. (2015). *“ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA RED DE DINERO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CELULAR EN EL ECUADOR, COMPARÁNDOLA CON EL USO DE TARJETAS DE DÉBITO”*. Quito: FACULTAD DE INGENIERÍA, MAGISTER EN REDES DE COMUNICACIONES".
- CHAVES, R. & MONZÓN, J.L. (2017). *La Economía Social en la Unión Europea*,. España: Comité Económico y Social Europeo.
- CONSTITUCIÓN. (2008). En A. Constituyente. Quito.
- Contreras, S, Bravo, A, Nicolas, G, Osses, O. (15 de 08 de 2022). *XVIII Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería*. [Online].; 2018. Obtenido de 2018:
<http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewPaper/717>.
- Dávila, A. (2017). El cuadro de mando integral. Obtenido de
http://www.geocities.ws/ivelisse_ocanto/BSC/Info5_archivos/Info_5.pdf. *Revista de antiguos alumnos*, IESE, 34-42. .
- Decreto 1064. (2016). Quito.
- Delgadillo A. (2014). *Emprendimiento Sustentable (en línea)*.
www.elvaiven.com/blog/emprendimiento-sustentable.
- Dörnyei, Z. (2005). *The psychology of the language learner: Individual*.
- Ecuador, B. C. (2017). *Cuentas Trimestrales Nacionales del Ecuador Boletín No. 98*.
- Ecuador, G. (2018). *Asociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de Asociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- ECUADOR, M. D. (15 de DIC de 2020). *PERFIL EPIDEMIOLOGICO 196 DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA*. Obtenido de
https://public.tableau.com/profile/direcci.n.nacional.de.vigilancia.epidemiol.gica.msp#!/vizhome/COVID19ecu_MSP_DNVE/COVID-19MSP
- Edgar H. Shien. (2018). *Psicología de la Organización*. México: Price Hall Hispanoamérica.
- El Ciudadano. (23 de Mayo de 2016). *Ahora el Ecuador es un destino turístico a escala mundial*. Obtenido de <http://www.elciudadano.gob.ec/ahora-el-pais-es-un-destino-turistico-a-escala-mundial/>
- Enríquez Álvaro. (2010). *Oportunidades y barreras para el desarrollo de servicios financieros*. Mexico.
- Equipo Vértice. (2015). *Dirección de marketing*. Editorial Vértice.
- Escamilla, J. G. (2019). *Selección y Uso de Tecnología Educativa*. México. : Trillas.
- Escobar, J., y Bonilla, F. (2017). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*. 9(1), 51-67. Obtenido de [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf). Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología.

- Espinosa, R. (2019). *El cuadro de mando integral: conceptos y fases*:
<https://robertoepinosa.es/2013/06/25/el-cuadro-de-mando-integral-concepto-y-fases>.
 Espinosa Consultores Marketing y Ventas.
- ESTUDIO DE MERCADO. (2010). *Folleto Módulo X de la UNL, Carrera de Administración de Empresas, s/nro.*
- Etteberría, J. (2007). *Regresión Múltiple*. Madrid: La Muralla.
- Fernández, A. (2017). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid:: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?: el trabajo entre el estrés y la felicidad*. . España: Díaz Santos.
- Ferrel. L, Ferrel. F, Bracho. K. (2018). Impacto del síndrome de burnout académico en el bajo rendimiento y salud mental en estudiantes Universitarios. *CIE*; 2(6);, p. 45-53.
- Fleitman, & Graw, H. (2010). *Negocios Exitosos*. Pág. 89. Interamericana Editores.
- Forbes R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 160.
- G. Eastwood. (2008). *The Future of Payments: Prepaid cards, contactless and mobile payments*. Business Insights.
- GARCIA del Junco Julio "Y" CASANUAVA Rocha Cristóbal. (2005). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Pág 493, ISBN: 84-368-1643-9. Madrid: Edición Pirámide.
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2006). *ESTADÍSTICA EMPRESARIAL. Manuales a 6 euros*. Cádiz: Servicio Publicaciones UCA.
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de
 file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de
 file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Gaxiola, Jesús. (Abril-Junio de 2013). 5 Pasos para elaborar un plan estratégico. *Sonorait Innovación y Tecnología*, 22; 23; 24.
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas- Manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones (6 ed.)*. Madrid: ESIC.
- GeorgSimmel. (1978). *The Philosophy of Money*. Pág. 16. Londres: Routledge and Kegan Paul Ltd.
- Gil J, Cruz. D. (2018). El burnout académico y el engagement en estudiantes de quinto año de Estomatología. *EDUMECENTRO*; 10(4);, p. 37-53.
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. En S. Gómez Bastar, *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- GOMEZ BRAVO Oscar. (1998). *Contabilidad de Costos, Tercera Edición 420 p*. ISBN: 958-600-827-4.

- González, A. y Cabrale, D. (12 de Diciembre de 2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2011, de <http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Greco, Thomas. (2001). *Money: Understanding and creating alternatives to legal tender*. Vermont: Chelsea Green Publishing Company.
- Guido Calderón. (27 de Julio de 2014). *Dinero electrónico beneficiará al turismo*. Obtenido de EL TELÉGRAFO: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/dinero-electronico-beneficiara-al-turismo>
- Guzmán, V., & Irigoin, M. E. (2000). *Módulos de formación para la empleabilidad y la ciudadanía: documento de base para el diseño curricular*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Haro, A.S. (2020). Caracterización epidemiológica de Covid-19 en Ecuador. <https://bit.ly/2XfSaqj>. *InterAmerican Journal of Medicine and Health*, 3, 1-7.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning*.
- Henk Van Arkel. (2010). *El dinero como uno de los principales mecanismos de dirección de la sociedad, The Stro Experts Program, No publicado*.
- Heredia, Lucio Jesús. (2018). *Vinculación IES-Empresa: estrategia competitiva para las PYMES*. México: ITESO.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. (2018). *Metología de la Investigación Científica*. México: Alcoy: 3Ciencias.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P. (2015). *Metodología de la investigación. 6ta edición*. . México: : Publicaciones de McGraw-Hill.
- Hillage, J. y Pollard, E. (1998). *"La empleabilidad: el desarrollo de un marco para el análisis de políticas"*. . Londres: Investigación Breve 85, Departamento de Educación y Empleo.
- INEC. (Diciembre de 2015). Obtenido de www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores Laborales, Diciembre 2015
- INEC. (2019). *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5*. Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.
- International Monetary Fund. (2008). *Monetary and financial statistics: compilation guide*. ISBN 978-1-58906-584-0, sección 6.74, *Dinero Electrónico*. Washington D.C.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Cinterfor: Montevideo.
- Jácome. (2019). *Coronavirus, Ecuador, Empleo*. Obtenido de <https://www.vozdeamerica.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo>
- Javier Alejandro Félix Chilibingua. (2016). *Directrices para la aplicación del Sistema de Dinero Electrónico en instituciones financieras populares y solidarias*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Jesus Palencia; Huber García; Adriana Moreno; Carlos Rairan; Pablo Prado; Paula Rodriguez. (2013). *Planeación Estratégica - Diseñando la estrategia ganadora*. Medellín: Proyecto Editorial San Matías / ISBN: 978-958-57832-2-5.

- Jiménez, T., Cárdenas, J., & Soler, D. (2017). *Comercio en el contexto suramericano*. Bogotá.
- John Calman Shaw. (2017). *"knowledge-Based Skills: Integrating Practical Skills in Higher Education" en Industry and Higher Education*, p8. California: Industry and Higher Education.
- José Silvestre Méndez Morales. (2007). *La Economía en la Empresa* Pág. 19.
- KINNEAR Thomas C. – TAYLOR James R. (2003). *Investigación de Mercados. Quinta Edición*. Bogotá: McGraw Hill.
- Kotler & Keller. (2006). *Dirección de Marketing*.
- KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY. (2012). *Marketing - Decimocuarta Edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1420-9.
- KOTLER, PHILIP Y KELLER, KEVIN. (2012). *Dirección de Marketing - Decimocuarta edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1245-8 - ISBN: 978-607-32-1250-2 - ISBN: 978-607-32-1244-1.
- Lauracio, C, Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educacion*. 2(4);, p. 543 -554.
- Lecomte. (1985).
- Lederman, D; Messina, J; Pienknagura, S; Rigolini,. (24 de Septiembre de 2014). *El emprendimiento en América Latina: muchas empresas y poca innovación – Resumen*. p 1. Obtenido de <http://www.google.com.ec>
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación . (2009). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNC). En A. Nacional. Quito: Registro Oficial.
- Lind, D. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la*. México: McGraw-Hill.
- LOES. (2010). LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. En CES. QUITO.
- López, H. (2011). *Sacerdocio y burnout: el desgaste en la vida sacerdotal. Primera edición*. San Pablo. Bogotá Colombia.
- López, M. (2017). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información*. Colombia: Universidad de Caldas.
- López, M. F. (2017). *Gestión de inventarios en una empresa comercializadora*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1891/TITULO%20-%20Franco%20L%20c3%b3pez%20Mary%20Katherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Luís Muñiz González. (2010). *GUÍA PRÁCTICA PARA MEJORAR UN PLAN DE NEGOCIO: Cómo diseñarlo, implantarlo y evaluarlo*. Profit Editorial.
- Maldonado, G., y Erazo, M. (2017). El reto de la planificación estratégica en las Pymes. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/245/pdf_178. *Revista publicando*, 3(8), 335-344.
- Maldonado, M. (2010). El síndrome de burnout se debe al estrés laboral. Prensa libre. 4 de agosto. Guatemala.

- María del Carmen González Ríos. (2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Marín, Romero y Peirats. (2019). Estrategias docentes digitales: una aproximación desde la Didáctica. *. Reidocrea*, 8(2)., 1-5.
- Martínez, R. G. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. www.cinterfor.org.uy.
- Michael Porter:. (2009). *Ser Competitivo*, . Ed. Harvard Business.
- Millán A. (2020). *Coronavirus: ¿por qué Ecuador tiene el mayor número de contagios y muertos per cápita de covid-19 en Sudamérica?* [Online]. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52036460>.
- Milton Vega. (2013). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. *Revista Moneda*, 15-18.
- Ministerio de Trabajo. (01 de Julio de 2015). *Seguridad y salud en el trabajo: Ministerio de trabajo*. Obtenido de *Ministerio de trabajo* . Obtenido de www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo
- Monge, C. (2011). *La investigación científica*. . Acta Herediana.
- MONTEROS, Edgar. (2005). *Manual de Gestión Empresarial*. Ibarra: Editorial universitaria.
- MSP, Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Comunicados oficales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador*». En: ed. por [https:// www.salud.gob.ec/category/comunicamos/](https://www.salud.gob.ec/category/comunicamos/). Quito.
- Muñiz, L. (2019). *Control presupuestario: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. . México: Profit Editorial.
- Nieto, R. (2019). Educación Virtual o Virtualidad de la Educación, Colombia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, vol. 14, n° 19,, Pp. 137- 150.
- OEI.ES. (19 de Octubre de 2016). *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BOGOTÁ, D.C., AGOSTO DE 2003*. Obtenido de http://www.oei.es/historico/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Coronavirus*. [Online];. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.
- Ortiz, J. A. (14 de diciembre de 2020). *Manual de control interno*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2586/1/Ram%c3%adrez%20Ortiz%20Jos%c3%a9%20Alfredo.pdf>
- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. Cuarta edición. México, D.F.: Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- PÁEZ Roberto N. (2008). *Desarrollo de la Mentalidad Empresarial* Pág. 3.

- Pedraza López, G. F. (2018). *La herramienta tecnológica educativa y su influencia en el aprendizaje del área de matemática*. Tungurahua.
- Pepper, Susana. (11 de Mayo de 2011). *Definición de gestión por procesos: Medwave*. Obtenido de Medwave. Obtenido de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Pérez Romero. (2010). *Marketing Social*.
- Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica*. Recuperado el 12 de diciembre de 2011. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Pérez, V. (2015). la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad sobre el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias en los estados financieros .
- Piguave, L. M. (2021). *Manual de procedimientos contables* . Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2964/1/Piguave%20Caicedo%20Luana%20Marina.pdf>
- Prieto Herrera, J. (2013). *Investigación de Mercado*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Puebla, C. (2020). Balance social cooperativo desde la perspectiva de la contabilidad social. Retos de la Dirección.
- Ramírez González A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Regulación BCE 055-2014, C. I. (s.f.). Dinero Electrónico. En B. c. Ecuador.
- Resolución No.005-2014-M. (s.f.). *Junta de Política y Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>
- Riaz KHADEM y Robert Lorber. (2008). *Gestión Empresarial*. Bogotá.: Norma .
- Ríos, M. d. (20 feb. 2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Rivera Guerrero, Álvaro; Segarra Jaime, Pedro; Giler Valverde, Gianella. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, vol. 38, núm. 2, ISSN: 0798-0264 , p. 16 - 25.
- Rocha, J. G. (2014). *La magia de los negocios que no quiebran*. LID Editorial.
- Roy. (1991). *Modelo de Adaptación*.
- Santiago Vásquez. (2011). *El Poder Transformador Del Dinero Móvil: Modelos Exitosos De Dinero Móvil En Países En Desarrollo*. Quito: Apuntes de Economía #60, Banco Central del Ecuador.
- SARMIENTO Rubén. (2010). *Contabilidad de Costos. Segunda Edición, Pág. 341* ISBN: 978-9942-02-743-6. Quito-Ecuador, .
- Seguel, N. y. (2007). *El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión*. . Obtenido de El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión. : Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/119/3345>

- Silva, A. C. (marzo de 2022). *“Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa SKNADINAR S.A”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35337/1/T5369i.pdf>
- STANTON. (2007). *Fundamentos de Marketing*, 14 edición. McGRAW-HILL.
- Téllez, B. (2004). Auditoría un enfoque práctico. México D.F: Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Tirado, D. M. (2013). *Fundamentos de marketing*. Castelló de la Plana, Espanya: Publicacions de la Universitat Jaume I. / ISBN: 978-84-695-7093-7. doi:UJI - DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74>
- Toapant, A., & Jairo, F. (01 de Diciembre de 2013). *Repositorio digital*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6262/> . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6262>
- Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular Acción pedagógica, nº 16. Colombia.
- Torres, M. G. (2016). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. . Mexico: Copyright.
- Tünnermann Bernheim, Carlos. (2018). *“La educación superior frente a los desafíos contemporáneos”*. Nicaragua: Universidad Centroamericana,.
- Tutivén, M. (2020). Propuesta para obtener mejor rentabilidad aplicando un sistema de control interno enfocado en el modelo Coso II . Guayaquil : Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Uribe, M, Illesca, M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Inv Ed Med.*; 6(24);, p. 234-241.
- UTPL. (2020). *COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza*. <https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>. Loja: Noticia_UTPL.
- Vallejos, Ricardo. (2018). Las políticas e instrumentos de vinculación Universidad-Empresa, en los países del MERCOSUR. UNICAMP,. *Brasil Educación superior y sociedad VOL 9 N° 1:*, 51-76.
- Valles, M. (2021). Proceso contable y su repercusión en la gestión financiera de la farmacia . Revista Cubana .
- VERTICE. (2008). *Análisis de mercados* (8492556137, 9788492556137 ed.). ESPAÑA: Editorial Vértice.
- Vértice. (2010). *Dirección de marketing*. España: Vértice.
- Verusska, A. V. (marzo de 2018). *Manual de normas y procedimientos contables*. Obtenido de http://repositorio.cidcuador.org/bitstream/123456789/1282/1/Articulo_4.pdf
- Villanueva, L. R. (marzo de 2022). *Control interno y procesos contables*. Obtenido de <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/2041/REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaino, & Becerra. (2019). Uso de un software contable como estrategia en el proceso de enseñanza de la asignatura de contabilidad. Revista espacios.

Wallace Stettinius, D. Robley Wood Jr., Jacqueline L. Doyle, John L. Colley Jr. (2009). *Plan de negocio Cómo diseñarlo e implementarlo*. (2. B. Profit Editorial, Ed., & A. G. Bertrán, Trad.) Barcelona: The McGraw-Hill Companies, Inc. - Bresca Editorial, S.L. 2009 / ISBN: 978-84-936084-2-2.

Wild, Leonardo. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*. Quito: Mayor Books.

www.cfnc.org. (s.f.). https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf.

www.eltelegrafo.com.ec. (Domingo 15 de Mayo de 2016). *El pago con dinero electrónico trae beneficios*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/1/el-pago-con-dinero-electronico-trae-beneficios>

Zapata, Walter. (2019). *“Principales desafíos de la educación superior ecuatoriana”*. Quito.

Zavala, P. P. (2021). *Diseño de proceso contable para obtener información financiera oportuna en farmacias el descuentón*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

USO Y APLICACIÓN ADECUADO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN PYMEs EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

ING. STALIN FIALLO CASTILLO

stafica@hotmail.com

ING. ALVARO RIVERA GUERRERO, ESP.

alvaro.riverag@ug.edu.ec

Ingeniería Comercial – Universidad de Guayaquil

Resumen:

En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa. El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. Este control es de responsabilidad de la administración y tiene como característica brindar una seguridad razonable, sobre la eficiencia y eficacia de las actividades que se llevan a cabo en la entidad.

Palabras claves: Control Interno, Responsabilidad, Administración, Empresas, PYMEs

Abstract:

In all companies, it is necessary to have an adequate internal control, as this is to avoid risks and fraud, to protect and care for the assets and interests of companies, as well as to evaluate the efficiency of the same in terms of its organization. Small and medium-sized enterprises do not have adequate internal control, since most of them are family businesses, in most cases they lack formality, adequate organization and lack of procedures manuals and policies that are Known by all the members of the company. Internal Control must be employed by all companies, regardless of size, structure and nature of their operations, and designed in such a way as to provide a reasonable assurance regarding: The effectiveness and efficiency of operations, the reliability of Financial information, and compliance with applicable laws and regulations. This control is the responsibility of the administration and has as a characteristic to provide reasonable assurance about the efficiency and effectiveness of the activities carried out in the entity.

Key words: Internal Control, Responsibility, Administration, Business, PYMEs

Introducción

La importancia de tener un sistema de control interno en las pequeñas y medianas empresas, ha ido incrementado en los últimos años, siendo este la parte que se encarga de la organización de los procedimientos y necesidades del negocio, así como de resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones.

Las organizaciones para el logro de sus objetivos empresariales tienen la obligación de establecer procedimientos que regularicen sus operaciones los cuales están denominado como control interno, el cual debe estar basado de acuerdo a las actividades que realiza y el entorno en el cual se desenvuelve la entidad siguiendo regulaciones legales en el país.

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa. En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos, y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

La mayoría de las grandes compañías planean, periódicamente piensan acerca del futuro, de su misión y visión. Muchas saben a dónde quieren llegar, pero generalmente no utilizan la misma cantidad de tiempo y esfuerzo pensando en cómo controlar las variables que impiden el logro de sus objetivos, ni cómo diseñar un adecuado Sistema de Control, que les apoye en el cumplimiento de sus planes.

Sólo algunas empresas, quizás las más grandes, tienen un Sistema de Control Organizacional bien estructurado. La gran mayoría de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) no han diseñado Sistemas de Control Organizacional acordes con su tamaño y necesidades. Por esta razón se consideró importante proponer un Sistema de Control para las Pymes que les permita supervivencia y desarrollo.

Desarrollo

Las pequeñas y medianas empresas son la caracterización más elocuente del tejido empresarial de cualquier país, sea desarrollado o subdesarrollado. Estas suelen conceptualizarse de distintas formas, al final la mayoría de los autores coinciden en que es un organismo vivo y con independencia de su tamaño reúne en sí todos los aspectos de una empresa tradicional. Su forma de manifestarse varía en función del país en que se encuentra, en esencia su núcleo básico es el mismo y, además, se mueve dentro del marco de ventajas y desventajas asociadas a su propio tamaño. Por ello se clasifican de diferentes formas e incluso se agrupan de acuerdo a distintos indicadores. En 2009 en su publicación Álvarez y Duran definieron a las PYMES: La pequeñas y medianas empresas son entidades independientes, con una alta predominancia en el mercado de comercio, quedando prácticamente excluidas del mercado industrial por las grandes inversiones necesarias y por las limitaciones que impone la legislación en cuanto al volumen de negocio y de personal, los cuales si son superados convierten, por ley, a una microempresa en una pequeña empresa, o una mediana empresa se convierte automáticamente en una gran empresa. Por todo ello una PYME nunca podrá superar ciertas ventas anuales o una cantidad de personal.

Una característica importante en las PYMES es la falta de formalidad y organización, carencia de manuales de procedimientos, de políticas que sean conocidas y aplicadas por todos los miembros de la empresa. El control interno es una parte importante que debe quedar clara en la empresa y que todos deben tener presente para una adecuada operación sin riesgos. Como se observa, el control interno en las PYMES es de vital importancia para la optimización de los recursos y el desempeño de la empresa,

tanto en lo administrativo como en la operación; beneficiando así desde los dueños hasta el propio cliente, debido a que éste tendrá un grado de confianza sobre la empresa y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno en la empresa. Las pequeñas y medianas empresas (PYMES), tienen particular importancia para la economía ecuatoriana y del mundo, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos.

En todas las empresas mexicanas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. La mayoría de las PYMES no cuenta con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa.

El control interno es una parte importante que debe quedar claro en las empresas y todos deben tener presente para una adecuada operación sin riesgos, por ello es necesario explicar en qué consiste el control interno, cuáles son los objetivos del mismo y como adecuarlo de manera efectiva en las PYMES.

En una publicación de 2010 Mendivil definió al Control Interno (CI) como un sistema de organización, los procedimientos que tiene implantados y el personal con que cuenta, estructurados como un todo. El CI comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas en un negocio para salvaguardar sus bienes, verificar la exactitud y seguridad de los datos de contabilidad, desarrollar la eficiencia de las operaciones y fomentar la adhesión a la política administrativa (Téllez, B, 2004).

Según el autor antes mencionado el control interno es un seguimiento sobre como esta con exactitud la empresa a través de un control de sus bienes, ventas, dinero y movimientos de cuentas para poder conocer que tan segura esta.

Todos los objetivos de control interno tienen como base fundamental proteger a la empresa de cualquier anomalía que pudiera existir, en activos, pasivos y en general en la exactitud de los registros de la información financiera. Si las PYMES cuentan con un adecuado control interno es menor el riesgo de fraude, además de que el control interno ayuda a conocer la situación financiera de la empresa, donde se encuentra el dinero obtenido por la operación de la misma, si existen deudas con los proveedores que ya se tengan que pagar, si los clientes ya saldaron sus cuentas y el dinero se encuentra en la cuenta de bancos o alguna inversión.

Para (González, A. y Cabrale, D, 2010), el control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma, cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de Control Interno se requiere de los siguientes componentes:

- **El ambiente o entorno de control:** Marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa (Pérez, P., 2007).
- **Evaluación de los riesgos:** En su publicación en 2004, Perdomo establece: Las organizaciones de todos los tamaños se enfrentan a un sin número de riesgos desde fuentes internas y externas. La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de aquellos que se relacionan con el logro de los objetivos, formando una base para determinar la forma en que deben controlarlos. Aunque

tomar riesgos prudentes es necesario para crecer, la administración debe identificarlos y analizarlos, cuantificar su magnitud, y promover su probabilidad y sus posibles consecuencias.

- **Sistemas de información:** La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera, necesaria para que los usuarios tomen decisiones, estas decisiones se tomarán adecuadamente cuando la información financiera posea determinadas características: útil y confiable. Por lo tanto, el auditor usará la información financiera en el trabajo que realiza (Osorio, I, 2007).
- **Procedimientos de control:** Están constituidos por las prácticas y políticas adicionales al ambiente de control y al sistema contable que establece la administración, para proporcionar seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad. El hecho de que existan formalmente políticas y procedimientos de control no necesariamente significa que estos operen de manera eficiente (Téllez, B, 2004).

Las actividades de control existen y se dan en toda la empresa, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en; controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información, y controles de la dirección.

Metodología

La metodología empleada en el presente trabajo es analítica, bibliográfica y de campo, ya que se ha procedido a analizar los procesos de inventarios relacionadas con la preparación y presentación de los estados financieros, y se ha realizado la aplicación práctica de lo estudiado con la información para el uso y aplicación adecuado de un sistema de control interno en PYMES en la ciudad de Guayaquil, que luego de haberla procesado se propone como recomendación la aplicación de los procesos de inventarios.

De acuerdo al tema de investigación se han seleccionado dos tipos de investigación que facilitarán el desarrollo del estudio: investigación documental e investigación de campo, tal como se explica a continuación:

Investigación Documental. Mediante la investigación documental se recopila la información de las correspondientes variables, con el objetivo de efectuar el debido análisis para diseñarlo en el marco teórico, que son las claves fundamentales para procesar la información. La investigación documental permitirá el acceso a información relevante sobre los antecedentes de aplicación del uso y aplicación adecuado de un sistema de control interno en PYMES en la ciudad de Guayaquil.

Investigación de Campo. Esta investigación de campo ayuda a averiguar los posibles problemas que existen al implementar el sistema y a evaluar la situación para buscar las mejores alternativas en dar solución a tiempo a los inconvenientes que se puedan presentar. La investigación de campo permitirá observar e identificar información relacionada con el uso y aplicación adecuado de un sistema de control interno en PYMES en la ciudad de Guayaquil.

Investigación bibliográfica: Es el método que nos permitirá identificar procesos para el desarrollo de la bibliografía como un instrumento para proporcionar información necesaria utilizando diferentes medios (Libros, textos, revistas, entre otros), para recopilar la información respectiva para posterior sustento teórico. (Álvarez, C. E, 2006).

Métodos

En la investigación se utilizaron los siguientes métodos: aplicada, exploratoria, de campo. La aplicada se la uso por cuanto “intenta encontrar una concepción coherente y racional de determinados fenómenos utilizando datos generados por la observación”. Monge (2011).

La investigación utilizada es la exploratoria porque por lo general sus “resultados constituyen una visión aproximada del objeto de estudio”. Arias (2012). El propósito será destacar los resultados obtenidos formulando una propuesta ajustada a la realidad económica del sector textil del país.

Técnicas de investigación

Las técnicas permiten la recolección de la información por medio de los instrumentos de investigación, tales como: encuestas, entrevistas, observación entre otros (Ramírez González A., 2010).

En el trabajo investigativo se utilizó la técnica de la entrevista como instrumento de investigación con el objetivo de recolectar la información oportuna para hacer factible la investigación. La información recolectada es cuantitativa debido a que se usaron instrumentos de mediación estadísticos para llegar a una conclusión.

Encuestas. La encuesta es una de las técnicas de recolección más usadas y se realiza a un determinado grupo de personas con la fundamentación del cuestionario. La encuesta es relevante porque refleja datos trascendentales y además permite observar la reacción que se provoca en el individuo evaluado.

Población y muestra

Población.

Según Prieto (2013) define a la población como el factor básico de producción y distribución de riqueza material. No es posible la planificación o llevar a cabo actividades de desarrollo económico y social ni actividades administrativas o investigación científica de datos precisos y detallados acerca de la magnitud, distribución y composición de población (p. 55).

Los datos corresponden a información obtenida de la base de datos de la Cámara de Comercio de Guayaquil, un total de 26.301 empresas en la ciudad de Guayaquil para el año 2016.

Tabla 1.
Población

Tamaño De La Empresa	2015	2016
Microempresa	14.961	11.058
Pequeña empresa	5.256	6.958
Mediana empresa	3.169	2.577
No definido	3.613	5.708
Total	26.999	26.301

Fuente: (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2016)

Nota: La información es obtenida a través de la cámara de Comercio del Guayas sobre las PYMEs que actualmente tiene la ciudad de Guayaquil, cuyos datos nos refleja la base que se tomara para tomar la muestra para nuestra investigación.

Muestra

Para el cálculo del tamaño muestral, se empleará la fórmula para la población infinita.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{e^2}$$

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

e = Margen de error (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025}$$

$$n = 384$$

Como es de conocer, el cálculo del tamaño de la muestra reflejó un total de 384 objetos de estudio, dándose aquel valor, ya que se consideró como nivel de confianza un 95%, siendo 1.96 el valor asignado para Z, debido al porcentaje de confianza estimado, a más de ello, se tomó un 5% para el margen de error, un 50% para la probabilidad de éxito, y otro 50% para la probabilidad de fracaso.

Resultados

En la actualidad, las PYMES se encuentran en un entorno de constante competencia, el logro de ventajas competitivas es de gran importancia en el desarrollo de las empresas, el contar con una estructura definida del control interno ayudará alcanzar el éxito en las mismas.

El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable en las PYMES donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se lograran los objetivos propuestos por la empresa.

Conclusión

Las empresas de hoy deben definir correctamente sus políticas, métodos y procedimientos, que ayuden a crear acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección con la finalidad de buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable.

Cada empresa deberá contar con personal idóneo, que cumplan a la par con los objetivos de la empresa o sus dueños, ya que el solo hecho de contar con un control interno establecido, no significa que la empresa lo esté llevando a cabo, es por eso la importancia de vigilar, evaluar y dar seguimiento al mismo ya que no existe una fórmula para establecer un control interno exitoso, eso dependerá mayormente de las personas que lo ejecutan y evalúan.

Las PYMEs funcionan de acuerdo a lo planeado al inicio de sus operaciones es necesario que el empresario o dueño de la misma no confunda la propiedad con la capacidad de dirigir, de alguna manera el creer que él es el único que sabe cómo llevar a cabo las operaciones en la empresa, y el querer formar parte de todas las áreas sin delegar funciones, y sin permitir que personas con más conocimiento aporten ideas para la mejora de la empresa, no permite que el control interno sea adecuado.

BIBLIOGRAFÍA

- Leonardo Wild. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*,. Quito: Mayor Books.
- (2018)., G. E. (2018). *sociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de sociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- Adriana Gómez Duarte. (2012). *“El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada*. San Jose Costa Rica: ” UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho.
- Álvarez. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa. Dominio de las Ciencias.
- Álvarez, C. E. (2006). *METODOLOGÍA Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá:: Limusa Noriega Editoriales.
- Álvarez, Romero y Murillo. (2018). Estrategia para la formación de competencias profesionales en la carrera de Administración de Empresas de la UNIANDES. *Revista Avanzada Científica ISSN 1029-3450, Vol. 17 No. 3., 5*.
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México:: Paidós Educador.
- Ander-Egg, E. (2018). *La teoría del aprendizaje significativo*. Buenos Aires: Lumen.
- Andino, Yépez. (2009). *Módulo de Tutoría 1*.
- Andrade H, Carlos. (2004). *Evolución de los medios de pago distintos al efectivo en el Ecuador*. Pág. 3. Quito.: Apuntes de Economía No. 44, Banco Central del Ecuador.

- Angulo, Y. A., & Naula, S. M. (30 de octubre de 2018). *Control de Inventarios y su incidencia en los Estados Financieros*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2579/1/T-ULVR-2373.pdf>
- Arauz, Andrés. (2014). *"El Dinero Electrónico y su relación con la Nueva Arquitectura Financiera"*. Quito: Entrevistado por Javier Félix.
- Argüello, E., y Quesada, C. (2017). Implementación del Cuadro de Mando Integral en pequeñas empresas: una revisión de literatura. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/rce.v33i2.22227>. *Revista de Ciencias Económicas*, 33(2), 79-122.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela:: Episteme.
- Asamblea Nacional. (2016). *Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 744 de 29-abr.-2016.
- AVAL. (25 de abril de 2021). *Situación de las empresas en la provincia del Guayas*. Obtenido de <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/situacion-de-las-empresas-en-la-provincia-del-guayas/>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Sistema de Dinero Electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria*. Obtenido de . Obtenido de Banco Central del Ecuador: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Respuesta al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>
- Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernard Lietaer, et al. (2008). *White Paper on the Options for Managing Systemic Bank Crises*.
- Bogotá, A. M. (1999). Evaluación de competencias. Bogota, Colombia, Bogota.
- Bonaglia, F. N. (2020). *Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe: . doi:https://doi.org/10.33960/AC_21.2020
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. España: Gestión.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados el síndrome de burnout, qué es y cómo superarlo*. Paidós. España.
- Botello de León, Minerva. (2017). *La vinculación como estrategia para el desarrollo académico del Diseño Industrial*. México: FARQ UANL.
- Bravo, G. A. (2021). *Sistema de costeo de producción en el sector farmacéutico veterinario* . Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4549/1/TM-ULVR-0351.pdf>
- Burgwal, G., & Cuéllar, J. C. (2017). *Planificación Estratégica y Operativa*. . Quito,.

- Buro de análisis informativo. (2010). Los bancos privados apuestan a los barrios, Ecuador. *Buro de análisis informativo*.
- Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento) Colihue Clásica*. Argentina: Ediciones Colihue SRL.
- Cálix, M. . (22 de Julio de 2011). *Gestión Administrativa: marielgestadmonhond*. Obtenido de *marielgestadmonhond*. Obtenido de <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/search?updated-min=2011-01-01T00:00:00-08:00&updated-max=2012-01-01T00:00:00-08:00&max-resul>
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2016). www.lacamara.org/website/.
- Campos Ríos, Guillermo. (2018). La vinculación universitaria: ese oscuro objeto del deseo. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*,, 13.
- Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. En P. Capriotti, *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (pág. 75). Málaga, España: Editorial Ariel / ISBN: 84-344-1275-6.
- Cardona, G. (2020). Informe de práctica empresarial e importancia del médico veterinario en el área comercial. Unilasallista Corporación Universitaria.
- Carlos Oliván Villobas. (2013). Empleabilidad y Empleo: formación universitaria y mercado de trabajo en España y Aragón. Técnico de Prospectiva Agencia de Calidad y Prospectiva., (pág. 1). Universitaria de Aragón.
- Carranza. (2019). *EL CONTROL INTERNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL ENFOQUE COSO*. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2019/10/5-Informe-Final-ICI-2018-CTPBG.pdf>
- Carrera, J. K. (marzo de 2017). *ANÁLISIS DEL INVENTARIO E INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIERO*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22986/1/Tesis%20Final%20corregido%20de%20grado%20de%20Karen%20Castro%20y%20Jenniffer%20Carrera.pdf>
- CEGESTI. (2022). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf.
- CEPAL. (28 de enero de 2021). *Contracción de la actividad económica de la región se profundiza a causa de la pandemia: Caerá -9,1% en 2020 [Text]*. . Obtenido de <https://bit.ly/2XmFYo2>
- CEPAL y OIT. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*, *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*, #22. Santiago de Chile.
- CES. (2013). Reglamento de Régimen Académico . QUITO.
- CHARLES EDISSON ESCOBAR TERÁN. (2015). *“ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA RED DE DINERO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CELULAR EN EL ECUADOR, COMPARÁNDOLA CON EL USO DE TARJETAS DE DÉBITO”*. Quito: FACULTAD DE INGENIERÍA, MAGISTER EN REDES DE COMUNICACIONES".
- CHAVES, R. & MONZÓN, J.L. (2017). *La Economía Social en la Unión Europea*,. España: Comité Económico y Social Europeo.

- CONSTITUCIÓN. (2008). En A. Constituyente. Quito.
- Contreras, S, Bravo, A, Nicolas, G, Osses, O. (15 de 08 de 2022). *XVIII Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería*. [Online].; 2018. Obtenido de 2018:
<http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewPaper/717>.
- Dávila, A. (2017). El cuadro de mando integral. Obtenido de
http://www.geocities.ws/ivelisse_ocanto/BSC/Info5_archivos/Info_5.pdf. *Revista de antiguos alumnos, IESE*, 34-42. .
- Decreto 1064. (2016). Quito.
- Delgadillo A. (2014). *Emprendimiento Sustentable (en línea)*.
www.elvaiven.com/blog/emprendimiento-sustentable.
- Dörnyei, Z. (2005). *The psychology of the language learner: Individual*.
- Ecuador, B. C. (2017). *Cuentas Trimestrales Nacionales del Ecuador Boletín No. 98*.
- Ecuador, G. (2018). *Asociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de Asociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- ECUADOR, M. D. (15 de DIC de 2020). *PERFIL EPIDEMIOLOGICO 196 DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA*. Obtenido de
https://public.tableau.com/profile/direcci.n.nacional.de.vigilancia.epidemiol.gica.msp#!/vizhome/COVID19ecu_MSP_DNVE/COVID-19MSP
- Edgar H. Shien. (2018). *Psicología de la Organización*. México: Price Hall Hispanoamérica.
- El Ciudadano. (23 de Mayo de 2016). *Ahora el Ecuador es un destino turístico a escala mundial*. Obtenido de <http://www.elciudadano.gob.ec/ahora-el-pais-es-un-destino-turistico-a-escala-mundial/>
- Enríquez Álvaro. (2010). *Oportunidades y barreras para el desarrollo de servicios financieros*. Mexico.
- Equipo Vértice. (2015). *Dirección de marketing*. Editorial Vértice.
- Escamilla, J. G. (2019). *Selección y Uso de Tecnología Educativa*. México. : Trillas.
- Escobar, J., y Bonilla, F. (2017). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*. 9(1), 51-67. Obtenido de [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf). Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología.
- Espinosa, R. (2019). *El cuadro de mando integral: conceptos y fases*:
<https://robertoespinosa.es/2013/06/25/el-cuadro-de-mando-integral-concepto-y-fases>.
 Espinosa Consultores Marketing y Ventas.
- ESTUDIO DE MERCADO. (2010). *Folleto Módulo X de la UNL, Carrera de Administración de Empresas, s/nro.*
- Etteberría, J. (2007). *Regresión Múltiple*. Madrid: La Muralla.
- Fernández, A. (2017). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid:: Ediciones Díaz de Santos.

- Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?: el trabajo entre el estrés y la felicidad.* . España: Díaz Santos.
- Ferrel, L, Ferrel, F, Bracho, K. (2018). Impacto del síndrome de burnout académico en el bajo rendimiento y salud mental en estudiantes Universitarios. *CIE.*; 2(6);, p. 45-53.
- Fleitman, & Graw, H. (2010). *Negocios Exitosos.* Pág. 89. Interamericana Editores.
- Forbes R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 160.
- G. Eastwood. (2008). *The Future of Payments: Prepaid cards, contactless and mobile payments.* Business Insights.
- GARCIA del Junco Julio "Y" CASANUAVA Rocha Cristóbal. (2005). *Fundamentos de Gestión Empresarial.* Pág 493, ISBN: 84-368-1643-9. Madrid: Edición Pirámide.
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2006). *ESTADÍSTICA EMPRESARIAL. Manuales a 6 euros.* Cádiz: Servicio Publicaciones UCA.
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria.* Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria.* Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Gaxiola, Jesús. (Abril-Junio de 2013). 5 Pasos para elaborar un plan estratégico. *Sonorait Innovación y Tecnología*, 22; 23; 24.
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas- Manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones (6 ed.).* Madrid: ESIC.
- GeorgSimmel. (1978). *The Philosophy of Money.* Pág. 16. Londres: Routledge and Kegan Paul Ltd.
- Gil J, Cruz, D. (2018). El burnout académico y el engagement en estudiantes de quinto año de Estomatología. *EDUMECENTRO.*; 10(4);, p. 37-53.
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. En S. Gómez Bastar, *Metodología de la investigación.* México: Red Tercer Milenio.
- GOMEZ BRAVO Oscar. (1998). *Contabilidad de Costos, Tercera Edición 420 p.* ISBN: 958-600-827-4.
- González, A. y Cabrale, D. (12 de Diciembre de 2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles.* Recuperado el 12 de Diciembre de 2011, de <http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Greco, Thomas. (2001). *Money: Understanding and creating alternatives to legal tender.* Vermont: Chelsea Green Publishing Company.
- Guido Calderón. (27 de Julio de 2014). *Dinero electrónico beneficiará al turismo.* Obtenido de EL TELÉGRAFO: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/dinero-electronico-beneficiara-al-turismo>

- Guzmán, V., & Irigoin, M. E. (2000). *Módulos de formación para la empleabilidad y la ciudadanía: documento de base para el diseño curricular*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Haro, A.S. (2020). Caracterización epidemiológica de Covid-19 en Ecuador. <https://bit.ly/2XfSaqj>. *InterAmerican Journal of Medicine and Health*, 3, 1-7.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning*.
- Henk Van Arkel. (2010). *El dinero como uno de los principales mecanismos de dirección de la sociedad, The Stro Experts Program, No publicado*.
- Heredia, Lucio Jesús. (2018). *Vinculación IES-Empresa: estrategia competitiva para las PYMES*. México: ITESO.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. (2018). *Metología de la Investigación Científica*. México: Alcoy: 3Ciencias.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P. (2015). *Metodología de la investigación. 6ta edición*. . México: : Publicaciones de McGraw-Hill.
- Hillage, J. y Pollard, E. (1998). *"La empleabilidad: el desarrollo de un marco para el análisis de políticas"*. . Londres: Investigación Breve 85, Departamento de Educación y Empleo.
- INEC. (Diciembre de 2015). Obtenido de [www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores Laborales](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores_Laborales), Diciembre 2015
- INEC. (2019). *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5*. Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.
- International Monetary Fund. (2008). *Monetary and financial statistics: compilation guide. ISBN 978-1-58906-584-0, sección 6.74, Dinero Electrónico*. Washington D.C.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Cinterfor: Montevideo.
- Jácome. (2019). *Coronavirus, Ecuador, Empleo*. Obtenido de <https://www.vozdeamerica.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo>
- Javier Alejandro Félix Chilibingua. (2016). *Directrices para la aplicación del Sistema de Dinero Electrónico en instituciones financieras populares y solidarias*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Jesus Palencia; Huber García; Adriana Moreno; Carlos Rairan; Pablo Prado; Paula Rodriguez. (2013). *Planeación Estratégica - Diseñando la estrategia ganadora*. Medellín: Proyecto Editorial San Matías / ISBN: 978-958-57832-2-5.
- Jiménez, T., Cárdenas, J., & Soler, D. (2017). *Comercio en el contexto suramericano:.* Bogotá.
- John Calman Shaw. (2017). *"knowledge-Based Skills: Integrating Practical Skills in Higher Education" en Industry and Higher Education*, p8. California: Industry and Higher Education.
- José Silvestre Méndez Morales. (2007). *La Economía en la Empresa* Pág. 19.
- KINNEAR Thomas C. – TAYLOR James R. (2003). *Investigación de Mercados. Quinta Edición*. . Bogotá: McGraw Hill.

- Kotler & Keller. (2006). *Dirección de Marketing*.
- KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY. (2012). *Marketing - Decimocuarta Edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1420-9.
- KOTLER, PHILIP Y KELLER, KEVIN. (2012). *Dirección de Marketing - Decimocuarta edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1245-8 - ISBN: 978-607-32-1250-2 - ISBN: 978-607-32-1244-1.
- Lauracio. C, Lauracio. T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educacion*. 2(4);, p. 543 -554.
- Lecomte. (1985).
- Lederman. D; Messina, J; Pienknagura, S; Rigolini,. (24 de Septiembre de 2014). *El emprendimiento en América Latina: muchas empresas y poca innovación – Resumen. p 1*. Obtenido de <http://www.google.com.ec>
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación . (2009). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP). En A. Nacional. Quito: Registro Oficial.
- Lind, D. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la*. México: McGraw-Hill.
- LOES. (2010). LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. En CES. QUITO.
- López, H. (2011). *Sacerdocio y burnout: el desgaste en la vida sacerdotal. Primera edición. San Pablo*. Bogotá Colombia.
- López, M. (2017). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información*. Colombia: Universidad de Caldas.
- López, M. F. (2017). *Gestión de inventarios en una empresa comercializadora*. Obtenido de <http://repositorio.uwienner.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1891/TITULO%20-%20Franco%20L%c3%b3pez%2c%20Mary%20Katherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Luís Muñiz González. (2010). *GUÍA PRÁCTICA PARA MEJORAR UN PLAN DE NEGOCIO: Cómo diseñarlo, implantarlo y evaluarlo*. Profit Editorial.
- Maldonado, G., y Erazo, M. (2017). El reto de la planificación estratégica en las Pymes. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/245/pdf_178. *Revista publicando*, 3(8), 335-344.
- Maldonado, M. (2010). El síndrome de burnout se debe al estrés laboral. Prensa libre. 4 de agosto. Guatemala.
- María del Carmen González Ríos. (2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Marín, Romero y Peirats. (2019). Estrategias docentes digitales: una aproximación desde la Didáctica. *. Reidocrea*, 8(2)., 1-5.
- Martínez, R. G. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. www.cinterfor.org.uy.

- Michael Porter:. (2009). *Ser Competitivo*, . Ed. Harvard Business.
- Millán A. (2020). *Coronavirus: ¿por qué Ecuador tiene el mayor número de contagios y muertos per cápita de covid-19 en Sudamérica?* [Online]. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52036460>.
- Milton Vega. (2013). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. *Revista Moneda*, 15-18.
- Ministerio de Trabajo. (01 de Julio de 2015). *Seguridad y salud en el trabajo: Ministerio de trabajo*. Obtenido de *Ministerio de trabajo* . Obtenido de www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo
- Monge, C. (2011). *La investigación científica*. . Acta Herediana.
- MONTEROS, Edgar. (2005). *Manual de Gestión Empresarial*. Ibarra: Editorial universitaria.
- MSP, Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Comunicados oficales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador*». En: ed. por [https:// www.salud.gob.ec/category/comunicamos/](https://www.salud.gob.ec/category/comunicamos/). Quito.
- Muñiz, L. (2019). *Control presupuestario: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. . México: Profit Editorial.
- Nieto, R. (2019). Educación Virtual o Virtualidad de la Educación, Colombia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, vol. 14, n° 19,, Pp. 137- 150.
- OEI.ES. (19 de Octubre de 2016). *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BOGOTÁ, D.C., AGOSTO DE 2003*. Obtenido de http://www.oei.es/historico/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Coronavirus*. [Online];. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.
- Ortiz, J. A. (14 de diciembre de 2020). *Manual de control interno*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2586/1/Ram%c3%adrez%20Ortiz%20Jos%c3%a9%20Alfredo.pdf>
- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. Cuarta edición. México, D.F.: Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- PÁEZ Roberto N. (2008). *Desarrollo de la Mentalidad Empresarial* Pág. 3.
- Pedraza López, G. F. (2018). *La herramienta tecnológica educativa y su influencia en el aprendizaje del área de matemática*. Tungurahua.
- Pepper, Susana. (11 de Mayo de 2011). *Definición de gestión por procesos: Medwave*. Obtenido de *Medwave*. Obtenido de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Pérez Romero. (2010). *Marketing Social*.
- Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno*. *Gerencia y Negocios en Hispanoamérica*. Recuperado el 12 de diciembre de 2011. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno

- Pérez, V. (2015). la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad sobre el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias en los estados financieros .
- Piguave, L. M. (2021). *Manual de procedimientos contables* . Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2964/1/Piguave%20Caicedo%20Luana%20Marina.pdf>
- Prieto Herrera, J. (2013). *Investigación de Mercado*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Puebla, C. (2020). Balance social cooperativo desde la perspectiva de la contabilidad social. Retos de la Dirección.
- Ramírez González A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Regulación BCE 055-2014, C. I. (s.f.). Dinero Electrónico. En B. c. Ecuador.
- Resolución No.005-2014-M. (s.f.). *Junta de Política y Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>
- Riaz KHADEM y Robert Lorber. (2008). *Gestión Empresarial*. Bogotá.: Norma .
- Ríos, M. d. (20 feb. 2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Rivera Guerrero, Álvaro; Segarra Jaime, Pedro; Giler Valverde, Gianella. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, vol. 38, núm. 2, ISSN: 0798-0264 , p. 16 - 25.
- Rocha, J. G. (2014). *La magia de los negocios que no quiebran*. LID Editorial.
- Roy. (1991). *Modelo de Adaptación*.
- Santiago Vásquez. (2011). *El Poder Transformador Del Dinero Móvil: Modelos Exitosos De Dinero Móvil En Países En Desarrollo*. Quito: Apuntes de Economía #60, Banco Central del Ecuador.
- SARMIENTO Rubén. (2010). *Contabilidad de Costos. Segunda Edición, Pág. 341* ISBN: 978-9942-02-743-6. Quito-Ecuador, .
- Seguel, N. y. (2007). *El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión* . Obtenido de El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión. : Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/119/3345>
- Silva, A. C. (marzo de 2022). *“Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa SKNADINAR S.A”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35337/1/T5369i.pdf>
- STANTON. (2007). *Fundamentos de Marketing, 14 edición*. MCGRAW-HILL.
- Téllez, B. (2004). Auditoría un enfoque práctico. México D.F: Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Tirado, D. M. (2013). *Fundamentos de marketing*. Castelló de la Plana, Espanya: Publicacions de la Universitat Jaume I. / ISBN: 978-84-695-7093-7. doi:UJI - DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74>

- Toapant, A., & Jairo, F. (01 de Diciembre de 2013). *Repositorio digital*. Obtenido de epo.uta.edu.ec/handle/123456789/6262: . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6262>
- Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular Acción pedagógica, nº 16. Colombia.
- Torres, M. G. (2016). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. . Mexico: Copyright.
- Tünnermann Bernheim, Carlos. (2018). *“La educación superior frente a los desafíos contemporáneos”*. Nicaragua: Universidad Centroamericana,.
- Tutivén, M. (2020). Propuesta para obtener mejor rentabilidad aplicando un sistema de control interno enfocado en el modelo Coso II . Guayaquil : Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Uribe, M, Illesca, M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Inv Ed Med.*; 6(24);, p. 234-241.
- UTPL. (2020). *COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza*. <https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>. Loja: Noticia_UTPL.
- Vallejos, Ricardo. (2018). Las políticas e instrumentos de vinculación Universidad-Empresa, en los países del MERCOSUR. UNICAMP,. *Brasil Educación superior y sociedad VOL 9 N° 1*., 51-76.
- Valles, M. (2021). Proceso contable y su repercusión en la gestión financiera de la farmacia . Revista Cubana .
- VERTICE. (2008). *Análisis de mercados* (8492556137, 9788492556137 ed.). ESPAÑA: Editorial Vértice.
- Vértice. (2010). *Dirección de marketing*. España: Vértice.
- Verusska, A. V. (marzo de 2018). *Manual de normas y procedimientos contables*. Obtenido de http://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1282/1/Articulo_4.pdf
- Villanueva, L. R. (marzo de 2022). *Control interno y procesos contables*. Obtenido de <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/2041/REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaino, & Becerra. (2019). Uso de un software contable como estrategia en el proceso de enseñanza de la asignatura de contabilidad. Revista espacios.
- Wallace Stettinius, D. Robley Wood Jr., Jacqueline L. Doyle, John L. Colley Jr. (2009). *Plan de negocio Cómo diseñarlo e implementarlo*. (2. B. Profit Editorial, Ed., & A. G. Bertrán, Trad.) Barcelona: The McGraw-Hill Companies, Inc. - Bresca Editorial, S.L. 2009 / ISBN: 978-84-936084-2-2.
- Wild, Leonardo. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*. Quito: Mayor Books.
- [www.cfnc.org](https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf). (s.f.). https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf.
- www.eltelegrafo.com.ec. (Domingo 15 de Mayo de 2016). *El pago con dinero electrónico trae beneficios*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/1/el-pago-con-dinero-electronico-trae-beneficios>

Zapata, Walter. (2019). *"Principales desafíos de la educación superior ecuatoriana"*. Quito.

Zavala, P. P. (2021). Diseño de proceso contable para obtener información financiera oportuna en farmacias el descuentón . Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

LA IMPORTANCIA DE LA BANCA NO CORRESPONSAL (BANCO DEL BARRIO) EN GUAYAQUIL

Ing. Com. Álvaro Rivera Guerrero, ESP.

ariveraguerrero@gmail.com

Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil

Ing. Julio Terranova Mera, MAE.

Julio_terranova@hotmail.com

Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil

Ing. Melvin López Franco, MBA.

melvinleonardo@hotmail.com – melvin.lopezf@ug.eu.ec

Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil

Resumen:

Actualmente en nuestro país el índice de bancarización ronda el 45% de la población, adicionalmente existen factores tales como: la pobreza, la geografía nacional, la densidad poblacional y el desarrollo de los centros urbanos que tradicionalmente han dado pie a una concentración de los servicios bancarios. Esto ha traído como consecuencia que en gran parte del territorio nacional no exista oferta de servicios bancarios o sencillamente se encuentren muy distantes, lo que a su vez los hace más difícil y costosos.

La banca ha reconocido que existe un importante segmento de la población no bancarizada y ha trazado estrategias para captar a estos potenciales clientes. La mayoría de estas estrategias han estado centradas en operaciones de crédito, dejando a un lado una gran oportunidad de negocios asociado a las transacciones electrónicas.

El concepto de Corresponsal No Bancario representa una forma creativa de acercar más los productos y servicios bancarios a la población. El entorno social y geográfico ecuatoriano presenta oportunidades para la banca de ampliar y modernizar la estrategia de canales electrónicos y al mismo tiempo explotar segmentos tradicionalmente no atendidos. Es una iniciativa probada en diversos países del mundo, incluyendo varios en nuestra región, donde ha resultado ser exitosa y rentable.

Palabras claves: Banca Privada, Banca No corresponsal, Banco del Barrio,

Abstract

Currently in our country the rate of bank penetration is around 45% of the population, additionally there are factors such as poverty, national geography, population density and development of urban centers that have traditionally given rise to a concentration of services banking. This has resulted in much of the country there is no supply of banking services or simply are far apart, which in turn makes it more difficult and expensive.

The banking industry has recognized that there is a significant segment of the unbanked and has outlined strategies to attract these potential customers. Most of these strategies have focused on credit operations, leaving aside a great business opportunity associated with electronic transactions.

The concept of Correspondent Banking There is a creative way to bring more banking products and services to the population. The Ecuadorian social and geographical environment presents opportunities for banks to expand and modernize electronic channels strategy while exploiting traditionally underserved segments. It is a proven initiative countries around the world, including several in our region, where it has proved to be successful and profitable.

Keywords: Private Banking, No Correspondent banking, Bank del Barrio,

Introducción

En la actualidad el continuo avance tecnológico y al mismo tiempo el desconocimiento de la situación real de las instituciones financieras en nuestro país; conlleva a que se realice un estudio sobre la calificación del riesgo que presentan cada una de estas entidades y dentro de que escala se encuentran, con el objetivo de orientar a sus clientes a confiar su capital y obtener una mayor rentabilidad, ya sea a corto o largo plazo.

La inclusión financiera, entendida como el acceso de las personas y empresas previamente no atendidas o sub-atendidas a productos y servicios financieros de calidad, que les permitan mejorar sus condiciones de vida y condiciones empresariales, así como el uso de dichos productos y servicios¹, se considera uno de los precursores fundamentales para mejorar los niveles de vida de los sectores menos favorecidos de la población y habilitar una mayor movilidad social.

La figura de corresponsales bancarios representa hoy una de las principales apuestas para habilitar canales de afiliación y servicio con el alcance y capilaridad suficientes, a un nivel de costo adecuado para implantar soluciones financieras efectivamente incluyentes. En la medida que la regulación define los requerimientos de implantación, operación, seguimiento y supervisión de los corresponsales bancarios, la regulación determina de forma importante la viabilidad, sustentabilidad, amplitud, cobertura, profundidad y costo de operación de las redes de corresponsales y por ende su contribución a la consecución de fórmulas incluyentes.

Introducción al problema

Hace dos años los bancos privados penetraron en los segmentos más remotos, donde estos servicios financieros no llegaban, a través de alianzas con pequeños tenderos.

La banca sabe que la parte alta de la pirámide ya está cautiva. Para crecer, ahora se enfoca en su base: ahí está el 63% de la Población Económicamente Activa (PEA).

La forma más creativa fue captar esa área más ancha de clientes, a través de lo que se conoce como “corresponsales no bancarios”. La fórmula funcionó en mercados como el de Colombia, Perú y Brasil.

Desde hace varios años, la Banca incentiva la permanente capacitación y especialización de su personal en temas relacionados con la seguridad, consecuentemente, todas las instituciones miembros de la Asociación cuentan con departamentos o áreas específicas encargadas de establecer y auditar la aplicación de mejores prácticas y controles de seguridad de todos sus canales transaccionales.

El Sistema Bancario y la Asociación mantienen campañas continuas de educación sobre seguridad bancaria reiterando a la población la necesidad de adoptar medidas básicas de prevención.

Adicionalmente, en varios casos de forma gratuita o con exiguos costos, la Banca ha puesto a disposición de los ecuatorianos servicios como: cheques de gerencia o certificados, canales electrónicos para transferencias entre cuentas o interbancarias, pagos de nóminas a empleados, transporte de valores, etc.

Entre las medidas de seguridad adoptadas, el Sistema Bancario ha establecido procesos de claves o coordinadas dinámicas en las transacciones en canales electrónicos; así también, para el caso de cajeros automáticos se han instalado protectores de teclado para evitar la captura de las claves, además se viene ejecutando el plan llamado “protegiendo la red” que implica el monitoreo periódico con personal de seguridad bancario a cada uno de los cajeros de la red para verificar su integridad.

Los actos antes anotados muestran el compromiso férreo de la Banca de continuar, dentro de sus competencias, en sus esfuerzos por fortalecer y colaborar con el Estado en la seguridad ciudadana.

Los Corresponsales No Bancarios son una vía de acceso que los Bancos tienen hacia sus clientes, éstos son más económicos dentro de la tradicional agencia Bancaria y la moderna implementación de ATM (Cajeros automáticos), y por sus costos se encuentra en competencia con la banca en línea y Banca Celular, aunque estos dos últimos son desarrollados para estratos medios y altos.

Esta modalidad que fue aceptada en el Ecuador por la Junta Bancaria en junio del 2008 ante la iniciativa del Banco de Guayaquil, pionero en el desarrollo de esta línea de distribución de servicios financieros en el Ecuador aunque ya lleva algunos años afianzada en Colombia, Perú, y principalmente Brasil que fue el primero en Sudamérica en implementarlo en el año 2,000 y son establecimientos propiedad de personas naturales o jurídicas que representan un punto de atención de las instituciones financieras en poblaciones de bajos ingresos y lugares remotos de forma eficiente y a bajo costo, operan a través de sistemas de transmisión de datos en línea y en tiempo real. En las ciudades, esta modalidad ha permitido descongestionar las oficinas, y ampliar la cobertura con un canal más flexible que una sucursal o agencia bancaria. (Enríquez Álvaro, 2010)

A través de estos puntos de atención los clientes pueden realizar varios tipos de transacciones. Pueden retirar fondos, consignar en su cuenta de ahorros, consultar saldos, enviar solicitudes de productos financieros, recibir desembolsos de crédito, etc. Por todas estas operaciones el agente corresponsal recibe una comisión previamente acordada entre el banco y él, con lo cual se ha logrado incrementar los niveles de bancarización en Ecuador, el mayor beneficio es que gracias a la tecnología disponible han logrado ampliar su cobertura geográfica e incrementar sus captaciones, el número de clientes y por ende la cantidad de dinero colocado como microcrédito en estas mismas personas a las que de ninguna otra manera hubiera llegado. Es así que se benefician las tres partes, los clientes, el corresponsal y la entidad financiera.

El porcentaje de los servicios financieros es bajo en las zonas urbanas, ya que, según datos emitidos por parte de la Superintendencia de Bancos, cerca del 48% de habitantes solo tienen acceso a los servicios financieros.

Bajo este contexto, el accionar del Banco del Barrio, es acercarse a estos sectores, y funciona como un canal transaccional que se instala en negocios populares como tiendas, farmacias y locutorios, a través de los cuales los vecinos del barrio realizan depósitos de hasta 200 dólares y retiros de hasta 100 dólares.

Además, el público en general puede pagar planillas de luz, agua y teléfono, con otros servicios que brinda la tienda en la que el Banco opera, razón por la cual el objetivo de la investigación es determinar el accionar de los Bancos y su influencia de los agentes no bancarizados en la preferencia de los servicios financieros de la población de los diferentes ciudades, cantones, parroquias y provincias del Ecuador, para lo que se aplicó un estudio descriptivo, que se enfocara al ámbito deductivo y descriptivo y para la recolección de la información, se aplicarán técnicas como, la observación de campo y encuestas, para determinar la incidencia de la bancarización en el medio, para posterior a ello realizar el análisis y descripción de esta investigación que se basara en un proceso de planificación sistemática aplicando procedimientos de la investigación científica con sus métodos y normas, para alcanzar la verdad de este problema, el mismo que por su importancia es de interés general. Esto facilitó el cumplimiento de la investigación.

Con la finalidad de mejorar e innovar la bancarización y llegar a las zonas marginales y rurales del país, se crea el programa “Banco del Barrio” por entidades financieras, bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos, el cual consiste en tener como socios a pequeños y medianos comercios de las ciudades del país, donde las tiendas, farmacias, locutorios y en general los establecimientos líderes de los barrios de las ciudades, donde se han convertido ahora en el mejor socio y aliado el Banco de Guayaquil en poner esta modalidad en el Ecuador

Ahora los clientes pueden realizar sus transacciones bancarias y pagar los servicios básicos en la misma zona donde reside. Las mejores tiendas de la comunidad ahora se han transformado en el Banco del Barrio.

El Banco del Barrio tiene dentro de sus metas el llegar con su presencia a las zonas marginales y áreas rurales del Ecuador, y podrá estar presente en los 220 cantones del país. Esos bancos, sumados a más de 700 cajeros automáticos y 400 oficinas entre sucursales, agencias y ventanillas extendidas) lo que permitirán a los Banco atender a sus clientes en las distintas regiones del país con cerca de 4.000 puntos de servicio.

Todos estos centros de atención al público han permitido mejorar la agilidad en la atención al usuario. Como un antecedente importante de los principales efectos que se está teniendo con el denominado banco del barrio, se estableció a finales del 2011 se realizó una evaluación mediante una encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), a las personas que llegaron a los bancos de barrio a nivel nacional, sean o no sean clientes del banco; el 97% de los encuestados reveló que el Banco del Barrio es un producto importante. De igual manera un 89% consideró que el principal beneficio de usar este canal era el ahorro del tiempo. En sí canales como los cajeros, banca virtual y principalmente el banco del barrio ha producido que las instalaciones del Banco de Guayaquil primero en promover esta modalidad se vean menos colapsadas de personas.

Entre los problemas percibidos en el ámbito de los servicios financieros, se encuentra su acceso, el cual es limitado, teniendo el país según informe del Banco Central del Ecuador en el año 2011, uno de los índices más bajos del 53,26% en comparación con los países vecinos. y se da principalmente para sectores vulnerables, tal es el caso de los sectores productivos del sector rural que no gozan de acceso a estos servicios financieros, cuyos resultados de la poca cobertura de servicios para mejorar el acceso al crédito de los sectores más vulnerables de la población.

A pesar de que la totalidad de bancos privados en el Ecuador, están adaptando ciertas estrategias operativas (Banca virtual, banca celular, cajeros automáticos y call centers), pero parece que estos canales no son de la entera satisfacción del usuario y no han permitido lograr un mayor acceso a los servicios financieros de la mayor parte de la población. Además los servicios con que empezó la modalidad de agentes no bancarios, y que actualmente se mantienen, son depósitos pequeños, pago de cheques y retiros hasta USD 100, por lo que pareciera que si bien ha dado una ayuda a sus clientes para mejorar la rápida atención mediante la descongestión de personas en las sucursales, todavía no se

atienden necesidades prioritarias como lo es la otorgación de créditos, y la extensión del servicio a parroquias rurales que tanto demandan servicios financieros cerca de sus lugares de orígenes. Otro aspecto a tomar en cuenta es el desconocimiento existente por parte de los usuarios y su expansión del Banco del Barrio que es limitado en el sector rural.

Importancia del problema

La figura de los agentes no bancarios ha tomado importancia debido a la rapidez en el acceso de estos clientes a los principales servicios brindados por la banca, tal el caso del Banco de Guayaquil en ser la primera institución bancaria privada de introducir en el país el programa **Banco del Barrio** que es esencial para la promoción de la bancarización en el país pudiendo llegar a las zonas marginales y áreas rurales del Ecuador y estar presente en los 220 cantones del país, siendo el objetivo de la entidad expandir más las redes de puntos de atención al cliente y conseguir una migración en las transacciones. Es decir, que los canales alternativos tengan mayor participación dentro de la totalidad de las atenciones transaccionales que el Banco ofrece. (Buro de análisis informativo, 2010)

Los beneficios del Banco del Barrio son múltiples, porque quien se acerca al agente no bancario puede adquirir los otros servicios que brinda el establecimiento en la que el Banco opera. Por eso estima que los banqueros del barrio han incrementado las ventas en sus negocios en un 50% aproximadamente, porque ahora no sólo tienen inversiones económicas por la venta de sus productos, sino que también lo hacen por vender transacciones bancarias, ya que por efecto de cada transacción se cobra 5 ctvo., lo que les genera entre USD200 y USD350 de utilidad al mes.

Metodología

Con el proceso trabajo investigativo para poder realizar la respectiva elaboración y aplicación de este trabajo comprende métodos y técnicas de investigación sobre el beneficio de ser un Corresponsal No Bancario en Guayaquil.

Método Analítico

El método analítico toma por punto de partida el conocimiento buscado, y retrocede, suponiendo ordenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas deductivas que son ya conocidas y evidentes. (Caimi, 2003, pág. 39)

Es el método que será utilizado en el momento del procesamiento de la información que ha sido recopilada durante la investigación del trabajo, la misma que nos permitirá extraer los elementos fundamentales para fundamentación del trabajo.

Método deductivo

“Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”. (Bernal C. , 2006, pág. 56)

Este método será utilizado en la elaboración de las conclusiones que nos permitirá determinar los resultados del proceso de investigación y en las recomendaciones para poder proyectarnos al futuro.

Método Estadístico

“El método estadístico, dentro del método científico, consiste en una serie de pasos para llegar al verdadero conocimiento estadístico”. (García, Ramos, & Ruiz, 2006, pág. 6)

Este método lo utilizamos al momento de recopilar la información para la elaboración de los resultados con la que podemos realizar la tabulación y elaboración de los cuadros estadísticos.

Universo y Muestra

Universo

Se tomó como referencia al azar a 100 personas que habitan o se encuentra al norte de la ciudad de Guayaquil principalmente de las ciudadelas Guasmo Sur, Suburbio, trinitaria, Florida, Floresta, Barrio las Peñas, Kennedy, Garzota, Alborada y Martha de Roldós.

Muestra

Tomando en cuenta a los propietarios que tienen un banco del barrio que habitan al norte de la ciudad de Guayaquil no superan los 100.000 individuos, para determinar su tamaño muestral se empleará la fórmula para la población finita.

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

Z= Nivel de confianza (1.96)

e= Margen de error (0.05)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

q= Probabilidad de fracaso (0.5)

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{1.96^2 * 100 * 0.5 * 0.5}{((0.05^2(100 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5))}$$

Tabla #1.

Población

Universo	Población	Muestra
NORTE	75	60
SUR	14	11
CENTRO	3	2
ESTE	4	3
OESTE	4	3
TOTAL	100	80

Fuente: Dueños de tienda o negocios que tienen CNB

Elaborado por: Ing. Álvaro Rivera Guerrero, ESP:

Por ende, la encuesta se la efectuará a 80 dueños de tienda o negocios que tienen CNB que habitan o se encuentra en la ciudad de Guayaquil

Resultados

Una vez realizada las encuestas en cuanto el beneficio que se obtiene en cuanto a ser Corresponsales No Bancarios en Guayaquil.

Se toma como referencia a una de las preguntas que mayor importancia tubo al realizar las preguntas, como resultado nos indica que si es favorable y confiable en tener un banco del barrio cerca de sus hogares, comunidad, sectores rurales o urbanos.

Considera usted que el corresponsal no bancario (banco del barrio) tiene un mayor beneficio y acogida en su comunidad.

Tabla 2.

Corresponsal no bancario (banco del barrio) tiene un mayor beneficio y acogida en su comunidad

#	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	TOTALMENTE DE ACUERDO	70	70
b	DE ACUERDO	20	20
c	EN DESACUERDO	5	5
d	TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	5
TOTAL		100	100

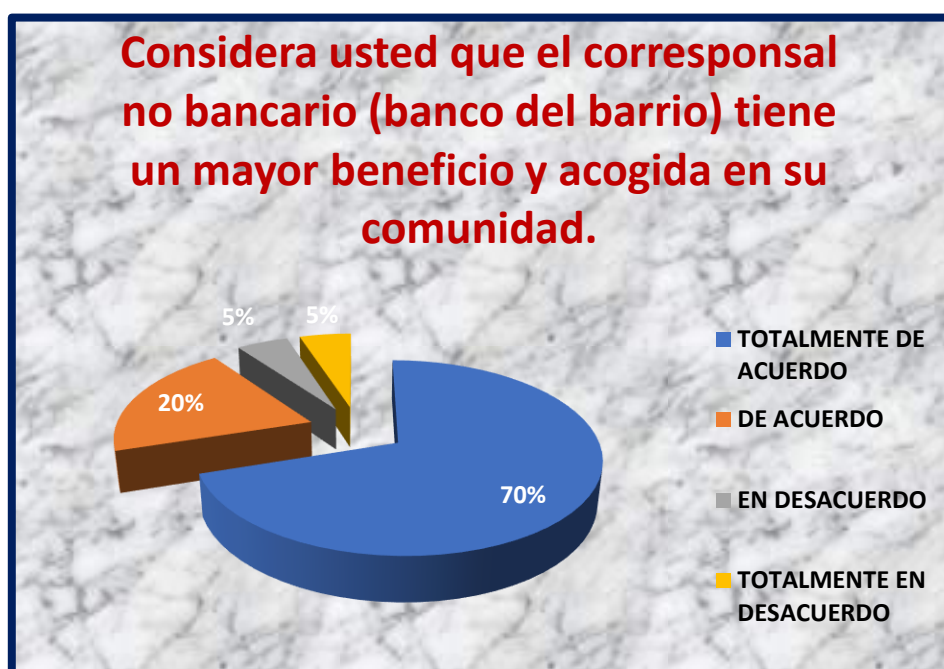


Figura 1. Corresponsal no bancario (banco del barrio) tiene un mayor beneficio y acogida en su comunidad. Discusión

Los resultados obtenidos en la investigación fueron analizados en forma pormenorizada considerando las variables y para la interpretación de los resultados se apoyó en el marco teórico y en la información obtenida lo que permitió comprobar la investigación realizada y cumplir con los parámetros establecidos en su respectiva comprobación.

Conclusión

En la actualidad entre más usuarios acceden a los servicios que prestan los bancos privados, más bancarizada se considera una ciudad, una provincia o un sector. A su vez tendrá un bajo nivel de posesión de cuentas de ahorro y corrientes en las instituciones bancarias de parte de la población del sector económico medio o bajo y mucho más de su segmento poblacional rural, el cual, se ve limitada la bancarización, por la escasez e ineficiencia de puntos de atención clientes, problema que se agrava en las áreas rurales y en los barrios periféricos de la ciudad de Guayaquil; mientras que en otros sectores de economía alta o media de la ciudad de Guayaquil u en otras ciudades más desarrolladas del país tienen mayor eficacia como lo es la denominada banca virtual

Para los clientes y usuarios en general los beneficios se traducen en ahorro de tiempo y dinero. Muchas personas que viven en los barrios marginales de las principales ciudades, o en las más conocidas zonas rurales del país, tienen que gastar en transporte para acercarse a la oficina bancaria más cercana a realizar sus transacciones, lo que, además, involucra una importante cantidad de tiempo.

Ahora, con caminar a una tienda próxima, y sin necesidad de gastar en transporte, se resuelve el problema, pues en el Banco del Barrio se realizan las transacciones que se requieran, tal el caso del pago por los servicios básicos, agua, luz, telefonía que involucran a entidades del Estado.

Actualmente, el Banco del Barrio está presente en 3 665 locales comerciales a escala nacional, y al mes se realizan 3,5 millones de transacciones. Para escoger el local, este banco exige que el establecimiento esté funcionando, al menos dos años, y tenga todos los permisos (municipales y tributarios) en regla.

En la actualidad entre más usuarios acceden a los servicios que prestan los bancos, más bancarizada se considera una ciudad, una provincia o un sector. A su vez tendrá un bajo nivel de posesión de cuentas de ahorro y corrientes en las instituciones bancarias en la población ecuatoriana, y mucho más de su segmento poblacional rural, el cual, se ve limitada la bancarización, por la escasez e ineficiencia de puntos de atención clientes, problema que se agrava en las áreas rurales y en los barrios periféricos de la urbe de cada cantón, parroquia o provincia; mientras que en otras ciudades más desarrolladas del país tienen mayor eficacia como lo es la denominada banca virtual.

En cantones, parroquias o áreas urbanas, este programa muestra muchas deficiencias debido a la poca posesión y conocimiento de uso de la mayor parte de los habitantes, esto se debe posiblemente al costo que representa para los bancos establecer y mantener redes de sucursales para llegar a la población más alejada y de bajos ingresos. Razón por la cual se adaptó un sistema a un entorno donde se realizaron una gran cantidad de operaciones de poco valor y estructurando redes más flexibles y ampliables de establecimientos minoristas donde los clientes depositen o retiren cómodamente fondos de sus cuentas para transacciones. A lo expresado, el accionar de los agentes no bancarios mediante pequeños y medianos comercios puede disminuir muchos inconvenientes, en cantones, parroquias son pocos los establecimientos comerciales que realizan estas funciones, respecto del total de comercios instalados en diferentes cantones, que según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en su último Censo Económico son aproximadamente 8.300 unidades. También es importante señalar que, en el país,

aún falta mucho para que este sistema de agentes no bancarios alcance su eficacia, y mucho más en un servicio tan fundamental como el crédito. En ciudades donde gran porcentaje de su población económicamente activa pertenece al sector microempresarial, y otro considerable porcentaje al sector rural; se tiene poco acceso al crédito formal, y normalmente se buscan canales informales para financiarse.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por un nuevo día lleno de felicidad y armonía junto a nuestras familias, agradecemos a nuestras familias esposas, hijos e hijas, padres que están siempre día a día en nuestro vivir y rutina laborar pendiente de lo que hacemos, a nuestros compañeros que con su granito de aporte investigativo podemos finalizar con éxito nuestro artículo investigativo.

Referencias bibliográficas

- Leonardo Wild. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*,. Quito: Mayor Books.
- (2018)., G. E. (2018). *sociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de sociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- Adriana Gómez Duarte. (2012). *"El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada*. San Jose Costa Rica: " UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho.
- Álvarez. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa. Dominio de las Ciencias.
- Álvarez, C. E. (2006). *METODOLOGÍA Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá:: Limusa Noriega Editoriales.
- Álvarez, Romero y Murillo. (2018). Estrategia para la formación de competencias profesionales en la carrera de Administración de Empresas de la UNIANDES. *Revista Avanzada Científica ISSN 1029-3450, Vol. 17 No. 3., 5.*
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México:: Paidós Educador.
- Ander-Egg, E. (2018). *La teoría del aprendizaje significativo*. Buenos Aires: Lumen.
- Andino, Yépez. (2009). *Módulo de Tutoría 1*.
- Andrade H, Carlos. (2004). *Evolución de los medios de pago distintos al efectivo en el Ecuador*. Pág. 3. Quito.: Apuntes de Economía No. 44, Banco Central del Ecuador.

- Angulo, Y. A., & Naula, S. M. (30 de octubre de 2018). *Control de Inventarios y su incidencia en los Estados Financieros*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2579/1/T-ULVR-2373.pdf>
- Arauz, Andrés. (2014). *"El Dinero Electrónico y su relación con la Nueva Arquitectura Financiera"*. Quito: Entrevistado por Javier Félix.
- Argüello, E., y Quesada, C. (2017). Implementación del Cuadro de Mando Integral en pequeñas empresas: una revisión de literatura. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/rce.v33i2.22227>. *Revista de Ciencias Económicas*, 33(2), 79-122.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela:: Episteme.
- Asamblea Nacional. (2016). *Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 744 de 29-abr.-2016.
- AVAL. (25 de abril de 2021). *Situación de las empresas en la provincia del Guayas*. Obtenido de <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/situacion-de-las-empresas-en-la-provincia-del-guayas/>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Sistema de Dinero Electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria*. Obtenido de . Obtenido de Banco Central del ecuador: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Respuesta al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>
- Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernard Lietaer, et al. (2008). *White Paper on the Options for Managing Systemic Bank Crises*.
- Bogotá, A. M. (1999). Evaluación de competencias. Bogota, Colombia, Bogota.
- Bonaglia, F. N. (2020). *Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe: . doi:https://doi.org/10.33960/AC_21.2020
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. España: Gestión.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados el síndrome de burnout, qué es y cómo superarlo*. Paidós. España.
- Botello de León, Minerva. (2017). *La vinculación como estrategia para el desarrollo académico del Diseño Industrial*. México: FARQ UANL.
- Bravo, G. A. (2021). *Sistema de costeo de producción en el sector farmacéutico veterinario* . Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4549/1/TM-ULVR-0351.pdf>
- Burgwal, G., & Cuéllar, J. C. (2017). *Planificación Estratégica y Operativa*. . Quito,.

- Buro de análisis informativo. (2010). Los bancos privados apuestan a los barrios, Ecuador. *Buro de análisis informativo*.
- Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento) Colihue Clásica*. Argentina: Ediciones Colihue SRL.
- Cálix, M. . (22 de Julio de 2011). *Gestión Administrativa: marielgestadmonhond*. Obtenido de *marielgestadmonhond*. Obtenido de <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/search?updated-min=2011-01-01T00:00:00-08:00&updated-max=2012-01-01T00:00:00-08:00&max-resul>
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2016). www.lacamara.org/website/.
- Campos Ríos, Guillermo. (2018). La vinculación universitaria: ese oscuro objeto del deseo. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*,, 13.
- Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. En P. Capriotti, *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (pág. 75). Málaga, España: Editorial Ariel / ISBN: 84-344-1275-6.
- Cardona, G. (2020). Informe de práctica empresarial e importancia del médico veterinario en el área comercial. Unilasallista Corporación Universitaria.
- Carlos Oliván Villobas. (2013). Empleabilidad y Empleo: formación universitaria y mercado de trabajo en España y Aragón. Técnico de Prospectiva Agencia de Calidad y Prospectiva., (pág. 1). Universitaria de Aragón.
- Carranza. (2019). *EL CONTROL INTERNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL ENFOQUE COSO*. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2019/10/5-Informe-Final-ICI-2018-CTPBG.pdf>
- Carrera, J. K. (marzo de 2017). *ANÁLISIS DEL INVENTARIO E INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIERO*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22986/1/Tesis%20Final%20corregido%20de%20grado%20de%20Karen%20Castro%20y%20Jenniffer%20Carrera.pdf>
- CEGESTI. (2022). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf.
- CEPAL. (28 de enero de 2021). *Contracción de la actividad económica de la región se profundiza a causa de la pandemia: Caerá -9,1% en 2020 [Text]*. . Obtenido de <https://bit.ly/2XmFYo2>
- CEPAL y OIT. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*, *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*, #22. Santiago de Chile.
- CES. (2013). Reglamento de Régimen Académico . QUITO.
- CHARLES EDISSON ESCOBAR TERÁN. (2015). *“ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA RED DE DINERO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CELULAR EN EL ECUADOR, COMPARÁNDOLA CON EL USO DE TARJETAS DE DÉBITO”*. Quito: FACULTAD DE INGENIERÍA, MAGISTER EN REDES DE COMUNICACIONES".
- CHAVES, R. & MONZÓN, J.L. (2017). *La Economía Social en la Unión Europea*,. España: Comité Económico y Social Europeo.

- CONSTITUCIÓN. (2008). En A. Constituyente. Quito.
- Contreras, S, Bravo, A, Nicolas, G, Osses, O. (15 de 08 de 2022). *XVIII Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería*. [Online].; 2018. Obtenido de 2018: <http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewPaper/717>.
- Dávila, A. (2017). El cuadro de mando integral. Obtenido de http://www.geocities.ws/ivelisse_ocanto/BSC/Info5_archivos/Info_5.pdf. *Revista de antiguos alumnos, IESE*, 34-42. .
- Decreto 1064. (2016). Quito.
- Delgadillo A. (2014). *Emprendimiento Sustentable (en línea)*. www.elvaiven.com/blog/emprendimiento-sustentable.
- Dörnyei, Z. (2005). *The psychology of the language learner: Individual*.
- Ecuador, B. C. (2017). *Cuentas Trimestrales Nacionales del Ecuador Boletín No. 98*.
- Ecuador, G. (2018). *Asociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de Asociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- ECUADOR, M. D. (15 de DIC de 2020). *PERFIL EPIDEMIOLOGICO 196 DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA*. Obtenido de https://public.tableau.com/profile/direcci.n.nacional.de.vigilancia.epidemiol.gica.msp#!/vizhome/COVID19ecu_MSP_DNVE/COVID-19MSP
- Edgar H. Shien. (2018). *Psicología de la Organización*. México: Price Hall Hispanoamérica.
- El Ciudadano. (23 de Mayo de 2016). *Ahora el Ecuador es un destino turístico a escala mundial*. Obtenido de <http://www.elciudadano.gob.ec/ahora-el-pais-es-un-destino-turistico-a-escala-mundial/>
- Enríquez Álvaro. (2010). *Oportunidades y barreras para el desarrollo de servicios financieros*. Mexico.
- Equipo Vértice. (2015). *Dirección de marketing*. Editorial Vértice.
- Escamilla, J. G. (2019). *Selección y Uso de Tecnología Educativa*. México. : Trillas.
- Escobar, J., y Bonilla, F. (2017). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*. 9(1), 51-67. Obtenido de [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf). Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología.
- Espinosa, R. (2019). *El cuadro de mando integral: conceptos y fases*: <https://robertoespinosa.es/2013/06/25/el-cuadro-de-mando-integral-concepto-y-fases>. Espinossa Consultores Marketing y Ventas.
- ESTUDIO DE MERCADO. (2010). *Folleto Módulo X de la UNL, Carrera de Administración de Empresas, s/nro.*
- Etteberría, J. (2007). *Regresión Múltiple*. Madrid: La Muralla.
- Fernández, A. (2017). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid:: Ediciones Díaz de Santos.

- Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?: el trabajo entre el estrés y la felicidad.* . España: Díaz Santos.
- Ferrel, L, Ferrel, F, Bracho, K. (2018). Impacto del síndrome de burnout académico en el bajo rendimiento y salud mental en estudiantes Universitarios. *CIE.*; 2(6);, p. 45-53.
- Fleitman, & Graw, H. (2010). *Negocios Exitosos.* Pág. 89. Interamericana Editores.
- Forbes R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 160.
- G. Eastwood. (2008). *The Future of Payments: Prepaid cards, contactless and mobile payments.* Business Insights.
- GARCIA del Junco Julio "Y" CASANUAVA Rocha Cristóbal. (2005). *Fundamentos de Gestión Empresarial.* Pág 493, ISBN: 84-368-1643-9. Madrid: Edición Pirámide.
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2006). *ESTADÍSTICA EMPRESARIAL. Manuales a 6 euros.* Cádiz: Servicio Publicaciones UCA.
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria.* Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria.* Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Gaxiola, Jesús. (Abril-Junio de 2013). 5 Pasos para elaborar un plan estratégico. *Sonorait Innovación y Tecnología*, 22; 23; 24.
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas- Manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones (6 ed.).* Madrid: ESIC.
- GeorgSimmel. (1978). *The Philosophy of Money.* Pág. 16. Londres: Routledge and Kegan Paul Ltd.
- Gil J, Cruz, D. (2018). El burnout académico y el engagement en estudiantes de quinto año de Estomatología. *EDUMECENTRO.*; 10(4);, p. 37-53.
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. En S. Gómez Bastar, *Metodología de la investigación.* México: Red Tercer Milenio.
- GOMEZ BRAVO Oscar. (1998). *Contabilidad de Costos, Tercera Edición 420 p.* ISBN: 958-600-827-4.
- González, A. y Cabrale, D. (12 de Diciembre de 2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles.* Recuperado el 12 de Diciembre de 2011, de <http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Greco, Thomas. (2001). *Money: Understanding and creating alternatives to legal tender.* Vermont: Chelsea Green Publishing Company.
- Guido Calderón. (27 de Julio de 2014). *Dinero electrónico beneficiará al turismo.* Obtenido de EL TELÉGRAFO: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/dinero-electronico-beneficiara-al-turismo>

- Guzmán, V., & Irigoin, M. E. (2000). *Módulos de formación para la empleabilidad y la ciudadanía: documento de base para el diseño curricular*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Haro, A.S. (2020). Caracterización epidemiológica de Covid-19 en Ecuador. <https://bit.ly/2XfSaqj>. *InterAmerican Journal of Medicine and Health*, 3, 1-7.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning*.
- Henk Van Arkel. (2010). *El dinero como uno de los principales mecanismos de dirección de la sociedad, The Stro Experts Program, No publicado*.
- Heredia, Lucio Jesús. (2018). *Vinculación IES-Empresa: estrategia competitiva para las PYMES*. México: ITESO.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. (2018). *Metología de la Investigación Científica*. México: Alcoy: 3Ciencias.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P. (2015). *Metodología de la investigación. 6ta edición*. . México: : Publicaciones de McGraw-Hill.
- Hillage, J. y Pollard, E. (1998). *"La empleabilidad: el desarrollo de un marco para el análisis de políticas"*. . Londres: Investigación Breve 85, Departamento de Educación y Empleo.
- INEC. (Diciembre de 2015). Obtenido de [www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores Laborales](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores_Laborales), Diciembre 2015
- INEC. (2019). *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5*. Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.
- International Monetary Fund. (2008). *Monetary and financial statistics: compilation guide. ISBN 978-1-58906-584-0, sección 6.74, Dinero Electrónico*. Washington D.C.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Cinterfor: Montevideo.
- Jácome. (2019). *Coronavirus, Ecuador, Empleo*. Obtenido de <https://www.vozdeamerica.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo>
- Javier Alejandro Félix Chilibingua. (2016). *Directrices para la aplicación del Sistema de Dinero Electrónico en instituciones financieras populares y solidarias*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Jesus Palencia; Huber García; Adriana Moreno; Carlos Rairan; Pablo Prado; Paula Rodriguez. (2013). *Planeación Estratégica - Diseñando la estrategia ganadora*. Medellín: Proyecto Editorial San Matías / ISBN: 978-958-57832-2-5.
- Jiménez, T., Cárdenas, J., & Soler, D. (2017). *Comercio en el contexto suramericano:.* Bogotá.
- John Calman Shaw. (2017). *"knowledge-Based Skills: Integrating Practical Skills in Higher Education" en Industry and Higher Education*, p8. California: Industry and Higher Education.
- José Silvestre Méndez Morales. (2007). *La Economía en la Empresa* Pág. 19.
- KINNEAR Thomas C. – TAYLOR James R. (2003). *Investigación de Mercados. Quinta Edición*. . Bogotá: McGraw Hill.

Kotler & Keller. (2006). *Dirección de Marketing*.

KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY. (2012). *Marketing - Decimocuarta Edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1420-9.

KOTLER, PHILIP Y KELLER, KEVIN. (2012). *Dirección de Marketing - Decimocuarta edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1245-8 - ISBN: 978-607-32-1250-2 - ISBN: 978-607-32-1244-1.

Lauracio. C, Lauracio. T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educacion*. 2(4);, p. 543 -554.

Lecomte. (1985).

Lederman. D; Messina, J; Pienknagura, S; Rigolini,. (24 de Septiembre de 2014). *El emprendimiento en América Latina: muchas empresas y poca innovación – Resumen. p 1*. Obtenido de <http://www.google.com.ec>

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación . (2009). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNC). En A. Nacional. Quito: Registro Oficial.

Lind, D. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la*. México: McGraw-Hill.

LOES. (2010). LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. En CES. QUITO.

López, H. (2011). *Sacerdocio y burnout: el desgaste en la vida sacerdotal. Primera edición*. San Pablo. Bogotá Colombia.

López, M. (2017). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información*. Colombia: Universidad de Caldas.

López, M. F. (2017). *Gestión de inventarios en una empresa comercializadora*. Obtenido de <http://repositorio.uwienner.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1891/TITULO%20-%20Franco%20L%20c3%b3pez%20c%20Mary%20Katherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Luís Muñiz González. (2010). *GUÍA PRÁCTICA PARA MEJORAR UN PLAN DE NEGOCIO: Cómo diseñarlo, implantarlo y evaluarlo*. Profit Editorial.

Maldonado, G., y Erazo, M. (2017). El reto de la planificación estratégica en las Pymes. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/245/pdf_178. *Revista publicando*, 3(8), 335-344.

Maldonado, M. (2010). El síndrome de burnout se debe al estrés laboral. Prensa libre. 4 de agosto. Guatemala.

María del Carmen González Ríos. (2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.

Marín, Romero y Peirats. (2019). Estrategias docentes digitales: una aproximación desde la Didáctica. *. Reidocrea*, 8(2)., 1-5.

Martínez, R. G. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. www.cinterfor.org.uy.

- Michael Porter:. (2009). *Ser Competitivo*, . Ed. Harvard Business.
- Millán A. (2020). *Coronavirus: ¿por qué Ecuador tiene el mayor número de contagios y muertos per cápita de covid-19 en Sudamérica?* [Online]. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52036460>.
- Milton Vega. (2013). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. *Revista Moneda*, 15-18.
- Ministerio de Trabajo. (01 de Julio de 2015). *Seguridad y salud en el trabajo: Ministerio de trabajo*. Obtenido de *Ministerio de trabajo* . Obtenido de www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo
- Monge, C. (2011). *La investigación científica*. . Acta Herediana.
- MONTEROS, Edgar. (2005). *Manual de Gestión Empresarial*. Ibarra: Editorial universitaria.
- MSP, Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Comunicados oficales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador*». En: ed. por [https:// www.salud.gob.ec/category/comunicamos/](https://www.salud.gob.ec/category/comunicamos/). Quito.
- Muñiz, L. (2019). *Control presupuestario: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. . México: Profit Editorial.
- Nieto, R. (2019). Educación Virtual o Virtualidad de la Educación, Colombia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, vol. 14, n° 19,, Pp. 137- 150.
- OEI.ES. (19 de Octubre de 2016). *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BOGOTÁ, D.C., AGOSTO DE 2003*. Obtenido de http://www.oei.es/historico/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Coronavirus*. [Online];. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.
- Ortiz, J. A. (14 de diciembre de 2020). *Manual de control interno*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2586/1/Ram%c3%adrez%20Ortiz%20Jos%c3%a9%20Alfredo.pdf>
- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. Cuarta edición. México, D.F.: Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- PÁEZ Roberto N. (2008). *Desarrollo de la Mentalidad Empresarial* Pág. 3.
- Pedraza López, G. F. (2018). *La herramienta tecnológica educativa y su influencia en el aprendizaje del área de matemática*. Tungurahua.
- Pepper, Susana. (11 de Mayo de 2011). *Definición de gestión por procesos: Medwave*. Obtenido de *Medwave*. Obtenido de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Pérez Romero. (2010). *Marketing Social*.
- Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno*. *Gerencia y Negocios en Hispanoamérica*. Recuperado el 12 de diciembre de 2011. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno

- Pérez, V. (2015). la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad sobre el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias en los estados financieros .
- Piguave, L. M. (2021). *Manual de procedimientos contables* . Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2964/1/Piguave%20Caicedo%20Luna%20Marina.pdf>
- Prieto Herrera, J. (2013). *Investigación de Mercado*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Puebla, C. (2020). Balance social cooperativo desde la perspectiva de la contabilidad social. Retos de la Dirección.
- Ramírez González A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Regulación BCE 055-2014, C. I. (s.f.). Dinero Electrónico. En B. c. Ecuador.
- Resolución No.005-2014-M. (s.f.). *Junta de Política y Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>
- Riaz KHADEM y Robert Lorber. (2008). *Gestión Empresarial*. Bogotá.: Norma .
- Ríos, M. d. (20 feb. 2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Rivera Guerrero, Álvaro; Segarra Jaime, Pedro; Giler Valverde, Gianella. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, vol. 38, núm. 2, ISSN: 0798-0264 , p. 16 - 25.
- Rocha, J. G. (2014). *La magia de los negocios que no quiebran*. LID Editorial.
- Roy. (1991). *Modelo de Adaptación*.
- Santiago Vásquez. (2011). *El Poder Transformador Del Dinero Móvil: Modelos Exitosos De Dinero Móvil En Países En Desarrollo*. Quito: Apuntes de Economía #60, Banco Central del Ecuador.
- SARMIENTO Rubén. (2010). *Contabilidad de Costos. Segunda Edición, Pág. 341* ISBN: 978-9942-02-743-6. Quito-Ecuador, .
- Seguel, N. y. (2007). *El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión*. . Obtenido de El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión. : Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/119/3345>
- Silva, A. C. (marzo de 2022). *“Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa SKNADINAR S.A”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35337/1/T5369i.pdf>
- STANTON. (2007). *Fundamentos de Marketing, 14 edición*. McGRAW-HILL.
- Téllez, B. (2004). Auditoría un enfoque práctico. México D.F: Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Tirado, D. M. (2013). *Fundamentos de marketing*. Castelló de la Plana, Espanya: Publicacions de la Universitat Jaume I. / ISBN: 978-84-695-7093-7. doi:UJI - DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74>

- Toapant, A., & Jairo, F. (01 de Diciembre de 2013). *Repositorio digital*. Obtenido de epo.uta.edu.ec/handle/123456789/6262: . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6262>
- Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular Acción pedagógica, nº 16. Colombia.
- Torres, M. G. (2016). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. . Mexico: Copyright.
- Tünnermann Bernheim, Carlos. (2018). *“La educación superior frente a los desafíos contemporáneos”*. Nicaragua: Universidad Centroamericana,.
- Tutivén, M. (2020). Propuesta para obtener mejor rentabilidad aplicando un sistema de control interno enfocado en el modelo Coso II . Guayaquil : Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Uribe, M, Illesca, M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Inv Ed Med.*; 6(24);, p. 234-241.
- UTPL. (2020). *COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza*. <https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>. Loja: Noticia_UTPL.
- Vallejos, Ricardo. (2018). Las políticas e instrumentos de vinculación Universidad-Empresa, en los países del MERCOSUR. UNICAMP,. *Brasil Educación superior y sociedad VOL 9 N° 1*., 51-76.
- Valles, M. (2021). Proceso contable y su repercusión en la gestión financiera de la farmacia . Revista Cubana .
- VERTICE. (2008). *Análisis de mercados* (8492556137, 9788492556137 ed.). ESPAÑA: Editorial Vértice.
- Vértice. (2010). *Dirección de marketing*. España: Vértice.
- Verusska, A. V. (marzo de 2018). *Manual de normas y procedimientos contables*. Obtenido de http://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1282/1/Articulo_4.pdf
- Villanueva, L. R. (marzo de 2022). *Control interno y procesos contables*. Obtenido de <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/2041/REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaino, & Becerra. (2019). Uso de un software contable como estrategia en el proceso de enseñanza de la asignatura de contabilidad. Revista espacios.
- Wallace Stettinius, D. Robley Wood Jr., Jacqueline L. Doyle, John L. Colley Jr. (2009). *Plan de negocio Cómo diseñarlo e implementarlo*. (2. B. Profit Editorial, Ed., & A. G. Bertrán, Trad.) Barcelona: The McGraw-Hill Companies, Inc. - Bresca Editorial, S.L. 2009 / ISBN: 978-84-936084-2-2.
- Wild, Leonardo. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*. Quito: Mayor Books.
- [www.cfnc.org](https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf). (s.f.). https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf.
- www.eltelegrafo.com.ec. (Domingo 15 de Mayo de 2016). *El pago con dinero electrónico trae beneficios*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/1/el-pago-con-dinero-electronico-trae-beneficios>

Zapata, Walter. (2019). *"Principales desafíos de la educación superior ecuatoriana"*. Quito.

Zavala, P. P. (2021). Diseño de proceso contable para obtener información financiera oportuna en farmacias el descuentón . Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

BITCOIN: MONEDA DE ORO VIRTUAL EN ECUADOR

Marco Suriaga Sánchez – Universidad de Guayaquil

Alvaro Rivera Guerrero – Universidad de Guayaquil

Johanna Alegría Gómez – Universidad de Guayaquil

Resumen

Durante estos últimos años, sin apenas tiempo para darnos cuenta, hemos sufrido grandes cambios que nos hace llegar a un punto, a nivel social y tecnológico, impensable dos décadas atrás. Bitcoin es una moneda virtual que sirve para intercambiar bienes y servicios. A diferencia de otras, se trata de una divisa electrónica que no es controlada por estados ni por bancos y no impone ningún costo de transferencia. Nos encontramos en un mundo sin fronteras, en la que la información fluye por medio de la tecnología y se nos escapa en cuestión de segundos, a cualquier parte, por lejos que esté. Pero no sólo eso, también nos encontramos en la era de internet, una tupida red que nos permite estar en contacto con cualquier parte del mundo en un instante. Esto se debe a lo que algunos autores denominan “Globalización”. Bitcoin es al mismo tiempo una moneda y un sistema monetario cuyo excelente comportamiento desde el 2009 no depende de una autoridad, sino de las leyes matemáticas y la confianza. Satoshi Nakamoto creó algo capaz de revolucionar el mundo de las transacciones, así como el correo electrónico revolucionó las comunicaciones.

Palabras clave: Moneda electrónica, BITCOIN, Estrategias

BITCOIN: VIRTUAL GOLD COIN IN ECUADOR

Abstract

During these last years, with little time to realize, we have undergone great changes that makes us reach a point, socially and technologically, unthinkable two decades ago. Bitcoin is a virtual currency used to exchange goods and services. Unlike others, it is an electronic currency that is not controlled by states or banks and does not impose any transfer costs. We are in a world without borders, in which information flows through technology and escapes us in a matter of seconds, anywhere, however far away. But not only that, we are also in the age of the internet, a dense network that allows us to be in touch with any part of the world in an instant. This is due to what some authors call "Globalization". Bitcoin is at the same time a currency and a monetary system whose excellent behavior since 2009 does not depend on an authority, but on mathematical laws and trust. Satoshi Nakamoto created something capable of revolutionizing the world of transactions, just as e-mail revolutionized communications.

Keywords: Electronic currency, BITCOIN, Strategies

JEL: B17, B21, B22, B26, B27, E17, F3, F4, F6, G1, G2, G3, H1-H7

Introducción

El auge de Internet y de las redes de intercambio peer-to-peer (conexión entre ordenadores sin necesidad de un servidor de control) ha hecho posible el nacimiento de un nuevo fenómeno: las criptomonedas, una forma de dinero virtual con creación e intercambio virtuales. Aunque son muchas las iniciativas en marcha, el mayor caso de éxito es sin duda Bitcoin, una moneda virtual creada por un colectivo anónimo de hackers y que tiene ya sus propios mercados de intercambio e incluso fondos de inversión dedicados a la misma.

Bitcoin es la primera moneda virtual descentralizada y pseudo-anónima del mundo. El sitio oficial de Bitcoin (bitcoin.org) describe que esta moneda no es emitida por gobierno ni institución monetaria central alguna, ni tiene autoridad que la controle, ya que las transacciones se comprueban a través del uso de codificaciones.

El comercio electrónico en Ecuador no tiene un método de cultura actualmente en comparación con otros países de la región. Los bancos hasta el momento no facilitan sistemas sencillos para que la gente se integre a este tipo de comercio en el país y que no se dependa solo de las compras y pagos en el exterior a través de internet con monedas normales como euros y dólares. El cobro excesivo de las tarjetas de crédito por compras online o por cancelar valores en adquisiciones de servicios online se han hecho una carga excesiva de intereses y pagos demasiado altos.

En Ecuador no existe una cultura de manejo de dinero electrónico, recién el Banco Central del Ecuador implementará este método de manejo de dinero, mientras que en varios países desarrollados como los europeos y subdesarrollados como en México ya manejan dinero electrónico durante varios años, por lo que para estos países significa facilidad y seguridad al momento de manejar sus formas de pago.

Invertir en Bitcoins tiene ventajas reales y por supuesto también muchos riesgos asociados si tomamos en cuenta que los países con mayor movimiento y uso del Bitcoin, son países europeos desarrollados. En Costa Rica estamos empezando a descubrir su pro y contra. Para operar con Bitcoin tan solo hay que descargar alguna de las aplicaciones disponibles, hay múltiples alternativas para cualquier sistema operativo, ya sea de escritorio o móvil como iOS o Android (MultiBit o Bitcoin Wallet, son sólo algunas opciones). Con ellas se puede crear un monedero de Bitcoins que, simplificando, consta de una clave privada asociada a una clave pública con la que se puede realizar las operaciones. Gracias a ellas, los Bitcoin no se pueden falsificar y se garantizan que las transacciones de usuario a usuario se realizan de forma segura.

El uso de Bitcoin está tomando cada vez más fuerza para la adquisición de productos en diferentes tiendas on-line internacionales pero ninguna empresa en Ecuador se ha hecho presente para implementar este nuevo tipo de moneda por medio de un cajero automático

Desarrollo

Bitcoin y la tecnología Blockchain han capturado la atención de numerosos empresarios, inversionistas, instituciones bancarias y del público general durante los últimos años, por lo que los medios se han encargado de dar a conocer muchos factores, detalles y aspectos vinculantes a considerar, lo cual nos permitió obtener buena cantidad de información, por su fácil acceso e irrestrictibilidad.

Revistas de gran circulación y prestigio a nivel mundial han publicado artículos y reportajes referentes a estas tecnologías o acontecimientos relevantes para el desarrollo de la moneda. Algunos de estos artículos han sido tomados de referencia para el proceso de investigación de este documento.

Bitcoin, como cualquier bien monetario regido por el mercado exhibe una prima monetaria, es decir, un sobreprecio sobre su valor “fundamental” (que deriva solo de su utilidad) Esto da alas a la crítica frecuente: “Bitcoin es una burbuja”. Sin embargo, todos los bienes monetarios muestran la prima monetaria; es más, es un rasgo característico del dinero. En otras palabras, podríamos decir que el dinero es siempre y en todas partes una burbuja. Paradójicamente, un bien monetario puede ser una burbuja y a la vez estar infravalorado, cuando está en las primeras etapas de su adopción como moneda.

El dinero señala tres funciones comunes: unidad de cuenta; medio de intercambio e instrumento de ahorro e inversión. La unidad de cuenta o de medida sirve para asignar valor económico a los bienes o servicios; el medio de cambio indica los bienes o servicios que se cambian por dinero, o sea lo que se denomina moneda y finalmente como instrumento de ahorro o inversión para procurarse un rendimiento en términos de beneficios, incluidos los intereses.

El dinero es una creación jurídica y, asimismo, de consenso social y confianza social. El dinero del curso legal goza del respaldo público y es el medio general de pago admitido y aplicado y sus clases acomunan, dinero metálico, dinero corriente y dinero bancario. A esto se le añade el dinero electrónico y, asimismo, el dinero fiduciario, comunitario, digital o virtual.

Los clientes Bitcoin podrán comprar la moneda a cualquier hora del día y una vez acreditada su cartera Bitcoin podrán realizar los pagos de una manera sencilla, segura a través de sus dispositivos móviles. Este sistema de pago sería muy acogido por parte de la clase media alta y alta que perciben ingresos en Ecuador, ya que, por ser un tema novedoso, se está implementando en las principales ciudades del mundo como Vancouver, Helsinki, Barcelona y en algunos de los negocios online.

Como objetivo de la investigación se identificó el nivel de impacto técnico y financiero en el Ecuador, al adoptar el uso de un tipo de cambio virtual en sus transacciones comerciales como es el BITCOIN.

Revisión literaria

Dinero electrónico

Se entiende por dinero electrónico todo aquel valor monetario almacenado en un mecanismo de soporte electrónico que es utilizado para realizar transacciones sin que estén necesariamente involucradas entidades financieras. (Javier, 2011).

Definimos una moneda electrónica como una cadena de firmas digitales. Cada dueño transfiere la moneda al próximo al firmar digitalmente un hash de la transacción previa y la clave pública del próximo dueño y agregando estos al final de la moneda. Un beneficiario puede verificar las firmas para verificar la cadena de propiedad (**Bitcoin Group, 2013**).

No	Dinero unido a tarjeta	Dinero Software
1.	Tiene un poder real de compra. Medio de pago para compras en la red. Contiene chip que proporciona un mayor grado de seguridad	No existe ningún soporte físico. La idea es conseguir que no sea necesario ningún hardware o software adicionales para la transacción.

Figura 1. Dinero en tarjeta vs Dinero Software

Fuente: (Bitcoin Group, 2013)

DINERO ELECTRÓNICO EN ECUADOR

También llamado dinero móvil, es una nueva herramienta que funcionará de forma complementaria a la banca móvil en reemplazo del dinero físico. El dinero electrónico funciona en el celular de los usuarios, desde los de más baja gama hasta los celulares inteligentes. El objetivo es que todos los teléfonos tengan un menú dentro de cada uno de los equipos móviles, con el que podrán realizar sus operaciones. Para el soporte de las transacciones, se utiliza el sistema de recarga de las empresas de telecomunicaciones. Mercado Bitcoin. (2013).

El principal beneficio es que es un sustituto del efectivo, es decir, el usuario no tendrá que cargar billetes y monedas para hacer transacciones. Sin embargo, sí será posible convertir el dinero electrónico a físico. Inclusive podrá hacer compras en los establecimientos que acepten este medio de pago. Esto también ayuda a expandir las posibilidades de facturación de los negocios.

También existe la posibilidad de que el usuario realice pagos de servicios (agua, luz, teléfono) en cualquier lugar y utilizando solamente su teléfono celular. Conforme se difunda más su uso, se abren más posibilidades para el consumidor.

BITCOIN

El Bitcoin se creó en 2009 como una alternativa a las monedas fiduciarias; el responsable de este proyecto fue un experto en informática desconocido que utilizaba el seudónimo de Satoshi Nakamoto. Los Bitcoins no se imprimen como el dinero fiduciario, sino que se “extraen” mediante un proceso denominado “minería”, utilizando la capacidad de computadoras conectadas a una red mundial distribuida de desarrolladores de software voluntarios. Esencialmente, el Bitcoin no es más que un archivo digital en el que se enumeran todas las operaciones que se han realizado en la red en una versión de lo que sería un libro mayor de contabilidad, que en este caso se llama “cadena de bloques”.

El Bitcoin es el primer ejemplo de una creciente categoría de dinero conocida como criptodivisas, en la que mediante software de código abierto se resuelven cálculos matemáticos complejos para extraer más Bitcoins (Blockchain Luxemburgo S.A.R.L. (2014). Estos “mineros” hacen funcionar la red de Bitcoins validando las operaciones y, por lo tanto, creando nuevos Bitcoins

Esto sucede cuando la red recoge todas las operaciones realizadas durante un período establecido (habitualmente, cada 10 minutos) en una lista llamada “bloque”. Los mineros confirman estos bloques

de operaciones y los incluyen en una cadena de bloques compitiendo entre sí para resolver cálculos matemáticos. Cada vez que el sistema de un minero encuentra una solución que valida un bloque de operaciones, el minero recibe 25 Bitcoins Blockchain Luxemburgo S.A.R.L. (2014).

Cada cuatro años, esta recompensa se reduce a la mitad, de forma tal que el número total de Bitcoins nunca exceda los 21 millones. Bitcoin es una moneda, como el euro o el dólar estadounidense, que sirve para intercambiar bienes y servicios. Sin embargo, a diferencia de otras monedas, Bitcoin es una divisa electrónica que presenta novedosas

FUNCIONAMIENTO

El proceso de envío y recepción de dinero en la red bitcoin es similar al funcionamiento de un correo electrónico, el cual cuenta con una dirección y una contraseña que permiten ingresar a una bandeja principal que contiene diferentes carpetas con información enviada y recibida entre diferentes usuarios.

De igual manera, al participar en una red bitcoin, el usuario automáticamente obtiene una billetera electrónica a través de una dirección Bitcoin y una llave privada. La dirección, o llave pública, consiste

en una secuencia aleatoria de números y letras de 33 caracteres de largo que funciona como punto remitente / receptor para todos los pagos del usuario y, a su vez, lo identifica en la red sin revelar información personal del mismo. Por otra parte, la llave privada es un elemento criptográfico que permite autenticar al usuario previo acceso a los fondos contenidos en la billetera o envío de bitcoins a otra dirección.

Sin embargo, lo que diferencia el funcionamiento de un correo electrónico de un sistema bitcoin es el número de confirmaciones que requiere este último para efectivizar la transacción, las cuales consisten secuencialmente en la llave privada del usuario, la firma digital del mismo y las pruebas de trabajo encadenadas.

El siguiente ejemplo detalla la intervención de los elementos antes mencionados en una transacción realizada en el sistema bitcoin:

- Cuando un usuario A transfiere bitcoins a un usuario B, el usuario A renuncia a su posesión de un determinado número de bitcoins, agregándoles la llave pública de B y firmando la combinación resultante con su llave privada... Esta información se transmite a toda la red P2P como una nueva transacción. Entonces, el resto de los nodos de la red verifican el número de bitcoins involucrados y la autenticidad de las firmas criptográficas, antes de aceptar la transacción como válida. Mercado Bitcoin. (2013).

Es importante mencionar que los usuarios del sistema bitcoin pueden generar ilimitadamente múltiples direcciones, lo cual equivale a un nuevo par de llaves por cada dirección. Por tanto, los usuarios que desean preservar el anonimato pueden crear una nueva dirección para cada transacción que realicen.

La mayoría de los usuarios de Bitcoin obtienen esta moneda a cambio de productos que venden o en sitios donde existen operadores que venden Bitcoins a cambio de una comisión, si no se tiene nada que vender, se puede obtener Bitcoins intercambiándolos por Dólares, Euros o cualquier otra moneda en los mercados de intercambio. Mercado Bitcoin. (2013).

EL BITCOIN VERSUS EL DINERO ELECTRÓNICO

En el siguiente cuadro se detalla la comparación de los puntos más importantes entre el dinero electrónico común y el Bitcoin.

	Dinero Electrónico	Bitcoin
Formato	Digital	Digital
Unidad de cuenta	Monedas fiduciarias (USD, UR, KES)	Bitcoins (BTC)
Identificación del cliente	Se aplican las normas del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) para la identificación de clientes (aunque dichas normas permiten aplicar medidas simplificadas en el caso de productos financieros de menor riesgo).	Anónimo
Medio de producción	Emitido digitalmente con el respaldo de la moneda fiduciaria de la autoridad central.	Extraído/generado matemáticamente
Emisor	Emisor de dinero electrónico legalmente establecido (que puede ser una institución financiera)	Comunidad de personas/mineros

Figura 2. Bitcoin vs Dinero electrónico

Fuente: Elaboración propia

Metodología

Se utilizará la investigación cuantitativa a través del método deductivo, puesto que permite a la investigación partir de teorías generales, conceptos y leyes específicas o paradigmas en el proceso investigativo.

El tipo de enfoque que se implementará será el descriptivo ya que ayuda a describir los datos y características de la población o fenómeno en estudio para que de esta manera se pueda obtener la suficiente información para el desarrollo efectivo de la investigación.

Siguiendo la línea de la investigación, se ejecutará encuestas y la observación como técnicas para la presente investigación, las mismas que permitirán obtener información valiosa extraída del público objetivo. En cuanto a los instrumentos de recopilación se utilizará el cuestionario estructurado con la finalidad de recopilar y almacenar datos.

Técnicas y fuentes de investigación

Para el presente estudio se utilizará la técnica de investigación Cuantitativa y fuentes de información secundaria

Diseño de la encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, su utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

Este listado se denomina cuestionario. Es impersonal por que el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos. Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios de universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

Tamaño del universo

Universo de Mercado es el conjunto de elementos que tienen características comunes y que pueden ser motivo de investigación. Se tomo a consideración los empresarios de mayor actividad comercial en la ciudad de Guayaquil que compran o realizan inversiones fuera del país.

Tabla 1

Población

#	EMPRESAS	CANTIDAD
1	NORTE	20
2	SUR	12
3	CENTRO	4
TOTAL		36

Fuente: Toma al azar de empresas por sectores de la ciudad de Guayaquil

Prueba piloto

La prueba piloto es una aplicación de un cuestionario a una pequeña muestra de encuestados para identificar y eliminar los posibles problemas de elaboración de un cuestionario. (Naresh K. Malhotra, 2004). La prueba piloto se la realizó a 20 empresarios más rankiados que compran productos a través de internet en diferentes países alrededor del mundo. Según la pregunta directriz en la prueba piloto se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2

Pregunta directriz

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	16	80
NO	4	20
TOTAL	20	100

Fuente: <http://www.merco.info/ec/ranking-merco-empresas>

Muestra

El tamaño de la muestra es el número de elementos a ser investigados, o también llamados unidades muestrales

Como el valor es inferior a 100 no se aplica cálculo de la muestra.

Resultados

Al realizar las encuestas a las empresas que fueron seleccionadas, se debe considerar las limitaciones que debe enfrentar, principalmente en el mercado en el que se va a ofrecer sus productos o servicios, tomando en consideración el nivel de demanda insatisfecha determinado.

Con la implementación de la nueva empresa, se aspira implementar una nueva forma de pago con la moneda del siglo XXI, el Bitcoin.

Es necesario determinar contar con personal capacitado para la adquisición, instalación y operación del uso del Bitcoin. Para el adecuado funcionamiento las empresas requieren contar con el siguiente personal: técnicos electrónicos, asistente técnico, ingeniero en sistemas, ingeniero comercial, ingeniero en marketing y un contador.

Conclusión

También es importante mencionar que una Moneda es una criptomoneda que puede operar de manera independiente, mientras que el Token es una criptomoneda que depende de otra criptomoneda (una plataforma, por ejemplo) para poder operar.

Es evidente de que, si haces una inversión en criptomonedas, no esperes un alto beneficio inmediato, aunque quizás si puede ser así a largo plazo. De momento, el tiempo ha demostrado que las criptomonedas están en auge, y cada vez hay más gente interesada en ellas, por lo que este tipo de entradas es fundamental.

La moneda Bitcoin cuenta con una característica “única”, y es que se puede subdividir incluso en 8 decimales: cien millonésimas de bitcoín, es decir, 0.00000001 bitcoins, denominando a la mínima subunidad satoshi.

Más allá de las implicaciones financieras de Bitcoin, su ascenso como almacén de valor no estatal tendrá consecuencias geopolíticas profundas. Una divisa de reserva global y no inflacionaria forzará a las naciones estado a cambiar su mecanismo de financiación principal: si eliminamos la inflación solo quedan los impuestos, que son mucho menos aceptables políticamente. Los estados encogerán su tamaño de forma proporcional al desgaste político por esta transición a los impuestos como única vía de financiación. En otro ámbito, el comercio global se liquidará de una forma que satisfaría la ambición de Charles de Gaulle de que ninguna nación esté privilegiada frente al resto

Referencias bibliográficas

CBS Interactive Inc. (2014). CNET. Obtenido de <http://www.cnet.com/es/>

Bitcoin Group. (2013). BITCOIN. Obtenido de <https://bitcoin.org/es/>

Blockchain Luxemburgo S.A.R.L. (2014). BLOCKCHAIN. Obtenido de <https://blockchain.info/>

Ecuador, J. B. (2012). Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Ecuador.

Hair, C. W. (2011). Marketing. Cengage Learning.

Javier, S. (2011). Todo lo que debería saber sobre el dinero electrónico. IESE, Revista de antiguos alumnos, 13-22.

Mercado Bitcoin. (2013). MERCADO BITCOIN. Obtenido de <http://mercadobitcoin.com/>

Muñoz Ivan. (13 de febrero de 2014). Computer Hoy. Obtenido de <http://www.computerhoy.com/>

Zapata, P. (2005). Contabilidad General (Quinta Edición ed.). México: Mc Graw-Hill.

Biografía

Marco Suriaga Sánchez Contador Público Autorizado, Magister en Administración de Empresas Mención Negocios Internacionales y Magister en Tributación, actualmente docente tiempo completo de la escuela de Comercio Exterior de la Facultad de Ciencias Administrativas. Se puede contactar al teléfono: +593994456336 y al correo electrónico marco_suriaga@hotmail.com - marco.suriagas@ug.edu.ec

Álvaro Rivera Guerrero es Ingeniero Comercial en Recursos Humanos y Especialista en Administración Pública y MBA en Dirección y Gerencia, actualmente docente tiempo completo de la escuela de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Administrativas. Se puede contactar al teléfono: +593959653950 y al correo electrónico: ariveraguerrero@gmail.com alvaro.riverag@ug.edu.ec

Johanna Alegría Gómez es Tecnóloga en Asistente de Gerencia, personal administrativo en función de secretaria en la Facultad Piloto de Odontología. Teléfonos +593986263227 y al correo electrónico: jalageria_26@hotmail.com.

CRECIMIENTO ECONÓMICO DEL TURISMO A TRAVÉS DEL DINERO ELECTRÓNICO EN EL ECUADOR

Ing. Com. Álvaro Rivera Guerrero, ESP.

ariveraguerrero@gmail.com

Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil

Ing. Mesías Pilco Parra, MAE.

mesiaspp14@hotmail.com

Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil

Ing. Jeovanny Chancay Quimis, MBA.

geovachancay@gmail.com

Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil

Ing. Com. Jean Steve Carrera López, MBA.

jscarrera@sri.gob.ec

Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil

Resumen

Hoy en día el Ecuador mediante el Banco Central del Ecuador está implementando y fomentado el nuevo sistema de Pago a través del Dinero Electrónico que permitirá demostrar los beneficios principales de la aplicación del Sistema de Dinero Electrónico en empresas o instituciones públicas y privadas, MIPYMEs y PYMEs dentro del país, donde predomina la observación y las estadísticas del comportamiento de la implementación de este sistema desde el año de su aplicación en los sectores económicos y sociales, de la cual se determinará la importancia del uso del Sistema de Dinero Electrónico en los últimos tiempos. La implementación del Sistema de Dinero Electrónico permitirá tener una nueva Herramienta de Pago y Cobros accediendo a múltiples beneficios para ella como para su entorno económico. Beneficios que van desde incentivos tributarios propuestos por el Gobierno Nacional de la República del Ecuador para las personas jurídicas y para las personas naturales. El sector turístico se verá beneficiado con el uso del dinero electrónico que será facultativo para quienes deseen utilizarlo, no constituye otra moneda sino un mecanismo digital que permite hacer pagos con un celular, en el cual previamente se ha cargado saldo, en forma similar a cuando se hace una recarga de minutos, lo que no exige de internet ni cuenta bancaria.

Palabras claves: Beneficios, Dinero Electrónico, Banco Central del Ecuador, Personas naturales y jurídicas, Turismo,

Abstract

Today Ecuador by the Central Bank of Ecuador is implementing and encouraged the new payment system via the Electronic Money will demonstrate the major benefits of implementing electronic cash system in companies and public and private institutions, MSMEs and SMEs within the country, which is predominantly observation and statistics the behavior of the implementation of this system since its implementation in economic and social sectors, of which the importance of using electronic cash system will be determined in recent times. The implementation of the Electronic Money System will allow to have a new tool Payment and Collection accessing multiple benefits for herself and her economic environment. Benefits ranging from tax incentives offered by the Government of the Republic of Ecuador for legal persons and natural persons. The tourism sector will benefit from the use of electronic money will be optional for those wishing to use it, is not a currency but a digital mechanism that allows payments with a cell, which has previously been loaded balance, similar to when a refill of minutes ago, which it does not require Internet or bank account.

Keywords: Benefits, Electronic Money, Central Bank of Ecuador, natural and legal persons, Tourism.

Introducción

Esta investigación se concentrará en el beneficio que tendrá el turismo a través del Sistema de Pago mediante Dinero Electrónico en mejora para la economía del país en cuanto a se refiere a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017 en relación al cambio de la Matriz Productiva.

A partir de la dolarización, el análisis transitorio de la ejecución de sistemas de dinero electrónico en varias partes del mundo y su efecto en cada país, la posible reacción y la colisión que tendrá este proceso en la economía ecuatoriana.

Ecuador a partir del 17 de noviembre de 2014 puso en marcha el plan piloto de uso de dinero electrónico como medio de pago, sin embargo ¿Qué es el dinero electrónico y cómo opera? ¿Cuáles son sus implicaciones?, ¿Sera rentable el pago mediante dinero electrónico por celulares móviles e internet?, son algunas de las inquietudes generales de la población.

En Ecuador hay muchas personas que no tiene acceso a una cuenta de ahorro y corriente por la suma grande de dinero que deben aperturar una, pero si tienen acceso a un celular móvil donde pueden acceder a una cuenta de dinero electrónico para poder pagar mediante este nuevo sistema que ayudaría a mejores movimientos transaccionales sin necesidad de usa dinero físico o tarjetas de crédito.

Hoy en día el Ecuador ha sufrido en nuestros habitantes fraudes electrónicos, las tarjetas de crédito clonadas han sido un problema durante los 5 últimos años. Ahí se enmarca a una desconfianza en usar dinero electrónico mediante un celular o usar internet por las razones que ser perjudicados.

El cancelar o pagar mediante un código de uso de dinero electrónico no tienen la seguridad exacta para realizarlo, la mayoría no tiene planes de internet, no tienen conocimiento del mismo sistema de pago lo que hace una dificultad a usarlo o a su vez realizar una recarga o cambio de dinero físico por electrónico.

Actualmente al no contar con el Sistema de Dinero Electrónico (SDE) dejamos de percibir beneficios tributarios propuestos por el SRI que van muy relacionados con nuestras herramientas con la cual pagamos los Costos y Gastos incurridos en las empresas e instituciones publica o privadas.

El Servicio de Rentas Internas, con el respaldo de varias instituciones del Sistema Financiero, pone a disposición de la ciudadanía los canales y servicios que facilitan el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Una de ellas es el dinero electrónico, un sistema que lo impulsa el Banco Central por sus beneficios para la economía del país y las ventajas para los usuarios.

En Ecuador, más del 60% de los pagos por hotelería se realizan con tarjetas de crédito, no necesariamente para diferir los pagos, sino para evitar llevar efectivo. Al pagar con dinero electrónico, el hotelero y el cliente ahorrarán la comisión que les cobra la tarjeta de crédito y encarece el servicio al usuario a la vez que disminuye la utilidad al hotelero, se evita el endeudamiento innecesario de las personas, el sector poblacional que no está bancarizado ni digitalizado se torna en un potencial cliente y habrá que buscar las formas de llamar su atención. (Guido Calderón, 2014)

Introducción al problema

Tener una cuenta para el uso de dinero electrónico será una de las claves para acceder a ciertas disposiciones de la Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas, enviada por el Ejecutivo ayer, con el carácter de económico urgente, a la Asamblea.

El dinero electrónico existe en Ecuador desde hace dos años. El Gobierno Nacional lo creó en 2014, a través de la Resolución 005 de la Junta Monetaria. Con la recién aprobada Ley para el Equilibrio de las Finanzas Públicas existen nuevos beneficios para los usuarios de este medio de pago, cuyas transacciones se realizan a través de cualquier teléfono celular.

El proyecto de Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas es parte de un programa macroeconómico integral que impulsa el Gobierno Nacional para fortalecer la dolarización, el empleo y defender la producción nacional.

Ecuador pasó de ser solo un país pequeño en la mitad del mundo, a convertirse en el país de los cuatro mundos. Su riqueza natural y cultural en sus cuatro regiones hace de este país un destino ideal para hacer turismo.

Con el objetivo de aprovechar ese potencial turístico, el Gobierno, a través del Ministerio de Turismo, ha realizado un trabajo constante para convertir al turismo en la primera fuente de ingresos no petroleros del país y en eje fundamental de la matriz productiva de Ecuador. Para ello se han emprendido varias acciones para promover e impulsar este sector que ha generado desarrollo y oportunidades para los ecuatorianos, enfocadas en 5 pilares: seguridad, calidad, conectividad, destinos y productos, y promoción.

Al 2015 el país registró por cuatro años consecutivos un superávit en la balanza turística. El turismo interno mueve 1,7 millones de dólares diarios y el receptor 4 millones de dólares diarios. Además, presenta un incremento promedio anual de ingreso de divisas del 13,2% en el período 2007-2015. (El Ciudadano, 2016)

Importancia al problema

El turismo tendría la ventaja de que el flujo del dinero del cliente a la cuenta del hotel es inmediato, lo que no sucede con las tarjetas de crédito, que demoran entre 24 a 48 horas en trasladar el dinero de una cuenta a otra y en este lapso el dinero es usado en otras actividades.

Dinero electrónico

Es la última evolución del dinero, mediante la cual se reemplaza el uso de billetes de papel y a las monedas por movimientos electrónicos que reflejan transacciones de dinero. Esta forma de dinero precisa del uso de ordenadores, conexiones de redes, internet, e inclusive tecnología móvil. Las diferentes formas de las Tecnologías de la Información TI, siguen creando nuevas opciones para el dinero y el intercambio de valores. Se puede definir al dinero electrónico como “el valor o producto pre-pagado, donde el registro de los fondos o valor disponible al consumidor (que se puede utilizar para pagos) está almacenado en dispositivos electrónicos, tales como los monederos electrónicos (tarjetas pre-pago), las computadoras y los teléfonos celulares” (Milton Vega, 2013)

La (Resolución No.005-2014-M) define como dinero electrónico a aquel que; “Se almacena e intercambia únicamente a través de dispositivos electrónicos, móviles, electromecánicos, fijos, tarjetas inteligentes, computadoras y otros, producto del avance tecnológico”.

Ecuador a partir del 17 de noviembre de 2014 puso en marcha el plan piloto de uso de dinero electrónico como medio de pago, sin embargo ¿cuáles son sus implicaciones? y en estricto sentido ¿Qué es el dinero electrónico y cómo opera?, son algunas de las inquietudes generales de la población.

Según el Fondo Monetario Internacional (FMI) el dinero electrónico es un instrumento de pago donde un valor monetario es almacenado en un medio técnico en posesión de una persona. El monto almacenado en dicho medio puede ser incrementado o disminuido a conveniencia del propietario, con ocasión de compras, ventas o recarga de fondos que efectúe. (International Monetary Fund, 2008)

El dinero electrónico es un medio alternativo de pago, como lo son las transferencias en línea, la tarjeta de crédito, prepago, el uso del cheque, entre otros, que actualmente han adquirido la confianza del usuario y su aceptación en el comercio. La diferencia con los otros medios radica en que como ya se mencionó antes, el único administrador de pago de este medio es el Banco Central del Ecuador y no utiliza una plataforma que requiera estar conectada al internet, basta tan solo con el uso de un teléfono celular.

Las observaciones o cuestionamientos en esta herramienta surgen porque al ser Ecuador un país dolarizado se pensaría que se pretende emitir moneda diferente al dólar o ingresar al mercado circulante como bonos del Estado.

Dinero móvil

Esta forma de dinero, es aquella por la cual se pueden realizar pagos por bienes o servicios hechos por dos partes, con un acuerdo realizado de un dispositivo móvil, como un teléfono celular. (G. Eastwood, 2008)

Sistema de Pagos

“El sistema de pagos comprende el conjunto de instrumentos, procedimientos e instituciones que permiten las transferencias de dinero entre los agentes económicos. Un sistema de pagos seguro y eficiente contribuye a la efectividad de la política monetaria, a la estabilidad del sistema financiero y al buen funcionamiento de la economía en su conjunto. Igualmente, comprende los pagos efectuados mediante efectivo y los realizados sin efectivo, estos últimos se llevan a cabo en los sistemas de transferencias electrónicas” (Andrade H, Carlos., 2004)

Los sistemas de pagos distintos al efectivo pueden ser clasificados en sistemas de pagos de alto valor y de bajo valor. Los sistemas de pagos interbancarios de alto valor son generalmente administrados por el Banco Central, mientras que los de bajo valor, que comprenden los diferentes medios de pago ofrecidos por el sector financiero, tales como cheques, débitos directos, transferencias de bajo valor, etc., son compensados a través de cámaras de compensación y generalmente se liquidan a través de los sistemas de alto valor.

Los tipos de dinero a lo largo del tiempo, adquirieron su valor ante la sociedad, especialmente por su forma de presentación. Las diferentes formas de dinero de mercancía, adquirirían valor tanto por su utilidad, como su durabilidad, pero también por los valores culturales que generaban. El oro y la plata en sí no tenían, una utilidad propia, pero eran altamente apreciados. De la misma forma como en los últimos años, han adquirido valor los billetes y las monedas, en sí mismo, a pesar de que son solo impresiones en papel o aleaciones de metal. El dinero electrónico, debe superar esta relación que tienen las personas con los objetos y el valor que le dan, y enfocarse más en el valor que tienen las transacciones y los bienes y servicios que pueden adquirir mediante este tipo de dinero. En cierta forma, el dinero. Electrónico también constituye un dinero simbólico, porque representa la posesión de dinero físico, el cual estará resguardado en el Banco Central del Ecuador.

Según la (Asamblea Nacional, 2016) que aprobó la Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas cuya finalidad es beneficiar a los damnificados del pasado terremoto del 16 Abril del 2016 en la Provincia de Manabí que dejó a miles de habitantes sin vivienda y personas muertas y desaparecidas y junto al SRI mediante (Decreto 1064, 2016) aprobado por el Presidente de la República del Ecuador por el Ec. Rafael Correa Delgado por mejorar el impulso de la Economía del país fomenta incentivando el uso del Sistema de Pago a través del Dinero Electrónico, la exoneración y de impuestos tributarios tales como:

- Pago con medios electrónicos
- Reducción del Impuesto a la Renta para microempresas
- Rebaja del anticipo del Impuesto a la Renta
- Impuesto a la Salida de Divisas
- Pago de obligaciones con el SRI e IESS
- Exoneración de ICE a donaciones por el terremoto

Para ello, el usuario debe disponer de una cuenta de dinero electrónico. Solo por una vez, el Servicio de Rentas Internas (SRI) realizará la devolución de forma acumulada desde la tercera semana de mayo, por las compras realizadas desde el primer día del mes. A partir de esa fecha las devoluciones se harán semanalmente, informó la entidad a través de un comunicado. No existen condiciones o restricciones sobre montos máximos de las operaciones. Tampoco se requiere disponer de fuertes sumas de dinero en efectivo para habilitar una cuenta de dinero electrónico. Este medio de pago puede ser utilizado en cooperativas de ahorro y crédito, supermercados, farmacias, bancos, restaurantes u otros establecimientos autorizados. Las autoridades del Banco Central del Ecuador (BCE) -la entidad responsable de la regulación del

medio de pago- señalaron que los ciudadanos podrán disponer del dinero acumulado en sus cuentas en cualquier instante. (www.eltelegrafo.com.ec, 2016)

Al momento, el Banco Central del Ecuador (BCE) reporta 62.321 cuentas. A partir del 30 de abril, se abrieron 5.749 nuevas cuentas y se realizaron 987.328 transacciones. A nivel nacional, existen 16.315 centros de transacción autorizados, 61 cajeros automáticos para cargar dinero electrónico depositando dinero físico y también 939 cajeros para descargar dinero electrónico retirando dinero físico. Ahora 11 entidades de la banca pública y privada son parte del sistema. El dinero electrónico también sirve para el pago de impuestos en el SRI, como cuotas del RISE, declaraciones y matriculación vehicular. Desde el 6 de mayo, el BCE permite el envío de remesas desde el exterior con este mecanismo. (www.eltelegrafo.com.ec, 2016).

Metodología

Con el proceso trabajo investigativo para poder realizar la respectiva elaboración y aplicación de este trabajo comprende métodos y técnicas de investigación sobre el beneficio que tendrá el turismo ecuatoriano a través del Dinero Electrónico.

El método analítico toma por punto de partida el conocimiento buscado, y retrocede, suponiendo ordenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas deductivas que son ya conocidas y evidentes. (Caimi, 2003, pág. 39)

Es el método que será utilizado en el momento del procesamiento de la información que ha sido recopilada durante la investigación del trabajo, la misma que nos permitirá extraer los elementos fundamentales para fundamentación del trabajo.

“Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”. (Bernal C. , 2006, pág. 56)

Este método será utilizado en la elaboración de las conclusiones que nos permitirá determinar los resultados del proceso de investigación y en las recomendaciones para poder proyectarnos al futuro.

“El método estadístico, dentro del método científico, consiste en una serie de pasos para llegar al verdadero conocimiento estadístico”. (García, Ramos, & Ruiz, 2006, pág. 6)

Este método lo utilizamos al momento de recopilar la información para la elaboración de los resultados con la que podemos realizar la tabulación y elaboración de los cuadros estadísticos.

Universo y Muestra

Universo

Se tomó como referencia al azar a 300 personas entre 100 habitantes, 100 dueños de PYMES y MIPYMES y 100 Empresarios o dueños de empresas e industrias dedicadas al turismo principalmente las costas ecuatorianas y centros turísticos del país.

Muestra

Tomando en cuenta a los habitantes, dueños de PYMES y MIPYMES y Empresarios o dueños de empresas e industrias dedicadas al turismo principalmente las costas ecuatorianas y centros

turísticos del país no superan los 100.000 individuos, para determinar su tamaño muestral se empleará la fórmula para la población finita.

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

Z= Nivel de confianza (1.96)

e= Margen de error (0.05)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

q= Probabilidad de fracaso (0.5)

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{1.96^2 * 300 * 0.5 * 0.5}{((0.05^2(300 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5))}$$

Tabla #1

Universo	Población	Muestra
Habitantes	100	56
PYMES y MIPYMES	100	56
Empresarios	100	56
TOTAL	300	169

Elaborado por: Autores

Por ende, la encuesta se la efectuará a 169 entre habitantes, dueños de PYMES y MIPYMES y Empresarios o dueños de empresas e industrias dedicadas al turismo principalmente las costas ecuatorianas y centros turísticos del país.

Resultados

Una vez realizada las encuestas en cuanto el beneficio que se obtiene en cuanto a usar el nuevo sistema de Pagos mediante Dinero Electrónico en beneficio del crecimiento económico turístico, nos refleja que, si hay mayor acogida en cuanto a los habitantes, dueños de PYMES y MIPYNEs y empresarios dedicados al turismo principalmente las costas ecuatorianas y centros turísticos del país.

Se toma como referencia a una de las preguntas que mayor importancia tubo al realizar las preguntas, como resultado nos indica que si es favorable y confiable usar dinero electrónico como forma de pago obteniendo beneficios en cuanto al crecimiento económico que tendrían al implementarlo.

¿Cómo considera usted que, al usar Dinero Electrónico como medio de pago y cobro, traerá beneficios al crecimiento turístico dedicadas al turismo principalmente las costas ecuatorianas y centros turísticos del país?

Tabla #2

#	ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
A	Totalmente De Acuerdo	120	71%
B	De Acuerdo	34	20%
C	En Desacuerdo	11	7%
D	Totalmente En Desacuerdo	4	2%
TOTAL		169	100%

Figura 1



Conclusiones

Al inicio del uso del Dinero Electrónico como forma de pago era una duda que hoy en día a mucho sigue esa interrogante. Aquellos que ya lo están usando aseguran el beneficio que obtienen en cuanto a los pagos y la devolución del IVA y del Impuesto a la Renta.

Ya que al plantearlo los empresarios el costo beneficio es totalmente favorable porque el Banco Central del Ecuador asume todos los gastos tanta publicidad, propaganda, capacitación e implementar el sistema en sus empresas, PYMES y MIPYMES dedicadas al turismo principalmente las costas ecuatorianas y centros turísticos del país.

En cuanto las encuestas en cuanto el beneficio que se obtiene en cuanto a usar el nuevo sistema de Pagos mediante Dinero Electrónico en beneficio del crecimiento económico turístico, nos refleja que, si hay mayor acogida en cuanto a los habitantes, dueños de PYMES y MIPYNEs y empresarios dedicados al turismo principalmente las costas ecuatorianas y centros turísticos del país.

El dinero electrónico permitirá aumentar los descuentos al turista nacional que pague con esta modalidad, lo que incidirá en un incremento del turismo interno.

Referente a la situación actual y proyectada del mercado turístico, las perspectivas son alentadoras considerando un crecimiento futuro de las actividades turísticas a nivel mundial que

a nivel de Sudamérica estima un 14% hasta el año 2010, y a nivel del Ecuador como país prevé un crecimiento del 5% al 8%, este hecho refleja que en términos de economía sostenible el turismo será un campo industrial bastante competitivo en el futuro.

Referencias bibliográficas

- Leonardo Wild. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*,. Quito: Mayor Books.
- (2018)., G. E. (2018). *sociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de sociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- Adriana Gómez Duarte. (2012). *"El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada*. San Jose Costa Rica: " UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho.
- Álvarez. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa. Dominio de las Ciencias.
- Álvarez, C. E. (2006). *METODOLOGÍA Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá:: Limusa Noriega Editoriales.
- Álvarez, Romero y Murillo. (2018). Estrategia para la formación de competencias profesionales en la carrera de Administración de Empresas de la UNIANDES. *Revista Avanzada Científica ISSN 1029-3450, Vol. 17 No. 3., 5*.
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México:: Paidós Educador.
- Ander-Egg, E. (2018). *La teoría del aprendizaje significativo*. Buenos Aires: Lumen.
- Andino, Yépez. (2009). *Módulo de Tutoría 1*.
- Andrade H, Carlos. (2004). *Evolución de los medios de pago distintos al efectivo en el Ecuador*. Pág. 3. Quito.: Apuntes de Economía No. 44, Banco Central del Ecuador.
- Angulo, Y. A., & Naula, S. M. (30 de octubre de 2018). *Control de Inventarios y su incidencia en los Estados Financieros*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2579/1/T-ULVR-2373.pdf>
- Arauz, Andrés. (2014). *"El Dinero Electrónico y su relación con la Nueva Arquitectura Financiera"*. Quito: Entrevistado por Javier Félix.
- Argüello, E., y Quesada, C. (2017). Implementación del Cuadro de Mando Integral en pequeñas empresas: una revisión de literatura. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/rce.v33i2.22227>. *Revista de Ciencias Económicas*, 33(2), 79-122.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela:: Episteme.
- Asamblea Nacional. (2016). *Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 744 de 29-abr.-2016.

- AVAL. (25 de abril de 2021). *Situación de las empresas en la provincia del Guayas*. Obtenido de <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/situacion-de-las-empresas-en-la-provincia-del-guayas/>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Sistema de Dinero Electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria*. Obtenido de . Obtenido de Banco Central del Ecuador: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Respuesta al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>
- Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernard Lietaer, et al. (2008). *White Paper on the Options for Managing Systemic Bank Crises*.
- Bogotá, A. M. (1999). *Evaluación de competencias*. Bogota, Colombia, Bogota.
- Bonaglia, F. N. (2020). *Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe: . doi:https://doi.org/10.33960/AC_21.2020
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. España: Gestión.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados el síndrome de burnout, qué es y cómo superarlo*. Paidós. España.
- Botello de León, Minerva. (2017). *La vinculación como estrategia para el desarrollo académico del Diseño Industrial*. México: FARQ UANL.
- Bravo, G. A. (2021). *Sistema de costeo de producción en el sector farmacéutico veterinario* . Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4549/1/TM-ULVR-0351.pdf>
- Burgwal, G., & Cuéllar, J. C. (2017). *Planificación Estratégica y Operativa*. . Quito,.
- Buro de análisis informativo. (2010). *Los bancos privados apuestan a los barrios, Ecuador*. *Buro de análisis informativo*.
- Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento) Colihue Clásica*. Argentina: Ediciones Colihue SRL.
- Cálix, M. . (22 de Julio de 2011). *Gestión Administrativa: marielgestadmonhond*. Obtenido de <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/search?updated-min=2011-01-01T00:00:00-08:00&updated-max=2012-01-01T00:00:00-08:00&max-resul>
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2016). www.lacamara.org/website/.
- Campos Ríos, Guillermo. (2018). *La vinculación universitaria: ese oscuro objeto del deseo*. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13.

- Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. En P. Capriotti, *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (pág. 75). Málaga, España: Editorial Ariel / ISBN: 84-344-1275-6.
- Cardona, G. (2020). Informe de práctica empresarial e importancia del médico veterinario en el área comercial. Unilasallista Corporación Universitaria.
- Carlos Oliván Villobas. (2013). Empleabilidad y Empleo: formación universitaria y mercado de trabajo en España y Aragón. Técnico de Prospectiva Agencia de Calidad y Prospectiva., (pág. 1). Universitaria de Aragón.
- Carranza. (2019). *EL CONTROL INTERNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL ENFOQUE COSO*. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2019/10/5-Informe-Final-ICI-2018-CTPBG.pdf>
- Carrera, J. K. (marzo de 2017). *ANÁLISIS DEL INVENTARIO E INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIERO*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22986/1/Tesis%20Final%20corregido%20de%20grado%20de%20%20Karen%20Castro%20y%20Jenniffer%20Carrera.pdf>
- CEGESTI. (2022). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf.
- CEPAL. (28 de enero de 2021). *Contracción de la actividad económica de la región se profundiza a causa de la pandemia: Caerá -9,1% en 2020 [Text]*. . Obtenido de <https://bit.ly/2XmFYo2>
- CEPAL y OIT. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*”, *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*, #22. Santiago de Chile.
- CES. (2013). Reglamento de Régimen Académico . QUITO.
- CHARLES EDISSON ESCOBAR TERÁN. (2015). “*ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA RED DE DINERO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CELULAR EN EL ECUADOR, COMPARÁNDOLA CON EL USO DE TARJETAS DE DÉBITO*”. Quito: FACULTAD DE INGENIERÍA, MAGISTER EN REDES DE COMUNICACIONES".
- CHAVES, R. & MONZÓN, J.L. (2017). *La Economía Social en la Unión Europea*,. España: Comité Económico y Social Europeo.
- CONSTITUCIÓN. (2008). En A. Constituyente. Quito.
- Contreras. S, Bravo. A, Nicolas. G, Osses. O. (15 de 08 de 2022). *XVIII Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería. [Online].; 2018*. Obtenido de 2018: <http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewPaper/717>.
- Dávila, A. (2017). El cuadro de mando integral. Obtenido de http://www.geocities.ws/ivelisse_ocanto/BSC/Info5_archivos/Info_5.pdf. *Revista de antiguos alumnos*, IESE, 34-42. .
- Decreto 1064. (2016). Quito.
- Delgadillo A. (2014). *Emprendimiento Sustentable (en línea)*. www.elvaiven.com/blog/emprendimiento-sustentable.

- Dörnyei, Z. (2005). *The psychology of the language learner: Individual*.
- Ecuador, B. C. (2017). *Cuentas Trimestrales Nacionales del Ecuador Boletín No. 98*.
- Ecuador, G. (2018). *Asociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de Asociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- ECUADOR, M. D. (15 de DIC de 2020). *PERFIL EPIDEMIOLOGICO 196 DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA*. Obtenido de https://public.tableau.com/profile/direcci.n.nacional.de.vigilancia.epidemiol.gica.msp#!/vizhome/COVID19ecu_MSP_DNVE/COVID-19MSP
- Edgar H. Shien. (2018). *Psicología de la Organización*. México: Price Hall Hispanoamérica.
- El Ciudadano. (23 de Mayo de 2016). *Ahora el Ecuador es un destino turístico a escala mundial*. Obtenido de <http://www.elciudadano.gob.ec/ahora-el-pais-es-un-destino-turistico-a-escala-mundial/>
- Enríquez Álvaro. (2010). *Oportunidades y barreras para el desarrollo de servicios financieros*. Mexico.
- Equipo Vértice. (2015). *Dirección de marketing*. Editorial Vértice.
- Escamilla, J. G. (2019). *Selección y Uso de Tecnología Educativa*. México. : Trillas.
- Escobar, J., y Bonilla, F. (2017). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*. 9(1), 51-67. Obtenido de [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf). Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología.
- Espinosa, R. (2019). *El cuadro de mando integral: conceptos y fases*: <https://robertoepinosa.es/2013/06/25/el-cuadro-de-mando-integral-concepto-y-fases>. Espinossa Consultores Marketing y Ventas.
- ESTUDIO DE MERCADO. (2010). *Folleto Módulo X de la UNL, Carrera de Administración de Empresas, s/nro.*
- Etteberría, J. (2007). *Regresión Múltiple*. Madrid: La Muralla.
- Fernández, A. (2017). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid:: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?: el trabajo entre el estrés y la felicidad*. . España: Díaz Santos.
- Ferrel, L, Ferrel, F, Bracho, K. (2018). Impacto del síndrome de burnout académico en el bajo rendimiento y salud mental en estudiantes Universitarios. *CIE*.; 2(6):, p. 45-53.
- Fleitman, & Graw, H. (2010). *Negocios Exitosos*. Pág. 89. Interamericana Editores.
- Forbes R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 160.
- G. Eastwood. (2008). *The Future of Payments: Prepaid cards, contactless and mobile payments*. Business Insights.

- GARCIA del Junco Julio "Y" CASANUAVA Rocha Cristób. (2005). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Pág 493, ISBN: 84-368-1643-9. Madrid: Edición Pirámide.
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2006). *ESTADÍSTICA EMPRESARIAL. Manuales a 6 euros*. Cádiz: Servicio Publicaciones UCA.
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Gaxiola, Jesús. (Abril-Junio de 2013). 5 Pasos para elaborar un plan estratégico. *Sonorait Innovación y Tecnología*, 22; 23; 24.
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas- Manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones (6 ed.)*. Madrid: ESIC.
- GeorgSimmel. (1978). *The Philosophy of Money*. Pág. 16. Londres: Routledge and Kegan Paul Ltd.
- Gil J, Cruz. D. (2018). El burnout académico y el engagement en estudiantes de quinto año de Estomatología. *EDUMECENTRO.*; 10(4);, p. 37-53.
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. En S. Gómez Bastar, *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- GOMEZ BRAVO Oscar. (1998). *Contabilidad de Costos, Tercera Edición 420 p*. ISBN: 958-600-827-4.
- González, A. y Cabrale, D. (12 de Diciembre de 2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2011, de <http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Greco, Thomas. (2001). *Money: Understanding and creating alternatives to legal tender*. Vermont: Chelsea Green Publishing Company.
- Guido Calderón. (27 de Julio de 2014). *Dinero electrónico beneficiará al turismo*. Obtenido de EL TELÉGRAFO: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/dinero-electronico-beneficiara-al-turismo>
- Guzmán, V., & Irigoin, M. E. (2000). *Módulos de formación para la empleabilidad y la ciudadanía: documento de base para el diseño curricular*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Haro, A.S. (2020). Caracterización epidemiológica de Covid-19 en Ecuador. <https://bit.ly/2XfSaqj>. *InterAmerican Journal of Medicine and Health*, 3, 1-7.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning*.
- Henk Van Arkel. (2010). *El dinero como uno de los principales mecanismos de dirección de la sociedad, The Stro Experts Program, No publicado*.
- Heredia, Lucio Jesús. (2018). *Vinculación IES-Empresa: estrategia competitiva para las PYMES*. México: ITESO.

- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. (2018). *Metología de la Investigación Científica*. México: Alcoy: 3Ciencias.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P. (2015). *Metodología de la investigación. 6ta edición.* . México: : Publicaciones de McGraw-Hill.
- Hillage, J. y Pollard, E. (1998). *"La empleabilidad: el desarrollo de un marco para el análisis de políticas"*. . Londres: Investigación Breve 85, Departamento de Educación y Empleo.
- INEC. (Diciembre de 2015). Obtenido de [www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores Laborales](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores_Laborales), Diciembre 2015
- INEC. (2019). *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.* Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.
- International Monetary Fund. (2008). *Monetary and financial statistics: compilation guide. ISBN 978-1-58906-584-0, sección 6.74, Dinero Electrónico*. Washington D.C.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Cinterfor: Montevideo.
- Jácome. (2019). *Coronavirus, Ecuador, Empleo*. Obtenido de <https://www.vozdeamerica.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo>
- Javier Alejandro Félix Chilibingua. (2016). *Directrices para la aplicación del Sistema de Dinero Electrónico en instituciones financieras populares y solidarias*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Jesus Palencia; Huber García; Adriana Moreno; Carlos Rairan; Pablo Prado; Paula Rodriguez. (2013). *Planeación Estratégica - Diseñando la estrategia ganadora*. Medellín: Proyecto Editorial San Matías / ISBN: 978-958-57832-2-5.
- Jiménez, T., Cárdenas, J., & Soler, D. (2017). *Comercio en el contexto suramericano*:. Bogotá.
- John Calman Shaw. (2017). *"knowledge-Based Skills: Integrating Practical Skills in Higher Education" en Industry and Higher Education*, p8. California: Industry and Higher Education.
- José Silvestre Méndez Morales. (2007). *La Economía en la Empresa Pág. 19*.
- KINNEAR Thomas C. – TAYLOR James R. (2003). *Investigación de Mercados. Quinta Edición.* . Bogotá: McGraw Hill.
- Kotler & Keller. (2006). *Dirección de Marketing*.
- KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY. (2012). *Marketing - Decimocuarta Edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1420-9.
- KOTLER, PHILIP Y KELLER, KEVIN. (2012). *Dirección de Marketing - Decimocuarta edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1245-8 - ISBN: 978-607-32-1250-2 - ISBN: 978-607-32-1244-1.
- Lauracio. C, Lauracio. T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educacion. 2(4):*, p. 543 -554.
- Lecomte. (1985).

- Lederman, D; Messina, J; Pienknagura, S; Rigolini,. (24 de Septiembre de 2014). *El emprendimiento en América Latina: muchas empresas y poca innovación – Resumen. p 1*. Obtenido de <http://www.google.com.ec>
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación . (2009). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP). En A. Nacional. Quito: Registro Oficial.
- Lind, D. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la*. México: McGraw-Hill.
- LOES. (2010). LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. En CES. QUITO.
- López, H. (2011). *Sacerdocio y burnout: el desgaste en la vida sacerdotal. Primera edición. San Pablo*. Bogotá Colombia.
- López, M. (2017). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información*. Colombia: Universidad de Caldas.
- López, M. F. (2017). *Gestión de inventarios en una empresa comercializadora*. Obtenido de <http://repositorio.uwienner.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1891/TITULO%20-%20Franco%20L%20c3%b3pez%20c%20Mary%20Katherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Luís Muñiz González. (2010). *GUÍA PRÁCTICA PARA MEJORAR UN PLAN DE NEGOCIO: Cómo diseñarlo, implantarlo y evaluarlo*. Profit Editorial.
- Maldonado, G., y Erazo, M. (2017). El reto de la planificación estratégica en las Pymes. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/245/pdf_178. *Revista publicando*, 3(8), 335-344.
- Maldonado, M. (2010). El síndrome de burnout se debe al estrés laboral. Prensa libre. 4 de agosto. Guatemala.
- María del Carmen González Ríos. (2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Marín, Romero y Peirats. (2019). Estrategias docentes digitales: una aproximación desde la Didáctica. *. Reidocrea*, 8(2)., 1-5.
- Martínez, R. G. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. www.cinterfor.org.uy.
- Michael Porter:. (2009). *Ser Competitivo*, . Ed. Harvard Business.
- Millán A. (2020). *Coronavirus: ¿por qué Ecuador tiene el mayor número de contagios y muertos per cápita de covid-19 en Sudamérica? [Online]*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52036460>.
- Milton Vega. (2013). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. *Revista Moneda*, 15-18.
- Ministerio de Trabajo. (01 de Julio de 2015). *Seguridad y salud en el trabajo: Ministerio de trabajo. Obtenido de Ministerio de trabajo* . Obtenido de www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo

- Monge, C. (2011). *La investigación científica*. . Acta Herediana.
- MONTEROS, Edgar. (2005). *Manual de Gestión Empresarial*. Ibarra: Editorial universitaria.
- MSP, Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Comunicados oficales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador*». En: ed. por [https:// www.salud.gob.ec/category/comunicamos/](https://www.salud.gob.ec/category/comunicamos/). Quito.
- Muñiz, L. (2019). *Control presupuestario: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. . México: Profit Editorial.
- Nieto, R. (2019). Educación Virtual o Virtualidad de la Educación, Colombia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, vol. 14, n° 19,, Pp. 137- 150.
- OEI.ES. (19 de Octubre de 2016). *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BOGOTÁ, D.C., AGOSTO DE 2003*. Obtenido de http://www.oei.es/historico/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Coronavirus*. [Online];. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.
- Ortiz, J. A. (14 de diciembre de 2020). *Manual de control interno*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2586/1/Ram%c3%adrez%20Ortiz%20Jos%c3%a9%20Alfredo.pdf>
- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. Cuarta edición. México, D.F.: Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- PÁEZ Roberto N. (2008). *Desarrollo de la Mentalidad Empresarial* Pág. 3.
- Pedraza López, G. F. (2018). *La herramienta tecnológica educativa y su influencia en el aprendizaje del área de matemática*. Tungurahua.
- Pepper, Susana. (11 de Mayo de 2011). *Definición de gestión por procesos: Medwave*. Obtenido de *Medwave*. Obtenido de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Pérez Romero. (2010). *Marketing Social*.
- Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica. Recuperado el 12 de diciembre de 2011*. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Pérez, V. (2015). *la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad sobre el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias en los estados financieros* .
- Piguave, L. M. (2021). *Manual de procedimientos contables* . Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2964/1/Piguave%20Caicedo%20Luana%20Marina.pdf>
- Prieto Herrera, J. (2013). *Investigación de Mercado*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Puebla, C. (2020). *Balance social cooperativo desde la perspectiva de la contabilidad social. Retos de la Dirección*.
- Ramírez González A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*.

Regulación BCE 055-2014, C. I. (s.f.). Dinero Electrónico. En B. c. Ecuador.

Resolución No.005-2014-M. (s.f.). *Junta de Política y Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de
<https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>

Riaz KHADEM y Robert Lorber. (2008). *Gestión Empresarial*. Bogotá.: Norma .

Ríos, M. d. (20 feb. 2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.

Rivera Guerrero, Álvaro; Segarra Jaime, Pedro; Giler Valverde, Gianella. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, vol. 38, núm. 2, ISSN: 0798-0264 , p. 16 - 25.

Rocha, J. G. (2014). *La magia de los negocios que no quiebran*. LID Editorial.

Roy. (1991). *Modelo de Adaptación*.

Santiago Vásquez. (2011). *El Poder Transformador Del Dinero Móvil: Modelos Exitosos De Dinero Móvil En Países En Desarrollo*. Quito: Apuntes de Economía #60, Banco Central del Ecuador.

SARMIENTO Rubén. (2010). *Contabilidad de Costos. Segunda Edición, Pág. 341* ISBN: 978-9942-02-743-6. Quito-Ecuador, .

Seguel, N. y. (2007). *El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión*. . Obtenido de El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión. : Obtenido de
<http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/119/3345>

Silva, A. C. (marzo de 2022). *“Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa SKNADINAR S.A”*. Obtenido de
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35337/1/T5369i.pdf>

STANTON. (2007). *Fundamentos de Marketing, 14 edición*. McGRAW-HILL.

Téllez, B. (2004). *Auditoría un enfoque práctico*. México D.F: Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V.

Tirado, D. M. (2013). *Fundamentos de marketing*. Castelló de la Plana, Espanya: Publicacions de la Universitat Jaume I. / ISBN: 978-84-695-7093-7. doi:UJI - DOI:
<http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74>

Toapant, A., & Jairo, F. (01 de Diciembre de 2013). *Repositorio digital. Obtenido de epo.uta.edu.ec/handle/123456789/6262*: . Obtenido de
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6262>

Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular Acción pedagógica, nº 16. Colombia.

Torres, M. G. (2016). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. . Mexico: Copyright.

Tünnermann Bernheim, Carlos. (2018). *“La educación superior frente a los desafíos contemporáneos”*. Nicaragua: Universidad Centroamericana,.

- Tutivén, M. (2020). Propuesta para obtener mejor rentabilidad aplicando un sistema de control interno enfocado en el modelo Coso II . Guayaquil : Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Uribe, M, Illesca, M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Inv Ed Med.*; 6(24);, p. 234-241.
- UTPL. (2020). *COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza*. <https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>. Loja: Noticia_UTPL.
- Vallejos, Ricardo. (2018). Las políticas e instrumentos de vinculación Universidad-Empresa, en los países del MERCOSUR. UNICAMP,. *Brasil Educación superior y sociedad VOL 9 N° 1:*, 51-76.
- Valles, M. (2021). Proceso contable y su repercusión en la gestión financiera de la farmacia . Revista Cubana .
- VERTICE. (2008). *Análisis de mercados* (8492556137, 9788492556137 ed.). ESPAÑA: Editorial Vértice.
- Vértice. (2010). *Dirección de marketing*. España: Vértice.
- Verusska, A. V. (marzo de 2018). *Manual de normas y procedimientos contables*. Obtenido de http://repositorio.cidcuador.org/bitstream/123456789/1282/1/Articulo_4.pdf
- Villanueva, L. R. (marzo de 2022). *Control interno y procesos contables*. Obtenido de <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/2041/REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaino, & Becerra. (2019). Uso de un software contable como estrategia en el proceso de enseñanza de la asignatura de contabilidad. Revista espacios.
- Wallace Stettinius, D. Robley Wood Jr., Jacqueline L. Doyle, John L. Colley Jr. (2009). *Plan de negocio Cómo diseñarlo e implmentarlo*. (2. B. Profit Editorial, Ed., & A. G. Bertrán, Trad.) Barcelona: The McGraw-Hill Companies, Inc. - Bresca Editorial, S.L. 2009 / ISBN: 978-84-936084-2-2.
- Wild, Leonardo. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*. Quito: Mayor Books.
- [www.cfnc.org](https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf). (s.f.). https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf.
- www.eltelegrafo.com.ec. (Domingo 15 de Mayo de 2016). *El pago con dinero electrónico trae beneficios*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/1/el-pago-con-dinero-electronico-trae-beneficios>
- Zapata, Walter. (2019). *“Principales desafíos de la educación superior ecuatoriana”*. Quito.
- Zavala, P. P. (2021). Diseño de proceso contable para obtener información financiera oportuna en farmacias el descuentón . Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

PROYECTOS DE VINCULACIÓN COMO APOYO AL DESARROLLO SOSTENIBLE EN EL TURISMO COMUNITARIO

Ing. Alvaro Rivera Guerrero, Esp. MBA.

Coordinador General de Vinculación-Docente/Instituto Superior Tecnológico Vicente Roca fuerte “ISTVR”

arivera@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-2029-3627>

Ing. Alexandra Pérez Rivera

Coordinadora de Carrera-Docente/Instituto Superior Tecnológico Vicente Roca fuerte “ISTVR”

aperez@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-3960-8940>

Ing. Nelly Vergara Díaz

Docente - Instituto Superior Tecnológico Vicente Roca fuerte “ISTVR”

nvergara@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-2882-8101>

Ing. Fernando Rodríguez Pacheco, MBA

Coordinador de Contabilidad-Docente/Instituto Superior Tecnológico Vicente Roca fuerte “ISTVR”

frodriguez@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-7175-9693>

Resumen

La vinculación con la colectividad es una de las funciones sustantivas de las instituciones de Educación Superior en el país. Esta actividad no se ha frenado por la pandemia del COVID-19, los proyectos de vinculación en el sector turístico se han desarrollado para brindar brindando apoyo a los emprendedores y organizaciones de distintos puntos del país. La presente investigación tiene como objetivo proponer lineamientos estratégicos que articulen las funciones en la Educación Superior en proyectos de vinculación en el sector turístico, como lo son la docencia, investigación y extensión, con miras a fortalecer la vinculación universidad entorno al desarrollo sostenible al turismo comunitario bajo el enfoque de responsabilidad social Educación Superior. Las Instituciones de Educación Superior (IES) no quedan excluidas de este proceso y deben seguir desarrollando un gran número de actividades, ahora el teletrabajo, es la forma de apoyar tareas en diferentes campos. Como

objetivo general de la investigación tiene el propósito de analizar el aporte de los proyectos de vinculación al desarrollo sostenible en el turismo comunitario en el Ecuador en tiempos de la COVID-19. La metodología que se aplicó en la investigación es cuantitativa, descriptiva, de campo. Con esto, efectivamente se ayuda a lograr la presencia y visibilidad del trabajo técnico / Educación Superior, pues en la tarea de conectar con el entorno, para hacer frente a los desafíos que enfrentan.

Palabras clave: Vinculación, Turismo, Desarrollo, Pandemia, IES.

Abstract

The linkage with the community is one of the substantive functions of higher education institutions in the country. This activity has not been slowed down by the COVID-19 pandemic; linkage projects in the tourism sector have been developed to provide support to entrepreneurs and organizations in different parts of the country. The objective of this research is to propose strategic guidelines that articulate the functions in Higher Education in linkage projects in the tourism sector, such as teaching, research and extension, with a view to strengthening the university linkage around sustainable development to community tourism under the approach of social responsibility Higher Education. The Institutions of Higher Education (IES) are not excluded from this process and must continue to develop a large number of activities, now teleworking, is the way to support tasks in different fields. As general objective of the investigation has the purpose of analyzing the contribution of the projects of linkage to sustainable development in community tourism in Ecuador in times of COVID-19. The methodology applied in the research is quantitative, descriptive and field based. With this, it effectively helps to achieve the presence and visibility of technical work / Higher Education, as in the task of connecting with the environment, to meet the challenges they face.

Keywords: Linkage, Tourism, Development, Pandemic, IES.

Introducción

La Educación Superior en Ecuador se ha transformado en los últimos años y ha generado varios lineamientos que se basan en los principios constitucionales para enfocarse en leyes orgánicas y sus respectivos reglamentos, los cuales consideran funciones sustantivas como docencia, investigación y vinculación. Esta última trata de cambiar los factores sociales de los sectores y/o territorios vulnerables que, de acuerdo con cada realidad institucional, prioriza acciones y designa el talento humano y los recursos necesarios para la movilización de la comunidad Educación Superior: docentes y estudiantes.

De igual forma, los programas de vinculación con la sociedad de las Instituciones de Educación superior (IES), deben estar alineados hacia el cumplimiento de directrices que parten desde dos enfoques: el primero es el público, que abarca desde el Plan Nacional de Desarrollo, agendas zonales, planes de desarrollo y ordenamiento territorial, entre otros; y segundo desde el enfoque institucional, es decir, desde lo estipulado por las IES en su Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, lo que evidencia una articulación de los esfuerzos, para el desarrollo local de los territorios.

En el caso de la carrera de Turismo, la finalidad de los proyectos de vinculación por parte de los Institutos de Educación Superior “IES”, es contribuir a la formación profesional y desarrollo de competencias de los estudiantes, mediante su involucramiento en casos prácticos y contextos reales, precautelando su salud mediante el trabajo en entornos virtuales. Así como contribuir con soluciones a problemas en el desarrollo turístico de los territorios del país, con el fortalecimiento de los emprendimientos socio – productivos asociados a la cadena de valor del turismo para generar ingresos que propicien empleo.

Algunos de los proyectos de vinculación realizados por estudiantes de la carrera de turismo, responden levantamiento de información en fichas para la planificación turística comunitaria como apoyo al desarrollo sostenible, realizando acciones de intraemprendimiento que realizan las organizaciones para fomentar y cultivar el espíritu emprendedor de los trabajadores con innovación para fortalecer las empresas con soluciones prácticas e innovadoras.

Estas acciones demuestran el compromiso de la carrera de Turismo para aportar a la sostenibilidad del sector turístico comunitario del país. Los estudiantes se involucran en escenarios reales de intervención para transformar realidades y coadyuvar a mejorar las condiciones de vida de personas ya sea modalidad virtual o presencial, para que el turismo sea el eje central de sus actividades económicas.

Para impulsar el desarrollo económico y social de nuestro país haciendo no sólo frente a los retos del futuro, sino también contribuyendo a elevar la competitividad y productividad, se considera fundamental el establecimiento de alianzas estratégicas con el sector empresarial.

La población económicamente activa en cuanto al sector comunitario se encuentra ocupada en su mayor parte en actividades de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, otras a la construcción, al comercio al por mayor y menor e industrias manufactureras.

Es importante poder sensibilizar al turismo comunitario en la diversificación de actividades económicas y el rescate de los atractivos naturales y culturales de cada sector del país y sobre todo a que los pobladores no solo sean considerados como objetos sino actores dentro de los procesos de desarrollo sostenible a través de la gestión del turismo y la hospitalidad.

Desarrollo

Promover una cultura de conexión comunitaria en la educación superior puede tener un mayor impacto en la formación integral de los futuros profesionales, objetivo común de la mayoría de las instituciones académicas que hacen de los temas de responsabilidad social una prioridad en sus carreras educativas. En la actualidad, la formación de recursos humanos es la respuesta a las necesidades de las empresas y organizaciones que deben contar con talentos eficientes y de alta calidad.

La desactualización de conocimientos es también una de las razones por la cual las instituciones se preocupan por capacitar a sus colaboradores, por eso es importantísimo que los conocimientos se mantengan al día con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garanticen eficiencia. (Sosa, 2002)

Según el autor, afirma que, capacitando a la industria turística, se podrá atender las necesidades turísticas actuales de la ciudad, garantizando un servicio de calidad para los turistas, todo lo cual redundará en beneficio de sus propias comunidades y medio ambiente, a través del aumento de la productividad y las mismas actividades Contribuir a la dinámica económica de estos lugares, aprovechando el capital humano que poseen las instituciones de educación superior.

Si bien el mundo atraviesa actualmente dificultades económicas, conflictos políticos y sociales, e incluso fenómenos naturales sin precedentes, vale la pena señalar que la actividad

turística sigue creciendo el número de personas que salen y entran del país ha aumentado sustancialmente cada año.

En un mundo cada vez más competitivo, se requiere más para que los estudiantes se destaquen y sean reconocidos como futuros profesionales exitosos. Del mismo modo, el turista de hoy exige mucho más de lo que esperaba y, en función de su experiencia como cliente, será él quien juzgue el éxito o el fracaso del producto de viaje.

El objetivo del trabajo investigativo es desarrollar proyectos de vinculación como apoyo al desarrollo sostenible en el turismo comunitario en la ciudad de Guayaquil.

El proceso de formación entre los estudiantes de educación superior y la comunidad, utilizando los recursos físicos infraestructurales y tecnológicos, y la gama de estructuras productivas, institucionales y sociales que se conforman e interactúan en el proceso de desarrollo social y el conocimiento donde abordan temas del desarrollo turístico.

Revisión literaria

Educación Superior

La educación superior es un elemento importante en el desarrollo de la economía del país y fortalece su cultura, el mantenimiento de la paz y la reducción de la pobreza.

Las universidades deben adoptar procedimientos y estrategias de aprendizaje flexibles y adaptables para hacer frente a las incertidumbres futuras. Deben ser la base de la innovación, brindando educación de calidad en operaciones simples, educación multidisciplinaria e investigación para garantizar que el trabajo de relaciones públicas y comunicación sea una parte importante de su educación.

Existe una conexión al establecer una relación entre dos o más objetos, eventos o diferencias, que puede interpretarse como simple sin comprometer la intersección de una característica o dispositivo, y su fuerza puede medirse comparando el número de frecuencias de las dos corrientes.

La relación docencia-investigación en el sentido histórico es una concepción que comenzó en el siglo XIX, como lo plantea Botello (2017), tiene como origen la reforma de la universidad alemana a principios del siglo XIX, y está vinculada al nombre de Alexander Von Humboldt.

A nivel de Educación Superior, pensar en conexiones a partir de estrategias de formación lleva al análisis de temas directamente a partir de cuestiones procedimentales, por ejemplo, ideas para la enseñanza y el aprendizaje. Sin embargo, el concepto de conexión en sí mismo ha sido interpretado de muchas maneras a lo largo de los años y, por lo tanto, la forma en que entendemos la conexión escuela-relación da cuenta de diferencias significativas al interpretar las estrategias de instrucción. A fines de la década de 1980, la denominación “conectividad universidad-empresa” había comenzado a desarrollarse dentro del proceso de política Educación Superior, entendida como parte del proceso de modernización de la universidad y adaptación a las necesidades de la comunidad.

Vinculación con la sociedad

La vinculación surgió como una expresión de madurez de las instituciones, donde la colaboración e interrelación entre la actividad productora de bienes y servicios y la actividad productora de conocimientos tiende a superar las limitaciones que frenan la innovación de ambas. Es importante realizar un análisis y modificación de los programas de estudio, según la evaluación de las actividades de sus egresados, de acuerdo con los estudios realizados para una adaptación adecuada de su perfil, según la solicitud del área industrial. (Heredia, Lucio Jesús, 2018).

El vínculo más importante entre la universidad y el producto adquirido por el gobierno para medir la brecha entre el papel y el propósito de estas escuelas se ha dado en los países industrializados. Esto se llama un país altamente industrializado, los líderes mundiales en este tema son bien conocidos. Mejorar la ciencia y la tecnología y los colegios y productos de alta calidad, a diferencia de los países desarrollados y los países desarrollados que en los países industrializados deben promover los lazos entre los gobiernos. Esto se debe a la demanda de preparar las condiciones necesarias para la integración en la economía global más que nada para prepararse para los desafíos de las personas de hoy.

La vinculación Educación Superior con la comunidad es el proceso mediante el cual los Educación Superior ponen al servicio de la sociedad, los conocimientos adquiridos en el salón de clases, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades. (Campos Ríos, Guillermo., 2018).

Los servicios comunitarios se basan en experiencias pasadas, así como en la cultura de la comunidad para participar en el avance y la justicia de la comunidad y las comunidades aisladas, principalmente para mejorar el aprendizaje de los estudiantes y mejorar y/o integrar lo académico. Por lo tanto, proporciona retroalimentación sobre los planes y programas de investigación y tiene un mayor impacto en las universidades.

Según el autor Vallejos (2018), nos dice que encontramos dos posibles senderos de gestación del vínculo universidad-empresa. Por un lado, la de tener expectativas sobre el valor de la ciencia y la tecnología para una industria vertebrada a un proyecto global (un modelo o estilo de desarrollo) y por otro, la incorporación al ethos del investigador (y a las instituciones científicas y tecnológicas que crean) de las expectativas de utilidad del conocimiento producido y con ellas, la emergencia de una forma de realización profesional y personal.

Hay dos formas que todos los científicos en este campo señalaron, una que puede ser apoyada por el paso de fondos o la crisis financiera de la escuela es al no poder bajar el salario del investigador y mejorar los ingresos del investigador y complementar los efectos secundarios de investigación.

Las universidades también pueden vincularse con otras disciplinas, como ciencias o negocios, donde un curso de carrera puede ser importante sin separarlo del resto. Esto significa que la formación de profesionales en el campo de la educación superior debe partir no solo de la comunicación con la empresa, sino también de la interacción con la red, la calidad del producto y el marketing, que a su vez, definen las actitudes y necesidades del mercado de la comunidad en la que sirven.

Figura 1

Relación entre los sectores educativo, social y productivo



Adaptado por los autores.

Reducir las ideas empobrece el sentido de unidad, lo que puede tener un impacto negativo. Para ello, debe establecerse una conexión que construya la relación de toda la organización y el individuo en las decisiones de toda la humanidad. Esto significa que no solo se limita a los bienes, sino que también incluye las relaciones (organizaciones, ciudadanos, miembros del gobierno, gobiernos, etc.).

Metodología

Para la presente encuesta y en base a Hernández, et. all., (2018), se consideró un enfoque de investigación mixto cualitativo-cuantitativo, ya que se diseñó para estudiar el comportamiento de las personas en cuanto a aceptar o rechazar asociaciones con estudiantes de la carrera de Turismo del Instituto Tecnológico Superior Vicente Rocafuerte “ISTVR” de la ciudad de Guayaquil, como un ente de capacitación para la comunidad, ya que la herramienta será utilizada para la recolección de datos, de modo que se puedan realizar análisis estadísticos de preferencias y tendencias, para que la interpretación de los resultados tabulares y gráficos contribuya a la adecuada definición de la información recolectada, para la realización de “Establecer y desarrollar la relación de la Universidad con una red de conexiones y organizaciones entre las comunidades es fundamental para abordar el objetivo general del desarrollo turístico de la ciudad de Guayaquil”,

Según Hernández et. al. (2018) se utilizó técnicas de recopilación de datos como encuestas y entrevistas, se cree que el estudio será exploratorio; además, si bien los programas de conexión en la educación superior se están volviendo cada vez más populares en la comunidad, existe la preocupación de involucrar a los estudiantes como sujetos del turismo urbano. Se sabe poco sobre el proyecto, por lo que no existe una fuente de información más relevante y los investigadores deben basarse en los datos originales, es decir, en la misma fuente, los gestores de los productos turísticos,

Este tipo de investigación apoya la investigación científica porque el científico puede analizar eventos e incidentes en la región con el objetivo de ver y explicar los rasgos o características reales más importantes de un grupo en particular. En el caso de la demanda y preferencia de productos turísticos versus las insuficiencias de la educación.

Del mismo modo, para definir estos rasgos, se utilizarán fórmulas para el cálculo de una muestra específica, teniendo como población a la ciudad de Guayaquil, finalmente se analizan

estas características a través de gráficos y porcentajes estadísticos para poder realizar proyecciones, como por ejemplo el nivel de demanda que tendría el proyecto.

Según Hernández et. al. (2018), para recolectar la información requerida durante el desarrollo de la investigación, se usaron las siguientes herramientas:

Se va a usar la herramienta de la observación directa, caracterizada por la interrelación que se da entre el investigador y los sujetos de los cuales se obtienen los datos para complementar información que no se pueda conseguir mediante la encuesta, ya que esta constituye un proceso de atención, recopilación y registro de información uniforme y superficial, sobre el grupo social implícito en la investigación.

La encuesta, herramienta que está dentro del diseño de investigación descriptiva busca recopilar datos por medio de un cuestionario a un conjunto de personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigado con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Para el cálculo de la muestra se utilizará el Muestreo Probabilístico Aleatorio Simple, ya que el tamaño de la población es finito y mediante este tipo de muestreo se garantiza que cada individuo tenga las mismas oportunidades de ser seleccionado (Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., 2018).

Con toda la información recolectada mediante las encuestas, se procede a la revisión y codificación de los datos, para organizarla y así facilitar el proceso de tabulación. Luego seguirá la categorización, con la finalidad de que cada pregunta tenga los grupos y clases necesarias para su respuesta y de esta manera facilitar la tabulación de la información.

La información recopilada fue tabulada digitalmente por medio del Software Microsoft Excel, de tal manera que se pudieran analizar las variables en estudio y obtener resultados positivos a través de gráficos y tablas.

La población por considerar es de 67 estudiantes de la carrera de turismo de 4to y 5to semestre del Instituto Tecnológico Superior Vicente Rocafuerte “ISTVR” de la ciudad de Guayaquil, que están vinculadas al proceso de Vinculación como estudiantes, y los 3720 Productos Turísticos de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 1

Población de la Vinculación en las Instituciones de Educación Superior (IES) de Guayaquil

#	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Estudiantes	67	2%
2	Administradores de productos turísticos	3.720	98%
Total		3787	100%

Nota: La presente tabla nos demuestra la población o universo a considerar para la investigación que se toma a estudiantes y administradores de sectores turísticos para la Vinculación en las Instituciones de Educación Superior (IES) de Guayaquil.

Para el cálculo de la muestra a tomar en consideración para el desarrollo de la investigación es:

Administradores de productos turísticos

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

Z = Nivel de confianza (95% $\cong$ 1.96)

p = Probabilidad de éxito (50%)

q = Probabilidad de fracaso (50%)

e = Margen de error (5%)

$$n = \frac{3.720 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (3720 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3572,6880000}{10,2579000}$$

$$n = 348,286$$

Donde después de realizar el despegue se obtiene como resultado 348 Administradores de productos turísticos en Guayaquil, siendo el número de encuestas que realizara el presente proyecto.

Estudiantes de la carrera de turismo de 4to y 5to semestre del Instituto Tecnológico Superior Vicente Rocafuerte “ISTVR” de la ciudad de Guayaquil

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

Z = Nivel de confianza (95% $\cong$ 1.96)

p = Probabilidad de éxito (50%)

q = Probabilidad de fracaso (50%)

e = Margen de error (5%)

$$n = \frac{67 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (67 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{64,3468000}{1,1254000}$$

$$n = 57,177$$

Donde después de realizar el despegue se obtiene como resultado 57 Estudiantes de la carrera de turismo de 4to y 5to semestre del Instituto Tecnológico Superior Vicente Rocafuerte “ISTVR” de la ciudad de Guayaquil, siendo el número de entrevistados que realizara el presente proyecto.

Análisis de resultados

La encuesta se realizó visitando en el sur, en el centro y en el norte de la ciudad de Guayaquil a los diferentes productos turísticos, tales como restaurantes, hoteles, agencias de viaje y de transporte, así como también centros de convenciones en los que se realizan eventos. Se tabularon a 348 administradores o supervisores de cada negocio, 163 mujeres y 185 hombres, del total 208 eran mayores a 35 años y 140 menores. Se obtuvieron como resultados los siguientes datos:

Análisis datos encuestas a Administradores de productos turísticos de la ciudad e Guayaquil.

Pregunta 5. ¿En qué campo del producto turístico se desenvuelve?

Tabla 1.

Campo turístico que más se desenvuelve

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
HOTELERO	115	33%
RESTAURANTE	129	37%
TRANSPORTE	44	13%
AGENCIAS	41	12%
EVENTOS	19	5%
TOTAL	348	100%

Figura 1.

Campo turístico que más se desenvuelve



Análisis: El 37% de los encuestados se desenvuelven en el negocio de la restauración, esto demuestra el crecimiento vertiginoso de este producto, ya que es un producto global, necesario y de gran rentabilidad si es bien administrado. Es en base a estos resultados que se deben implementar estrategias que se orienten al correcto manejo del negocio, mediante una capacitación efectiva y de gran necesidad.

Pregunta 9. ¿Asistiría a una capacitación en la cual los instructores sean los estudiantes de los últimos semestres de la carrera de turismo del Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil?

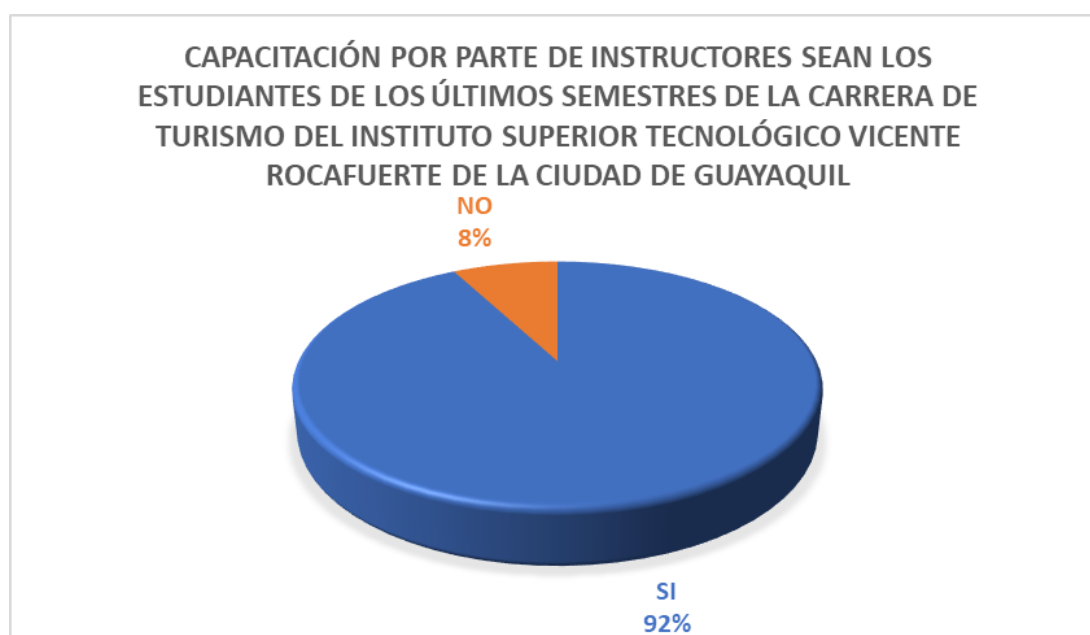
Tabla 1.

Capacitación por parte de instructores sean los estudiantes de los últimos semestres de la carrera de turismo del Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	321	92%
NO	27	8%
TOTAL	348	100%

Figura 1.

Campo turístico que más se desenvuelve



Análisis: En esta pregunta, fundamental para sustentar este proyecto, el 92% de encuestados respondieron afirmativamente, demostrando el alto nivel de confianza que la población tiene con los estudiantes de los últimos semestres de la carrera de turismo del Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil, y por el alto nivel de preparación que han demostrado sus egresados.

Discusión de resultados

El análisis y procesamiento de la información recopilada a través de la encuesta aplicada a los administradores o supervisores del producto turístico presenta los siguientes resultados:

La gran mayoría de personas no se capacita regularmente, este es un problema al que hay que darle la importancia debida, ya que si se carece de una actualización adecuada de conocimientos no se puede mantener un modelo de negocio para trabajar, y es muy probable que la empresa esté llena de colaboradores que sólo tienen una ligera idea de cómo llevar a cabo sus responsabilidades.

Siendo una limitante principal el factor tiempo, gran porcentaje de los encuestados afirma que recibirían talleres si estos se flexibilizan a sus necesidades, no se demostraron inconvenientes al momento de aceptar que la capacitación venga de los estudiantes del ISTVR, al contrario, hubo personas que hasta buscarían asesoría de los mismos para actualizar sus conocimientos. Y es que la presente investigación no trata de inducir a la comunidad a tomar todos los cursos existentes o contratar especialistas en todas las áreas, sino de definir específicamente las áreas del producto turístico que necesitan capacitarse y los temas en los que se deben actualizar, mejorar o implementar.

Análisis datos encuestas a los estudiantes del último semestre de la carrera de Turismo del ISTVR.

Las tabulaciones y el estudio de cada una de las preguntas realizadas en la encuesta a los estudiantes del último semestre de la carrera de Turismo del ISTVR, nos permiten realizar un análisis global de los resultados, presentado en los siguientes párrafos:

Llama la atención el porcentaje de inconformidad de los encuestados con las pasantías que realizaron, en gran parte debido a lo abrumadoras, poco interesantes y agotadoras tareas que les fueron asignadas. Las pasantías deben tener siempre un componente formativo, y esto en muchos casos no se cumple.

La meta principal del estudiante que está por graduarse es poder poner en práctica lo que ha aprendido en los semestres anteriores, y de la misma forma, a manera de retroalimentación, poder aprender cosas nuevas, conocimientos que lo aterricen a la práctica real de lo que se hace en la carrera escogida.

Por todo lo previamente analizado, se puede afirmar que poniendo en práctica las diferentes estrategias de planeación, para llevar a cabo capacitaciones efectivas, se puede lograr un mayor grado de competitividad en el mercado turístico, y un alto nivel académico de los estudiantes.

Conclusión

La vinculación es un eje sustantivo de la educación superior que aporta al desarrollo local a través de la implementación de proyectos multidisciplinarios que tratan de desarrollar las capacidades locales a través de la participación activa de la comunidad universitaria: docentes, estudiantes y las comunidades locales.

Tras realizarse la encuesta a los administradores turísticos se pudo observar que hay una gran necesidad insatisfecha de capacitación.

Las personas al mando de productos turísticos no tienen seguridad al momento de realizar sus funciones o de tomar decisiones, esto debido a la desactualización de sus conocimientos.

Los estudiantes de la carrera de turismo que fueron encuestados demostraron su inconformidad con el tipo de pasantías que realizaron como requisito pre grado; en muchos casos decían sentir frustración, ya que sentían que sus conocimientos estaban siendo invalidados.

Un alto porcentaje de administradores del producto turístico se mostró conforme y receptivo a la idea de que los estudiantes del ISTVR, pudieran capacitarlos en temas referentes al desarrollo de su actividad económica.

De igual forma, por parte de los estudiantes hubo un alto grado de aceptación a la propuesta de que sus capacidades y conocimientos puedan ser aprovechados y usados para lograr la vinculación de educación superior con la sociedad.

Se recomienda la selección únicamente de los estudiantes del último ciclo de la carrera de Turismo, puesto que ya son personas con más experiencia y más dominio del conocimiento.

Recomendamos que los estudiantes sean preparados de manera integral para poder alcanzar el objetivo del proyecto, esto es, clases introductorias de pedagogía, charlas motivacionales, etc.

Otra recomendación es que el estudiante tenga total apoyo del tutor o profesor guía y de la institución mientras dure su figura de capacitador.

Recomendamos que este proyecto no sea la única opción para cumplir con requisitos de prácticas profesionales, si no que se mantenga como otra opción a las pasantías que seguirían estando vigentes.

Recomendamos también que los estudiantes seleccionados pasen por pruebas de actitud y que sean los mejores alumnos los que tengan como opción ser parte de este proyecto, para mantener así el prestigio y buen nombre del ISTVR.

Referencias bibliográficas

- Leonardo Wild. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*,. Quito: Mayor Books.
- (2018)., G. E. (2018). *sociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de sociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- Adriana Gómez Duarte. (2012). *“El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada*. San Jose Costa Rica: ” UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho.
- Álvarez. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa. Dominio de las Ciencias.
- Álvarez, C. E. (2006). *METODOLOGÍA Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá:: Limusa Noriega Editoriales.
- Álvarez, Romero y Murillo. (2018). Estrategia para la formación de competencias profesionales en la carrera de Administración de Empresas de la UNIANDES. *Revista Avanzada Científica ISSN 1029-3450, Vol. 17 No. 3., 5.*
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México:: Paidós Educador.
- Ander-Egg, E. (2018). *La teoría del aprendizaje significativo*. Buenos Aires: Lumen.
- Andino, Yépez. (2009). *Módulo de Tutoría 1*.
- Andrade H, Carlos. (2004). *Evolución de los medios de pago distintos al efectivo en el Ecuador*. Pág. 3. Quito.: Apuntes de Economía No. 44, Banco Central del Ecuador.
- Angulo, Y. A., & Naula, S. M. (30 de octubre de 2018). *Control de Inventarios y su incidencia en los Estados Financieros*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2579/1/T-ULVR-2373.pdf>
- Arauz, Andrés. (2014). *“El Dinero Electrónico y su relación con la Nueva Arquitectura Financiera”*. Quito: Entrevistado por Javier Félix.

- Argüello, E., y Quesada, C. (2017). Implementación del Cuadro de Mando Integral en pequeñas empresas: una revisión de literatura. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/rce.v33i2.22227>. *Revista de Ciencias Económicas*, 33(2), 79-122.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela:: Episteme.
- Asamblea Nacional. (2016). *Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 744 de 29-abr.-2016.
- AVAL. (25 de abril de 2021). *Situación de las empresas en la provincia del Guayas*. Obtenido de <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/situacion-de-las-empresas-en-la-provincia-del-guayas/>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Sistema de Dinero Electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria*. Obtenido de . Obtenido de Banco Central del Ecuador: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Respuesta al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>
- Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernard Lietaer, et al. (2008). *White Paper on the Options for Managing Systemic Bank Crises*.
- Bogotá, A. M. (1999). Evaluación de competencias. Bogota, Colombia, Bogota.
- Bonaglia, F. N. (2020). *Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe: . doi:https://doi.org/10.33960/AC_21.2020
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. España: Gestión.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados el síndrome de burnout, qué es y cómo superarlo*. Paidós. España.
- Botello de León, Minerva. (2017). *La vinculación como estrategia para el desarrollo académico del Diseño Industrial*. México: FARQ UANL.
- Bravo, G. A. (2021). *Sistema de costeo de producción en el sector farmacéutico veterinario* . Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4549/1/TM-ULVR-0351.pdf>
- Burgwal, G., & Cuéllar, J. C. (2017). *Planificación Estratégica y Operativa*. . Quito,.
- Buro de análisis informativo. (2010). Los bancos privados apuestan a los barrios, Ecuador. *Buro de análisis informativo*.
- Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento) Colihue Clásica*. Argentina: Ediciones Colihue SRL.

- Cálix, M. . (22 de Julio de 2011). *Gestión Administrativa: marielgestadmonhond*. Obtenido de *marielgestadmonhond*. Obtenido de <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/search?updated-min=2011-01-01T00:00:00-08:00&updated-max=2012-01-01T00:00:00-08:00&max-resul>
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2016). www.lacamara.org/website/.
- Campos Ríos, Guillermo. (2018). La vinculación universitaria: ese oscuro objeto del deseo. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13.
- Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. En P. Capriotti, *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (pág. 75). Málaga, España: Editorial Ariel / ISBN: 84-344-1275-6.
- Cardona, G. (2020). Informe de práctica empresarial e importancia del médico veterinario en el área comercial. Unilasallista Corporación Universitaria.
- Carlos Oliván Villobas. (2013). Empleabilidad y Empleo: formación universitaria y mercado de trabajo en España y Aragón. Técnico de Prospectiva Agencia de Calidad y Prospectiva., (pág. 1). Universitaria de Aragón.
- Carranza. (2019). *EL CONTROL INTERNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL ENFOQUE COSO*. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2019/10/5-Informe-Final-ICI-2018-CTPBG.pdf>
- Carrera, J. K. (marzo de 2017). *ANÁLISIS DEL INVENTARIO E INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIERO*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22986/1/Tesis%20Final%20corregido%20de%20grado%20de%20Karen%20Castro%20y%20Jenniffer%20Carrera.pdf>
- CEGESTI. (2022). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf.
- CEPAL. (28 de enero de 2021). *Contracción de la actividad económica de la región se profundiza a causa de la pandemia: Caerá -9,1% en 2020 [Text]*. . Obtenido de <https://bit.ly/2XmFYo2>
- CEPAL y OIT. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*, *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*, #22. Santiago de Chile.
- CES. (2013). Reglamento de Régimen Académico . QUITO.
- CHARLES EDISSON ESCOBAR TERÁN. (2015). *“ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA RED DE DINERO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CELULAR EN EL ECUADOR, COMPARÁNDOLA CON EL USO DE TARJETAS DE DÉBITO”*. Quito: FACULTAD DE INGENIERÍA, MAGISTER EN REDES DE COMUNICACIONES".
- CHAVES, R. & MONZÓN, J.L. (2017). *La Economía Social en la Unión Europea*,. España: Comité Económico y Social Europeo.
- CONSTITUCIÓN. (2008). En A. Constituyente. Quito.
- Contreras. S, Bravo. A, Nicolas. G, Osses. O. (15 de 08 de 2022). *XVIII Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería. [Online].; 2018*. Obtenido de 2018: <http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewPaper/717>.

- Dávila, A. (2017). El cuadro de mando integral. Obtenido de http://www.geocities.ws/ivelisse_ocanto/BSC/Info5_archivos/Info_5.pdf. *Revista de antiguos alumnos*, IESE, 34-42. .
- Decreto 1064. (2016). Quito.
- Delgadillo A. (2014). *Emprendimiento Sustentable (en línea)*. www.elvaiven.com/blog/emprendimiento-sustentable.
- Dörnyei, Z. (2005). *The psychology of the language learner: Individual*.
- Ecuador, B. C. (2017). *Cuentas Trimestrales Nacionales del Ecuador Boletín No. 98*.
- Ecuador, G. (2018). *Asociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de Asociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- ECUADOR, M. D. (15 de DIC de 2020). *PERFIL EPIDEMIOLOGICO 196 DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA*. Obtenido de https://public.tableau.com/profile/direcci.n.nacional.de.vigilancia.epidemiol.gica.msp#!/vizhome/COVID19ecu_MSP_DNVE/COVID-19MSP
- Edgar H. Shien. (2018). *Psicología de la Organización*. México: Price Hall Hispanoamérica.
- El Ciudadano. (23 de Mayo de 2016). *Ahora el Ecuador es un destino turístico a escala mundial*. Obtenido de <http://www.elciudadano.gob.ec/ahora-el-pais-es-un-destino-turistico-a-escala-mundial/>
- Enríquez Álvaro. (2010). *Oportunidades y barreras para el desarrollo de servicios financieros*. Mexico.
- Equipo Vértice. (2015). *Dirección de marketing*. Editorial Vértice.
- Escamilla, J. G. (2019). *Selección y Uso de Tecnología Educativa*. México. : Trillas.
- Escobar, J., y Bonilla, F. (2017). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*. 9(1), 51-67. Obtenido de [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf). Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología.
- Espinosa, R. (2019). *El cuadro de mando integral: conceptos y fases*: <https://robertoepinosa.es/2013/06/25/el-cuadro-de-mando-integral-concepto-y-fases>. Espinossa Consultores Marketing y Ventas.
- ESTUDIO DE MERCADO. (2010). *Folleto Módulo X de la UNL, Carrera de Administración de Empresas, s/nro.*
- Etxeberría, J. (2007). *Regresión Múltiple*. Madrid: La Muralla.
- Fernández, A. (2017). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid:: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?: el trabajo entre el estrés y la felicidad*. . España: Díaz Santos.
- Ferrel, L, Ferrel, F, Bracho. K. (2018). Impacto del síndrome de burnout académico en el bajo rendimiento y salud mental en estudiantes Universitarios. *CIE*.; 2(6):, p. 45-53.

- Fleitman, & Graw, H. (2010). *Negocios Exitosos*. Pág. 89. Interamericana Editores.
- Forbes R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 160.
- G. Eastwood. (2008). *The Future of Payments: Prepaid cards, contactless and mobile payments*. Business Insights.
- GARCIA del Junco Julio "Y" CASANUAVA Rocha Cristób. (2005). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Pág 493, ISBN: 84-368-1643-9. Madrid: Edición Pirámide.
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2006). *ESTADÍSTICA EMPRESARIAL. Manuales a 6 euros*. Cádiz: Servicio Publicaciones UCA.
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Gaxiola, Jesús. (Abril-Junio de 2013). 5 Pasos para elaborar un plan estratégico. *Sonorait Innovación y Tecnología*, 22; 23; 24.
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas- Manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones (6 ed.)*. Madrid: ESIC.
- GeorgSimmel. (1978). *The Philosophy of Money*. Pág. 16. Londres: Routledge and Kegan Paul Ltd.
- Gil J, Cruz. D. (2018). El burnout académico y el engagement en estudiantes de quinto año de Estomatología. *EDUMECENTRO*.; 10(4);, p. 37-53.
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. En S. Gómez Bastar, *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- GOMEZ BRAVO Oscar. (1998). *Contabilidad de Costos, Tercera Edición 420 p*. ISBN: 958-600-827-4.
- González, A. y Cabrale, D. (12 de Diciembre de 2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2011, de <http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Greco, Thomas. (2001). *Money: Understanding and creating alternatives to legal tender*. Vermont: Chelsea Green Publishing Company.
- Guido Calderón. (27 de Julio de 2014). *Dinero electrónico beneficiará al turismo*. Obtenido de EL TELÉGRAFO: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/dinero-electronico-beneficiara-al-turismo>
- Guzmán, V., & Irigoin, M. E. (2000). *Módulos de formación para la empleabilidad y la ciudadanía: documento de base para el diseño curricular*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Haro, A.S. (2020). Caracterización epidemiológica de Covid-19 en Ecuador. <https://bit.ly/2XfSaqj>. *InterAmerican Journal of Medicine and Health*, 3, 1-7.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning*.

- Henk Van Arkel. (2010). *El dinero como uno de los principales mecanismos de dirección de la sociedad, The Stro Experts Program, No publicado.*
- Heredia, Lucio Jesús. (2018). *Vinculación IES-Empresa: estrategia competitiva para las PYMES.* México: ITESO.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. (2018). *Metología de la Investigación Científica.* México: Alcoy: 3Ciencias.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P. (2015). *Metodología de la investigación. 6ta edición.* . México: : Publicaciones de McGraw-Hill.
- Hillage, J. y Pollard, E. (1998). *"La empleabilidad: el desarrollo de un marco para el análisis de políticas"*. . Londres: Investigación Breve 85, Departamento de Educación y Empleo.
- INEC. (Diciembre de 2015). Obtenido de [www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores Laborales](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores_Laborales), Diciembre 2015
- INEC. (2019). *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.* Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.
- International Monetary Fund. (2008). *Monetary and financial statistics: compilation guide. ISBN 978-1-58906-584-0, sección 6.74, Dinero Electrónico.* Washington D.C.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud.* Cinterfor: Montevideo.
- Jácome. (2019). *Coronavirus, Ecuador, Empleo.* Obtenido de <https://www.vozdeamerica.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo>
- Javier Alejandro Félix Chilibingua. (2016). *Directrices para la aplicación del Sistema de Dinero Electrónico en instituciones financieras populares y solidarias.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Jesus Palencia; Huber García; Adriana Moreno; Carlos Rairan; Pablo Prado; Paula Rodriguez. (2013). *Planeación Estratégica - Diseñando la estrategia ganadora.* Medellín: Proyecto Editorial San Matías / ISBN: 978-958-57832-2-5.
- Jiménez, T., Cárdenas, J., & Soler, D. (2017). *Comercio en el contexto suramericano:.* Bogotá.
- John Calman Shaw. (2017). *"knowledge-Based Skills: Integrating Practical Skills in Higher Education" en Industry and Higher Education, p8.* California: Industry and Higher Education.
- José Silvestre Méndez Morales. (2007). *La Economía en la Empresa Pág. 19.*
- KINNEAR Thomas C. – TAYLOR James R. (2003). *Investigación de Mercados. Quinta Edición.* . Bogotá: McGraw Hill.
- Kotler & Keller. (2006). *Dirección de Marketing.*
- KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY. (2012). *Marketing - Decimocuarta Edición.* México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1420-9.
- KOTLER, PHILIP Y KELLER, KEVIN. (2012). *Dirección de Marketing - Decimocuarta edición.* México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1245-8 - ISBN: 978-607-32-1250-2 - ISBN: 978-607-32-1244-1.

- Lauracio, C, Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educacion*. 2(4):, p. 543 -554.
- Lecomte. (1985).
- Lederman, D; Messina, J; Pienknagura, S; Rigolini,. (24 de Septiembre de 2014). *El emprendimiento en América Latina: muchas empresas y poca innovación – Resumen*. p 1. Obtenido de <http://www.google.com.ec>
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación . (2009). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP). En A. Nacional. Quito: Registro Oficial.
- Lind, D. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la*. México: McGraw-Hill.
- LOES. (2010). LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. En CES. QUITO.
- López, H. (2011). *Sacerdocio y burnout: el desgaste en la vida sacerdotal*. Primera edición. San Pablo. Bogotá Colombia.
- López, M. (2017). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información*. Colombia: Universidad de Caldas.
- López, M. F. (2017). *Gestión de inventarios en una empresa comercializadora*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1891/TITULO%20-%20Franco%20L%20c%20b3pez%20c%20Mary%20Katherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Luis Muñiz González. (2010). *GUÍA PRÁCTICA PARA MEJORAR UN PLAN DE NEGOCIO: Cómo diseñarlo, implantarlo y evaluarlo*. Profit Editorial.
- Maldonado, G., y Erazo, M. (2017). El reto de la planificación estratégica en las Pymes. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/245/pdf_178. *Revista publicando*, 3(8), 335-344.
- Maldonado, M. (2010). El síndrome de burnout se debe al estrés laboral. Prensa libre. 4 de agosto. Guatemala.
- María del Carmen González Ríos. (2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Marín, Romero y Peirats. (2019). Estrategias docentes digitales: una aproximación desde la Didáctica. *. Reidocrea*, 8(2), 1-5.
- Martínez, R. G. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. www.cinterfor.org.uy.
- Michael Porter:. (2009). *Ser Competitivo*, . Ed. Harvard Business.
- Millán A. (2020). *Coronavirus: ¿por qué Ecuador tiene el mayor número de contagios y muertos per cápita de covid-19 en Sudamérica? [Online]*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52036460>.
- Milton Vega. (2013). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. *Revista Moneda*, 15-18.

- Ministerio de Trabajo. (01 de Julio de 2015). *Seguridad y salud en el trabajo: Ministerio de trabajo*. Obtenido de Ministerio de trabajo . Obtenido de www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo
- Monge, C. (2011). *La investigación científica*. . Acta Herediana.
- MONTEROS, Edgar. (2005). *Manual de Gestión Empresarial*. Ibarra: Editorial universitaria.
- MSP, Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Comunicados oficales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador*». En: ed. por [https:// www.salud.gob.ec/category/comunicamos/](https://www.salud.gob.ec/category/comunicamos/). Quito.
- Muñiz, L. (2019). *Control presupuestario: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. . México: Profit Editorial.
- Nieto, R. (2019). Educación Virtual o Virtualidad de la Educación, Colombia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, vol. 14, n° 19,, Pp. 137- 150.
- OEI.ES. (19 de Octubre de 2016). *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BOGOTÁ, D.C., AGOSTO DE 2003*. Obtenido de http://www.oei.es/historico/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Coronavirus*. [Online];. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.
- Ortiz, J. A. (14 de diciembre de 2020). *Manual de control interno*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2586/1/Ram%c3%adrez%20Ortiz%20Jos%c3%a9%20Alfredo.pdf>
- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. Cuarta edición. México, D.F.: Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- PÁEZ Roberto N. (2008). *Desarrollo de la Mentalidad Empresarial* Pág. 3.
- Pedraza López, G. F. (2018). *La herramienta tecnológica educativa y su influencia en el aprendizaje del área de matemática*. Tungurahua.
- Pepper, Susana. (11 de Mayo de 2011). *Definición de gestión por procesos: Medwave*. Obtenido de *Medwave*. Obtenido de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Pérez Romero. (2010). *Marketing Social*.
- Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica*. Recuperado el 12 de diciembre de 2011. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Pérez, V. (2015). *la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad sobre el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias en los estados financieros* .
- Piguave, L. M. (2021). *Manual de procedimientos contables* . Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2964/1/Piguave%20Caicedo%20Luana%20Marina.pdf>
- Prieto Herrera, J. (2013). *Investigación de Mercado*. Bogotá: Ecoe ediciones.

- Puebla, C. (2020). Balance social cooperativo desde la perspectiva de la contabilidad social. Retos de la Dirección.
- Ramírez González A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Regulación BCE 055-2014, C. I. (s.f.). Dinero Electrónico. En B. c. Ecuador.
- Resolución No.005-2014-M. (s.f.). *Junta de Política y Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>
- Riaz KHADEM y Robert Lorber. (2008). *Gestión Empresarial*. Bogotá.: Norma .
- Ríos, M. d. (20 feb. 2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Rivera Guerrero, Álvaro; Segarra Jaime, Pedro; Giler Valverde, Gianella. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, vol. 38, núm. 2, ISSN: 0798-0264 , p. 16 - 25.
- Rocha, J. G. (2014). *La magia de los negocios que no quiebran*. LID Editorial.
- Roy. (1991). *Modelo de Adaptación*.
- Santiago Vásquez. (2011). *El Poder Transformador Del Dinero Móvil: Modelos Exitosos De Dinero Móvil En Países En Desarrollo*. Quito: Apuntes de Economía #60, Banco Central del Ecuador.
- SARMIENTO Rubén. (2010). *Contabilidad de Costos. Segunda Edición, Pág. 341* ISBN: 978-9942-02-743-6. Quito-Ecuador, .
- Seguel, N. y. (2007). *El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión*. . Obtenido de El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión. : Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/119/3345>
- Silva, A. C. (marzo de 2022). *“Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa SKNADINAR S.A”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35337/1/T5369i.pdf>
- STANTON. (2007). *Fundamentos de Marketing, 14 edición*. McGRAW-HILL.
- Téllez, B. (2004). Auditoría un enfoque práctico. México D.F: Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Tirado, D. M. (2013). *Fundamentos de marketing*. Castelló de la Plana, Espanya: Publicacions de la Universitat Jaume I. / ISBN: 978-84-695-7093-7. doi:UJI - DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74>
- Toapant, A., & Jairo, F. (01 de Diciembre de 2013). *Repositorio digital. Obtenido de epo.uta.edu.ec/handle/123456789/6262*: . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6262>
- Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular Acción pedagógica, nº 16. Colombia.

- Torres, M. G. (2016). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. . Mexico: Copyright.
- Tünnermann Bernheim, Carlos. (2018). *“La educación superior frente a los desafíos contemporáneos”*. Nicaragua: Universidad Centroamericana,.
- Tutivén, M. (2020). Propuesta para obtener mejor rentabilidad aplicando un sistema de control interno enfocado en el modelo Coso II . Guayaquil : Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Uribe. M, Illesca. M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Inv Ed Med.*; 6(24);, p. 234-241.
- UTPL. (2020). *COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza*. <https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>. Loja: Noticia_UTPL.
- Vallejos, Ricardo. (2018). Las políticas e instrumentos de vinculación Universidad-Empresa, en los países del MERCOSUR. UNICAMP,. *Brasil Educación superior y sociedad VOL 9 N° 1*;, 51-76.
- Valles, M. (2021). Proceso contable y su repercusión en la gestión financiera de la farmacia . Revista Cubana .
- VERTICE. (2008). *Análisis de mercados* (8492556137, 9788492556137 ed.). ESPAÑA: Editorial Vértice.
- Vértice. (2010). *Dirección de marketing*. España: Vértice.
- Verusska, A. V. (marzo de 2018). *Manual de normas y procedimientos contables*. Obtenido de http://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1282/1/Articulo_4.pdf
- Villanueva, L. R. (marzo de 2022). *Control interno y procesos contables*. Obtenido de <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/2041/REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaino, & Becerra. (2019). Uso de un software contable como estrategia en el proceso de enseñanza de la asignatura de contabilidad. Revista espacios.
- Wallace Stettinius, D. Robley Wood Jr., Jacqueline L. Doyle, John L. Colley Jr. (2009). *Plan de negocio Cómo diseñarlo e implementarlo*. (2. B. Profit Editorial, Ed., & A. G. Bertrán, Trad.) Barcelona: The McGraw-Hill Companies, Inc. - Bresca Editorial, S.L. 2009 / ISBN: 978-84-936084-2-2.
- Wild, Leonardo. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*. Quito: Mayor Books.
- www.cfnc.org. (s.f.). https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf.
- www.eltelegrafo.com.ec. (Domingo 15 de Mayo de 2016). *El pago con dinero electrónico trae beneficios*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/1/el-pago-con-dinero-electronico-trae-beneficios>
- Zapata, Walter. (2019). *“Principales desafíos de la educación superior ecuatoriana”*. Quito.
- Zavala, P. P. (2021). Diseño de proceso contable para obtener información financiera oportuna en farmacias el descuentón . Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Procesos contables en farmacéuticas veterinarias de la ciudad de Guayaquil

Virginia Murillo Vargas

Egresada Carrera de Contabilidad/Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte
“ISTVR”

ve.murillo@istvr.edu.ec

Ing. Alvaro Rivera Guerrero, Esp. MBA.

Subcoordinador de carrera y Docente de Contabilidad/Instituto Superior Tecnológico Vicente
Rocafuerte “ISTVR”

arivera@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-2029-3627>

Resumen

El desconocimiento de los administradores en cuanto el proceso contable es una problemática que afecta a la farmacia veterinaria, para ello se desarrolló con el propósito de establecer la relación de los resultados con el marco teórico del proceso contable y la toma de decisiones oportuna, cumpliendo con el objetivo general de mejorar los procesos contables en farmacéutica veterinaria en la ciudad de Guayaquil. Fundamentado con las teorías del control de inventarios y su incidencia en los estados financieros. La investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, debido a que se realizaron encuestas a los trabajadores en el área de almacenamiento y entrevistas dirigidas al gerente general de las farmacias veterinarias. Los resultados demuestran que el proceso contable influye de manera directa en el análisis económico y financiero de las farmacéuticas veterinarias, abordando fundamentalmente la toma de decisiones gerenciales, en donde entran en juego la confiabilidad de los indicadores que miden la capacidad de una gestión. Llegando a la conclusión que al diseñar un proceso contable se logra un mejoramiento en las transacciones, colaborando al progreso de las actividades, uniformando las tareas y detallando cada procedimiento para el cumplimiento de los objetivos, de esta manera al finalizar el ejercicio contable, los estados financieros presentaran valores verídicos.

Palabras claves: análisis económico, proceso contable, inventarios, farmacéutica.

Abstract

The lack of knowledge of the administrators regarding the accounting process is a problem that affects the veterinary pharmacy, for which it was developed with the purpose of establishing the relationship of the results with the theoretical framework of the accounting process and timely decision making, complying with the general objective of improving accounting processes in veterinary pharmaceuticals in the city of Guayaquil. Based on the theories of inventory control and its impact on financial statements. The research had a qualitative and quantitative approach, due to the fact that surveys were carried out on workers in the storage area and interviews directed to the general manager of the veterinary pharmacies. The results show that the accounting process directly influences the economic and financial analysis of veterinary pharmaceuticals, fundamentally addressing managerial decision-making, where the reliability of the indicators that measure the capacity of management come into play. Concluding that when designing an accounting process, an improvement in transactions is achieved, collaborating with the progress of activities, standardizing tasks and detailing each procedure for the fulfillment of objectives, in this way at the end of the accounting year, the states financials present true values.

Key words: economic analysis, accounting process, inventories, pharmaceutical.

Introducción

Actualmente, el sector farmacéutico a nivel mundial en especial las empresas dedicadas a la distribución farmacéutica veterinaria han tenido un crecimiento sostenido tanto en demanda como en la variedad de su oferta. En este sentido, se puede observar un crecimiento exponencial de la cantidad y usos de muchos productos, tanto de marca como de genéricos, así como también de insumos médicos y hasta equipos relacionados.

Tras la llegada de la pandemia a nivel mundial el mercado farmacéutico de uso exclusivo veterinario ha tenido una expansión de las cadenas farmacéuticas veterinarias, así como de las pequeñas y grandes farmacias independientes fue inevitable debido a la alta demanda de las distintas medicinas para mantener fuertes y sanos a las mascotas que en muchos casos son la única compañía de sus amos.

El problema suscitado en las farmacias veterinarias en la ciudad de Guayaquil se pueda clasificar dentro de un nivel de riesgo alto, debido a que la falta de control en el inventario podría generar más de un problema para la organización. Desde un punto de vista administrativo, ocasiona problemas al momento de tomar decisiones, puesto que no se cuenta con un detalle preciso y conciso de que existe en la bodega de farmacia y por ende la información presentada por el departamento comercial no estaría basada en las existencias reales del stock.

Por lo antes mencionado es de vital importancia realizar el correcto proceso contable ya que esta es una herramienta que ayuda a las diferentes empresas a llevar una información confiable y objetiva de las actividades que realiza. A nivel mundial estos procesos se definen como una ciencia que permite, analizar, clasificar, registrar y procesar las operaciones contables de las empresas en este caso las farmacias, lo cual crea un sistema de información que permite medir, controlar e informar la situación de la empresa en expresiones monetarias.

Las farmacias veterinarias en la ciudad de Guayaquil, han tenido gran acogida y crecimiento en el mercado, no cuentan con conocimientos contables que les permitan manejar y mejor de manera efectiva el proceso contable de las farmacias veterinarias y facilitar el entendimiento de la naturaleza del giro del negocio, a pesar de trabajar bajo un modelo de empirismo en lo que respecta a administración y contabilidad.

El objetivo genera que se plantea en la investigación es: Mejorar los procesos contables en farmacéuticas veterinarias en la ciudad de Guayaquil. Respaldado con los objetivos específicos para 1) Identificar la situación actual del control contable en farmacéuticas veterinarias en la ciudad de Guayaquil, 2) Determinar los procesos del control contable en farmacéuticas

veterinarias y 3) Desarrollar estrategias para el control contable en farmacéuticas veterinarias en la ciudad de Guayaquil.

Desarrollo

Se han encontrado un sin número de beneficios en las investigaciones que anteceden brindando guías y luces para el desarrollo de la propuesta formulada en el presente estudio y la aplicación prácticas de herramientas y metodologías.

Según López, (2017) en su trabajo titulado “Control de inventario y su incidencia en los estados financieros”, planteó como objetivo general demostrar la incidencia de un control se obtiene información veraz para la elaboración de estados financieros razonables.

De igual forma, Carrera (2017) en estudio de titulación “Análisis del inventario e incidencia en los estados financiero” para el cual propuso el objetivo de analizar las consecuencias por el deterioro de existencia en los estados financieros, estos procesos claramente ayudan a entender y construir una visión refinada del tema y también leer varios artículos previamente investigados. Dentro del proceso se puede concluir si los datos eran lo suficientemente apropiados para ayudar a construir una propuesta en coincidencia con los objetivos de la investigación. (Carrera, 2017)

Del mis modo, Angulo y Naula (2018) desarrollaron la investigación ”Control de Inventarios y su incidencia en los Estados Financieros” sugiriendo el objetivo general Analizar el control de inventarios y su incidencia en los estados financieros, con ello es fundamental gestionar adecuadamente los pedidos y controlar los inventarios según un patrón óptimo para mejorar la eficiencia, asegurando las compras de materias primas a lo largo del tiempo, lugar y cantidad exacta, mantener los niveles de stock apropiados, para que la velocidad de producción no se vea afectada. (Angulo & Naula, 2018)

En otro estudio desarrollado por Silva (2022), presento el proyecto integrador titulado “Auditoría de Gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa SKANDINAR S.A” teniendo como objetivo de ejecutar la auditoria de gestión en los procesos de ventas y cobranzas de la empresa SKANDINAR S.A para la toma de decisiones. La población de estudio comprendió al personal encargado en el proceso de ventas y cobranzas de la empresa, para lo cual se realizó una visita previa con el fin de obtener información para realizar la auditoría de gestión, donde se evidencio que no cumple con las expectativas que creía obtener, por esta razón se aplicaron pruebas de cumplimiento, así como también las sustantivas. Además, que en el proceso de ventas los vendedores no logran cumplir con la meta propuesta; existe también

una disminución de ventas al contado; ahora bien, dentro del proceso de cobranza se evidencio una cantidad de clientes sin cobrar facturas anteriores; y el valor de cuentas cobradas es muy bajo. Mediante el informe final de auditoria se generó una respuesta a los hallazgos que se presenta dentro de los procesos de ventas y cobranzas. (Silva, 2022)

Fundamentación teórica

Control Interno

Estudios desarrollados se demuestra la importancia de llevar en todas las entidades es importante el control interno se menciona un refrán que lo resalta Garzón (2019): “La confianza es buena, pero el control es mejor.” El Control Interno permite asegurar la información que se encuentra en el sistema contable de la compañía, así mismo, fija y evalúa todos los procesos y procedimientos, ya sean administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa al cumplimiento de sus objetivos. Así mismo, con la aplicación del control interno se puede determinar las inconsistencias y errores, además de brindar soluciones factibles evaluando todos los niveles de autoridad, con el fin de que los auditores puedan tener una certeza razonable acerca de las transacciones y manejo de la empresa. (Garzon S. V., 2019)

De igual forma, seguir un modelo de control interno COSO, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización de este, la ética empresarial, control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude, y la presentación de informes financieros. COSO ha establecido un modelo común de control interno contra el cual las empresas y organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control. (Martínez, 2018)

Furlán (2010, como se citó en Palma 2017) mencionó que el control es la gestión administrativa que permite conocer si se están cumpliendo los programas propuestos, los principios establecidos, las instrucciones y las órdenes impartidas. El procedimiento de los controles debe esquematizarse de tal forma, que podamos encontrar con antelación si es que hay distorsiones en los objetivos acordados con anterioridad. (Villanueva, 2022)

Modelo COSO

COSO es el acrónimo que representa a un organismo de iniciativa privada donde un comité conformado por empresas con fines de lucro e instituciones del gobierno estadounidense se reúne para delinear y establecer lineamientos que permitan evaluar los riesgos y definir una

conducta de ética profesional entre las compañías y dentro de ellas mismas. También brinda guías que permitan el diseño de controles que se adapten a las necesidades y actividades económicas que desempeña una organización para mitigar y/o eliminar riesgos inherentes e identificados en procesos críticos, ayudando a mejorar su desempeño. (Carranza, 2019)

La importancia de este comité, además de su independencia es el análisis y estudio de los factores causales que originan información financiera fraudulenta que perjudican a una organización o industria en particular, por eso su finalidad es la de brindar seguridad tanto a accionistas, empresa, colaboradores, clientes, entre otras partes interesadas.

El modelo COSO está constituido por un proceso de etapas, componentes o fases que permiten establecer controles internos en todos los aspectos de la actividad económica de una compañía. Su importancia radica que en el compromiso que conlleva a la gerencia y al personal de una organización para el diseño, implementación y evaluación de controles internos. (Álvarez, 2020)

El modelo COSO en su versión II o segundo informe es un documento mucho más adaptada a las nuevas realidades y necesidades, así como también ha considerado importante no solo identificar los riesgos sino evaluarlos para diseñar los controles internos pertinentes de tal forma que también incorpora la participación de todo el personal para establecer dichas actividades de control. (Tutivén, 2020)

En la actualización del COSO versión III se basó en la revisión de los objetivos de control interno, para incorporar los cambios en el ambiente de negocios y operativo, articular y formalizar los principios asociados a los componentes de control interno (ya existentes implícitamente) y ampliar la aplicación del sistema de control interno. El modelo COSO en su tercera versión o tercer informe amplía las actividades económicas a las cuales brinda lineamiento expandiéndose hasta las instituciones financieras, firmas de auditoría, participantes en los mercados financieros y bursátiles, entre otros. (Cardona, 2020)

Esto brinda un campo de acción y alcance para reducir y eliminar riesgos que no han sido considerados anteriormente lo que ayudará a ampliar la seguridad y confiabilidad de aquellas operaciones donde se manejan fondos, dinero e inversiones de terceros. De ahí, la importancia por la magnitud de su aporte a nivel mundial y en toda economía.

Proceso contable

El proceso o ciclo contables es “el periodo en que una sociedad registra de forma cronológica y fiable cada transacción en su respectivo libro diario con el fin de analizar, elaborar y preparar

la información financiera. También se le conoce como proceso contable o flujo registral” (Valles, 2021)

El proceso o ciclo contable es “la única vía confiable para determinar la rentabilidad de una empresa. Solo siguiendo estos pasos se podrá ver el detalle de la rentabilidad de la inversión que se está haciendo en un determinado negocio”. Además, la correcta elaboración del proceso contable permitirá tener datos para tomar decisiones acertadas sobre la operatividad del negocio, también tiene ventajas legales, ya que permite tener al día información que puede ser requerida por los entes gubernamentales que regulan las operaciones o actividades económicas en el país. (Zavala, 2021)

Por otro lado, se establecen etapas dentro proceso o ciclo contable están conformadas por una serie de pasos y componentes necesarios para la preparación de la información contable. Este ciclo empieza desde el origen de una transacción hasta la elaboración de los estados financieros de la empresa.

De igual forma, menciona Villanueva (2022) que es la contabilización de los movimientos de compraventa que realiza la empresa durante un periodo contable, dicha información es importante por lo que es resumida y registrada para la exposición de los estados financieros, este procedimiento es significativo para esquematizar y mantener los datos de los hechos económicos. (Villanueva, 2022)

De la Cruz, (2018) mencionó que el proceso contable destaca de manera eficaz en la toma de decisiones, porque facilita el aprendizaje a los trabajadores en la orientación de unidades administrativas, principalmente en el ámbito contable, el conocimiento de los trabajadores es la base para la obtención de los objetivos en las funciones asignadas.

Se debe de realizar el registro sistemático total de los hechos económicos y financieros, por lo que los responsables no dejan de registrar, procesar y presentar la información contable así sea por incapacidad o vacíos en la legislación.

Fases del proceso contable

Todo proceso comprende varias pasos o fases que permiten que este se desarrolle adecuadamente:

- Reconocimientos de la operación
- Documento fuente
- Jornalización
- Libro diario
- Memorización

- Libro mayor comprobación
- Ajustes
- Balance
- Estructuración del informe
- Estado Financiero

El proceso contable parte del reconocimiento de las operaciones, esto implica entrar en contacto con la documentación de sustento como, por ejemplo: facturas, liquidaciones, etc. y efectuar el análisis que conlleve a identificar la naturaleza, el enlace de la operación y las cuentas contables afectadas. (Ortiz, 2020)

A través del proceso de observación, se evidencio que presenta debilidades principalmente: por no establecer una segregación de funciones y asignación de responsabilidades, ya que no cuenta con un personal encargado únicamente para el área de las cuentas por cobrar, generando que la actualización de las cobranzas no sean registradas adecuadamente, como consecuencia de no poseer un personal capacitado y adiestrado, además de la rotación constante de este para el área mencionada y la dificultad de contratar a un empleado que realice dichas funciones; debido al tema país que nos marca hoy en día, también la contratación de un contador externo; el cual no se muestra involucrado con la organización e impide el conocimiento del plan de cuenta asignado, estados financieros vigentes y estados de flujo del efectivo. (Veruska, 2018)

Contabilidad

La contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuralmente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos. Es el arte de registrar, informar e interpretar la información financiera de una empresa anotando la historia económica de manera sistemática. (Vizcaino & Becerra, 2019)

La contabilidad, denominada contabilidad general, financiera o externa es el proceso de registrar, clasificar y sintetizar los acontecimientos económicos, presentados luego por medio de ciertos documentos denominados estados financieros o contables. La contabilidad tiene normas y reglas propias, para poder interpretar y utilizar la información contable se debe entender el lenguaje que este maneja siendo esencial para el éxito de los negocios. (Puebla, 2020)

Tipos de contabilidad

La contabilidad se clasifica en: contabilidad financiera y contabilidad de gestión. A su vez, la contabilidad de gestión se la conoce también como contabilidad de costos o contabilidad de costes.

La contabilidad financiera es aquella que tiene como usuario de la información a la alta gerencia y entidades externas; la misma está sujeta a normativas legales y contables, sus reportes están estandarizados para todas las empresas, y su función principal es reflejar la situación patrimonial haciendo énfasis en las explicaciones del pasado. (Piguave, 2021)

Metodología

Se estableció técnicas y procedimientos aplicados con el objetivo de encontrar alternativas que mejoren el manejo de los procesos contables. Se utilizó el método analítico, histórico y documental, que permite determinar cuáles han sido los problemas a la hora de llevar un proceso contable eficaz en las farmacéuticas, además del uso del método de la encuesta y entrevista mediante la recolección de datos y la información proporcionada por parte de las farmacéuticas veterinarias, debidamente evidenciados.

Tipo de investigación

El presente trabajo, que se planteó fue de tipo descriptiva, se buscó desde el primer momento describir las variables en estudio, al mismo tiempo establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos objeto de estudio.

Enfoque de investigación

La investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, debido a que se realizaran encuestas a los trabajadores en el área de almacenamiento y entrevistas dirigidas al gerente general de las farmacias veterinarias, y a expertos en el tema, con el objetivo de conocer el por qué existe este problema en el área contabilidad y cuáles son las medidas administrativas para mejorar este aspecto.

Población y muestra

En la actualidad las farmacéuticas veterinarias, cuenta con varios empleados que están conformados por administrativo 3, bodega 4, empleados en general 3, por lo tanto, se les podrá realizar las encuestas, mientras que la entrevista, como anteriormente se mencionaba se realizará al gerente general de las farmacéuticas veterinarias y a expertos en el tema.

Técnicas e instrumentos de investigación

Los instrumentos de recolección de datos serán las encuestas que, efectuadas por los colaboradores de las farmacéuticas veterinarias del área que llevan los procesos contables, y la técnica será la entrevista realizada al gerente general de las farmacéuticas veterinarias, y a expertos en el tema, también se realizará la observación directa para conocer a profundidad los problemas que afronta la farmacéutica veterinaria.

Análisis de resultados

Se aplico las encuestas a los empleados que están involucrados con el funcionamiento de la farmacéutica veterinaria y con ello se desea confirmar los objetivos de estudio establecidos y beneficio de la farmacéutica veterinaria.

1. Cree usted que las malas decisiones por falta de información contable ocasionan afectan en lo económico y financiero de las farmacéuticas veterinarias

Tabla 1.

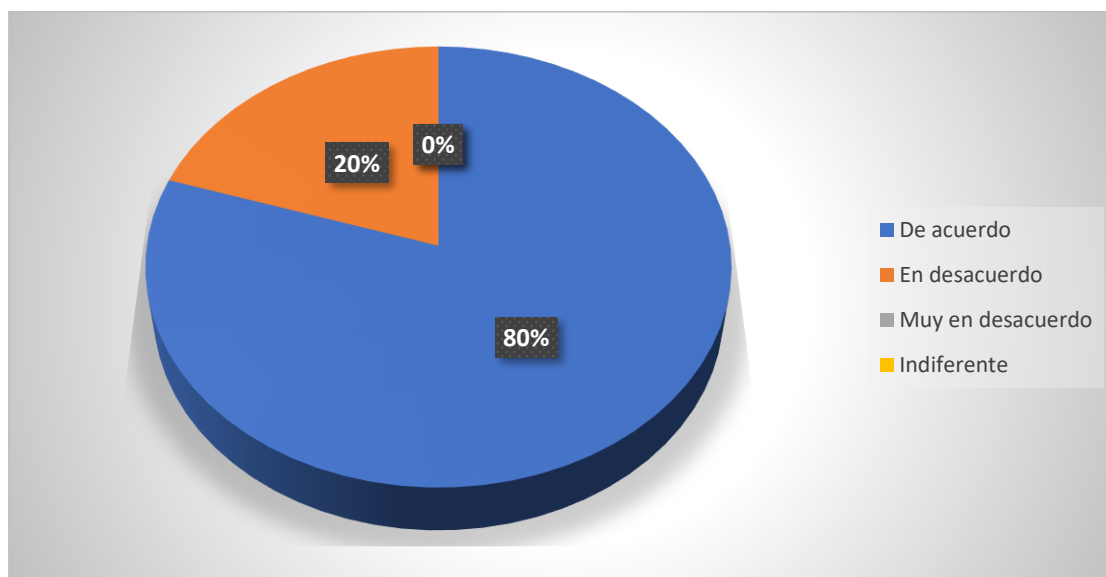
Malas decisiones en lo económico y financiero de las farmacéuticas veterinarias

Descripción	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	8	80%
En desacuerdo	2	20%
Muy en desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Virginia Murillo

Figura 1.

Malas decisiones en lo económico y financiero de las farmacéuticas veterinarias



Elaborado por: Virginia Murillo

Análisis:

Realizadas las encuestas se demuestra que % 80 están de acuerdo en que si toman decisiones inadecuadas es por la falta de información contable en el momento adecuado puede llegar a perjudicar el futuro económico y financiero de la farmacéutica veterinaria.

2. ¿Considera usted que es vital e importante proponer un sistema que permita a las farmacéuticas veterinarias llevar los procesos contables?

Tabla 2.

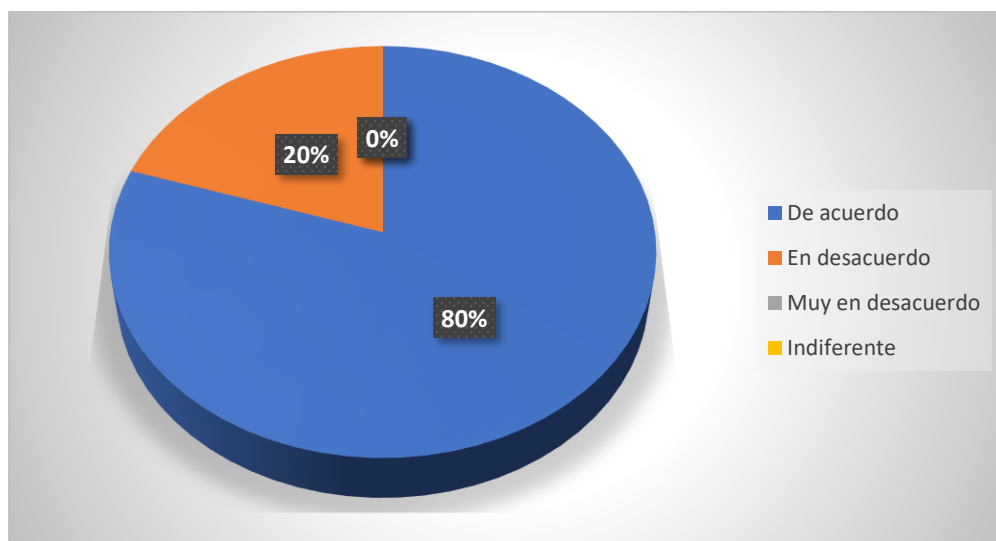
Es importante proponer un sistema que permita llevar los procesos contables

Descripción	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	8	80%
En desacuerdo	2	20%
Muy en desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Virginia Murillo

Figura 2.

Es importante proponer un sistema que permita llevar los procesos contables



Elaborado por: Virginia Murillo

Análisis:

Una vez realizado las encuestas 80% consideran que, si es de vital e importante establecer un sistema que permita a la farmacéutica veterinaria llevar los procesos contables, y solo un 20% están en desacuerdo y piensan que no es tan importante el sistema de control contable.

3. ¿Cree usted que la implementación de un modelo de proceso contable ayudará a mejorar la gestión financiera de las farmacéuticas veterinarias?

Tabla 3.

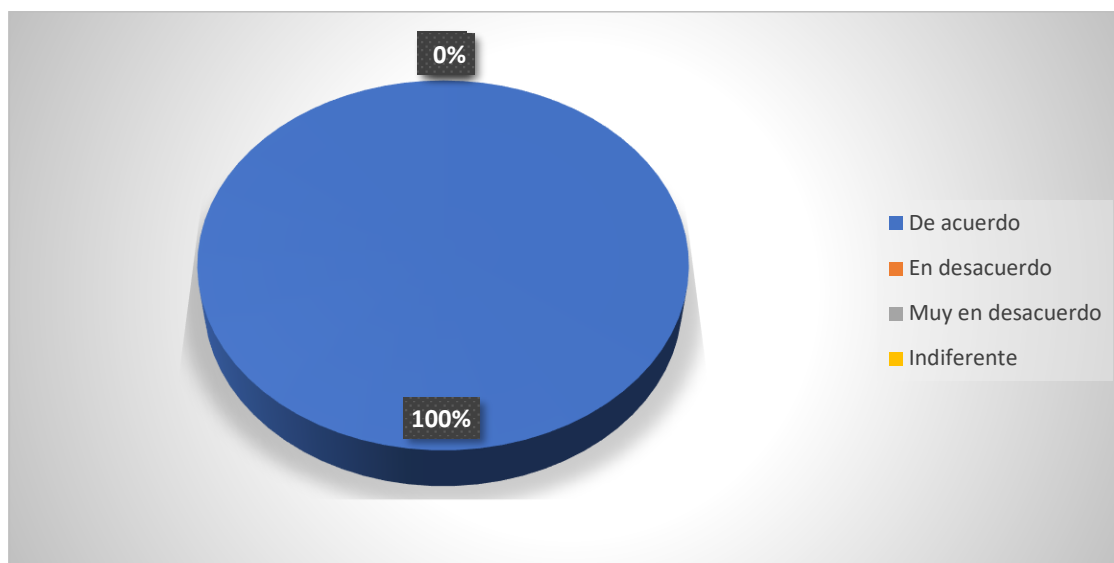
Implementación de un modelo de proceso contable ayuda a mejorar la gestión financiera

Descripción	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	10	100%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Virginia Murillo

Figura 3.

Implementación de un modelo de proceso contable ayuda a mejorar la gestión financiera



Elaborado por: Virginia Murillo

Análisis:

De los encuestados dan a conocer que la implementación de un modelo de proceso contable, sería de gran beneficio para mejorar la gestión financiera y de esta forma los resultados serán favorables para la farmacéutica veterinaria.

Discusión de resultados

Los resultados demuestran que el proceso contable influye de manera directa en el análisis económico y financiero de las farmacéuticas veterinarias, abordando fundamentalmente la toma de decisiones gerenciales, en donde entran en juego la confiabilidad de los indicadores que miden la capacidad de una gestión. En función a ello, se refleja que llevan un registro contable mensual el % 60 por otra parte detalla que quincenal % 40 lo desarrollan un registro contable. Esto representa un punto importante en el funcionamiento de los registros contables. De igual forma en se ratifica esta teoría en un estudio desarrollado por (Garzon, 2019), que refleja que un análisis da como resultado para mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria estableciendo los indicadores de gestión que permitieron determinar los días de inventario, y días de caja que mantiene la empresa con el fin de demostrar con argumentos técnicos las mejoras que se plantean.

De igual manera, el % 80 demuestran que tomar decisiones inadecuadas esto se debe a la falta de información contable el personal sustenta que si llevaran la existencia de

documentación que respalda los ingresos y egresos de la gestión permitirá mayores resultados en la parte financiera de la farmacéutica veterinaria. Del mismo tiempo lo ratifica (Bravo, 2021), que la decisiones de realizar informes presentados en donde se incluyen los estados financieros y, que el área contable carece de manuales o plan de cuenta para el seguimiento, lo que representa una debilidad organizacional de la aplicación de un sistema de costeo de producción depende de la actividad y del tipo de producto, por ello tomar decisiones oportunas permitirá desarrollar un sistema contable y aplicarlo correctamente y conocer dichos estados financieros.

Es importante seguir una evaluación adecuada de los resultados obtenidos en los procesos contables para determinar su eficacia, por lo que es necesario verificar el cumplimiento de los procedimientos contables y, que a su vez se revise el desempeño y/o funciones del personal que se encuentra en el área de contabilidad, con esto se lograra determinar si existe un cambio o diferencia en los procesos contables, y en caso de existir alguna variación el gerente propietario deberá tomar las medidas correctivas correspondientes.

Conclusión

Al diseñar un proceso contable se logra un mejoramiento en las transacciones, colaborando al progreso de las actividades, uniformando las tareas y detallando cada procedimiento para el cumplimiento de los objetivos, de esta manera al finalizar el ejercicio contable, los estados financieros presentaran valores verídicos.

La farmacia veterinaria presenta falencias en el departamento contable, ya que no posee procesos que faciliten esta labor, esto ocasiona que se descortinen actividades de registro y no se traslade la información de manera inmediata; esta información sirvió como sustento para diseñar la propuesta de la investigación.

El diseño de la propuesta debe ser sencillo, debido a que es por primera vez que el departamento de contabilidad tendría un modelo de proceso contable, este manual servirá como guía para elaborar y realizar registros de manera inmediata, evitando que la farmacia veterinaria simule los valores en los diversos estados financieros, de esta manera se puede evaluar de manera eficaz la operación.

La farmacia veterinaria al no efectuar un control para conocer que las actividades que realiza el departamento contable pueden ocasionar que los resultados que se presentan en los diversos estados financieros pueden no ser reales, este factor puede perjudicar al realizar inversiones ya que los resultados para cubrir estos valores no son reales.

Bibliografía

- Leonardo Wild. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*,. Quito: Mayor Books.
- (2018)., G. E. (2018). *sociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de sociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- Adriana Gómez Duarte. (2012). *“El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada*. San Jose Costa Rica: ” UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho.
- Álvarez. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa. Dominio de las Ciencias.
- Álvarez, C. E. (2006). *METODOLOGÍA Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá:: Limusa Noriega Editoriales.
- Álvarez, Romero y Murillo. (2018). Estrategia para la formación de competencias profesionales en la carrera de Administración de Empresas de la UNIANDES. *Revista Avanzada Científica ISSN 1029-3450, Vol. 17 No. 3., 5.*
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México:: Paidós Educador.
- Ander-Egg, E. (2018). *La teoría del aprendizaje significativo*. Buenos Aires: Lumen.
- Andino, Yépez. (2009). *Módulo de Tutoría 1*.
- Andrade H, Carlos. (2004). *Evolución de los medios de pago distintos al efectivo en el Ecuador*. Pág. 3. Quito.: Apuntes de Economía No. 44, Banco Central del Ecuador.
- Angulo, Y. A., & Naula, S. M. (30 de octubre de 2018). *Control de Inventarios y su incidencia en los Estados Financieros*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2579/1/T-ULVR-2373.pdf>
- Arauz, Andrés. (2014). *“El Dinero Electrónico y su relación con la Nueva Arquitectura Financiera”*. Quito: Entrevistado por Javier Félix.
- Argüello, E., y Quesada, C. (2017). Implementación del Cuadro de Mando Integral en pequeñas empresas: una revisión de literatura. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/rce.v33i2.22227>. *Revista de Ciencias Económicas*,, 33(2), 79-122.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela:: Episteme.
- Asamblea Nacional. (2016). *Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 744 de 29-abr.-2016.
- AVAL. (25 de abril de 2021). *Situación de las empresas en la provincia del Guayas*. Obtenido de <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/situacion-de-las-empresas-en-la-provincia-del-guayas/>

- Banco Central del Ecuador. (2014). *Sistema de Dinero Electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria*. Obtenido de . Obtenido de Banco Central del Ecuador:
<http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Respuesta al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Obtenido de
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>
- Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernard Lietaer, et al. (2008). *White Paper on the Options for Managing Systemic Bank Crises*.
- Bogotá, A. M. (1999). Evaluación de competencias. Bogota, Colombia, Bogota.
- Bonaglia, F. N. (2020). *Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe: . doi:https://doi.org/10.33960/AC_21.2020
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. España: Gestión.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados el síndrome de burnout, qué es y cómo superarlo*. Paidós. España.
- Botello de León, Minerva. (2017). *La vinculación como estrategia para el desarrollo académico del Diseño Industrial*. México: FARQ UANL.
- Bravo, G. A. (2021). *Sistema de costeo de producción en el sector farmacéutico veterinario* . Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4549/1/TM-ULVR-0351.pdf>
- Burgwal, G., & Cuéllar, J. C. (2017). *Planificación Estratégica y Operativa*. . Quito,.
- Buro de análisis informativo. (2010). Los bancos privados apuestan a los barrios, Ecuador. *Buro de análisis informativo*.
- Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento) Colihue Clásica*. Argentina: Ediciones Colihue SRL.
- Cálix, M. . (22 de Julio de 2011). *Gestión Administrativa: marielgestadmonhond*. Obtenido de *marielgestadmonhond*. Obtenido de
<http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/search?updated-min=2011-01-01T00:00:00-08:00&updated-max=2012-01-01T00:00:00-08:00&max-resul>
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2016). www.lacamara.org/website/.
- Campos Ríos, Guillermo. (2018). La vinculación universitaria: ese oscuro objeto del deseo. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13.
- Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. En P. Capriotti, *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (pág. 75). Málaga, España: Editorial Ariel / ISBN: 84-344-1275-6.

- Cardona, G. (2020). Informe de práctica empresarial e importancia del médico veterinario en el área comercial. Unilasallista Corporación Universitaria.
- Carlos Oliván Villobas. (2013). Empleabilidad y Empleo: formación universitaria y mercado de trabajo en España y Aragón. Técnico de Prospectiva Agencia de Calidad y Prospectiva., (pág. 1). Universitaria de Aragón.
- Carranza. (2019). *EL CONTROL INTERNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL ENFOQUE COSO*. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2019/10/5-Informe-Final-ICI-2018-CTPBG.pdf>
- Carrera, J. K. (marzo de 2017). *ANÁLISIS DEL INVENTARIO E INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIERO*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22986/1/Tesis%20Final%20corregido%20de%20grado%20de%20Karen%20Castro%20y%20Jenniffer%20Carrera.pdf>
- CEGESTI. (2022). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf.
- CEPAL. (28 de enero de 2021). *Contracción de la actividad económica de la región se profundiza a causa de la pandemia: Caerá -9,1% en 2020 [Text]*. . Obtenido de <https://bit.ly/2XmFYo2>
- CEPAL y OIT. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*, *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*, #22. Santiago de Chile.
- CES. (2013). Reglamento de Régimen Académico . QUITO.
- CHARLES EDISSON ESCOBAR TERÁN. (2015). *“ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA RED DE DINERO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CELULAR EN EL ECUADOR, COMPARÁNDOLA CON EL USO DE TARJETAS DE DÉBITO”*. Quito: FACULTAD DE INGENIERÍA, MAGISTER EN REDES DE COMUNICACIONES".
- CHAVES, R. & MONZÓN, J.L. (2017). *La Economía Social en la Unión Europea*,. España: Comité Económico y Social Europeo.
- CONSTITUCIÓN. (2008). En A. Constituyente. Quito.
- Contreras. S, Bravo. A, Nicolas. G, Osses. O. (15 de 08 de 2022). *XVIII Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería. [Online].; 2018*. Obtenido de 2018: <http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewPaper/717>.
- Dávila, A. (2017). El cuadro de mando integral. Obtenido de http://www.geocities.ws/ivelisse_ocanto/BSC/Info5_archivos/Info_5.pdf. *Revista de antiguos alumnos, IESE*, 34-42. .
- Decreto 1064. (2016). Quito.
- Delgadillo A. (2014). *Emprendimiento Sustentable (en línea)*. www.elvaiven.com/blog/emprendimiento-sustentable.
- Dörnyei, Z. (2005). *The psychology of the language learner: Individual*.
- Ecuador, B. C. (2017). *Cuentas Trimestrales Nacionales del Ecuador Boletín No. 98*.

- Ecuador, G. (2018). *Asociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de Asociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- ECUADOR, M. D. (15 de DIC de 2020). *PERFIL EPIDEMIOLOGICO 196 DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA*. Obtenido de https://public.tableau.com/profile/direcci.n.nacional.de.vigilancia.epidemiol.gica.msp#!/vizhome/COVID19ecu_MSP_DNVE/COVID-19MSP
- Edgar H. Shien. (2018). *Psicología de la Organización*. México: Price Hall Hispanoamérica.
- El Ciudadano. (23 de Mayo de 2016). *Ahora el Ecuador es un destino turístico a escala mundial*. Obtenido de <http://www.elciudadano.gob.ec/ahora-el-pais-es-un-destino-turistico-a-escala-mundial/>
- Enríquez Álvaro. (2010). *Oportunidades y barreras para el desarrollo de servicios financieros*. Mexico.
- Equipo Vértice. (2015). *Dirección de marketing*. Editorial Vértice.
- Escamilla, J. G. (2019). *Selección y Uso de Tecnología Educativa*. México. : Trillas.
- Escobar, J., y Bonilla, F. (2017). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*. 9(1), 51-67. Obtenido de [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf). Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología.
- Espinosa, R. (2019). *El cuadro de mando integral: conceptos y fases*: <https://robertoepinosa.es/2013/06/25/el-cuadro-de-mando-integral-concepto-y-fases>. Espinossa Consultores Marketing y Ventas.
- ESTUDIO DE MERCADO. (2010). *Folleto Módulo X de la UNL, Carrera de Administración de Empresas, s/nro.*
- Etteberría, J. (2007). *Regresión Múltiple*. Madrid: La Muralla.
- Fernández, A. (2017). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid:: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?: el trabajo entre el estrés y la felicidad*. . España: Díaz Santos.
- Ferrel. L, Ferrel. F, Bracho. K. (2018). Impacto del síndrome de burnout académico en el bajo rendimiento y salud mental en estudiantes Universitarios. *CIE*.; 2(6):, p. 45-53.
- Fleitman, & Graw, H. (2010). *Negocios Exitosos*. Pág. 89. Interamericana Editores.
- Forbes R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 160.
- G. Eastwood. (2008). *The Future of Payments: Prepaid cards, contactless and mobile payments*. Business Insights.
- GARCIA del Junco Julio "Y" CASANUAVA Rocha Cristóbal. (2005). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Pág 493, ISBN: 84-368-1643-9. Madrid: Edición Pirámide.
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2006). *ESTADÍSTICA EMPRESARIAL. Manuales a 6 euros*. Cádiz: Servicio Publicaciones UCA.

- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Gaxiola, Jesús. (Abril-Junio de 2013). 5 Pasos para elaborar un plan estratégico. *Sonorait Innovación y Tecnología*, 22; 23; 24.
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas- Manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones (6 ed.)*. Madrid: ESIC.
- GeorgSimmel. (1978). *The Philosophy of Money*. Pág. 16. Londres: Routledge and Kegan Paul Ltd.
- Gil J, Cruz. D. (2018). El burnout académico y el engagement en estudiantes de quinto año de Estomatología. *EDUMECENTRO.*; 10(4);, p. 37-53.
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. En S. Gómez Bastar, *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- GOMEZ BRAVO Oscar. (1998). *Contabilidad de Costos, Tercera Edición 420 p. ISBN: 958-600-827-4*.
- González, A. y Cabrale, D. (12 de Diciembre de 2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2011, de <http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Greco, Thomas. (2001). *Money: Understanding and creating alternatives to legal tender*. Vermont: Chelsea Green Publishing Company.
- Guido Calderón. (27 de Julio de 2014). *Dinero electrónico beneficiará al turismo*. Obtenido de EL TELÉGRAFO: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/dinero-electronico-beneficiara-al-turismo>
- Guzmán, V., & Irigoín, M. E. (2000). *Módulos de formación para la empleabilidad y la ciudadanía: documento de base para el diseño curricular*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Haro, A.S. (2020). Caracterización epidemiológica de Covid-19 en Ecuador. <https://bit.ly/2XfSaqj>. *InterAmerican Journal of Medicine and Health*, 3, 1-7.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning*.
- Henk Van Arkel. (2010). *El dinero como uno de los principales mecanismos de dirección de la sociedad, The Stro Experts Program, No publicado*.
- Heredia, Lucio Jesús. (2018). *Vinculación IES-Empresa: estrategia competitiva para las PYMES*. México: ITESO.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. (2018). *Metología de la Investigación Científica*. México: Alcoy: 3Ciencias.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P. (2015). *Metodología de la investigación. 6ta edición*. . México: : Publicaciones de McGraw-Hill.

- Hillage, J. y Pollard, E. (1998). *"La empleabilidad: el desarrollo de un marco para el análisis de políticas"*. . Londres: Investigación Breve 85, Departamento de Educación y Empleo.
- INEC. (Diciembre de 2015). Obtenido de [www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores Laborales](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores_Laborales), Diciembre 2015
- INEC. (2019). *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.* Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.
- International Monetary Fund. (2008). *Monetary and financial statistics: compilation guide. ISBN 978-1-58906-584-0, sección 6.74, Dinero Electrónico.* Washington D.C.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud.* Cinterfor: Montevideo.
- Jácome. (2019). *Coronavirus, Ecuador, Empleo.* Obtenido de <https://www.vozdeamerica.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo>
- Javier Alejandro Félix Chilibingua. (2016). *Directrices para la aplicación del Sistema de Dinero Electrónico en instituciones financieras populares y solidarias.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Jesus Palencia; Huber García; Adriana Moreno; Carlos Rairan; Pablo Prado; Paula Rodriguez. (2013). *Planeación Estratégica - Diseñando la estrategia ganadora.* Medellín: Proyecto Editorial San Matías / ISBN: 978-958-57832-2-5.
- Jiménez, T., Cárdenas, J., & Soler, D. (2017). *Comercio en el contexto suramericano.* Bogotá.
- John Calman Shaw. (2017). *"knowledge-Based Skills: Integrating Practical Skills in Higher Education" en Industry and Higher Education, p8.* California: Industry and Higher Education.
- José Silvestre Méndez Morales. (2007). *La Economía en la Empresa Pág. 19.*
- KINNEAR Thomas C. – TAYLOR James R. (2003). *Investigación de Mercados. Quinta Edición.* . Bogotá: McGraw Hill.
- Kotler & Keller. (2006). *Dirección de Marketing.*
- KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY. (2012). *Marketing - Decimocuarta Edición.* México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1420-9.
- KOTLER, PHILIP Y KELLER, KEVIN. (2012). *Dirección de Marketing - Decimocuarta edición.* México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1245-8 - ISBN: 978-607-32-1250-2 - ISBN: 978-607-32-1244-1.
- Lauracio. C, Lauracio. T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educacion. 2(4):*, p. 543 -554.
- Lecomte. (1985).
- Lederman. D; Messina, J; Pienknagura, S; Rigolini,. (24 de Septiembre de 2014). *El emprendimiento en América Latina: muchas empresas y poca innovación – Resumen. p 1.* Obtenido de <http://www.google.com.ec>
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación . (2009). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNC). En A. Nacional. Quito: Registro Oficial.

- Lind, D. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la*. México: McGraw-Hill.
- LOES. (2010). LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. En CES. QUITO.
- López, H. (2011). *Sacerdocio y burnout: el desgaste en la vida sacerdotal. Primera edición. San Pablo. Bogotá Colombia.*
- López, M. (2017). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información.* Colombia: Universidad de Caldas.
- López, M. F. (2017). *Gestión de inventarios en una empresa comercializadora.* Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1891/TITULO%20-%20Franco%20L%c3%b3pez%2c%20Mary%20Katherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Luís Muñiz González. (2010). *GUÍA PRÁCTICA PARA MEJORAR UN PLAN DE NEGOCIO: Cómo diseñarlo, implantarlo y evaluarlo.* Profit Editorial.
- Maldonado, G., y Erazo, M. (2017). El reto de la planificación estratégica en las Pymes. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/245/pdf_178. *Revista publicando*, 3(8), 335-344.
- Maldonado, M. (2010). El síndrome de burnout se debe al estrés laboral. Prensa libre. 4 de agosto. Guatemala.
- María del Carmen González Ríos. (2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios.* España: S.L.
- Marín, Romero y Peirats. (2019). Estrategias docentes digitales: una aproximación desde la Didáctica. *. Reidocrea*, 8(2)., 1-5.
- Martínez, R. G. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO.* Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional.* www.cinterfor.org.uy.
- Michael Porter:. (2009). *Ser Competitivo*, . Ed. Harvard Business.
- Millán A. (2020). *Coronavirus: ¿por qué Ecuador tiene el mayor número de contagios y muertos per cápita de covid-19 en Sudamérica? [Online].* Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52036460>.
- Milton Vega. (2013). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. *Revista Moneda*, 15-18.
- Ministerio de Trabajo. (01 de Julio de 2015). *Seguridad y salud en el trabajo: Ministerio de trabajo. Obtenido de Ministerio de trabajo .* Obtenido de www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo
- Monge, C. (2011). *La investigación científica.* . Acta Herediana.
- MONTEROS, Edgar. (2005). *Manual de Gestión Empresarial.* Ibarra: Editorial universitaria.
- MSP, Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Comunicados oficales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador». En: ed. por* <https://www.salud.gob.ec/category/comunicamos/>. Quito.

- Muñiz, L. (2019). *Control presupuestario: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. . México: Profit Editorial.
- Nieto, R. (2019). Educación Virtual o Virtualidad de la Educación, Colombia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, vol. 14, n° 19,, Pp. 137- 150.
- OEI.ES. (19 de Octubre de 2016). *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BOGOTÁ, D.C., AGOSTO DE 2003*. Obtenido de http://www.oei.es/historico/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Coronavirus*. [Online];. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.
- Ortiz, J. A. (14 de diciembre de 2020). *Manual de control interno*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2586/1/Ram%c3%adrez%20Ortiz%20Jos%c3%a9%20Alfredo.pdf>
- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. Cuarta edición. México, D.F.: Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- PÁEZ Roberto N. (2008). *Desarrollo de la Mentalidad Empresarial* Pág. 3.
- Pedraza López, G. F. (2018). *La herramienta tecnológica educativa y su influencia en el aprendizaje del área de matemática*. Tungurahua.
- Pepper, Susana. (11 de Mayo de 2011). *Definición de gestión por procesos: Medwave*. Obtenido de *Medwave*. Obtenido de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Pérez Romero. (2010). *Marketing Social*.
- Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica. Recuperado el 12 de diciembre de 2011*. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Pérez, V. (2015). *la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad sobre el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias en los estados financieros* .
- Piguave, L. M. (2021). *Manual de procedimientos contables* . Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2964/1/Piguave%20Caicedo%20Luana%20Marina.pdf>
- Prieto Herrera, J. (2013). *Investigación de Mercado*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Puebla, C. (2020). *Balance social cooperativo desde la perspectiva de la contabilidad social. Retos de la Dirección*.
- Ramírez González A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Regulación BCE 055-2014, C. I. (s.f.). *Dinero Electrónico*. En B. c. Ecuador.
- Resolución No.005-2014-M. (s.f.). *Junta de Política y Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>

- Ríaz KHADEM y Robert Lorber. (2008). *Gestión Empresarial*. Bogotá.: Norma .
- Ríos, M. d. (20 feb. 2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Rivera Guerrero, Álvaro; Segarra Jaime, Pedro; Giler Valverde, Gianella. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, vol. 38, núm. 2, ISSN: 0798-0264 , p. 16 - 25.
- Rocha, J. G. (2014). *La magia de los negocios que no quiebran*. LID Editorial.
- Roy. (1991). *Modelo de Adaptación*.
- Santiago Vásquez. (2011). *El Poder Transformador Del Dinero Móvil: Modelos Exitosos De Dinero Móvil En Países En Desarrollo*. Quito: Apuntes de Economía #60, Banco Central del Ecuador.
- SARMIENTO Rubén. (2010). *Contabilidad de Costos. Segunda Edición*, Pág. 341 ISBN: 978-9942-02-743-6. Quito-Ecuador, .
- Seguel, N. y. (2007). *El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión*. . Obtenido de El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión. : Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/119/3345>
- Silva, A. C. (marzo de 2022). *“Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa SKNADINAR S.A”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35337/1/T5369i.pdf>
- STANTON. (2007). *Fundamentos de Marketing, 14 edición*. McGRAW-HILL.
- Téllez, B. (2004). *Auditoría un enfoque práctico*. México D.F: Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Tirado, D. M. (2013). *Fundamentos de marketing*. Castelló de la Plana, Espanya: Publicacions de la Universitat Jaume I. / ISBN: 978-84-695-7093-7. doi:UJI - DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74>
- Toapant, A., & Jairo, F. (01 de Diciembre de 2013). *Repositorio digital*. Obtenido de epo.uta.edu.ec/handle/123456789/6262: . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6262>
- Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular Acción pedagógica, nº 16. Colombia.
- Torres, M. G. (2016). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. . Mexico: Copyright.
- Tünnermann Bernheim, Carlos. (2018). *“La educación superior frente a los desafíos contemporáneos”*. Nicaragua: Universidad Centroamericana,.
- Tutivén, M. (2020). Propuesta para obtener mejor rentabilidad aplicando un sistema de control interno enfocado en el modelo Coso II . Guayaquil : Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Uribe. M, Illesca. M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Inv Ed Med.*; 6(24);, p. 234-241.

- UTPL. (2020). *COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza*.
<https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>. Loja:
 Noticia_UTPL.
- Vallejos, Ricardo. (2018). Las políticas e instrumentos de vinculación Universidad-Empresa, en los países del MERCOSUR. UNICAMP,. *Brasil Educación superior y sociedad VOL 9 N° 1*;, 51-76.
- Valles, M. (2021). Proceso contable y su repercusión en la gestión financiera de la farmacia . Revista Cubana .
- VERTICE. (2008). *Análisis de mercados* (8492556137, 9788492556137 ed.). ESPAÑA: Editorial Vértice.
- Vértice. (2010). *Dirección de marketing*. España: Vértice.
- Verusska, A. V. (marzo de 2018). *Manual de normas y procedimientos contables*. Obtenido de
http://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1282/1/Articulo_4.pdf
- Villanueva, L. R. (marzo de 2022). *Control interno y procesos contables*. Obtenido de
<http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/2041/REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaino, & Becerra. (2019). Uso de un software contable como estrategia en el proceso de enseñanza de la asignatura de contabilidad. Revista espacios.
- Wallace Stettinius, D. Robley Wood Jr., Jacqueline L. Doyle, John L. Colley Jr. (2009). *Plan de negocio Cómo diseñarlo e implementarlo*. (2. B. Profit Editorial, Ed., & A. G. Bertrán, Trad.) Barcelona: The McGraw-Hill Companies, Inc. - Bresca Editorial, S.L. 2009 / ISBN: 978-84-936084-2-2.
- Wild, Leonardo. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*. Quito: Mayor Books.
- www.cfnc.org. (s.f.). https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf.
- www.eltelegrafo.com.ec. (Domingo 15 de Mayo de 2016). *El pago con dinero electrónico trae beneficios*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/1/el-pago-con-dinero-electronico-trae-beneficios>
- Zapata, Walter. (2019). *“Principales desafíos de la educación superior ecuatoriana”*. Quito.
- Zavala, P. P. (2021). Diseño de proceso contable para obtener información financiera oportuna en farmacias el descuentón . Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL DESARROLLO DE LAS PYMES
INDUSTRIALES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN TIEMPOS DE PANDEMIA**

STRATEGIC PLANNING IN THE DEVELOPMENT OF INDUSTRIAL PYMES IN THE
CITY OF GUAYAQUIL IN TIMES OF PANDEMIC.

NINOSKA MAGDALENA DEL PESO SALTOS

Egresada de la carrera de Contabilidad

Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR”

ninoska_1998@hotmail.es

Ing. Alvaro Rivera Guerrero, Esp. MBA.

Subcoordinador y Docente de carrera de Contabilidad

Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR”

arivera@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-2029-3627>

Resumen

El propósito de este proyecto de investigación es seguir el plan estratégico para apoyar el modelo de negocio siguiendo la propagación. Debido a la propagación, es necesario realizar un inventario de la empresa con el fin de identificar las incidencias internas y externas. Esta función es necesaria porque contribuye a la mejora significativa de los recursos, construye sistemas de protección y proporciona una gestión estricta y especializada para el desarrollo de las operaciones de las empresas comerciales por razón del transporte. No empresas, sino sectores específicos. Se parte del concepto de teorías de planificación desarrollado en el marco teórico, donde la investigación utiliza los conceptos de investigación, entrevista y análisis para determinar la investigación descriptiva y abordarla con base en metodologías cuantitativas y cualitativas. Al construir los consensos se desarrollaron estrategias y estrategias para facilitar las campañas de publicidad y marketing y complementar el trabajo de las empresas y marcas.

En cuanto a la demanda, se ha determinado el mercado, la relación y el entorno de transmisión del COVID-19. Se concluye con las conclusiones y recomendaciones necesarias para mejorar este trabajo.

Palabras claves: Planificación, Estratégica; Pymes, Pandemia.

Abstract

The purpose of this research project is to follow the strategic plan to support the business model following the spread. Due to the propagation, it is necessary to perform an inventory of the company in order to identify internal and external occurrences. This function is necessary because it contributes to the significant improvement of resources, builds protection systems and provides a strict and specialized management for the development of the operations of commercial enterprises by reason of transport. Not companies, but specific sectors. It starts from the concept of planning theories developed in the theoretical framework, where the research uses the concepts of research, interview and analysis to determine the descriptive research and approach it based on quantitative and qualitative methodologies. By building consensus, strategies and strategies were developed to facilitate advertising and marketing campaigns and complement the work of companies and brands. On the demand side, the market, relationship and transmission environment of COVID-19 has been determined. It concludes with the conclusions and recommendations necessary to improve this work.

Keywords: Planning, Strategic; PYMEs, Pandemic.

Introducción

Como preparación para el estudio se realizó un estudio de mercado para identificar los lugares con mayor incidencia de pymes a través de un grupo focal, que incluso tuvo en cuenta la franja urbana de la ciudad de Guayaquil, donde se encuentra el taller metalúrgico, automóviles, restaurantes, tiendas de ropa y joyería, etc.; se prospeccionan las condiciones laborales y económicas de las pequeñas y medianas empresas.

La crisis del covid-19 ha traído cambios extremistas a particulares y empresas. La mayoría de los cambios no preparados. Esta es una situación sin precedentes en la historia actual y sin duda marcará un cambio en la forma en que vivimos y operamos nuestros negocios.

El impacto económico de una pandemia en las organizaciones es desigual y realmente depende de dos cosas: el alcance y el tamaño de sus operaciones.

Los pequeños y medianos negocios van a padecer más que las gigantes empresas. Por otro lado, las organizaciones que comercializan productos y servicios “esenciales” van a padecer menos que los que venden productos “no-necesarios”.

Entre los primordiales aspectos que se deben tener en cuenta para sacar beneficio de los propios problemas generados por la de hoy la enfermedad pandémica; y, además, para mejorar la función de un comercio y confrontar los actuales desafíos económicos, es el que se relaciona con el proyecto de negocios y la táctica (planeación estratégica).

De esa manera afirma que, frente a un imprevisible viraje de las condiciones del mercado, es un error no verificar el modelo de comercio que existe y las tácticas, pues, más bien aquel nuevo ámbito puede (y Bastante probablemente) que represente una importante posibilidad para realizar elecciones estratégicas complicadas. Por cierto, probablemente puede tratarse de un rato fundamental en el cual es prudente ser acucioso al pensar y verificar en detalle el comercio y del futuro de este.

Desarrollo

En la elaboración de la investigación se efectuó un estudio de mercado para lograr identificar donde existe la mayor incidencia de PYMES a través de un grupo focal que inclusive tome en consideración zonas urbano-marginales de la ciudad de Guayaquil, donde se encuentran asentados talleres metal metálicos, automotrices, restaurantes, tiendas de ropa y bisuterías, entre otros; lo que dio una visión de la situación económica laboral de los medianos y pequeños negocios.

Además, Según (Gómez Bastar, 2012) con información de la Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores, Banco Central de Ecuador e Instituto Nacional de Estadísticas y Censos se pudo recabar las estadísticas de generación e inversiones de bienes y servicios a nivel nacional, así como de las PYMES basado en una metodología directa de investigación de campo.

A los organismos a los cuales les compete exclusivamente desarrollar e informar sobre los valores de inversiones, generación de bienes y servicios”, le atañe al Banco Central del Ecuador (BCE) y sobre el empleo generado está asignado el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). Bajo este contexto se pudo establecer la producción de bienes y servicios durante el pasado sexenio 2011 – 2016 y de esta forma poder medir el impacto del PIB PYMES dentro del PIB total como se ha ido incrementando a través del tiempo, por otro lado, cual es la repercusión del Empleo Pymes dentro del PIB TOTAL en donde el gran protagonista es el sector privado y el impacto en las comunidades urbano-marginales de las principales ciudades del país. (Ecuador B. C., 2017)

“Las Pymes nacen producto de la contingencia y se moldean debido a la tecnología, generando más grande productividad y llevando los precios financieros con mejor organización” (Seguel, 2007)

“La crisis económica causada por el Covid-19 hizo que los gobiernos de las naciones de Latinoamérica y el Caribe desarrollen novedosas políticas públicas y planes de reactivación económica” (Bonaglia, 2020)

Los autores anteriores recalcan la rapidez con que han actuado los países, manteniendo distanciamiento social para minimizar los contagios, también con políticas fiscales para proteger a las personas y su capacidad humana, productiva y financiera.

Los países han adoptado enfoques diferentes para manejar los mercados laborales, ha aumentado el uso de internet, emprendimientos que se han adaptado a la pandemia, enfrentando nuevos desafíos para navegar con éxito en su crecimiento, como la comunicación, entretenimiento y compras en línea. Inclusive, procesos de gestión para empresas Pymes a través de la innovación y la tecnología, tuvieron que modificarse, así como los procesos empresariales, acorde a la necesidad del mercado. Las medianas, pequeñas y microempresas representan el 90% del sector empresarial (INEC, Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5, 2019)

“Adicionalmente, el 90% de estas empresas fracasan antes de los cinco años, por la inadecuada planificación, a falta de plan de negocios, con objetivos claros y metas a corto, mediano y largo plazo y un análisis de riesgos” (Ecuador G. , 2018)

Los principios de la Administración Científica según Taylor son:

- el procedimiento científico reemplaza al método empírico;
- existe selección científica y capacitación a trabajadores
- la colaboración en el trabajo para su ejecución
- división de trabajo y responsabilidad entre gerencia y trabajadores.

En este entorno, las pequeñas y medianas organizaciones (PYMES) claramente no son un diferenciador, porque lógicamente, por sus propias características, pueden ser las más vulnerables ante esta nueva epidemia en primer lugar. Sin embargo, no todo está perdido, porque es en este contexto que la idealización estratégica (planificación) puede determinar la sostenibilidad y el triunfo y el inevitable cierre de operaciones de la empresa en un plazo definido.

El problema que presentan estas entidades ante una emergencia es la falta de conocimientos técnicos de sus administradores. Esto puede evitar el uso del trabajo remoto, perjudicando la movilidad económica, la producción y las ventas, ya que requieren una comprensión integral y el uso de las TIC en su desarrollo profesional.

Sin embargo, se debe considerar otro aspecto fundamental, como es la distancia. En otras palabras, el individuo trabaja fuera o fuera de la oficina de la empresa u organización para la que trabaja.

El desarrollo y el progreso dependen principalmente de los propietarios, su capacidad de adaptación y el uso de recursos para mantener la organización en situaciones de emergencia a partir de herramientas tecnológicas.

El desarrollo de un plan estratégico está diseñado para ayudar a las empresas a prepararse para la pandemia mundial SARS - COVI 2 (Covid 19) y todo lo que pueda presentarse en el futuro, identificando de manera oportuna las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades que se enfrentarán, y a su vez, el plan estratégico brindará los lineamientos para lograr los objetivos planteados de fortalecer y desarrollar la posición de la empresa en el mercado.

Ante la pandemia mundial de Covid 19, este plan estratégico ayudará a entender en qué lugar se encuentra y qué herramientas se encuentran disponibles, es así como los elementos derivados de este plan serán cruciales para la gestión de sus grupos de interés.

Las empresas requieren una planificación estratégica como un proceso continuo y una metodología donde las estrategias competitivas o más competitivas, de construcción e implementación permiten establecer o conservar estos beneficios, todos de acuerdo con sus deberes y objetivos; medio ambiente, presión y recursos están disponibles.

Este estudio se celebró en empresas industriales en Guayaquil, que llevará a un gran salto a la competencia porque se basará en su plan estratégico en temas de jardín, y ayudará a los conceptos a crear beneficios competitivos y de esta manera, puede competir en niveles nacionales e internacionales, y para cambiar a la demanda y cumplir con las expectativas el motivo de cualquier organización, como la clase de los huéspedes.

La planificación estratégica es una posición, medios de vida; Esto requiere que la dedicación actúe sobre la base de la observación y el diseño futuro para planificar y planificar una manera sistemática como parte integral del departamento. Además, representa una mentalidad, un ejercicio intelectual, en lugar de una serie de operaciones regulatorias, procedimientos, estructuras o técnicas.

El sistema de planificación estratégica formal combina tres tipos de planes básicos: planes estratégicos, programas a mediano plazo, presupuestos a corto plazo y planes operativos. La planeación estratégica es el esfuerzo sistemático y un tanto formal emprendido por una empresa para definir sus principales metas, objetivos, políticas y estrategias, y para desarrollar planes detallados para la reactivación de estas políticas. Las políticas y estrategias se ponen en práctica y, por lo tanto, el logro de las metas y objetivos principales de una empresa.

El objetivo del estudio es proporcionar un análisis integral de la planificación estratégica de las empresas industriales, que les permita aumentar la rentabilidad y mejorar la toma de decisiones en la era postpandemia.

Revisión literaria

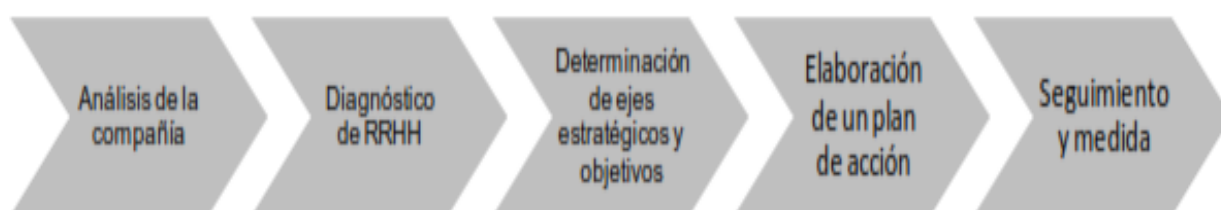
La planificación estratégica es un factor importante en la creación de una empresa ya que determina cómo una organización puede hacer mejor uso de sus recursos en el futuro, ya que el objetivo de toda empresa a más de ganar dinero es el de verse posicionado en el mercado. Burgwal, (2017).

La planificación se trata de previsión, significa anticiparse a situaciones que pueden tener un efecto positivo o negativo en nosotros. Por esta razón, este tipo de movimiento es necesario para anticipar, administrar y cambiar mejor los cambios y eventos futuros dentro de la organización. La estrategia es una decisión general de una acción que debe tomarse para lograr un objetivo general y el camino que debe tomarse para lograr el objetivo de la organización.

Tenga en cuenta que el proceso anterior está diseñado específicamente para la planificación estratégica a nivel organizacional, así como en el campo de los recursos humanos.

Figura 36.

Etapas de la planificación estratégica.



Fuente: Burgwal, (2017)

Seguidamente se profundizará en cada una de las etapas poniendo el énfasis en la planificación para RR.HH. Tal como se aprecia, el autor considera como parte del proceso de planificación las etapas de análisis y diagnóstico, lo cual se encuentra en concordancia con lo planteado en el apartado anterior. Ambas resultan en información imprescindible a la hora de realizar una planificación estratégica, tal como se ha mencionado a lo largo del capítulo. Se continuará con

la profundización en el resto de las etapas, en el entendido que las primeras dos ya fueron abordadas

El síndrome respiratorio agudo grave de Coronavirus 2 (SARS-COB-2) es responsable de la enfermedad de Coronavirus 2019 (Centnend-19). En diciembre de 2019, se identificó a Wuhan (Hubei, China), la Organización Mundial de la Salud en la PANDEMA de 2020 marzo anunció

Coronavirus (VOC), una gran familia de virus de ARN monocotaling, puede infectar animales y humanos, causar enfermedades respiratorias, digestión, hígado y sistema nervioso.

Según el Ministerio de Salud de Ecuador, los datos actualizados se lograrán por la enfermedad de COVIDA 19.

La pandemia COVIT-19 causó más de 4.3 millones de casos y más de 290,000 muertos en todo el mundo. También causó el miedo a la inminente crisis económica y estancamiento. Bajas restricciones sociales, activistas autosuficientes y viajes en todos los sectores económicos y pérdida de muchas funciones. Las escuelas han sido cerradas y requieren productos básicos y producción. Por el contrario, la necesidad de materiales médicos ha aumentado considerablemente.

Coronavirus covidid worite es una crisis de salud global que identifica nuestro tiempo y determina el máximo desafío y tenemos la Segunda Guerra Mundial. Su aparición en Asia a fines del año pasado, el virus llegó a cada continente, con la excepción del sur de los polares. Artículos diarios en África, América y Europa están aumentando. Los estados se apresuran a detener la propagación de la enfermedad, evaluar y tratar a los pacientes, rastrear contactos, restringir los viajes, poner en cuarentena a los ciudadanos y cancelar grandes reuniones como eventos deportivos, conciertos y escuelas.

Hoy, la incertidumbre económica no se trata solo de la pérdida de empleos e ingresos. A lo largo de los años, esto ha tenido un efecto dominó en la vida de las mujeres y las niñas. Las implicaciones para la educación y el empleo son de gran alcance y, si no se abordan, acabarán con los logros obtenidos con tanto esfuerzo en materia de igualdad de género.

Las medidas de cuarentena y la restricción de actividades económicas reducen la oferta laboral. Según varios pronósticos (al 10 de marzo), los trabajadores infectados perdieron un total de

unos 30.000 meses de trabajo y, por lo tanto, perdieron ingresos (para los trabajadores desprotegidos).

Según se desprende de las previsiones anteriormente mencionadas sobre los efectos del virus en el desempleo y en el desarrollo económico, en todo el mundo podría haber 8,8 millones de trabajadores en situación de pobreza adicionales, más que los previstos inicialmente (se ha registrado una disminución de solo 5,2 millones de trabajadores en situación de pobreza en 2020 en todo el mundo, frente a una disminución de 14 millones prevista antes del brote del COVID-19). Con respecto a los casos hipotéticos de incidencia media o elevada, habrá de 20,1 a 35,0 millones de trabajadores en situación de pobreza más que antes de las previsiones realizadas para 2020, con anterioridad al brote del Covid-19. (CEPAL y OIT, 2020).

La presión sobre los niveles de ingresos derivada de la reducción de la actividad económica tendrá consecuencias desastrosas para los trabajadores que se encuentran por debajo del umbral de la pobreza.

Metodología

El diseño metodológico que se aplicó en la de investigación es de enfoque mixtos donde se realiza el análisis de estados financieros para medir objetivos y con el cuadro de mando integral se puede corroborar en qué medida se han logrado los objetivos en la toma de decisiones.

Este enfoque cualitativo es aplicable debido a que las herramientas utilizadas encuestas y entrevistas permiten recopilar información detallada en apoyo de un diagnóstico establecido. En el caso de una encuesta se realizan preguntas cerradas y abiertas por lo que son herramientas cualitativas y cuantitativas.

La investigación cuantitativa se aplica mediante un método estadístico en el que se calculan porcentajes y frecuencias para diferentes variaciones de cada pregunta.

El estudio tuvo un diseño no experimental transversal de muestreo no probabilístico ya que la información se recolectó en una sola etapa y se realizaron entrevistas a directores de empresas y grupos focales con integrantes clave del departamento de compras y producción. diseño y entrega para el compromiso de la planificación estratégica relacionada con la toma de decisiones.

Este estudio es descriptivo porque describe información sobre una empresa en la situación actual y determina cómo esta información afecta el proceso de planificación estratégica.

La investigación bibliográfica realizada mediante la recopilación de datos a partir de datos y datos especializados sirve para el desarrollo de procedimientos teóricos y, por lo tanto, sirve como base para las recomendaciones.

Es necesaria una explicación porque identifica las razones por las cuales los planes actuales no están cumpliendo con los objetivos establecidos por la industria.

La investigación de campo se utilizó para recopilar datos directamente de la audiencia que se estaba monitoreando, por ejemplo, los empleados de la empresa.

El método de análisis se utiliza para dividir los problemas en varios dominios o conceptos, y se menciona en el proceso teórico y la organización del examen.

Para tomar una decisión, usamos una combinación de resultados y consejos para informar la planificación estratégica. Los métodos que usaremos abordarán las necesidades de desarrollar y establecer metas para que se puedan lograr las metas y los objetivos.

Las entrevistas sirven como modelo para cara a cara, cara a cara, cara a cara, cara a cara, cara a cara, práctica, práctica, práctica, práctica, práctica, práctica. practicar, practicar, practicar y crear una mejor manera de aprender. Fácil, confiable y dispuesto a cooperar.

El Cuadro de Mando Integral es un tablero de control que combina indicadores financieros y no financieros, recoge procesos operativos, aplica lógica causa-efecto, utiliza los recursos materiales y humanos, cada empresa depende del sector al que pertenece y las estrategias que utilice y tiene como ventaja comparar los planes con los resultados para la revaluación y reajuste de estrategias Dávila, (2017).

Según Dávila se refiere a indicadores financieros como ingresos, utilidad neta, deuda a corto plazo, deuda a largo plazo, deuda total, utilidad operativa, utilidad por empleado y dividendos. Las métricas de consumo también incluyen clientes y quejas de clientes, cuota de mercado, ingresos de clientes, afiliación e interés, bienes perdidos de consumidores e ingresos de consumidores.

Los procedimientos de medición internos incluyen el control del cumplimiento, la medición de residuos, el tiempo de inactividad, las mediciones de inspección, los costos de transporte, la producción y el tiempo operativo. Finalmente, las métricas de desempeño incluyen métricas

de desempeño, costos de capacitación, satisfacción de los empleados, incentivos, costos de liberación y métricas de comunicación.

La población tomada en cuenta para el estudio según datos del AVAL (2021), alcanzan un total de 1.641 empresas industriales de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 78.

Empresas industriales de la ciudad de Guayaquil.

#	SECTOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	NORTE	964	59%
2	CENTRO	0	0%
3	SUR	286	17%
4	SUBURBIO	391	24%
TOTAL		1641	100%

Fuente: (AVAL, 2021)

Nota: La tabla nos indica el número de empresas industriales en la ciudad de Guayaquil que se tomará en consideración para realizar nuestro proyecto de investigación.

Para el cálculo de la muestra a tomar en consideración para el desarrollo de la investigación se aplica la formula finita ya que supera la población de 50 habitantes a considerar y se usa la siguiente fórmula:

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

N = Población (1.641)

Z = Nivel de confianza (95% $\cong$ 1.96)

p = Probabilidad de éxito (50%)

q = Probabilidad de fracaso (50%)

e = Margen de error (5%)

$$n = \frac{1641 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (1641 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{1576,0164000}{5,0604000}$$

$$n = 311,441$$

Tabla 79.

Muestra

DETALLE	POBLACIÓN	MUESTRA	PORCENTAJE
NORTE	964	215	69%
CENTRO	0	0	0%
SUR	286	33	11%
SUBURBIO	391	63	20%
TOTAL	1.641	311,44	100%

Fuente: Empresas industriales de la ciudad de Guayaquil

Nota: La muestra a tomar de nuestra población será de 311 Empresas industriales de la ciudad de Guayaquil.

Discusión de resultados

Los puntos principales basados en los objetivos son planteados por este estudio son: Debido a que la compañía no se utiliza para usar el plan de salud, porque la compañía está lista, incluidos los objetivos requeridos, incluye planes.

Este director es relevante para todos los empleos en la organización y las preocupaciones se han visto afectadas por las entrevistas.

1) Se han realizado planes de planificación sin pensar en los datos del archivo y no es responsable del proceso de planificación.

2) Se sospechan que los supuestos financieros se sospechan de dinero cada año.

- 3) Hay un punto, tomamos una decisión sin saber sin evaluación.
- 4) Entrada que admite información específica.
- 5) Una resolución inesperada o no se pudo resolver el problema.
- 6) El problema que debe resolverse inmediatamente en la comercialización en la relación con el precio y el producto y el producto, hay un favorito. Aumentar la pérdida y la deuda causar directamente a la sociedad.

Recibí las siguientes respuestas del grupo para centrarse en el miembro principal, la fabricación de objetos y proveedores.

- 1) Incluso si la visión de la sociedad, los objetivos, no entienden qué planes.
- 2) La asistencia para el éxito del proceso de planificación es, al menos, y ninguna persona sin rol.
- 3) La evaluación de planificación del plan no se utiliza para inspeccionar y administrar el trabajo y utiliza solo información financiera.
- (4) La información proporcionada por el Plan determina la importancia de la decisión.
- 5) Saben que están asociados con el proceso asociado con los planes de rendimiento y éxito.

Luego, en el plan 2017-2020 después de la calificación, el objetivo, el objetivo y la intención de reconocer las ideas de negocios del buen negocio. La información proporcionada en los planes estratégicos no es completa y excluye la atención y la gestión. Había planes no realizados, otros estaban a la espera de que la empresa capitalizara y la información financiera afectaba los costos para influir en la decisión.

Estos son los beneficios de un Cuadro de Mando Integral:

Desde el punto de vista del consumidor, como meta de alcanzar el 80% de satisfacción del cliente, es importante tomar una decisión porque está en riesgo porque mide la satisfacción y aceptación del producto por supervisión interna en lugar de. una encuesta. En la práctica, esta estrategia no se ha utilizado con eficacia y ni siquiera se ha tenido en cuenta en las inversiones anuales de la empresa.

Desde un punto de vista financiero, para alcanzar el objetivo de un aumento del 20 % en las ventas para 2020, el resultado es del 14 % a pesar de un aumento adicional en las ventas en

comparación con el año pasado, pero no puede hacerlo bajo protección. complétalo. Hora prevista.

Para la reducción se logró el 13,80% con la meta del 15%, pero no se logró la meta del 15%, sino que la reducción se vio por gestión de desperdicios e incumplimiento. del proceso de fabricación

Los indicadores financieros también se basan en datos financieros de la industria de 2017 a 2020. 34% en 2017 y 35% en 2020. Y ventas totales / ventas / productos en ventas / venta de automóviles; 38% en 2017; Esto no me molesta que la eliminación desechable de 2020, que muestre las tarifas de crédito de crédito en 37% y 2020 2017.

Es relevante que esta puede ser la razón para mejorar nuevos artículos cada año, y eso puede ser la razón por la que puede ser hace tres años. No hemos logrado el aumento en los objetivos del 20%.

Sobre el aprendizaje y el desarrollo, los beneficios humanos son importantes, por lo que hay una compañía de preparación anual, pero no han aprendido. De hecho, no tengo un entrenamiento del 67%. Estamos esperando la distribución de fondos.

Debe medir el propósito de los objetivos de instrumentos y monitoreo e ideas, dependiendo de las necesidades de su organización.

Además, los administradores no están lejos de los materiales contradictorios, y los datos reales no están lejos del plan, no decidí decidir sin decidir. No hay decisión ni control futura. Una de las principales ventajas es que la empresa no logra el 100% de los objetivos planteados por la empresa porque no se han logrado los objetivos planificados porque no se ha implementado el plan. Se cometieron errores y decisiones.

Para determinar la legalidad del negocio para los años 2021 y 2023, la gerencia debe adherirse a los planes estratégicos y las estrategias deben ser revisadas si es necesario, incluso aplicando el concepto a la implementación. objetivo., para medir los objetivos basados en la medición, considere las decisiones de medición.

Una consideración importante es que la gestión de las auditorías temporales respete las metas y objetivos del proyecto, incluidas las empresas aprobadas que redactaron las propuestas y los procedimientos legales (Seguel y Navarro, 2007).

En ese entendido, la empresa utilizará la plataforma digital para medir la satisfacción de los clientes con las decisiones tomadas en 2021 y 2023, utilizando nuevos modelos para atender las necesidades del mercado y vigilar la inspección y gestión de residuos, procesos de reciclaje sin interrupción, y velar por que todos los empleados de la empresa. educación permanente.

Conclusiones

La rápida proliferación de Covid-19 ha cambiado la forma en que funcionan la industria y los mercados internacionales, y el impacto sigue siendo difícil de normalizar y medir. Los países a menudo afectados por el nuevo coronavirus hasta la fecha son las fuerzas más importantes del comercio y la industria, donde se ha interrumpido la exportación y exportación de productos.

Quizás muchas de las tareas que se han incorporado como parte de la estrategia COVID-19 son iniciativas que deben realizarse tarde o temprano.

Las empresas posteriores al coronavirus necesitaban gestión y planificación estratégica para mejorar la toma de decisiones y aumentar los ingresos.

Las entrevistas parciales con líderes de la industria revelaron que la mayoría de las decisiones se tomaron de manera clara y no planificada debido a la competencia desleal en la industria, justa, competitiva y de bajo costo. Un equipo que se centró en los líderes centrales en el suministro, la producción, el diseño y la distribución de edificios ayudó a identificar las áreas en las que el país no está seguro de cómo implementar las acciones de los planes estratégicos, además de identificar y evaluar las necesidades. Finanzas.

Las pruebas de gráficos lo ayudan a tomar mejores decisiones al medir y aplicar objetivos y estrategias para lograr los resultados más rentables para su negocio. Esto lleva a las siguientes conclusiones. En la práctica, la empresa no tiene la responsabilidad del control y gestión de los planes estratégicos, existen informes internos de los representantes locales, los cuales son revisados por la gerencia sin depender de una gestión centralizada.

Referencias bibliográficas

- Leonardo Wild. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*,. Quito: Mayor Books.
- (2018)., G. E. (2018). *sociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de sociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- Adriana Gómez Duarte. (2012). *“El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada*. San Jose Costa Rica: ” UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho.
- Álvarez. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa. Dominio de las Ciencias.
- Álvarez, C. E. (2006). *METODOLOGÍA Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá:: Limusa Noriega Editoriales.
- Álvarez, Romero y Murillo. (2018). Estrategia para la formación de competencias profesionales en la carrera de Administración de Empresas de la UNIANDES. *Revista Avanzada Científica ISSN 1029-3450, Vol. 17 No. 3., 5.*
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México:: Paidós Educador.
- Ander-Egg, E. (2018). *La teoría del aprendizaje significativo*. Buenos Aires: Lumen.
- Andino, Yépez. (2009). *Módulo de Tutoría 1*.
- Andrade H, Carlos. (2004). *Evolución de los medios de pago distintos al efectivo en el Ecuador*. Pág. 3. Quito.: Apuntes de Economía No. 44, Banco Central del Ecuador.
- Angulo, Y. A., & Naula, S. M. (30 de octubre de 2018). *Control de Inventarios y su incidencia en los Estados Financieros*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2579/1/T-ULVR-2373.pdf>
- Arauz, Andrés. (2014). *“El Dinero Electrónico y su relación con la Nueva Arquitectura Financiera”*. Quito: Entrevistado por Javier Félix.
- Argüello, E., y Quesada, C. (2017). Implementación del Cuadro de Mando Integral en pequeñas empresas: una revisión de literatura. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/rce.v33i2.22227>. *Revista de Ciencias Económicas*,, 33(2), 79-122.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela:: Episteme.
- Asamblea Nacional. (2016). *Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 744 de 29-abr.-2016.
- AVAL. (25 de abril de 2021). *Situación de las empresas en la provincia del Guayas*. Obtenido de <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/situacion-de-las-empresas-en-la-provincia-del-guayas/>

- Banco Central del Ecuador. (2014). *Sistema de Dinero Electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria*. Obtenido de . Obtenido de Banco Central del Ecuador:
<http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Respuesta al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Obtenido de
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>
- Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernard Lietaer, et al. (2008). *White Paper on the Options for Managing Systemic Bank Crises*.
- Bogotá, A. M. (1999). Evaluación de competencias. Bogota, Colombia, Bogota.
- Bonaglia, F. N. (2020). *Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe: . doi:https://doi.org/10.33960/AC_21.2020
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. España: Gestión.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados el síndrome de burnout, qué es y cómo superarlo*. Paidós. España.
- Botello de León, Minerva. (2017). *La vinculación como estrategia para el desarrollo académico del Diseño Industrial*. México: FARQ UANL.
- Bravo, G. A. (2021). *Sistema de costeo de producción en el sector farmacéutico veterinario* . Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4549/1/TM-ULVR-0351.pdf>
- Burgwal, G., & Cuéllar, J. C. (2017). *Planificación Estratégica y Operativa*. . Quito,.
- Buro de análisis informativo. (2010). Los bancos privados apuestan a los barrios, Ecuador. *Buro de análisis informativo*.
- Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento) Colihue Clásica*. Argentina: Ediciones Colihue SRL.
- Cálix, M. . (22 de Julio de 2011). *Gestión Administrativa: marielgestadmonhond*. Obtenido de *marielgestadmonhond*. Obtenido de
<http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/search?updated-min=2011-01-01T00:00:00-08:00&updated-max=2012-01-01T00:00:00-08:00&max-resul>
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2016). www.lacamara.org/website/.
- Campos Ríos, Guillermo. (2018). La vinculación universitaria: ese oscuro objeto del deseo. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13.
- Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. En P. Capriotti, *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (pág. 75). Málaga, España: Editorial Ariel / ISBN: 84-344-1275-6.

- Cardona, G. (2020). Informe de práctica empresarial e importancia del médico veterinario en el área comercial. Unilasallista Corporación Universitaria.
- Carlos Oliván Villobas. (2013). Empleabilidad y Empleo: formación universitaria y mercado de trabajo en España y Aragón. Técnico de Prospectiva Agencia de Calidad y Prospectiva., (pág. 1). Universitaria de Aragón.
- Carranza. (2019). *EL CONTROL INTERNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL ENFOQUE COSO*. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2019/10/5-Informe-Final-ICI-2018-CTPBG.pdf>
- Carrera, J. K. (marzo de 2017). *ANÁLISIS DEL INVENTARIO E INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIERO*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22986/1/Tesis%20Final%20corregido%20de%20grado%20de%20Karen%20Castro%20y%20Jenniffer%20Carrera.pdf>
- CEGESTI. (2022). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf.
- CEPAL. (28 de enero de 2021). *Contracción de la actividad económica de la región se profundiza a causa de la pandemia: Caerá -9,1% en 2020 [Text]*. . Obtenido de <https://bit.ly/2XmFYo2>
- CEPAL y OIT. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*, *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*, #22. Santiago de Chile.
- CES. (2013). Reglamento de Régimen Académico . QUITO.
- CHARLES EDISSON ESCOBAR TERÁN. (2015). *“ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA RED DE DINERO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CELULAR EN EL ECUADOR, COMPARÁNDOLA CON EL USO DE TARJETAS DE DÉBITO”*. Quito: FACULTAD DE INGENIERÍA, MAGISTER EN REDES DE COMUNICACIONES".
- CHAVES, R. & MONZÓN, J.L. (2017). *La Economía Social en la Unión Europea*,. España: Comité Económico y Social Europeo.
- CONSTITUCIÓN. (2008). En A. Constituyente. Quito.
- Contreras. S, Bravo. A, Nicolas. G, Osses. O. (15 de 08 de 2022). *XVIII Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería. [Online].; 2018*. Obtenido de 2018: <http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewPaper/717>.
- Dávila, A. (2017). El cuadro de mando integral. Obtenido de http://www.geocities.ws/ivelisse_ocanto/BSC/Info5_archivos/Info_5.pdf. *Revista de antiguos alumnos, IESE*, 34-42. .
- Decreto 1064. (2016). Quito.
- Delgadillo A. (2014). *Emprendimiento Sustentable (en línea)*. www.elvaiven.com/blog/emprendimiento-sustentable.
- Dörnyei, Z. (2005). *The psychology of the language learner: Individual*.
- Ecuador, B. C. (2017). *Cuentas Trimestrales Nacionales del Ecuador Boletín No. 98*.

- Ecuador, G. (2018). *Asociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de Asociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- ECUADOR, M. D. (15 de DIC de 2020). *PERFIL EPIDEMIOLOGICO 196 DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA*. Obtenido de https://public.tableau.com/profile/direcci.n.nacional.de.vigilancia.epidemiol.gica.msp#!/vizhome/COVID19ecu_MSP_DNVE/COVID-19MSP
- Edgar H. Shien. (2018). *Psicología de la Organización*. México: Price Hall Hispanoamérica.
- El Ciudadano. (23 de Mayo de 2016). *Ahora el Ecuador es un destino turístico a escala mundial*. Obtenido de <http://www.elciudadano.gob.ec/ahora-el-pais-es-un-destino-turistico-a-escala-mundial/>
- Enríquez Álvaro. (2010). *Oportunidades y barreras para el desarrollo de servicios financieros*. Mexico.
- Equipo Vértice. (2015). *Dirección de marketing*. Editorial Vértice.
- Escamilla, J. G. (2019). *Selección y Uso de Tecnología Educativa*. México. : Trillas.
- Escobar, J., y Bonilla, F. (2017). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*. 9(1), 51-67. Obtenido de [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf). Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología.
- Espinosa, R. (2019). *El cuadro de mando integral: conceptos y fases*: <https://robertoepinosa.es/2013/06/25/el-cuadro-de-mando-integral-concepto-y-fases>. Espinossa Consultores Marketing y Ventas.
- ESTUDIO DE MERCADO. (2010). *Folleto Módulo X de la UNL, Carrera de Administración de Empresas, s/nro.*
- Etteberría, J. (2007). *Regresión Múltiple*. Madrid: La Muralla.
- Fernández, A. (2017). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid:: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?: el trabajo entre el estrés y la felicidad*. . España: Díaz Santos.
- Ferrel. L, Ferrel. F, Bracho. K. (2018). Impacto del síndrome de burnout académico en el bajo rendimiento y salud mental en estudiantes Universitarios. *CIE*.; 2(6):, p. 45-53.
- Fleitman, & Graw, H. (2010). *Negocios Exitosos*. Pág. 89. Interamericana Editores.
- Forbes R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 160.
- G. Eastwood. (2008). *The Future of Payments: Prepaid cards, contactless and mobile payments*. Business Insights.
- GARCIA del Junco Julio "Y" CASANUAVA Rocha Cristóbal. (2005). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Pág 493, ISBN: 84-368-1643-9. Madrid: Edición Pirámide.
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2006). *ESTADÍSTICA EMPRESARIAL. Manuales a 6 euros*. Cádiz: Servicio Publicaciones UCA.

- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Gaxiola, Jesús. (Abril-Junio de 2013). 5 Pasos para elaborar un plan estratégico. *Sonorait Innovación y Tecnología*, 22; 23; 24.
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas- Manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones (6 ed.)*. Madrid: ESIC.
- GeorgSimmel. (1978). *The Philosophy of Money*. Pág. 16. Londres: Routledge and Kegan Paul Ltd.
- Gil J, Cruz. D. (2018). El burnout académico y el engagement en estudiantes de quinto año de Estomatología. *EDUMECENTRO*.; 10(4);, p. 37-53.
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. En S. Gómez Bastar, *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- GOMEZ BRAVO Oscar. (1998). *Contabilidad de Costos, Tercera Edición 420 p. ISBN: 958-600-827-4*.
- González, A. y Cabrale, D. (12 de Diciembre de 2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2011, de <http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Greco, Thomas. (2001). *Money: Understanding and creating alternatives to legal tender*. Vermont: Chelsea Green Publishing Company.
- Guido Calderón. (27 de Julio de 2014). *Dinero electrónico beneficiará al turismo*. Obtenido de EL TELÉGRAFO: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/dinero-electronico-beneficiara-al-turismo>
- Guzmán, V., & Irigoin, M. E. (2000). *Módulos de formación para la empleabilidad y la ciudadanía: documento de base para el diseño curricular*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Haro, A.S. (2020). Caracterización epidemiológica de Covid-19 en Ecuador. <https://bit.ly/2XfSaqj>. *InterAmerican Journal of Medicine and Health*, 3, 1-7.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning*.
- Henk Van Arkel. (2010). *El dinero como uno de los principales mecanismos de dirección de la sociedad, The Stro Experts Program, No publicado*.
- Heredía, Lucio Jesús. (2018). *Vinculación IES-Empresa: estrategia competitiva para las PYMES*. México: ITESO.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. (2018). *Metología de la Investigación Científica*. México: Alcoy: 3Ciencias.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P. (2015). *Metodología de la investigación. 6ta edición*. . México: : Publicaciones de McGraw-Hill.

- Hillage, J. y Pollard, E. (1998). *"La empleabilidad: el desarrollo de un marco para el análisis de políticas"*. . Londres: Investigación Breve 85, Departamento de Educación y Empleo.
- INEC. (Diciembre de 2015). Obtenido de [www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores Laborales](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores_Laborales), Diciembre 2015
- INEC. (2019). *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.* Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.
- International Monetary Fund. (2008). *Monetary and financial statistics: compilation guide. ISBN 978-1-58906-584-0, sección 6.74, Dinero Electrónico.* Washington D.C.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud.* Cinterfor: Montevideo.
- Jácome. (2019). *Coronavirus, Ecuador, Empleo.* Obtenido de <https://www.vozdeamerica.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo>
- Javier Alejandro Félix Chilibingua. (2016). *Directrices para la aplicación del Sistema de Dinero Electrónico en instituciones financieras populares y solidarias.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Jesus Palencia; Huber García; Adriana Moreno; Carlos Rairan; Pablo Prado; Paula Rodriguez. (2013). *Planeación Estratégica - Diseñando la estrategia ganadora.* Medellín: Proyecto Editorial San Matías / ISBN: 978-958-57832-2-5.
- Jiménez, T., Cárdenas, J., & Soler, D. (2017). *Comercio en el contexto suramericano.* Bogotá.
- John Calman Shaw. (2017). *"knowledge-Based Skills: Integrating Practical Skills in Higher Education" en Industry and Higher Education, p8.* California: Industry and Higher Education.
- José Silvestre Méndez Morales. (2007). *La Economía en la Empresa Pág. 19.*
- KINNEAR Thomas C. – TAYLOR James R. (2003). *Investigación de Mercados. Quinta Edición.* . Bogotá: McGraw Hill.
- Kotler & Keller. (2006). *Dirección de Marketing.*
- KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY. (2012). *Marketing - Decimocuarta Edición.* México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1420-9.
- KOTLER, PHILIP Y KELLER, KEVIN. (2012). *Dirección de Marketing - Decimocuarta edición.* México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1245-8 - ISBN: 978-607-32-1250-2 - ISBN: 978-607-32-1244-1.
- Lauracio. C, Lauracio. T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educacion. 2(4):*, p. 543 -554.
- Lecomte. (1985).
- Lederman. D; Messina, J; Pienknagura, S; Rigolini,. (24 de Septiembre de 2014). *El emprendimiento en América Latina: muchas empresas y poca innovación – Resumen. p 1.* Obtenido de <http://www.google.com.ec>
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación . (2009). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNC). En A. Nacional. Quito: Registro Oficial.

- Lind, D. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la*. México: McGraw-Hill.
- LOES. (2010). LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. En CES. QUITO.
- López, H. (2011). *Sacerdocio y burnout: el desgaste en la vida sacerdotal. Primera edición. San Pablo. Bogotá Colombia.*
- López, M. (2017). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información. Colombia: Universidad de Caldas.*
- López, M. F. (2017). *Gestión de inventarios en una empresa comercializadora*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1891/TITULO%20-%20Franco%20L%20c3%b3pez%20c%20Mary%20Katherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Luís Muñiz González. (2010). *GUÍA PRÁCTICA PARA MEJORAR UN PLAN DE NEGOCIO: Cómo diseñarlo, implantarlo y evaluarlo*. Profit Editorial.
- Maldonado, G., y Erazo, M. (2017). El reto de la planificación estratégica en las Pymes. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/245/pdf_178. *Revista publicando*, 3(8), 335-344.
- Maldonado, M. (2010). El síndrome de burnout se debe al estrés laboral. Prensa libre. 4 de agosto. Guatemala.
- María del Carmen González Ríos. (2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Marín, Romero y Peirats. (2019). Estrategias docentes digitales: una aproximación desde la Didáctica. *. Reidocrea*, 8(2)., 1-5.
- Martínez, R. G. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. www.cinterfor.org.uy.
- Michael Porter:. (2009). *Ser Competitivo*, . Ed. Harvard Business.
- Millán A. (2020). *Coronavirus: ¿por qué Ecuador tiene el mayor número de contagios y muertos per cápita de covid-19 en Sudamérica? [Online]*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52036460>.
- Milton Vega. (2013). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. *Revista Moneda*, 15-18.
- Ministerio de Trabajo. (01 de Julio de 2015). *Seguridad y salud en el trabajo: Ministerio de trabajo. Obtenido de Ministerio de trabajo* . Obtenido de www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo
- Monge, C. (2011). *La investigación científica*. . Acta Herediana.
- MONTEROS, Edgar. (2005). *Manual de Gestión Empresarial*. Ibarra: Editorial universitaria.
- MSP, Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Comunicados oficales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador*». En: ed. por [https:// www.salud.gob.ec/category/comunicamos/](https://www.salud.gob.ec/category/comunicamos/). Quito.

- Muñiz, L. (2019). *Control presupuestario: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. . México: Profit Editorial.
- Nieto, R. (2019). Educación Virtual o Virtualidad de la Educación, Colombia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, vol. 14, n° 19,, Pp. 137- 150.
- OEI.ES. (19 de Octubre de 2016). *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BOGOTÁ, D.C., AGOSTO DE 2003*. Obtenido de http://www.oei.es/historico/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Coronavirus*. [Online];. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.
- Ortiz, J. A. (14 de diciembre de 2020). *Manual de control interno*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2586/1/Ram%c3%adrez%20Ortiz%20Jos%c3%a9%20Alfredo.pdf>
- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. Cuarta edición. México, D.F.: Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- PÁEZ Roberto N. (2008). *Desarrollo de la Mentalidad Empresarial* Pág. 3.
- Pedraza López, G. F. (2018). *La herramienta tecnológica educativa y su influencia en el aprendizaje del área de matemática*. Tungurahua.
- Pepper, Susana. (11 de Mayo de 2011). *Definición de gestión por procesos: Medwave*. Obtenido de *Medwave*. Obtenido de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Pérez Romero. (2010). *Marketing Social*.
- Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica. Recuperado el 12 de diciembre de 2011*. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Pérez, V. (2015). *la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad sobre el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias en los estados financieros* .
- Piguave, L. M. (2021). *Manual de procedimientos contables* . Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2964/1/Piguave%20Caicedo%20Luana%20Marina.pdf>
- Prieto Herrera, J. (2013). *Investigación de Mercado*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Puebla, C. (2020). *Balance social cooperativo desde la perspectiva de la contabilidad social. Retos de la Dirección*.
- Ramírez González A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Regulación BCE 055-2014, C. I. (s.f.). *Dinero Electrónico*. En B. c. Ecuador.
- Resolución No.005-2014-M. (s.f.). *Junta de Política y Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>

- Ríaz KHADEM y Robert Lorber. (2008). *Gestión Empresarial*. Bogotá.: Norma .
- Ríos, M. d. (20 feb. 2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Rivera Guerrero, Álvaro; Segarra Jaime, Pedro; Giler Valverde, Gianella. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, vol. 38, núm. 2, ISSN: 0798-0264 , p. 16 - 25.
- Rocha, J. G. (2014). *La magia de los negocios que no quiebran*. LID Editorial.
- Roy. (1991). *Modelo de Adaptación*.
- Santiago Vásquez. (2011). *El Poder Transformador Del Dinero Móvil: Modelos Exitosos De Dinero Móvil En Países En Desarrollo*. Quito: Apuntes de Economía #60, Banco Central del Ecuador.
- SARMIENTO Rubén. (2010). *Contabilidad de Costos. Segunda Edición*, Pág. 341 ISBN: 978-9942-02-743-6. Quito-Ecuador, .
- Seguel, N. y. (2007). *El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión*. . Obtenido de El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión. : Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/119/3345>
- Silva, A. C. (marzo de 2022). *“Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa SKNADINAR S.A”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35337/1/T5369i.pdf>
- STANTON. (2007). *Fundamentos de Marketing, 14 edición*. McGRAW-HILL.
- Téllez, B. (2004). *Auditoría un enfoque práctico*. México D.F: Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Tirado, D. M. (2013). *Fundamentos de marketing*. Castelló de la Plana, Espanya: Publicacions de la Universitat Jaume I. / ISBN: 978-84-695-7093-7. doi:UJI - DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74>
- Toapant, A., & Jairo, F. (01 de Diciembre de 2013). *Repositorio digital*. Obtenido de epo.uta.edu.ec/handle/123456789/6262: . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6262>
- Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular Acción pedagógica, nº 16. Colombia.
- Torres, M. G. (2016). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. . Mexico: Copyright.
- Tünnermann Bernheim, Carlos. (2018). *“La educación superior frente a los desafíos contemporáneos”*. Nicaragua: Universidad Centroamericana,.
- Tutivén, M. (2020). Propuesta para obtener mejor rentabilidad aplicando un sistema de control interno enfocado en el modelo Coso II . Guayaquil : Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Uribe. M, Illesca. M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Inv Ed Med.*; 6(24);, p. 234-241.

- UTPL. (2020). *COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza*.
<https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>. Loja:
 Noticia_UTPL.
- Vallejos, Ricardo. (2018). Las políticas e instrumentos de vinculación Universidad-Empresa, en los países del MERCOSUR. UNICAMP,. *Brasil Educación superior y sociedad VOL 9 N° 1*;, 51-76.
- Valles, M. (2021). Proceso contable y su repercusión en la gestión financiera de la farmacia . Revista Cubana .
- VERTICE. (2008). *Análisis de mercados* (8492556137, 9788492556137 ed.). ESPAÑA: Editorial Vértice.
- Vértice. (2010). *Dirección de marketing*. España: Vértice.
- Verusska, A. V. (marzo de 2018). *Manual de normas y procedimientos contables*. Obtenido de
http://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1282/1/Articulo_4.pdf
- Villanueva, L. R. (marzo de 2022). *Control interno y procesos contables*. Obtenido de
<http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/2041/REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaino, & Becerra. (2019). Uso de un software contable como estrategia en el proceso de enseñanza de la asignatura de contabilidad. Revista espacios.
- Wallace Stettinius, D. Robley Wood Jr., Jacqueline L. Doyle, John L. Colley Jr. (2009). *Plan de negocio Cómo diseñarlo e implementarlo*. (2. B. Profit Editorial, Ed., & A. G. Bertrán, Trad.) Barcelona: The McGraw-Hill Companies, Inc. - Bresca Editorial, S.L. 2009 / ISBN: 978-84-936084-2-2.
- Wild, Leonardo. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*. Quito: Mayor Books.
- www.cfnc.org. (s.f.). https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf.
- www.eltelegrafo.com.ec. (Domingo 15 de Mayo de 2016). *El pago con dinero electrónico trae beneficios*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/1/el-pago-con-dinero-electronico-trae-beneficios>
- Zapata, Walter. (2019). *“Principales desafíos de la educación superior ecuatoriana”*. Quito.
- Zavala, P. P. (2021). Diseño de proceso contable para obtener información financiera oportuna en farmacias el descuentón . Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Síndrome de Burnout asociado al Covid-19 en Instituciones de Educación Superior (IES) en Guayaquil.

Burnout syndrome associated with Covid-19 in Higher Education Institutions (IES) in Guayaquil.

Ing. Alvaro Rivera Guerrero, Esp. MBA.

<https://orcid.org/0000-0002-2029-3627>

Subcoordinador de carrera-Docente/Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte
"ISTVR"

Guayaquil

arivera@istvr.edu.ec

Ing. Fernando Rodríguez Pacheco, MBA

<https://orcid.org/0000-0002-7175-9693>

Gestor de práctica -Docente de Contabilidad /Instituto Superior Tecnológico Vicente
Rocafuerte "ISTVR"

Guayaquil

frodriguez@istvr.edu.ec

Dr. Marcos Rodríguez Zulema, Esp.

<https://orcid.org/0000-0002-5112-8413>

Director Financiero INCAFOE

dano_rod@hotmail.com

Resumen

Este artículo de investigación revisa y analiza el síndrome de burnout es un estado de agotamiento emocional, fatiga y estrés en Instituciones de Educación Superior (IES) en Guayaquil a raíz de la pandemia Covid 19 que vivió y vive el país. El estrés laboral y el síndrome de burnout en Instituciones de Educación Superior (IES) en Guayaquil. a pesar del impacto negativo que suelen tener en la salud y el desempeño profesional, han sido poco estudiados donde presentan como resultado de exigencias agobiantes o insatisfacción tanto laboral como personal. El objetivo de la investigación es Determinar la incidencia del síndrome de burnout asociados en las Instituciones de Educación Superior (IES) en Guayaquil. La metodología empleada en el presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, es de carácter metodológico empírico, observacional, no experimental, con un enfoque cuali-cuantitativo, no experimental de diseño transversal. El universo estudiado se constituyó por 40 personas entre docentes, estudiantes y personal administrativo de Instituciones de Educación Superior (IES) en la ciudad de Guayaquil, para obtener de forma directa el sentir de lo que

está ocurriendo, cómo se está enfrentando la pandemia y de qué manera se está desarrollando actualmente el proceso de aprendizaje con la nueva forma de enseña. En base a los resultados, se demostraron la prevalencia del burnout con niveles medios de cansancio emocional, entre los factores de riesgo se encuentra el nivel alto de estrés, miedo y ansiedad, lo que se considera un factor intrínseco en el desarrollo de burnout.

Palabras clave: *Pandemia, Covid 19, Institución de Educación Superior, Síndrome de burnout.*

Abstract

This research article reviews and analyzes the burnout syndrome is a state of emotional exhaustion, fatigue and stress in Higher Education Institutions (HEI) in Guayaquil as a result of the Covid 19 pandemic that the country lived and lives. Work stress and burnout syndrome in Higher Education Institutions (HEI) in Guayaquil, despite the negative impact they usually have on health and professional performance, have been little studied where they occur as a result of overwhelming demands or dissatisfaction both at work and personally. The objective of this research is to Determine the incidence of burnout syndrome associated with the Higher Education Institutions (HEI) in Guayaquil. The methodology used in this research work is descriptive, empirical, observational, non-experimental, with a qualitative-quantitative, non-experimental, cross-sectional design approach. The universe studied consisted of 40 people among teachers, students and administrative staff of Higher Education Institutions (HEI) in the city of Guayaquil, to obtain directly the feeling of what is happening, how the pandemic is being faced and how the learning process is currently developing with the new way of teaching. Based on the results, the prevalence of burnout with average levels of emotional exhaustion was demonstrated, among the risk factors is the high level of stress, fear and anxiety, which is considered an intrinsic factor in the development of burnout.

Keywords: *Pandemic, Covid 19, Higher Education Institution, Burnout Syndrome.*

Introducción

El síndrome de Burnout se refiere a un grupo de cambios caracterizados por Estrés depresivo crónico, despersonalización, agotamiento emocional y Falta de eficacia profesional que afecte el entorno en el que se desenvuelve, la calidad de vida, la salud mental, e incluso el desempeño y desarrollo de las habilidades profesionales, independientemente del género, raza, edad, etnia o condición económica y social.

Desde su nacimiento, el coronavirus ha mostrado una rápida propagación, el 25 de febrero de 2020 alcanzó un alto índice en Sudamérica, siendo Brasil y el primer país con casos de Covid-19. En Ecuador se reportó el primer caso de coronavirus el 29 de febrero de 2020, en el mundo se registraron 85.000 casos y 2.900 muertes secundarias por Sars-Cov-2 y desde entonces la pandemia ha permanecido sin terminar, dejando tragedia y crisis en el mundo, son profesionales de primera línea como; médico, enfermero, enfermero, camillero; entre otros, convertirse en el héroe de la bata blanca.

Con el tiempo, las emergencias sanitarias mundiales han cedido en varios países desarrollados, pero lamentablemente esto no es una realidad en muchos países sudamericanos, y por lo tanto tampoco la nuestra en Ecuador, donde el contagio hace que los trabajadores no puedan descansar adecuadamente. Las condiciones físicas y mentales comienzan a desencadenar condiciones emocionales en la salud, con síntomas de síndrome de burnout. Sumado a esto, el colapso del sistema de salud es un factor predisponente de esta situación perjudicando el desempeño laboral de los profesionales de la salud, aumentando así la escasez de insumos médicos necesarios para enfrentar la epidemia.

Las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, no se encuentran exentos de estos efectos negativos, llegando algunos a padecer enfermedades como el estrés, la neurosis, las depresiones, la ansiedad, dolores osteomusculares, respiratorias y en algunos casos oncológicos más con la llegada de la pandemia Covid-19 conlleva a exceder en su carga laboral y personal. Estas consideraciones ponen en evidencia la necesidad de que se le preste mayor atención a los problemas relacionados con el síndrome de Burnout en el docente universitario. El uso de tecnología y plataformas virtuales ha contribuido a personas que necesitan apoyo debido al aislamiento social, estas áreas incluyen educación, compra de insumos básicos, socialización con familiares y amigos, asistencia empresarial, salud y teletrabajo. (Marín, Romero y Peirats, 2019).

Según Zapata, (2019), la formación académica deberá ser integral, superando todo el lastre tradicional docentista, bajo una visión aglutinadora de las actividades académicas elaboradas a partir de la comprensión de que la esencia de la educación superior es la formación integral de

las personas que acuden a ella. Si las instituciones de educación superior no forman de manera integral a sus alumnos, no cumplen su función ni su razón de ser.

La red mundial de salud ocupacional de la OMS, “describe al síndrome de burnout como un desgaste laboral progresivo que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, evidenciado por la irritabilidad, cansancio y tensión” (Lauracio. C, Lauracio. T., 2020). Aunque “originalmente se relacionó con profesionales que ejercían actividades de ayuda vinculada con asistencia social, salud y educación; en 1995 se amplió hacia estudiantes universitarios considerándolos como una categoría preprofesional” (Uribe. M, Illesca. M., 2017).

Maslach burnout Inventory-student survey define al síndrome en tres dimensiones identificando como una respuesta emocional negativa, persistente, relacionada con los estudios, (agotamiento); una actitud cínica o de distanciamiento con el significado y la utilidad de los estudios que se están realizando (cinismo); y un sentimiento de incompetencia académica como estudiante (ineficacia)” (Contreras. S, Bravo. A, Nicolas. G, Osses. O., 2022).

A nivel académico, para los estudiantes universitarios alcanzar altos niveles de aprendizaje y rendimiento académico precisa una parte clave para el desarrollo de competencias dentro del ambiente laboral, “mientras hay muchos estudiantes que logran desarrollar las competencias necesarias en su proceso formativo, hay otros jóvenes que presentan graves dificultades psicosociales que afectan su desempeño” (Ferrel. L, Ferrel. F, Bracho. K., 2018).

Investigaciones actuales refieren que” los estudiantes de último año de las carreras de las ciencias de la salud padecen diferentes niveles de burnout académico, por causa del creciente compromiso laboral y la responsabilidad” (Gil J, Cruz. D., 2018). Al inmiscuirse en situaciones de agravio que implican circunstancias de estrés y agotamiento emocional excesivo propios de las actividades académicas y pre profesionales que desarrollan.

Según el autor Rivera et. al., (2018), durante las tres últimas décadas el profesional docente ha estado expuesto a una presión social ante la demanda de soluciones a cuestiones muy diversas y complejas, tales como la convivencia en sociedades marcadas por la diversidad, la mejora de la calidad educativa que contribuya al desarrollo de la competitividad, desarrollar en las nuevas generaciones capacidades de anticipación ante los retos y desafíos para adaptarse a los cambios que esta sociedad globalizada está imponiendo en cada momento. Para lograr afrontar con éxito dichos desafíos se debería exigir la implicación y el compromiso del conjunto de los agentes sociales.

El estrés no es un fenómeno exclusivo de la salud ocupacional, pero su oportuna introducción en el ámbito científico permite comprender una de las formas de manifestarse la ausencia de

armonía productiva en la actividad laboral, la cual constituye el escenario donde se expresa la capacidad de funcionamiento del ser humano, complemento del tradicional concepto de la salud como un pleno estado de bienestar físico, mental y social. (Rivera Guerrero, Álvaro; Segarra Jaime, Pedro; Giler Valverde, Gianella, 2018).

Según los autores antes mencionados el Síndrome de burnout asociado a la pandemia Covid-19, es un desgaste físico y mental para una persona, las exigencias, agotamiento, cansancio, estrés, la parte emocional son factores de riesgo que pueden llevar a una persona a tomar decisiones fatales manejado depresión y desesperación.

El tema de investigación de delimita a las Instituciones de Educación Superior (IES) en la ciudad de Guayaquil a docentes, estudiantes y personal administrativo como son la Universidad de Guayaquil y los Institutos Superiores Tecnológico Vicente Rocafuerte y de Guayaquil.

El presente trabajo investigativo se justifica en virtud en la necesidad de conocer cuál es la situación actual laboral, personal y el nivel de Burnout que están atravesando las Instituciones de Educación Superior (IES) en la ciudad de Guayaquil en relación a la pandemia Covid-19, que la pandemia produjo un encierro más de un año llevando al país adaptarse a cambios que fueron radicales como el encierro, el desempleo, la frustración, ya que detrás de los contagios excesivos diarios, muertes, problemas políticos y económicos del país, ver al personal de salud luchando por salvar gentes y ver también pasar por factores de riesgo y consecuencias del síndrome de burnout a causa de la pandemia pasando el país una crisis económica no favorable en cuanto al no tener medidas para salir adelante.

La pandemia del covid-19 registra más de cientos de miles de contagios y decenas de miles de muertos alrededor del mundo, aterrizó en América Latina y uno de los países que ha visto con alarma crecer su número de contagios y fallecidos de manera exponencial ha sido Ecuador. En el país se ha detectado el contagio con variaciones del virus del Covid-19 más agresivas y contagiosas debido a esto ha aumentado los contagios y por ende los decesos en la primera mitad del año 2021. Estos trabajadores se encuentran laborando con horarios excesivos por falta de personal en los hospitales haciendo que muchos de ellos se sometan a estrés y seguidamente por los síntomas del síndrome de burnout, por esta razón es importante saber cuáles son sus causas, las posibles consecuencias y que se puede hacer para remediar esta situación (Millán A., 2020).

La pandemia Covid-19 no solo afectó al país sino a nivel mundial con países tercermundistas que a pesar de tener mayor tecnología fueron afectados su economía, lo que conllevó a cierres de establecimientos, despidos intempestivos por falta de ingresos, divorcios, suicidio por varios factores de riesgo como es el estrés, agotamiento emocional y físico, tomar o adaptarse a medidas

para poder sobrevivir o llevar algo a sus hogares, la desesperación y un sin número de factores y consecuencias asociadas al síndrome de Burnout a raíz de la pandemia.

El objetivo de la investigación es Determinar la incidencia del síndrome de burnout asociados en las Instituciones de Educación Superior (IES) en Guayaquil.

Síndrome de Burnout. El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. El burnout es una condición que llega a quemar o agotar totalmente a la persona que lo sufre. En la actualidad, el burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a demostrar la importancia de este padecimiento a nivel mundial (CEGESTI, 2022). Este síndrome, asociado al término coloquial “quemarse por el trabajo”, es conocido mundialmente en su expresión inglesa como Burnout o de “consumición” en su versión castellana. Este significado se utiliza para referirse a personas afectadas por esta enfermedad de carácter mental y a los que se les denominan en forma cotidiana como a aquellos a quienes se les “saltaron los tapones” o “quemaron los fusibles”. Esta definición del síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico, en la cual las actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja dan una sensación de encontrarse agotados emocionalmente. Este síndrome es la respuesta persistente del cuerpo frente a factores estresantes, emocionales y personales que se dan en el lugar de trabajo, esto puede incluir fatiga crónica, incompetencia y negación a las actividades a realizar dentro del entorno laboral, suele suscitarse de forma habitual a causa de situaciones donde la demanda y cumplimiento de tareas es excesiva, formando parte de un hábito inconsciente potencialmente peligroso, en especial para profesionales que desempeñan funciones de trato directo con el usuario como: profesionales en salud, profesores, asistente social entre otros.

Tabla 1.

Componentes del Burnout

Agotamiento emocional	Despersonalización	Baja realización personal
Sobre carga física y emocional	Perdida de motivación	Baja autoestima
Agotamiento	Distanciamiento cinismo	Depresión

Desgaste
Fatiga

Hostilidad

Bajo rendimiento

Fuente: Md. Síndrome de agotamiento laboral-burnout. Protocolo de prevención y actuación.

Adapto por los autores

Nota: La siguiente tabla explica cada uno de los componentes del Síndrome de Burnout que afecta al cuerpo tanto mental como físico.

Además, consta de varios tipos del Síndrome de Burnout como son:

- Burnout laboral
- Burnout estudiantil

El síndrome de burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo.

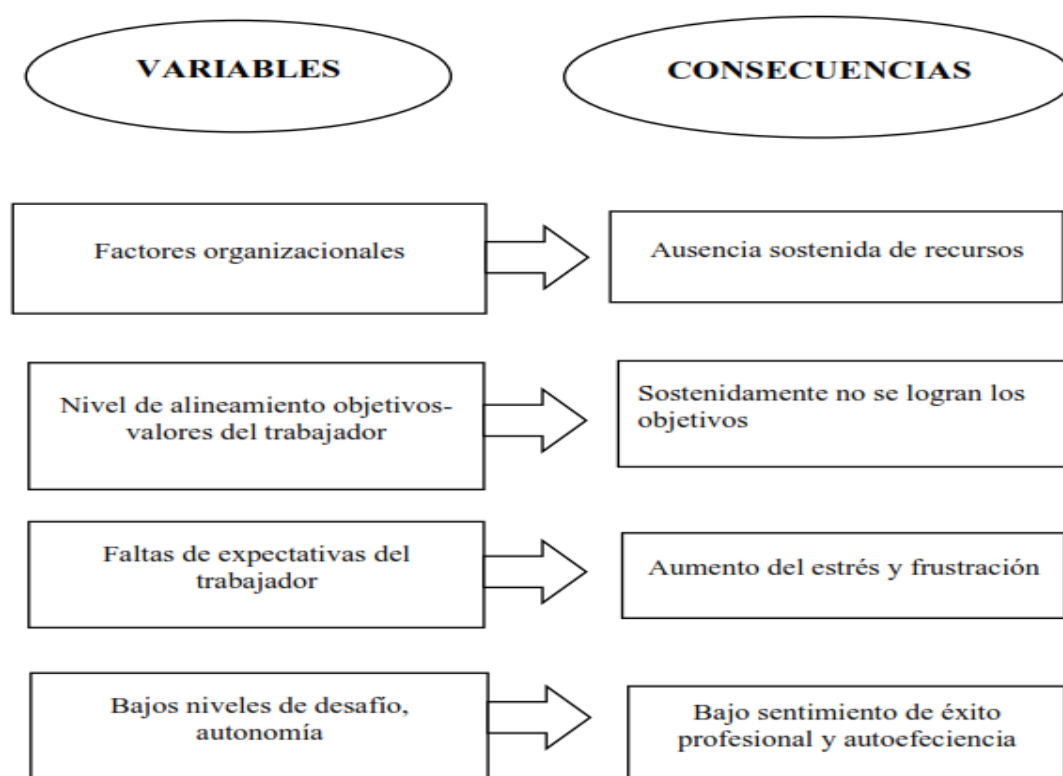


Figura 1. Variables y consecuencias

Fuente: (Forbes R., 2011).

Adaptado por los autores

Es importante mencionar que altos niveles positivos de los factores mencionados especialmente la autoeficiencia, tiene menos probabilidad de experimentar estrés y por obvias razones son menos propensos a desarrollar burnout, lo que no es lo mismo si se presenta bajos niveles de autoeficiencia que aumentan las posibilidades de desarrollar esta condición.

Covid-19. La enfermedad por coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por un virus recién descubierto. La mayoría de las personas infectadas con el virus Covid-19 experimentarán una enfermedad respiratoria leve a moderada y se recuperarán sin necesidad de un tratamiento especial. Las personas mayores y aquellas con problemas médicos subyacentes como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas y cáncer tienen más probabilidades de desarrollar enfermedades graves. La mejor manera de prevenir la transmisión es estar bien informado sobre el virus Covid-19, la enfermedad que causa y cómo se propaga. Protéjase y proteja a los demás de las infecciones lavándose las manos o usando un desinfectante a base de alcohol con frecuencia y sin tocarse la cara (Organización Mundial de la Salud, 2021).

Covid-19 es una enfermedad causada por un nuevo virus llamado SARS-CoV-2 que produce síntomas similares a los de la gripe común, excepto que puede ser mortal. La Organización Mundial de la Salud – OMS tuvo conocimiento de su presencia el 31 de diciembre de 2019 en Wuhan (República Popular China), donde se informó sobre un grupo de personas con síntomas de neumonía; fueron los primeros casos de Covid-19.

El impacto de la pandemia está sacudiendo el tejido socioeconómico mundial debido a la propagación del COVID-19. Estos impactos se estiman en pérdidas astronómicas de vidas y empleos. Los países de América Latina y el Caribe (ALC) están implementando medidas sanitarias y económicas para detener la propagación del brote, pero persiste una incertidumbre considerable sobre la duración de la emergencia sanitaria y las consecuencias reales del brote en las poblaciones y comunidades (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020). Según la información obtenida se puede evidenciar que se esperan pérdidas económicas considerables y que si no se toman medidas de prevención será difícil recuperarse para el país.

A principios del 2020 todos los países no esperaban el verdadero impacto que tendría el virus y cómo afectaría en varios aspectos llevando a una situación económica muy crítica en los países subdesarrollados, en esas instancias nadie conocía cómo combatir la enfermedad, pero la severidad de sus causas llevó actualmente convivir con medidas de bioseguridad para mantenerse protegido adicionando (Jácome, 2019). El impacto del covid-19 trajo consigo severas consecuencias económicas y afectaciones para varias personas, ya que no solo perdieron su trabajo o algún negocio, sino también sufrieron la pérdida de algún familiar, esto llevo al gobierno a tomar medidas de bioseguridad.

La pandemia ha dejado al descubierto todo tipo de desgarro. Actualmente, el drama humano de la vida tiene su máxima expresión en Guayaquil. Con la llegada del coronavirus (COVID-19), la ciudad portuaria parece haber instaurado un estado de salvajismo: Cientos de familias

devastadas por la muerte de sus seres queridos, cadáveres por todas partes, incluidos los desaparecidos, cientos de higienistas trabajadores contagiados y miles de las personas que están en las calles buscando su sustento diario se debaten entre morirse de hambre o morir por el coronavirus.

Entorno de Aprendizaje. El entorno de aprendizaje es todo aquello que rodea al estudiante, puede ser la familia, lo socio cultural y económico que influye en la forma en que un individuo aprende, considerando el apoyo familiar o un modelo a seguir, se busca beneficiar al estudiante. La autora Andrer (2018), argumenta que es necesario emplear un software específico al que se denomina plataforma de formación virtual.

Un entorno virtual es el escenario físico donde un alumno o comunidad de alumnos desarrollan su trabajo, donde se incluyen herramientas, documentos y otros artefactos que pueden ser encontrados en dichos escenarios, es decir, el escenario físico, así como las características socio/culturales para tal trabajo. Un entorno de formación presencial, a distancia o de cualquiera de los modelos mixtos, basado en las Tecnologías de Información, se apoya en decisiones relacionadas con el diseño de la enseñanza; desde el punto de vista de la institución, del docente y del propio alumno y en decisiones que tienen que ver con la tecnología en sí misma y la selección del sistema o herramientas de comunicación más adecuadas. Pedraza, (2018).

La formación en entornos virtuales ha dejado de ser un tipo de preparación auxiliar para convertirse en una opción elegida en empresas. La formación en línea permite que el ciudadano actual pueda implicarse en la formación a lo largo de toda su vida.

Tecnologías de la Información en la educación. Las TICs pueden contribuir al acceso universal a la educación, igualdad en la instrucción, el ejercicio de la enseñanza y el aprendizaje de calidad, el desarrollo profesional de los docentes, así como a la gestión dirección y administración más eficientes del sistema educativo. A partir de la década de los noventa y hasta la actualidad, el desarrollo que han presentado las TICs permite afirmar que las sociedades más avanzadas, por lo menos, han entrado a la llamada sociedad del conocimiento. Escamilla, (2019).

Las tecnologías deben permitir interpretar y organizar el conocimiento personal, apoyar la representación de lo que se sabe, involucrar el pensamiento crítico acerca del contenido que se está estudiando y permitir la comunicación y colaboración.

Educación virtual. Según Nieto (2019), expresó que: “En el aprendizaje en línea, la actividad forma el núcleo central del diseño formativo”. Al diseñar un curso se debe preguntar sobre el tipo de actividades que los estudiantes deben realizar para alcanzar los conocimientos y las competencias previstos.

Una vez establecida la actividad, es preciso diseñar los espacios y recursos que favorezcan su ejecución. Centralizar la acción docente en el estudiante significa focalizar la docencia en el diseño de espacios y situaciones de aprendizaje. Partir de la actividad de aprendizaje de los estudiantes, dentro de un entorno virtual, implica tener en cuenta una serie de elementos específicos que afectan de forma transversal, y desde diferentes perspectivas, al diseño de las posibles situaciones de aprendizaje.

Metodología

En la presente investigación es de tipo descriptivo, buscó Determinar la incidencia del síndrome de burnout asociados a la pandemia Covid-19 en las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, con una población total de 40 participantes, no se utilizaron técnica de muestreo por que el universo durante periodo estudiado es mínimo.

Se aplicó un método empírico observacional, no experimental con un enfoque cualicuantitativo basado variables y datos expuestos u obtenidos a través del uso de técnicas de recolección de datos a través de la técnica de la observación y la entrevista semiestructurada adaptada al contexto laboral, educativo y presencial, para obtener de forma directa el sentir de lo que está ocurriendo, cómo se está enfrentando en la actualidad a raíz de la pandemia y su incidencia al Síndrome de Burnout. Las entrevistas fueron aplicadas mediante preguntas abiertas se pudo indagar los factores y componentes del Síndrome de Burnout y el COVID-19, las dificultades que tuvieron los docentes para impartir sus clases, las limitaciones de los alumnos para recibirlas desde el hogar sin contar con el servicio de internet, ni los recursos tecnológicos para un trabajo eficiente y el personal administrativo adaptarse a nuevas estrategias de trabajo. Esto sirvió para la obtención de información confiable y veraz, sintetizando los conocimientos sobre la problemática, además de una revisión bibliográfica documental para determinar el estado real del problema tomando de fuentes confiables como: Google académico, repositorios de acceso abierto del Ecuador, entre otros.

Se utilizaron tablas estadísticas para poder interpretar los resultados de los instrumentos de recolección de datos, de forma organizada y lineal, para los resultados obtenidos y el análisis estadístico de los parámetros del estudio mediante Excel.

La población a considerar es de 40 personas entre docentes (Tutores y Gestores) y estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR” de la ciudad de Guayaquil, que están vinculadas al proceso de Vinculación como estudiantes, gestores, coordinadores y tutores.

Tabla 2

Personal Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR” de la ciudad de Guayaquil.

IES	CANTIDAD	PORCENTAJE
UG	10	25%
ISTVR	24	60%
ISTG	6	15%
TOTAL	40	100%

Nota: Población a considerar en la investigación sobre el Síndrome de Burnout asociado al Covid-19 en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil.

Resultados

Para la investigación empleamos el sistema de análisis que proporciona la técnica de la triangulación según Denzin. Se recogieron datos personales de distintos sujetos (docentes y estudiantes) y fuentes para analizarlos y contrastar los resultados respectivamente.

Tabla 3

Triangulación de personas, categorías y documentos

Docentes, estudiantes, Personal administrativo	Categorías	Documentos
Ansiedad, Estrés, Miedo, Depresión, Agotamiento	Trastornos emocionales	Las necesidades sociales generan tensiones emocionales mediante factores de riesgo del Síndrome de Burnout
Emociones, Conocimientos, Motivación	Educación emocional	El desarrollo emocional es complemento del desarrollo cognitivo

Acoplamiento al nuevo sistema, Estrategias virtuales, Improvisación	Aprendizaje	El aprendizaje es un proceso que genera conocimiento, modifica los esquemas cognoscitivos del mundo que lo rodea
Nuevo sistema, Conectividad, Herramientas tecnológicas	Educación virtual	Las tecnologías digitales han tenido un gran impacto en las áreas institucionales de la sociedad
Emociones, Adquisición de deudas, Recursos económicos	Pandemia	La crisis económica agravada por la pandemia causó estrago sociales y psicológicos en nuestro país y el mundo

Nota: En la tabla 3 describe la triangulación de personas, categorías y documentos asociados al Síndrome de Burnout al Covid-19.

Podemos apreciar que los trastornos emocionales como el estrés, miedo, ansiedad, agotamiento, depresión, son generados por las necesidades sociales, además; es importante resaltar que lo emocional es complemento de lo cognitivo puesto que motiva y genera bienestar. Cabe señalar que el aprendizaje es un proceso que en tiempos de pandemia tuvo que ser acoplado a una nueva forma de enseñanza, a estrategias virtuales y, en un principio, hasta a la improvisación. Es más, las tecnologías digitales son indispensables para la educación virtual, aunque por la limitación de conectividad y de herramientas tecnológicas la mayoría de alumnos no pudieron participar. Hay que mencionar que, con la pandemia, vino un impacto emocional, social, económico, en las familias, reflejo de la pérdida de empleo, el fallecimiento de familiares, la adquisición de deudas; todo esto complicó más el diario vivir.

De acuerdo con la información obtenida se ha identificado que el agotamiento y la fatiga se pueden atribuir a los entornos de estrés en la persona que brinda una atención al paciente. A veces es demasiado tarde para prevenir el agotamiento emocional cuando el individuo este más allá de la ruptura, en la actualidad surge la necesidad fortalecer al personal de enfermería debido a la situación que estamos atravesando por el coronavirus y es más probables que el personal se vea afectado.

Discusión

La presencia de estrés laboral en las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil arrojó el 88,2% y de síntomas por Covid-19 un 11,8%, cuyo resultado reveló la existencia de un problema de modo alarmante si se considera su impacto en la salud, el bienestar y el desempeño, con el consecuente daño social.

Aunque se considere una profesión estresante, lo disfuncional no debe naturalizarse ni ser motivo de una conformista habituación para salubristas y/o decisores de políticas educativas.

El papel que desempeñan las condiciones exteriores de trabajo en el estrés y el burnout se evidencia a raíz de la pandemia Covid-19 ya sea por contagios o por salud. La población de las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, quienes poseen valores mayores de estrés laboral, agotamiento físico y mental, son producidos por causas de la preocupación, inseguridad, miedo. Este resultado convoca a detallar en el análisis de la funcionalidad de las condiciones en que se desarrolla la enseñanza con respecto a la salud mental de los docentes, estudiantes y personal administrativo de las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil.

Conclusiones

Tanto como docentes, estudiantes y personal administrativo en las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil muestran resultados bajos en escalas de agotamiento emocional y despersonalización, esto vienen a ser un factor de alerta para los que se encuentran dentro de estas escalas, ya que con facilidad pueden llegar a caer en otros síntomas que complementarían cuadros de burnout, la realización personal en los docentes es baja, lo cual indica que la mayoría no están satisfechos con el trabajo que realizan, sintiéndose estancados, sin metas, sin expectativas personales y laborales.

En la actualidad algunos docentes, estudiantes y personal administrativo en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, están afectados por el síndrome de burnout, por lo que es muy golpeada con la elevación de casos positivos de Covid-19, siendo una de las ciudades con hospitales a colapsar por el número de pacientes que tenían, esta situación ha ocasionado que el personal de salud no tenga descanso en la atención de los pacientes que diariamente llegan a sus instalaciones, por lo que se recomienda poner mayor atención a esta problemática a fin de tomar medidas preventivas que disminuyan dicho síndrome por el Covid-19.

Se identificó los factores de riesgo que ayudan a desencadenar el Síndrome de Burnout en docentes, estudiantes y personal administrativo en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, siendo los más importantes el alto nivel de estrés con el que están trabajando; miedo, ansiedad, preocupación por el contagio a enfermarse y contagiar a sus familiares; por falta de conciencia de los ciudadanos ante la pandemia.

Docentes, estudiantes y personal administrativo en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil necesitan ser motivados, para evitar que se siga instalando más el síndrome de burnout a raíz de la pandemia que aún se sigue viviendo por las variantes que están surgiendo actualmente.

Se recomienda implementar una red de apoyo exclusiva por parte de las autoridades a través del departamento de bienestar estudiantil, salud ocupacional a docentes, estudiantes y personal administrativo con alto riesgo de sufrir o padezcan del síndrome de Burnout mediante programas donde permitan al personal expresar sus emociones, reconocer sus límites, fortalecer su estima.

Es impórtate que los docentes, estudiantes y personal administrativo en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, tenga un estilo de vida saludable de forma independiente, mediante una buena alimentación, realizar deporte y sobre todo dedicar tiempo para descansar su mente y cuerpo, esto fortalecerá el rendimiento laboral, emocional y espiritual.

Referencias

- Leonardo Wild. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*,. Quito: Mayor Books.
- (2018)., G. E. (2018). *sociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de sociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- Adriana Gómez Duarte. (2012). *"El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada*. San Jose Costa Rica: " UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho.
- Álvarez. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa. Dominio de las Ciencias.

- Álvarez, C. E. (2006). *METODOLOGÍA Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá:: Limusa Noriega Editoriales.
- Álvarez, Romero y Murillo. (2018). Estrategia para la formación de competencias profesionales en la carrera de Administración de Empresas de la UNIANDES. *Revista Avanzada Científica ISSN 1029-3450, Vol. 17 No. 3., 5.*
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México:: Paidós Educador.
- Ander-Egg, E. (2018). *La teoría del aprendizaje significativo*. Buenos Aires: Lumen.
- Andino, Yépez. (2009). *Módulo de Tutoría 1*.
- Andrade H, Carlos. (2004). *Evolución de los medios de pago distintos al efectivo en el Ecuador*. Pág. 3. Quito.: Apuntes de Economía No. 44, Banco Central del Ecuador.
- Angulo, Y. A., & Naula, S. M. (30 de octubre de 2018). *Control de Inventarios y su incidencia en los Estados Financieros*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2579/1/T-ULVR-2373.pdf>
- Arauz, Andrés. (2014). *"El Dinero Electrónico y su relación con la Nueva Arquitectura Financiera"*. Quito: Entrevistado por Javier Félix.
- Argüello, E., y Quesada, C. (2017). Implementación del Cuadro de Mando Integral en pequeñas empresas: una revisión de literatura. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/rce.v33i2.22227>. *Revista de Ciencias Económicas*, 33(2), 79-122.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela:: Episteme.
- Asamblea Nacional. (2016). *Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 744 de 29-abr.-2016.
- AVAL. (25 de abril de 2021). *Situación de las empresas en la provincia del Guayas*. Obtenido de <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/situacion-de-las-empresas-en-la-provincia-del-guayas/>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Sistema de Dinero Electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria*. Obtenido de . Obtenido de Banco Central del ecuador: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Respuesta al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>
- Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernard Lietaer, et al. (2008). *White Paper on the Options for Managing Systemic Bank Crises*.

- Bogotá, A. M. (1999). Evaluación de competencias. Bogota, Colombia, Bogota.
- Bonaglia, F. N. (2020). *Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe: . doi:https://doi.org/10.33960/AC_21.2020
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. España: Gestión.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados el síndrome de burnout, qué es y cómo superarlo*. Paidós. España.
- Botello de León, Minerva. (2017). *La vinculación como estrategia para el desarrollo académico del Diseño Industrial*. México: FARQ UANL.
- Bravo, G. A. (2021). *Sistema de costeo de producción en el sector farmacéutico veterinario* . Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4549/1/TM-ULVR-0351.pdf>
- Burgwal, G., & Cuéllar, J. C. (2017). *Planificación Estratégica y Operativa*. . Quito,.
- Buro de análisis informativo. (2010). Los bancos privados apuestan a los barrios, Ecuador. *Buro de análisis informativo*.
- Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento) Colihue Clásica*. Argentina: Ediciones Colihue SRL.
- Cálix, M. . (22 de Julio de 2011). *Gestión Administrativa: marielgestadmonhond*. Obtenido de *marielgestadmonhond*. Obtenido de <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/search?updated-min=2011-01-01T00:00:00-08:00&updated-max=2012-01-01T00:00:00-08:00&max-resul>
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2016). www.lacamara.org/website/.
- Campos Ríos, Guillermo. (2018). La vinculación universitaria: ese oscuro objeto del deseo. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*,, 13.
- Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. En P. Capriotti, *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (pág. 75). Málaga, España: Editorial Ariel / ISBN: 84-344-1275-6.
- Cardona, G. (2020). Informe de práctica empresarial e importancia del médico veterinario en el área comercial. Unilasallista Corporación Universitaria.
- Carlos Oliván Villobas. (2013). Empleabilidad y Empleo: formación universitaria y mercado de trabajo en España y Aragón. Técnico de Prospectiva Agencia de Calidad y Prospectiva., (pág. 1). Universitaria de Aragón.
- Carranza. (2019). *EL CONTROL INTERNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL ENFOQUE COSO*. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2019/10/5-Informe-Final-ICI-2018-CTPBG.pdf>
- Carrera, J. K. (marzo de 2017). *ANÁLISIS DEL INVENTARIO E INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIERO*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22986/1/Tesis%20Final%20corregido%20de%20grado%20de%20Karen%20Castro%20y%20Jenniffer%20Carrera.pdf>
- CEGESTI. (2022). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf.

- CEPAL. (28 de enero de 2021). *Contracción de la actividad económica de la región se profundiza a causa de la pandemia: Caerá -9,1% en 2020 [Text]*. . Obtenido de <https://bit.ly/2XmFYo2>
- CEPAL y OIT. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*”, *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*, #22. Santiago de Chile.
- CES. (2013). Reglamento de Régimen Académico . QUITO.
- CHARLES EDISSON ESCOBAR TERÁN. (2015). “*ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA RED DE DINERO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CELULAR EN EL ECUADOR, COMPARÁNDOLA CON EL USO DE TARJETAS DE DÉBITO*”. Quito: FACULTAD DE INGENIERÍA, MAGISTER EN REDES DE COMUNICACIONES”.
- CHAVES, R. & MONZÓN, J.L. (2017). *La Economía Social en la Unión Europea*,. España: Comité Económico y Social Europeo.
- CONSTITUCIÓN. (2008). En A. Constituyente. Quito.
- Contreras. S, Bravo. A, Nicolas. G, Osses. O. (15 de 08 de 2022). *XVIII Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería. [Online].; 2018*. Obtenido de 2018: <http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewPaper/717>.
- Dávila, A. (2017). El cuadro de mando integral. Obtenido de http://www.geocities.ws/ivelisse_ocanto/BSC/Info5_archivos/Info_5.pdf. *Revista de antiguos alumnos, IESE*, 34-42. .
- Decreto 1064. (2016). Quito.
- Delgadillo A. (2014). *Emprendimiento Sustentable (en línea)*. www.elvaiven.com/blog/emprendimiento-sustentable.
- Dörnyei, Z. (2005). *The psychology of the language learner: Individual*.
- Ecuador, B. C. (2017). *Cuentas Trimestrales Nacionales del Ecuador Boletín No. 98*.
- Ecuador, G. (2018). *Asociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de Asociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- ECUADOR, M. D. (15 de DIC de 2020). *PERFIL EPIDEMIOLOGICO 196 DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA*. Obtenido de https://public.tableau.com/profile/direcci.n.nacional.de.vigilancia.epidemiol.gica.msp#!/vizhome/COVID19ecu_MSP_DNVE/COVID-19MSP
- Edgar H. Shien. (2018). *Psicología de la Organización*. México: Price Hall Hispanoamérica.
- El Ciudadano. (23 de Mayo de 2016). *Ahora el Ecuador es un destino turístico a escala mundial*. Obtenido de <http://www.elciudadano.gob.ec/ahora-el-pais-es-un-destino-turistico-a-escala-mundial/>
- Enríquez Álvaro. (2010). *Oportunidades y barreras para el desarrollo de servicios financieros*. Mexico.
- Equipo Vértice. (2015). *Dirección de marketing*. Editorial Vértice.
- Escamilla, J. G. (2019). *Selección y Uso de Tecnología Educativa*. México. : Trillas.

- Escobar, J., y Bonilla, F. (2017). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*. 9(1), 51-67. Obtenido de [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf). Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología.
- Espinosa, R. (2019). *El cuadro de mando integral: conceptos y fases*: <https://robertoespinosa.es/2013/06/25/el-cuadro-de-mando-integral-concepto-y-fases>. Espinosa Consultores Marketing y Ventas.
- ESTUDIO DE MERCADO. (2010). *Folleto Módulo X de la UNL, Carrera de Administración de Empresas, s/nro.*
- Etteberría, J. (2007). *Regresión Múltiple*. Madrid: La Muralla.
- Fernández, A. (2017). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid:: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?: el trabajo entre el estrés y la felicidad*. . España: Díaz Santos.
- Ferrel. L, Ferrel. F, Bracho. K. (2018). Impacto del síndrome de burnout académico en el bajo rendimiento y salud mental en estudiantes Universitarios. *CIE*; 2(6);, p. 45-53.
- Fleitman, & Graw, H. (2010). *Negocios Exitosos*. Pág. 89. Interamericana Editores.
- Forbes R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 160.
- G. Eastwood. (2008). *The Future of Payments: Prepaid cards, contactless and mobile payments*. Business Insights.
- GARCIA del Junco Julio "Y" CASANUAVA Rocha Cristóbal. (2005). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Pág 493, ISBN: 84-368-1643-9. Madrid: Edición Pirámide.
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2006). *ESTADÍSTICA EMPRESARIAL. Manuales a 6 euros*. Cádiz: Servicio Publicaciones UCA.
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf)
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf)
- Gaxiola, Jesús. (Abril-Junio de 2013). 5 Pasos para elaborar un plan estratégico. *Sonorait Innovación y Tecnología*, 22; 23; 24.
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas- Manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones (6 ed.)*. Madrid: ESIC.
- GeorgSimmel. (1978). *The Philosophy of Money*. Pág. 16. Londres: Routledge and Kegan Paul Ltd.
- Gil J, Cruz. D. (2018). El burnout académico y el engagement en estudiantes de quinto año de Estomatología. *EDUMECENTRO*; 10(4);, p. 37-53.

- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. En S. Gómez Bastar, *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- GOMEZ BRAVO Oscar. (1998). *Contabilidad de Costos, Tercera Edición* 420 p. ISBN: 958-600-827-4.
- González, A. y Cabrale, D. (12 de Diciembre de 2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2011, de <http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Greco, Thomas. (2001). *Money: Understanding and creating alternatives to legal tender*. Vermont: Chelsea Green Publishing Company.
- Guido Calderón. (27 de Julio de 2014). *Dinero electrónico beneficiará al turismo*. Obtenido de EL TELÉGRAFO: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/dinero-electronico-beneficiara-al-turismo>
- Guzmán, V., & Irigoin, M. E. (2000). *Módulos de formación para la empleabilidad y la ciudadanía: documento de base para el diseño curricular*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Haro, A.S. (2020). Caracterización epidemiológica de Covid-19 en Ecuador. <https://bit.ly/2XfSaqj>. *InterAmerican Journal of Medicine and Health*, 3, 1-7.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning*.
- Henk Van Arkel. (2010). *El dinero como uno de los principales mecanismos de dirección de la sociedad, The Stro Experts Program, No publicado*.
- Heredia, Lucio Jesús. (2018). *Vinculación IES-Empresa: estrategia competitiva para las PYMES*. México: ITESO.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. (2018). *Metología de la Investigación Científica*. México: Alcoy: 3Ciencias.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P. (2015). *Metodología de la investigación. 6ta edición*. . México: : Publicaciones de McGraw-Hill.
- Hillage, J. y Pollard, E. (1998). *"La empleabilidad: el desarrollo de un marco para el análisis de políticas"*. . Londres: Investigación Breve 85, Departamento de Educación y Empleo.
- INEC. (Diciembre de 2015). Obtenido de www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores Laborales, Diciembre 2015
- INEC. (2019). *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5*. Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.
- International Monetary Fund. (2008). *Monetary and financial statistics: compilation guide*. ISBN 978-1-58906-584-0, sección 6.74, *Dinero Electrónico*. Washington D.C.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud*. Cinterfor: Montevideo.
- Jácome. (2019). *Coronavirus, Ecuador, Empleo*. Obtenido de <https://www.vozdeamerica.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo>

- Javier Alejandro Félix Chilibingua. (2016). *Directrices para la aplicación del Sistema de Dinero Electrónico en instituciones financieras populares y solidarias*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Jesus Palencia; Huber García; Adriana Moreno; Carlos Rairan; Pablo Prado; Paula Rodriguez. (2013). *Planeación Estratégica - Diseñando la estrategia ganadora*. Medellín: Proyecto Editorial San Matías / ISBN: 978-958-57832-2-5.
- Jiménez, T., Cárdenas, J., & Soler, D. (2017). *Comercio en el contexto suramericano*. Bogotá.
- John Calman Shaw. (2017). *"knowledge-Based Skills: Integrating Practical Skills in Higher Education" en Industry and Higher Education*, p8. California: Industry and Higher Education.
- José Silvestre Méndez Morales. (2007). *La Economía en la Empresa* Pág. 19.
- KINNEAR Thomas C. – TAYLOR James R. (2003). *Investigación de Mercados. Quinta Edición*. Bogotá: McGraw Hill.
- Kotler & Keller. (2006). *Dirección de Marketing*.
- KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY. (2012). *Marketing - Decimocuarta Edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1420-9.
- KOTLER, PHILIP Y KELLER, KEVIN. (2012). *Dirección de Marketing - Decimocuarta edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1245-8 - ISBN: 978-607-32-1250-2 - ISBN: 978-607-32-1244-1.
- Lauracio. C, Lauracio. T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educacion*. 2(4);, p. 543 -554.
- Lecomte. (1985).
- Lederman. D; Messina, J; Pienknagura, S; Rigolini,. (24 de Septiembre de 2014). *El emprendimiento en América Latina: muchas empresas y poca innovación – Resumen*. p 1. Obtenido de <http://www.google.com.ec>
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación . (2009). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNC). En A. Nacional. Quito: Registro Oficial.
- Lind, D. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la*. México: McGraw-Hill.
- LOES. (2010). LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. En CES. QUITO.
- López, H. (2011). *Sacerdocio y burnout: el desgaste en la vida sacerdotal. Primera edición*. San Pablo. Bogotá Colombia.
- López, M. (2017). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información*. Colombia: Universidad de Caldas.
- López, M. F. (2017). *Gestión de inventarios en una empresa comercializadora*. Obtenido de <http://repositorio.uwienner.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1891/TITULO%20-%20Franco%20L%20c3%b3pez%2c%20Mary%20Katherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Luis Muñiz González. (2010). *GUÍA PRÁCTICA PARA MEJORAR UN PLAN DE NEGOCIO: Cómo diseñarlo, implantarlo y evaluarlo*. Profit Editorial.

- Maldonado, G., y Erazo, M. (2017). El reto de la planificación estratégica en las Pymes. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/245/pdf_178. *Revista publicando*, 3(8), 335-344.
- Maldonado, M. (2010). El síndrome de burnout se debe al estrés laboral. Prensa libre. 4 de agosto. Guatemala.
- María del Carmen González Ríos. (2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Marín, Romero y Peirats. (2019). Estrategias docentes digitales: una aproximación desde la Didáctica. *. Reidocrea*, 8(2)., 1-5.
- Martínez, R. G. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. www.cinterfor.org.uy.
- Michael Porter:. (2009). *Ser Competitivo*, . Ed. Harvard Business.
- Millán A. (2020). *Coronavirus: ¿por qué Ecuador tiene el mayor número de contagios y muertos per cápita de covid-19 en Sudamérica?* [Online]. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52036460>.
- Milton Vega. (2013). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. *Revista Moneda*, 15-18.
- Ministerio de Trabajo. (01 de Julio de 2015). *Seguridad y salud en el trabajo: Ministerio de trabajo. Obtenido de Ministerio de trabajo* . Obtenido de www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo
- Monge, C. (2011). *La investigación científica*. . Acta Herediana.
- MONTEROS, Edgar. (2005). *Manual de Gestión Empresarial*. Ibarra: Editorial universitaria.
- MSP, Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Comunicados oficales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador*». En: ed. por [https:// www.salud.gob.ec/category/comunicamos/](https://www.salud.gob.ec/category/comunicamos/). Quito.
- Muñiz, L. (2019). *Control presupuestario: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. . México: Profit Editorial.
- Nieto, R. (2019). Educación Virtual o Virtualidad de la Educación, Colombia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, vol. 14, n° 19,, Pp. 137- 150.
- OEI.ES. (19 de Octubre de 2016). *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BOGOTÁ, D.C., AGOSTO DE 2003*. Obtenido de http://www.oei.es/historico/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Coronavirus*. [Online];. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.
- Ortiz, J. A. (14 de diciembre de 2020). *Manual de control interno*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2586/1/Ram%c3%adrez%20Ortiz%20Jos%c3%a9%20Alfredo.pdf>

- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. Cuarta edición. México, D.F.: Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- PÁEZ Roberto N. (2008). *Desarrollo de la Mentalidad Empresarial* Pág. 3.
- Pedraza López, G. F. (2018). *La herramienta tecnológica educativa y su influencia en el aprendizaje del área de matemática*. Tungurahua.
- Pepper, Susana. (11 de Mayo de 2011). *Definición de gestión por procesos: Medwave*. Obtenido de Medwave. Obtenido de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Pérez Romero. (2010). *Marketing Social*.
- Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica. Recuperado el 12 de diciembre de 2011*. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Pérez, V. (2015). *la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad sobre el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias en los estados financieros*.
- Piguave, L. M. (2021). *Manual de procedimientos contables*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2964/1/Piguave%20Caicedo%20Luana%20Marina.pdf>
- Prieto Herrera, J. (2013). *Investigación de Mercado*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Puebla, C. (2020). *Balance social cooperativo desde la perspectiva de la contabilidad social. Retos de la Dirección*.
- Ramírez González A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Regulación BCE 055-2014, C. I. (s.f.). *Dinero Electrónico*. En B. c. Ecuador.
- Resolución No.005-2014-M. (s.f.). *Junta de Política y Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>
- Riaz KHADEM y Robert Lorber. (2008). *Gestión Empresarial*. Bogotá.: Norma .
- Ríos, M. d. (20 feb. 2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Rivera Guerrero, Álvaro; Segarra Jaime, Pedro; Giler Valverde, Gianella. (2018). *Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, vol. 38, núm. 2, ISSN: 0798-0264 , p. 16 - 25*.
- Rocha, J. G. (2014). *La magia de los negocios que no quiebran*. LID Editorial.
- Roy. (1991). *Modelo de Adaptación*.
- Santiago Vásquez. (2011). *El Poder Transformador Del Dinero Móvil: Modelos Exitosos De Dinero Móvil En Países En Desarrollo*. Quito: Apuntes de Economía #60, Banco Central del Ecuador.
- SARMIENTO Rubén. (2010). *Contabilidad de Costos. Segunda Edición, Pág. 341* ISBN: 978-9942-02-743-6. Quito-Ecuador, .

- Seguel, N. y. (2007). *El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión*. . Obtenido de El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión. : Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/119/3345>
- Silva, A. C. (marzo de 2022). “Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa SKNADINAR S.A”. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35337/1/T5369i.pdf>
- STANTON. (2007). *Fundamentos de Marketing*, 14 edición. McGRAW-HILL.
- Téllez, B. (2004). Auditoría un enfoque práctico. México D.F: Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Tirado, D. M. (2013). *Fundamentos de marketing*. Castelló de la Plana, Espanya: Publicacions de la Universitat Jaume I. / ISBN: 978-84-695-7093-7. doi:UJI - DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74>
- Toapant, A., & Jairo, F. (01 de Diciembre de 2013). *Repositorio digital*. Obtenido de [epo.uta.edu.ec/handle/123456789/6262](http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6262): . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6262>
- Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular Acción pedagógica, nº 16. Colombia.
- Torres, M. G. (2016). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. . Mexico: Copyright.
- Tünnermann Bernheim, Carlos. (2018). “La educación superior frente a los desafíos contemporáneos”. Nicaragua: Universidad Centroamericana,.
- Tutivén, M. (2020). Propuesta para obtener mejor rentabilidad aplicando un sistema de control interno enfocado en el modelo Coso II . Guayaquil : Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Uribe. M, Illesca. M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Inv Ed Med.*; 6(24);, p. 234-241.
- UTPL. (2020). *COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza*. <https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>. Loja: Noticia_UTPL.
- Vallejos, Ricardo. (2018). Las políticas e instrumentos de vinculación Universidad-Empresa, en los países del MERCOSUR. UNICAMP,. *Brasil Educación superior y sociedad VOL 9 N° 1*;, 51-76.
- Valles, M. (2021). Proceso contable y su repercusión en la gestión financiera de la farmacia . Revista Cubana .
- VERTICE. (2008). *Análisis de mercados* (8492556137, 9788492556137 ed.). ESPAÑA: Editorial Vértice.
- Vértice. (2010). *Dirección de marketing*. España: Vértice.
- Verusska, A. V. (marzo de 2018). *Manual de normas y procedimientos contables*. Obtenido de http://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1282/1/Articulo_4.pdf

- Villanueva, L. R. (marzo de 2022). *Control interno y procesos contables*. Obtenido de <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/2041/REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaino, & Becerra. (2019). Uso de un software contable como estrategia en el proceso de enseñanza de la asignatura de contabilidad. *Revista espacios*.
- Wallace Stettinius, D. Robley Wood Jr., Jacqueline L. Doyle, John L. Colley Jr. (2009). *Plan de negocio Cómo diseñarlo e implementarlo*. (2. B. Profit Editorial, Ed., & A. G. Bertrán, Trad.) Barcelona: The McGraw-Hill Companies, Inc. - Bresca Editorial, S.L. 2009 / ISBN: 978-84-936084-2-2.
- Wild, Leonardo. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*. Quito: Mayor Books.
- www.cfnc.org. (s.f.). https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf.
- www.eltelegrafo.com.ec. (Domingo 15 de Mayo de 2016). *El pago con dinero electrónico trae beneficios*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/1/el-pago-con-dinero-electronico-trae-beneficios>
- Zapata, Walter. (2019). *“Principales desafíos de la educación superior ecuatoriana”*. Quito.
- Zavala, P. P. (2021). *Diseño de proceso contable para obtener información financiera oportuna en farmacias el descuentón*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Bibliografía

- Leonardo Wild. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*,. Quito: Mayor Books.
- (2018)., G. E. (2018). *sociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de sociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- Adriana Gómez Duarte. (2012). *“El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada*. San Jose Costa Rica: ” UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho.
- Álvarez. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa. Dominio de las Ciencias.
- Álvarez, C. E. (2006). *METODOLOGÍA Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales*. Bogotá:: Limusa Noriega Editoriales.
- Álvarez, Romero y Murillo. (2018). Estrategia para la formación de competencias profesionales en la carrera de Administración de Empresas de la UNIANDES. *Revista Avanzada Científica ISSN 1029-3450, Vol. 17 No. 3., 5.*
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México:: Paidós Educador.
- Ander-Egg, E. (2018). *La teoría del aprendizaje significativo*. Buenos Aires: Lumen.
- Andino, Yépez. (2009). *Módulo de Tutoría 1*.
- Andrade H, Carlos. (2004). *Evolución de los medios de pago distintos al efectivo en el Ecuador*. Pág. 3. Quito.: Apuntes de Economía No. 44, Banco Central del Ecuador.
- Angulo, Y. A., & Naula, S. M. (30 de octubre de 2018). *Control de Inventarios y su incidencia en los Estados Financieros*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2579/1/T-ULVR-2373.pdf>
- Arauz, Andrés. (2014). *“El Dinero Electrónico y su relación con la Nueva Arquitectura Financiera”*. Quito: Entrevistado por Javier Félix.
- Argüello, E., y Quesada, C. (2017). Implementación del Cuadro de Mando Integral en pequeñas empresas: una revisión de literatura. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/rce.v33i2.22227>. *Revista de Ciencias Económicas*,, 33(2), 79-122.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela:: Episteme.
- Asamblea Nacional. (2016). *Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 744 de 29-abr.-2016.
- AVAL. (25 de abril de 2021). *Situación de las empresas en la provincia del Guayas*. Obtenido de <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/situacion-de-las-empresas-en-la-provincia-del-guayas/>

- Banco Central del Ecuador. (2014). *Sistema de Dinero Electrónico en beneficio de la economía popular y solidaria*. Obtenido de . Obtenido de Banco Central del Ecuador:
<http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2014/01/2.6-Fausto-Valencia-BCE-Sistema-de-dinero-electr%C3%B3nico.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Respuesta al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo*. Obtenido de
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>
- Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernard Lietaer, et al. (2008). *White Paper on the Options for Managing Systemic Bank Crises*.
- Bogotá, A. M. (1999). Evaluación de competencias. Bogota, Colombia, Bogota.
- Bonaglia, F. N. (2020). *Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Una mirada al futuro post-COVID-19: hacia un nuevo pacto social en América Latina y el Caribe: . doi:https://doi.org/10.33960/AC_21.2020
- Bosqued, M. (2005). *Que no te pese el trabajo*. España: Gestión.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados el síndrome de burnout, qué es y cómo superarlo*. Paidós. España.
- Botello de León, Minerva. (2017). *La vinculación como estrategia para el desarrollo académico del Diseño Industrial*. México: FARQ UANL.
- Bravo, G. A. (2021). *Sistema de costeo de producción en el sector farmacéutico veterinario* . Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4549/1/TM-ULVR-0351.pdf>
- Burgwal, G., & Cuéllar, J. C. (2017). *Planificación Estratégica y Operativa*. . Quito,.
- Buro de análisis informativo. (2010). Los bancos privados apuestan a los barrios, Ecuador. *Buro de análisis informativo*.
- Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento) Colihue Clásica*. Argentina: Ediciones Colihue SRL.
- Cálix, M. . (22 de Julio de 2011). *Gestión Administrativa: marielgestadmonhond*. Obtenido de *marielgestadmonhond*. Obtenido de
<http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/search?updated-min=2011-01-01T00:00:00-08:00&updated-max=2012-01-01T00:00:00-08:00&max-resul>
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (2016). www.lacamara.org/website/.
- Campos Ríos, Guillermo. (2018). La vinculación universitaria: ese oscuro objeto del deseo. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13.
- Capriotti, P. (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. En P. Capriotti, *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (pág. 75). Málaga, España: Editorial Ariel / ISBN: 84-344-1275-6.

- Cardona, G. (2020). Informe de práctica empresarial e importancia del médico veterinario en el área comercial. Unilasallista Corporación Universitaria.
- Carlos Oliván Villobas. (2013). Empleabilidad y Empleo: formación universitaria y mercado de trabajo en España y Aragón. Técnico de Prospectiva Agencia de Calidad y Prospectiva., (pág. 1). Universitaria de Aragón.
- Carranza. (2019). *EL CONTROL INTERNO DESDE LA PERSPECTIVA DEL ENFOQUE COSO*. Obtenido de <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2019/10/5-Informe-Final-ICI-2018-CTPBG.pdf>
- Carrera, J. K. (marzo de 2017). *ANÁLISIS DEL INVENTARIO E INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIERO*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22986/1/Tesis%20Final%20corregido%20de%20grado%20de%20Karen%20Castro%20y%20Jenniffer%20Carrera.pdf>
- CEGESTI. (2022). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf.
- CEPAL. (28 de enero de 2021). *Contracción de la actividad económica de la región se profundiza a causa de la pandemia: Caerá -9,1% en 2020 [Text]*. . Obtenido de <https://bit.ly/2XmFYo2>
- CEPAL y OIT. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*, *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*, #22. Santiago de Chile.
- CES. (2013). Reglamento de Régimen Académico . QUITO.
- CHARLES EDISSON ESCOBAR TERÁN. (2015). *“ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA RED DE DINERO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CELULAR EN EL ECUADOR, COMPARÁNDOLA CON EL USO DE TARJETAS DE DÉBITO”*. Quito: FACULTAD DE INGENIERÍA, MAGISTER EN REDES DE COMUNICACIONES".
- CHAVES, R. & MONZÓN, J.L. (2017). *La Economía Social en la Unión Europea*,. España: Comité Económico y Social Europeo.
- CONSTITUCIÓN. (2008). En A. Constituyente. Quito.
- Contreras. S, Bravo. A, Nicolas. G, Osses. O. (15 de 08 de 2022). *XVIII Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería. [Online].; 2018*. Obtenido de 2018: <http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewPaper/717>.
- Dávila, A. (2017). El cuadro de mando integral. Obtenido de http://www.geocities.ws/ivelisse_ocanto/BSC/Info5_archivos/Info_5.pdf. *Revista de antiguos alumnos, IESE*, 34-42. .
- Decreto 1064. (2016). Quito.
- Delgadillo A. (2014). *Emprendimiento Sustentable (en línea)*. www.elvaiven.com/blog/emprendimiento-sustentable.
- Dörnyei, Z. (2005). *The psychology of the language learner: Individual*.
- Ecuador, B. C. (2017). *Cuentas Trimestrales Nacionales del Ecuador Boletín No. 98*.

- Ecuador, G. (2018). *Asociación Global de Investigación de Emprendimiento*. Obtenido de Asociación Global de Investigación de Emprendimiento: <https://www.gemconsortium.org/economy-profiles/ecuador>
- ECUADOR, M. D. (15 de DIC de 2020). *PERFIL EPIDEMIOLOGICO 196 DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA*. Obtenido de https://public.tableau.com/profile/direcci.n.nacional.de.vigilancia.epidemiol.gica.msp#!/vizhome/COVID19ecu_MSP_DNVE/COVID-19MSP
- Edgar H. Shien. (2018). *Psicología de la Organización*. México: Price Hall Hispanoamérica.
- El Ciudadano. (23 de Mayo de 2016). *Ahora el Ecuador es un destino turístico a escala mundial*. Obtenido de <http://www.elciudadano.gob.ec/ahora-el-pais-es-un-destino-turistico-a-escala-mundial/>
- Enríquez Álvaro. (2010). *Oportunidades y barreras para el desarrollo de servicios financieros*. Mexico.
- Equipo Vértice. (2015). *Dirección de marketing*. Editorial Vértice.
- Escamilla, J. G. (2019). *Selección y Uso de Tecnología Educativa*. México. : Trillas.
- Escobar, J., y Bonilla, F. (2017). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*. 9(1), 51-67. Obtenido de [http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20\(2\).pdf](http://sacopsi.com/articulos/Grupo%20focal%20(2).pdf). Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología.
- Espinosa, R. (2019). *El cuadro de mando integral: conceptos y fases*: <https://robertoepinosa.es/2013/06/25/el-cuadro-de-mando-integral-concepto-y-fases>. Espinossa Consultores Marketing y Ventas.
- ESTUDIO DE MERCADO. (2010). *Folleto Módulo X de la UNL, Carrera de Administración de Empresas, s/nro.*
- Etteberría, J. (2007). *Regresión Múltiple*. Madrid: La Muralla.
- Fernández, A. (2017). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. Madrid:: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos?: el trabajo entre el estrés y la felicidad*. . España: Díaz Santos.
- Ferrel. L, Ferrel. F, Bracho. K. (2018). Impacto del síndrome de burnout académico en el bajo rendimiento y salud mental en estudiantes Universitarios. *CIE*.; 2(6):, p. 45-53.
- Fleitman, & Graw, H. (2010). *Negocios Exitosos*. Pág. 89. Interamericana Editores.
- Forbes R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 160.
- G. Eastwood. (2008). *The Future of Payments: Prepaid cards, contactless and mobile payments*. Business Insights.
- GARCIA del Junco Julio "Y" CASANUAVA Rocha Cristóbal. (2005). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Pág 493, ISBN: 84-368-1643-9. Madrid: Edición Pirámide.
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2006). *ESTADÍSTICA EMPRESARIAL. Manuales a 6 euros*. Cádiz: Servicio Publicaciones UCA.

- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Garzon, S. V. (agosto de 2019). *Análisis y propuesta de mejoras en el control contable de una farmacia veterinaria*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%20(2).pdf
- Gaxiola, Jesús. (Abril-Junio de 2013). 5 Pasos para elaborar un plan estratégico. *Sonorait Innovación y Tecnología*, 22; 23; 24.
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas- Manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones (6 ed.)*. Madrid: ESIC.
- GeorgSimmel. (1978). *The Philosophy of Money*. Pág. 16. Londres: Routledge and Kegan Paul Ltd.
- Gil J, Cruz. D. (2018). El burnout académico y el engagement en estudiantes de quinto año de Estomatología. *EDUMECENTRO*.; 10(4);, p. 37-53.
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación. En S. Gómez Bastar, *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- GOMEZ BRAVO Oscar. (1998). *Contabilidad de Costos, Tercera Edición 420 p. ISBN: 958-600-827-4*.
- González, A. y Cabrale, D. (12 de Diciembre de 2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2011, de <http://www.eumed.net/libros/2010d/796/Componentes%20de%20Control%20Interno.htm>
- Greco, Thomas. (2001). *Money: Understanding and creating alternatives to legal tender*. Vermont: Chelsea Green Publishing Company.
- Guido Calderón. (27 de Julio de 2014). *Dinero electrónico beneficiará al turismo*. Obtenido de EL TELÉGRAFO: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/dinero-electronico-beneficiara-al-turismo>
- Guzmán, V., & Irigoin, M. E. (2000). *Módulos de formación para la empleabilidad y la ciudadanía: documento de base para el diseño curricular*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Haro, A.S. (2020). Caracterización epidemiológica de Covid-19 en Ecuador. <https://bit.ly/2XfSaqj>. *InterAmerican Journal of Medicine and Health*, 3, 1-7.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning*.
- Henk Van Arkel. (2010). *El dinero como uno de los principales mecanismos de dirección de la sociedad, The Stro Experts Program, No publicado*.
- Heredia, Lucio Jesús. (2018). *Vinculación IES-Empresa: estrategia competitiva para las PYMES*. México: ITESO.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. (2018). *Metología de la Investigación Científica*. México: Alcoy: 3Ciencias.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P. (2015). *Metodología de la investigación. 6ta edición*. . México: : Publicaciones de McGraw-Hill.

- Hillage, J. y Pollard, E. (1998). *"La empleabilidad: el desarrollo de un marco para el análisis de políticas"*. . Londres: Investigación Breve 85, Departamento de Educación y Empleo.
- INEC. (Diciembre de 2015). Obtenido de [www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores Laborales](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/indicadores_Laborales), Diciembre 2015
- INEC. (2019). *Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.* Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. doi:ECU-INEC- DECON-DIEE-2017-v1.5.
- International Monetary Fund. (2008). *Monetary and financial statistics: compilation guide. ISBN 978-1-58906-584-0, sección 6.74, Dinero Electrónico.* Washington D.C.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud.* Cinterfor: Montevideo.
- Jácome. (2019). *Coronavirus, Ecuador, Empleo.* Obtenido de <https://www.vozdeamerica.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo>
- Javier Alejandro Félix Chilibingua. (2016). *Directrices para la aplicación del Sistema de Dinero Electrónico en instituciones financieras populares y solidarias.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Jesus Palencia; Huber García; Adriana Moreno; Carlos Rairan; Pablo Prado; Paula Rodriguez. (2013). *Planeación Estratégica - Diseñando la estrategia ganadora.* Medellín: Proyecto Editorial San Matías / ISBN: 978-958-57832-2-5.
- Jiménez, T., Cárdenas, J., & Soler, D. (2017). *Comercio en el contexto suramericano.* Bogotá.
- John Calman Shaw. (2017). *"knowledge-Based Skills: Integrating Practical Skills in Higher Education" en Industry and Higher Education, p8.* California: Industry and Higher Education.
- José Silvestre Méndez Morales. (2007). *La Economía en la Empresa* Pág. 19.
- KINNEAR Thomas C. – TAYLOR James R. (2003). *Investigación de Mercados. Quinta Edición.* . Bogotá: McGraw Hill.
- Kotler & Keller. (2006). *Dirección de Marketing.*
- KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY. (2012). *Marketing - Decimocuarta Edición.* México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1420-9.
- KOTLER, PHILIP Y KELLER, KEVIN. (2012). *Dirección de Marketing - Decimocuarta edición.* México: PEARSON EDUCACIÓN / ISBN: 978-607-32-1245-8 - ISBN: 978-607-32-1250-2 - ISBN: 978-607-32-1244-1.
- Lauracio. C, Lauracio. T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educacion. 2(4):*, p. 543 -554.
- Lecomte. (1985).
- Lederman. D; Messina, J; Pienknagura, S; Rigolini,. (24 de Septiembre de 2014). *El emprendimiento en América Latina: muchas empresas y poca innovación – Resumen. p 1.* Obtenido de <http://www.google.com.ec>
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación . (2009). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNC). En A. Nacional. Quito: Registro Oficial.

- Lind, D. A. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la*. México: McGraw-Hill.
- LOES. (2010). LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. En CES. QUITO.
- López, H. (2011). *Sacerdocio y burnout: el desgaste en la vida sacerdotal. Primera edición. San Pablo. Bogotá Colombia.*
- López, M. (2017). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información.* Colombia: Universidad de Caldas.
- López, M. F. (2017). *Gestión de inventarios en una empresa comercializadora.* Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1891/TITULO%20-%20Franco%20L%c3%b3pez%2c%20Mary%20Katherine.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Luís Muñiz González. (2010). *GUÍA PRÁCTICA PARA MEJORAR UN PLAN DE NEGOCIO: Cómo diseñarlo, implantarlo y evaluarlo.* Profit Editorial.
- Maldonado, G., y Erazo, M. (2017). El reto de la planificación estratégica en las Pymes. Obtenido de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/245/pdf_178. *Revista publicando*, 3(8), 335-344.
- Maldonado, M. (2010). El síndrome de burnout se debe al estrés laboral. Prensa libre. 4 de agosto. Guatemala.
- María del Carmen González Ríos. (2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios.* España: S.L.
- Marín, Romero y Peirats. (2019). Estrategias docentes digitales: una aproximación desde la Didáctica. *. Reidocrea*, 8(2)., 1-5.
- Martínez, R. G. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO.* Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional.* www.cinterfor.org.uy.
- Michael Porter:. (2009). *Ser Competitivo*, . Ed. Harvard Business.
- Millán A. (2020). *Coronavirus: ¿por qué Ecuador tiene el mayor número de contagios y muertos per cápita de covid-19 en Sudamérica? [Online].* Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52036460>.
- Milton Vega. (2013). Dinero Electrónico: Innovación en pagos al por menor para promover la inclusión. *Revista Moneda*, 15-18.
- Ministerio de Trabajo. (01 de Julio de 2015). *Seguridad y salud en el trabajo: Ministerio de trabajo. Obtenido de Ministerio de trabajo .* Obtenido de www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo
- Monge, C. (2011). *La investigación científica.* . Acta Herediana.
- MONTEROS, Edgar. (2005). *Manual de Gestión Empresarial.* Ibarra: Editorial universitaria.
- MSP, Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2020). *Comunicados oficales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador». En: ed. por* <https://www.salud.gob.ec/category/comunicamos/>. Quito.

- Muñiz, L. (2019). *Control presupuestario: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. . México: Profit Editorial.
- Nieto, R. (2019). Educación Virtual o Virtualidad de la Educación, Colombia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, vol. 14, n° 19,, Pp. 137- 150.
- OEI.ES. (19 de Octubre de 2016). *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BOGOTÁ, D.C., AGOSTO DE 2003*. Obtenido de http://www.oei.es/historico/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Coronavirus*. [Online];. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.
- Ortiz, J. A. (14 de diciembre de 2020). *Manual de control interno*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2586/1/Ram%c3%adrez%20Ortiz%20Jos%c3%a9%20Alfredo.pdf>
- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. Cuarta edición. México, D.F.: Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- PÁEZ Roberto N. (2008). *Desarrollo de la Mentalidad Empresarial* Pág. 3.
- Pedraza López, G. F. (2018). *La herramienta tecnológica educativa y su influencia en el aprendizaje del área de matemática*. Tungurahua.
- Pepper, Susana. (11 de Mayo de 2011). *Definición de gestión por procesos: Medwave*. Obtenido de *Medwave*. Obtenido de <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Pérez Romero. (2010). *Marketing Social*.
- Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica. Recuperado el 12 de diciembre de 2011*. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Pérez, V. (2015). *la aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad sobre el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias en los estados financieros* .
- Piguave, L. M. (2021). *Manual de procedimientos contables* . Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2964/1/Piguave%20Caicedo%20Luana%20Marina.pdf>
- Prieto Herrera, J. (2013). *Investigación de Mercado*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Puebla, C. (2020). *Balance social cooperativo desde la perspectiva de la contabilidad social. Retos de la Dirección*.
- Ramírez González A. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Regulación BCE 055-2014, C. I. (s.f.). *Dinero Electrónico*. En B. c. Ecuador.
- Resolución No.005-2014-M. (s.f.). *Junta de Política y Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion%20No.%20005-2014-M.pdf?dl=0>

- Ríaz KHADEM y Robert Lorber. (2008). *Gestión Empresarial*. Bogotá.: Norma .
- Ríos, M. d. (20 feb. 2015). *Marketing y plan de negocio de la microempresa: Estrategias y estudios para la puesta en marcha de pequeños negocios*. España: S.L.
- Rivera Guerrero, Álvaro; Segarra Jaime, Pedro; Giler Valverde, Gianella. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, vol. 38, núm. 2, ISSN: 0798-0264 , p. 16 - 25.
- Rocha, J. G. (2014). *La magia de los negocios que no quiebran*. LID Editorial.
- Roy. (1991). *Modelo de Adaptación*.
- Santiago Vásquez. (2011). *El Poder Transformador Del Dinero Móvil: Modelos Exitosos De Dinero Móvil En Países En Desarrollo*. Quito: Apuntes de Economía #60, Banco Central del Ecuador.
- SARMIENTO Rubén. (2010). *Contabilidad de Costos. Segunda Edición*, Pág. 341 ISBN: 978-9942-02-743-6. Quito-Ecuador, .
- Seguel, N. y. (2007). *El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión*. . Obtenido de El cuadro de mando integral y los sistemas normativos de gestión. : Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/119/3345>
- Silva, A. C. (marzo de 2022). *“Auditoría de gestión a los procesos de ventas y cobranzas de la empresa SKNADINAR S.A”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35337/1/T5369i.pdf>
- STANTON. (2007). *Fundamentos de Marketing, 14 edición*. McGRAW-HILL.
- Téllez, B. (2004). *Auditoría un enfoque práctico*. México D.F: Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Tirado, D. M. (2013). *Fundamentos de marketing*. Castelló de la Plana, Espanya: Publicacions de la Universitat Jaume I. / ISBN: 978-84-695-7093-7. doi:UJI - DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia74>
- Toapant, A., & Jairo, F. (01 de Diciembre de 2013). *Repositorio digital*. Obtenido de epo.uta.edu.ec/handle/123456789/6262: . Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6262>
- Tobón, S. (2007). El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular Acción pedagógica, nº 16. Colombia.
- Torres, M. G. (2016). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. . Mexico: Copyright.
- Tünnermann Bernheim, Carlos. (2018). *“La educación superior frente a los desafíos contemporáneos”*. Nicaragua: Universidad Centroamericana,.
- Tutivén, M. (2020). Propuesta para obtener mejor rentabilidad aplicando un sistema de control interno enfocado en el modelo Coso II . Guayaquil : Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración.
- Uribe. M, Illesca. M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Inv Ed Med.*; 6(24);, p. 234-241.

- UTPL. (2020). *COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza*.
<https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>. Loja:
 Noticia_UTPL.
- Vallejos, Ricardo. (2018). Las políticas e instrumentos de vinculación Universidad-Empresa, en los países del MERCOSUR. UNICAMP,. *Brasil Educación superior y sociedad VOL 9 N° 1*.; 51-76.
- Valles, M. (2021). Proceso contable y su repercusión en la gestión financiera de la farmacia . Revista Cubana .
- VERTICE. (2008). *Análisis de mercados* (8492556137, 9788492556137 ed.). ESPAÑA: Editorial Vértice.
- Vértice. (2010). *Dirección de marketing*. España: Vértice.
- Verusska, A. V. (marzo de 2018). *Manual de normas y procedimientos contables*. Obtenido de
http://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1282/1/Articulo_4.pdf
- Villanueva, L. R. (marzo de 2022). *Control interno y procesos contables*. Obtenido de
<http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/2041/REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaino, & Becerra. (2019). Uso de un software contable como estrategia en el proceso de enseñanza de la asignatura de contabilidad. Revista espacios.
- Wallace Stettinius, D. Robley Wood Jr., Jacqueline L. Doyle, John L. Colley Jr. (2009). *Plan de negocio Cómo diseñarlo e implementarlo*. (2. B. Profit Editorial, Ed., & A. G. Bertrán, Trad.) Barcelona: The McGraw-Hill Companies, Inc. - Bresca Editorial, S.L. 2009 / ISBN: 978-84-936084-2-2.
- Wild, Leonardo. (2011). *El dinero o la vida: Una guía práctica para la alquimia monetaria*. Quito: Mayor Books.
- www.cfnc.org. (s.f.). https://www.cfnc.org/static/pdf/home/sc/pdf/Educacion_Continua.pdf.
- www.eltelegrafo.com.ec. (Domingo 15 de Mayo de 2016). *El pago con dinero electrónico trae beneficios*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/1/el-pago-con-dinero-electronico-trae-beneficios>
- Zapata, Walter. (2019). *“Principales desafíos de la educación superior ecuatoriana”*. Quito.
- Zavala, P. P. (2021). Diseño de proceso contable para obtener información financiera oportuna en farmacias el descuentón . Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Apéndices

Apéndice 1. Hoja de Vida Ing. Alvaro Rivera Guerrero, Esp., MBA.



CURRICULU VITAE

ING. ALVARO LEONIDAS RIVERA GUERRERO, ESP. MBA.

GARZOTA MZ63 V10

ariveraguerrero@gmail.com – alvarorivera_guerrero@hotmail.com

CI.: 0918120726

CELULAR: 0959653950

Formación Académica

- Colegio San Agustín
Primaria y secundaria hasta 4 curso (FIMA)
- Colegio Luis Bonini Pino
Contabilidad - Administración
- Universidad de Guayaquil – Facultad De Ciencias Administrativas - Tercer Nivel
Ingeniero Comercial en Recursos Humanos
- Universidad Tecnológica América – Cuarto Nivel
Especialista en Administración Pública
- Universidad del Pacífico – Cuarto Nivel
Maestría en Administración de Empresas mención en Dirección y Gerencia.
- E3PT English Proficiency Exam Score Report
Certificate B2

Seminarios y Talleres

➤ **SECAP**

- 1) Contabilidad Básica
- 2) Contabilidad Comercial
- 3) Contabilidad Superior
- 4) Computación Avanzada (Módulos. I, II, III, IV, V, VI).

➤ **ESPOL “CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA”**

- 1) Elaboración Y Manejo De Nominas “Año 2010”

➤ **FUNDACIÓN LEONIDAS ORTEGA MOREIRA**

- 1) Evaluación Del Desempeño Del Docente “Año 2012”

➤ **INTELECTO**

- 1) Excel Aplicado A Recursos Humanos “Año 2012”

➤ **UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

- 1) Leyes Laborables Y LOSEP “Año 2013” 60 horas
- 2) Taller De Metodología De La Investigación Para Tutores De Trabajo De Titulación “Año 2014” 60 horas
- 3) Diseño De Planificación Microcurricular Año 2014 40 horas
- 4) Aprendizaje Colaborativo Año 2014
- 5) Workshop de redacción científica Año 2017 40 Horas
- 6) Excel intermedio 2017. 40 horas
- 7) Project 2018. 40 horas
- 8) Metodología de la investigación 2018. 40 horas
- 9) Epistemología 2018. 40 horas
- 10) Gestión y actualización y tributaria 2018. 40 horas
- 11) Metodología de la investigación para Tutores de Titulación 2019 – 40 horas
- 12) TIC´S 2020 – 40 horas.

➤ **ASUREGU**

- 1) Gestión de Talento Humano 2019 – 40 horas
- 2) Normas ISO 9001:2015, 2019 – 40 horas
- 3) Administración de Empresas, 2019 – 60 horas
- 4) Auditor Interno en Normas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, 2019 – 60 horas
- 5) Formación de Analistas Financieros, 2019 – 60 horas

➤ **ACTIONGROW ACADEMY**

- 1) Formadores de Formadores, 2020 – 40 horas
- 2) Administración Financiera 1, 2019 – 20 horas

➤ **CIDE ECUADOR**

Habilidades de escritura científica, 2020 – 40 horas

Certificaciones

➤ **CLADEA**

Revisor Paper 55° Congreso Internacional CLADEA 2020

Seminarios y Talleres Dados

- Colegio Fiscal Mixto “Luis Bonini Pino”. (2011 – 2012)
 - 1) Atención Al Cliente
 - 2) Motivación
- “Centro Social Loja De Guayaquil” (2010 – 2011 – 2012 Y 2013)
 - 1) Relaciones Humanas
 - 2) Atención Al Cliente.
- ACTIONGROW ACADEMY 2022
 - 3) Normas APA
 - 4) Redacción Científica

Conferencias dadas

“CIDE” Guayaquil, Galápagos, Milagro, Cuenca – Ecuador.

“CIMTED” Cartagena de Indias, Medellín, Barranquilla – Colombia.

“CLADEA” Riverside Los Ángeles California – Estados Unidos.

“IBFR GLOBAL” Las Vegas, Nevadas, Hawái– Estados Unidos.

Artículos, Ponencias y Publicaciones

Artículo

- 1) “Experiencia docente en el aula basada en competencias: la nueva forma de aprendizaje del estudiante”. EUDMED.NET. “Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo”, II Etapa (ISSN: 1989-4155), indexada en IDEAS-RePEc, DOAJ, LATINDEX. Álvaro Leonidas Rivera Guerrero, Otto Villaprado Chávez, Michel Mogollón Claudett y Pedro Segarra Jaime. 26 de octubre del 2016.
<http://www.eumed.net/rev/atlante/2016/10/empleabilidad.html>
- 2) “EDUCACIÓN CONTINUA: EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS BASADAS EN COMPETENCIAS LABORALES”. “Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo”, II Etapa (ISSN: 1989-4155), indexada en IDEAS-RePEc, DOAJ, LATINDEX. Álvaro Leonidas Rivera Guerrero, Mesías Heriberto Pilco Parra, Jeovanny Chancay Quimis, Marco Antonio Suriaga Sánchez y Franklin Raúl López Vera.
<http://www.eumed.net/rev/atlante/2016/10/experiencia.html>.
- 3) “Síndrome de burnout en docentes de instituciones de educación superior”. Álvaro Rivera Guerrero, Pedro Segarra Jaime, Gianella Giler Valverde. Revista AVFT, Archivos Venezolanos De Farmacología Y Terapéutica. Volumen 37, Número 2, 2018. Indexación en SCOPUS. ISSN 0798-0264.
https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft_2_2018/4_sindrome_de_burout_en_docentes.pdf

- 4) Proyectos de vinculación como apoyo al desarrollo sostenible en el turismo comunitario. Ing. Alvaro Rivera Guerrero, Esp. MBA., Ing. Alexandra Pérez Rivera, Ing. Nelly Vergara Díaz y Ing. Fernando Rodríguez Pacheco, MBA. Revista Polo del Conocimiento, Vol. 7, No 4, Abril 2022, con ISSN 2550-682X, indexada y registrada en las siguientes bases de datos y repositorios: Latindex Catálogo v2.0, MIAR, Google Académico, ROAD, Dialnet, ERIHPLUS. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3898>
- 5) Planificación estratégica en el desarrollo de las PYMES Industriales en la Ciudad de Guayaquil en tiempos de pandemia. Ninoska Magdalena Del Peso-Saltos e Ing. Alvaro Rivera Guerrero, Esp. MBA. Revista Dominio de las Ciencias, Vol. 8, No 1, Febrero Especial 2022, con ISSN 2477-8818, indexada y registrada en las siguientes bases de datos y repositorios: Latindex Catálogo v2.0, MIAR, I2OR, Google Académico, OAJI, LatAm Studies, SIS, SJIF, ESJI, Issuu, Scribd, Calaméo e Internet Archive, WorldCat, Base. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2604>.
- 6) Procesos contables en farmacéuticas veterinarias de la ciudad de Guayaquil. Virginia Murillo Vargas e Ing. Alvaro Rivera Guerrero, Esp. MBA. Revista Dominio de las Ciencias, Vol. 7, No 6, Junio 2022, con ISSN 2550-682X, indexada y registrada en las siguientes bases de datos y repositorios: Latindex Catálogo v2.0, MIAR, Google Académico, ROAD, Dialnet, ERIHPLUS. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4107>

Ponencia

- 1) "Experiencia Docente En El Aula Basadas En Competencias: La Nueva Forma De Aprendizaje Del Estudiante" VII Congreso Internacional Sobre El Enfoque Basado En Competencias CIEBC2016. COORP CIMTED. Cartagena De Indias. ISBN: 978-958-59518-1-5. <http://memoriascimted.com/wp-content/uploads/2016/02/el-enfoque-basado-en-competencias-version-final-agosto-11.pdf>
- 2) "Educación Continua: Empleabilidad De Las Personas Basadas En Competencias Laborales" I Congreso Internacional De Administración De Empresas CIDE 2016. Libro ISBN: ISBN: 978-9942-14-452-2. http://media.wix.com/ugd/54b18d_b3761cf6179f474fadf6656240bfd183.pdf
- 3) "El Comercio Online (Electrónico) Y Las PYMES En La Ciudad De Guayaquil" I Congreso Internacional De Marketing CIM 2016. ISBN: 978-9942-14-312-9. <http://www.congresosug.org/documentos-descargas/cim2016.pdf>
- 4) "Educación Continua: Empleabilidad De Las Personas Basadas En Competencias Laborales" I Congreso Internacional De Administración De Empresas. V Congreso Internacional De Competencias Laborales Cartagena COINCOM 2016. ISBN: 978-958-59518-2-2. <http://memoriascimted.com/wp-content/uploads/2016/02/Competencias-Laborales-en-America-Latina.pdf>
- 5) "Nuevas Formas De Flexibilidad Laboral Del Docente En Instituciones De Educación Superior" V Congreso Internacional De Competencias Laborales Cartagena COINCOM

2016. ISBN: 978-958-59518-2-2. <http://memoriascimted.com/wp-content/uploads/2016/02/Competencias-Laborales-en-America-Latina.pdf>
- 6) Procesos De Formación Del Estudiante: Estrategias Basadas En Competencias Laborables Adquiridas En El Aula Al Campo Laboral" V Congreso Internacional De Competencias Laborales Cartagena COINCOM 2016. ISBN: 978-958-59518-2-2. <http://memoriascimted.com/wp-content/uploads/2016/02/Competencias-Laborales-en-America-Latina.pdf>
 - 7) "Crecimiento económico del turismo a través del dinero electrónico en el Ecuador". Ing. Com. Álvaro Rivera Guerrero, ESP., Ing. Mesías Pilco Parra, MAE., Ing. Geovanny Chancay Quimis, MBA., Ing. Com. Jean Steve Carrera López, MBA. Asistencia y Ponente. LIBRO DE MEMORIAS DEL I CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, GERENCIALES Y MARKETING. Pág. 373. 30 de noviembre y 1 y 2 de diciembre del 2016. Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Estatal de Milagro "UNEMI". Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador "CIDE". **ISBN:** 978-9942-8637-5-1. file:///C:/Users/Laboratorio-04/Downloads/54b18d_d2e8ad2385dd43d3b14aef30270b39ff.pdf.
 - 8) "Dinero Electrónico: Beneficios Tributarios". Ing. Álvaro Rivera Guerrero, Esp., Ing. Félix Hablich Sánchez, Ing. Logan Berni Moran. Revista: "Global Conference on Business and Finance Proceedings (GCBF)" Congreso Las Vegas 2017. Pág. 454 – 461. ISSN: 216 8-0612 FL ASH DRIVE, 1941-9589 ONLINE. Indexación: American Economic Association's Econlit, e-JEL and JEL on CD, Colciencias, EBSCOHost, Research Papers in Economics (RePEc) and Social Science Research Network (SSRN). Volumen, número y fecha: Volumen 12, Numbers 1, 2 al 5 de enero del 2017. <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/ISSN-1941-9589-V12-N1-2017.pdf>
 - 9) "Banca No Corresponsal: Estrategias E Importancia De La Banca Tradicional". Autoría: Ing. Álvaro Rivera Guerrero, Esp., ing. Elías Ortiz Morejón, Ec. Mariuxi Miguez Gómez. Título de la revista: "Global Conference on Business and Finance Proceedings (GCBF)" Congreso Las Vegas 2017. Pág. 462 – 469. ISSN: 216 8-0612 FL ASH DRIVE, 1941-9589 ONLINE. Indexación: American Economic Association's Econlit, e-JEL and JEL on CD, Colciencias, EBSCOHost, Research Papers in Economics (RePEc) and Social Science Research Network (SSRN). Volumen, número y fecha: Volumen 12, Numbers 1, 2 al 5 de enero del 2017. <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/ISSN-1941-9589-V12-N1-2017.pdf>
 - 10) Estrategias de la banca privada para captar la fidelización de sus clientes en la ciudad de Guayaquil. 1^{er} Congreso Internacional de Investigación e Innovación y Sociedad del Conocimiento Área de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Galápagos del 8 al 10 de febrero del 2017, ISBN: 978-9942-8637-4-8. file:///C:/Users/Laboratorio-04/Downloads/54b18d_a882b298587e49c4b82adad98d0772ea.pdf.
 - 11) Técnicas de aprendizaje dentro del aula basadas por competencias: docente – estudiante. 1^{er} Congreso Internacional de Investigación e Innovación y Sociedad del Conocimiento Área de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Galápagos del 8 al 10 de febrero del

2017, ISBN: 978-9942-8637-4-8. file:///C:/Users/Laboratorio-04/Downloads/54b18d_a882b298587e49c4b82adad98d0772ea.pdf.

- 12) Uso y aplicación adecuado de un sistema de control interno en PYMEs en la ciudad de Guayaquil. ING. Stalin Fiallo Castillo e ING. Álvaro Rivera Guerrero, ESP. III Congreso de la Facultad de Ciencias Administrativas y I Congreso de Investigación e Innovación en Desarrollo Empresarial. Guayaquil del 1 al 3 de junio del 2017. ISBN: 978-9942-8657-17. https://docs.wixstatic.com/ugd/54b18d_466244cfc36b4b319aeaf5c297a46ae3.pdf
- 13) COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: INFLUENCIA EN LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJADOR EN LAS PYMES, ING. ÁLVARO RIVERA GUERRERO, ESP. E ING. INGRID TOALA ROCUANO, MBA. Título: LII Asamblea Anual CLADEA 2017, "Rompiendo paradigmas: Anticipando el futuro de la educación global" SAN BERNARDINO RIVERSIDE CALIFORNIA. Publicado: 2018-04-18. Interactive Session, 147. Primera Edición, abril 2018. ISBN: 978-612-46367-6-9. http://grupoinolsa.com/ojs3/index.php/procceding_cladea2017/article/view/93/73.
- 14) Negociación de Conflictos a Través de Estrategias de Mediación en Pymes en la Ciudad de Guayaquil. Álvaro Rivera Guerrero, y Erick Paul Murillo Delgado, Universidad de Guayaquil. GLOBAL CONFERENCE ON BUSINESS AND FINANCE (GCBF). Pág. 477 – 484. ISSN 1931-0277 (print) and 2157-0191 (online). Kailua-Kona, Hawaii. January 2-5, 2018. <https://www.theibfr.com/wp-content/uploads/2018/09/ISSN-1941-9589-V13-N1-2018.pdf>
- 15) SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.”; Autores: Rivera Guerrero Álvaro, Segarra Jaime Humberto Pedro y Giler Valverde Gianella de la Universidad de Guayaquil. VII CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN CON ÉNFASIS EN: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, SOCIALES, SALUD Y EDUCACIÓN. Memorias, pág. 54. Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador (CIDE) y Centro de Estudios Transdisciplinarios (CET) Bolivia, los días 6, 7 y 8 de diciembre de 2017, en la ciudad de Cusco, Perú. https://02cb4c5d-0877-4ce7-a98d-9e544207d0fb.filesusr.com/ugd/4073fb_8685ef95281a42a29bdd9aca9e525e26.pdf.
- 16) Factores de riesgo asociados al desgaste profesional (Burnout) en la producción en comunas en la provincia de Santa Elena. Autores: Ing. Álvaro Rivera Guerrero, ESP. MBA. Ing. Rafael Ortiz Zambrano, MAE. Ing. Marisol Miranda Torres, MAE. Ing. Patricio Navarrete Freire, MGS. VIII CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN CON ÉNFASIS EN: EDUCACIÓN – CIENCIAS DE LA SALUD – CIENCIAS ADMINISTRATIVAS – CIENCIAS SOCIALES. Memoria, Pág. 79. Río de Janeiro, Brasil los días 9, 10 y 11 de agosto de 2018. https://87c0e903-35cc-4194-98d4-8423bb166c64.filesusr.com/ugd/4073fb_c86d50cf30de4d549c1c49a40e657dc1.pdf

Publicaciones

- 1) Empleabilidad: sello formativo de las instituciones de educación superior con las empresas. Ing. Álvaro Rivera Guerrero, ESP. MBA., Ing. Geovanny Chancay Quimis, MGS. ISBN:

- 978-9942-750-49-5. Editorial Compás. ‘Educación Superior en el Ecuador una mirada desde el docente universitario TOMO III.’ Pág. 54 – 69. Revisión por pares Académicos.
https://media.wix.com/ugd/6ae0cd_8e0a61af75b9406696f27764848ab610.pdf.
- 2) Políticas de promoción y desarrollo de las PYMES. Ing. Álvaro Rivera Guerrero, ESP., Ec. José Gonzalo Narváez Cumbicos, Mgs. ISBN: 978-9942-750-91-4. Editorial Compás. ‘Educación Superior en el Ecuador una mirada desde el docente universitario TOMO II.’ Pág. 42 – 47. Revisión por pares Académicos.
https://docs.wixstatic.com/ugd/6ae0cd_db51bbff257f4447bf6196ee1b91a4ac.pdf
 - 3) Planeación estratégica para el desarrollo sustentable en el sector turístico del cantón paltas de la provincia de Loja. Ing. Álvaro Rivera Guerrero, ESP., Ing. Sofía Lovato Torres, Mgs. ISBN: 978-9942-750-71-6. Editorial: Compás. ‘Educación Superior en el Ecuador una mirada desde el docente universitario TOMO II.’ Pág. 7 – 27. Revisión por pares Académicos.
https://docs.wixstatic.com/ugd/6ae0cd_08267d1a8cd746f1a22bdfa14b70f581.pdf
 - 4) Modelo de gestión estratégica de comercio exterior para la importación de mercancías en el servicio nacional de aduana del Ecuador “SENAE” para el primer distrito Guayaquil y los procesos aduaneros. Ing. José Echeverría Contreras, MBA., Ing. Álvaro Rivera Guerrero, ESP. MBA., Dr. José Echeverría Alcívar Magister. ISBN: 978-9942-760-58-6. Editorial Compás. Tributación y finanzas como un aporte a la investigación científica, primera edición.” Pág. 20 – 62. Julio 2017. Revisión por pares Académicos.
https://docs.wixstatic.com/ugd/6ae0cd_7c4d9f8320c749e980aa77719067196a.pdf
 - 5) Cultura Tributaria para Microempresas en una Comuna en la Provincia de Santa Elena. Ing. Franklin López Vera, Mgs., Ing. Álvaro Rivera Guerrero, ESP. MBA. ISBN: 978-9942-770-72-1. Editorial Compás. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS EN EL ECUADOR.” Pág. 118 – 126. Octubre 2018. Revisión por pares Académicos.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/61/1/listo.pdf>.
 - 6) Dinero Electrónico: Beneficios Tributarios. Ing. Álvaro Rivera Guerrero, Esp., Ing. Félix Hablich Sánchez, Ing. Logan Berni Moran. Revista: “Global Conference on Business and Finance Proceedings (GCBF). Vol. 6, No. 1, 2018, pp. 1-13. ISSN: 2328-4641 (print). ISSN: 2328-4668 (online).
https://www.theibfr.com/download/rgn/2018_rgn/rgn_v6n1_2018/RGN-V6N1-2018.pdf

Libros publicados

- E-COMERCE. Una guía para hacer negocios. Ediciones EDICA 21 2022. ISBN: 978-9942-8885-0-1

Experiencia Laboral

- Analista De Crédito Y Cobranza, “Almacenes JAHER” Enero – Septiembre, 2006.
- Docente, “Colegio Fiscal Mixto “Luis Bonini Pino” 2008 – 2010.
- Administrador “Salón De Eventos “Centro Social Loja De Guayaquil” 2006 – 2016.
- Administrador, “Inmobiliaria Inmosolución S.A. Guayaquil” Enero – Julio, 2013.

- Supervisor Logístico Nivelación de Carrera “Universidad Guayaquil” 09/2013 – 04/2014.
- Capacitador, “Fundación Ecuador” 2014.
- Docente De Nivelación De Carrera Facultad De Ciencias Administrativas “Universidad Guayaquil” 2014 – 2016.
- Docente, Rediseño De Carrera, Revisor Y Tutor De Trabajo De Titulación “Instituto Superior Tecnológico Almirante Illingworth” 2014- 2016.
- Coordinador (E) del Curso de Nivelación 2S-2015 Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil.
- Docente de Cómputo Carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil. CII-2016 – CI2018.
- Ayudante de Proyectos de investigación (PROYECTOS DIPA) Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil. CI2017 – CI2018.
- Docente De Nivelación De Carrera Facultad De Ciencias Médicas, Odontología e Ingeniería Química “Universidad Guayaquil” Actualmente CII 2018 - 2019.
- Docente de la Carrera de Terapia del Lenguaje de la Facultad de Ciencias Médicas - Universidad de Guayaquil. CI-2019 – 2020, CII 2019 – 2020 (Actualmente Medio Tiempo).
- Gestor de Bienestar estudiantil y Seguimiento a Graduados de la Carrera de Terapia del Lenguaje de la Facultad de Ciencias Médicas - Universidad de Guayaquil. CI-2019 – 2020 y CII 2019 - 2020.
- Subcoordinador Carrera de Contabilidad y Docente Carrera de Contabilidad, Docente de la carrera de Turismo y Redes. Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR” 2020-I - Actualmente.
- Coordinador de Vinculación Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR” Periodo 2020-I, 2020-II, 2021-I
- Subcoordinador Carrera de Contabilidad y Docente Carrera de Contabilidad. Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR” 2021-II – 2022-I – 2022-II. Actualmente.

Convenios firmados como coordinador de Vinculación

- GAD DE SALITRE
- GAD DE SANTA LUCÍA
- GAD DE ISIDRO AYORA
- GAD DE NOBOL
- FUNDACIÓN HUANCAYILCA
- COLEGIO PERT
- Fundación Un techo para mi país
- CONSORCIO EXPORT WORLD EC
- UNIVERSAL SWEET
- BENEMÉRITA SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA
- HOTEL ORO VERDE
- MUEBLERÍA PALITO
- ISOLATOT S.A
- SENESCYT

- GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON NOBOL
- UNIDAD EDUCATIVA AMERICAN SCHOOL
- FUNDACIÓN YO PUEDO
- FUNDACIÓN ACCIÓN CRISTIANA SOLIDARIA DEL ECUADOR
- ASOCIACIÓN DE TRABAJADORAS REMUNERADAS DEL HOGAR
- FUNDACIÓN DIOS ABRE BRECHA Y CAMINO
- FUNDACIÓN PAM ECUADOR “PROGRESO Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS EMPRENDIMIENTO EN EL ECUADOR”
- FUNDACIÓN BENÉFICA ACCIÓN SOLIDARIA
- UNIDAD EDUCATIVA DIVINA ESPERANZA
- U.E. PARTICULAR MERCEDES DE JESÚS MOLINA
- UNIDAD EDUCATIVA AMÉRICA DEL SUR
- UNIDAD EDUCATIVA REY JESÚS
- CORPORACIÓN RED ADVENTISTA
- UNIDAD EDUCATIVA HERMANN HESSE
- FUNDACIÓN NIÑOS CON FUTURO
- Fundación Sra. Cleotilde Guerrero
- FUNDACIÓN SISTEMA NUEVO MUNDO
- FUNDACIÓN YOUNG LIVING

Materias dictadas

- Contabilidad I
- Administración Pública
- Planeación Estratégica
- Diseño Empresarial
- Metodología de la investigación
- Auditoría I
- Tributación
- Excel aplicado a las Finanzas
- Word, PowerPoint, Prezi, Normas APA
- Economía, Lenguaje y Matemáticas (Nivelación)
- Matemáticas
- Bioestadística
- Didáctica
- Titulación grupal e individual (2) “CII 2019 – 2020 Carrera de Terapia del Lenguaje de la Facultad de Ciencias Médicas - Universidad de Guayaquil”.
- Auditoría Financiera (ISTVR)
- Administración Financiera (ISTVR)
- Metodología de la Investigación (ISTVR)
- Macroeconomía (ISTVR)
- Microeconomía (ISTVR)
- Proyectos de Inversión (ISTVR)
- Redacción científica (ISTVR).
- Gestión de Auditoría (ISTVR)
- Comercio exterior (ISTVR).

Referencias personales

EC. RICARDO ESPINOZA GOMEZ

COORDINADOR FINANCIERO

“DISPENSARIO #6 DEL I.E.S.S.”

TEL: 2 – 322 - 177 EXT. 310

ING. MESIAS PILCO PARRA, MAE

DOCENTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS - UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

TEL: 0992810079

ING. FERNANDO MORAN V, MAE.

DIRECTOR ACTIONGROW

TEL: 0998444004

ING. FERNANDO RODRIGUEZ PACHECO, MBA.

COORDINADOR DE CARRERA DE CONTABILIDAD

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO VICENTE ROCAFUERTE “ISTVR”

TEL: 0999517513

Apéndice 2. Hoja de vida MTF. Jessica Narcisa Maruri Arcentales



CURRICULU VITAE

MTF. Jessica Narcisa Maruri Arcentales

Celular : 0995040869
Correo electrónico : jkmaruri_a@hotmail.com
Domicilio : Km 14 Av. León Febres Cordero, vía Puntilla - Aurora,
cantón Daule – Guayas – Urb. La Joya.
F. de Nacimiento : 01 de octubre de 1977
Estado Civil : Casada

PERFIL PROFESIONAL Contadora Pública Autorizada (C.P.A), con experiencia de 12 años en el área contable, tributario y administrativo en empresas privadas como contador y asesor. En la docencia universitaria desde el año 2017.

EXPERIENCIA LABORAL

2014-2018 EMPRESA: PERITASE S.A PERITAJES, TASACIONES Y ASESORÍA, PERITASE S.A.
CONTADOR EXTERNO Y ASESOR TRIBUTARIO.

2015 - 2017 EMPRESA: PROJARSA S, A.
CONTADOR EXTERNO Y ASESOR TRIBUTARIO

2013 - 2018 EMPRESA FRETTANEL S. A.
CONTADOR EXTERNO Y ASESOR TRIBUTARIO

2012 - 2014 EMPRESA PRODUSK S. A.
CONTADOR EXTERNO

2010 - 2011 EMPRESA CONSTRUTECNI S. A.
ASESOR TRIBUTARIO.

2008 - 2010 EMPRESA QUIMIAVIL S. A.
CONTADOR MEDIO TIEMPO.

EXPERIENCIA ACADÉMICA

2017 - 2021 UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

DOCENTE TIEMPO COMPLETO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

Asignaturas impartidas: Contabilidad Intermedia, Sistema de Información Gerencial, Derecho III, Contabilidad básica, Contabilidad general, Lenguaje y comunicación, Derecho mercantil y tributario, Contabilidad de costos, Emprendedores.

Actividades administrativas: Docente de apoyo en gestión académica, Tutor de prácticas preprofesionales, Gestor social de conocimiento, Gestor Seguimientos a graduados, Docente responsables de elaboración de proyectos de vinculación, tutor de pasantías de vinculación y tutor académico de Contabilidad.

Tutor de tesis: URL de repositorios

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/83/browse?type=tutor&order=ASC&rpp=20&value=Maruri+Arcentales%2C+Jessica+Narcisa>

Logros: Resultados de evaluación docente:

(C1 2022) 98,89%, (C2 2021) 98.61%, (CI 2021) 97.62%, (CII 2020) 97.90%, (CI 2020) 96.98%, (CII 2019) 98.08%, (CI 2019) 97.86%, (CII 2018) 98.41%, (CI 2018) 97.83%, (CII 2017) 97.81%)

PONENCIA:

VII Congreso Internacional Gerencia en América Latina. Universidad de Zulia Maracaibo-Venezuela (2018)

Trabajo de investigación titulado **“Análisis del cumplimiento de uno de los deberes formales en las tiendas que fomenten la cultura tributaria en las Salinas de Guaranda, Ecuador”**

XIX ENCUESTO INTERNACIONAL RED MOTIVA Y V CONGRESO INTERNACIONAL DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN, con sede Colombia, Ciudad de Ibagué – Tolima y Girardot – Cundinamarca; 2018.

Ponencia titulada **“ANÁLISIS DE LOS TIPOS DE EMPRENDIMIENTO ECUATORIANO”**

XXXV Congreso Internacional ASEPELT Ciencia de Datos para la Economía Aplicada Universidad Complutense de Madrid, del 29 de junio al 2 de julio de 2022

Ponencia titulada **“ANÁLISIS DEL CONSUMO DE LA CERVEZA ARTESANAL FRENTE AL SOJU EN EL MERCADO DE COREA DEL SUR”**

PUBLICACIÓN DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS

Revista “Universidad y Sociedad”, con ISSN: 2218- 3620 publicación en el volumen 12, número 3 (mayo-junio, 2020) Estudio de identificación de factores de éxito de gestión de los asociados comunitarios de Salinas de Guaranda; de los autores: Jannina Alexandra Montalvan; Wladimir Alexander Guerrero; Jessica Narcisa Maruri.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000300290

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1587>

Revista: Dominio de las Ciencias, con ISSN 2477-8818, Vol. 6, No 04, octubre-diciembre 2020
El artículo científico: **“La auditoría de transacciones electrónicas. Como tener control en la era de la globalización”** de los autores Jessica Narcisa Maruri-Arcentales, Nubia Elizabeth Casquete-Baidal, Jesús Alberto Arcos-Coba

<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1474/2699>

<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1474>

PUBLICACIÓN DE LIBRO:

Libro “El problema de la investigación” sello editorial “Compás” con No. Radicación 74379 obteniendo el ISBN 978-9942-33- 224-0 registrado en la cámara ecuatoriana del libro en el mes de julio del 2020

EDUCACIÓN

- Doctorado en ciencias sociales mención GERENCIA. Venezuela, UNIVERSIDAD DEL ZULIA (En curso desde mayo de 2018)
- Magister en tributación y finanzas. UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL-FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS (R. Senescyt: 1006-2017-1816949)
- CONTADORA PÚBLICA AUTORIZADA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL-FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS (R. Senescyt: 1006-13-1190780)
- FORMACIÓN DE FORMADORES. Número de registro SETEC-389-CCL-205584

CURSOS ACADEMICOS

NOMBRE DEL PROGRAMA	COEVALUADORES PARES ACADÉMICOS, NIVEL 2.
CENTRO DE FORMACIÓN	VICERRECTORADO DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL
DURACIÓN	40 horas (25-mayo al 27-mayo-2021)
NOMBRE DEL PROGRAMA	DISEÑO Y DESARROLLO DE RÚBRICAS
CENTRO DE FORMACIÓN	VICERRECTORADO DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL
DURACIÓN	40 horas (17-mayo al 21-mayo-2021)
NOMBRE DEL PROGRAMA	DISEÑO CURRICULAR
CENTRO DE FORMACIÓN	VICERRECTORADO DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL
DURACIÓN	40 horas (17-mayo al 21-mayo-2021)
NOMBRE DEL PROGRAMA	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PARA ENTORNOS DE APRENDIZAJE VIRTUALES, NIVEL 2
CENTRO DE FORMACIÓN	VICERRECTORADO DE FORMACIÓN ACADÉMICA
DURACIÓN	40 horas (10-mayo al 14-mayo-2021)
NOMBRE DEL PROGRAMA	METODOLOGÍA PACIE Y ESTRUCTURA DEL AULA VIRTUAL EN MOODLE NIVEL 2
CENTRO DE FORMACIÓN	VICERRECTORADO DE FORMACIÓN ACADÉMICA
DURACIÓN	40 horas (10-mayo al 14-mayo-2021)
NOMBRE DEL PROGRAMA	METODOLOGÍA PACIE Y ESTRUCTURA DEL AULA VIRTUAL EN MOODLE

CENTRO DE FORMACIÓN	VICERRECTORADO DE FORMACIÓN ACADÉMICA
DURACIÓN	40 horas (09-nov-2020 al 13-nov-2020)
NOMBRE DEL PROGRAMA	“PROGRAMA DE FORMACIÓN DE FORMADORES”
CENTRO DE FORMACIÓN	KAMPUS SKILLSUP CÍA. LTDA.
DURACIÓN	140 horas (20 diciembre 2019 al 30 de abril 2020)
NOMBRE DEL PROGRAMA	“Uso de plataformas virtuales en la modalidad de aprendizaje online”,
CENTRO DE FORMACIÓN	VICERRECTORADO DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL
DURACIÓN	40 horas (27-abril-2020 al 04-mayo-2020)
NOMBRE DEL PROGRAMA	DISEÑO CURRICULAR
CENTRO DE FORMACIÓN	VICERRECTORADO DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL
DURACIÓN	40 horas (30-sep-2019 al 16-oct-2019)
NOMBRE DEL PROGRAMA	TALLER DE EPISTEMOLOGÍA
CENTRO DE FORMACIÓN	VICERRECTORADO DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL
DURACIÓN	40 horas (09-octubre 2018 al 12-octubre-2018)
NOMBRE DEL PROGRAMA	CURSO DE PRESUPUESTO PARA INVERSIÓN
CENTRO DE FORMACIÓN	VICERRECTORADO DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL
DURACIÓN	40 horas (12/marzo 2018 al 05-abril-2018)
NOMBRE DEL PROGRAMA	CURSO Y ACTUALIZACIÓN TRIBUTARIA

CENTRO DE FORMACIÓN	VICERRECTORADO DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL
DURACIÓN	40 horas (12/marzo 2018 al 12-abril-2018)

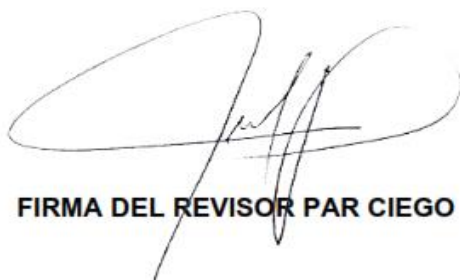
Apéndice 3.- Revisores pares 1



INFORME DE REVISOR PARES CIEGOS

FECHA: 17/08/2022

NOMBRES	APELLIDOS	TÍTULO PROFESIÓN (SIGLAS)	CÉDULA/PASAPORTE/DNI
Antonio Francisco	Poveda Guevara	PhD	0912447349
TÍTULO DE LA OBRA	INVESTIGACIÓN ACADÉMICA: GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS Y ARTÍCULOS INVESTIGATIVOS.		
Comentario del título y subtítulo de la obra			
Componente innovador de la obra	Aborda la investigación científica desde el contexto académico ecuatoriano e internacional en cuanto a artículos		
Opinión académica	El libro presenta un aporte interesante explicando de forma fácil de entender un vistazo general de como investigar. Se sugiere su publicación con cambios menores		
Recomendaciones	Profundizar en las definiciones de investigación y redacción científica. Profundizar en cuanto a investigaciones en Ecuador. Citar adecuadamente		
Resumen del revisor par:	Antonio Poveda Guevara PhD. En gestión económica global. Master en marketing. Master en Administración de empresas. Director de Marketing Universidad Del Pacífico (Ecuador)		



FIRMA DEL REVISOR PAR CIEGO

Apéndice 4. Revisores pares 2



INFORME DE REVISOR PARES CIEGOS

FECHA: 24/08/2022

NOMBRES	APELLIDOS	TÍTULO PROFESIÓN (SIGLAS)	CÉDULA/PASAPORTE/DNI
CLARKENT RUBEN	MACKAY CASTRO	PhD	0904837283
TÍTULO DE LA OBRA	INVESTIGACIÓN ACADÉMICA: GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS Y ARTÍCULOS INVESTIGATIVOS.		
Comentario del título y subtítulo de la obra	El nombre de la obra se centra al contenido expresado en los capítulos que lo componen.		
Componente innovador de la obra	Esta obra de investigación servirá para que la investigación y redacción científica no solo se aplica en tesis, sino en artículos que quieren ir más allá de los nuevos métodos académicos.		
Opinión académica	Los temas desarrollados en el libro representan un contenido de ayuda para estudiantes, docentes e investigadores con la predisposición de interactuar con los casos planteados en el texto.		
Recomendaciones	Esta obra puede ser utilizada como una herramienta de ayuda en la academia y público en general que le agrada efectuar actos investigativos en relación a la lectura.		
Resumen del revisor par:	Los diferentes capítulos del libro que se revisan los principios básicos de como investigar, las relaciones que existen entre diversos tipos de investigación, normas y estrategias para poder realizar una tesis, artículo o libro.		



Firmado digitalmente por:
CLARKENT RUBEN
MACKAY CASTRO

FIRMA DEL REVISOR PAR CIEGO

Dir: Garzota 2, Mz. 59 V. 42, 1er piso - Telf: 0958 728 970 / 099 869 1271 –
www.edicaxxi.org / edica21@edicaxxi.org

Apéndice 5. Registro ISBN



FICHA REGISTRO DE ISBN
INTERNATIONAL STANDARD BOOK NUMBER
Cámara Ecuatoriana del Libro
Cámara Ecuatoriana del Libro
Eloy Alfaro N29-01 e Inglaterra, 8° Piso.
<http://www.celbro.org.ec>

No Radicación 138146

Fecha de asignación: 2022-10-27

Tipo de Obra	Información del Título
ISBN Obra Independiente: 978-9942-8885-4-9	Título: Guía para la elaboración de: proyecto de tesis y artículos investigativos
ISBN Volumen:	Título:
ISBN Obra Completa:	Título:
Sello editorial: Editorial Académica Internacional XXI EDICAXXI S.A.S. (978-9942-8885)	

Subtítulo
Subtítulo Obra Independiente:
Subtítulo Obra Volumen:
Subtítulo Obra Completa:

Tema		
Materia: 001.4 - Investigación		Tipo de Contenido: Libros universitarios
CLASIFICACIÓN THEMA		
D - Biografías, literatura y estudios literarios		
Colección:	No colección:	Serie:
Público objetivo: General		
IDIOMAS		
Español		

Colaboradores y Autor(es)		
Nombre	Nacionalidad	Rol
Maruri Arcentales, Jessica Narcisca	Ecuador	Autor
Rivera Guerrero, Alvaro	Ecuador	Autor

Traducción			
Traducción: No	Del:	Al:	Idioma Original:
Título Original:			

Información de Edición			
No de Edición: 1	Ciudad de Edición: Guayaquil	Departamento, Estado o Provincia: Guayas	Fecha de aparición: 2022-10-26
Coedición: No	Coeditor:		

Comercializable	
No de ejemplares oferta nacional: 100	Precio en moneda local:
No de ejemplares oferta externa: 0	Precio en dólares:
Oferta total: 100	
Disponibilidad: Disponible	Estatus en el catálogo: Próxima aparición

Descripción física - Impresión en papel			
Descripción física:	No páginas:	Tipo de impresión:	No tintas:
Tipo de encuadernación:	Tipo papel:	Gramaje:	
Tamaño:	Peso:		

Descripción física - Medio electrónico o digital		
Tipo de soporte: Libro digital en soporte físico	Formato: Pdf (.pdf)	Tipo de contenido: Texto (legible a simple vista)
Medio electrónico o digital: Otro material digital	Protección técnica: Ninguno	Permiso de uso:
Tipo de restricción de uso:	Tipos de acceso:	Tamaño: 26Kb

Editorial o Autor-Editor: Editorial Académica Internacional XXI EDICAXXI S.A.S.	
Número de identificación tributaria o de ciudadanía: 0893287660001	Teléfono: 0987581232
Representante legal: Jessica Narcisca Maruri Arcentales	



FICHA REGISTRO DE ISBN
INTERNATIONAL STANDARD BOOK NUMBER
Cámara Ecuatoriana del Libro
Cámara Ecuatoriana del Libro
Eloy Alfaro N29-01 e Inglaterra, 9º Piso.
<http://www.celbro.org.ec>

No Radicación 138146

Fecha de asignación: 2022-10-27

Responsable ISBN: Freddy Fernando Morán Vélez	e-mail: edibaxi.isbn@gmail.com	Teléfono: 0898444004

Control de Agencia

Los **proyectos de tesis y artículos investigativos**, se caracterizan por ser indagatorios en el campo del conocimiento en el que se aplican, pueden desarrollarse de forma novedosa demostrando autonomía de criterio intelectual y científico, con capacidad crítica y analítica sobre todo constructiva. Debe ser un beneficio personal dentro de un contexto sistémico para el dominio teórico y metodológico de los diseños de investigación propios de la materia.

ISBN: 978-9942-8885-4-9



AUTORES:

Ing. Alvaro Rivera Guerrero, MBA.
MTF. Jessica Maruri Arcentales



EDICA XXI
EDITORIAL ACADÉMICA INTERNACIONAL