

Gestión, Innovación y Calidad:  
Una mirada desde las  
Ciencias Administrativas y Económicas  
en América Latina



# Gestión, Innovación y Calidad: Una mirada desde las Ciencias Administrativas y Económicas en América Latina



**Coordinadores editoriales**  
Castillo Cabeza, Segundo Nelson  
Montes de Oca Rojas, Yorberth Yannedy

**Gestión, Innovación y Calidad:  
Una mirada desde las Ciencias Administrativas  
y Económicas en América Latina**



## **EDITORES**

Castillo Cabeza, Segundo Nelson  
Montes de Oca Rojas, Yorberth Yannedy

## **AUTORES**

Alencastro Guerrero, Alex Paul  
Ángel Morocho-Macas  
Arce Minda, Erika Marianela  
Arce Minda, Narcisa Liliana  
Arce Minda, Patricio Marcelo  
Ayovi Caicedo Jorgeli  
Bravo Coello, Ruth Eulalia  
Bruno Jaime, Carlos Ernesto  
Bustos Gámez, Mercedes Magdalena  
Camacho Marín, Raúl Alfonso  
Campos Trigoso, Jonathan Alberto  
Campuzano Vásquez, John  
Castillo Cabeza, Segundo Nelson  
Cedeño Coveña, Marco Vinicio  
Charles Coll, Jorge Alberto  
De Oliveira, Marcelo Eduardo  
Erazo Portilla Carla  
Espinosa Jaramillo, María Teresa  
Estrada Realpe Kelly  
Godoy Rosero, Pedro Cesar  
Hernández-Ángel, Francisca  
Huerta Franco, Delia Amparo  
Ibarra Rentería, Guadalupe Montserrat  
Intriago Ferrin, Ana Sariah

Jorge Quevedo- Vázquez  
Juan Solís- Muñoz  
León Betancourth, Richar  
Mayer Granados, Elizabeth Lizeth  
Montes de Oca Rojas, Yorberth  
Moran Villafuerte, Juan Gabriel  
Nazareno Véliz, Ingrid Tania  
Nieto Malpica, Jorge  
Núñez Barbosa, Ana María  
Oyarvide Ibarra, Romina Tanagra  
Plaza Castillo Manuel Alfredo  
Quintero Pinargote, José Joaquín  
Quiñónez Cabeza, Manuel Ruvín  
Quiñonez Francis, Harold Stalin  
Quiñonez Guagua, Olga  
Quispe Mera, Alex Gabriel  
Reina Jasmina  
Reyes Ayala, Leonardo  
Rituay Trujillo, Pablo Alfredo  
Ruiz Ruiz, Edgar Elías  
Saldaña Orozco, Claudia  
Sánchez Limón, Mónica Lorena  
Saquisari Armijos, Diana Lucia  
Tello de la Torre, Claudia  
Valdez Zepeda, Andrés

## **COMITÉ ACADÉMICO Y CIENTÍFICO**

### **Chile**

PhD. Juan Manuel, Saldivar Arellano  
Universidad de los Lagos

### **Colombia**

Dr. Francisco Javier, Arias Vargas  
Corporación Universitaria Americana

### **España**

Dr. Juan José, Martí Noguera  
Universidad Internacional de Valencia

### **Perú**

Dra. Susana Soledad, Chinchay Villarreyes  
Universidad Nacional de Frontera  
PhD. Wilson Castro Silupu  
Universidad de Frontera

### **México**

Dr. Marco Tulio, Flores Mayorga  
Universidad de Guadalajara  
Dra. Claudia, Delfín Ruíz  
Centro Universitario del Sur (CUSUR) de la Universidad de Guadalajara  
Dra. María de Jesús, Hernández Rangel  
Universidad Autónoma de Tamaulipas  
Dr. Enoc Alejandro, García Rivera  
CONACYT-Universidad Autónoma de Tamaulipas  
Dra. Karla, Ortiz Palafox  
Universidad de Guadalajara

Gestión, Innovación y Calidad:  
Una mirada desde las Ciencias Administrativas  
y Económicas en América Latina

Coordinadores editoriales  
Castillo Cabeza, Segundo Nelson  
Montes de Oca Rojas, Yorberth Yannedy

2021,  
Publicado por acuerdo con los autores.  
Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Posgrado.  
Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas-Ecuador.  
Proyecto Calidad de la Gestión Universitaria:  
Estudio comparativo entre organizaciones ubicadas en las  
Zonas de Planificación 1 y 4 del Ecuador. Red de Investigación:  
Educación Superior y Sociedad  
© 2021, Editorial Grupo Compás  
Guayaquil-Ecuador

Grupo Compás apoya la protección del copyright, cada uno de sus textos han sido sometidos a un proceso de evaluación por pares externos con base en la normativa del editorial.

El copyright estimula la creatividad, defiende la diversidad en el ámbito de las ideas y el conocimiento, promueve la libre expresión y favorece una cultura viva. 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 los titulares del copyright.

ISBN: 978-9942-33-406-0

ISBN: 978-607-8686-06-3

Como citar el libro: Castillo S y Montes de Oca Y. (Coords.) (2021). Gestión, Innovación y Calidad: Una mirada desde las Ciencias Administrativas y Económicas en América Latina. Editorial Grupo Compás. <https://doi.org/10.31876/er.v4i35.98273>



<b>Prólogo</b>	1
<b>FACAE: Haciendo camino al andar</b> Quinteros González, Marcos Raúl	
<b>Presentación</b>	5
López Torres, Virginia Guadalupe	
<b>SECCIÓN I: GESTIÓN Y DESARROLLO</b>	
<b>Capítulo 1</b>	21
<b>Efectos socio-económicos a partir de pandemia: Una revisión para América Latina</b>	
Tello de la Torre, Claudia. Centro de investigación en Ciencias de la Información Geoespacial CentroGeo- Conacyt. México.	
<b>Capítulo 2</b>	43
<b>Institucionalización en las nuevas democracias</b>	
Valdez Zepeda, Andrés; Huerta Franco, Delia Amparo. Universidad de Guadalajara. México.	
<b>Capítulo 3</b>	69
<b>Relaciones internacionales: Una oportunidad de integración y desarrollo comercial para Esmeraldas – Ecuador</b>	
Alencastro Guerrero, Alex Paul; Intriago Ferrin, Ana Sariah; Saquisari Armijos, Diana Lucia. Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. Ecuador.	

<b>Capítulo 4</b>	105
<b>Fracaso de la planificación nacional para el desarrollo, la realidad provincial luego de 13 años.</b>	
Campuzano Vásquez, John. Universidad Técnica de Machala. Ecuador.	
<b>Capítulo 5</b>	131
<b>Estrés y factores de riesgos psicosociales en trabajadores de organizaciones gubernamentales en México</b>	
Saldaña Orozco, Claudia; Nuñez Barbosa, Ana María; Ibarra Rentería Guadalupe Montserrat. Universidad de Guadalajara. México.	
	147
<b>Capítulo 6</b>	
<b>Agentes intervinientes en los trastornos adaptativo y la salud mental en Ecuador: Una mirada en tiempos de pandemia</b>	
Quiñónez Francis, Harold Stalin; Godoy Rosero, Pedro Cesar; León Betancourth, Richar; Moran Villafuerte, Juan Gabriel; Quintero Pinargote, José Joaquín. Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. Ecuador.	
<b>Capítulo 7</b>	163
<b>Estructuras organizativas de los usuarios del Manglar y su contribución al desarrollo económico local de San Lorenzo Del Pailon- Ecuador</b>	
Nazareno Véliz Ingrid Tania; Quiñónez Cabeza Manuel Ruvín; Quispe Mera Alex Gabriel; Cedeño Coveña Marco Vinicio. Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. Ecuador.	

## **SECCIÓN II: INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL**

- Capítulo 8** 185  
**Innovación y su efecto en el crecimiento económico. El caso mexicano**  
Hernández-Ángel Francisca; Mayer Granados, Elizabeth Lizeth; Charles Coll, Jorge Alberto. Universidad Autónoma de Tamaulipas. México.
- Capítulo 9** 206  
**Papel de la innovación y el emprendimiento en tiempos de pandemia**  
Sánchez Limón, Mónica Lorena; Reyes Ayala, Leonardo; Ruiz Ruiz, Edgar Elías. Universidad Autónoma de Tamaulipas. México.
- Capítulo 10** 232  
**Impacto de las aplicaciones digitales en el contexto empresarial frente al covid-19 en Ecuador**  
Plaza Castillo, Manuel Alfredo; Ayovi Caicedo, Jorgeli; Reina Zambrano Jasmina Andrea; Erazo Portilla, Carla; Estrada Realpe, Kelly. Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. Ecuador.
- Capítulo 11** 248  
**Comercio electrónico y teletrabajo**  
Arce Minda. Patricio Marcelo; Bravo Coello, Ruth Eulalia; Arce Minda, Narcisa Liliana; Arce Minda, Erika Marianela. Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. Ecuador y Ministerio de Educación-Unidad Educativa Luis Tello. Ecuador.

<b>Capítulo 12</b>	279
<b>Proyecto para una Comisión filmica: Una comparación desde Tampico y Ciudad Madero, Tamaulipas-México</b>	
Nieto Malpica, Jorge. Universidad Autónoma de Tamaulipas. México.	
	307
<b>Capítulo 13</b>	
<b>Tendencias del teletrabajo y el impacto en la productividad laboral. Una mirada desde el Covid-19</b>	
Solís- Muñoz, Juan; Morocho-Macas, Ángel; Quevedo- Vázquez, Jorge. Universidad Católica de Cuenca. Ecuador.	
	339
<b>Capítulo 14</b>	
<b>Emprendimiento y liderazgo transformacional</b>	
Espinosa Jaramillo, María Teresa. Universidad Arturo Prat del Estado de Chile. Chile.	
<b>SECCIÓN III: CALIDAD EN SECTORES ESTRATÉGICOS</b>	
<b>Capítulo 15</b>	366
<b>Gestión de la Calidad: Una transformación digital necesaria para la administración y la economía</b>	
Castillo Cabeza, Segundo Nelson; Montes de Oca Rojas, Yorberth; Camacho Marín, Raúl Alfonso. Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. Ecuador y Universidad del Zulia. Venezuela.	

<b>Capítulo 16</b> <b>Gestión de la calidad de los servicios turísticos hoteleros en Ecuador</b> Quiñonez Guagua, Olga; Bruno Jaime, Carlos Ernesto; Bustos Gámez, Mercedes Magdalena; Oyarvide Ibarra, Romina Tanagra. Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. Ecuador.	397
<b>Capítulo 17</b> <b>Metodología de la gestión de la calidad como herramienta para la mejora continua de los agronegocios</b> Campos Trigoso, Jonathan Alberto; De Oliveira Marcelo Eduardo; Rituay Trujillo, Pablo Alfredo. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Perú y Universidad de São Paulo. Brasil.	422

## ***Prólogo***

### **FACAE: Haciendo camino al andar**

Marcos Raúl, Quinteros González

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas  
Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas-  
Ecuador

En el contexto de los proyectos de investigación de la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas-Ecuador, con el aval del Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Posgrado, se presenta el siguiente titulado: *Calidad de la Gestión Universitaria: Estudio comparativo entre organizaciones ubicadas en las Zonas de Planificación 1 y 4 del Ecuador*, adscrito a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas FACAE, para el efecto se incorporó a 23 profesores y 10 estudiantes que en las actuales circunstancias caracterizadas por la presencia de la pandemia y restricciones sociales que conllevan a esta situación de salud pública vulnerable, los docentes y alumnos que conforman el proyecto unieron esfuerzos y capacidades para sacar adelante esta importante investigación, que tiene como objetivo la evaluación de la calidad de la gestión universitaria, mediante el análisis comparativo de los diferentes modelos de gestión que en la actualidad de utilizan en las universidades ecuatorianas.

Como parte de la investigación planteada anteriormente, se organizó y desarrolló un evento científico a nivel internacional, el “I Congreso Internacional Ciencias Administrativas y Económicas, en el Contexto de la Innovación en América Latina” que se hace tangible con la publicación de este libro titulado: *Gestión, Innovación y Calidad: Una Mirada desde las Ciencias Administrativas y Económicas en América Latina*. Esta experiencia inédita en los anales de la vida institucional de la FACAE ha permitido mostrar a través de

ponencias y conferencias, investigaciones de carácter científico, pertinentes y relevantes sobre las áreas de formación que sustentan el andamiaje académico institucional; temáticas abordadas por conferencistas y ponentes del Ecuador, Venezuela, Chile, Perú, Brasil y México, desde una expectativa dinámica y creativa; y el contexto de la nueva realidad que supone la presencia del COVID19 y que representan aportes significativos, sistemáticos y estructurados para explicar los problemas actuales de las ciencias administrativas y económicas, caracterizados por la presencia de una pandemia y procesos innovadores para transformar esa realidad.

Las tendencias modernas de las ciencias administrativas y económicas, tienen como ejes transversales la Gestión, la Innovación y sobre todo la Calidad, esta obra científica se sistematiza a partir de cada uno de ellos, considerando los avances teóricos y empíricos que al respecto existen en nuestra América Latina.

Cuando se habla de Gestión en el ámbito empresarial, se hace referencia a la búsqueda de mejorar los rendimientos y la competitividad de un negocio, el logro de estos aspectos mencionados, se ha convertido en prioridad para el desarrollo empresarial actual, caracterizado por los altos niveles de incertidumbre y agravado por la aparición del COVID 19. La gestión empresarial debe garantizar el éxito y la excelencia de una empresa y para esto los líderes deben desarrollar las habilidades para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y procesos, que permitan cumplir con los objetivos establecidos.

La innovación es un proceso que modifica elementos, ideas o protocolos ya existentes, mejorándolos o creando nuevos que impacten de manera favorable en el mercado (Peiró: 2019). La historia nos dice que las épocas difíciles han sido tiempo propicio para producir innovaciones, así, durante la Gran Depresión, se inventó la televisión y la radio en FM, es que, a

pesar del estrés económico propio de estos periodos, las empresas lejos de reducir sus presupuestos en I+D, reestructuraron sus inversiones y se enfocaron en adaptar sus innovaciones a las nuevas realidades del mercado, logrando un crecimiento sostenido.

La calidad como último eje transversal de esta obra científica, refiere al ámbito de las empresas y la economía de mercado, específicamente la calidad se debe entender como la filosofía y la acción de tener siempre en primer lugar la satisfacción de las necesidades de los clientes, para cumplirlas al máximo y más aún rebasarlas a través de procesos de mejora continua. Se trata de generar productos, servicios e ideas mejoradas, mantener un sistema óptimo de costos y posibilitar el incremento de la rentabilidad empresarial. La calidad se debe convertir en un factor de motivación e integración de los miembros de todos los niveles de la entidad y este debe ser el objetivo primero que persiga y oriente el accionar de las organizaciones.

Los procesos de globalización, las transformaciones en la economía mundial y las medidas que los gobiernos adoptan para enfrentar los efectos desbastadores de la pandemia, han logrado, que la gestión empresarial se convierta en un elemento fundamental para el desarrollo de las empresas y de los países, más allá de los costos y de los precios, la realidad actual puso al mundo ante una nueva realidad donde el teletrabajo y el uso de las plataformas tecnológicas en todos los ámbitos de la economía, pasó a formar parte de la vida cotidiana y permitiendo enormes posibilidades de abrir nuevas oportunidades empresariales no sólo en el nivel doméstico, sino también de buscar nuevos mercados a nivel mundial.

Las universidades por consiguiente tienen la obligación de conjugar los conceptos de Gestión, Innovación y Calidad, especialmente en las carreras de las Ciencias Administrativas y formar profesionales líderes para dirigir de manera eficiente a las organizaciones para que sean los gestores del desarrollo económico

y social de un país.

El libro que se presenta se enmarca en la dinámica de los aprendizajes, con amplia participación de académicos del Ecuador y de otros países de América Latina, donde sin duda sus argumentos planteados, desde las generalidades de sus investigaciones hasta sus propuestas y planes de acción, ofrecen información importante para delinear la contribución y entendimiento de una gestión empresarial apuntalada a la calidad y orientada a la innovación.

## **Presentación**

**Dra. Virginia Guadalupe López Torres**

Universidad Baja de California, México

Este documento es representativo de la evolución del quehacer investigativo en América Latina, producto del trabajo colaborativo a través de redes de conocimiento, 17 capítulos que abordan una serie de constructos sobre la realidad de la región, se analiza de forma general la situación América Latina y de forma específica algunos estudios se acotan a Chile, Ecuador, Brasil y México. Este libro ofrece una serie de reflexiones sobre la **Gestión, Innovación y Calidad** en distintos ámbitos sectoriales, se destaca la novedad en el focus del análisis: **Una Mirada desde las Ciencias Administrativas y Económicas**. Un libro resultado de importantes esfuerzos de investigación transdisciplinarios, que constituyen un referente diagnóstico, al mismo tiempo un material didáctico y analítico de la necesidad de adecuación y/o generación de políticas públicas para el desarrollo.

El libro se divide en tres apartados: *Gestión y Desarrollo, Innovación Organizacional y Calidad en Sectores Estratégicos*. Tópicos que demandan la atención de la academia, por su pertinencia y necesidad de desarrollo, por ser variables clave en el desempeño de las empresas y organizaciones, para acceder o mantener un posicionamiento en el mercado, alcanzar la competitividad y construir el éxito.

Los estudios en los capítulos se analizan considerando el contexto Covid-19, amenaza que ha descubierto carencias, debilidades, e incremento de la desigualdad, también es un

impulsor de la creatividad, la resiliencia, el reconocimiento al cambio, a aceptar la necesidad de adaptarnos al ser parte de la economía digital y la cuarta revolución industrial, las cuales si bien ya estaban en la palestra antes de la pandemia en América Latina su aplicación era incipiente. Covid-19 vino a revolucionar la operación de empresas y organizaciones de todos giros y sectores.

El libro incluye varias reflexiones contextualizadas a partir de Covid-19, se le reconoce como el detonante de una crisis no solo en el tema de salud, innovación y tecnología, sino de un gran impacto en la economía latinoamericana derivado de su vulnerabilidad por los tradicionales problemas estructurales.

En la primera sección referida a la *Gestión y Desarrollo*, apreciable lector encontrará siete capítulos, la visión y análisis de realidades complejas bajo distintos enfoques, trabajos que son muestra de la responsabilidad social de la academia para atender y buscar coadyuvar con todos los *stakeholders* a fin de dar solución a los problemas y construir desarrollo. A continuación, se describen cada uno de estos trabajos.

Tello en el capítulo 1 “Efectos socio-económicos a partir de pandemia: Una revisión para América Latina”, muestra una reflexión mediante un análisis que tiene como base la heterogeneidad de las condiciones de desigualdad en los países de Latinoamérica, los efectos de Covid-19, una amenaza que puso en jaque a los gobiernos. A lo largo del ensayo la autora aborda los temas de desafíos, efectos económicos, digitalización de empresas, empleo, impacto fiscal, salud y políticas públicas. Se resalta en el documento los indicadores de rezago que describen las desigualdades que prevalecían,

algunas de las cuales se incrementaron. Este análisis es una lectura recomendable de forma particular para tomadores de decisiones en el gobierno y legisladores, puede considerarse un diagnóstico crítico y objetivo. Al final la autora concluye en la necesidad de reformular los objetivos económicos, asimismo que aún no se ha dimensionado el impacto que está generando esta pandemia.

El capítulo 2 “Institucionalización en las nuevas democracias” Valdez y Huerta presentan un ensayo, examinan a partir de la revisión de literatura sobre la mercadotecnia política y su institucionalización, construyen un discurso sobre el concepto a partir de un dialogo entre autores, describen los niveles de institucionalización e ilustran una serie de casos en Latinoamérica, a partir de su análisis proponen un baremo de niveles de institucionalización que usan para clasificar a los países, destacando las diferencias.

Alencastro, Intriago y Saquisari son los autores del capítulo 3 que se denomina “Relaciones Internacionales: una oportunidad de Integración y Desarrollo Comercial para Esmeraldas – Ecuador”. Los autores analizan sobre cómo los problemas estructurales de muchos países han sido desnudados por Covid-19, punto de partida para estudiar los convenios nacionales y supranacionales basados en procesos de internacionalización que se han desarrollado en Latinoamérica y el marco legal nacional y supranacional en favor de Ecuador, para ello realizaron una investigación mixta, un enfoque cualitativo en el análisis documental normativo y enfoque cuantitativo para analizar la situación actual. Los autores argumentan que las relaciones internacionales son una alternativa para el desarrollo territorial. Este puede ser un

documento de referencia para asignaturas de pre y posgrado, por su análisis histórico de herramientas de planeación y sus efectos. A partir de los análisis los autores en sus conclusiones aluden al enfoque estratégico de la planeación y la participación de actores de distintos ámbitos incluida la academia para en conjunto articular acciones que permitan aprovechar el potencial del comercio transfronterizo.

Campuzano desarrolla el capítulo 4 titulado “Fracaso de la planificación nacional para el desarrollo, la realidad provincial luego de 13 años”. Este documento puede encuadrarse bajo las funciones de la academia, la cual tiene varias funciones, una de ellas es analizar el diseño de estrategias y toma de decisiones a través de un lente de objetividad, es el caso del presente capítulo donde el autor Campuzano valora los cambios en Ecuador derivados de la Constitución del 2008, que entre otros creó zonas administrativas, de forma particular analiza el efecto en el desarrollo endógeno en la provincia de El Oro. El autor describe y analiza las estrategias de desarrollo territorial impulsadas y el posicionamiento de cada provincia respecto a los planes nacionales, de forma particular profundiza en el caso de la zona de planificación siete, estudia el crecimiento de la provincia de El Oro, la afectación de las crisis de 2009 y 2014 ñy el valor agregado por sectores económicos. El autor concluye a partir de señalar una serie de anomalías en el proceso planificación y diseño de estrategias que esta política ha fracasado.

Estrés y factores de riesgos psicosociales en trabajadores de organizaciones gubernamentales en México, es el título del capítulo 5 de Saldaña, Núñez e Ibarra. Las autoras describen el contexto laboral de México como preámbulo a la definición de

su problema de investigación, a partir del cual se plantean como objetivo analizar los factores de riesgo psicosocial (FRPS), y estrés que se presentan en los trabajadores, con el propósito de crear un plan de intervención para la mejora de la salud laboral en trabajadores Jalisco, México. Describen su investigación en dos etapas, en la primera miden el estrés y en la segunda evalúan la presencia de factores de riesgo psicosocial. Los resultados muestran que el estrés en los colaboradores se clasifica como de nivel medio, mientras los FRPS muestran que la falta de control y autonomía sobre el trabajo, la cantidad de trabajo, condiciones en el contexto de trabajo y la poca capacitación se relacionan con el estrés percibido, puesto que el 27.5 % de trabajadores perciben un nivel alto de FRPS.

En la misma línea de investigación se presenta el capítulo 6 de Quiñonez, Godoy, León, Moran y Quintero: “Agentes intervinientes en los trastornos adaptativo y la salud mental en Ecuador: Una mirada en tiempos de pandemia”. A partir de la situación caótica derivada de la pandemia los autores presentan un estudio pertinente con diseño teórico documental en el que exploran el estado del arte sobre los trastornos adaptativos y de salud mental en tiempos de pandemia que afectan al factor humano en situaciones de crisis. En este trabajo se destaca la relevancia que tiene cuidar de la salud de los trabajadores, principalmente la salud mental, un compromiso de responsabilidad social para todas las organizaciones, máxime en la actualidad donde Covid-19 es una amenaza latente que genera miedo y desconfianza, sentimientos que merman la calidad de vida del trabajador y su desempeño.

El último capítulo 7, de este apartado se denomina “Estructuras organizativas de los usuarios del Manglar y su contribución al desarrollo económico local de San Lorenzo Del Pailon-Ecuador”, Nazareno, Quiñónez, Quispe y Cedeño se enfocan en estudiar las estructuras organizacionales del sector primario, en el territorio de San Lorenzo del Pailón de Ecuador, para determinar su incidencia en el desarrollo endógeno del territorio (con esto la academia se acerca a actores productivos de todos los sectores, en particular se destaca que a través de estos estudios se inicia la transferencia de conocimientos para coadyuvar en el desarrollo empresarial). Se estudia a la Red de Integración Económica de Asociaciones de usuarios del manglar de los cantones, por medio de una muestra de 14 organizaciones dedicadas a la extracción de la concha prieta (*Anadara Tuberculosa y Anadara Similus*), entre los hallazgos resaltan la apatía y desapego en relación con objetivos organizacionales y normativas internas, lo que se traduce es resultado de frágiles liderazgos, por ende, los autores recomiendan que los actores se integren, diseñen y ejecuten un programa de intervención para empoderar a la comunidad desarrollando capacidades, obteniendo el apoyo gubernamental con políticas públicas a fin de potenciar el desarrollo endógeno.

Los trabajos de este apartado confirman que a través de la gestión se puede acceder al desarrollo, ya sea de la empresa o el territorio, enfatizan en la relevancia que tiene la forma y el modelo de gestión de los recursos, hacen hincapié en la inclusión de los actores: empleados, comunidad, del trabajo conjunto, colaborativo para superar retos y alcanzar metas.

La segunda parte del libro, se conforma por siete estudios cuyo

hilo conductor está dado por la *Innovación Organizacional*. Varios autores han estudiado y dado muestra de que la innovación potencia la competitividad, reactiva la economía y detona la productividad, en plena pandemia, emerge la innovación como estrategia, para conocer cómo se ha dado su praxis en América Latina, es recomendable dar lectura a los trabajos que aquí se incluyen. Sin duda, la innovación sigue siendo el gran reto, la academia coadyuva, pero se requieren políticas públicas que permitan dar cauce a la capacidad creativa de los latinoamericanos.

“Innovación y su efecto en el crecimiento económico. El caso mexicano”. Se presenta en el capítulo 8, Hernández, Mayer y Charles presentan un estudio que busca validar la relación entre las variables innovación y crecimiento económico a través de los indicadores solicitud de patentes y tasa de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), un estudio longitudinal con datos de los últimos 21 años. Entre los resultados destaca que Ciudad de México, Nuevo León, Estado de México y Jalisco son los estados con más solicitudes de patentes registradas ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial IMPI, mientras los estados con mayor crecimiento son Baja California Sur (107.5%); Aguascalientes (92.0%); Quintana Roo (91.6%); Querétaro (87.3%); y Nuevo León (80.2%). En México los estados tienen distintas vocaciones, un dato interesante refiere que los estados cuyo desarrollo se obtiene por medio del turismo, presentan ausencia de patentes, indicador que no perjudica su crecimiento económico. Sin embargo, los resultados se consideran preliminares y los autores recomiendan ampliar el estudio y correr análisis complementarios.

En el capítulo 9 Sánchez, Reyes y Ruiz exponen “Papel de la innovación y el emprendimiento en tiempos de pandemia”, los autores describen cómo ha sido la transición del siglo XX hacia el XXI teniendo como protagonista a las tecnologías de información como soporte de la economía digital y la cuarta revolución industrial, escenario que ha permeado a todos los ámbitos de desarrollo, pero en particular el económico y la empresa su principal actor. Los autores reflexionan entorno a la innovación y el emprendimiento como ejes para la creación, consolidación y sostenibilidad de las PYMES. Reconociendo el rol relevante que este tipo de empresas tiene la toda América Latina, por su aporte. El abordaje de la reflexión se realiza desde las ciencias administrativas, un capítulo que constituye un texto didáctico tanto para estudiantes, empresarios y gobierno. El capítulo también describe los resultados de una investigación de trabajo de campo en dos momentos que documenta la percepción del entorno emprendedor de los estudiantes universitarios pre y pos pandemia, a partir del análisis de los datos los autores infieren en la necesidad de desarrollar resiliencia como estrategia hacia el emprendimiento e innovación de los estudiantes.

Plaza, Ayovi, Reina, Erazo y Estrada, muestran en el capítulo 10, el “Impacto de las aplicaciones digitales en el contexto empresarial frente al covid-19 en Ecuador”. El escenario pandémico Covid-19 ha sido un catalizador de estrategias de adaptación/reacción principalmente por parte de las empresas y sus clientes en torno al proceso de comercialización, en tal sentido los autores presentan un diagnóstico del impacto de las Apps en Ecuador. La primera parte del capítulo los autores presentan una revisión de literatura que ilustra la evolución del marketing, cuya transición a lo móvil ha sido potenciada por la

pandemia. El diagnóstico se basa en la encuesta del observatorio de comercio electrónico, se destaca la ampliación del uso de WhatsApp, ahora además del servicio de mensajería es un canal de compra-venta, ante las barreras de entrada del comercio electrónico los empresarios han optado por el comercio móvil, una alternativa factible y muy productiva.

A finales del siglo XX emergieron varias tecnologías de información a partir de la evolución del internet (velocidad) y la globalización, entre ellas el comercio electrónico y el teletrabajo, el primero emergió y se posicionó rápidamente, mientras el segundo tuvo un posicionamiento mínimo en sectores muy especializados. A partir de este escenario y Covid-19 que ha impulsado una variante de teletrabajo conocida como *Home office*, en el capítulo 11, Arce, Bravo, Arce y Arce presentan una investigación documental sobre “Comercio electrónico y teletrabajo”, en este sentido, el capítulo puede considerarse una herramienta introductoria al conocimiento básico de la economía digital, particularmente al comercio electrónico y teletrabajo, puede ser un manual básico para la población emprendedora y que ejerce actividades económicas a fin de que durante esta pandemia pueda continuar operando. Los autores presentan un estatus sobre las tecnologías de información en Ecuador, así como una revisión de literatura sobre los constructos mencionados, analizan y señalan las ventajas que ofrecen en términos de salud al favorecer la continuidad y eliminar la probabilidad de contagio. Al final los autores concluyen que si bien las TI facilitan la vida y la operación de empresas también existen barreras de entrada para un sector que se mantiene al margen de la dinámica virtual.

En el capítulo 12 encontrará una propuesta de Nieto: “Proyecto para una Comisión fílmica: Una comparación desde Tampico y Ciudad Madero, Tamaulipas-México”. Este autor busca recuperar la importancia que tuvo la industria del cine en el pasado con base en el potencial de México por sus paisajes, infraestructura y costos plantea la necesidad de establecer comisiones fílmicas, instancias que a partir de la promoción puedan coadyuvar con dependencias de gobierno para atender a empresas productoras cinematográficas, acompañándolas y facilitándole los distintos trámites. En el documento el autor describe las funciones, el marco legal, el enfoque de sus acciones en el marco de la comunicación audiovisual fílmica como sustento para plantear la propuesta de creación de una comisión fílmica que sirviera como motor de desarrollo económico, social, y turístico de Tampico. El documento describe la presencia de una serie de sitios que pueden ser susceptibles de locación fílmica, por su paisajismo e infraestructura, para finalizar el autor refiere a que en el pasado la industria fílmica llegó a tener un amplio desarrollo en México, que en el presente puede volver a ser una actividad económica competitiva y exitosa.

Se presenta en el capítulo 13 “Tendencias del teletrabajo y el impacto en la productividad laboral. Una mirada desde el Covid-19” donde Solís, Morocho y Quevedo retoman en su estudio el contexto pandémico, a destacar que Covid-19 viene siendo el protagonista que demanda la aplicación de estrategias de reacción y adaptación en mayor grado que la misma transición a la economía digital y la cuarta revolución industrial. En consecuencia, el mercado laboral también ha experimentado cambios drásticos de ahí que los autores de este capítulo analicen a través de una revisión de literatura como el

teletrabajo incide en la productividad laboral. El documento presenta una revisión histórica del teletrabajo desde su nacimiento en el último tercio del siglo XX, de forma particular revisaron la existencia de leyes para regular esta práctica, algunas de ellas adaptadas/actualizadas a partir de Covid-19. A partir del análisis de documentos, los autores concluyen que el teletrabajo es una opción que minimiza los riesgos de propagación del virus y es necesario fortalecer su marco normativo.

América Latina es un mosaico de culturas y formas de acceder al desarrollo, pero en los últimos años el emprendimiento hizo su aparición para ser incluido en la fórmula, el bono demográfico y particularmente del bono de género pueden ser una ventaja competitiva. En tal sentido, este apartado se cierra con el capítulo 14 referido al “Emprendimiento y liderazgo transformacional”, en el cual Espinosa refiere a distintas definiciones de emprendimiento, puntualizando que en su mayoría se vincula al concepto con la creación de empresas, en un escenario paralelo la mujer accedió al mercado laboral, manteniendo sus roles tradicionales, mujeres multifacéticas son cada día una constante en la actual sociedad, esta realidad motiva a la autora a indagar sobre si el liderazgo transformacional y la resiliencia son características relevantes para que la mujer sea emprendedora. La autora señala que en Chile el emprendimiento es la vía para salir adelante ante situaciones adversas y mejorar las condiciones de vida propias y de sus familias. Espinosa describe su estudio de enfoque cualitativo cuyo origen es la detección de necesidades de transformación, utilizó la técnica de la entrevista telefónica con una muestra de cien mujeres abordando los temas de estereotipos y roles de género, iniciativa y motivación,

liderazgo y resiliencia. A partir del análisis de discurso la autora infiere que las mujeres emprenden para acceder al sustento económico y la autorrealización personal, siendo su personalidad lo que las lleva al éxito.

La tercera sección, da cuenta de cómo los latinoamericanos nos hemos adaptado y reaccionado ante Covid-19, se describen las condiciones, este apartado es un material ilustrativo como soporte didáctico complementario de apoyo a docentes. Los últimos tres capítulos se agrupan en el apartado de *Calidad en Sectores Estratégicos*. Variable requisito para toda organización que aspira a posicionarse en el mercado, atraer y retener clientes tanto en empresas y organizaciones sin importar el giro.

Castillo, Montes de Oca y Camacho son los autores del capítulo 15 “Gestión de la Calidad: Una transformación digital necesaria para la administración y la economía”, presentan un estudio sobre la importancia de incorporar a las empresas en la era digital como herramienta de posicionamiento competitivo teniendo como centro de conversión al sistema de gestión de calidad. El estudio de tipo cualitativo analiza la relevancia del sistema de gestión de calidad a partir de una revisión de literatura, también ilustran los elementos comunes que lo integran. Describen cómo la tecnología en general, particularmente la tecnología de información y comunicación ha penetrado las organizaciones, para automatizar y sistematizar procesos con el propósito de disponer de información en tiempo real y soportar la toma de decisiones, de forma particular refieren a la matriz de categorización desarrollada a partir de los hallazgos, la cual es base de su modelo propuesto para la transición del sistema de gestión de

calidad y sus procesos hacia un entorno digital, transformación no solo estratégica sino necesaria en el marco de la cuarta revolución industrial.

Desde finales del siglo XX para garantizar la calidad emergieron las normas, siendo las de ISO las de mayor penetración por su enfoque genérico, en el capítulo 16 estimado lector usted encuentra el trabajo “Gestión de la calidad de los servicios turísticos hoteleros en Ecuador”, donde Quiñonez, Bruno, Bustos Gámez y Oyarvide a partir de reconocer la transformación que ha tenido la praxis de la gestión de calidad en el sector servicios, en específico en hoteles, donde existen requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones priorizando factores sanitarios, de bioseguridad y ambientales en favor de la experiencia higiénica del huésped. Los autores a partir de una revisión de literatura analizan la gestión de la calidad de los servicios turísticos hoteleros en el Ecuador. Su análisis se basa en el referente internacional ISO 9001:2015, en cómo debe gestionarse la calidad en el contexto de Covid-19, cómo subsistir generando confianza en el turismo para que los hoteles puedan continuar recibiendo huéspedes y proporcionando un servicio de calidad.

Para finalizar, Campos, De Oliveira y Rituay, los autores del capítulo 17 “Metodología de la gestión de la calidad como herramienta para la mejora continua de los agronegocios”, se enfocan en un sector de gran relevancia en este siglo XXI en el marco de crisis alimentaria, un trabajo que confirma la pertinencia de los estudios que impulsa la academia para contribuir a la solución de problemas puntuales que la actual realidad global vive. Este capítulo presenta una revisión de literatura sobre la gestión de la calidad en Agronegocios,

enfoque cuyo alcance va más allá de una empresa, la gestión debe realizarse a nivel de cadena de suministro (o cadena de valor), la calidad es una corresponsabilidad de los actores, siendo clave la cadena de custodia para garantizar la inocuidad de los productos. El estudio refiere a algunos datos de bibliometría para describir la evolución de las investigaciones a través de los artículos publicados en el periodo 2015-2019, da cuenta de las principales revistas, los eslabones más analizados, también lista las técnicas y metodologías protagonistas en las empresas de este sector. Un factor importante es que acota los vacíos de conocimiento que constituyen un área no solo de oportunidad sino una vía para fortalecer a este sector tan relevante para América Latina, el cual puede ser la llave al desarrollo y solución de la inseguridad alimentaria.

Ciertamente Covid-19 ha sido una de las mayores amenazas que el mundo ha experimentado, transformó la forma de trabajar, en el caso del sector educativo, la academia a través de sus docentes e investigadores ha dado muestra de resiliencia, de su capacidad de trabajo colaborativo en ambientes digitales, este libro es una muestra de ello, un producto tangible y oportuno que recoge y analiza la realidad latinoamericana, que aporta conocimiento y al mismo tiempo es muestra de la responsabilidad social de los autores, que se ocupan de aportar datos a los tomadores de decisiones, de cómo la academia busca vincularse y coadyuvar a favor del desarrollo de empresas y territorios. En particular, la academia busca contribuir en el diseño de estrategias de solución a los problemas de nuestra gran América Latina, para avanzar en la construcción comunidades y alcanzar el desarrollo endógeno.

A través de la investigación la academia empodera a la sociedad, consolidando el presente para construir un futuro sostenible.

# **SECCIÓN I:**

## **GESTIÓN Y DESARROLLO**

**Capítulo 1**  
**EFECTOS SOCIO-ECONÓMICOS A PARTIR DE LA**  
**PANDEMIA: UNA REVISIÓN PARA AMÉRICA**  
**LATINA<sup>1</sup>**

Socio-economic effects from the pandemic: a review for Latin  
América

**Tello de la Torre, Claudia**

Centro de Investigación en Ciencias de la Información Geoespacial.  
CentroGeo-Conacyt. México. E-mail: ctello@centrogeo.edu.mx. ORCID iD  
<https://orcid.org/0000-0002-0664-6713>

**RESUMEN**

Este capítulo revisa algunos efectos económicos y sociales del COVID-19 en América Latina, así como los desafíos que enfrenta la región y las repercusiones en la actividad económica, el empleo, los impactos fiscales y la salud. También aborda las múltiples líneas de acción o propuestas de políticas elaboradas por organismos internacionales y grupos de investigación, cuyo propósito radica en la búsqueda de alternativas para mejorar las condiciones socio-económicas de los países de Latinoamérica. El análisis en este trabajo, deriva de la revisión y contraste de las reflexiones elaboradas por diversos actores, concluyendo con una discusión sobre la presión que tienen los marcos institucionales actuales para lograr mitigar los efectos de la pandemia y encontrar alternativas o nuevas formas de articulación, adaptación o formulación de las políticas públicas.

**Palabras clave:** Efectos socio-económicos, políticas de acción, COVID-19, América Latina.

---

<sup>1</sup>Esta investigación está adscrita a la Cátedra-Conacyt Centro de investigación en Ciencias de la Información Geoespacial CentroGeo-Conacyt. México.

## **ABSTRACT**

This chapter reviews some of the economic and social effects of COVID-19 in Latin America, as well as the challenges facing the region and the repercussions on economic activity, employment, fiscal impacts and health. It also addresses the multiple lines of action or policy proposals developed by international organizations and research groups, whose purpose lies in the search for alternatives to improve the socio-economic conditions of Latin American countries. The analysis in this paper derives from the review and contrast of the reflections elaborated by different actors, concluding with a discussion on the pressure of the current institutional frameworks to mitigate the effects of the pandemic and to find alternatives or new forms of articulation, adaptation or formulation of public policies.

**Key words:** Socio-economic effects, action policies, COVID-19, Latin America.

### **1. Introducción**

La pandemia ha sido un tema global, que pone de relieve muchos retos y desafíos en todas las dimensiones y asuntos que aquejan a la sociedad. América Latina enfrenta una serie de consecuencias que han causado estrago en sus economías y una profundización de las preexistentes desigualdades. Esto conlleva a replantearse la forma de abordar nuevas dinámicas económicas y sociales, así como afrontar las necesidades que han predominado en los últimos meses y los efectos que tendrán en el mediano y largo plazo.

De forma general, se encuentran coincidencias en algunos aspectos económicos y sociales en el mundo y en los

países de la región. Sin perder de vista la heterogeneidad de las condiciones de desigualdad en los países de Latinoamérica, este trabajo, pretende ahondar en algunas reflexiones que se han hecho a partir de diferentes instituciones y organismos internacionales en torno a los efectos socio-económicos; las acciones para mitigar los impactos de la pandemia y, las estrategias y herramientas de política que posibilitarían mejoras para el desarrollo y bienestar de la población.

Al mismo tiempo que en el mundo se plantea la necesidad de adaptar e integrar las políticas y decisiones de los diferentes actores, se abre la discusión a los nuevos roles del Estado, los cambios en la organización y funcionamiento de diversos sectores, como es el caso del sector salud y el papel de la ciencia, el desarrollo e investigación. De ahí que no sea este un documento de investigación. Sino un documento que espera motivar la discusión sobre los posibles escenarios a los que se enfrentan hoy los países de Latinoamérica.

Aun cuando la existencia del COVID-19 parecía un evento externo para América Latina, los efectos negativos sobre las economías se vieron rápidamente multiplicados por las medidas de aislamiento social y los cambios que intentaron limitar su propagación. Cada país introdujo medidas reforzando las indicaciones realizadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), sin embargo, muchas de ellas, generaron la caída del consumo, de la actividad económica, de los ingresos e inversión, aunado a la dificultad para determinar cuál sería la amplitud o extensión temporal del impacto económico y los márgenes para dar respuesta a esta situación, los cuales se han vinculado por un lado al gasto público y por el otro, a la capacidad económica de cada país.

Como señalan Lustig y Mariscal (2020), los niveles críticos de la pandemia para América Latina desvelan la vulnerabilidad de los sistemas de salud y las limitaciones fiscales que se requieren para afrontar las desfavorables condiciones económicas y sociales. En concreto, resaltan la importancia de intervenciones económicas flexibles por parte del Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y otros organismos, desde la opción de proporcionar apoyos financieros consecuentes con la necesidad económica de los países que les permitan llevar a cabo acciones contra cíclicas y priorizar el gasto en sectores como el de la salud, apoyo y protección a los grupos más vulnerables, fortalecer los niveles de empleo e incorporar a la agenda pública los recursos para el sistema de cuidados.

Por otra parte, durante los últimos meses la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020a) ha mantenido un análisis constante de los efectos o impactos del COVID-19 en la región, destacando la vulnerabilidad económica y social que enfrentan los países de América Latina dadas las condiciones de informalidad laboral, los altos niveles de pobreza, desempleo, desigualdad, los sistemas frágiles de salud y protección social. Además, de las diferencias en la forma de controlar la pandemia entre los países del Caribe y América Latina, donde la preocupación central de la salud es rebasada por la reactivación de la economía y la encrucijada de las estrategias que se contraponen desde las políticas públicas, un ejemplo de ello, son las decisiones entre el aumento del gasto fiscal (que se esperaría según la CEPAL llegase al menos al 6%) y el endeudamiento.

## **2. Desafíos ante la pandemia**

Los desafíos estructurales de la pobreza y la desigualdad dejan en claro la debilidad de los sistemas de protección social y de salud en la región, los grupos de por sí vulnerables se ven afectados y están expuestos cada día (trabajadores informales, mujeres, adultos mayores, pueblos indígenas, migrantes, refugiados) a la pérdida de empleo e ingresos. La cifra de desempleo en la región de acuerdo con la CEPAL representó en el año 2019 el 8.1%, se prevé que para este 2020 aumente al 13.5%, incremento que se reflejará en el índice de pobreza, previendo cifras por arriba de los 7 puntos porcentuales con respecto a las cifras del 2019. En consecuencia, las problemáticas que se vienen arrastrando por décadas en América Latina, se suman a la dificultad del control de la pandemia y la reactivación económica, diversas opiniones coinciden en plantear algunos elementos centrales como:

- Enfrentar la pandemia en todas sus fases, desde la contención, la reactivación, la reconstrucción y la continuidad en las acciones, donde se amplíe la participación de actores técnicos y representativos.
- Generar mecanismos más claros de integración de las políticas de salud, políticas sociales y económicas. En los cuales se implementen acciones integradas, coordinadas, participativas y adaptadas a cada contexto de cada país.
- En el proceso de adaptación de las políticas económicas y sociales, éstas deberán alinearse con el fortalecimiento sectorial y local de la toma de decisiones.
- Aumentar la inversión pública en salud y estructurar

modelos de salud (integrada), ya que la región se ha distinguido por la presencia de sistemas de salud segmentados, fragmentados y sub financiados, lo que obstaculiza el acceso al sistema de salud.

- Destacar el rol de los Estados y la consolidación de Planes Nacionales y consensos intersectoriales.
- Garantizar los ingresos, la alimentación y acceso a servicios básicos que contribuyan a mejorar el nivel de bienestar social.
- Fortalecer la capacidad productiva de la economía, y desarrollar las capacidades que se vinculen con los sistemas de información y transformación digital.
- Reducir la dependencia de los productos médicos de importación y fortalecer las capacidades productivas de la industria farmacéutica y de insumos y aparatos médicos.
- La doble cara de los mercados laborales en la región, empleo e informalidad incrementa la vulnerabilidad para ambos grupos, ya sea por la pérdida del empleo y las escasas posibilidades de acceso a servicios de salud, por ejemplo, solo 11 países de América Latina y el Caribe -Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Honduras, Uruguay y Venezuela- cuentan con seguros de desempleo, otros tienden a tener baja cobertura, con prestaciones por montos bajos y de corta duración; o países con reducido número de asalariados afiliados a un sistema de salud (CEPAL, 2020a).
- Poner atención a las comunidades con mayores niveles de pobreza han sufrido de forma cercana los impactos de la pandemia, dado las condiciones económicas en las que viven.

### **3. Efectos en la actividad económica**

La crisis del coronavirus ha afectado las perspectivas económicas, el BID (2020) había previsto un crecimiento de aproximadamente el 1.5 % en los 14 países de América Latina y el Caribe para este año 2020 y de acuerdo con los diferentes escenarios las estimaciones del Producto Interno Bruto (PIB) en relación con el crecimiento a partir de la pandemia con cifras negativas que pueden ir de una situación de impacto moderado a extremo del -2.1% al -4.8% en la región; para el Cono Sur sin incluir a Brasil del -3.1% al 6.7%; para la Región Andina de -1.7% a niveles de -3.9%, en particular en países como Brasil y México las estimaciones son en los rangos entre -1.9% a -4.4% y -2.3% a -5.3%, respectivamente. La región de Centroamérica y el Caribe con efectos menores que se estiman en los rangos de -0.6% a -1.3%.

Los efectos económicos de la pandemia se han visto reflejados en diferentes dimensiones, las actividades que se vieron rápidamente afectadas fueron: el turismo, la aviación, el comercio en general, el empleo, la descapitalización de las empresas, quiebras de algunas empresas, erosión salarial, deterioro de las condiciones laborales. Esquivel (2020) destaca que, para el caso de los países de América Latina y el Caribe, las actividades económicas más afectadas fueron las relacionadas con la industria manufacturera y los servicios. Asimismo, Lustig y Mariscal, (2020) sugieren que la ruptura de las cadenas globales de suministro y producción, también afectan al sector manufacturero, lo que se refleja en menor inversión extranjera directa para la región, salidas de capitales, caídas en el precio de acciones y bonos locales, y en la mayoría

de los casos la depreciación de las monedas. Lo que para algunos países ha empeorado las posibilidades de financiamiento y refinanciamiento de deuda, como es el caso de Argentina.

Por otra parte, Luiselli (2020) apunta que la afectación en las actividades agropecuarias ha sido menor en cuanto a la producción y cosecha (como fue el caso de Brasil y Argentina), el mayor efecto se observó en la disminución de los precios internacionales del 1.9%, (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, [FAO] 2020) y las alteraciones en la oferta y la demanda; considerando que el sistema alimentario se vio afectado por varios elementos vinculados a los costos del transporte, el consumo, las condiciones de acceso, la relación trabajo y salud y la movilidad de los trabajadores (estacionales), y el comercio internacional, entre otros.

Otra dimensión relevante es que, a lo largo de las últimas dos décadas, los países de América Latina han adoptado medidas para impulsar el uso de soluciones tecnológicas y mejorar el desarrollo de los servicios de las telecomunicaciones. Dichas acciones se ven limitadas por las brechas en el acceso y uso de esas tecnologías, así como las velocidades de conexión y cobertura en el territorio. Ante ello, una de las propuestas de la CEPAL (2020) es universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19, como elemento esencial para el funcionamiento de la economía y la sociedad.

Aunque la pandemia ha generado un uso intensivo de la tecnología en actividades productivas, de salud, educativas y

entretenimiento, existe una clara desigualdad del uso de ella entre países. Más aún, el tema de la movilidad física se vio disminuido, pero no en lo virtual. Las tres actividades que engloban el nivel de actividad del uso de telecomunicaciones a través de los sitios web y uso de aplicaciones, según el porcentaje de relevancia, han sido el teletrabajo, el comercio electrónico y entregas, educación en línea y audio y vídeo en directo (siendo los países que hacen mayor uso Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México). Sin embargo, aun la infraestructura digital en la región es deficiente y en consecuencia el desarrollo y la adopción de soluciones tecnológicas están condicionados por factores estructurales y restricciones socioeconómicas al acceso y la conectividad.

En 2019, la CEPAL reportó que solo el 66.7% de los habitantes de la región tenían conexión a Internet, variando incluso por nivel de ingresos al interior de los países -en países como el Brasil y Chile, más del 60% de los hogares del primer quintil tiene conexión a Internet, mientras que en Bolivia , el Paraguay y el Perú, solo el 3% la tiene-, los bajos porcentajes de acceso a la conectividad limita el teletrabajo, la educación en línea y los servicios de salud electrónica, entre otras actividades ampliando las brechas en estos momentos.

Otro elemento para destacar son las diferencias en la conectividad entre zonas urbanas y la rurales -en la región, el 67% de los hogares urbanos está conectado a Internet, mientras que las zonas rurales solo lo el 23% está conectado. Cabe mencionar que países, como Bolivia, El Salvador, el Paraguay y el Perú, más del 90% de los hogares rurales no cuentan con conexión a Internet y en países como Chile, Costa Rica y el Uruguay, solo cerca del 50% están conectados

(CEPAL, 2020). Además, que en zonas rurales hay bajas velocidades de conexión que consolidan situaciones de exclusión para llevar a cabo algunas actividades y soluciones digitales. Diferencias que también se observan por grupo etario o nivel de ingreso, por ejemplo, los jóvenes y adultos mayores son los que tienen menor conectividad.

### **3.1 Digitalización de empresas**

La digitalización de los procesos productivos se encuentra muy atrasada en la región y ha sido muy localizada en zonas de interés que depende de la estructura productiva de cada país. Algunas empresas tienen un alto nivel de conectividad y amplio uso de aplicaciones y soluciones digitales en sus procesos, sin embargo, en comparación con países desarrollados las brechas son mayores y la posibilidad de avanzar dependerá mucho de las medidas en materia de política industrial y desarrollo regional de los países de América Latina. Por consiguiente, el reto será continuar con el fortalecimiento de la capacidad de innovar, especializar y formar capital humano para crear y desarrollar nuevas industrias y sectores que incrementen el valor agregado de la producción y servicios.

El exceso de uso de las tecnologías digitales y en particular, de las plataformas durante la pandemia requerirá de una mayor protección de datos, regulación y defensa de la competencia a través de construir marcos normativos y regulatorios, evitando la concentración y promoviendo otras formas de competencia.

La pandemia obliga a acelerar los esfuerzos para

aumentar la contribución de la economía digital a la tributación mediante acuerdos multilaterales para evitar efectos fiscales y comerciales perjudiciales, y aumentar la participación de los países de la región en las negociaciones mundiales sobre los impuestos a la economía digital a fin de que se consideren las necesidades e intereses regionales. Nuevos modelos de base digital, encaminados a la búsqueda de bienestar social, resiliencia productiva y sostenibilidad. El posicionamiento de los países con respecto a la manufactura avanzada o industria 4.0 se relaciona con la estructura de la producción, que deriva de la complejidad y la escala, los factores impulsores de la producción, las capacidades tecnológicas y de innovación, capital humano, experiencia y habilidades comercio e inversión, marco institucional y recursos sostenibles.

#### **4. Empleo, impacto fiscal y salud**

Con respecto al impacto en los mercados laborales, la recuperación y reactivación económica, dependerá de entre varios factores, de la estructura productiva y la composición del empleo de cada sector. No obstante, antes de la pandemia, la región ya enfrentaba altos índices de informalidad laboral y desempleo, bajos salarios, reducción en las jornadas laborales y deterioro en la calidad del empleo, todos ellos, elementos detonadores de otras problemáticas en el entorno económico y social.

En particular, el empleo informal es uno de los factores que genera efectos diferenciados por país, de acuerdo con las estimaciones de la CEPAL y de la Organización Internacional del Trabajo (2020) el trabajo informal es la principal fuente

ingresos de los hogares en América Latina y el Caribe, representando el 54% y gran parte de los trabajadores de este sector no cuentan servicios de salud o acceso a servicios de calidad, siendo un grupo vulnerable y mayormente expuesto al contagio. En contraparte, para el empleo formal, dichas organizaciones estiman que el 42.4% del empleo se encuentra en sectores de alto riesgo alto y aproximadamente el 16.5% en sectores de riesgo medio-alto, por tanto, los efectos para estos trabajadores se traducen en altas probabilidades de que se apliquen reducciones a sus horas de trabajo, se reduzcan los salarios o directamente pierdan su empleo.

Las acciones y mecanismos de apoyo económico hacia los trabajadores varía considerablemente entre países, por lo que una las formas de mitigación a la problemática socioeconómica propuesta por las Naciones Unidas establecen cinco consideraciones para América Latina y el Caribe, como: garantizar la disponibilidad de servicios sanitarios esenciales y proteger los sistemas de salud; servicios de protección social básica; protección al trabajo, a las empresas locales, pequeñas y medianas a través de programas y apoyos financieros; proporcionar apoyos fiscales de tal forma que desde las estructuras macroeconómicas se proteja a los grupos vulnerables y promover la cohesión social a diferentes escalas territoriales.

Las nuevas formas de trabajo a distancia o teletrabajo se presentan como otras posibilidades para la contención de las movilidades, sin embargo, el impacto en los mercados de trabajo dependerá de la capacidad que han tenido los países de adaptarse, ya que no todos poseen la infraestructura tecnológica adecuada para ello. Las mismas condiciones de la

estructura productiva que requieren de la interacción social se vuelven una limitante para algunas ocupaciones y así llevar a cabo actividades de teletrabajo. No obstante, la alta proporción de empleo informal y sus características hace que los trabajadores no tengan las mismas posibilidades de asumir o seguir las mismas estrategias que el empleo formal, por lo que la presión para continuar trabajando y salir de casa para mucho ha sido inevitable.

Las diferentes iniciativas y estrategias de política fiscal por las que han optado los países de la región han estado encaminadas desde dos perspectivas, la primera a partir de la contención y mitigación, y la segunda hacia la recuperación. Lo que se traduce en aumentos a los fondos de salud; transferencias a los hogares, algunas parciales o únicas; deducciones de impuestos o aplazamientos, y de igual forma aplazamientos de deuda; subsidios o préstamos a las pequeñas y medianas empresas (PYMEs); incrementos en inversión o infraestructura. Y que se ha justificado desde la búsqueda del uso eficiente del gasto público. No obstante, de acuerdo con el BID (2020), los impactos podrían derivar del deterioro en las finanzas públicas de los países por el incremento en el gasto, la caída en el crecimiento y en los ingresos fiscales. Teniendo en cuenta las estimaciones del reporte macroeconómico del BID (2020), los autores Pineda, Valencia & Adrian (2020) afirman:

“...se espera que la actividad se contraiga a tasas que oscilarían en promedio en los próximos tres años entre 0,3% hasta -3,4%. Con contracciones profundas del crecimiento del PIB en el 2020 podrían alcanzar entre -2% hasta -6% aproximadamente, deteriorando los ingresos fiscales y con mayores costos de

endeudamiento por aumento de las primas de riesgo.”

La relación entre economía y salud no es nueva, pero deja en evidencia las debilidades de los sistemas de salud no solo en América Latina sino en el mundo, enfatiza la necesidad de revisar las políticas actuales para poder implementar cambios en el mediano y largo plazo que resuelvan los problemas en el sector salud relacionado con los montos de asignación económica y de recursos, el abandono del sector como prioridad, mejorar el funcionamiento con eficiencia y calidad, revisar la fragmentación de los sistemas de organización tanto de los servicios como de atención, las condiciones materiales y de equipamiento con las que cuentan, entre muchas otras necesidades. Todas ellas no son tarea fácil, ya que requerirán de acciones integrales para aumentar los recursos al sector salud, protección a los hogares más vulnerables, apoyos económicos a la microempresa, esquemas de transferencias monetarias y que en algunos casos serán temporales o condicionadas según los esquemas de presupuesto de cada país.

## **5. Políticas para el control, la reactivación y la reconstrucción**

Ante la pandemia del COVID-19, el mundo empieza a enfrentar nuevas demandas de política, lo que permite preguntarse ¿cuál será la dirección de las nuevas políticas?, ya que, ante la pandemia, los cambios no pueden explicarse de forma aislada o desde el poder político y económico, exclusivamente. Es así, que además de las demandas han surgido nuevos actores relevantes en todo el proceso de

control-reactivación-reconstrucción, que participan desde la investigación y desarrollo científico, destacando la importancia de las vacunas, de la ciencia y las políticas de innovación temas que se convierten en un gran desafío social que contemple la revisión de la intervención de otros campos de la ciencia que contribuyan a la búsqueda de soluciones, otras propuestas de políticas y la interacción de estas en diversas dimensiones más allá de la económica. Majone (1997), señala que las políticas incompletas no logran soluciones favorables a los problemas de políticas, si no van acompañadas de un proceso de innovación conceptual en las teorías y paradigmas de la política, para los cuales no existe una receta única, tema a considerarse cuando se habla de América Latina.

En la Tabla 1 se resume los señalamientos que han hecho tanto la CEPAL como las discusiones realizadas en el Foro Económico Mundial en los últimos meses de este año, cabe mencionar que estas estrategias no siguen trayectorias lineales en la región, por lo que no todas pueden aplicarse de igual forma.

No es una tarea fácil delinear políticas para enfrentar los diferentes desafíos que ha representado la pandemia en el mundo y en particular, en Latinoamérica. Jusidman (2020), destaca que los ejes rectores para la recuperación en América Latina, tendrían que ubicar como parte central al Estado, las posibilidades de incrementar la capacidad de gobernar y regular, es decir, un Estado fortalecido y comprometido desde los esquemas democráticos y en conjunto con los diferentes sectores logre establecer acuerdos y consensos, para así hacer efectivo el derecho a los niveles más altos de salud pública; así

como replantear los temas relacionados con los mercados de trabajo e ingresos; medio ambiente y sociedad y repensar la parte fundamental que aqueja a todos los países, las desigualdades.

*Tabla 1*

Líneas de acción y propuestas de política para hacer frente a la pandemia del COVID-19 en América Latina.

<b>Construcción de líneas de acción CEPAL (2020)</b>	<b>Opciones de políticas propuestas CEPAL (2020)</b>	<b>Panorama actual Foro Económico Mundial (2020)</b>	<b>Opciones de política propuestas Foro Económico Mundial (2020)</b>
<p>Construir una sociedad digital inclusiva.</p> <p>Impulsar una transformación digital productiva.</p> <p>Promover la confianza y la seguridad digital.</p> <p>Fortalecer la cooperación digital regional.</p> <p>Repensar el modelo de gobernanza digital en el marco de un estado de bienestar</p>	<p>Implementar un ingreso básico de emergencia, que permitiría sostener el consumo y satisfacer necesidades básicas.</p> <p>Asegurar el funcionamiento de la cadena de suministro de alimentos y proporcionar un bono contra el hambre (CEPAL/FAO, 2020), como complemento al ingreso vía transferencias monetarias.</p>	<p>Aumento en las cifras de desempleo en la región.</p> <p>Cambios en el mediano plazo de los mercados financieros.</p> <p>Los esfuerzos para ampliar las redes de seguridad social son insuficientes para compensar el deterioro de las condiciones del mercado laboral que se han acelerado con la crisis.</p> <p>Retomar los</p>	<p>Reformar y fortalecer las instituciones.</p> <p>Adaptación de las arquitecturas fiscales, bajo esquemas dinámicos distributivos dada la aceleración de la crisis.</p> <p>Fortalecer la política social y darle continuidad a los beneficios básicos incondicionales como parte del conjunto de herramientas.</p>

<p>digital.</p>	<p>Preservar y garantizar la continuidad y la calidad de los servicios básicos.</p> <p>Financiamiento para apoyar a las pequeñas y medianas empresas. Concepción de la salud como un derecho humano y un bien público que debe ser garantizado por el Estado.</p> <p>Ampliar el acceso universal a la salud y fortalecer los sistemas de salud, priorizando a las poblaciones vulnerables.</p> <p>Concebir al sector de la salud no solo como un sector de gobierno, sino como un sector económico dinámico con efectos expansivos</p>	<p>temas emergentes en la Agenda sobre ambiente, sociedad y gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés).</p> <p>Prevalece en la región de América Latina una contracción de los recursos y del crecimiento económico.</p> <p>La adaptación de las cadenas de suministro conducirá a un retroceso en la convergencia económica internacional. El ritmo de la innovación es heterogéneo y en algunos países negativo, siendo afectado por las contracciones en los niveles de presupuesto público y privados en Investigación y Desarrollo.</p> <p>La crisis ha provocado un</p>	<p>El apoyo del gobierno debe proteger todos los trabajos, en lugar de tomar partido en cambio estructural.</p> <p>Fortalecer la dirección gubernamental para la innovación y creación de nuevos mercados.</p> <p>Mantener y ampliar las discusiones con diversos paneles internacionales sobre las formas de cuantificar y medir los indicadores tradicionales y los cambios que puedan observarse (métricas de ingresos, riqueza y desigualdad) que contribuyan al análisis económico más allá de la cuantificación PIB como una política objetivo central.</p>
-----------------	--	---	---

	<p>sobre el resto de la economía. Reformar los sistemas de salud y robustecer el ejercicio de las funciones de salud pública y los derechos de los trabajadores.</p> <p>Consolidar sistemas de protección social universales e integrales.</p> <p>Políticas de salud y de cuidados, basados en un enfoque de derechos y de género.</p> <p>Políticas económicas que contribuyan a la reconstrucción a través de una política fiscal progresiva y mejores distribuciones del gasto público.</p>	<p>retroceso en los niveles de crecimiento que se refleja en las cifras del PIB por país.</p> <p>Reestructurar los objetivos de bienestar para la región.</p>	
--	---	---	--

Fuente: Elaboración propia con datos de la CEPAL (2020b), Foro Económico Mundial (2020b) y del BID (2020).

## **6. Conclusiones**

A manera de conclusión, la actual situación que prevalece en América Latina no resulta del todo alentadora, aun cuando existan diversas recomendaciones por atender, los efectos económicos y sociales de la pandemia nos proporcionan diversas aristas que afectan la forma de vida y bienestar de la sociedad. Simultáneamente, hay una gran presión sobre los marcos institucionales actuales, que plantea la búsqueda de nuevas formas de articulación y adaptación de las políticas económicas y sociolaborales en los países de la región, para lograr mitigar los efectos de la pandemia y encontrar alternativas a los efectos económicos y sociales.

Los retos de reorganizar la política económica para reducir la desigualdad, mejorar la movilidad social, lograr la transformación de las arquitecturas fiscales, proporcionar los apoyos transicionales al mercado laboral y protección social que se habían abandonado o transformado, conllevan a la reformulación de los objetivos económicos y medidas adicionales que contribuyan a que las consecuencias sean menos severas en la región

Los puntos críticos para la sociedad y su relación con los procesos económicos, llevarán a una configuración divergente en la formulación de las políticas en cada grupo o país de la región. El impacto a largo plazo de la pandemia COVID-19 aún no se ha comprendido del todo, ya que ha permeado diversos aspectos y dimensiones de la vida (Abi Younes, et al., 2020). Sin embargo, es clara la profundización de las desigualdades y vulnerabilidades que aquejan a los países de América Latina.

## Referencias

- Abi Younes, G., Ayoubi, C., Ballester, O., Cristelli, G., de Rassenfosse, G., Foray, D., Gaulé, P., Pellegrino, G., van den Heuvel, M., Webster, E., & Zhou, L. (2020). COVID-19: Insights from innovation economists. *Science and Public Policy*, 1-13.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2020). *Políticas para combatir la pandemia. Informe macroeconómico de América Latina y el Caribe 2020*. <https://bit.ly/3aSoreu>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe y Organización Internacional del Trabajo CEPAL (2020). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Informe No. 22. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45557-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-trabajo-tiempos-pandemia-desafios-frente>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020a). *Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*”, *Informe Especial COVID-19*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45602-informe-impacto-economico-america-latina-caribe-la-enfermedad-coronavirus-covid>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020b). *Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19*”, *Informe Especial COVID-19*, (7). <https://bit.ly/3e1twmT>
- Esquivel, G. (2020). Los impactos económicos de la pandemia en México. *Economía UNAM*, 17(51), 28-44.
- Foro Económico Mundial. (2020a). *Building Resilience in*

- Manufacturing and Supply Systems in the COVID-19 context and beyond: Latin America Perspectives, Regional Insight.*  
<https://www.weforum.org/reports/building-resilience-in-manufacturing-and-supply-systems-in-the-covid-19-context-and-beyond-latin-america-perspectives>
- Foro Económico Mundial. (2020b). *Emerging Pathways towards a Post-COVID-19 Reset and Recovery*”, Chief Economists Outlook. <https://bit.ly/3krBnuV>
- Jusidman, C. (2020). Comentario a la presentación del informe: Cambiar el rumbo. El desarrollo tras la pandemia. *Economía UNAM*, 17(51), 451-455.
- Luiselli, C. (2020). La pandemia del Covid-19: los sistemas y la seguridad alimentaria en América Latina. *Economía UNAM*, 17(51), 168-179.
- Lustig, N. y Mariscal, J. (19 de marzo 2020). La pandemia en América Latina: una crisis económica sin culpables. El País.
- Majone, G. (1997). *Evidencia, argumentación y persuasión en la formulación de políticas*. Fondo de Cultura Económica.
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Boletín 4: Sistemas alimentarios y COVID-19 en América Latina y el Caribe: riesgos sanitarios; seguridad de los trabajadores e inocuidad*. Recuperado de <https://bit.ly/FAOCOVID19>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Repercusiones de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) en los trabajadores informales*.

<http://www.fao.org/3/ca856oes/CA856oES.pdf>

Organización Mundial de la Salud OMS (2020). COVID-19: cronología de la actuación de la OMS. <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Pineda, E., Valencia, O., & Adrian, L. (22 de abril 2020). *Posibles consecuencias macro-fiscales del COVID.19 en América Latina* [Web log post]. Recuperado de <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/posibles-consecuencias-macro-fiscales-covid-19-america-latina/>

**Capítulo 2**  
**INSTITUCIONALIZACIÓN EN LAS NUEVAS**  
**DEMOCRACIAS**

Institutionalization process in the new democracies

**Valdez Zepeda, Andrés**

Centro Universitario del Sur (CUSUR) de la Universidad de Guadalajara en México. E-mail: andres.zepeda@cusur.udg.mx. ORCID Id <https://orcid.org/0000-0002-4287-2638>

**Huerta Franco, Delia Amparo**

Centro Universitario del Sur (CUSUR) de la Universidad de Guadalajara en México. E-mail: avaldezepeda@gmail.com. ORCID id <https://orcid.org/0000-0003-4948-0626>

**RESUMEN**

En el artículo, se aborda el estudio del proceso de institucionalización de la mercadotecnia política en América latina. Se parte de una conceptualización de la institucionalización; posteriormente se determinan criterios o requerimientos para la caracterización del referido proceso; después se identifican cinco niveles posibles que la institucionalización puede adquirir en cada uno de los países de la región y, finalmente, se describen ejemplos y casos que muestran el desarrollo del proceso de institucionalización de la disciplina en América latina, determinándose los niveles que ha adquirido la institucionalización de la mercadotecnia política en cada uno de los países de la región. Se concluye, que el proceso de institucionalización de la mercadotecnia política ha estado ligado al desarrollo democrático del sistema político de la región, así como a los avances tecnológicos que la nueva revolución científico-tecnológica ha generado.

**Palabras clave:** Mercadotecnia política, institucionalización, estatus académico.

## **ABSTRACT**

The paper addresses the study of the institutionalization process of political marketing in Latin America. It is part of a conceptualization of institutionalization; Subsequently, criteria or requirements are determined for the characterization of the referred process; Then we identify five possible levels that the institutionalization can acquire and, finally, are described examples and cases that show the development of the process of institutionalization of the discipline in Latin America, determining the levels that has acquired the institutionalization of the political marketing in each one of the countries of the region. It is concluded that the process of institutionalization of political marketing has been linked to the democratic development of the political system of the region, as well as to the technological advances that the new scientific-technological revolution has generated.

**Keywords:** Political marketing, institutionalization, academic status.

### **1. Introducción**

La mercadotecnia política es la ciencia social, que se encarga del estudio de los procesos de intercambio político que se establecen, de manera voluntaria, entre la clase política y los ciudadanos en un sistema de cuño democrático. Es una ciencia social que sistematiza conocimientos sobre los mercados políticos; utiliza metodologías cuantitativas y cualitativas en sus indagaciones; explica los patrones de comportamiento político de los ciudadanos; utiliza de manera creativa e inteligente una serie de herramientas tecnológicas, así como sugiere la aplicación de diferentes técnicas y estrategias de comunicación e imagen; planea escenarios a futuro para hacer frente a la

competencia; y proporciona un conjunto de saberes sobre la conducta política de los ciudadanos (Valdez, 2002 y Maarek 1997).<sup>2</sup>

La mercadotecnia política, como disciplina, nace en los Estados Unidos de Norteamérica en los años cincuenta del siglo XX (Martín 2002), y pasa a Latinoamérica a fines de la década de los setenta y principios de los ochenta, ligada a los procesos de transición democrática que experimentan la mayoría de los países (Valdez, 2005). Es decir, la mercadotecnia política nace en esta región como consecuencia del establecimientos de sistemas políticos sustentados en la pluralidad y la competencia política.

Poco a poco, la mercadotecnia política ha experimentado un proceso de institucionalización en América latina producto, entre otras cosas, de la consolidación de la democracia, del desarrollo tecnológico, de los avances del conocimiento científico y, en general, de la demanda de saberes y competencias relacionados con su área disciplinar.

¿Qué se entiende por institucionalización de la mercadotecnia política? ¿Cuáles son las características distintivas o requerimientos para considerar a la mercadotecnia política como una disciplina institucionalizada? ¿Cuántos niveles de institucionalización existen? ¿Qué nivel de institucionalización ha alcanzado la mercadotecnia política en cada uno de los países de la región? ¿Cómo se manifiesta este proceso de institucionalización? ¿Qué aspectos comprenden

---

<sup>2</sup> También el marketing político ha sido definido como el conjunto de técnicas de investigación, planificación, gestión y comunicación que se utilizan en el diseño y ejecución de acciones estratégicas y tácticas a lo largo de una campaña política, sea ésta electoral o de difusión institucional (Martín, 2012 y Fernández *et al*, 2003).

estos niveles? Estas interrogantes serán respondidas a continuación.

## **2. Concepto de institucionalización**

Las instituciones son mecanismos de índole social y cooperativo, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos. En dicho orden, las instituciones trascienden las voluntades individuales, al identificarse con la imposición de un propósito común, considerado como un bien social (Haidar, 2012).

En este sentido, la institución es una estructura social trascendente y superior al individuo, debido a que hace “referencia a todas aquellas estructuras que suponen cierto mecanismo de control u orden social que son creadas justamente para facilitar la convivencia humana, ya que tienen que ver con el desarrollo de lazos y vínculos grupales en diferentes circunstancias o momentos de la vida”<sup>3</sup>. Ejemplos de instituciones pueden ser la familia, el matrimonio y el divorcio, entre otros, y no sólo las dependencias públicas o las organizaciones privadas y sociales, como generalmente se entiende.

Por su parte, el término institucionalización deriva de institución. El Diccionario de la Real Academia Española define la institucionalización como la “acción y hecho de convertir una cosa en institucional o de darle carácter legal o de institución”<sup>4</sup>.

Burger y Luckmann (1968) señalan que “cuando un

---

<sup>3</sup>Véase <http://www.definicionabc.com/social/institucion.php#ixzz2XO5tWZNJ>

<sup>4</sup> Véase <http://diccionario.terra.com.pe/cgi-bin/b.pl>

cierto tipo de acciones se vuelven habituales, reteniendo cierto carácter significativo por los seres humanos, tenemos lo que ellos llaman una habituación.<sup>5</sup> Ahora bien, una vez que una forma de actuar, para satisfacer una necesidad social, se ha hecho un comportamiento típico, habitualizado, esa forma repetitiva de hacer las cosas frente a una necesidad determinada, se convierte en una conducta normada, con una carga de significado y de deber moral, ético o estético, convirtiéndose en una conducta institucionalizada.”

Para Huntington (1993), la institucionalización es el proceso mediante el cual las organizaciones y los procedimientos adquieren valor y estabilidad. De acuerdo a Pérez (2000), para que una actividad se institucionalice y se convierta en un sistema o institución social, es necesario que cumpla una serie de requisitos que, aplicados a la ciencia, se resumen de la siguiente manera: En primer lugar, la sociedad o parte de ella, debe considerar que la actividad en cuestión desempeña una función social importante y valiosa *per se*. En segundo, la institucionalización exige la formulación de unas normas que determinan las condiciones de cooperación y competencia entre los miembros del sistema y que permiten que el sistema funcione, aunque haya discrepancia acerca de la finalidad u objetivo de dicho sistema. Por último, la

---

<sup>5</sup> Por supuesto, las acciones habitualizadas retienen su carácter significativo para el individuo, aunque los significados que entrañan llegan a incrustarse como rutinas en su depósito general de conocimientos que da por establecido y que tiene a su alcance para sus proyectos. La habituación comporta la gran ventaja psicológica de restringir las opciones. Si bien en teoría pueden existir tal vez una cien maneras de emprender la construcción de una canoa con ramas, la habituación las restringe a una sola, lo que libera al individuo de la carga de "todas esas decisiones", proporcionando un alivio psicológico basado en la estructura de los instintos no dirigidos al hombre. (...) De acuerdo con los significados otorgados por el hombre a su actividad, la habituación torna innecesario volver a definir cada situación de nuevo, paso por paso. (...) La institución aparece cada vez que se da una tipificación recíproca de acciones habitualizadas por tipos de actores. Dicho de otra forma, toda tipificación de esa clase es una institución."

institucionalización tiene otra exigencia: la adaptación de las normas que regulan el comportamiento de los científicos al funcionamiento de otros sistemas sociales y normas que los rigen.

De acuerdo al Arnoletto en el Glosario de Conceptos Políticos Usuales (2013), la institucionalización es el proceso de transformación de un grupo, práctica o servicio, desde una situación informal e inorgánica hacia una situación altamente organizada, con una práctica estable, cuya actuación puede predecirse con cierta confianza, e interpretarse como la labor de una entidad dotada de personalidad jurídica propia, con continuidad y proyección en el tiempo<sup>6</sup>.

Lo anterior es aplicable a movimientos, grupos, prácticas, actividades y servicios, pero no necesariamente a las disciplinas científicas. Al respecto, Ben-David (1974) considera que los elementos básicos para el proceso de institucionalización de una disciplina científica, son los siguientes: a) La aceptación en una sociedad de cierta actividad como función social importante y valiosa por sí misma. b) La existencia de normas de regulación de un campo de actividades específico, relacionado con el alcance de las metas y autonomía de otras actividades. c) La adaptación de las normas sociales en distintos campos de actividad a los predestinados.

En otras palabras, se pudiera decir que una institución social o disciplina científica es una actividad que se ha institucionalizado al ser aceptada en una sociedad, con ciertas normas en un campo específico, y que además logra una adaptación de éstas para ser aceptada dentro de una

---

<sup>6</sup> Véase <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=355>

universidad o establecimiento de educación superior, es una disciplina institucionalizada (Ben-David, 1974; Merton, 2002).

### **3. Requerimientos para la institucionalización de la mercadotecnia política**

Para que la mercadotecnia política alcance ciertos niveles de institucionalización, se deben cumplir ciertas condiciones, elementos o requerimientos básicos:

- Primero, una parte de la sociedad conoce y valora, en su justa dimensión, las ventajas competitivas que se pueden construir y conservar a partir del uso de las técnicas, estrategias, tecnologías y métodos que son propios de esta disciplina.
- Segundo, existe una demanda constante o periódica de servicios, productos, tecnologías, estudios y profesionales de la mercadotecnia política por parte de la sociedad o el mercado.
- Tercero, la clase política valora la importancia y la creciente necesidad de impulsar procesos políticos con un enfoque de mercadotecnia.
- Cuarto, las universidades crean programas académicos y espacios de capacitación y actualización, donde se desarrolla la docencia, la difusión y la investigación en materia de mercadotecnia política. Además, se publican revistas especializadas en la temática de los procesos de intercambio político en el espacio público.
- Quinto, los consultores y las empresas consideran a la mercadotecnia política una oportunidad de mercado, al que pueden atender y por medio del cual buscan alcanzar sus objetivos organizacionales.
- Sexto, la disciplina está legitimada social, política y

científicamente, generando resultados tangibles a sus usuarios. Séptimo, existen reglamentos o códigos que regulan el uso y aplicación de la mercadotecnia política, en sus múltiples dimensiones y aplicaciones.

Finalmente, las instituciones políticas y gubernamentales crean unidades, coordinaciones y dependencias especializadas en el uso y aplicación de la mercadotecnia en sus procesos políticos.

#### **4. Niveles de institucionalización**

Se puede identificar cinco niveles de institucionalización de la disciplina. El primer nivel corresponde a una institucionalización muy baja. El segundo nivel es bajo. El tercer nivel, intermedio. El cuarto nivel, a una alto, y el quinto nivel, a una institucionalización muy alta.

a) La institucionalización muy baja implica nulo reconocimiento o estatus curricular a la mercadotecnia política; la ausencia de empresas consultoras especializadas en la temática de la mercadotecnia política; la ausencia de libros, revistas y publicaciones especializadas; la falta de estructuras de mercadotecnia política en las instituciones partidistas y gubernamentales; un muy pobre desarrollo tecnológico de aplicaciones y herramientas tecnológicas orientadas a construir ventajas competitivas en la disputa por conservar o adquirir posiciones de poder político; nulo uso de la Internet en los procesos de intercambio político y la ausencia de ferias, exposiciones, congresos y seminarios nacionales e internacionales.

En otras palabras, la mercadotecnia política, en sus múltiples aplicaciones y herramientas, es usada de manera marginal y ocasional por la clase política en los procesos electorales y gubernamentales. En lo general, no sólo hay desconocimiento de sus potencialidades y ventajas, sino también mucha desconfianza sobre sus bondades y fortalezas y los resultados que puede ayudar a alcanzar. Esta etapa, representa el nacimiento de esta disciplina y el inicio del proceso de institucionalización.

b). La institucionalización baja implica el inicio del reconocimiento curricular de la mercadotecnia que se manifiesta a través de la existencia de cursos y diplomados de especialización que se imparten esporádicamente; el surgimiento de algunas empresas de consultoría e investigación de mercados que ofrecen sus servicios, (aunque no estén especializados o enfocados en la temática política); la publicación de algunos textos y artículos relacionados con la mercadotecnia política y los procesos de intercambio en el espacio público; la designación de personas o grupos dentro de los partidos políticos y las instituciones gubernamentales para que realicen algunas tareas relacionadas con la mercadotecnia política; el uso o surgimiento de tecnologías que se aplican a los procesos de comunicación política, investigación e imagen pública; un incipiente uso de la Internet como tecnología de persuasión, comunicación y organización política; y el inicio de eventos, como foros, congresos y seminarios, especializados en la temática de la mercadotecnia política.

La mercadotecnia inicia su infancia y reconocimiento como disciplina. Es usada de manera más frecuente en los procesos políticos, la clase política empieza a reconocer sus

potencialidades y fortalezas en la construcción de ventajas competitivas para la disputa o conservación del poder público, y en general, se empieza a generar confianza sobre las bondades y ventajas que representa su uso en los procesos político electorales y gubernamentales.

c) La institucionalización intermedia implica la adolescencia de la disciplina. Poco a poco, la mercadotecnia se incorpora como materia o curso, aunque aún optativa, dentro del currículo universitario, pasando de su etapa de diplomados y seminarios especializados, a tener estatus académico; las empresas consultoras y de investigación de mercados empiezan a aumentar y a especializarse en la temática política; comienzan a observarse más publicaciones especializadas en la temática y la realización de tesis de licenciatura y posgrado bajo la temática de la mercadotecnia política.

Los partidos políticos y las instituciones gubernamentales ven la conveniencia de crear incipientes áreas o dependencias especializadas en la temática de la mercadotecnia política, la opinión e imagen pública dentro de sus organigramas institucionales; el techno marketing político (entendido como el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones) empieza a ser utilizado para construir ventaja competitiva en los procesos políticos; los partidos políticos, sus candidatos y los gobernantes se inician en el diseño y operación de páginas web y el uso de los correos electrónicos como instrumentos de comunicación con los ciudadanos; finalmente, empiezan a organizarse varios foros, seminarios y congresos especializados sobre la temática de la mercadotecnia política con invitados, principalmente, de otros países.

La adolescencia de la disciplina implica un reconocimiento tácito por parte de la clase política de las bondades y ventajas de la mercadotecnia, así como la construcción de confianza sobre los resultados que se pueden generar a partir de su mayor uso e institucionalización.

d) La institucionalidad alta refleja la juventud de la disciplina. La mercadotecnia política logra un estatus académico como curso o seminario obligatorio dentro de los programas de licenciatura y posgrado de las instituciones educativas del nivel superior; hay un crecimiento constante de las empresas consultoras especializadas en la temática de la mercadotecnia política, que se ven favorecidas por el desarrollo del mercado electoral, la competencia del sistema político y mayores niveles de participación de la sociedad en los asuntos públicos; aumenta el número y calidad de las publicaciones especializadas en la mercadotecnia; se publican algunos libros científicos (y no sólo de carácter prescriptivo) que explican el proceso de intercambio político voluntario en todas sus facetas y dimensiones.

Se abren diferentes líneas de investigación en las instituciones educativas; se realizan más tesis de licenciatura y posgrado y se publican revistas especializadas en la temática de la mercadotecnia política; los partidos políticos y las instituciones gubernamentales crean, apoyan y financian coordinaciones, unidades y dependencias especializadas en mercadotecnia política dentro de sus organigramas; el uso de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones, el diseño gráfico y la computación son usados de manera más intensiva como parte de los procesos

políticos y gubernamentales.

La clase política inicia el uso de las redes sociales y las nuevas tecnologías digitales como parte de sus estrategias persuasivas; finalmente, se organizan más eventos de actualización y formación especializados en la mercadotecnia política con ponentes nacionales e internacionales.

En este debate, la juventud de la disciplina implica dinamismo, energía y desarrollo vertiginoso, etapa en la que la mercadotecnia política es reconocida y valorada por sus potencialidades y ventajas que genera. El tema de la confianza y la credibilidad hacia la disciplina ha sido superado por la clase política, aunque existen algunos problemas de desconfianza por parte de amplios sectores sociales.

e) La institucionalización muy alta refleja la madurez de la disciplina. Las instituciones educativas del nivel superior abren y consolidan programas de licenciatura y posgrado especializados en la temática de la mercadotecnia política, de los cuales egresan profesionales competentes que se incorporan al mercado laboral, las instituciones educativas crean institutos, laboratorios y centros de investigación especializados que impulsan programas y proyectos de investigación y desarrollo en las diferentes áreas que comprende la mercadotecnia política.

Existe una competencia significativa entre las diversas empresas especializadas en mercadotecnia política, comunicación, estrategias, estudios de opinión pública e imagen; aumenta significativamente el número y calidad de las publicaciones académicas y científicas, así como de libros de

alto nivel, las revista *journals* especializados, así como el cultivo de líneas y proyectos de investigación científica.

Asimismo, aumentan las tesis de licenciatura y posgrado sobre la temática de la mercadotecnia política (neuromarketing, mercadotecnia emocional, etc.); hay cuerpos académicos consolidados y redes académicas nacionales e internacionales que trabajan proyectos de investigación conjuntos sobre las áreas teórica y aplicada de la disciplina; los partidos políticos, las instituciones gubernamentales, las organizaciones sociales y las instituciones públicas amplían, refuerzan y consolidan coordinaciones, unidades, departamentos y dependencias especializadas *ex profeso* en la temática de la mercadotecnia política.

La mercadotecnia política se ha convertido en una nueva tecnología en la que la información, las comunicaciones, el video y la computación han transformado por completo a esta disciplina; la comunicación política se ha trasladado al ciberespacio, desplazando a los medios de comunicación tradicionales, se consolida el uso de las redes sociales como estrategia política y la tecnología se ha convertido en una ventaja competitiva para derrotar a la competencia; finalmente, de forma periódica se presenta la organización de eventos académicos, sociales, culturales y comerciales como ferias, exposiciones, convenciones, seminarios, foros y coloquios sobre la mercadotecnia política, mismos que se han institucionalizado, en donde mayoritariamente participan ponentes, consultores, empresarios, políticos y expositores de origen nacional, que se han formado en el país y que han desarrollado sus empresas para atender el mercado nacional e internacional.

Es la etapa de la madurez de la disciplina. La mercadotecnia es reconocida como el expediente obligatorio que tienen que cubrir todas las organizaciones políticas y sociales, así como los gobiernos e instituciones públicas. Ya no se ve como una alternativa u opción, sino como una verdadera necesidad para construir ventajas competitivas en la disputa por los espacios de representación pública. En esta etapa, la disciplina se consolida a la par de la democracia, siendo considerada esta última, como el mejor sistema político por parte de la mayoría de los ciudadanos. Por su parte, la mercadotecnia política ha conquistado la confianza total de la clase política y la sociedad, siendo considerada como la mejor herramienta para elevar el nivel de calidad de la democracia.

## **5. Procesos de Institucionalización en América Latina**

La mercadotecnia política no puede existir bajo sistemas políticos autoritarios o totalitarios. Sólo la democracia genera las condiciones para el nacimiento y desarrollo de esta disciplina (Valdez, 2002). Para el caso de América latina, el proceso de transición democrática se inició a partir de mediados de la década de los setentas, con el fin de los gobiernos militares y la asunción de gobiernos civiles electos por voto popular.

Costa Rica, Colombia y Venezuela fueron las primeras naciones en experimentar los sistemas democráticos, sustentados en un sistema de competencia, pluralidad y participación política de los ciudadanos, dentro de un orden constitucional establecido (Hartlyn y Valenzuela, 1999). En la década de los ochenta, otros países de la región iniciaron procesos de transición, como fue el caso de Perú en 1980,

Argentina en 1983, Uruguay en 1984, Brasil en 1985, México en 1988 y Chile en 1990 (Hartlyn y Valenzuela, 1999).

Bajo el marco democrático, sustentado en la pluralidad, la competencia política y la libertad de elección, se hizo necesaria la incorporación de herramientas que permitieran construir y conservar ventajas competitivas en la disputa por los espacios de representación pública. De esta forma, el proceso de transición democrática generó las condiciones para el inicio y desarrollo de esta disciplina.

A la par del proceso de transición, se experimentó en la región, a fines de la década de los ochenta y principios de los noventa, en una primera instancia, el uso intensivo de los medios masivos de comunicación en los procesos políticos, especialmente de la televisión; y en una segunda instancia, de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones como parte de una nueva revolución tecnológica a nivel global (Marsh, 2012). Este proceso inició en América latina a fines de la década de los ochenta del siglo XX y se generalizó en la primera mitad de la década de los noventa. Las universidades latinoamericanas jugaron un papel muy importante para el inicio y desarrollo de la Internet en la región.

Chile fue pionero en esta materia, conectándose a la Internet a partir de 1986. Sin embargo, no fue sino hasta 1990 cuando las conexiones se incrementaron y luego se extendieron a nivel comercial, contando con el apoyo de la Universidad de Chile y la Universidad de Santiago. Colombia, a través de la Universidad de los Andes, inició su incorporación a Internet en 1990, al igual que Costa Rica. Perú lo hizo en 1991, Bolivia en 1993 y Venezuela en 1992. Por su parte, Argentina y México se

incorporaron a la red en 1995, aunque ya en México había antecedentes de conexión desde 1989, a través del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

El uso de la televisión, de manera amplia, en la política posibilitó el desarrollo de la mercadotecnia en las campañas electorales y el gobierno a través de lo que se ha conocido como la video-política. Sin embargo, las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, así como de la computación y el diseño gráfico, han posibilitado su expansión y desarrollo a nivel nunca antes visto, dando origen a lo que se conoce como ciber-política.

A nivel curricular, la mercadotecnia política inicia su periplo académico en forma de educación continua a través de cursos, seminarios, conferencias y diplomados que se ofrecen en distintas universidades de la región. Por ejemplo, en Brasil desde 1986 se organiza el Congreso Brasileiro de Estrategias Electoral y Mercadotecnia Política. En el caso de México, el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) inició desde 1994 el Diplomado en Mercadotecnia Política, el cual se sigue ofreciendo por esta institución educativa. Poco a poco, pasa a institucionalizarse como curso o seminario optativo en licenciaturas y posgrados que se ofrecen en las distintas universidades.

Hoy día, muchas universidades ofrecen especialidades y posgrados especializados en la temática de la mercadotecnia política, como es el caso de la maestría en Mercadotecnia Política que ofrece la Universidad del Salvador en Argentina o la maestría en Dirección de Campañas Electorales y Mercadotecnia Política que ofrece la Universidad de Bueno

Aires. En Uruguay la Universidad Católica *tiene la* Maestría en Comunicación Política y Gestión de Campañas Electorales. En México, la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla ofrece la Maestría en Opinión Pública y Marketing Político que está dentro del Programa Nacional de Posgrado del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt), es decir, es un posgrado de calidad, reconocido por una institución científica como es el Conacyt.

A la par del reconocimiento del estatus académico de la mercadotecnia política, se han desarrollado en la región empresas de consultoría especializadas en la temática de las campañas electorales, los estudios de opinión pública, la comunicación política, las estrategias proselitistas y la consultoría de imagen de candidatos y gobiernos. Por ejemplo, en Ecuador se creó desde inicio de la década de los noventa, la empresa Informe Confidencial que se dedica a la investigación de opinión pública y que ya se ha extendido a otros países como Argentina.

Para atender el mercado mexicano y centroamericano, se creó desde los noventa la empresa Consultores y Marketing Político, misma que ofrece servicios de consultoría de campañas electorales y estudios sobre preferencias electorales. En México se creó en 1995 la firma demoscópica *Consulta Mitofsky*, empresa especializada en la investigación de la opinión pública. En la zona andina, desde fines de la década de los ochenta, se creó *Datanalisis*, empresa de investigación de mercados, que también atiende el mercado centroamericano y el Caribe.

La institucionalización de la mercadotecnia política en América Latina se puede observar a través de la creación de

asociaciones profesionales y científicas. Al respecto, destacan la Asociación Latinoamericana de Consultores Políticos (ALACOP) constituida en 1995 y la Asociación Latinoamericana de Investigadores en Campañas Electorales creada en el 2012.<sup>7</sup> En algunos países, también se han constituido asociaciones de profesionales como la Asociación Brasileira de Consultores Políticos o asociaciones académicas, como es el caso de la Sociedad Mexicana de Estudios Electorales fundada en 2006.

Adicionalmente, en la región se han creado códigos de ética de los consultores políticos como el código de ética de la ALACOP y normas que regulan aspectos relacionados con la publicidad política, la imagen, las encuestas de opinión, las campañas negativas y la comunicación gubernamental.

También son distintas las revistas especializadas que se editan sobre la temática de la mercadotecnia política, las campañas y las elecciones. Sobresalen la revista *Campaigns and Elections* que se edita en español para América latina desde 2010<sup>8</sup>, así como la Revista Mexicana de Estudios Electorales creada en 2007. Sin embargo, hay un sinnúmero de revistas especializadas en ciencia política, mercadotecnia y ciencias de la comunicación que publican artículos o ensayos especializados sobre la temática de la mercadotecnia política. Destacan las revistas Mercado 2, la Revista Voz y Voto y la Revista Mexicana de Comunicación, entre otras.

Asimismo, se han escrito cientos de libros sobre la

---

<sup>7</sup> En los Estados Unidos de Norteamérica existen dos instituciones que han fomentado ampliamente el uso de la mercadotecnia política en las campañas electorales y las funciones de gobierno en América latina. Uno es el Centro Interamericano de Gerencia Política (CIGP) con sede en Miami, Florida y la George Washington University, en Washington D.C.

<sup>8</sup> En el 2014, esta revista dejó de publicarse en español.

temática de la mercadotecnia política, las campañas electorales, la comunicación política, la opinión pública y la imagen. Destacan cinco autores: 1) Carlos Manhanelli de Brasil, quien es autor de los libros: Estrategias electorales y marketing político, la elección en guerra, marketing electoral: Las huellas del nacimiento del candidato e Internet y las elecciones: ¿bicho de 7 cabezas? 2) Luis Costa Bonino, de origen uruguayo, autor del Manual de marketing político; 3) Rafael Reyes Arce y Lourdes Munch de México, autores del libro Comunicación y mercadotecnia política 4) los mexicanos Mario Martín Silva y Roberto Salcido Aquino, autores del Manual de campaña y 5) Francisco Javier Barranco, también de México, autor del libro Marketing político y electoral (2010).

Algunas revistas y asociaciones de profesionales de la mercadotecnia política han instituido premios para reconocer el trabajo, la creatividad y la calidad de sus producciones e investigaciones. Destaca el premio que ofrece ALACOP a los consultores e investigadores destacados de la región y el Premio Reed Latino, instituido por la *Revista Campaigns and Elections* desde 2012, que reconoce a las mejores campañas, consultores y piezas de comunicación política de América Latina.

Varias instituciones políticas y de gobierno han creado coordinaciones, unidades y dependencias *ex profeso* para el impulso, desarrollo y aplicación de técnicas, estrategias y metodologías de la mercadotecnia política en sus actividades cotidianas y estratégicas, como es el caso del Partido Acción Nacional en México quien creó, por ejemplo, como parte de su estructura partidista, la Secretaria de Relaciones Públicas y la Secretaria de Acción Electoral, con una Coordinación de Estrategias e Imagen. Por su parte, el Partido del Trabajo en

Brasil, ha constituido la Secretaria de Movilización (política), y el Partido Alianza País de Ecuador tiene integrado la Comisión Nacional Electoral y la Comisión Nacional de Comunicación, todas ellas sustentadas en metodologías, técnicas, estrategias y personal experto en mercadotecnia política. Por su parte, en el Partido Socialista Unido de Venezuela existe una Coordinación de comunicación, propaganda y agitación, que se encarga de realizar las actividades de mercadotecnia que atañen a la actividad político partidista.

Como parte de la institucionalización de la disciplina, se han construido miles de portales digitales especializados en la temática de la mercadotecnia política, la comunicación y las campañas electorales. Sobresalen tres portales: e-elections, Marketing político en la red y Todomarketing político.

De igual forma, se han institucionalizado magnos eventos académicos, de actualización y capacitación profesional especializados en la temática de la mercadotecnia política. Por su importancia, sobresalen la Cumbre Latinoamericana de Marketing Político, la Cumbre Mundial de Comunicación Política y el Seminario Internacional de Estrategias Electorales y Políticas que cada año organiza el ITAM en México.

Adicionalmente, en la región se han creado distintos programas computacionales que integran las nuevas TICs y la telefonía para conocer mejor y a mayor profundidad y precisión a los ciudadanos, para poderse comunicar mejor con ellos, y para poder movilizarlos e incidir en su comportamiento político, impulsando campañas de precisión sustentadas en la investigación, más que en la intuición.

Finalmente, en los últimos años se han creado ferias y exposiciones para que las empresas de consultoría, propaganda (tradicional y utilitaria), diseño gráfico, publicidad digital y telefónica, comunicación política e investigación de mercados, así como, los profesionales de la mercadotecnia política, estén en contacto con los potenciales candidatos y sus partidos políticos para adquirir sus productos o servicios.

Tal es el caso, por ejemplo, de la Expo Campañas Electorales que se realiza en México desde el 2011, evento conceptualizado como “un espacio para crear redes comerciales y de información entre oferta y demanda especializada; que tiene como propósito acercar a organizaciones políticas, ciudadanos con aspiraciones a puestos de elección popular y equipos de campaña, con las pequeñas, medianas y grandes empresas que ofrecen bienes y servicios indispensables en el desarrollo de las campañas electorales”.

## **6. Niveles de institucionalización en países de América Latina**

La institucionalización de la mercadotecnia política ha implicado un proceso de reconocimiento y legitimación social, técnica, científica y política, transformándose de una práctica cotidiana e informal a una práctica profesionalizada y altamente organizada incorporada a la forma como se hace, procesa y entiende la política en un sistema de cuño democrático.

Tomando en cuenta a Ben-David (1974), se puede decir que la institucionalización de la mercadotecnia política se ha dado porque ha sido aceptada por la sociedad o demandada por

amplios grupos sociales, porque ha sido impulsada por las instituciones de educación superior, porque ha sido requerida por las instituciones políticas y gubernamentales, porque ha sido demandada por el mercado laboral y, sobre todo, porque ha sido reconocida por la comunidad científica, al adquirir estatus académico.

La institucionalización de la mercadotecnia política implica el cumplir con los requerimientos y/o condiciones señaladas en el apartado 3 (tres). Si no se cumplen la mayoría de los requerimientos o condiciones, entonces se dice que “no está institucionalizada” o “su nivel de institucionalización es muy bajo”. Por el contrario, si se cumplen con la mayoría de los requerimientos o condiciones, entonces “la disciplina está altamente institucionalizada”.

A continuación, se presentan los niveles de institucionalización de la mercadotecnia política en los diferentes países de América latina y El Caribe. Para llegar a tal conclusión, se revisó y estudió, (lo que implicó un trabajo exhaustivo con visitas y trabajo de campo, así como por consultas vía digital), cada uno de los casos, analizando el grado de cumplimiento de todos y cada uno de los requerimientos o condiciones para determinar el nivel de institucionalización.

Cuadro 1

*Nivel de Institucionalización de las Naciones de América Latina*

<b>Nivel de institucionalización</b>	<b>País</b>
Muy baja	Antigua y Barbuda, Aruba, Haití, Cuba, Trinidad y Tobago.
Baja	Belice, Bahamas, Guadalupe, Guayana, Honduras, Guayana Francesa y Surinam.
Intermedia	Ecuador, Jamaica, Venezuela, Bolivia, Nicaragua, Guatemala, El Salvador y República Dominicana.
Alta	Costa Rica, Panamá, Uruguay, Paraguay, Puerto Rico y Perú.
Muy alta	Argentina, Colombia, México, Chile y Brasil

Fuente. Elaboración propia.

**7. Conclusión**

La mercadotecnia política llegó a América latina como parte del proceso de transición hacia la democracia a fines de la década de los setenta del siglo XX y principios de los ochenta. Poco a poco y a la par del desarrollo tecnológico, inició un lento y largo proceso de institucionalización, caracterizado por su reconocimiento como disciplina académica, como campo laboral y profesional y como área de oportunidad de mercado para las empresas consultoras.

El proceso de institucionalización de esta disciplina, ha implicado que una parte importante de la sociedad valore las ventajas competitivas que se pueden construir y conservar a partir del uso de las técnicas, estrategias, tecnologías y métodos que son propios de la mercadotecnia política; que exista una

demanda constante o periódica de servicios, productos, tecnologías, estudios y profesionales de la mercadotecnia política por parte de la sociedad o el mercado; que la clase política valore la importancia y la creciente necesidad de impulsar procesos políticos con un enfoque de mercadotecnia; que las universidades crearan programas académicos y espacios de capacitación y actualización, donde se desarrolla la docencia, la difusión y la investigación en materia de mercadotecnia política; que los consultores y las empresas consideraran a la mercadotecnia política una oportunidad de mercado que pueden atender y, por medio del cual, busquen alcanzar sus objetivos organizacionales.

La mercadotecnia como disciplina está legitimada social, política y científicamente, generando resultados tangibles a sus usuarios; dada la incorporación de reglamentos, normas o códigos que regulan su uso y aplicación en sus múltiples dimensiones lo que se concreta en que las instituciones políticas y gubernamentales han venido creando unidades, coordinaciones y dependencias especializadas y orientadas a esta área en sus procesos políticos.

Hoy día, la mercadotecnia política muestra un nivel desigual de institucionalización en los países de América Latina y El Caribe. En algunos casos, como Cuba y Haití, el nivel de institucionalización es muy bajo, mientras que en países como Argentina, Brasil, Colombia, Chile y México es muy alto y aún en desarrollo.

El nivel de institucionalización que ha alcanzado esta disciplina en los diferentes países de la región depende de la necesidad de construir ventajas competitivas en la disputa por

los espacios de representación pública, del desarrollo del nivel de pluralidad y competitividad que ha alcanzado el sistema político democrático de la región y, sobre todo, del desarrollo científico y tecnológico que se ha observado en los últimos años.

## REFERENCIAS

- Arnoletto, E. (2013). Glosario de Conceptos Políticos Usuales. [https://www.academia.edu/1235978/Glosario\\_de\\_conceptos\\_pol%C3%ADticos\\_usuales](https://www.academia.edu/1235978/Glosario_de_conceptos_pol%C3%ADticos_usuales)
- Ben-David, J. (1994). *El papel de los científicos en la sociedad: Un estudio comparativo*. Editorial Trillas.
- Burger, P. y Luckmann, T. (1968). *La Construcción Social de la Realidad*. Editorial Amarrutu.
- Haidar, J.I. (2012). Impact of Business Regulatory Reforms on Economic Growth. *Journal of the Japanese and International Economies*, 26(3), 285–307. [https://scholar.harvard.edu/files/haidar/files/jjie\\_o.pdf](https://scholar.harvard.edu/files/haidar/files/jjie_o.pdf)
- Hartlyn, J., y Valenzuela, A. (1999). La democracia en América latina. *Revista de Ciencia Política*, XX (1).
- Huntington, S. (1993). *The Third Wave of Democratization*. University of Oklahoma Press.
- Maarek, J. (1997). *Marketing político y comunicación: claves para una buena información política*. Editorial Paidós. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=114144>
- Marsh, P. (2012). *The New Industrial Revolution: Consumers, globalization and the end of mass production*. Yale University Press.
- Merton (2002). *Teoría y estructuras sociales*. Fondo de Cultura Económica, 4<sup>o</sup>. Edición. <https://www.dykinson.com/libros/teoria-y->

- estructuras-sociales/9789681667795/
- Pérez, E. (2000). Institucionalización de la ciencia valores epistémicos y contextuales: un caso ejemplar. *Cadernos Pagu*, (15).  
<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/cadpagu/article/view/8635364>
- Valdez, A. (2002). *Teoría y Práctica del Marketing Político*. Editorial, Universidad de Guadalajara – Asociación Latinoamericana de Consultores Políticos (ALOCOP).
- Valdez, A. (2005). *Mercado y Democracia: La política en la era moderna*. Instituto Electoral del Estado de Chihuahua.

**Capítulo 3**  
**RELACIONES INTERNACIONALES: UNA**  
**OPORTUNIDAD DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO**  
**COMERCIAL PARA ESMERALDAS – ECUADOR<sup>9</sup>**  
International Relations: an opportunity for integration and  
commercial development for Esmeraldas - Ecuador

**Alencastro Guerrero, Alex Paul**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador, E-mail:  
paul.alencastro@utelvt.edu.ec ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-4958-9381>

**Intriago Ferrin, Ana Sariah**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador E-mail:  
ana.intriago@utelvt.edu.ec ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-6538-2228>

**Saquisari Armijos, Diana Lucia**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador E-mail:  
diana.saquisari.armijos@utelvt.edu.ec. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-4270-9803>

**RESUMEN**

La corriente de la globalización enfatiza y promueve la integración mundial dando un paso importante para consolidar las relaciones internacionales, las mismas que en los actuales momentos apuntan hacia el fortalecimiento de la regionalización. El objetivo de la investigación fue estudiar los convenios nacionales y supranacionales basados en la paradiplomacia e internacionalización que se han desarrollado en Latinoamérica, y cómo estos se pueden aplicar a la realidad de

---

<sup>9</sup> Este trabajo es un producto generado del proyecto de investigación titulado “Impacto socioeconómico del Puerto Marítimo en la provincia de Esmeraldas del periodo 2010 al 2017”, financiado por el Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Postgrado de la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas-Ecuador.

Esmeraldas- Ecuador. Se realizó una investigación de carácter mixto a través de la investigación descriptiva documental bajo un enfoque cualitativo. Se realizó una recopilación documental de tipo normativo en el Ecuador y en la Comunidad Andina de Naciones. La revisión cuantitativa con base en el análisis de datos estadístico permitió determinar las variaciones porcentuales que permitieron una profundización de la temática planteada. Se concluyó que las relaciones internacionales existentes representan una oportunidad para promover el desarrollo fronterizo de la provincia de Esmeraldas, en especial en los sectores del Turismo, Comercio Nacional e Internacional e Integración territorial.

**Palabras clave:** Paradiplomacia, Internacionalización, Comunidad Andina de Naciones, Desarrollo Comercial.

#### **ABSTRACT**

The current of globalization emphasizes and promotes world integration, taking an important step to consolidate international relations, the same ones that at present point to the strengthening of Regionalization. The objective of the research was to study the national and supranational agreements based on paradiplomacy and internationalization that have been developed in Latin America, and how these can be applied to the reality of Esmeraldas- Ecuador. A mixed research was carried out through the descriptive documentary research under a qualitative approach where they were approached in the documentary compilation of normative type in Ecuador and in the Andean Community of Nations. The quantitative review, based on statistical data analysis, made it possible to determine the percentage variations that allowed for a more in-depth study of the subject matter. It was concluded that the existing international relations represent an opportunity to promote the border development of the province of Esmeraldas, especially in the sectors of Tourism, National and International Trade and Territorial Integration.

**Keywords:** Paradiplomacy, Internationalization, Andean Community of Nations, Business Development.

## **1. Introducción**

En medio de la pandemia del COVID - 19, muchos países en el mundo se encuentran en la búsqueda de alternativas para el mejoramiento de sus territorios en diferentes ámbitos. Sin duda, la presencia del virus no sólo ha generado consecuencias de afectación a las economías, sino que ha desnudado muchas realidades existentes en los países desde hace mucho tiempo, y que, en las condiciones actuales han detonado pidiendo urgencia de acciones para su mejoramiento o mitigación. Las áreas afectadas abarcan distintos ámbitos, empezando por el campo de la salud, la seguridad, la movilidad humana y el comercio en los países.

Frente a este problema de pandemia mundial, la integración de los países aparece como una solución acertada debido a las existentes corrientes reforzadas de la globalización y de regionalización que han sucedido en los últimos tiempos. Es así que han surgido como protagonistas los temas relacionados con la Internacionalización y la Paradiplomacia, los cuales han tomado una gran importancia en América Latina como alternativa para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

En lo que respecta a la Internacionalización, este constituye un proceso a través del cual los gobiernos territoriales, conscientes de los desafíos y oportunidades a nivel internacional, se proyectan hacia el exterior del país y atraen recursos hacia el interior de sus territorios, mediante acciones sistemáticas y el uso de ciertas modalidades de internacionalización (Jiménez, 2015). Los sectores estratégicos asentados en la provincia dan la oportunidad de ser explotados

a través de las relaciones internacionales y poder articular actores, con el fin de aplicar las normas nacionales y supranacionales para la integración.

Con respecto a la Paradiplomacia, Zeraoui (2016) en su concepto de Paradiplomacia convergente o constitutiva hace referencia a una política internacional complementaria entre el Estado central y los gobiernos intermedios. En este sentido, se trata de actividades de apoyo mutuo en donde el Estado central se ve relevado de ciertas tareas puntuales que se delegan a las entidades subnacionales; en este caso no hay confrontación entre los intereses de las partes (Zeraoui, 2016).

En el cantón Esmeraldas se identificaron datos importantes a través de la investigación en la cual se evidencian problemas para la internacionalización del comercio en la provincia. Castillo (2018), en su investigación que realizó a 360 MiPymes del sector comercial del cantón Esmeraldas, reveló resultados interesantes: Un 66 % indica falta de conocimientos, 11 % miedo a los mercados internacionales y 23 % falta de financiación, más de la mitad desconoce los temas internacionales y su potencial para el desarrollo. Dentro de las estrategias para insertarse en mercados a nivel internacional en la investigación antes mencionada, el 25 % de los empresarios concuerdan que no cuentan con participación de parte de los Gobiernos Autónomos descentralizados (GAD's) en los temas sobre programas de financiamiento, capacitación, asesoría empresarial y asistencia técnica, corroborando la poca articulación entre los distintos niveles de gobierno; un 6 % dice que no existen incubadoras empresariales.

En referencia al conocimiento sobre la Paradiplomacia y

sus actividades, Rodríguez (2018) en su investigación se refiere a que el 12 % del sector comercial manifiesta la falta de establecimientos sobre tratados comerciales con el exterior. Esto apuntó a dos causas importantes: primero, el desconocimiento de los tratados existentes que podrían favorecer sus actividades comerciales, y segundo, la falta de aplicación de dichos tratados, por lo que se convierten en inexistentes ante la sociedad local. La frontera Norte de Esmeraldas ha sufrido las consecuencias de colindar con un territorio en conflicto.

Su incidencia se ha extendido hacia las actividades comerciales en las que ha aumentado la proliferación de mercados ilícitos vinculados con tráfico de armas, drogas, trata de personas en los cantones fronterizos de Ecuador. Adicionalmente, se identificó el problema ambiental representado por la tala de bosques, la sobreexplotación del ecosistema del manglar, el sector de los palmicultores, la minería ilegal. En cuanto a los problemas sociales, se identificó la gran migración colombiana y problemas estructurales de pobreza, agudizados porque no existen otras alternativas productivas.

Con base en la realidad descrita a nivel provincial, surge la necesidad de estudiar los convenios nacionales y supranacionales basados en procesos de internacionalización que se han desarrollado en Latinoamérica y el marco legal nacional y supranacional en favor de Ecuador. De esta manera, se buscó explicar cómo estos convenios existentes se pueden aplicar a la realidad de Esmeraldas- Ecuador. Para poder lograr este objetivo, se realizó una investigación de carácter mixta, utilizando una metodología descriptiva documental bajo un

enfoque cualitativo que usó la recopilación documental de tipo normativo en el Ecuador y en la Comunidad Andina de Naciones.

Adicionalmente, se realizó la revisión cuantitativa con base en el análisis de datos estadísticos que permitieron dar una perspectiva de la situación actual, y generar alternativas para el desarrollo de la provincia. Este trabajo forma parte del proyecto de investigación titulado: “Impacto socioeconómico del puerto marítimo en la provincia de Esmeraldas del periodo 2010 al 2017”, adscrito al Vicerrectorado de Investigación, Postgrado e Innovación de la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas-Ecuador.

## **2. Relaciones internacionales**

Las relaciones internacionales según Zimmern (1936) constituyen una disciplina que engloba un conjunto de temas de todas las ramas de la ciencia y la tecnología contemporáneas, que se relacionan desde una perspectiva en común hacia la resolución de problemas internacionales. Este análisis es complementado con la propuesta de Dunn (1963), quien sostiene que las relaciones internacionales consisten en que cualquier conocimiento proveniente de cualquier fuente sea aplicable a la comprensión de problemas en el ámbito internacional.

A lo largo de la historia las relaciones internacionales se han enfocado en el manejo de conflictos con la finalidad de promover la paz a escala global mediante diversas formas de coordinación política afirma Orellana (2016). A pesar de que las relaciones internacionales fueron parte fundamental del

desarrollo de la humanidad, no se produjo ningún progreso específico en el campo de la teoría internacional antes de la Primera Guerra Mundial, ya que el estudio de las relaciones internacionales consistía casi enteramente en la historia diplomática y el derecho internacional más que en la investigación de los procesos del sistema internacional (Dougherty & Pfaltzgraff, 2001).

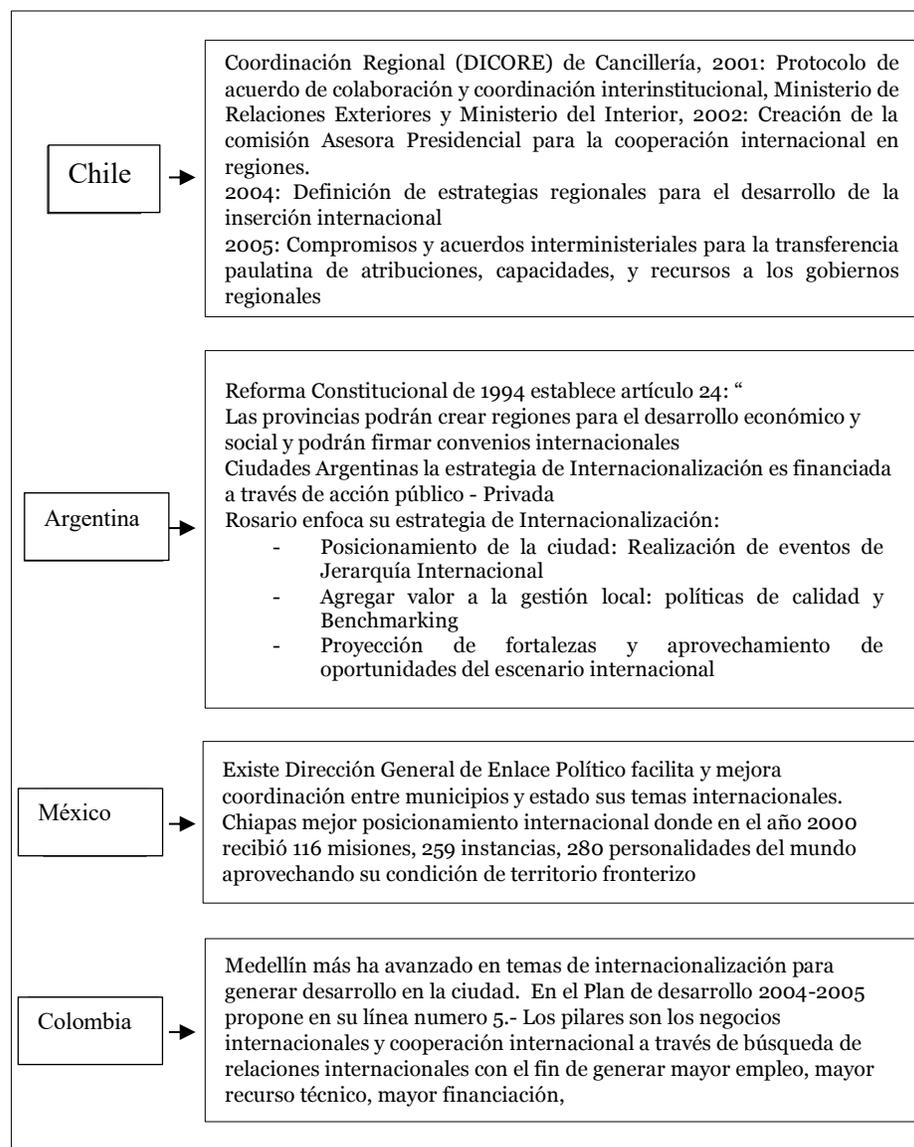
Las relaciones internacionales no están ligadas a un procedimiento predeterminado que dará solución a los distintos problemas entre naciones, más bien es una disciplina ligada a la amplia comprensión del entorno en el que se desarrolla la relación entre naciones. Uno de los resultados avanzados dentro de las relaciones internacionales son los acuerdos entre países, los mismos que permiten un avance en la integración mundial a través de la internacionalización como uno de los primeros peldaños, y en otras ocasiones, hasta el grado de convertirse en relaciones supranacionales.

### **3. Procesos de internacionalización en América Latina**

La internacionalización y su experiencia a lo largo del tiempo demostraron que los países que trabajan en las relaciones internacionales logran desarrollar ventajas competitivas en sus territorios.

Cuadro 1

*Procesos de internacionalización en América Latina*



**Fuente:** Internacionalización Territorial posibilidades y dificultades para los Gobiernos Subnacionales (Jiménez, Ochoa and Pineda, 2012).

América Latina se está fortaleciendo desde años atrás aprovechando las relaciones internacionales como la alternativa para realizar estrategias con miras hacia un desarrollo territorial.

#### **4. Acuerdo Supranacional para la integración en Ecuador**

Tras la firma del Acuerdo de Cartagena en 1969, Ecuador junto con otros cuatro países (Bolivia, Colombia, Perú y Venezuela) adquirieron el compromiso de promover el desarrollo para sus naciones, a través de una integración formal entre ellos a nivel subregional andino. El marco de acción de la CAN se establece desde su objetivo detallado en el Art. 1 del acuerdo: Promover el desarrollo equilibrado y armónico de los Países Miembros en condiciones de equidad, mediante la integración y la cooperación económica y social; acelerar su crecimiento y la generación de ocupación; facilitar su participación en el proceso de integración regional, con miras a la formación gradual de un mercado común latinoamericano (Comisión Económica para América Latina [CEPAL], 2020).

El objetivo menciona la integración en algunos ámbitos, incluyendo el ámbito social en términos de equidad y empleo, soporte en otros procesos de integración hasta la conformación de un mercado común a nivel de la región. El Acuerdo de Cartagena está acompañado de la necesidad de implementar mecanismos que permitan su alcance. Se incluyen, entre otros: la integración a nivel extrarregional en diferentes ámbitos como el social, económico, político y comercial, el acuerdo gradual de políticas económicas y sociales respaldados por las legislaciones laborales en cada país, la industrialización

subregional, el intercambio comercial avanzado hasta poder llegar a un arancel externo común, desarrollo de los sectores agropecuario y agroindustrial, la financiación de las inversiones para la integración, la integración física. En lo que respecta a los programas que respaldan a los mecanismos mencionados, se determinan los siguientes: programas de desarrollo científico – tecnológico, de integración fronteriza, de turismo, de conservación de los recursos naturales y ambientales, y de la comunicación social (CEPAL, 2020).

En lo que respecta a la integración física de las regiones, el Artículo 104 del acuerdo establece que Los Países Miembros desarrollarán una acción conjunta para lograr un mejor aprovechamiento del espacio físico, fortalecer la infraestructura y los servicios necesarios para el avance del proceso de integración económica de la Subregión (CEPAL, 2020).

Esta acción se ejerce principalmente en los campos de la energía, los transportes y las comunicaciones, y comprende las medidas necesarias a fin de facilitar el tráfico fronterizo entre los países Miembros. Para la Comunidad Andina de Naciones es indispensable la integración como base fundamental de este proceso integracionista.

En el Acuerdo de Cartagena se determinó un tratamiento especial para los países de Bolivia y Ecuador, dadas las diferencias de desarrollo de estas dos naciones respecto de los demás países miembros. Estas consideraciones se enfocaron ante la necesidad de incentivar la activa participación de estos países en los programas de industrialización y de liberación del comercio. Para poder lograr este cometido en el área de desarrollo industrial, el artículo 112 del acuerdo establece que

los Programas y Proyectos de Integración Industrial contemplarán ventajas exclusivas y tratamientos preferenciales eficaces en favor de Bolivia y el Ecuador, de manera de facilitarles el efectivo aprovechamiento del mercado subregional (CEPAL, 2020). La inversión privada nacional o extranjera podrá tener preferencias sobre los demás países y la provincia con beneficios supranacionales y nacionales por ser zona fronteriza dentro de la normativa ecuatoriana.

En cuanto al financiamiento del desarrollo industrial, en especial para Bolivia y Ecuador, la Sección E del acuerdo: De la Cooperación Financiera y la Asistencia Técnica el Artículo 118 establece que los Países Miembros se comprometen a actuar conjuntamente ante la Corporación Andina de Fomento y cualesquiera otros organismos subregionales, nacionales o internacionales, con el fin de conseguir asistencia técnica y financiación para los requerimientos del desarrollo de Bolivia y el Ecuador y en especial para proyectos vinculados con el proceso de integración (CEPAL, 2020). La asignación de los recursos destinados a tales proyectos deberá hacerse en función del objetivo básico de reducir las diferencias de desarrollo existentes entre los países, procurando favorecer acentuadamente a Bolivia y el Ecuador. Esto hace indispensable que se puedan presentar proyectos en favor de los países mencionados.

La ejecución del Acuerdo de Cartagena y las consideraciones especiales, estipuladas en el mismo, han traído consigo beneficios para Ecuador, sobre todo en el área comercial. Por ejemplo, para el año 2019, las exportaciones nacionales destinadas a los países dentro de la comunidad conformaron el 8,26 % de las exportaciones totales de ese año.

El país de la comunidad que más exportaciones recibió de Ecuador fue Perú con un 52 %, no tan distante de Colombia quien recibió el 46 % de las exportaciones ecuatorianas destinadas a la comunidad. La tendencia de crecimiento que esta ha presentado en los últimos 5 años ha sido positiva, a excepción del año 2019 donde se dio una baja en las exportaciones con Perú. En lo que respecta a las exportaciones hacia Colombia, estas han reportado un crecimiento del 2 % anual en promedio desde el 2015 (Banco Central del Ecuador, 2020).

En lo que respecta a las importaciones, el escenario es bastante similar al que se ha reportado con Perú, el 7,86 % de las importaciones anuales provienen de este país, ubicándolo en el tercer lugar después de Estados Unidos y China (Banco Central del Ecuador, 2020). Estos datos son el resultado principal de la eliminación de barreras arancelarias (arancel 0 % para el comercio entre los países miembros) y no arancelarias (la disminución de medidas sanitarias y técnicas) que impedía el ingreso de los bienes y servicios entre los países.

Si bien los beneficios han sido claros para el país, las actividades de la comunidad han estado mayormente enfocadas en el ámbito económico comercial, abriendo la necesidad de buscar mecanismos que permitan conseguir el desarrollo integral de la región. Para enfocar mejor el desarrollo y la integración de las nacionales, en el 2001 la CAN dicta la Decisión 501, mediante la cual determinó la conformación de zonas compuestas por territorios fronterizos de los países miembros, que permitan la focalización de acciones, planes, programas y políticas para el desarrollo en estas zonas comúnmente olvidadas.

La Decisión 501 aplicada en el territorio norecuatoriano se ha denominado Zona de Integración frontera Ecuador y Colombia (ZIFEC). Esta zona está conformada por 4 provincias del Ecuador (Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbíos) y 2 de departamentos de Colombia (Nariño y Putumayo), el mismo que está dividido de acuerdo a la presencia de tres grandes unidades geomorfológicas y climáticas: la región pacífica, la región andina y la región amazónica (Secretaría Técnica de Planificación Planifica Ecuador, 2014). La región pacífica se caracteriza por relieves colinados que bajan suavemente desde el pie de la cordillera hasta el océano. La población distribuida en toda la zona está estimada en 2'609.903 habitantes (SBI ZIFEC, 2020).

A continuación, se muestra en la siguiente ilustración el territorio que comprende la Zona de Integración Fronteriza Ecuador – Colombia.



*Figura 1.* Zona de Integración Fronteriza Ecuador-Colombia Fuente: Senplades, Zona 1 (2013).

La ZIFEC del territorio pacífico tiene un alto potencial de integración desde la perspectiva de articulación por medio del

transporte. Esta zona posee acceso marítimo, fluvial, terrestre y aéreo brindando más posibilidades de conexión de personas y mercancías. En esta zona se busca la generación de acciones conjuntas y el establecimiento del estímulo y la promoción de actividades específicas en función de las necesidades de los habitantes de las regiones fronterizas de manera conjunta, con la finalidad de estrechar vínculos sociales, económicos y programáticos entre las dos naciones, (Secretaría Técnica de Planificación Planifica Ecuador, 2014).

Bajo el amparo de la Decisión 501, se busca generar desarrollo en diferentes dimensiones dentro de los territorios fronterizos: en desarrollo social, económico, ambiental, institucional y finalmente de integración, no solo de personas, sino de mercancías y transporte (SICE, 2020). En cada uno de los ámbitos referidos se han propuesto acciones detalladas a continuación:

Tabla 1

*Acciones propuestas en el Acuerdo de Cartagena, Artículo 3*

<b>Ámbito de Acción</b>	<b>Acciones propuestas en el Acuerdo de Cartagena</b>
Socioeconómico	<p>Estimular la inversión privada tanto a nivel local como nacional, entre naciones y por parte de empresas extranjeras.</p> <p>Iniciar la creación de alianzas estratégicas a nivel empresarial y a nivel multinacional.</p> <p>Generar programas que beneficien el turismo de las regiones.</p> <p>Crear proyectos conjuntos para el mejoramiento de la infraestructura de la zona, en temas de vías, telecomunicaciones, energía, entre otras.</p>
Ambiental	<p>Realizar el manejo en conjunto de los ecosistemas compartidos.</p>
Institucional	<p>Lograr el compromiso de actores pertenecientes a diferentes sectores: social, privado, público, organizaciones gubernamentales, asociaciones civiles, organizaciones sin fines de lucro.</p>
Integración	<p>Mejorar las políticas de movilidad para favorecer el tránsito de personas, mercancías y vehículos con el fin de crear y favorecer la generación de mercados fronterizos.</p> <p>Promover y fortalecer el intercambio de ideas entre las autoridades locales, organismos de desarrollo y demás representantes de los países miembros.</p>

Fuente: Elaboración propia (2020).

En el año 2013 se crearon cuatro zonas de integración fronteriza la primera Colombia – Ecuador, Colombia – Perú, Ecuador – Perú, Perú – Bolivia, para crear planes, programas y proyectos en favor de la integración y desarrollo socioeconómicos. Específicamente para el trabajo de la zona Colombia – Ecuador se estableció el Plan Binacional de

Integración Fronteriza 2014 – 2022.

## **5. Plan Binacional de Integración Fronteriza Ecuador – Colombia**

El Plan Binacional de Integración Fronteriza Ecuador Colombia tiene como objetivo plantear las principales directrices para la generación de políticas que permitan alcanzar el Buen Vivir y la Prosperidad de la población que se encuentra en la Zona de Integración Fronteriza Ecuador-Colombia (ZIFEC). Estas políticas están centradas en el ser humano y la naturaleza, la erradicación de la pobreza, la cultura de paz y la integración latinoamericana como también pretende establecer una hoja de ruta que otorgue sentido y direccionalidad a la planificación de la zona de integración fronteriza, así como servir de articulador entre los planes y visiones de desarrollo de ambos países. Los presidentes de Ecuador y Colombia dejaron plasmada el plan binacional en la histórica Declaración de Tulcán de 2012, mediante la cual se instruye a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Ecuador) y al Plan Fronteras para la Prosperidad (Colombia) la elaboración de este Plan (Secretaría Técnica de Planificación Planifica Ecuador, 2014).

Los diferentes resultados respecto del desarrollo de la zona demuestran los siguientes resultados: En la parte social, los niveles de pobreza en Ecuador han disminuido, alcanzando un 32,3 % en el 2016 respecto del 39,9 % que se registró inicialmente en el 2012. En cuanto a los niveles de desempleo en el lado del Ecuador el escenario no ha sido positivo, el desempleo de la zona en el año 2012 se registró un nivel del 3,4 % y en el 2016 terminó en un 6,9 %. Algo muy particular es que

el escenario fue distinto para Colombia quien registró un nivel de desempleo menor a la inicial en el 2012.

En temas de infraestructura vial el avance en la construcción de carreteras en el territorio ecuatoriano ha sido muy limitado, el 2 % de avance frente a un nivel de construcción del 20 % en el territorio colombiano dentro de la ZIFEC (SBI ZIFEC, 2020).

En temas de desarrollo económico productivo, correspondientes al eje 3 del plan binacional se identificó un decrecimiento en el nivel de producción dentro de la zona. La siguiente Tabla detalla los porcentajes de crecimiento/decrecimiento de la producción (Valor Agregado) que la ZIFEC ha presentado en los últimos años (SBI ZIFEC, 2020).

*Tabla 2*  
*Producción de Valor Agregado (ZIFEC) Millones de Dólares*

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Carchi	469,4	527,4	573,4	572	636,6	684,8	663,6	662,9
Esmeraldas	1932,6	2142,7	1789,1	1977,5	2144,3	2518,9	2946,5	3047,3
Imbabura	1250,9	1530,6	1703,2	1751,0	1867,3	1877,2	1811,9	1846,1
Sucumbíos	4250,7	3470,7	3021,8	3186,6	2755,8	1810,7	1593,0	1508,8
ZIF Ecuador	7903,6	7671,4	7087,5	7487,1	7404,0	6891,4	7014,9	7065,1
%Crec. Total ZIF	-	-3 %	-8 %	6 %	-1 %	-7 %	2 %	1 %

Fuente: Elaboración propia (2020).

La Tabla demuestra las variaciones en el nivel de crecimiento, registrando también años en los cuales su producción ha caído. Estos datos se muestran como alerta de acciones a tomar en una zona de gran potencial que no se ha explotado. Este potencial se refleja en los datos presentados por

PROECUADOR (2020), al detallar los principales productos intercambiados entre las dos naciones que conforman esta zona que son: Energía Eléctrica, Madera, Arroz, Aceite de Palma y derivados.

Existen algunos productos que tienen potencial de comercialización entre Ecuador y Colombia. PROECUADOR menciona en la ficha técnica de información los siguientes productos: Preparaciones y Conservas de atún y pescado, aceite de palma, camarones y langostinos congelados y tableros de madera. La mayor parte de estos productos pueden ser producidos en la ZIFEC; se puede sacar mucha ventaja para ambas naciones si esto se concreta.

Aparte del comercio, las facilidades de movilidad también han beneficiado al tránsito de personas y vehículos entre los países vecinos. De acuerdo con las estadísticas de movilidad del presente año (enero a mayo 2020), aproximadamente 31 022 ecuatorianos salieron a Colombia, y 75 556 colombianos llegaron a Ecuador. De acuerdo con la opinión y experiencia de los autores, se estima que esto representa un considerable potencial de actividad turística para la zona. Un buen número de estas personas realizan actividades de turismo y compra dentro de la ZIFEC.

## **6. Convenio Esmeraldas**

Con el objetivo de dinamizar la relación comercial, logística y de desarrollo social entre los dos países, el 20 de junio de 1989, los gobiernos de Rodrigo Borja y Virgilio Barco tomaron la decisión de crear un mecanismo bilateral que promoviera la integración y el desarrollo entre los dos países, lo

que resultó en la Comisión de Vecindad Colombo Ecuatoriana. La última reestructuración de este mecanismo se dio el 22 de julio de 2011 entre los Cancilleres de Ecuador y Colombia, denominándose Comisión de Vecindad e Integración Fronteriza ecuatoriana-colombiana. El 18 de abril de 1990, en Esmeraldas, los cancilleres suscribieron el convenio sobre tránsito de personas, vehículos, embarcaciones fluviales, marítimas y aeronaves, en el cual se establece que la “Zona de Integración Fronteriza (ZIF), principalmente para efectos de movilización turística (Secretaría Técnica de Planificación Planifica Ecuador, 2014). A continuación, se presenta el marco legal más relevante para la integración.

Tabla 3  
*Convenio Esmeraldas*

<b>MARCO LEGAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Artículo 6.- Convenio Esmeraldas	“El control migratorio se efectuará en el CENAF o CEBAF y con el fin de evitar duplicidad, las Partes involucradas establecerán los mecanismos necesarios para hacer efectivo este proceso.”
Art. 15.- Convenio Esmeraldas	El límite permisible, en cantidad, volumen o valor de alimentos o bienes que constituyen la canasta familiar transfronteriza y que pueden llevar consigo los residentes de la Zona de Integración Fronteriza.
Art. 18.- Convenio Esmeraldas	Para el Tránsito y Transporte Fluvial Transfronterizo, la Zona de Integración Fronteriza se refiere a los puertos y muelles habilitados en los ríos fronterizos

Fuente: elaboración propia basado en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana del Ecuador, (2020).

## **7. Ley Orgánica de Desarrollo Fronterizo**

Es un hecho que la disposición constitucional del Art. 249 tiene como propósito superar la desatención y abandono de

que han sido objeto, históricamente las poblaciones fronterizas, y que esta atención preferencial implica una serie de medidas de acción afirmativa, las cuales deben estar expresamente reguladas y definidos los responsables en todos los niveles de gobierno (Consejo Nacional de Competencias del Ecuador, 2020).

A continuación, se presenta un resumen de los artículos más importantes relacionados con la integración y desarrollo comercial para Esmeraldas.

Tabla 4  
*Ley Orgánica de Desarrollo Fronterizo*

ÁMBITO	MARCO LEGAL
De la atención preferencial y recursos	<i>Artículo 3.- Fines.</i> Una cultura de paz en los cantones y parroquias de frontera con las poblaciones de los países vecinos, y el fortalecimiento de los vínculos de cooperación de los mismos. <i>Artículo 4.-</i> “El incremento de la inversión fronteriza pública y social que incorpore tecnología de punta, desarrolle la industria, genere valor agregado y aproveche los acuerdos de integración bilaterales, regionales e internacionales, principalmente de la Comunidad Andina de Naciones (CAN).
De la Planificación del Desarrollo Fronterizo	<i>Artículo 11.-</i> Seguridad fronteriza en el marco de una cultura de paz y buena vecindad, con la finalidad de evitar el desarrollo de actividades ilícitas, migración forzosa, explotación de recursos naturales no renovables. <i>Artículo 18.-</i> Fortalecimiento Institucional para el desarrollo socioeconómico y la paz en las zonas fronterizas. <i>Artículo 20.-</i> Hermanamiento fronterizo entre gobiernos autónomos de los países vecinos para alcanzar paz y desarrollo.

Del desarrollo socioeconómico	<p><i>Artículo 29.-</i> Atención del estado para lograr cambios sociales y la construcción de un sistema económico justo, democrático, productivo y sustentable. Desarrollo agropecuario, forestal, acuícola y pesquero artesanal:</p> <p><i>Artículo 33.-</i> Desarrollo agropecuario y forestal mediante incentivos económicos en zonas fronterizas.</p> <p>Del Desarrollo Comercial e Industrial: En el <i>Artículo 38</i> dispone que las instituciones gubernamentales y gobiernos autónomos descentralizados establecerán las políticas y medidas con el fin de mejorar su desarrollo socioeconómico, priorizando en su planificación la formulación y ejecución de programas y proyectos comerciales e industriales comunitarios, asociativos y para las micro y pequeñas empresas.</p> <p>De la Promoción del Turismo y la Protección y Aprovechamiento de la Biodiversidad: El <i>Artículo 43</i> hace referencia a los organismos nacionales rectores del turismo, patrimonio, cultura y ambiente a desarrollar sus potencialidades turísticas, especialmente aquellas relacionadas con el turismo comunitario y rural, además se implementarán en sus planes promoción de empleo juvenil en los cantones fronterizos.</p>
-------------------------------	--

Fuente: elaboración propia basado en el Consejo Nacional de competencias, (2020).

## **8. Paradiplomacia para la internacionalización local**

Las relaciones internacionales hablan de conceptos importantes que sirven como mecanismos efectivos para promover iniciativas en el campo internacional y promover el desarrollo comercial y la integración como es la paradiplomacia y la internacionalización.

Las administraciones locales, municipales y estatales

pueden promocionarse a nivel regional e internacional, es decir, pueden llevar a cabo acciones externas y de relaciones internacionales que salen del marco centralizado del Estado, tomando decisiones e iniciativas propias. De esta manera, la esencia de la paradiplomacia es " la implicación de los Gobiernos No Centrales en las relaciones internacionales, a través del establecimiento de contactos formales e informales, permanentes o *ad hoc* con entidades extranjeras, públicas o privadas, con el propósito de promover asuntos de carácter socioeconómicos, políticos o culturales, así como cualquier otra dimensión externa de sus competencias constitucionales" (Ippolito, 2016), permitiendo establecer estrategias y ventajas de incursionar en temas relacionados con el campo internacional.

Jiménez (2012), manifiesta en su investigación que hablar de internacionalización de los gobiernos subnacionales es reconocer su participación como actores en el sistema mundial, e igualmente que dicha dinámica ha generado nuevas posibilidades de gestión y gobernabilidad. De manera similar, otros autores se refieren a la existencia de dos tipos de internacionalización: a) la internacionalización activa, como la habilidad de las empresas domésticas para hacerse competitivas utilizando factores externos que les permite proyectarse e insertarse en el exterior; b) internacionalización pasiva, cuando las empresas y el territorio crean condiciones que las hacen atractivas para las empresas e inversiones extranjeras.

Por su parte, Buchelli (2009) argumenta que la internacionalización: "[...] hace referencia al acceso de recursos, el intercambio de experiencias, la conformación de redes de

cooperación e integración económica, con el fin de encontrar consensos y soluciones alrededor de temáticas comunes”.

### **9. Actores locales claves para la diplomacia territorial hacia la internacionalización**

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH) es el rector de la política internacional y es responsable de la gestión y coordinación de la misma, la integración latinoamericana y la movilidad humana, respondiendo a los intereses del pueblo ecuatoriano, al que le rendirá cuentas de sus decisiones y acciones en cumplimiento de los principios constitucionales y de las normas del derecho internacional, en el marco de los planes nacionales de desarrollo. (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2020). La ley permite la participación efectiva de los actores que permitan la integración y desarrollo como se señala en la siguiente Tabla.

Tabla 5  
*Actores desde la visión de la Ley de Desarrollo Fronterizo*

<b>ACTOR</b>	<b>MARCO LEGAL</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
<b>Poder Ejecutivo</b>	Artículo 9.- Plan cuatrienal	Es obligación del gobierno nacional definir, formular y aprobar políticas, planes, programas y proyectos, a favor de los cantones fronterizos.
<b>Asamblea Nacional del Ecuador</b>	Artículo 12.- Prioridad presupuestaria	Vigilará la aplicación del precepto constitucional de atención preferente en el presupuesto general del Estado, donde se incluyan recursos específicos para la ejecución de las políticas de atención preferencial para los cantones fronterizos.
<b>Planifica Ecuador y Gobiernos locales</b>	La ley de Desarrollo Fronterizo art. 12	Es responsabilidad de la entidad rectora de la planificación asegurar que los ministerios sectoriales y demás organismos nacionales del sector público incluyan recursos específicos destinados al cumplimiento de las políticas, planes, programas y proyectos.
<b>Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial</b>	Artículo 12.- Prioridad presupuestaria	Los cantones fronterizos priorizarán en sus presupuestos la atención al desarrollo de los mismos y de sus parroquias.
<b>Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal y Parroquial</b>	Artículo 13.- Seguimiento y evaluación	Supervisarán y evaluarán anualmente el cumplimiento de las políticas, planes programas y proyectos de desarrollo integral de las zonas de frontera, conjuntamente órgano rector de planificación.
<b>Ciudadanía</b>	Artículo 13.- Seguimiento y evaluación	Participará en el seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos.

Fuente: elaboración propia basado en el Consejo Nacional de Competencias, (2020).

## 10. Marco legal para la internacionalización activa y pasiva: Integración y desarrollo comercial local

Mediante Decreto Ejecutivo No. 252 el presidente de la República declaró como política de Estado la atracción y promoción de inversión con la finalidad de garantizar su complementariedad con los objetivos de desarrollo, las estrategias para la generación de empleo y el fomento del ingreso de divisas



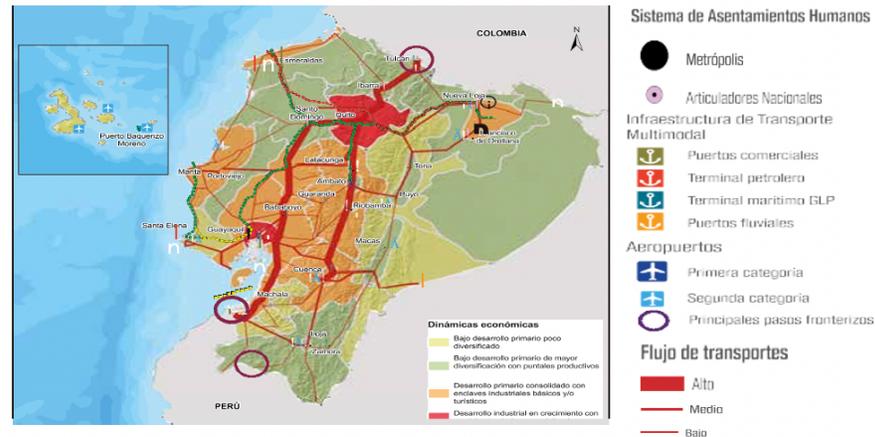
*Ilustración 3.* Normativa para la Atracción de Inversión en el Ecuador. Fuente: elaboración propia basado en PROECUADOR, (2020b).

La frontera Norte de Esmeraldas ha sufrido las consecuencias de colindar con un territorio en conflicto de los grupos paramilitares pertenecientes al país vecino Colombia. Su incidencia se ha extendido hacia las actividades comerciales en las que ha aumentado la proliferación de mercados ilícitos vinculados con tráfico de armas, drogas, trata de personas en los cantones fronterizos de Ecuador. Adicionalmente, se identifica el problema ambiental representado por la tala de bosques, la sobreexplotación del ecosistema del manglar, el sector de los palmicultores, la minería ilegal, entre otros. En

cuanto a los problemas sociales se identifica la gran migración colombiana, problemas estructurales de pobreza los mismos que se contemplan en el Plan de Integración Fronteriza Ecuador – Colombia 2014 – 2022, donde se indica que la pobreza es uno de los factores de mayor afectación a nivel fronterizo respecto de la calidad de vida de la población.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Empleo y Desempleo, publicada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), la incidencia de la pobreza por ingresos antes de darse el acuerdo fue de 39.6 % en la zona fronteriza ecuatoriana, mientras que el promedio nacional fue de 27.21 %. Para el Departamento de Nariño, Colombia, este porcentaje fue de 50.8 % (Secretaría Técnica Planifica Ecuador, 2020).

Durante los últimos años, las poblaciones ubicadas a lo largo del cordón fronterizo, tanto del lado colombiano como ecuatoriano, han sido sistemáticamente marginadas y excluidas de la atención estatal. Esta situación ha profundizado su desigualdad con respecto al resto del país y ha afectado su adecuado desarrollo (Carrión, Mejía y Espín, 2013); por esta razón, es indispensable que las relaciones internacionales tengan un trato igualitario en las zonas pacífico, andina y amazónica, ya que existen inequidades para el cumplimiento de la normativa de integración evidenciada en la zona pacífica como se puede ver en la gráfica a continuación:



*Ilustración 4.* Dinámicas Económicas en el Ecuador  
Fuente: Plan toda una Vida, (2020).

Se evidencia que la zona pacífica no tiene un control migratorio formal establecido por un Centro de Atención en frontera (CENAF) o un Centro Binacional de Atención en frontera (CEBAF); por esta razón, el territorio sufre de una desgobernanza en general del territorio.

Estos problemas se han agudizado porque no existen otras alternativas productivas, pero sin duda, una de las más importante que afectan al comercio en general son las restricciones al libre intercambio de mercancías entre ambos países, impidiendo el tráfico fronterizo sin impuestos al que tiene derecho por ser parte de la Zona de Integración fronteriza a toda la provincia de Esmeraldas con la zona sur de Colombia, y que actualmente la Aduana del Ecuador acuse de contrabando a todo acto comercial. El puerto más cercano para el sur de Colombia representaría el Puerto Comercial de Esmeraldas, que geográfica y logísticamente, tiene ventajas sobre el Puerto de Buenaventura y sería una oportunidad para aumentar el

volumen de carga que incide directamente en las toneladas métricas movilizadas y diversificación de la oferta exportable permitiendo la generación de empleo directo e indirecto. El flujo de transporte tiene una incidencia directa en los pasos fronterizos, permitiendo y generando emprendimientos, empresas formales anexas a los diferentes sectores intervinientes.

Dentro del convenio Esmeraldas se manifiesta lo siguiente: “Art. 51- Las autoridades nacionales competentes propiciarán y apoyarán la formación de empresas binacionales para el transporte de pasajeros, turístico, carga, por carretera, río, mar o aire.” Dentro de la Comunidad Andina de Naciones y el marco legal para la internacionalización (léase en la ilustración 3), se pueden crear las Empresas Multinacionales Andinas (EMAs) con ventajas como: a) Tratamiento igual a las empresas nacionales; b) Libre transferencia de divisas entre miembros; c) Fácil instalación de sucursales en países miembros; d) Evita la doble tributación; e) Acceso a crédito de la Corporación Andina de Fomento (CAF) y f) Ventaja laboral (nómina mixta).

Las empresas Multinacionales Andinas, la empresa privada nacional o extranjera permitirían desarrollar el turismo comercial, comunitario vía marítima, aérea y fluvial. Según Proecuador, (2020a) en el tema turístico del periodo de enero a mayo del 2020, 31 022 ecuatorianos salieron a Colombia y 75 556 colombianos llegaron a Ecuador, ratificando ingresos en este sector que podría incrementarse a través del cumplimiento de la normativa. El establecimiento de sucursales de empresas extranjeras hacia el territorio y complementar oferta exportable en temas de cacao, pesca, café, frutas representa una verdadera

oportunidad.

El convenio Esmeraldas manifiesta en su artículo 52 lo siguiente: “Las Partes promoverán que los puertos transfronterizos generen alianzas estratégicas de captación de carga y servicios que optimicen la exportación e importación de bienes desde y hacia los mismos” (Ministerio de Relaciones Externas y Movilidad Humana, 2020). Dentro de la posible alianza del Puerto de Tumaco y el Puerto Comercial de Esmeraldas se generaría movimiento de carga de pescado (dorado, espada, atún, pargo, gruper, corvina, camarón), plátano, astillas de eucalipto, vehículos, cruceros, el establecimiento de sucursales de empresas extranjeras hacia el territorio y complementar oferta exportable en temas de cacao, pesca, café, frutas.

Dichas actividades representan un gran potencial como lo manifiesta la ficha comercial de Colombia dentro del comercio binacional para el año 2018, en ella se manifiesta que dentro de los productos a comercializar internacionalmente están las preparaciones y conservas de atún con un potencial de 61.2 millones de dólares, aceite de palma en bruto con una cifra de 34.3 millones de dólares, aceite de palma y sus fracciones con 5.1 millones de dólares, camarones y langostinos congelados con una cifra de 2.8 millones de dólares, tableros de partículas de madera con una cifra de 1.5 millones de dólares y preparaciones y conservas de pescado en 0.5 millones de dólares (Proecuador, 2020a). En el sector Petrolero, Tumaco a través de su empresa Petrodecol, actualmente almacena y distribuye combustible líquido al departamento de Nariño, lo que podría ser una oportunidad de alianza para la comercialización internacional de crudo dada la intención del

gobierno central del Ecuador de construcción de una nueva refinería de alta conversión.

El Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Industrialización y Pesca ha permitido a través del Acuerdo Ministerial No 18 180, la declaratoria de Polos de Desarrollo Productivo, para ayudar a los territorios con las siguientes características:



*Ilustración 5*

Polo De Desarrollo. Fuente: Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversión y Pesca, (2018).

El objetivo de la declaratoria es de “Promover un desarrollo económico local equilibrado y eficiente con impacto directo en el territorio, fortaleciendo los encadenamientos productivos y la calidad de vida de la población local.” Dentro de esta declaratoria el Ministerio pone formas de poder para internacionalizar el territorio y poder reactivar económicamente la sustitución de importaciones con la consideración de Zonas Especiales de Desarrollo Económico. La integración comercial fronteriza, proporciona las condiciones para potenciar el comercio exterior a través de las

relaciones comerciales en la zona 1 (Esmeraldas, Imbabura, Carchi y Sucumbíos), con mercancía proveniente de Pichincha y el Sur de Colombia, constituyendo esta área territorial en un Polo de Desarrollo.

Una de las acciones que se deben considerar en un escenario tan complejo es el fortalecimiento del diálogo y la gobernanza tripartita, a través de un ejercicio en el cual se definen los roles de los distintos actores. Esto se puede lograr mediante “una hoja de ruta tripartita (empresa privada, estado y ciudadanía), gestionada a través de las cancillerías de Ecuador y Colombia, con la empresa privada que es fundamental para la generación de empleo y reactivación económica teniendo en cuenta una canasta transfronteriza aplicada a las otras zonas de integración.

## **11. Conclusiones**

Desde la Paradiplomacia se debe trabajar en la planificación estratégica territorial con la participación de actores sociales, del sector privado, público, organizaciones gubernamentales, asociaciones civiles, organizaciones sin fines de lucro asentadas en territorio, que permitan fortalecer desde su campo de acción la conectividad, comercio y el turismo ecológico nacional e internacional vía terrestre, aéreo, marítimo y fluvial plasmadas en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial para asegurar su ejecución en el tiempo.

Promover el reconocimiento del puente Mataje-Estriela, como paso habilitado internacionalmente, a través de la Comisión de Soberanía, Integración, Relaciones Internacionales y Seguridad Integral de la Asamblea Nacional,

exhortar la intervención de los asambleístas provinciales en la Ley de Desarrollo Fronterizo, con el fin de lograr la equidad y verdadera integración fronteriza, fiscalizar el cumplimiento de la normativa supranacional de la Comunidad Andina de Naciones para la gestión migratoria efectiva, que facilite la movilidad humana, el mejoramiento del servicio y el respeto por los derechos humanos, establecer procesos de control aduanero, a través de la decisión 502 para la implementación de un Centro Binacional de Atención en Frontera CEBAF con la intervención de la Cancillería del Ecuador.

Integrar a la academia de la zona pacífica, Universidad Andina Simón Bolívar, Universidad Nacional de Colombia sede Tumaco, Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas y la Universidad Técnica Luis Vargas Torres, con la finalidad de poder articular mecanismos efectivos para la transferencia de conocimiento en materia del sector industrial, agropecuario y turístico. Generar y coordinar con los gobiernos locales, proyectos para la cooperación internacional, a la Comunidad Andina de Naciones, al Plan Binacional de Integración Fronteriza, para la financiación y el mejoramiento de la infraestructura de telecomunicaciones y energía sostenible en la zona pacífica binacional.

Exhortar a los gobiernos locales la declaratoria de Esmeraldas como Polo de Desarrollo, a través de la promoción y la socialización de las políticas nacionales y supranacionales, con el fin de internacionalizar y estimular los contratos de inversión en el sector privado local, nacional e internacional promoviendo la creación de alianzas pública – privada a nivel empresarial y a nivel multinacional, potenciando el puerto, aeropuerto y sectores estratégicos asentados en territorio que

incentiven el desarrollo comercial en la zona pacífica.

Incentivar la generación de mercados fronterizos, promoviendo estructuras organizativas alineadas a políticas comerciales orientadas al desarrollo que permita la complementariedad de la oferta productiva binacional, reduciendo los costos en el intercambio comercial y las falencias institucionales dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y Aduanal del Ecuador que dificultan el comercio.

## **REFERENCIAS**

Banco Central del Ecuador (2020). *Estadística de Cuentas Nacionales*.

<https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/763-cuentas-nacionales>

Buchelli, F. (2009). *Es tiempo de aprovechar las oportunidades globales en su municipio*. Conferencia llevada a cabo por Federación Colombiana de Municipios, Bogotá.

Carrión, F., Mejía, D., Espín, J. (2013). *Aproximaciones a la frontera*. Quito, Ecuador: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Sede Ecuador.

Castillo, C. (2018). *Fortalecimiento Empresarial para el desarrollo territorial y la internacionalización* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica, Esmeraldas

Comisión Económica para América Latina (CEPAL) (2020). *Acuerdo de Integración Subregional Andino Acuerdo de Cartagena*.

[http://datd.cepal.org/Normativas/CAN/Espanol/Acuerdo\\_de\\_Cartagena.pdf](http://datd.cepal.org/Normativas/CAN/Espanol/Acuerdo_de_Cartagena.pdf)

- Consejo Nacional de Competencias del Ecuador (2020). *Ley Orgánica de Desarrollo Fronterizo*. <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/06NOR2018-LODF.pdf>
- Dougherty, J. y Pfaltzgraff, R. (2001). *Contending Theories of International Relations: A Comprehensive Survey*. Harpercollins College Div.
- Dunn, F. (1963). *Peace-Making and the Settlement with Japan*. Princeton University Press.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (2020). <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Ippolito, D. (2016). Paradiplomacia de gobiernos no centrales: estudio de caso sobre Paraná y Concordia, Provincia de Entre Ríos, Argentina. *Revista de Integración y Cooperación Internacional*, 22(1), 5 - 21.
- Jiménez, W. G. (2012). Territorios, Internacionalización y desarrollo. Aproximación teórica a una realidad evidente. *Guillermo de Ockham*, 10(1), 27-40.
- Jimenez, W. G. (2015). Internacionalización, desarrollo y gestión pública territorial. Experiencias en Colombia. *Innovar*, 25(55), 23 - 39.
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversión y Pesca. (2018). Guía para la *Declaratoria de Polos de Desarrollo Productivo*. <https://nmslaw.com.ec/guia-declaratoria-polos-desarrollo-productivo/>
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana del Ecuador (2020). *Reglamento a la Ley Orgánica de Movilidad Humana*. [https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/reglamento\\_ley\\_de\\_movilidad\\_humana\\_reformado\\_abril\\_2018.pdf](https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/reglamento_ley_de_movilidad_humana_reformado_abril_2018.pdf)

- Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana del Ecuador (2020) (a). *Convenio entre Colombia y Ecuador sobre tránsito y Transporte de personas, carga, vehículos, embarcaciones, fluviales, marítimas y aeronaves*.  
[http://apw.cancilleria.gov.co/tratados/AdjuntosTratados/52d49\\_ecuador\\_b-convtransitotransporteembarcacionesfluvialesmaritima saeronaves2012-texto.pdf](http://apw.cancilleria.gov.co/tratados/AdjuntosTratados/52d49_ecuador_b-convtransitotransporteembarcacionesfluvialesmaritima saeronaves2012-texto.pdf)
- Orellana, P. (2016). Limitaciones de la(s) teoría(s) de relaciones internacionales a través de un prisma filosófico andino. *Universidad Verdad*, 71(1), 71-92.
- PROECUADOR (a) (2020). *Perfil del País: Colombia*. <https://www.proecuador.gob.ec/tag/colombia/>
- PROECUADOR (b) (2020). *PROECUADOR: Guía del Inversionista*. Recuperado de <https://www.proecuador.gob.ec/guia-del-inversionista/>
- Rodríguez, C. (2018). *Análisis de las posibles estrategias o alternativas para involucrar las Mipymes del sector comercial del cantón Esmeraldas en los Negocios Internacionales* (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica, Esmeraldas
- Secretaría Técnica de Planificación Planifica Ecuador (SENPLADES). (2014). *Plan Binacional de Integración Fronteriza*. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/PLAN-BINACIONAL-28-11-2014baja.pdf>
- Sistema Binacional de Información Ecuador - Colombia (SIB ZIFEC) (2020). *Seguimiento y Evaluación del Plan Binacional ZIFEC*. [http://www.sbi-ecuador-colombia.info/?page\\_id=128](http://www.sbi-ecuador-colombia.info/?page_id=128)

- Sistema de Información sobre Comercio Exterior (SICE) (2020). *DECISIÓN CAN 501: Zonas de Integración Fronteriza (ZIF) en la Comunidad Andina*. <http://www.sice.oas.org/trade/junac/decisiones/dec501s.asp>
- Zeraoui, Z. (2016). Para entender la paradiplomacia. *Desafíos*, 28(1), 15-34.
- Zimmern, A. (1936). The League of Nations and the Rule of Law 1918-1935. *International Journal of Ethics*, 47(1), 122-124.

**Capítulo 4**  
**FRACASO DE LA PLANIFICACIÓN NACIONAL PARA**  
**EL DESARROLLO, LA REALIDAD PROVINCIAL**  
**LUEGO DE 13 AÑOS**

Failure of national planning for development, the provincial  
reality after 13 years

**Campuzano Vásquez, John**

Universidad Técnica de Machala, Machala. Ecuador. Universidad del Zulia,  
Maracaibo. Venezuela. E-mail: [jcampuzano@utmachala.edu.ec](mailto:jcampuzano@utmachala.edu.ec). ORCID iD  
<https://orcid.org/0000-0002-3901-3197>

**RESUMEN**

Este trabajo de investigación revisa los distintos documentos creados por los dos gobiernos nacionales en los últimos 13 años, los que con sus matices tratan de viabilizar el desarrollo y ejecución de la Planificación del Ecuador a partir del marco constitucional del 2008. Para ello se analiza lo que ha sucedido hasta la presente fecha en la provincia de El Oro, se examinan la jerarquización realizada por Secretaría Nacional de Planificación y la Estrategia Territorial Nacional para la provincia, y se compara su vocación productiva frente al escenario propuesto al 2021, se revisan procesos de participación e involucramiento de organizaciones ciudadanas, municipios, juntas parroquiales, prefectura, y actores económico productivos usando la información contenida en los informes de planificación, encontrando que la declaración y actualización de los planes en sus tres versiones, no han logrado dinamizar mediante inversión pública los nodos de desarrollo previamente establecidos, inobservando: el peso y dinámica poblacional, importancia y especialización económica; acceso y articulación a redes de viales, de conectividad y energía; cercanía a puertos y aeropuertos; corredores de intercambio comercial fronterizo, recursos naturales, que se evidencia en las asignaciones presupuestarias para inversión, que se pueden revisar en los anuarios del Ministerio de Economía y Finanzas. Con lo que se concluye que la tan publicitada propuesta de interacción de los diferentes actores sociales e institucionales, para organizar y coordinar la

planificación del desarrollo en todos los niveles de gobierno, solo ha sido un nuevo documento de los que son letra muerta, de los muchos que son parte de la historia de planificación del Ecuador y de la provincia de El Oro.

**Palabras clave:** Ecuador, Estrategia Territorial, Inversión Pública, Planificación del desarrollo.

### **ABSTRACT**

This research reviews the different documents created by the two national governments in the last 13 years which try to make the development and execution of Ecuador's Planning based on the 2008 constitutional framework. For that, the next step is to analyze events that have occurred in the province of El Oro. The National Planning Secretariat and the National Territorial Strategy examined the ranking and compared the productive vocation against the scenario proposed in 2021. The authors reviewed the planning reports that appeared in the participation and involvement processes of citizen organizations, municipalities, councils, province governments, and productive economic actors, the results were that the declaration and update of the plans in their three versions have not managed to dynamize previously established development nodes through public investment. This non-observance of the weight and population dynamics, importance and economic specialization; access and articulation to roads, connectivity and energy networks; proximity to ports and airports; border trade corridors, natural resources, among others, which appear in the budget allocations for investment in the yearbooks of the Ministry of Economy and Finance. In conclusion, the well-publicized proposal of interaction of the different social and institutional actors, to organize and coordinate development planning at all levels of government, has only been a new document of those that are a hollow exercise, of the many that are part of the planning history of Ecuador and the province of El Oro.

**Keywords:** Ecuador, Territorial Strategy, Public Investment, Development Planning.

## 1. Introducción

Entender las actuales acciones territoriales de las provincias del Ecuador en torno a su crecimiento económico y desarrollo social, demanda revisar el origen de una compleja red de leyes creadas desde el año 2007, año que marca la llegada al poder del movimiento político denominado Alianza País<sup>10</sup>, un movimiento constituido por otros movimientos, vencedor contra una vieja estructura partidista que gobernaba el país usando diferentes acciones electorales de corte populista.

El marco legal que encierra esas leyes y reformas políticas y jurídicas del Estado, se denomina Constitución de Montecristi 2008. La Asamblea Nacional Constituyente elegida para este trabajo de delicada precisión, elaboró el marco constitucional antes descrito, estableciendo el «Buen Vivir», o «Sumak Kawsay» como centro del accionar de la política pública, una concepción ancestral de los pueblos originarios de los Andes -que ya se analizaba en 2007 en Bolivia con el «Vivir Bien» y que no implica únicamente la satisfacción de necesidades, el acceso a bienes y servicios básicos o la acumulación de bienes, ni los indicadores económicos acostumbrados (Arteaga-Cruz, 2017), como principio constitucional que recoge los derechos de los ciudadanos; y que sintonizaba toda una parafernalia mediática en torno a un proceso radical de cambio liderado por el ex presidente Rafael Correa Delgado.

Esta propuesta jurídica y política, también reposiciona a

---

<sup>10</sup> Para mayor información sobre el Movimiento Político Alianza País que ha gobernado desde el 2007 al 2020, se pueden revisar las páginas web: <https://bit.ly/3uyHEtw> / <https://bit.ly/3uChvtA>

la planificación para el desarrollo, y a las políticas públicas, como eje central del Estado; estableciendo como objetivos de la planificación, propiciar la equidad social y territorial, promover la igualdad en la diversidad, garantizar derechos; y, concertar y articular los principios rectores de la planificación del desarrollo entre los diferentes niveles de gobierno.

Al revisar la Constitución del 2008 en su Art. 280 se aprecia que el Plan Nacional de Desarrollo constituye el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos, así como la programación y ejecución del presupuesto del Estado. Así mismo, en concordancia el Art. 293 indica que la formulación y ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008). Para aquello, los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados (GADs) y los de otras entidades públicas se ajustarán a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales, respectivamente, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, sin menoscabo de sus competencias y su autonomía, de esta manera se trata de armonizar la institucionalidad del gasto público desde la estructura macro de planificación hasta la micro planificación.

Estas directrices llevaron a la formulación del Plan Nacional para el Buen Vivir (en adelante PNBV) del periodo 2009-2013, a su actualización en el Plan Nacional del periodo 2013 – 2017 denominado «Todo un mundo mejor» y luego al actual Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 llamado «Toda una vida» (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

El Plan Nacional del Buen Vivir se constituyó, en su momento, en el instrumento que definía los grandes objetivos y políticas nacionales que las instituciones del Estado debían desarrollar en sus planes institucionales, asignando recursos y aumentando esfuerzos. En este marco se incorporó la «Estrategia Territorial Nacional» como un esfuerzo de planificación que aportaba un conjunto de criterios y lineamientos articulados a las políticas públicas y a las condiciones y características propias del territorio, estructurando y estableciendo un modelo económico-territorial orientado a su desarrollo, en confluencia con las teorías que desde los inicios de los años ochenta analizan el «desarrollo endógeno» (Barquero, 2007).

Así pues, se entiende al desarrollo endógeno como un intento de encontrar una noción de mejora, que permita actuar y lograr el progreso de localidades y territorios retrasados (Douglass, 1979; Stohr, 1980). Para ello, las rondas de trabajo en las provincias que son parte de una zonificación establecida hasta la actualidad desde la Secretaria Nacional del Planificación (SENPLADES) aportaban los insumos consensuados para su materialización, según los funcionarios que las realizaban. En cuanto a los territorios, hay que señalar. Que una estrategia debe considerar la búsqueda del mejoramiento del bienestar de la población, ligando éste a la consecución de objetivos económicos (visión restrictiva), o también a objetivos sociales y medioambientales (visión amplia) (Aracegui, Araguren & Montero, 2012).

Un esfuerzo, que tiene mucha lógica y que se puede verificar, por ejemplo, en Europa, con la estrategia de Lisboa (sentido amplio), que busca convertir a la economía de la Unión

Europea (UE) en una economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo. Para ello, la UE aplica diferentes políticas para alcanzar estos objetivos, entre las cuales se encuentra la política de cohesión económica y social (Vélez, González, & Fernández, 2010). Por lo que las estrategias de desarrollo apuntan a reducir las disparidades entre las regiones europeas, especialmente promoviendo el crecimiento de las regiones menos desarrolladas y de todas aquellas que experimentan serios cambios estructurales, algo similar a lo que se propone desde la planificación ecuatoriana.

La Estrategia Territorial Nacional que planteó el Plan Nacional para el Buen Vivir de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES en el periodo 2009 – 2013 tenía un abordaje desde siete temáticas fundamentales:

- Propiciar y fortalecer una estructura nacional policéntrica, articulada y complementaria de asentamientos humanos.
- Impulsar el Buen Vivir en los territorios rurales y la soberanía alimentaria.
- Jerarquizar y hacer eficientes la infraestructura para la movilidad, la conectividad y la energía.
- Garantizar la sustentabilidad del patrimonio natural y cultural mediante el uso racional y responsable de los recursos naturales renovables y no renovables
- Fomentar la inserción estratégica y soberana en el mundo y la integración latinoamericana.

La idea básica, era consolidar un modelo de gestión descentralizado por zonas de planificación y desconcentrado con base en la planificación articulada y la gestión participativa del territorio, una propuesta interesante que se topó con la

asentada burocracia capitalina que poco o nada hizo para que se materialice en los últimos diez años y que se explicará más adelante. Con lo que, está claro, que se requieren esfuerzos conjuntos de los diferentes niveles de gobierno, para coordinar y articular procesos de planificación específica de acuerdo a las condiciones y potencialidades presentes en el territorio, en donde el recurso humano para Albuquerque (2004), resulta crucial para cualquier estrategia de desarrollo y aún más en la actual sociedad del conocimiento.

Con estos antecedentes, este artículo busca encontrar si existe alguna relación entre las reformas políticas contenidas en la Constitución del 2008 que planteaban una desconcentración de la acción pública estatal, mediante zonas administrativas, y el patrón de crecimiento exportable de la provincia de El Oro por su importancia en la producción nacional y su vocación agroexportadora.

## **2. Las estrategias nacionales de desarrollo territorial**

Buscaban en el periodo 2009-2013, reorientar el modelo de desarrollo del país, centralizado en dos polos: Quito – Guayaquil, con algunas ciudades satélites en importancia productiva, dicho bicentralismo ha sido la dinámica económica, política y demográfica del territorio nacional durante décadas.

Estas ETN contenidas en los planes nacionales de desarrollo, plantean un modelo de desarrollo policéntrico del territorio que corrige los desequilibrios e inequidades, mediante el desarrollo de las interconexiones y potencialidades de los asentamientos humanos intermedios, a partir de la focalización de las políticas e inversión pública, para fortalecer

y mejorar los servicios básicos y de conectividad; dinamizar los encadenamientos productivos e industrializar ciertos territorios de acuerdo a las especializaciones de su dinámica productiva. Muy a tono con lo que manifiesta Albuquerque (2003) al referirse al desarrollo local como un planteamiento integral y menos simplificador sobre el funcionamiento de las economías.

Propuesta que guarda relación con lo que se viene trabajando desde la Estrategia Territorial Europea por la Comisión Europea (1999), la que señala la importancia de construir un sistema urbano europeo más equilibrado (o los asentamientos urbanos en nuestro caso), capaz de impulsar ese desarrollo policéntrico a través de redes de ciudades (Méndez, Melero, & Calatrava, 2008).

La construcción de esta alternativa policéntrica de desarrollo para el territorio nacional, incluyó además un proceso de estructuración jerarquizada de redes de asentamientos humanos complementarias e integradas por sus dinámicas económicas, sociales y territoriales, identificadas como nodos geográficos con un mayor potencial de desarrollo, sobre los cuales el Estado debía de intervenir para promover sus potencialidades.

### **3. Posicionamiento de las provincias en la estrategia territorial de los planes nacionales elaborados por Senplades**

La Estrategia Territorial Nacional de crecimiento policéntrico contenida en los planes de desarrollo establece nueve zonas de planificación en el territorio, e identifica cuatro

categorías de grupos urbanos que por sus características y articulaciones pueden desatar sinergias en los procesos de desarrollo territoriales, con incidencia tanto a nivel intra como inter regional en el marco del territorio nacional (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

Para la aplicación de esta estrategia se planteaba priorizar y focalizar la inversión pública, en el fortalecimiento y ampliación de servicios, y redes de infraestructura y energía, orientadas a desarrollar las potencialidades económico-productivas en el territorio de cada una de las 9 zonas de planificación.

La generación de esta tipología de asentamientos urbanos determina una jerarquización de los nodos de desarrollo como base para la planificación y priorización de la inversión pública. De conformidad con el PNBV, estos grupos urbanos de acuerdo con la importancia numérica de su población se jerarquizaron como: de sustento, vinculación regional, de estructuración nacional y de articulación internacional.

Es sumamente importante resaltar la función o rol que desempeñan estas redes de asentamientos humanos complementarias y articuladas, de acuerdo a su jerarquización, puesto que esta determinaría el tipo de servicios e infraestructura, el modelo económico territorial y su especialidad desde los nodulos de sustento agroproductivo, lo que se creía que daría paso a las inversiones antes mencionadas. En efecto, tomando a Méndez et al., (2008) las ciudades medias y los pequeños centros urbanos que cumplen una función de cabeceras territoriales adquieren un evidente protagonismo

como núcleos potencialmente reequilibradores, tanto por su dinamismo interno como por su capacidad para inducir efectos multiplicadores sobre su entorno, especialmente en regiones periféricas.

La tabla 1, presenta los niveles de jerarquía, los elementos de infraestructura, equipamiento y servicios que se requieren para reforzar cada tipo de grupo urbano, en función de las proyecciones de población hacia el año 2025. Y que constan en el PNBV 2009 – 2013, como mecanismo para fortalecer el desarrollo de estos nodos y sus vínculos con las demás zonas del país, en el marco de un modelo territorial deseado.

Tabla 1  
*Caracterización de los asentamientos humanos y su nivel de articulación territorial del primer PNBV 2009 - 2013*

Caracterización	Tipología de grupo urbano			
	De sustento	De vinculación regional	De estructura nacional	De articulación internacional
Población de diseño al 2025	Rango entre 75.000 y 100.000 habitantes	Rango entre 250.000 y 500.000 habitantes	Rango entre 750000 y 1'000.000 habitantes.	Rango > 2'000.000 habitantes
Educación	Colegios técnicos y centros artesanales, escuelas taller y centros de investigación experimental.	Colegios técnicos y centros artesanales, escuelas taller y centros de investigación experimental de acuerdo a vocaciones productivas.	Institutos de educación superior, conglomerado de universidades. Capacidad entre 50.000 a 100.000 estudiantes	Institutos de educación superior, conglomerado de universidades. Capacidad entre 100.000 a 250.000 estudiantes

Salud	Hospitales básicos, unidades de emergencia, hospitales del día, consultorios médicos y dentales	Hospitales básicos, unidades de emergencia, hospitales del día, consultorios médicos y dentales, centros de rehabilitación física. Hospitales generales y clínicas.	Hospitales de especialidades.	Hospitales especializados y de especialidades.
Temas productivos	Centros de acopio, banco de semillas, venta de productos agrícolas.	Concentraciones de industrias y manufacturas, empresas transportistas.	Economía de tecnología, plataformas productivas (relacionadas a las universidades)	Servicios financieros, economía de alta tecnología, parques industriales.
Movilidad, energía y conectividad	Red vial secundaria con dos carriles por sentido.	Red vial secundaria con dos carriles por sentido.	Aeropuertos nacionales, red vial secundaria con dos carriles por sentido. Puertos nacionales.	Aeropuertos y puertos internacionales, transferencias multimodales, red vial principal con tres carriles por sentido.

Fuente: PNBV 2009 – 2013 SENPLADES

La posición que ocupa la provincia de El Oro en el Plan Nacional del Buen Vivir 2009 – 2013 en relación con el modelo territorial deseado, y que consta en el corema que muestra la ETN con sus nodos de desarrollo y corredores de infraestructura, ubica a la ciudad de Machala y los asentamientos humanos inmediatos correspondientes al corredor de la zona baja de la provincia, como uno de los nodos de articulación nacional con un horizonte de intervención y actuaciones hasta el año 2025, conjuntamente con los asentamientos de Cuenca- Azogues, Ambato, Quevedo, Manta-

Portoviejo, Sto. Domingo e Ibarra.

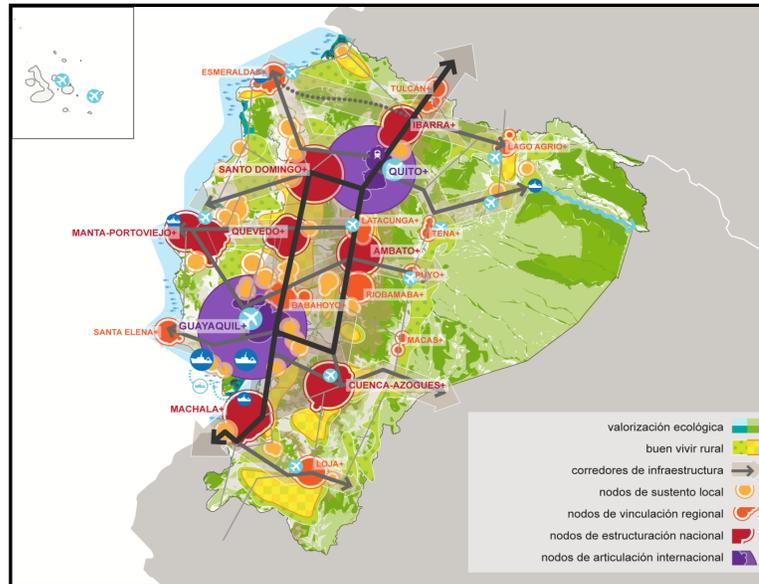


Figura 1

Corema con los nodos de desarrollo de la ETN del PNBV 2009 -2013. Fuente: PNBV 2009 – 2013, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – (SENPLADES, 2017).

La importancia del posicionamiento de la provincia de El Oro y los asentamientos humanos de Machala y de las ciudades y sitios rurales ubicados en su entorno: Pasaje, El Guabo, Santa Rosa, Arenillas, Huaquillas y Las Lajas, como nodo de estructuración nacional, determina que el Estado Central como parte de su planificación sectorial y de acuerdo con la aplicación de sus políticas públicas, priorice la inversión de recursos en estos nodos, en el marco de sus competencias, con programas y proyectos que entre otros objetivos permitan que:

- Se atiendan y garanticen la dotación de servicios básicos: salud, educación y vivienda de los asentamientos humanos de acuerdo a su jerarquización.
- Refuercen las redes de carreteras, telecomunicación y energía; puertos, aeropuertos, y transporte ferroviario.
- Creen condiciones para su desarrollo económico productivo y para la implantación de centros de transformación y agregación de valor de la producción primaria.
- Permitan la generación de centros de investigación, innovación y desarrollo tecnológico aplicado a las actividades productivas.

Las redes de infraestructura y de servicios básicos, sobre todo, exigen una fuerte inversión pública de acuerdo a la selectividad estratégica contemplada en este instrumento de planificación para los nodos de estructuración nacional; la misma que debe ser articulada y complementada mediante el alineamiento de las planificaciones e inversiones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados; así como de la inversión privada, para maximizar su impacto en el territorio.

#### **4. Posicionamiento de la provincia de el Oro en la agenda de la Zona de Planificación 7**

Como parte de los procesos de desconcentración y descentralización del Estado, contemplados en los nuevos marcos legales y normativos, se publica en el Registro Oficial con fecha 8 de febrero del 2008, el Decreto Ejecutivo No.878 en el que se establecen 7 regiones administrativas, posteriormente modificado mediante Decreto Ejecutivo No. 357, publicado en el Registro Oficial No. 205 del 2 de junio de 2010, para denominarse zonas de planificación. Que en su artículo 6,

establece nueve zonas administrativas de Planificación Zonal Descentralizada, correspondiendo a la *Zona 7 las provincias de El Oro, Loja y Zamora*, con sus respectivos cantones y parroquias.

Sin embargo, tomando palabras Boisier (2004) sobre lo que es descentralización, por lo menos en América Latina, ni que decir en Ecuador y en las provincias se presenta como un concepto de elevada ambigüedad cotidiana, ya que es frecuente que se hable indistintamente de descentralización o de desconcentración; incluso a veces se confunde la mera deslocalización (el cambio de ubicación geográfica de un ente) con la descentralización como es el caso de las distribuciones que se hicieron de las sedes ministeriales en las provincias de El Oro y Loja.

Esta denominada estrategia de descentralización pretendía una participación articulada entre los GADs y las entidades del Ejecutivo para la planificación y gestión del territorio a nivel de cada una de las zonas. Esta nueva estructuración del territorio nacional tiene como propósito:

- La aplicación planificada de la política pública para atender las necesidades específicas en estos territorios.
- Establecer criterios de ordenación del territorio a partir de roles y funciones específicas.
- Fomentar dinámicas en cada una de las zonas que contribuyan a la concreción del PNBV
- Generar una estructura administrativa que articule las intervenciones públicas en los territorios zonales.

Este esfuerzo de atender territorios, lleva a revisar las palabras de Bervejillo, (1995) que siguen estando vigentes, al

referirse a los territorios singulares, y su relación con el tipo de trayectoria empresarial que se produce en respuesta a la propuesta nacional que trata de liarse con el paradigma tecnoeconómico, la que al final depende de la calidad de integración local del tejido de empresas, y por el tipo de relación con los sistemas productivos transnacionales, en el caso de la provincia de El Oro por su vocación exportadora.

Así pues, el diseño de estrategias en la fase de transición asume un alto valor político, que al final termina definiendo y alineando planes para potenciar el desarrollo endógeno de las distintas Zonas en base a los pesos y cabildeos que se pueden hacer en las instituciones llamadas a concretar las estrategias. Sin embargo, a la propuesta se le da legitimidad mostrando la una construcción participativa de tres momentos claves de articulación con diversos actores:

1. Elaboración de la Agenda Zonal Económica Productiva. A mediados de 2008
2. Elaboración de la Agenda Zonal de Desarrollo. A inicios de 2009
3. Taller zonal para la actualización del Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013 y la Estrategia Territorial Nacional. En julio de 2009

Con lo que las cifras de participación y de involucramiento de actores, da como fundamental la presencia de 1.209 participantes en 17 eventos, con representantes de organizaciones sociales, políticas, públicas, privadas, organismos no gubernamentales, medios de comunicación, universidades, instituciones desconcentradas del Ejecutivo, gobiernos autónomos descentralizados y ciudadanía en general.

Validando temas a los que llaman prioritarios:

- Desarrollar energías renovables sustentables para hacer eficiente la matriz energética.
- Ampliar la cobertura de los sistemas de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial.
- Aprovechar de manera sustentable el patrimonio natural;
- Fortalecer la educación superior, la innovación y el desarrollo de tecnologías y biotecnologías.
- Impulsar la explotación de los recursos naturales no renovables con criterios de responsabilidad, sostenibilidad garantía de los derechos y principios constitucionales;
- Impulsar el desarrollo de los sectores estratégicos con políticas de inversión e innovación tecnológica.
- Fomentar las fuentes de empleo al eliminar prácticas de subempleo y desempleo;
- Mejorar en su totalidad la oferta del servicio de salud.
- Promover el desarrollo territorial integral y equilibrado para la formación de una estructura nacional policéntrica de asentamientos humanos.
- Promover un nuevo Estado descentralizado en su gestión.

El modelo territorial deseado que plantea la Agenda Zonal 7 se basaba en la búsqueda de un modelo de desarrollo endógeno que potencie las diversas actividades productivas, económicas, ambientales, sociales, culturales y tecnológicas de la región, para fortalecer la sociedad y su economía de adentro hacia afuera, de forma sustentable y sostenible en el tiempo. Además, tomando a Albuquerque (2003) que manifiesta que muchas iniciativas de desarrollo local deben basarse en el aprovechamiento de oportunidades de dinamismo exógeno, en

el caso de la provincia de El Oro con su producción exportable de banano y camarón, las que no han sido aprovechadas dentro del modelo propuesto.

Más bien, se planteó un modelo para el territorio de la zona 7, con proyectos estratégicos en ámbitos como: energía, económico productivo, turístico, industrial, tecnológico, sociocultural y binacional.

- Parque de Innovación y transferencias de tecnologías.
- Plan emergente para el desarrollo de Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar, modernización e innovación.
- Parque Industrial Zonal.
- Estudios de factibilidad para obras hidrológicas del río Puyango-Tumbes; diseño definitivo y ejecución de las obras hidrológicas comunes del proyecto especial binacional Puyango-Tumbes.
- Proyecto Hidroeléctrico Delsitanisagua.
- Programa de conservación de los ecosistemas, generación de bioconocimiento y desarrollo de la industria basada en bienes y servicios ecosistémicos.
- Manejo Integral de la Cuenca del Puyango.
- Proyecto Isimanchi: exploración y reservas probables.
- Complejo Hidroeléctrico Zamora.

Los programas y proyectos que constaban en la planificación de la Zona 7 y que corresponden territorialmente a la provincia de El Oro, nos permite determinar con mayor precisión la importancia y volumen de las intervenciones previstas, puesto que la provincia está involucrada en por lo menos 28 proyectos de envergadura para mejorar y fortalecer

servicios básicos, redes viales, redes de energía y conectividad; y, desarrollar las potencialidades económicas y productivas en el territorio provincial. Proyectos que a la fecha tienen un lento avance o no se han concretado, mencionando algunos como el parque industrial zonal y el parque tecnológico.

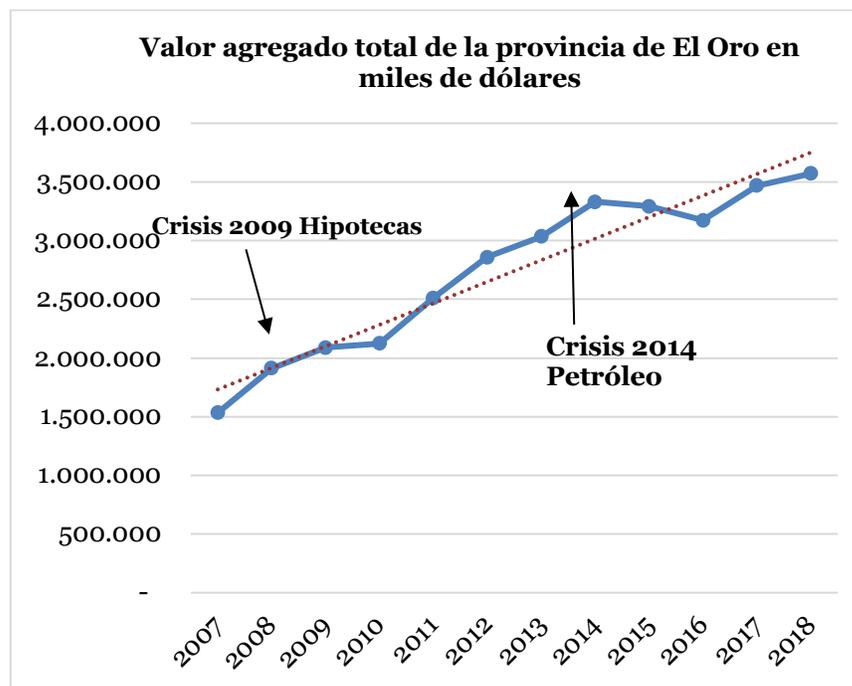
#### **5. Nuevo posicionamiento de la provincia de el Oro en la ETN del PNBV 2013 – 2017**

La ETN tal y como lo establece el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Pública (COPIFP) en sus artículos 10 y 53, es un instrumento complementario al PNBV, que permite articular la política pública nacional a las condiciones y características propias del territorio identificando las principales intervenciones y proyectos estratégicos. Sin embargo, los enunciados legales no lograron en la práctica articular la tan famosa inversión pública en estos 10 años, quedando en meras declaraciones la transformación de la matriz productiva, que ignoraba las oportunidades externas, tal como se mencionó líneas atrás, un cúmulo de buenas intenciones que consideraron de manera estática a la movilización y participación de los actores territoriales, públicos y privados. Olvidando que son protagonistas de las iniciativas y estrategias de desarrollo local, y que permanentemente aportan ideas que ayudan al diseño de políticas en los diferentes ámbitos territoriales.

Asimismo, estas ETN más bien contribuyeron a pensar que sin Estado era imposible tener ayuda externa, ignorando que el esfuerzo y decisión propios, permiten concertar localmente la estrategia de desarrollo a seguir, que en el caso de la provincia de El Oro estaba diseñada desde la burocracia

capitalina y zonal. Algo que a decir de Dematteis & Governa (2005, p. 45) revisando a Tosi, (1994) es reflejo de territorialidad pasiva en donde no es necesario usar prácticas coercitivas y objetivos negativos. Más bien, el control se ejercita «con buen fin»: este «buen» es sin embargo definido por los controladores (que en este caso sería SENPLADES), mientras que los controlados no tienen posibilidad autónoma de juicio y de acción para hacer valer sus propios intereses. Es ésta una modalidad de «tratamiento» de las necesidades y de los modos para satisfacerles típica de la tradición administrativa y de la planificación territorial entendida como regulación autoritaria de la elección y estructuración jerárquica del conflicto.

La estrategia de desarrollo local no se orientó, en suma, a asegurar mejores condiciones de vida de la población local, ni se centró fundamentalmente (aunque no siempre exclusivamente) en la mejor utilización de los recursos locales. Olvidando las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información que debían ser creadas desde los centros de educación superior de la provincia, los que de manera articulada debían promover la reorganización de los procesos productivos locales según la orientación hacia los mercados, en este caso externos. Con la construcción de una oferta territorial apropiada de servicios de apoyo financieros, logísticos y humanos a la producción.

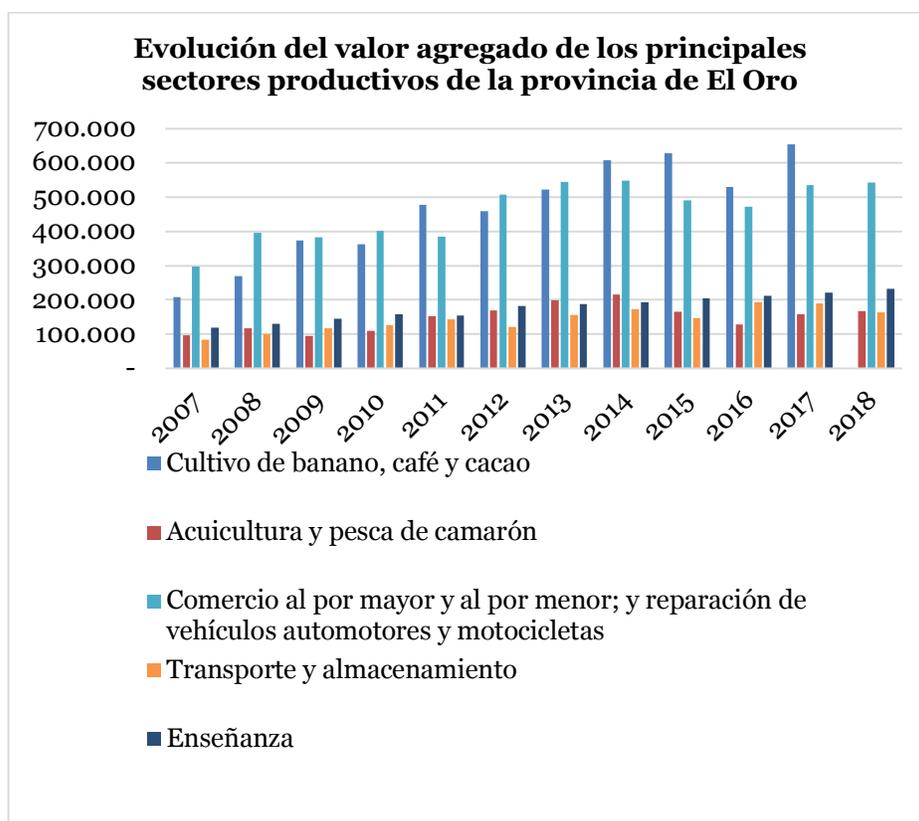


*Figura 2*

Valor agregado de la provincia de El Oro. Fuente: elaboración propia con base al Banco Central del Ecuador, (2020).

En la figura 2, se puede observar que la tendencia al crecimiento de la provincia de El Oro, fue siempre positiva desde el periodo presidencial del gobierno denominado de la Revolución Ciudadana impulsor del sistema de planificación que se ha mencionado y de las estrategias territoriales ya conocidas, incluso atravesando dos crisis mundiales, con lo que nunca se concretaron los proyectos previamente definidos para los ejes logísticos que exigía la provincia al tener un nodo nacional de desarrollo, puerto marítimo concesionado con atraso a una operadora turca y aeropuerto internacional en la ciudad de Santa Rosa sin carga exportable.

Otros ejemplos, demuestran que la planificación zonal no funcionó, es el olvido de los ejes de transporte terrestre que corresponden a la vía Machala – Guayaquil con un atraso de 20 años y con vías de importancia media como la Huaquillas – Machala.



*Figura 3*  
 Valor agregado de la provincia de El Oro por sectores  
 Fuente: elaborado propia con base al Banco Central del Ecuador, (2020).

La figura 3, demuestra que el comportamiento de los

principales sectores tuvo un comportamiento positivo, sin salir de la matriz de producción actual de la provincia, la que se ubica entre la exportación de banano, café y cacao, junto con la acuicultura y pesca de camarón. Por otro lado, se puede visualizar que los servicios de transporte y enseñanza, no han crecido como se esperaba, sabiendo de la existencia de una estrategia que buscaba transformar la matriz productiva hasta el 2025, la provincia gira en torno al comercio y su liga productiva banano-camarón, por lo que se puede mantener que el sistema de planificación ha fracasado teniendo varias respuestas, por la burocratización de administración zonal, por la escasa inversión gubernamental en proyectos y por el divorcio entre lo público y lo privado.

## **6. Conclusiones**

La jerarquización que hizo la SENPLADES para la provincia de El Oro y su Estrategia Territorial Nacional; no respetó la vocación productiva y la realidad territorial, olvidó procesos de participación e involucramiento de organizaciones ciudadanas, municipios, juntas parroquiales, prefectura, y actores económico productivos. Por lo que la inversión pública necesaria para crear y habilitar nodos de comunicación vial largamente ignorados no se dio en la carretera Machala-Guayaquil.

La categorización de la provincia como nodo nacional no guarda relación con la realidad de las inversiones realizadas, se pasa por alto el: peso y dinámica poblacional, importancia y especialización económica; acceso y articulación a redes de viales, de conectividad y energía; cercanía a puertos y aeropuertos; corredores de intercambio comercial fronterizo,

recursos naturales, etc.; en todas ellas, la provincia de El Oro tiene una posición de ventaja comparativa y de potencialidad superior en la Zona de Planificación 7 que está constituida por mandato legal con las provincias de Loja en la Sierra Central y Zamora Chinchipe en la Amazonía; realidad irrefutable que no se evidencia en la ETN que se ha revisado.

La implementación y ejecución de proyectos denominados «estratégicos» previstos en la Planificación de la Zona 7 para la provincia de El Oro, no ha funcionado adecuadamente, hay serios retrasos que son superados solo por la misma dinámica empresarial privada y por la estructura portuaria existente que al margen de concesiones sigue siendo clave en la dinámica exportadora, con lo que se demuestra el fracaso de la política nacional de planificación territorial para la provincia en estos trece años de funcionamiento de planes con diferentes actualizaciones y nombres.

Fracaso, por el deficiente análisis del entorno y de la cultura local lo que conlleva no determinar con precisión las características peculiares de la zona y de su importancia dentro de la región y del país, el olvidar el contexto geográfico y físico de la zona, no permitió determinar nuevas oportunidades de desarrollo para la zona o incrementar las ya identificadas. El análisis de la economía local no estudió detenidamente, tal vez, por la falta de tiempo la situación del empleo de la zona en cuanto a la mayor o menor capacidad de conservación de los puestos de trabajo ya existentes y de creación de otros nuevos, las características de los sectores económicos existentes en la actualidad en la provincia se hizo de manera aislada como se mencionó anteriormente, sin distinguir las peculiaridades de los agentes empresariales que actúan en la provincia y de las

tendencias de renovación y crecimiento para el futuro.

En relación al dialogo con los agentes empresariales, no se diferenció entre pequeños y grandes empresarios, identificando su poder de negociación y de crecimiento.

## REFERENCIAS

- Albuquerque, F. (2003). Teoría y práctica del enfoque de desarrollo local. *Observatorio Iberoamericano del Desarrollo Local y la Economía Social*, 25(28006), 1–24.
- Albuquerque, F. (2004). Desarrollo económico local y descentralización en América Latina. *Revista de La Cepal*, 82, 157–173. <https://doi.org/11:481-498>. 2014
- Aracegui, M., Araguren, M., & Montero, E. (2012). Las estrategias de especialización inteligente: una estrategia territorial para las regiones. *Especial Innovación*, 12, 27–49. <https://doi.org/10.5295/cdg.110310mn>
- Arteaga-Cruz, E. L. (2017). Buen vivir (Sumak Kawsay): definiciones, crítica e implicaciones en la planificación del desarrollo en Ecuador. *Saúde Em Debate*, 41(114), 907–919. <https://doi.org/10.1590/0103-1104201711419>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD)*, pp. 1–188.
- Banco Central del Ecuador. (2020). Cuentas Provinciales. <https://www.bce.fin.ec/index.php/informacioneconomica>

/sector-real

- Barquero, A. V. (2007). Desarrollo endógeno. Teorías y políticas de desarrollo territorial. *Investigaciones Regionales*, (11), 183–210.
- Bervejillo, F. (1995). Territorios en la globalización. *Prisma*, 4, 41.
- Boisier, S. (2004). Desarrollo territorial y descentralización: El desarrollo en el lugar y en las manos de la gente. *EURE (Santiago)*, 30(90), 27–40. <https://doi.org/10.4067/S0250-71612004009000003>
- Comisión Europea (1999). *ETE. Estrategia Territorial Europea. Hacia un desarrollo equilibrado y sostenible del territorio de la EU*. [https://ec.europa.eu/regional\\_policy/sources/docoffic/official/reports/pdf/sum\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docoffic/official/reports/pdf/sum_es.pdf)
- Dematteis, G., & Governa, F. (2005). Territorio y territorialidad en el desarrollo local la contribución del modelo SLOT. *Boletín de La A. G. E*, N° 39(2001), 31–58.
- Douglass, M. (1979). Agropolitan development: an alternative for regional development in Asia. *University of East Anglia, Development Studies Discussion Paper*, 59.
- Méndez, R., Melero, A., & Calatrava, A. (2008). Desarrollo territorial policéntrico y ciudades intermedias: recursos productivos y dinámicas económicas locales en Andalucía. *Estudios Geográficos*, LXIX(265), 637–663. <https://doi.org/10.3989/estgeogr.0429>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES. (2017). *Plan nacional de desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. <https://bit.ly/2O3OMxo>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES

- (2009). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013: Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural*. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. <https://bit.ly/2ZSebfZ>
- Stohr, W. (1980). *Development from Below: the bottom-up and periphery-inward Development Paradigm*. Vienna.
- Tosi, A. (1994). *Abitanti. Le nuove strategie dell'azione abitativa*. Ricerca / Il Mulino.
- Vélez, M. A., González, C. B., & Fernández, M. M. (2010). La innovación y el desarrollo tecnológico en la política regional de la unión europea, 2000-2006. Un análisis de las regiones menos desarrolladas. *RAI – Revista de Administração e Inovação*, 7 (Julho-Setembro), 44–57.

**Capítulo 5**  
**ESTRÉS Y FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES**  
**EN TRABAJADORES DE ORGANIZACIONES**  
**GUBERNAMENTALES EN MÉXICO<sup>11</sup>**

Stress and psychosocial risk factors in workers of  
governmental organizations in México

**Saldaña Orozco, Claudia**

Universidad de Guadalajara. México. E-mail: [claudias@cusur.udg.mx](mailto:claudias@cusur.udg.mx)  
ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-3268-7209>

**Núñez Barbosa, Ana María**

Universidad de Guadalajara. México. E-mail: [ananubao6@gmail.com](mailto:ananubao6@gmail.com)  
ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-0305-9839>

**Ibarra Rentería, Guadalupe Montserrat**

Universidad de Guadalajara. México. E-mail: [gmontse.ibre97@gmail.com](mailto:gmontse.ibre97@gmail.com).  
ORCID iD <https://orcid.org/0000-0001-9603-6179>

**RESUMEN**

El estrés es una reacción natural del cuerpo, en episodios controlados este es llamado eustrés, sin embargo, cuando la persona se enfrenta a situaciones de frustración o desgaste emocional que sobrepasan sus recursos, la persona presenta distrés o estrés negativo. Durante la vida laboral, las personas se llegan a enfrentar a factores de riesgo físico y psicosociales, lo que puede dañar su salud física y mental a largo plazo. El presente artículo se centra en gestionar los factores de riesgo y estrés para la mejora de la salud laboral en trabajadores de México. Se aplicaron instrumentos de Estrés y la Norma Mexicana

---

<sup>11</sup> Este trabajo es resultado del proyecto de investigación, titulado “Estrés y factores psicosociales en organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para mejorar la salud laboral de los trabajadores”, adscrito a la Universidad de Guadalajara-México.

035 en empresas gubernamentales. En los resultados obtenidos en la primera empresa se observó un bajo nivel de estrés, pero en la segunda empresa se encontraron indicios de factores de riesgo en varias áreas. La intervención y seguimiento personalizado propiciará resultados en productividad, participación y por salud laboral.

**Palabras clave:** estrés laboral; factores de riesgo psicosocial; salud laboral

### **ABSTRACT**

Stress is a natural reaction of the body, in controlled episodes this is called eustress, however, when the person faces situations of frustration or emotional exhaustion that exceed their resources, the person presents distress or negative stress. During working life, people come to face physical and psychosocial risk factors, which can harm their long-term physical and mental health. This article focuses on managing risk and stress factors to improve occupational health in workers in Mexico. Stress instruments and Mexican Standard 035 were applied in government companies. In the results obtained in the first company, a low level of stress was observed, but in the second company there were indications of risk factors in several areas. The intervention and personalized monitoring will promote results in productivity, participation and occupational health.

**Keywords:** work stress, psychosocial risk factors, occupational health

## **1. Introducción**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) los mercados de trabajo de América Latina y el Caribe atraviesan por un momento de incertidumbre reflejado en una leve alza de la tasa de desocupación regional e indicios de precarización. La

OIT consideró que la situación de los jóvenes es alarmante, dado que al tercer trimestre la tasa de desocupación regional fue de 19,8 %, lo que implica que uno de cada cinco jóvenes de la fuerza laboral no puede conseguir empleo. Este es el nivel más alto registrado de esa tasa en la última década (OIT, 2020). “Las oportunidades de acceder a un empleo digno y productivo con salarios justos, con inclusión social, con protección social y derechos laborales son clave para responder a las demandas sociales para garantizar que los beneficios del crecimiento lleguen a todos y para garantizar la gobernabilidad” (OIT, 2020).

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), México es el país con las jornadas laborales más largas a nivel mundial, causando en los trabajadores problemas de salud familiares y laborales, derivados sobre todo, del estrés por no tener suficientes horas para descanso y esparcimiento, además el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores y a la eficacia de las entidades para las que trabajan (Secretaría de Salud, 2017).

En 2017 la Organización Mundial de la Salud (OMS) señaló que el estrés laboral provocó el 25 % de los 75 mil infartos al año registrados en México; hasta ahora, 75 % de los trabajadores mexicanos padecen este mal, lo que coloca al país en primer lugar a nivel mundial en esta categoría; le siguen China con 73 % y Estados Unidos con 59 % (Secretaría de Salud, 2017). Cerca de un 40 % de los empleados mexicanos padecen las consecuencias del estrés laboral, es decir, sólo en México, aproximadamente 18.4 millones de personas conviven con este tipo de estrés. Llama la atención, que este mal está escalando

posiciones en las economías emergentes que parecen exigir un esfuerzo extra a sus trabajadores. Por otra parte, las importantes pérdidas económicas debido al mayor ausentismo, a la baja productividad y la presencia de factores de riesgo, ya sea físico o psicológico, son sólo uno de sus efectos (OMS, 2019).

Debido a estos datos en octubre de 2019 entró en vigor la norma mexicana 035 (NOM35) de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), cuyo propósito es identificar, analizar y prevenir los riesgos psicosociales como ansiedad, trastornos no orgánicos del sueño y estrés grave, a los que pudieran estar expuestos los trabajadores por un inadecuado ambiente organizacional y de trabajo. Por ello, el propósito del presente trabajo se centra en analizar los factores de riesgo psicosocial (FRPS), y estrés que se presentan en los trabajadores, con el propósito de crear un plan de intervención para la mejora de la salud laboral en trabajadores de México.

## **2. Estrés y factores de riesgo psicosocial: consideraciones teóricas**

El malestar psicológico es de carácter biopsicosocial y es experimentado por un sujeto cuando las demandas o exigencias de la vida cotidiana exceden sus recursos adaptativos; este proceso estresante es nocivo, presentándose colateralmente síntomas como angustia, ansiedad, depresión y hostilidad (Orellano, 2015, p. 52). Los individuos se auto-perciben como súper-adaptados a la cotidianidad de la vida y replican de manera constante a las situaciones estresantes, es decir de forma estereotipada y muy rígida provocando fallas en sus recursos personales de adaptación.

Según Orellano la consecuencia del malestar psicológico es la aparición de distintos síntomas como angustia, ansiedad, depresión y hostilidad. "La angustia se presenta como una amenaza a la integridad del individuo, aparecen síntomas físicos, emocionales y sobre todo a nivel cognitivo como nerviosismo, ahogo y miedo, comúnmente conocido como trastorno de ansiedad. La depresión es un trastorno del estado de ánimo donde prevalecen los sentimientos de desesperanza, tristeza patológica, desinterés y falta de energía. La hostilidad se caracteriza por un estado afectivo predominante de enojo e irritación incluyendo comportamientos explosivos" (Orellano, 2015, p. 53).

### **2.1. Factores de riesgo psicosocial**

Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo, y sobre todo de su organización, que pueden afectar la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también se les denomina estrés. Los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo, el origen de esta, mientras que el estrés es el precursor del efecto (Vieco y Abello, 2014, p. 357).

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (los biológicos, por ejemplo) y la salud. Los efectos adversos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, se expresan en el individuo como reacciones de estrés-distrés en el trabajo y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía), cognitivos (restricción

de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia en el trabajo y riesgos innecesarios) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas) (Vieco y Abello, 2014, p. 358).

El reconocimiento de que los factores de riesgo psicosocial requieren de ser evaluados sistemáticamente, surge en un contexto de transformaciones sociales, políticas y legislativas que acentúan el interés por fomentar la salud en los trabajadores. La evaluación de estos factores ha implicado dificultades para los profesionales encargados de la prevención de riesgos laborales.

Diferentes autores afirman que la dificultad radica en que las metodologías tradicionales para evaluar los riesgos físicos, ergonómicos, higiénicos y mecánicos, son insuficientes a nivel conceptual y técnico para la evaluación de factores psicosociales en el trabajo (Charria et al., 2011, p. 382). La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1998), indica que los FRPS son características que amenazan al individuo, debido a que generan daños a la salud tanto física como por condiciones de trabajo estresantes.

## **2.2. Estrés**

El estrés se entiende desde tres perspectivas: La primera es la ambiental, que se centra en los eventos vitales estresantes; la segunda, la psicológica, que implica la experiencia subjetiva y respuesta emocional frente a los factores que provocan la situación de estrés; y la tercera, la biomédica, que estudia la respuesta y los sistemas fisiológicos involucrados en el

afrontamiento de los asuntos vitales. Al respecto, sostienen (Chávez y Peralta, 2019, p. 385), que “desde el punto de vista teórico el estrés se define bajo tres conceptos que lo precisan: Estrés como estímulo, como respuesta y como relación acontecimiento-reacción”.

Un desequilibrio en el organismo desencadena una serie de problemas de salud y de rendimiento en el trabajo; dificultades de atención, ausentismo, ritmo laboral, entre otros, éste se presenta cuando las exigencias laborales sobrepasan las capacidades, recursos y necesidades del trabajador. Cuando estas capacidades se ven sobrepasadas, el trabajador pierde su estado de homeostasis, llegando a generar enfermedades crónicas en un futuro, por lo cual es necesario mantener un estado de tranquilidad, niveles de estrés adecuados y un ambiente favorable, para el buen funcionamiento, tanto del trabajador como de la empresa (Gutiérrez et al., 2020, p. 27).

En cuestiones laborales, la Organización Mundial de la Salud (OMS), nos dice que los trabajadores representan la mitad de la población en todo el mundo, los cuales contribuyen en mayor medida al desarrollo social y económico en diversos países, por lo cual, su integridad tanto física como psicológica debe ser atendida, sobre todo cuando la labor está condicionada por riesgos en el lugar de trabajo.

No obstante, para la mayoría de los trabajadores en el mundo, las condiciones de los lugares en los que laboran no cuentan con los estándares necesarios para la protección social y la seguridad en el trabajo, generando FRPS, cargas de trabajo físico y mental que se constituyen en detonantes del estrés. Factores que pueden verse involucrados en el deterioro de la

salud del trabajador (Anaya y Frey, 2019, p. 346).

En el contexto del trabajo también se presenta frecuentemente el estrés definido como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización y el medio ambiente del trabajo y que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta, así como la frecuente sensación de no poder afrontarlos. Cabe mencionar que los altos índices de estrés están relacionados a la carga de trabajo y las responsabilidades asignadas que sobrepasan las capacidades de los trabajadores (FRPS), (Anaya y Frey, 2019, p. 347).

El estrés laboral ha generado impacto en la salud de los trabajadores, en su productividad y en el ambiente de trabajo, al punto de conceptualizarlo como el desbalance percibido por el trabajador, entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto del trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales. Los principales factores estresantes son característicos del entorno laboral y de las características del trabajo, cuyas consecuencias pueden ser a nivel personal y a nivel organizacional. Se manifiesta que a nivel personal las consecuencias serían fisiológicas y psíquicas y sobre la organización ocasionaría absentismo laboral, falta de implicación y rendimiento escaso (Romero et al., 2016, p. 4).

### **3. Metodología**

Aplicado en organizaciones gubernamentales del sur de Jalisco, México, el presente estudio muestra los resultados de dos investigaciones llevadas a cabo con colaboradores de

instituciones gubernamentales, ubicadas de la zona sur de Jalisco, México. En la primera se evaluó el estrés, mientras que en la segunda se evaluó la presencia de factores de riesgo psicosocial. La población estuvo conformada por 40 elementos que en su mayoría están en la etapa de adultez y adultez media, hombres (65.2 %), casados y con antigüedad en el puesto laboral de 5 a 10 años. El 50 % de los trabajadores son fijos, y el 63 % cumplen horarios corridos. El 58.7 % son bachilleres y el 73.9 % de los trabajadores no reporta incapacidad médica en el último año (Saldaña et al., 2019).

En la segunda empresa donde se evaluaron factores de riesgo psicosocial participaron 121 trabajadores de una institución gubernamental ubicada en Ciudad Guzmán, Jalisco, México. Se estudiaron 61 hombres (44 %) y 77 mujeres (56 %). La mayoría correspondientes a la etapa de adultez y adultez media, con edad promedio dentro del rango de 50-60 años que representa el 24,8 % (Saldaña et al., 2019). Para realizar la aplicación de los instrumentos se solicitó la autorización de los responsables de la organización gubernamental. Posteriormente, se requirió la participación de todo el personal administrativo de la organización, mediante el consentimiento informado para aplicar los diferentes instrumentos.

#### **4. Gestión de factores psicosociales y estrés para la mejora de la salud laboral en trabajadores de México**

El primer instrumento consistió en el cuestionario en atención al Estrés, propuesto por la Organización Internacional del Trabajo y por la Organización Mundial para la Salud (OIT/OMS) (Medina, 2007), el cual consta de 25 ítems que miden dos factores: condiciones organizacionales y procesos

administrativos. Los autores del cuestionario reportaron el 64 % de validez, con 43.55 % de varianza y 0.92 de confiabilidad por Alpha de Cronbach. En este estudio se calculó un Alfa de Cronbach total  $\alpha = 0.95$ .

El segundo instrumento consistió en el cuestionario contenido en la Norma mexicana de prevención de riesgos psicosociales (NOM-035) (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018), con la que se evaluaron los ocho dominios que se agrupan en cuatro categorías según la norma. La categoría de ambiente de trabajo se constituye por un único dominio de “condiciones de ambiente de trabajo”; la de factores propios de la actividad por los dominios de carga laboral y falta de control sobre el trabajo; la organización del tiempo de trabajo por jornada laboral e interferencia familia-trabajo y la categoría de liderazgo y relaciones en el trabajo, que se conforma con los dominios de liderazgo, relaciones y violencia.

Se tuvieron en cuenta las categorías para evaluar los niveles de presencia de los factores.

Tabla 1  
*Estrés*

Categorías	Mínimo	Máximo	Media	DE
Estrés	21	91	51,09	20,967
Estrés condiciones organizacionales	18	79	44,00	18,287
Estrés procesos	3	15	7,09	3,192

\*DE: Desviación Estándar.

Fuente: Saldaña, et al., (2019).

En la tabla 1, el promedio de EST de los 40 participantes fue  $M = 51.51$  (D.E. = 20.97). En comparación con la norma estadística del instrumento, el 5 % de los trabajadores se encontró con un nivel “bajo” de estrés en la dimensión de procesos administrativos (0-3) y el 95 % restante en nivel “medio” (4-17); ninguno en nivel “alto” (18-22).

De igual forma, en la dimensión de estrés de condiciones organizacionales, el 17 % se ubicó en nivel “bajo” (8-20) y el 83 % nivel “medio” (21-18); ninguno en el nivel “alto” (84-110). Se identificó una correlación inversa del estrés con la edad ( $r = 0.462$ ;  $p < 0.01$ ) y con la antigüedad en el cargo ( $r = -0.503$ ;  $p < 0.01$ ). No se identificaron diferencias con respecto al género, estado civil y nivel educativo (Saldaña et al., 2019).

Tabla 2.  
*Factores de Riesgo Psicosocial*

Categorías	Mínimo	Máximo	Media	DE
<b>FRPS</b>				
Interferencia en la relación trabajo-familia				
Jornadas de trabajo extensas	,35	2,75	1,40	,49
Limitada o inexistente capacitación	,00	3,50	,93	,81
Limitada o nula posibilidad de desarrollo	,00	4,00	1,14	1,03
Falta de control y autonomía sobre el trabajo	,00	4,00	1,37	1,02
Carga de trabajo	,00	3,67	1,73	1,86
Condiciones en el ambiente de trabajo	,50	4,00	1,95	1,68
	,00	3,00	1,90	,40

\*DE: Desviación Estándar

Fuente: Saldaña, et al., (2019).

En la tabla 2 se puede observar los datos obtenidos en la investigación, los cuales mostraron que los FRPS con mayor presencia en este grupo de trabajadores fueron, la falta de control y autonomía sobre el trabajo ( $M = 1,73$ ;  $DE = 0,86$ ), la carga de trabajo ( $M = 1,95$ ;  $DE = 0,68$ ), las condiciones en el ambiente de trabajo ( $M = 1,90$ ;  $DE = 0,40$ ), y una limitada o inexistente capacitación ( $M = 1,44$ ;  $DE = 1,23$ ). Con respecto al EST, los participantes perciben que aspectos del trabajo, generan EST en una escala de 0 a 6, en un promedio de 1,50 ( $DE = 0,95$ ) (Saldaña et al., 2020).

## **5. Conclusiones**

Se muestra que el nivel de estrés en los colaboradores es de un nivel medio, pudiendo interpretar esto como la presencia (sin generar daños graves) de situaciones laborales que afectan el equilibrio entre el esfuerzo, al momento de realizar el trabajo y la recompensa obtenida. (Teoría del “Esfuerzo-Recompensa”). Una vida laboral, con niveles medios de estrés y factores de riesgo psicosocial impulsa a que los colaboradores de cualquier organización abandonen poco a poco sus responsabilidades laborales o incluso, que adquieran otras que no les corresponden de acuerdo a su puesto.

La salud laboral en cualquier tipo de organización debe ser impulsada, tanto por la organización como por los mismos colaboradores para lograr el mejor ambiente de trabajo, y por consiguiente los mejores resultados en cuanto al trabajo en equipo y liderazgo de la organización. En cuanto a factores de riesgo psicosocial, los resultados mostraron que la falta de control y autonomía sobre el trabajo, la cantidad de trabajo,

condiciones en el contexto de trabajo y la poca capacitación se relacionan con el estrés percibido, puesto que el 27.5 % de trabajadores perciben un nivel alto de FRPS.

El estrés y los factores de riesgo psicosocial se encontraron relacionados especialmente con los factores de ambiente de trabajo, jornada laboral, mezcla de familia-trabajo y violencia laboral, esto también se puede ver reflejado en la vida personal de cada colaborador afectando sus relaciones sociales. Se demuestra la importancia de gestionar las variables de estrés y factores psicosociales en cada organización con el objetivo de mejorar el ambiente laboral, puesto que de esta manera se obtienen mejores resultados en cuanto a productividad, participación de los colaboradores y por consiguiente la salud laboral.

Como recomendaciones, se identifican que deben contar con procedimientos de análisis de puestos e inducción que puedan facilitar la adaptación del personal a sus nuevas tareas y al contexto laboral. Con esto también se evitará la rotación del personal favoreciendo la antigüedad en el puesto y en la organización. Establecer estrategias de promoción de la salud y prevención de enfermedades para evitar el estrés por la sobrecarga de trabajo, así como niveles altos de ansiedad. Hacer seguimiento a la capacitación individual de cada colaborador en cuanto a su puesto para mantener un buen rendimiento y por ende satisfacción laboral.

Tomando en cuenta la nueva normalidad post pandemia se recomienda dar seguimiento a las normas sanitarias y al equipo de sanidad cuidando siempre la integridad y salud física de los colaboradores. Es recomendable suspender o minimizar

los viajes de negocios para evitar contagio de COVID-19, esto para cuidar y proteger tanto al colaborador como a la organización completa. Llevar a cabo talleres o conferencias sobre la importancia de cuidar y seguir todas las normas sanitarias de prevención tomando en cuenta el entorno laboral y personal y reintegrar al colaborador a sus actividades normales paulatinamente, sin exponerlo a estrés innecesario o alterando, además, la salud laboral de la organización.

## REFERENCIAS

- Anaya, M. y Frey, B. (2019). Mexico's Human Rights Crisis. University of Pennsylvania Press. *International Affairs*, 95(5), 1204-1205.
- Charria, O., Víctor, H., Sarsosa, P., Kewy, V., y Arenas, O. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391.
- Chávez, J., R., y Peralta, R. Y. (2019). Estrés académico y autoestima en estudiantes de enfermería, Arequipa-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV (1), 384-399.
- Gutiérrez, O., Madrigal, B., Polo, J. & Saldaña, C. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de ciencias sociales*, 26(1), 25-37. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28063104003/html/index.html>
- Medina, A., Preciado, M., y Pando M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista de Salud Pública y Nutrición*; 43(4), 118. <http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>

- Orellano, Claudia Marcela (2015). Factores de riesgo psicológico en pacientes con enfermedad cardiovascular. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 12(1), 52-56. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4835/483557806007>
- Organización Internacional del Trabajo - OIT (1998). Declaración Socio laboral de Mercosur. [https://www.ilo.org/ipecc/Informationresources/WCMS\\_IPEC\\_PUB\\_11257/lang--es/index.html](https://www.ilo.org/ipecc/Informationresources/WCMS_IPEC_PUB_11257/lang--es/index.html)
- Organización Internacional del Trabajo - OIT (2020). *Un leve aumento del desempleo en América Latina y el Caribe, que podría empeorar en 2020*. [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_735495/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_735495/lang--es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). *México, país con mayores niveles de estrés en el mundo*. <https://www.mypress.mx/salud/segun-oms-mexico-es-el-pais-con-mayores-niveles-de-estres-laboral-6952>
- Romero-Díaz, C., Beleño, R., Ucros, M., Echeverría, A., & Lasprilla, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Enfermería Actual en Costa Rica*, (31), 1-15. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=448/44846315001>
- Saldaña, C., Polo-Vargas, J., Gutiérrez, O., Ibarra, G. y Anaya, A. (2019). Liderazgo, factores de riesgo psicosocial y estrés en la Dirección de Tránsito y Movilidad en Zapotlán el Grande (Jalisco). *Salud Uninorte*, 35(3), 343-359.
- Saldaña, C., Polo-Vargas, J., Gutiérrez, O., y Madrigal, B. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 26(1), 25-37.

- Secretaría de Salud. (2017). *Estrés en México. Centro Estatal de Vigilancia Epidemiológica y Control de Enfermedades. Gobierno del estado de México.* [https://salud.edomex.gob.mx/cevece/documentos/difusion/tripticos/2016/Semana%2027\\_2016.pdf](https://salud.edomex.gob.mx/cevece/documentos/difusion/tripticos/2016/Semana%2027_2016.pdf)
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). *Norma Oficial Mexicana. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención. Estados Unidos Mexicanos. NOM-035-STPS; 2018.* [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)
- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=213/2133183600>

4

**Capítulo 6**  
**AGENTES INTERVINIENTES EN LOS TRASTORNOS**  
**ADAPTATIVO Y LA SALUD MENTAL EN ECUADOR:**  
**UNA MIRADA EN TIEMPOS DE PANDEMIA<sup>12</sup>**

Agents involved in adaptive disorders and mental health in  
Ecuador: a look at times of pandemic

**Quiñonez Francis, Harold Stalin**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail:  
harold.quinonez@utelvt.edu.ec ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-7537-4838>

**Godoy Rosero, Pedro Cesar**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail:  
cesar.godoy@utelvt.edu.ec ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-1944-7801>

**León Betancourth, Richar**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail:  
richar.leon@utelvt.edu.ec ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-6086-6872>

**Moran Villafuerte, Juan Gabriel**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador E-mail:  
juan.moran@utelvt.edu.ec ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-1023-9440>

**Quintero Pinargote, José Joaquín**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador E-mail:  
joakyn\_20@hotmail.com ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-2622-9375>

---

<sup>12</sup> Esta investigación es producto del proyecto de investigación titulado “Calidad de la Gestión Universitaria: Estudio comparativo entre organizaciones ubicadas en las Zonas de Planificación 1 y 4 del Ecuador”, financiada por el Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Postgrado de la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas.

## RESUMEN

El trastorno adaptativo es una condición que afecta al talento humano de las empresas como respuesta a experiencias de vida en tiempos de pandemia, provocando situaciones de inadaptación, este estudio permite Indagar el problema de adaptación a los cambios de contexto y situaciones que generan estrés en el campo laboral y familiar, mediante una investigación bibliográfica documental, que induzca a encontrar alternativas de adaptación, los hallazgos investigativos permitieron identificar técnicas y estrategias que aumenten las capacidades personales para afrontar problemáticas que interfieren en la salud mental de las personas.

**Palabras clave:** Salud mental, trastorno adaptativo, pandemia

## ABSTRACT

Adaptive disorder is a condition that affects the human talent of companies in response to life experiences in times of pandemic, causing situations of maladjustment, this study allows investigating the problem of adaptation to changes in context and situations that generate stress in the The work and family field, through a documentary bibliographic research, which leads to finding adaptation alternatives, the research findings allowed identifying techniques and strategies that increase personal capacities to face problems that interfere with people's mental health.

**Keywords:** Mental health; adjustment disorder; pandemic

### 1. Introducción

Gran parte de países en el mundo, atraviesan momentos muy complejos, la humanidad se ha visto azotada por una pandemia que ha dejado incalculables pérdidas humanas y económicas,

frente a esta enfermedad llamada COVID - 19, de la familia coronavirus, se ha generado un sinnúmero de trastornos psicológicos adaptativos y no adaptativos que se presentan inevitablemente en los diferentes contextos de la sociedad, afectando la salud mental de trabajadores en empresas, sobre todo las que no han mantenido medidas de bioseguridad, provocando problemas de trastornos de adaptación en el trabajo.

A estos trastornos o fenómenos psicológicos, se debe aprender a identificarlos, para poder enfrentarlos y evitar que se transformen en reacciones no adaptativas generando patologías diversas, por ello se hace necesario que las autoridades de las diferentes Instituciones y la alta gerencia, así como los empleados y trabajadores, conozcan del tema y den respuesta a los conflictos que se presenten, derivado de los diferentes tipos de estrés.

Frente a estos acontecimientos generados por la propagación del COVID-19, enfermedad infecciosa causada por el coronavirus, virus y enfermedad que eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019, la humanidad entera, se vio en la necesidad de adoptar comportamientos y patrones de vida, que alteraron la cotidianidad del mundo entero.

El abordaje de esta investigación, permitió aplicar el diseño teórico documental en el que se realizó la exploración de estudios sobre trastornos adaptativos en tiempos de pandemia y de salud mental del talento humano en situaciones de crisis; para ello ha sido necesario indagar referencias bibliográficas y revisiones de historias de vida a fin de fundamentar la

problemática en América Latina. En el ámbito de este estudio, es necesario describir algunas patologías que permitan acercarse al objeto de investigación.

## **2. Salud mental y ocupacional: alternativas para la investigación bajo un contexto de pandemia**

La Organización Mundial de la Salud, (OMS), a través de la historia ha realizado estudios e investigaciones que han llevado a profundizar conocimientos sobre la salud mental de las personas en relación con sus actividades ocupacionales, abarcando un sinnúmero de actividades directa o indirectamente relacionadas con la actividad mental, que es un estado integral con componentes físico psíquico y social yendo más allá de las afecciones o enfermedades (OMS, 2020).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud, instituciones, cuyo propósito es la vigilancia, apoyo y orientación de los seres humanos su salud y el trabajo, refieren que la salud ocupacional, se constituye en el alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, mediante la previsión de las desviaciones de la salud, control de riesgos y la adaptación de las personas al trabajo y del trabajo a las personas.

En casos de situaciones difíciles o inesperadas, las personas pueden padecer del síndrome general de adaptación (SGA), lo cual se produce ante estímulos de estrés (Blasina S. de Camargo, 2004). Estudios realizados desde un ente mundial generalmente reconocido, explican y definen el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción. En términos globales se trata de un sistema de

alerta biológico necesario para la supervivencia. Se presenta cuando una persona sufre un estado de tensión nerviosa, producto de diversas situaciones en el ámbito laboral o personal tales como: exceso de trabajo, ansiedad, situaciones traumáticas que se hayan vivido, entre otras, (OMS, 2020).

Los estímulos estresantes que provocan una respuesta corporal fisiológica pueden ser físicos o psicológicos (mentales o emocionales). En tiempos de desastre natural, incidentes y situaciones que afectan a gran parte de la población mundial, se hacen muy visibles casos que marcan problemas de adaptación en las personas y que afectan en gran medida a los integrantes de contextos familiares o laborales.

En el contexto de la pandemia y epidemias, son emergencias desatendidas que provocan muertes en su mayoría evitables; la revista Medico sin fronteras presenta varias definiciones de pandemia, epidemia y enfermedades endémicas. Una epidemia se produce cuando una enfermedad contagiosa se propaga rápidamente en una población determinada, afectando simultáneamente a un gran número de personas durante un periodo de tiempo concreto (Huarcaya-Victoria, 2019).

La propagación descontrolada en una epidemia puede colapsar un sistema de salud, cada enfermedad epidémica requiere una actuación específica en los ámbitos de prevención y tratamiento. Algunas de las más habituales son: cólera, ébola, malaria, meningitis y sarampión. Estas enfermedades pueden aparecer en zonas donde no existían previamente, o pueden desarrollarse brotes epidémicos a partir de enfermedades endémicas, (Médicos Sin Fronteras, 2020).

Se cataloga como epidemia cuando una enfermedad se propaga activamente debido a que el brote se descontrola y se mantiene en el tiempo. De esta forma, aumenta el número de casos en un área geográfica concreta. La pandemia es un brote que afecta a regiones geográficas extensas (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2020).

La OMS como Organismo regulador mundial de la salud, ha estado monitoreando el brote pandémico que ha puesto en alerta a la humanidad entera por los altos niveles de muerte y contagio que han alarmado a la humanidad, este brote pandémico ha llegado a la mayor parte de países del mundo, obligando a los gobiernos a cerrar sus fronteras y aislarse del mundo exterior limitando al máximo de acceso de visitantes a su territorio, así como también la salida de sus habitantes a otras regiones, buscando así controlar la propagación (eitb.eus, 2020).

### **3. Trastorno adaptativo: una necesidad de descripción**

Se puede estimar que este tipo de trastornos afectan a un elevado porcentaje de la población y que la mayoría de los pacientes los superan solos o sin ayuda sanitaria específica. Sólo motivan consultas al médico en un reducido porcentaje de los casos, fundamentalmente en aquellos que son más graves, en los que el trastorno adaptativo es identificado y sentido como un problema psicológico o psiquiátrico por el individuo o en los casos en que se presenta en forma de problema físico somatizado (Morera y Calvo, 2017).

Las personas cuyos signos y síntomas llevan a ubicarlos en la

patología de trastornos de adaptación, se sienten atrapadas en un caos emocional, llegando a ser incapaces de encontrar solución a sus problemas de adaptación de manera independiente, sobredimensionando la causa del agente estresante y liberando un torrente de hormonas del estrés. El trastorno adaptativo es el resultado de la inadaptación de una persona a un contexto específico que puede ser laboral o familiar, causada por razones ligadas al contexto en el cual se genera la inadaptación.

Los síntomas de un paciente con trastorno de adaptación, generalmente no son muy severos, pero puede llegar a serlo, dependiendo del tiempo que el paciente pase en ese estado. Se conoce de casos en que los pacientes llegan a sobrepasar los seis meses, por lo que requieren de tratamiento especializado. Los síntomas de un trastorno de adaptación se basan en la identificación de los factores importantes de la vida que causan estrés, los síntomas y cómo estos afectan la capacidad para desenvolverse. (Mayo Foundation for Medical Education and Research, 2020). Los Trastornos Adaptativos (TA) constituyen un problema muy prevalente en atención primaria y hospitalaria. Sin embargo, solamente hay disponibles directrices generales para su tratamiento (Quero, et al., 2017).

Los síntomas de un trastorno de adaptación varían mucho dependiendo la causa y el tiempo de quien lo padece, sus condiciones psíquicas y físicas, sus conexiones de interacción con quienes están a su alrededor (Clasificación Internacional de las Enfermedades y Trastornos relacionados con la Salud Mental realizada por la OMS, 2000) el inicio se reduce a un mes en los que, la persona padece de los síntomas siguientes: depresión, apatía, desinterés de lo que ocurre en su micro y

macro contexto, ansiedad, estrés, somnolencia, dificultad para interrelacionarse, bajo rendimiento en sus actividades, desconcentración mental, entre otros.

Las afectaciones del trastorno adaptativo, se explica desde su patología, quien padece de trastorno adaptativo, se ve afectado en sus relaciones con su entorno intrafamiliar, estas afectaciones pueden darse con repercusión en su pareja, en sus familiares y amigos. En el contexto laboral se ha observado que con la presencia del COVID - 19 un alto porcentaje de trabajadores que han tenido el virus, una vez que se reincorporan a sus labores son discriminados por sus compañeros de trabajo, provocando trastornos en la reinserción armónica a sus actividades regulares.

Los factores de riesgo, dependen de las personas, en consecuencia, existe un alto número de personas que poseen una tendencia a la depresión, generando una predisposición genética a los trastornos de ansiedad y al estrés, esto se conoce como vulnerabilidad biológica. Según estudios realizados, se indica que el sexo femenino es más vulnerable a padecer el trastorno de adaptación, pues está comprobado que tienden a caer con mayor facilidad en estado de ansiedad y estrés.

Existen diversas pautas de actuación ante trastornos adaptativos, las cuales tienen mucha relación con el contexto de las personas que los padecen y su predisposición al enfrentarlos desde el punto de vista intrínseco y extrínseco de quienes actúan con estos individuos. La relación entre trastornos adaptativos y el estilo de resistencia al estrés depende de las condiciones físicas, psíquicas y sociales que inciden para poder enfrentar el estrés y las reacciones que él se

derivan (signos y síntomas).

Para los tratamientos del trastorno adaptativo, se utiliza la terapia del diálogo que induzca al paciente a conversar de manera franca y sincera con un terapeuta o psicoterapeuta que utiliza sus técnicas y experiencias para solucionar o disminuir el problema de adaptación; se puede recurrir también a personas de confianza del núcleo familiar, social o laboral. Profesionales en el área de la psicoterapia han desarrollado un tratamiento a raíz de la realidad virtual para lo cual utilizan un software especializado como el conocido “Mundo de Emma”. Esta aplicación se mantiene en proceso de experimentación, y está dirigido al trastorno de Estrés Postraumático, lo cual podría generar resultados alentadores en pacientes con diferentes trastornos entre ellos el Trastorno por Adaptación (Quero, et al., 2017).

#### **4. Consideraciones específicas en el tratamiento y entrevista clínica del paciente**

Al desarrollar una entrevista a pacientes con el síndrome de adaptación, hay que inducirlos a la visualización del estresor y sus causas, para lo cual se debe entrar en empatía y comprensión con y del paciente, induciéndolo a buscar en su entorno apoyo social, para potenciar su capacidad de adaptación y afrontamiento de quienes se encuentran en su entorno (D'Zurilla y Goldfried, 1971).

El paciente con síndrome de adaptación debe ayudarse con acciones de distracción, por ejemplo, realizar caminatas, bailoterapias y demás actividades junto a personas de su agrado y confianza. En casos de trastorno adaptativo con alto

pronóstico de depresión, la técnica del juego de pensamientos y procesos de psicoanálisis ayudarán significativamente para superar esa etapa. El tratamiento con la reestructuración cognitiva permite corregir los sesgos cognitivos mediante múltiples explicaciones sobre los cambios que se generan en lo cognitivo y fisiológico, tras la experiencia traumática utilizando técnicas de persuasión y motivación que permitan ir elevando la autoestima o autovaloración.

El paciente con síntoma de adaptación debe ser separado temporalmente del contexto que genera su estado de enfermedad, hasta que logre superarla (Cognifit, 2019). En esta investigación se narra la historia de vida de María, un nombre protegido), quien trabaja en una Institución pública, una vez experimentó los síntomas, se practicó el examen en un laboratorio y dio positivo para COVID - 19, se acogió a la cuarentena y cumplió su proceso de aislamiento; una vez autorizada por su médico, se reincorporó a sus actividades laborales, al llegar a su trabajo, se sintió un ambiente de temor entre sus compañeros, lo cual generó en ella una sensación de rechazo, sus compañeros comentaban que ella no debió reintegrarse a sus labores, por cuanto podría contagiarlos, pero ella continuó haciendo su trabajo, a pesar del temor y hasta cierto punto rechazo de sus compañeros. Esto generó una sensación de ansiedad y estrés en el contexto laboral, surgen dudas acerca de qué se debió hacer para una correcta adaptación de María y de sus compañeros ante esta situación.

El miedo es normal cuando hay una amenaza. María se siente rechazada y sus compañeros amenazados por el virus ante la presencia de María, los seres humanos son seres emocionales y siempre sentiremos emociones positivas y negativas, según

nuestra experiencia. Cuando nos sentimos preocupados y ansiosos, no tenemos que reprimir estos sentimientos, al contrario, debemos aflorarlos positivamente, hablando del tema, instruyéndonos mediante lectura investigativa, esto puede ayudarnos a liberar los sentimientos de temor, ya que la represión de los mismos, puede empeorar la situación adaptativa, generando ansiedad y estrés. Hay que encontrar estrategias de convivencia armónica o adaptación, las mismas irán encaminadas a disminuir el estrés. Estudios realizados en el contexto de trastorno adaptativo y salud mental, incorporan estrategias de adaptación tales como:

- Actividades físicas para mantener la calma: la respuesta al estrés prepara el cuerpo para la acción; las hormonas del estrés aumentan, nuestros músculos se tensan y nuestra respiración se acelera, todo en un esfuerzo por prepararnos para la acción. Aprender a calmarse puede ser muy útil para controlar el estrés. Las estrategias para mantener la calma incluyen respiración profunda, relajación muscular y calma mental. Las actividades organizadas, como yoga, taichi, meditación, oración, escuchar música, pintar, acariciar a un gato o perro, o cuidar las plantas, funcionan para muchas personas.
- Actividades de descarga física: también se ha demostrado que la actividad puede ser una buena manera de controlar el estrés. Caminar, correr, saltar, andar en bicicleta o bailar puede ser útil para muchas personas.
- Expresión emocional: como se mencionó anteriormente, los seres humanos son seres emocionales y encontrar formas de experimentar, expresar y aceptar nuestras emociones es muy saludable.

- Apoyo social: conectarse con otras personas es una excelente manera de manejar el estrés. Con el COVID - 19, vemos cómo los actos espontáneos de amabilidad hacia las demás personas nos inspiran a todos. Incluso si se está físicamente aislado, se puede permanecer conectado socialmente, ya sea en línea o llamando a amigos y familiares.
- Aceptación. ser consciente de nuestro estado actual con aceptación y curiosidad puede ser útil. La conciencia plena se potencia cuando pensamos en los valores fundamentales con los que estamos comprometidos. Los que nos aislamos estamos haciendo esto no solo para nosotros mismos, sino para nuestra comunidad y todo el mundo. Esos valores pueden guiarnos (Vallis, 2019).

### **5. Historia de vida: realidad y necesidad de las personas ante el Covid - 19**

En una Institución, se reinician sus actividades laborales, para ello se procede a realizar pruebas rápidas a sus empleados y trabajadores, muchos de los cuales resultaron positivos, ante el COVID - 19, encontrándose entre ellas Susana (nombre ficticio), quien, obligada por las circunstancias se acoge al aislamiento. Una vez superado el periodo de aislamiento, y diagnosticada como apta para reincorporarse a su trabajo, acude hasta sus superiores y expresa su deseo de reincorporarse a sus labores, a pesar del uso obligatorio de las mascarillas, muchos de sus compañeros se resisten a tener contacto con ella, lo cual genera en Susana, una sensación de discriminación y rechazo, volviéndola irritable, apática y desmotivada para cumplir sus labores, por lo que evita entrar en contacto cercano con sus compañeros, la sola posibilidad de

que por sus condiciones la separen de su área de trabajo, le provoca una depresión y ansiedad, por lo que sus signos y síntomas inducen a pensar que está cayendo en el síndrome de trastorno adaptativo, pero su desconocimiento de este estado la lleva a enfrentarse con sus compañeros y a imponer su presencia, acusando con denunciar la discriminación de que era objeto (Ojeda-Casares, 2021).

En Ecuador, el acuerdo ministerial 1404, del Ministerio de Trabajo, (1978) ampara a los empleados y trabajadores, conminando a los directivos de las instituciones a organizar obligatoriamente los Servicios Médicos con la planta física adecuada y el personal médico o paramédico que se determina en el reglamento. Por lo antes expuesto, los empleados y trabajadores que dieron positivo, debieron ser tratados por el especialista en medicina ocupacional y preparar al talento humano de la institución (directivos, personal administrativo y de servicio) para enfrentar este síndrome de adaptación y promover contextos laborales favorables, la reinserción laboral de las personas que padecieron el COVID - 19 y otras condiciones desfavorables que puedan generar el síndrome de adaptación.

## **6. Conclusiones**

El trabajo dignifica y por el status quo contribuye al mejoramiento de la salud mental, pero un entorno laboral negativo puede causar problemas físicos y psíquicos al talento humano, por lo que las organizaciones deben aplicar medidas eficaces para promover la salud mental en el lugar de trabajo y aumentar con ello la productividad. El momento que estamos viviendo frente a la pandemia, obliga a la alta gerencia a tomar

decisiones acertadas que favorezcan la interacción humana en el contexto laboral, fomentando ambientes laborales seguros.

Hay que buscar la protección y promoción de la salud mental reduciendo los factores de riesgo en el trabajo, buscando soluciones a aquellos que ya son evidentes frente al momento que vivimos, concientizando y concienciando al entorno laboral de las medidas adaptativas, en búsqueda de la salud mental. Para aplicar una mejor atención a los afectados directa o indirectamente por la pandemia, las direcciones de bienestar del talento humano deben implementar la aplicación de tecnologías para el acompañamiento, conducción y alivio del malestar psicológico.

La salud mental debe ser una estrategia de salud y bienestar Institucional enfocando tres momentos: prevención, mitigación y remediación o reinserción; el éxito consiste en involucrar a las partes interesadas y al personal de todos los niveles cuando se lleven a cabo intervenciones de protección, promoción y apoyo cuando se evalúe su eficacia. La reinserción laboral de las personas que se han visto afectadas por el virus, es un proceso que implica crear condiciones favorables para enfrentar “Síndrome General de Adaptación”, el teletrabajo, conlleva también a un estado de ansiedad generado por tantas horas frente a un ordenador.

La Organización Mundial de la Salud, en su Plan de Acción sobre salud mental 2013-2020, dentro de su visión plantea un mundo en el que se valore, fomente y proteja la salud mental, se prevengan los trastornos mentales, y las personas afectadas por ellos puedan ejercer la totalidad de sus derechos humanos y acceder de forma oportuna a una atención de

salud y social de gran calidad y culturalmente adaptada, que estimule la recuperación, todo ello con el fin de lograr el mayor nivel posible de salud y la plena participación en la sociedad y en el ámbito laboral, sin estigmatizaciones ni discriminaciones.

## REFERENCIAS

- Blasina S. de Camargo. (2004). Estrés, síndrome general de adaptación. *Revista medico científica*, 17.
- Cognifit (2019). Cognifit Entrenador Cerebral. <https://www.cognifit.com/es>
- D'Zurilla y Goldfried (1971). Resolución de problemas y modificación del comportamiento. *Revista de psicología anormal*, 78, 107-126.
- eitb.eus (2020). *Más de 22,6 millones de casos de coronavirus en el mundo, con casi 267.000 en un día.* <https://bit.ly/37NcvZH>
- Huarcaya-Victoria, J. (2019). ¿Qué es una pandemia? ¿Cuál es la diferencia entre pandemia y epidemia?. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>. <https://www.msf.org.ar/actualidad/que-una-pandemiacual-la-diferencia-pandemia-y-epidemia>
- Mayo Foundation for Medical Education and Research. (2020). <https://mayocl.in/3uyvjoX>
- Médicos Sin Fronteras. (2020). <https://www.msf.es/actualidad/esta-pasando/pandemia>
- Morera, J., y Calvo, E. (2017). Trastornos adaptativos. <https://bit.ly/2Pjxflr>
- Ojeda-Casares, H. (2021). COVID-19 y salud mental: mensajes clave. Organización Panamericana de la Salud, OPS.
- Organizacion Mundial de la Salud - OMS (2020). Salud mental. [https://www.who.int/topics/mental\\_health/es/](https://www.who.int/topics/mental_health/es/)

- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2018). La Organización Mundial de la Salud (OMS) publica hoy su nueva Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11). [https://www.who.int/es/news/item/17-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-\(icd-11\)](https://www.who.int/es/news/item/17-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-(icd-11))
- Organización Panamericana de la Salud OPS. (2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15756:who-characterizes-covid-19-as-a-pandemic&Itemid=1926&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15756:who-characterizes-covid-19-as-a-pandemic&Itemid=1926&lang=es)
- Organización Internacional del Trabajo - ILO (2020). <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>
- Quero, S., Andreu-Mateu, S., Moragrega, I., Baños, R.M., Molés, M., Nebot, S., y Botella, C (2017). Un programa cognitivo-conductual que utiliza la realidad virtual para el tratamiento de los. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, XXVI(1), 5-18. <https://www.redalyc.org/pdf/2819/281950399002.pdf>
- Vallis, M. (2019). *Cuarentena y aislamiento social: cómo adaptarse a la era del COVID-19*.

**Capítulo 7**  
**ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS DE LOS**  
**USUARIOS DEL MANGLAR y SU CONTRIBUCIÓN AL**  
**DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL DE SAN**  
**LORENZO DEL PAILÓN – ECUADOR<sup>13</sup>**  
Organizational structures of the mangrove users and their  
contribution to the local economic development of San  
Lorenzo the Pailón - Ecuador

**Nazareno Véliz, Ingrid Tania**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail:  
ingrid.nazareno@utelvt.edu.ec ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-5604-3574>

**Quiñónez Cabeza, Manuel Ruvín**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail:  
manuel.quinonez@utelvt.edu.ec. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0001-7617-6705>

**Quispe Mera, Alex Gabriel**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail:  
alex.quispe@utelvt.edu.ec. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0001-9209-2034>

**Cedeño Coveña, Marco Vinicio**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail:  
marco.cedeno@utelvt.edu.ec. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-1671-8071>

---

<sup>13</sup> Esta investigación es un producto generado a partir del proyecto de investigación titulado “Estudio de la Realidad Económica, Social y Ambiental del Cantón San Lorenzo” adscrito al Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Posgrado de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres” de Esmeraldas-Ecuador.

## RESUMEN

El mundo está atravesando un periodo de cambios vertiginosos y de disrupción con efectos inmediatos en las organizaciones. La presente investigación se desarrolló en función del estudio de la realidad de las estructuras organizativas de los usuarios o concheros de la concha prieta (*Anadara Tuberculosa y Anadara Similis*) del manglar y su contribución al desarrollo local de San Lorenzo. Se utilizó como metodología la investigación descriptiva de campo, con técnicas de investigación aplicada, muestreo probabilístico estratificado, bajo la modalidad de un estudio analítico descriptivo, métodos de investigación empíricos y teóricos. Dicho estudio conllevó a los siguientes hallazgos: 1) la organización de los concheros por localidad; 2) escasa generación de conocimiento organizacional, 3) bajo compromiso de sus miembros 4) insuficiente sustentabilidad económica de las organizaciones e identificación clara de las potencialidades del territorio. Se concluye que la información obtenida muestra la necesidad de determinar alternativas para potenciar las estructuras organizativas, fomentando el desarrollo de capacidades de los concheros del manglar del Cantón San Lorenzo del Pailón.

**Palabra clave** Estructuras organizativas, sistemas productivos endógenos, Desarrollo económico local

## ABSTRACT

The world is going through a period of rapid change and disruption, with immediate effects on organizations. The present research was developed based on the study of the reality of the organizational structures of the users or shells of the concha prieta (*Anadara Tuberculosa* and *Anadara Similis*) of the mangrove swamp and its contribution to the local development of San Lorenzo. Descriptive field research was used as a methodology, with applied research

techniques, stratified probabilistic sampling, under the modality of a descriptive analytical study, empirical and theoretical research methods. This study led to the following findings: 1) the organization of the shells by location; 2) little generation of organizational knowledge, 3) low commitment of its members, little economic sustainability of organizations, clear identification of the potential of the territory. It is concluded that the information obtained shows the need to determine alternatives to enhance organizational structures, promoting the development of capacities of the mangrove shells of the Cantón San Lorenzo of the Pailón.

**Keywords:** Organizational structures, endogenous productive systems, local economic development.

## **1. Introducción**

Las organizaciones en el contexto mundial están atravesando por cambios acelerados y constantes, adaptándose rápidamente a ellos para poder sobrevivir con nuevos estilos de organización, reajuste de sus estructuras organizativas, así como modelos de liderazgos más eficientes acordes a las nuevas circunstancias de hacer negocio. Mucho se ha investigado sobre la naturaleza de las estructuras organizativas, su rol, participación y aporte, frente a las diversas realidades en las que se encuentran; de ahí han surgido propuestas de las principales escuelas y autores del pensamiento administrativo en el transcurrir del tiempo.

La estructura de una organización se la puede definir como “...la suma de las formas de división del trabajo entre las diferentes actividades, luego es lograda su coordinación entre estas tareas” (Mintzberg, 1991). Asimismo, se logra la referida coordinación entre ellas, para alcanzar un objetivo empresarial

u organizacional conforme a sus entornos o ambientes y a través de estas concepciones se establecen niveles de autoridad y comunicación (p. 6).

Es importante estudiar las características, principios, tipos, evolución y desarrollo de las organizaciones que están constituidas de manera formal a través de su organigrama, que de esta forma sirven a la sociedad, ya sea aportando productos, servicios u otra cuestión que rinda beneficios materiales o espirituales a las personas (Valdés, 2010). Desde el contexto social-administrativo, una organización correspondería a un grupo de individuos que, en su acción más simple, se congregan para compartir intereses, opiniones, criterios y llegar a lograr objetivos en común, con beneficios generales, pero para ello, cada uno de estos individuos desempeña un rol participativo y colaborativo dentro de esta estructura, logrando a su vez relaciones de interdependencia.

Este trabajo de investigación se justifica, ya que se trata de establecer un estudio de las estructuras organizativas de los usuarios del manglar y su contribución al desarrollo económico local del Cantón San Lorenzo, donde se deberá identificar el empoderamiento e idiosincrasia de sus socios, los sistemas productivos endógenos de la localidad para dar paso al encadenamiento productivo; cuyos resultados se presentarán como alternativas o instrumentos para mejorar la realidad de las estructuras organizativas y que estas puedan contribuir de mejor manera al desarrollo económico local de San Lorenzo del Pailón.

La metodología utilizada estuvo orientada a describir las características, aspectos y dimensiones de las estructuras

organizativas de los concheros del Cantón San Lorenzo, así como de la información obtenida directamente de los actores, tales como los recolectores de la concha prieta (*Anadara Tuberculosa y Anadara Similis*), Red de Integración Económica, Gobierno Municipal - Autónomos, y otras ONG; en el entorno de la actividad productiva de recolección de la concha. Esta investigación realiza un aporte a la descripción de conocimiento sobre la realidad de los usuarios del manglar en el cantón San Lorenzo del Pailón de Ecuador.

## **2. Dinámicas de las estructuras organizativas claves para el desarrollo local y sistema de producción endógeno**

Las estructuras organizativas son el fundamento clave para la disposición y orden de recursos necesarios en la operacionalización de decisiones y acciones, su vinculación con elementos económicos y sociales para mantener el desarrollo organizacional. En este sentido, esta disposición de organización sistematizada es necesaria para promover el desarrollo económico y social y uno de los factores es su capacidad de organización representada en su estructura organizativa.

Vásquez (2007), determina al desarrollo económico local, como un proceso de crecimiento y cambio estructural que, mediante la utilización del potencial de desarrollo existente en el territorio, es decir que significa elevar el bienestar de la población de una localidad o una región. Cuando la comunidad local es capaz de liderar el proceso de cambio estructural, se está ante un proceso de desarrollo local endógeno. En este sentido, el desarrollo local se orienta sobre una transformación de sus

estructuras económicas, políticas y sociales de territorios determinados, que de manera general está asociado con las estructuras organizativas.

Bajo esta concepción teórica se realiza una reflexión sobre la utilidad de la organización y el estímulo al diseño de estructuras participativas y adaptables a las transformaciones generadas por las personas y el medio ambiente; es decir, que se avance en la consolidación de sistemas de producción endógena que dependan de su fuerza interna, de la cultura y condiciones tecnológicas y artesanales propias.

Para Albuquerque (2001), el desarrollo económico local surge de un proceso de transformación de la economía y la sociedad de un determinado territorio, orientado a superar las dificultades y exigencias del cambio estructural en el actual contexto de creciente competitividad y globalización económica, así como de mayor valorización de la sostenibilidad ambiental, a fin de mejorar las condiciones de vida de la población de ese territorio. Para ello se requiere una actuación decidida y concertada entre los diferentes actores locales, públicos y privados, a fin de crear un entorno territorial que fomente las actividades productivas en general (y en especial las que corresponden a las microempresas y las pequeñas y medianas empresas), para utilizar en forma eficiente y sostenible los recursos endógenos y aprovechar las oportunidades de dinamismo exógeno o el dinamismo de las actividades empresariales presentes en el territorio, (p. 7).

Las capacidades de producción endógena son claves para generar el emprendimiento; que, de acuerdo con Galván (2017), es el proceso mediante el cual las personas fortalecen sus

capacidades, confianza, visión y protagonismo en cuanto forman parte de un grupo social, para impulsar cambios positivos en las situaciones en las que viven, las cuales son claves para que los territorios avancen y desde sus fortalezas internas, propias y potencialidades avancen en un sistema de producción que faciliten un desarrollo económico local.

### **3. Estructuras organizativas en el cantón San Lorenzo- Ecuador**

En el escenario del tejido productivo las organizaciones aportantes a la economía de la sociedad son entidades constituidas por personería jurídica con estatutos, reglamentos internos, objetivos organizacionales, funciones, tareas, políticas internas, estrategias; cuyos instrumentos son establecidas para el cumplimiento de sus miembros. Su aplicabilidad permitirá entonces, alcanzar los objetivos organizacionales propuestos; esto explica la convergencia de los intereses organizativos y los intereses de sus integrantes.

Scott y Etzioni (citado en Hall, 1983), definen a una organización como unidades sociales, colectividades o agrupaciones humanas constituidas o reconstituidas para alcanzar objetivos específicos, con límites relativamente identificables, orden normativo, rangos de autoridad, sistema de comunicación y sistemas de pertenencia coordinados”. Esta colectividad existe de manera relativamente continua en un medio y se embarca en actividades que están relacionados con un conjunto de objetivos, (p. 33).

Las estructuras organizativas del Cantón San Lorenzo, específicamente las organizaciones de concheros o usuarios del

manglar objeto de nuestro estudio, constituidos en 14 organizaciones y albergadas en la Red de Integración Económica de Asociaciones de usuarios del manglar de los cantones San Lorenzo y Eloy Alfaro (REDAUMSLEA) dedicadas a la extracción de la concha prieta (*Anadara Tuberculosa y Anadara Similus*), como principal recurso marino del manglar de este cantón. Están integradas por individuos oriundos del Cantón fronterizo de San Lorenzo ubicado al Norte de la Provincia de Esmeraldas del Ecuador, las cuales han obtenido su personería jurídica; con su razón de ser, objetivos concretos, funciones, tareas, políticas, estrategia al igual que una estructura organizacional que permite un desempeño adecuado de su accionar.

Por otra parte, el sentimiento de posesión, la convicción de lo que quiere y persigue la organización, ¿está siendo tomada y aceptada por sus socios?; esa es la disyuntiva que se presenta por el débil empoderamiento e idiosincrasia entre sus miembros.

Sin duda en medio de estas complejidades que se presentan, existe una escasa construcción del conocimiento organizacional en aspectos humanos, sociales, legales, culturales. Como seres humanos tenemos particularidades distintivas y al convivir se generan conflictos internos, afectando de esta manera la armonía y sintonía dentro del conglomerado, entorpeciendo un liderazgo eficaz, así como el logro del objetivo organizacional, constituyéndose estas en estructuras organizativas endebles sin el respaldo y seguridad de sus miembros (Gómez, 2006), carentes de credibilidad endógena y por ende exógena, sin acciones participativas a lo interno de la realidad social – económica de San Lorenzo que

puedan propiciar el planteamiento de alternativas positivas e integradoras.

Para efectuar esta actividad se requiere de utensilios como el mechero para ahuyentar mosquitos y el canasto como depósito de las conchas al momento de su recolección. Estos utensilios son adquiridos no elaborados por los usuarios del manglar, lo que genera mayores costes a esta actividad. Se evidencia entonces la desarticulación en cuanto al elaborar por ellos estos utensilios con posibles causas a niveles de ingresos, escasos recursos naturales en el medio, estrato social, relaciones sociales, intereses mercantiles y políticas gubernamentales seccionales.

En este sentido, las actividades endógenas, tal como lo señala Vivas, Rodríguez y Mendoza (2009), sostiene que no en todas las realidades se mantiene el aspecto endógeno, dependerá de la capacidad de gestión, acceso a la tecnología, capacidad de innovación, disponibilidad de recursos naturales que dispone la localidad al igual que su capital social.

Los actores económicos como son las organizaciones sociales sin iniciativas a tomar, no podrán influir positivamente en la economía de esta localidad. Montes de Oca (2020), sostiene que se establecen formas de organización social sobre la producción, permitiendo identificar agentes actores (empresarios, productores familiares, campesinos, contratistas de servicios, proveedores y comercializadores) y cuya combinación refleja la actividad productiva en relación con la mano de obra, la tierra y el capital, usadas como complementos de las estrategias aplicadas por los sujetos sociales.

La escasa presencia de empresas productoras que generan fuerza laboral en el territorio y la ausencia de políticas e iniciativas del gobierno seccional provocan que las actividades económicas endógenas no se asocien y que debiliten la cadena de valor de productos provenientes del manglar. Giddens (2000) al referirse a las actividades y desarrollo endógeno sostiene que “no podemos dejar tales problemas a merced del errático torbellino de los mercados mundiales y de los relativamente impotentes cuerpos internacionales, si queremos crear un mundo que combine estabilidad, equidad y prosperidad”. (p. 179). Dejando presente que las acciones o actividades productivas endógenas pueden cumplirse alineados a las expectativas, necesidades y capacidades de los actores locales.

#### **4. Estructuras organizativas de los usuarios del manglar y su contribución al desarrollo económico local de San Lorenzo**

A lo interno de esta realidad, la extracción de la concha *Anadara Tuberculosa* y *Anadara Similis*, su comercialización en el Cantón San Lorenzo<sup>14</sup>, define una fuerte influencia en una de las actividades económicas que generan ingreso en la familia en un 12 % de la población económicamente activa. De ahí que la población dedicada a esta actividad es de 1878 concheros de diferentes sectores del Cantón. Como consecuencia de la negociación de la concha, se estima que el conchero genera un total de \$416,00 mensuales aproximadamente, sin embargo, el costo de operación establecido para la ejecución de esta actividad es de \$99,00 que consiste en alquiler de la canoa,

---

<sup>14</sup> San Lorenzo se ubica en la Provincia de Esmeraldas de Ecuador. Cuenta con una población de 42486 habitantes según datos del Censo 2010 y con una proyección anual del 2,03%. Para el 2017 se estimó una proyección de 56570 habitantes. Sus temperaturas oscilan de 23 °C a 31 °C.

alimentación, mechero y canasto. Generando un ingreso neto estimado de \$317,00; salario por debajo del sueldo básico unificado del trabajador ecuatoriano, (Quiñónez, et al., 2020).

Se han extraído los datos de población económicamente activa dedicada a la recolección de la concha del manglar organizados de la siguiente manera: 610 miembros de 14 organizaciones de concheros, funcionarios del G.A.D.M – SL (7), dirigentes de la Red Integral Económica REDAUMSLEA de San Lorenzo (20) personas entre presidentes, vicepresidentes, vocales principales y suplentes de varias organizaciones concheras. De los encuestados se puede determinar el siguiente análisis comparativo:

Tabla 1  
*Número de concheros por organización conforme a su localidad*

No. De conchero por Organización y localidad	No. De conchero	Porcentaje
Palma Real	140	23 %
Tambillo	119	20 %
Pampanal	34	6 %
Viento	24	4 %
Santa Rita	29	5 %
Bajito	26	4 %
Olmedo	42	7 %
Cauchal	26	4 %
San Antonio	25	4 %
San Andrés	25	4 %
Guachal	34	6 %

La Barca	24	4 %
Campanita	27	4 %
La Perca	35	6 %
<b>TOTALES</b>	<b>610</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)



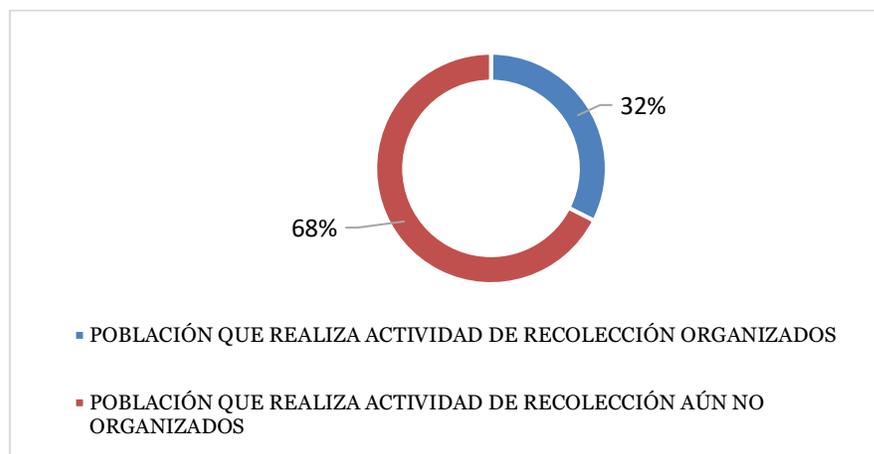
Gráfico 1 Organizaciones concheras. Fuente: Elaboración propia (2020)

Se demuestra una mayor concentración de concheros por organización, en las localidades de Palma Real y Tambillo, parroquias rurales que se encuentran ubicadas a 30 y 40 minutos de la cabecera cantonal de San Lorenzo (transporte fluvial) respectivamente y a 5 km aproximadamente de la línea fronteriza con Candelilla de la mar (Colombia).

Tabla 2

*Relación de la población total que realiza la actividad de recolección de concha, los que están organizados y no organizados*

<b>Población que realiza actividad recolección de concha</b>	<b>Población que realiza actividad de recolección organizados</b>	<b>Población que realiza actividad de recolección aún no organizados</b>
<b>1878</b>	32%	68%
	610	1268



*Gráfico 2*

Población dedicada a la recolección de concha organizada y no organizada. Fuente: Elaboración propia (2020)

Se evidencia un alto porcentaje de concheros que realizan esta actividad productiva, pero que aún no están organizados con un 68 %.

Tabla 3  
*Filosofía o conocimiento organizacional sobre acuerdo ministerial, reglamentos, estatuto y fines que persigue su organización*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy alto	0	0
Alto	35	12
Regular	49	19
Bajo	189	69
Muy Bajo	0	0
TOTAL	273	100 %

Fuente: Elaboración propia (2020).

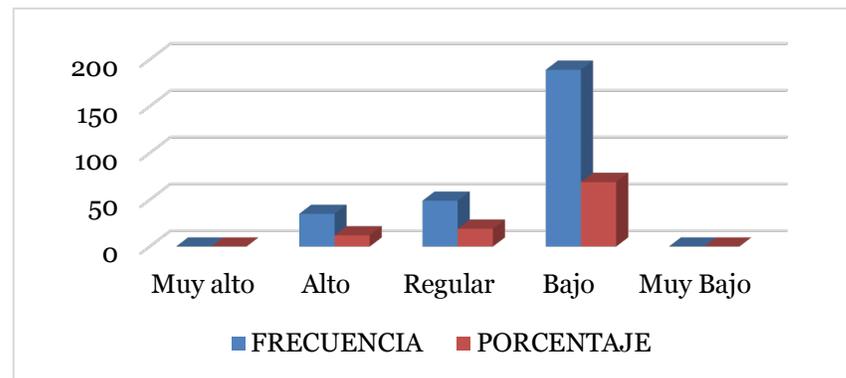


Gráfico 3  
 Conocimiento de la filosofía, acuerdo ministerial, reglamento, estatutos y fines que persigue su organización. Fuente: Elaboración propia (2020)

En lo que respecta al conocimiento organizativo sobre la filosofía, acuerdos, reglamentos, estatutos y fines que persigue su organización, refleja un 69 % de desconocimiento de la existencia de estos postulados. Es preocupante este real desinterés demostrado, a pesar de ser estos, los instrumentos necesarios para la ejecución de acciones.

Tabla 4  
*Presencia de acciones que conlleven a la sustentabilidad y solvencia económica de la organización*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy alto	0	0
Alto	0	0
Regular	75	27%
Bajo	198	73%
Muy bajo	0	0
TOTAL	273	100%

Fuente: Elaboración propia (2020).

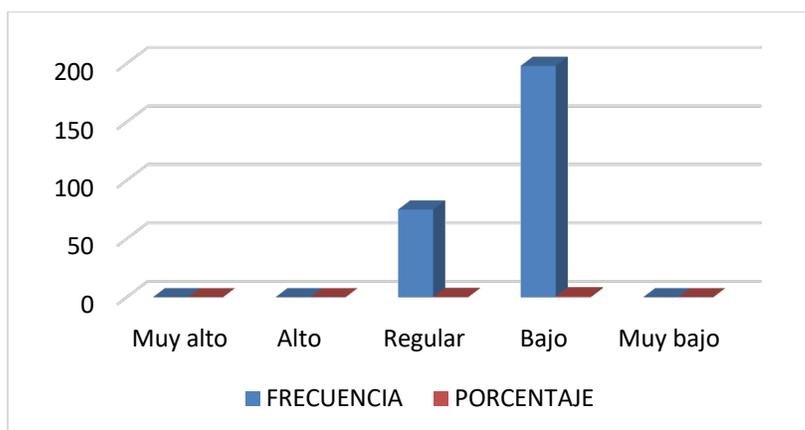


Gráfico 4  
*Existencia de acciones que conlleven a la sustentabilidad y solvencia económica de las organizaciones.*

Los resultados en esta interrogante demuestran que las acciones que conlleven a la sustentabilidad y progreso económico de las organizaciones de concheros y su entorno, es bajo con un 73 %.

Tabla 5  
*Actividad (es) consideradas necesarias para potenciar las estructuras organizativas de los concheros de San Lorenzo*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Empoderamiento de sus miembros	43	16 %
Capacitación organizacional	64	23 %
Fomento del sistema productivo endógeno	41	15 %
Encadenamiento productivo	48	18 %
Todas las alternativas	77	28 %
TOTAL	273	100 %

Fuente: Elaboración propia (2020).

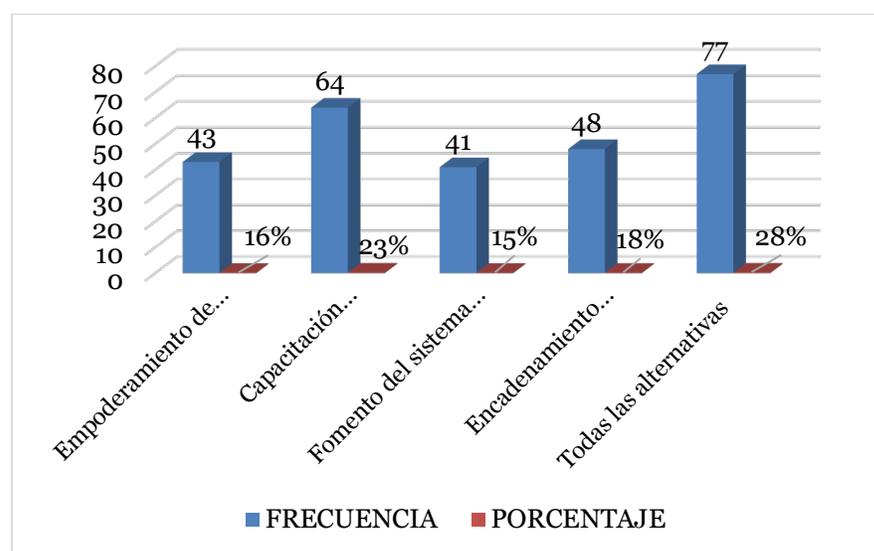


Gráfico 5  
 Actividades consideradas como necesarias para potenciar las estructuras organizativas. Fuente: Elaboración propia (2020).

En lo concerniente a las acciones que propician la potencialidad de las estructuras organizativas de los concheros, se establece un 28 % de todas las variables.

Tabla 6  
*Potencialidades de San Lorenzo*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Turismo ecológico	70	26 %
Riqueza marina en manglar	96	35 %
Ríos, cascadas	43	16 %
Vías fluviales y terrestre	39	14 %
Comercio	25	9 %
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaboración propia (2020).

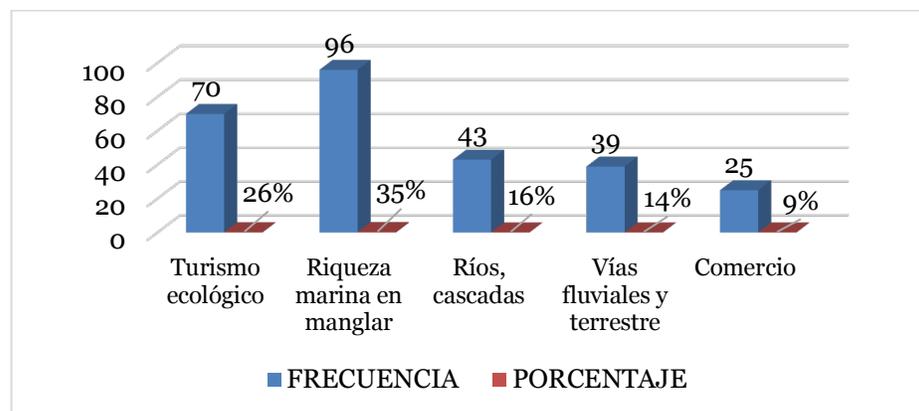


Gráfico 6  
Potencialidades de San Lorenzo. Fuente: Elaboración propia (2020).

En esta interrogante se destacó la riqueza marina en el manglar con el 35 % y como alternativa siguiente es el turismo ecológico con un 26 %, los más relevantes, continua en porcentaje los ríos y cascadas 16 % como atractivos turísticos. Las iniciativas locales en los últimos tiempos se constituyen en alternativas para fomentar el desarrollo local hacia el impulso de las potencialidades endógenas a través de la innovación (consecuencia de la investigación y desarrollo), fortalecimiento de capacidades y estímulos económicos, para lo cual se requiere de la participación de actores claves (públicos, privados, entidades del tercer sector y cooperantes) que de manera coordinada ejecuten programas de inversión, con la implementación de adecuadas políticas públicas como estrategias de desarrollo que propicien un progreso social sostenible y sustentable.

## **5. Conclusión**

Se destaca que un número considerable de concheros a pesar de que están realizando esta actividad a diario, aún no forman parte de una organización; lo que hace presumir que se encuentran en desamparo de un marco legal y los beneficios de estar formalmente organizados. Referente a la generación del conocimiento organizacional de los concheros del manglar, de las 14 organizaciones albergadas en la Red de Integración Económica se evidencia apatía y desapego en relación con objetivos organizacionales y normativas internas; esto conlleva a la existencia de liderazgos frágiles.

Se plantea que las alternativas propuestas para repotenciar las organizaciones de concheros son viables; enfocando a la capacitación como una herramienta para

incrementar las acciones organizacionales. En lo que respecta al territorio, es necesario identificar las potencialidades de San Lorenzo para explotarla racionalmente; protegiendo sus recursos marinos y reflejando estos atractivos turísticos como bondades naturales que existen en este territorio fronterizo; posibilitando de esta manera un crecimiento económico.

Se plantea la necesidad de que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Lorenzo y los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales, intervengan con acciones en favor de las organizaciones de concheros conforme a competencias establecidas en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), ratificando la coherencia entre la planificación del territorio y las necesidades endógenas de la población en su contexto. La formulación de un programa de capacitación y fortalecimiento de las estructuras organizativas de los concheros del Cantón San Lorenzo; dirigido a las 14 organizaciones, líderes y población general interesada en este propósito, puede constituirse en un instrumento vital para el desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas, el trabajo en equipo, empoderamiento y capacidad de generar ganancias añadido a la actividad económica de la extracción de la concha prieta (*Anadara Tuberculosa*) en el Cantón San Lorenzo.

## **REFERENCIAS**

Alburquerque, F. (2001), Desarrollo económico local y descentralización en América Latina: Análisis comparativo, CEPAL/GTZ, Santiago de Chile. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2710/S2001704\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2710/S2001704_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Galván, F. (2017). *Empoderamiento una estrategia de Liderazgo. Educativa Corporativa*.  
<https://www.ebc.mx/educacioncorporativa/articulos/empoderamiento-una-estrategia-de-liderazgo.php>
- Giddens, A. (2000). *La tercera vía*. Taurus.  
[http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.3815/pr.3815.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.3815/pr.3815.pdf)
- Gómez, R. (2006). *El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas*. Universidad & Empresa, vol. 5, núm. 11, diciembre, pp. 62-91 Universidad del Rosario Bogota, Colombia  
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187217476004.pdf>
- Hall, R. (1983). *Libro: Organizaciones: estructura y procesos*. Editorial Prentice Hall. Tercera edición. (Pág. 33).
- Mintzberg, H. (1991). *Diseño de organizaciones eficientes*. El Ateneo.  
<https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2016/08/u2-mintzberg-e28093-disec3b10-de-organizaciones-eficientes.pdf>
- Montes de Oca, Y. (2020). Perspectivas del emprendimiento social y redes socioproductivas de pequeños productores en Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 1(26).  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/31326>
- Quiñónez, M., Nazareno, I., Camacho, R., y Cedeño, M. (2020). Proceso de comercialización y extracción de productos del manglar, San Lorenzo – Ecuador, *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 885-899.  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/33172>
- Valdés, C. (2010). *Teorías de las organizaciones y estructuras*

*organizacionales.*

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3131>

Vázquez, A. (2007). *Desarrollo endógeno. Teoría y políticas de desarrollo territorial*. En: *Investigaciones Regionales*, (11), 183-210.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2500824>

Vivas, A., Rodríguez, M., y Mendoza, E. (2009). *Desarrollo endógeno. Opción para el rearme humanizado del sistema productivo latinoamericano*.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n231/n231a2.pdf>

## **SECCIÓN II:**

# **INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL**

**Capítulo 8**  
**INNOVACIÓN Y SU EFECTO EN EL CRECIMIENTO**  
**ECONÓMICO. EL CASO MEXICANO<sup>15</sup>**

Innovation and its effect on economic growth. The Mexican  
case

**Hernández-Ángel, Francisca**

Universidad Autónoma de Tamaulipas. México. E-mail: franyhangel@gmail.com ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-4394-9817>

**Mayer Granados, Elizabeth Lizeth**

Universidad Autónoma de Tamaulipas. México. E-mail: elmayer@docentes.uat.edu.mx ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-8063-1157>

**Charles Coll, Jorge Alberto**

Universidad Autónoma de Tamaulipas. México E-mail: jacoll@docentes.uat.edu.mx. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-2877-2937>

**RESUMEN**

La innovación a través de los años ha adquirido importancia en el crecimiento económico de los países, uno de los indicadores para medir la innovación son las patentes, las cuales garantizan la novedad y particularidad de los productos. Este trabajo de investigación tiene como propósito describir y analizar la relación empírica de la innovación a través de la variable proxy solicitud de patentes y la tasa de crecimiento económico del Producto Interno Bruto, por medio de una extensa base de datos de los 32 estados de la República Mexicana a lo largo de veinte años. Para ello se presenta un análisis longitudinal

---

<sup>15</sup> Este trabajo de investigación forma parte de un proyecto de tesis doctoral titulado “La Innovación en México y su Impacto en el Crecimiento Económico” de la doctoranda Francisca Hernández Ángel, bajo la dirección de la Dra. Elizabeth Mayer Granados y el Dr. Jorge Alberto Charles Coll. Registrado ante CONACYT mediante el programa doctoral PNPC Doctorado en Gestión Estratégica de Negocios de la Facultad de Comercio y Administración de Tampico (FCAT) en la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT).

de panel y se encuentra evidencia preliminar de una potencial ausencia de correlación (positiva o negativa) entre la innovación medida por el número de patentes registradas y las tasas de crecimiento económico.

**Palabras clave:** Crecimiento económico, innovación, patentes.

### **ABSTRACT**

Innovation over the years has gained importance in the economic growth of countries, one of the indicators to measure innovation is patents, which guarantee the novelty and particularity of products. The purpose of this research work is to describe and analyze the empirical relationship of innovation through the patent application proxy variable and the economic growth rate of the Gross Domestic Product, through an extensive database of the 32 states of the Mexican Republic throughout twenty years. For this, a longitudinal panel analysis is presented and preliminary evidence is found of a potential absence of correlation (positive or negative) between innovation measured by the number of registered patents and economic growth rates.

**Keywords:** Economic growth, innovation, patents

## **1. Introducción**

En los últimos años la relación de la innovación y su aporte al crecimiento económico han sido temas de estudio en diversas investigaciones. Para Feldman y Audretsch (1999), la diversidad de las actividades económica promueve mejor el cambio tecnológico, generando innovaciones que fomentan el crecimiento económico. Ampliando este pensamiento, Aghion, et. al., (2001), tomaron en consideración los aportes de Schumpeter (1939), quienes consideran que la innovación nace de la competencia de productos en el mercado y determinan que

la innovación en las empresas es fundamental para el crecimiento económico.

Un elemento que es considerado para la medición de la relación de la innovación con el crecimiento económico son las patentes (Acemoglu, et. al., 2018; Akcigit y Kerr, 2018). Como el caso de Furman, Porter y Stern, (2002) quienes estudiaron la relación del número de patentes otorgadas con el crecimiento económico encontrando una correlación positiva y significativa entre ambas variables. Kogan, et al., (2017) calcularon el crecimiento económico por medio de la generación de patentes, concluyendo que la innovación es un agente importante que catapulta el crecimiento económico.

En México, la creación de innovaciones ha sido reconocida en gran manera, se han realizado diversas investigaciones para determinar el crecimiento económico (Alarcón, et al., 2009). Marroquín y Ríos (2012) encontraron un resultado positivo entre la innovación (medida a través de las patentes) y el incremento en el Producto Interno Bruto (PIB). Por su parte Campo (2012), concluyen en su estudio empírico que las patentes son un factor determinante para el crecimiento económico de una región.

La investigación sobre innovación es muy extensa, no solo es un tema de interés actual entre los académicos, sino que también hay un interés generalizado entre empresarios, científicos, académicos, emprendedores y políticos. El tema se analiza desde diversas áreas temáticas y su importancia se centra en el supuesto de que la innovación está relacionada con el crecimiento económico.

## **2. La innovación y el crecimiento económico**

La innovación y el crecimiento económico han sido temas de interés desde los estudios de Schumpeter (1928), quien introduce la Teoría del Desarrollo Económico y describe la forma dinámica del sistema económico y la innovación, debido a que origina una competencia al introducir nuevos productos y avance tecnológico en el proceso laboral (Kurz, 2012), hasta estudios donde las innovaciones en tecnologías para energías renovables fomentan el crecimiento económico en los países que las implementan (Stucki, 2019) o donde el crecimiento económico está en relación con la el capital humano (alumnos y maestros) y las innovaciones que se generan en las universidades (Valero y Van Reenen, 2019), estas investigaciones ponen de manifiesto que el tema de interés sigue siendo tendencia para su estudio.

Como se ha observado la relación de la innovación con el crecimiento económico se concreta en diversas áreas, para algunos economistas la innovación es clave para el crecimiento económico. Romer (1990) considera que el factor humano tiene un papel muy importante en los modelos económicos. El capital humano es la clave para la investigación, que genera los nuevos productos o ideas que estimula al progreso tecnológico. Para Romer (1990), los esfuerzos de innovación son un motor importante del progreso tecnológico y el crecimiento de la productividad. Finalmente, Barro (1991) observó que los países con mayor índice de personal con capacidades innovadoras tienden a crecer rápidamente.

Por su parte, Acs, et. al., (2009), estudiaron el efecto de la innovación en la economía desde el punto de vista del emprendimiento, consideraron que la iniciativa empresarial se

centra en el reconocimiento de oportunidades y la decisión de explotárlas, generando un impacto en la economía. Block, et al., (2017), consideran que debido a los procesos de innovación como lo son los cambios en productos y servicios, desarrollo de proyectos internos y externos de innovación, el nivel de supervivencia de las empresas es más alto debido a que adquieren un poder en el mercado y capacidad de absorción que conllevan a un crecimiento económico.

Continuando con esta misma tendencia, Van Praag y Versloot, (2007) establecen que las empresas contribuyen en el aumento de los niveles económicos y representan un valor relativamente alto del PIB y mayor número de innovaciones. Por su parte, Acs et. al., (2009), expone que la iniciativa empresarial facilita el proceso de la innovación: invención, innovación (comercialización) generando un crecimiento económico. De Igual manera, Galindo y Méndez (2014) analizaron las relación entre la innovación y el crecimiento económico en diversos países de Europa, dando como resultado un efecto positivo entre estos elementos.

También se ha determinado la importancia de la innovación dentro de la propiedad intelectual, se incita a la realización de I + D y generar nuevos conocimientos, por medio de patentes que estimulen al aumento de la innovación y el crecimiento económico (Acs y Sanders, 2012).

Varios estudios encontraron que los países con mayor inversión en educación, I + D para la generación de la innovación y en estímulos para empresas, tienen un alto nivel de actividad empresarial y mayor índice en el desempeño económico concluyendo que las empresas que trazan como

objetivo la generación de innovaciones tienen como consecuencia un efecto positivo en la economía de sus países (Castaño, et al., 2015; González, Jung y Peña, 2015).

Como se ha hecho mención la Innovación juega un papel importante en el crecimiento económico de los países. En México, las empresas que invierten en proyectos de investigación y logran tener un grupo de I + D, tienen como resultado una estabilidad económica y son fortalecidas. en su ramo ante la competencia (Hernandez, Herrera-Estrella y Kuri-Harcuch, 2016). También se ha determinado que las empresas que estimulan la innovación, solicitando y generando patentes contribuyen activamente en el crecimiento económico en el país (Ríos y Marroquín, 2013).

Furman, et al., (2002) fueron de los pioneros en estudiar la relación del número de patentes otorgadas con el crecimiento económico, teniendo como resultado de manera positiva y significativa esta relación. Posteriormente, autores Klette y Kortum (2004) en su estudio determinaron que las patentes de una empresa pueden indicar la cantidad de innovaciones realizadas, cuantas más innovaciones se realicen aumenta la productividad, reflejando un crecimiento en el ámbito económico. Chava, et al., (2013) han demostrado empíricamente que la innovación tiene un efecto positivo en el crecimiento económico en empresas jóvenes y privadas, por medio del sector financiero (créditos) y ayuda a la generación de patentes.

De igual manera, Kogan, et al., (2017) calcularon el crecimiento económico considerando entre sus variables la generación de patentes, dando como resultado que la

innovación es un impulsor importante del crecimiento económico. Por su parte, Klette y Kortum (2004) las patentes de una empresa pueden ser un indicador de las innovaciones realizadas, concluyendo que existe una correlación positiva entre ellas con la productividad y el crecimiento de la organización reflejando un efecto positivo en el crecimiento económico. Por lo que podemos concluir que la innovación constituye una fuente para la generación de patentes (Delgado, Porter y Stern, 2014).

La relación positiva entre el impacto de la innovación en el crecimiento económico de una región se ha venido confirmando con diversos estudios, pero a diferencia de este supuesto, Bielig (2015) concluyó en su estudio empírico, que no toda la propiedad intelectual y el desarrollo de patentes tiene un impacto en el PIB de las naciones.

En cuanto a México, se analizó la relación de las patentes con el crecimiento económico en México en empresas manufactureras durante el periodo de 1980-2008 teniendo como resultado existe un efecto positivo con el número de patentes otorgadas y el crecimiento económico. También se demostró que las estrategias para la innovación durante este periodo no fueron de impacto. Por lo que se propone analizar un nuevo periodo de tiempo para el efecto de las patentes en el crecimiento económico (Chavez, Lopez-Herrera, y Venegas-Martinez, 2012).

### **3. Método**

Por lo que respecta a la metodología utilizada en el estudio empírico, con el propósito de hacer una primera aproximación al tema de la innovación y su impacto en el

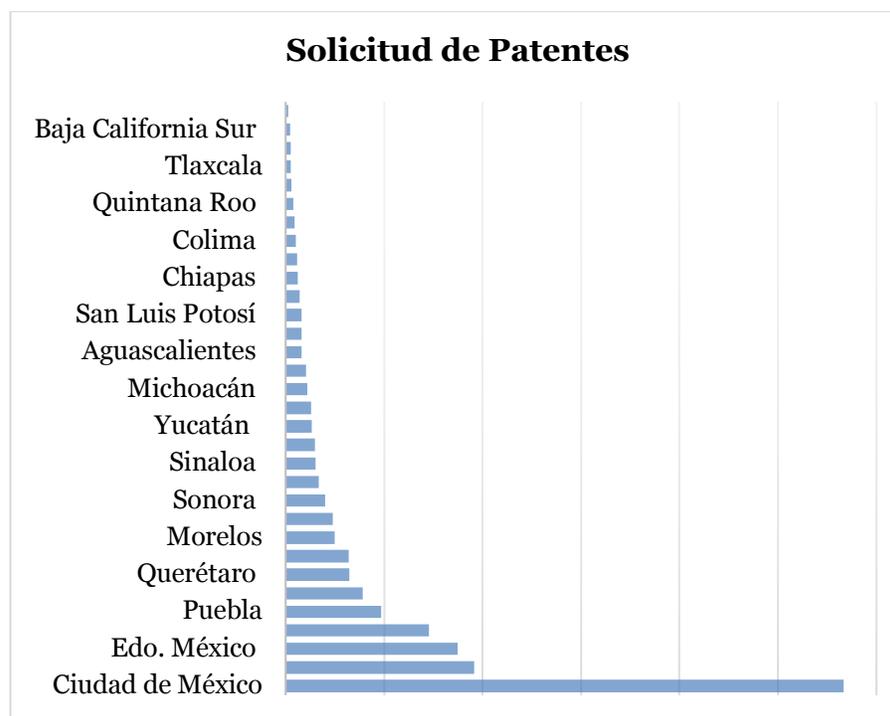
crecimiento económico, nos centramos en observar el desarrollo de dos variables en específico: 1) la solicitud de patentes y 2) la tasa de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB). Esto con la finalidad de conocer la evolución de ambas variables durante los últimos 21 años.

Para ello, se han utilizado fuentes de información secundaria, específicamente se recolectaron los datos del número de patentes solicitadas y del PIB nominal de los 32 Estados de la República Mexicana, estratificados anualmente durante el periodo comprendido entre los años 1997 y 2018. La información recabada, es procedente de los informes oficiales del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) y del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI).

Cabe mencionar que una de las primeras limitaciones en este estudio es la dificultad para obtener los datos de las patentes otorgadas durante el periodo de análisis y desagregado por estados. De esta manera, se consideró trabajar con el número de solicitudes de patentes, como un proxy para medir la innovación. El estudio es longitudinal con datos de panel en un horizonte de veinte años.

#### **4. Innovación**

Como ya se mencionó previamente, para medir la innovación se utilizó como proxy el número de solicitudes de patentes ante el IMPI. Los primeros hallazgos que observamos respecto de la solicitud de patentes a nivel Estados, nos indica que Ciudad de México, Nuevo León, Estado de México y Jalisco son los estados con más solicitudes de patentes registradas ante el IMPI durante el periodo analizado (véase Gráfica 1).



Gráfica 1. La solicitud de patentes por estado durante el periodo 1997-2018. Fuente: Elaboración propia con datos del IMPI (2020)

Uno de los primeros hallazgos tiene que ver con la concentración geográfica en la generación de patentes en algunos estados del país. En los últimos 20 años, en Ciudad de México se registraron ante el IMPI un total de 5,654 solicitudes de patentes, esta cifra representa aproximadamente lo mismo que la suma de las solicitudes presentadas en los estados de Nuevo León (1,916); Estado de México (1,749); y Jalisco (1,457), durante ese mismo periodo de tiempo.

Esto significa que, de los 32 estados de la república mexicana, en Ciudad de México se generaron el 31 % de las solicitudes de patentes totales. Si consideramos también las

solicitudes del Estado de México que en conjunto con la Ciudad de México conforman el principal núcleo urbano del país, encontramos que entre ambos estados se aglutina el 40 % del total de solicitudes de patentes en el país (véase Mapa 1).

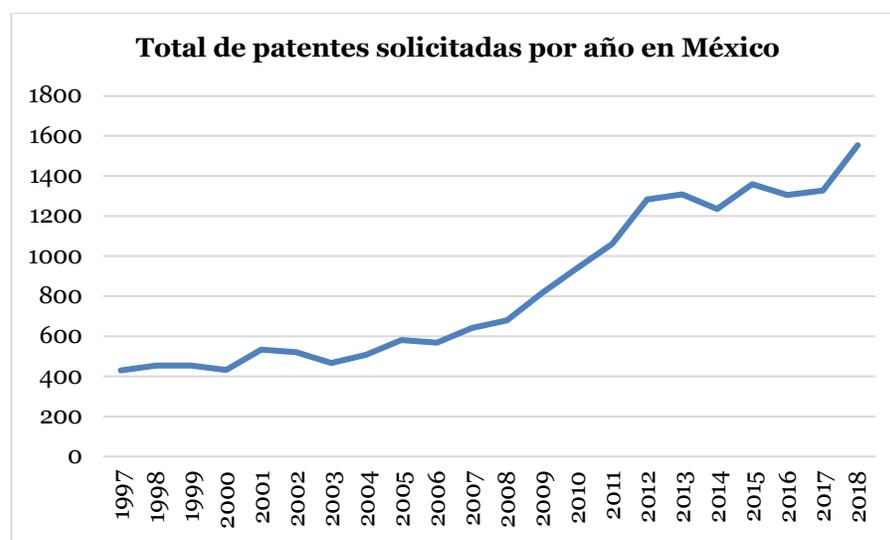


*Mapa 1*  
Distribución de las solicitudes de patentes en México  
Fuente: Elaboración propia con datos de IMPI (2020)

En cuanto a los estados con menor generación de solicitudes de patentes, se encuentran Nayarit (27); Baja California Sur (43); Zacatecas (51); Tlaxcala (53); y Campeche (59); Quintana Roo (80); y Durango (91). Es decir, entre estos siete estados se solicitaron 313 patentes, las cuales representan el 1.7 % del total de las patentes solicitadas en el país ante el IMPI. Al calce de lo anterior es importante tomar en cuenta que esta distribución en la innovación a partir de las solicitudes de patentes parece llevar algún grado de concordancia con la distribución de la población de los estados.

En lo que respecta a la evolución de las solicitudes de las

patentes a lo largo del tiempo, en la Gráfica 2 se puede observar un evidente incremento a partir del año 2006, especialmente en la última década. Cabe mencionar que, a partir del año 2011, el número de patentes solicitadas incrementó a más de mil por año. En México ha habido un notable proceso de crecimiento, en la actualidad el número de patentes solicitadas ante el IMPI es muy superior al número de patentes que se solicitaron hace dos décadas. En el año 1997 se solicitaron 430 patentes, mientras que en el año 2018 se solicitaron 1 555 es decir, en veinte años la innovación incrementó casi cuatro veces.

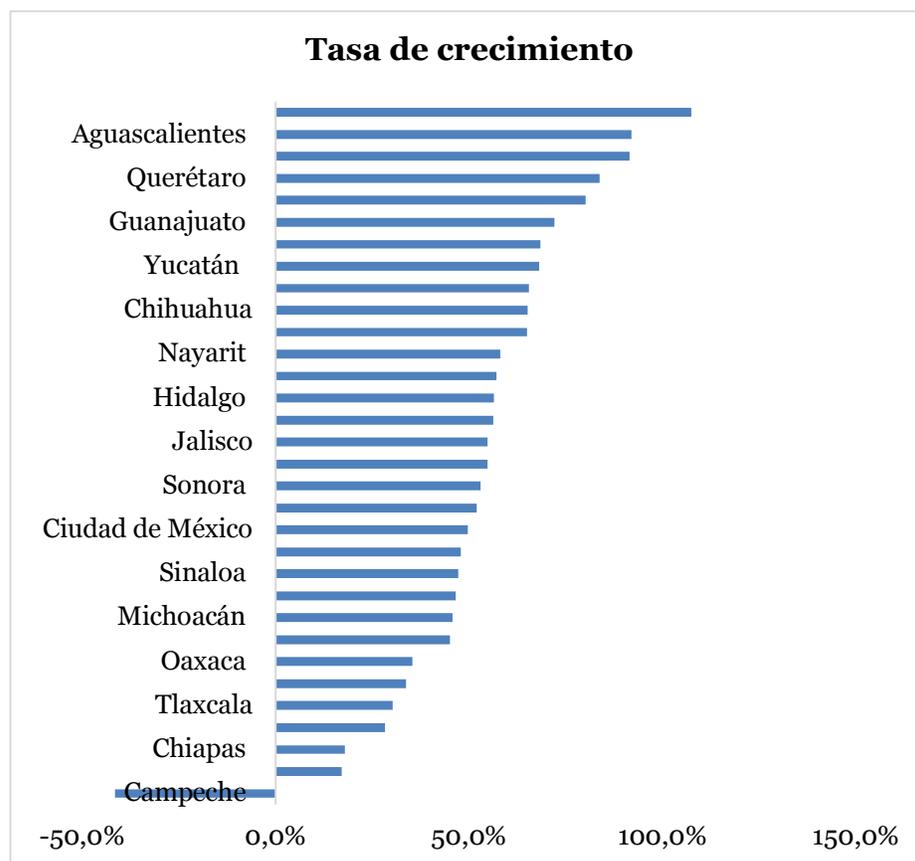


**Gráfica 2**  
Patentes solicitadas en México 1997-2018. Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2020)

A pesar de que en el 2014 y en el 2016 hubo un decremento en el número de patentes solicitadas en el país respecto a su año anterior, se mantuvo la condición de más de mil patentes por año.

- **Tasa de crecimiento económico**

En la Gráfica 3, se presenta la tasa de crecimiento porcentual acumulado del PIB de cada estado. En ella se observa que los estados que más han crecido durante los últimos veinte años son Baja California Sur (107.5%); Aguascalientes (92.0%); Quintana Roo (91.6%); Querétaro (87.3%); y Nuevo León (80.2%).



**Gráfica 3**  
Tasa de crecimiento del PIB acumulado en el periodo 1997-2018.  
Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2020)

Por el contrario, los estados con menor crecimiento acumulado son Oaxaca (35.3 %); Guerrero (33.6 %); Tlaxcala (30.3 %); Veracruz (28.2 %); Chiapas (17.9 %); Tabasco (17.0 %) y muy por encima de estos se encuentra Campeche, que presenta una contracción acumulada de -41.5 % a lo largo de los últimos 20 años (véase Mapa 2).



*Mapa 2*

Distribución geográfica del crecimiento económico acumulado en México. Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2020)

Si tomamos en cuenta la tasa de crecimiento del PIB anual promedio encontramos resultados similares. Por una parte, el crecimiento promedio anual en nuestro país es del 2.7 %. De los 32 estados de la República Mexicana, 15 estados crecieron en promedio por debajo de la media, 15 por encima y 2 en la media. El estado con la mayor tasa de crecimiento promedio anual del PIB es Baja California Sur (5.4 %), seguido por Aguascalientes (4.6 %) y Quintana Roo (4.6 %). Es de resaltar que dos de los tres primeros lugares tienen como principal vocación económica el Turismo.

Por otra parte, Campeche presente la menor tasa de crecimiento anual promedio del PIB con -2.1 % de contracción promedio anual.

- **Innovación y crecimiento en los Estados de México**

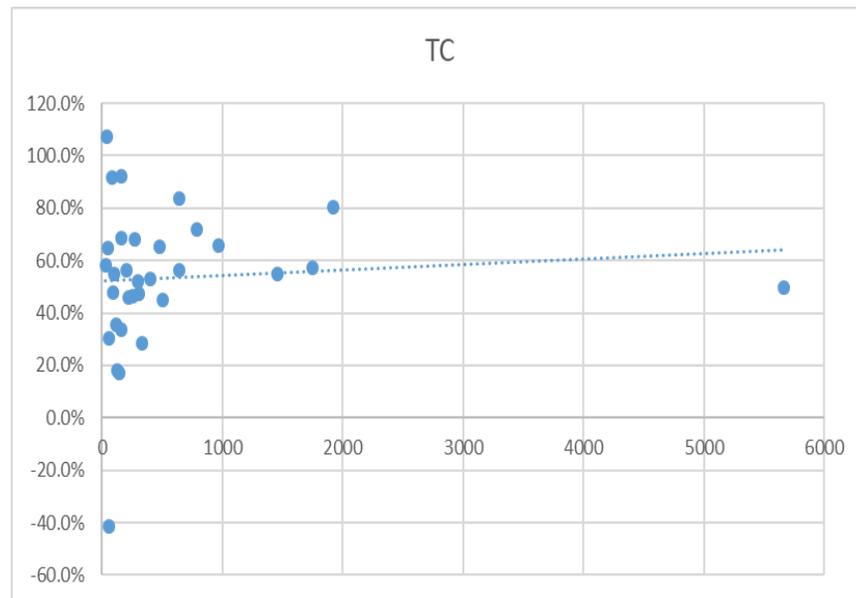
Mucho se ha escrito sobre la relación entre la innovación y el crecimiento económico (Ríos y Marroquín, 2013; Torres-Preciado, Polanco-Gaytán y Tinoco-Zermeño, 2014), pero en este trabajo no se busca confirmar la correlación de a mayor patentes mayor crecimiento ya que este estudio no está controlando todos los factores de crecimiento, pero si tiene como objetivo, describir y analizar la relación empírica de la innovación a través de la variable proxy solicitud de patentes y la tasa de crecimiento económico del PIB, por medio de una extensa base de datos de los 32 estados de la República Mexicana a lo largo de 21 años.

En este trabajo presentamos un análisis preliminar sobre la relación existente entre la innovación medida por el número de solicitudes de patentes ante el IMPI y la tasa de crecimiento anual del PIB para los 32 estados de la República Mexicana a lo largo del periodo 1998 al 2018.

La Gráfica de dispersión, presenta la relación aparente entre las dos variables de interés, graficando en el eje vertical la tasa de crecimiento acumulado en el período de 1998-2018 y en el eje horizontal, la suma de solicitudes de patente presentadas ante el IMPI. Esta gráfica resulta muy reveladora para empezar a comprender la posible relación causal entre innovación y crecimiento. Una de las primeras cosas que se puede observar es la dispersión muestra una aparente no correlación entre las

dos variables. Sin embargo, debido a que la Ciudad de México aglutina el 31 % de las solicitudes de patente, hace que gráficamente los demás estados se apilen en valores muy agrupados hacia la izquierda, en el origen de la escala.

Otro hallazgo interesante es el observar que a pesar de haber una gran diversidad de valores en la cantidad de solicitudes de patente (desde las 27 de Nayarit hasta las 5654 de la Ciudad de México), las tasas de crecimiento acumulada del PIB de los estados se mueven en una banda muy cerrada del 40 % al 65 %.

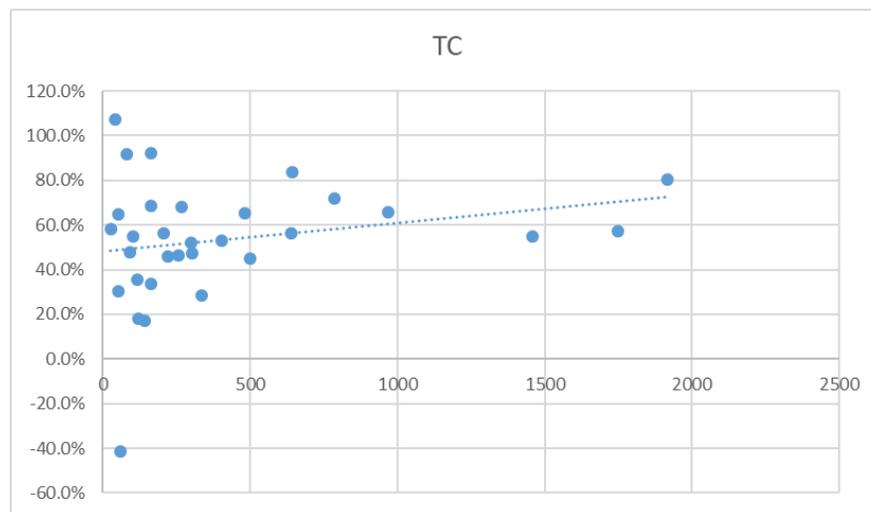


**Gráfica 4**  
Dispersión de la relación entre innovación y crecimiento económico.  
Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2020) e IMPI (2020)

Podemos ver también que Baja California Sur, Quintana Roo y Aguascalientes, son los estados que tienen las tasas de crecimiento altas, aunque hay baja tendencia a la innovación.

California Sur y Quintana Roo tienen algo en común, ambos son estados cuya actividad principal son el turismo, por lo que el crecimiento de esos estados podría no estar relacionada con la producción de innovación que se refleja en patentes. Asimismo, el Estado de México tiene mucha generación de patentes, pero no tiene una tasa de crecimiento alta.

La Gráfica 5 presenta la misma información, pero excluyendo a la Ciudad de México, esta modificación permite observar más claramente alguna posible correlación positiva entre ambas variables. A pesar de que la línea de regresión muestra una pendiente positiva, la configuración de los puntos en el gráfico no ilustra claramente dicha correlación, en especial al observar a los tres estados con las mayores tasas de crecimiento y con niveles de innovación bajos.



obtenidos, se encuentra evidencia preliminar de una potencial ausencia de correlación (positiva o negativa) entre la innovación medida por el número de patentes registradas y las tasas de crecimiento económico. Lo anterior representa un hallazgo contrario a lo que nos dice la literatura y la evidencia empírica en otros contextos. Específicamente, en este estudio no se encontraron indicios de que exista una correlación considerando la tasa acumulada de crecimiento y el número acumulado de solicitudes de patentes en el horizonte de los últimos veinte años.

Por otra parte, dado que el crecimiento económico es un fenómeno complejo y multifactorial, consideramos necesario realizar un estudio que contemple la totalidad de esos factores, así como la variable de interés (innovación) y que pueda controlar por los diversos factores endógenos y exógenos que por una parte pueden explicar en mayor medida las tasas de crecimiento, o bien, que pueden afectar o neutralizar los efectos positivos que se esperan de la innovación en el crecimiento económico.

## **5. Conclusiones**

Observando los datos es claro que Ciudad de México aglutina la gran mayoría de las solicitudes de patentes del país. En este estado se concentra una tercera parte de las patentes solicitadas durante las últimas dos décadas. Asimismo, pudimos observar que hay una gran concentración de las patentes en el centro del país, principalmente en Ciudad de México y Estado de México.

Aparentemente los estados que se enfocan en el turismo, la ausencia de patentes no perjudica en alguna medida al

crecimiento económico de esas regiones. También observamos que no todos los estados que solicitaron más patentes durante el periodo analizado tienen necesariamente una tasa de crecimiento económico mayor. Por ejemplo, el crecimiento promedio es de 53 %, inclusive la ciudad de México que es el estado con más patentes solicitadas, tiene niveles de crecimiento similares a estados como Hidalgo que tiene solamente 206 solicitudes de patentes acumuladas en las últimas dos décadas.

Será necesario hacer un estudio más amplio en el que se corra un modelo que se pueda controlar por las demás variables determinantes de crecimiento para aislar el efecto de las patentes y poder conocer en qué medida pudiera afectar la innovación al crecimiento económico de México.

## REFERENCIAS

- Acemoglu, D., Akcigit, U., Alp, H., Bloom, N., y Kerr, W. (2018). Innovation, reallocation, and growth. *American Economic Review*, 108(11), 3450-3491.
- Acs, Z. J., Braunerhjelm, P., Audretsch, D. B., y Carlsson, B. (2009). The knowledge spillover theory of entrepreneurship. *Small Business Economics*, 32(1), 510-525.
- Acs, Z., Audretsch, D. B., Braunerhjelm, P., y Carlsson, B. (2009). Knowledge spillover theory of entrepreneurship. *Small Business Economics*, 32(32), 15-30.
- Acs, Z.J., y Sanders, M. (2012). Patents, knowledge spillovers, and entrepreneurship. *Small Business Economics*, 39(4), 801-817.
- Aghion, P., Harris, C., Howitt, P., y Vickers, J. (2001). Competition, Imitation and Growth with Step-by-Step Innovation. *Review of Economic Studies*, 68(3), 467-

- 492.
- Akcigit, U., y Kerr, W. R. (2018). Growth through heterogeneous innovations. *Journal of Political Economy*, 126(4), 1374-1443.
- Alarcón, R., Cruz, R., Díaz-Bautista, A., González-König, G., Izquierdo, A., Yrizar, G., y Zenteno, R. (2009). La crisis financiera en Estados Unidos y su impacto en la migración mexicana. *Migraciones Internacionales*, 5(1), 193-210.
- Barro, R.J. (1991). Economic growth in a cross section of countries. *Quarterly Journal of Economics*, 106(2), 407-443.
- Bielig, A. (2015). Intellectual property and economic development in Germany: empirical evidence for 1999–2009. *European Journal of Law and Economics*, 39(3), 607–622.
- Block, J. H., Fisch, C. O., y van Praag, M. (2017). The Schumpeterian entrepreneur: a review of the empirical evidence on the antecedents, behaviour and consequences of innovative entrepreneurship. *Industry and Innovation*, 24(1), 61–95.
- Campo, J. (2012). Impacto de las Patentes sobre el crecimiento económico: Un modelo panel cointegrado. HAL Id: hal-00744361. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00744361>.
- Castaño-Martínez, M.-S., Méndez-Picazo, M.-T., y Galindo-Martín, M.-Á. (2015). Policies to promote entrepreneurial activity and economic performance. *Management Decision*, 53(9), 2073–2087.
- Chava, S., Oettl, A., Subramanian, A., y Subramanian, K. V. (2013). Banking deregulation and innovation. *Journal of Financial Economics*, 109(3), 759–774.
- Chavez, A. G. G., Lopez-Herrera, F., y Venegas-Martinez, F. (2012). A Cointegration Analysis between Patents and Economic Growth in Mexico, 1980-2008. *Investigacion Economica*, 71(28), 83-115.
- Delgado, M., Porter, M. E., y Stern, S. (2014). Clusters,

- convergence, and economic performance. *Research Policy*, 43(10), pp 1785–1799.
- Feldman, M. P., y Audretsch, D. B. (1999). Innovation in cities: Science-based diversity, specialization and localized competition. *European Economic Review*, 43(2), 409–429.
- Furman, J. L., Porter, M. E., y Stern, S. (2002). The determinants of national innovative capacity. *Research Policy*, 31(6), 899–933.
- Galindo, M.-Á., y Méndez, M. T. (2014). Entrepreneurship, economic growth, and innovation: Are feedback effects at work? *Journal of Business Research*, 67(5), 825–829.
- González-Pernía, J. L., Jung, A., y Peña, I. (2015). Innovation-driven entrepreneurship in developing economies. *Entrepreneurship and Regional Development*, 27(9-10), pp 555–573.
- Hernandez-Mondragon, A. C., Herrera-Estrella, L., y Kuri-Harcuch, W. (2016). Legislative environment and others factors that inhibit transfer of Mexican publicly funded research into commercial ventures. *Technology in Society*, 46, 9-10.
- Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial. *IMPI cifras (2016)*.  
<http://www.gob.mx/impi/documentos/instituto-mexicano-de-la-propiedad-industrial-en-cifras-impi-en-cifras>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Banco de Información Estadística.  
<http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). PIB por Entidad Federativa.  
<http://www.inegi.org.mx/programas/pibent/2013/>
- Klette, T. J., y Kortum, S. (2004). Innovating Firms and Aggregate Innovation. *Journal of Political Economy*, 112(5), 986–1018.
- Kogan, L., Papanikolaou, D., Seru, A., y Stoffman, N. (2017). Technological innovation, resource allocation, and

- growth. *Quarterly Journal of Economics*, 132(2), 665–712.
- Kurz, H. D. (2012). Schumpeter's new combinations Revisiting his Theorie der wirtschaftlichen Entwicklung on the occasion of its centenary. *Journal of Evolutionary Economics*, 22(5), 871–899.
- Marroquín, J., y Ríos, H. (2012). Inversión en investigación y crecimiento económico: un análisis empírico desde la perspectiva de los modelos de I+ D. *Investigación económica*, 71(282), 15–33.
- Ríos, H., y Marroquín, J. (2013). Innovación tecnológica como mecanismo para impulsar el crecimiento económico Evidencia regional para México. *Contaduría y Administración*, 58(3), 11–37.
- Romer, P. (1990). Endogenous Technological Change. *Journal of Political Economy*, 98(5), S71-S102. <https://www.jstor.org/stable/2937632?seq=1>
- Stucki, T. (2019). Which firms benefit from investments in green energy technologies? - The effect of energy costs. *Research Policy*, 48(3), 546-555.
- Torres-Preciado, V. H., Polanco-Gaytán, M., y Tinoco-Zermeño, M. Á. (2014). Technological innovation and regional economic growth in Mexico: A spatial perspective. *Annals of Regional Science*, 52(1), 183–200.
- Valero, A., y Van Reenen, J. (2019). The economic impact of universities: Evidence from across the globe. *Economics of Education Review*, 68, 53-67
- Van, C. M., y Versloot, P. H. (2007). What is the value of entrepreneurship? A review of recent research. *Small Business Economics*, 29(4), 351–382.

**Capítulo 9**  
**PAPEL DE LA INNOVACIÓN Y EL**  
**EMPRENDIMIENTO EN TIEMPOS DE PANDEMIA<sup>16</sup>**  
Role of innovation and entrepreneurship in times of pandemic

**Sánchez Limón, Mónica Lorena**

Universidad Autónoma de Tamaulipas y Presidenta de la Academia de Ciencias Administrativas, ACACIA-México. E-mail: msanchel@docentes.uat.edu.mx, ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-0671-0076>

**Reyes Ayala, Leonardo**

Universidad Autónoma de Tamaulipas. México. E-mail: leonardoayala67@gmail.com ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-0731-3280>

**Ruiz Ruiz, Edgar Elías**

Universidad Autónoma de Tamaulipas. México. E-mail: elias\_4@live.com.mx. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-0276-7291>

**RESUMEN**

Los impactos que en forma inédita se han venido dando a partir de la pandemia por Covid-19, principalmente se han enfocado en la salud y en la economía de todos los países. Identificar y entender esos impactos es de gran relevancia para determinar nuestro actuar en esta nueva normalidad. Es por ello que el presente documento tiene como objetivo explorar el papel determinante que desde las Ciencias Administrativas en América latina representan la innovación y el emprendimiento en las PYMES en un contexto poco favorable como lo es la nueva normalidad. El estudio se basa en una primera fase, la recolección de información con el propósito de identificar algunos de

---

<sup>16</sup> Este trabajo de investigación forma parte del proyecto “La innovación y su impacto en las Pymes ante la crisis por Covid-19”, adscrito a la Universidad Autónoma de Tamaulipas-México.

esos impactos, recurriéndose a diversas bases de datos, complementando con un estudio empírico con información obtenida a partir de encuestas que permitió conocer la situación de los emprendedores. Y, por último, se concluye a manera de reflexión con algunas recomendaciones dirigidas hacia los emprendimientos de reciente creación y las estrategias de innovación.

**Palabras clave:** Innovación, emprendimiento, ciencias administrativas, nueva normalidad, pandemia

### **ABSTRACT**

The impacts that in an unprecedented way have been occurring from the Covid-19 pandemic, have mainly focused on health and the economy of all countries. Identifying and understanding these impacts is of great relevance to determine our actions in this new normal. That is why this document aims to explore the determining role that Administrative Sciences in Latin America represent innovation and entrepreneurship in SMEs in an unfavorable context such as the new normal. The study is based on a first phase, the collection of information in order to identify some of these impacts, resorting to various databases, complementing with an empirical study with information obtained from surveys that allowed knowing the situation of entrepreneurs. And finally, it concludes by way of reflection with some recommendations aimed at newly created ventures and innovation strategies.

**Keywords:** Innovation, entrepreneurship, administrative sciences, new normal, pandemic

## **1. Introducción**

A finales del siglo XX el desarrollo de las organizaciones en América Latina estuvo marcado por la globalización, influenciada en su mayoría por el uso de las tecnologías de

información, incorporando en sus procesos nuevas estrategias enfocadas en la eficiencia para su desarrollo sostenible. La innovación y el emprendimiento han jugado un papel de gran relevancia para la evolución de las economías del mundo, en particular para la constitución de nuevas empresas denominadas Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES).

El emprendimiento surgió como un factor para el crecimiento de la economía, ejerciendo influencia en la creación de pequeñas y medianas empresas (PYMES). Se visualiza el emprendimiento como la acción por parte del individuo con ciertas aptitudes y características que le permiten ejecutar un proyecto innovador en una situación adversa, vista como una oportunidad de éxito. Todo ello a partir de autores como Rockefeller, (2004); Nueno, (1994), Schumpeter, (1934), Valmilitjana, (2011), entre otros, quienes lo definen como la iniciativa de uno a varios individuos con amplia capacidad y proyectividad en el campo del proceso empresarial y social capaces de hacer transformaciones y obtener resultados exitosos y sobresalientes; convirtiéndose en el motor de la economía moderna y del desarrollo social a través del crecimiento económico, la generación de empleo y el fomento de la innovación.

A principios de este siglo América Latina vivió transformaciones de tipo político, económico, tecnológico, educativo y social, como parte de estas, se originó la necesidad de aplicación de diferentes estrategias y métodos, que, aplicados sobre lo empresarial, fueron adecuados a cada contexto, de acuerdo con el modelo de Estado y de las dinámicas sociales existentes (Dallanegra, 2003). En el campo de las ciencias administrativas es fundamental destacar el

surgimiento de modalidades de organización empresarial, en las que se inician cambios a lo interno de su estructura y funcionamiento, como lo que sucede con las denominadas Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES).

Ante lo que ya nos representaba un gran reto (antes de la pandemia por COVID - 19), surge el Emprendimiento como factor de impulso de la economía, para la creación de Pymes que han venido permitiendo dinamizar el crecimiento de las rentas del mundo, aspecto que ha causado un impacto positivo en el desarrollo económico y la transformación de la sociedad. Las pymes consideradas como organizaciones flexibles, generan fuentes de trabajo rentable, se aplican planes de responsabilidad social, empresarial y permiten el desarrollo material; adaptándose a los cambios del entorno económico (Sanchez, et al., 2020).

El presente documento pretende coadyuvar en la comprensión del papel determinante que en épocas de pandemia representa la innovación y el emprendimiento para la creación, consolidación y sostenibilidad de un proceso clave de las PYMES, entendiendo que el emprendimiento permite ejecutar proyectos innovadores y la capacidad de identificar oportunidades viables y factibles en un contexto poco favorable.

## **2. Innovación y emprendimiento: su relevancia en el marco de las ciencias administrativas**

La relevancia de la innovación y el emprendimiento históricamente han sido determinantes para la transformación de la sociedad, considerados como capaz de transformar realidades complejas y dar impulso al desarrollo de

emprendimientos exitosos y sostenibles, permitiendo así la dinamización de las economías del mundo. El ritmo del cambio es bastante rápido, y por ello el reto es crear organizaciones capaces de renovarse continuamente.

Debe existir vinculación estrecha entre la innovación-emprendimiento, ya que son piezas claves en el desarrollo económico de un país, capaces de transformar empleos irregulares o por necesidad, en negocios competitivos y exitosos generadores de nuevas fuentes de trabajo bien remuneradas, y a su vez proporciona rentabilidad a los emprendedores, coadyuvando a la transformación de los países y sus instituciones (Mota, 2005).

Existe un cierto consenso referido a que la innovación es la creación o modificación de un producto, y se asocia con su introducción en un mercado (Vesga, 2017). De acuerdo a Schumpeter (1942) es un proceso de transformación económica, social y cultural, se trata de la introducción de nuevos bienes y servicios en el mercado, el surgimiento de nuevos métodos de producción y transporte, la consecución de la apertura de un nuevo mercado, la generación de una nueva fuente de oferta de materias primas, transformaciones en las organizaciones y en su proceso de gestión, es decir que la innovación está asociada al mercado y en consecuencia al modelo de Estado que impera en los países y le crea particularidades al modelo de gestión que existe en las organizaciones.

Para Mulet (2008), la innovación se fundamenta en la valoración de riquezas dirigidas por un proceso colectivo, este repercute en la gestión, específicamente en el modo de

organizarse, el uso de la tecnología, en la relación entre sujetos internos y externos y en el tipo de cambio de las condiciones objetivas que se pretenden lograr, en este caso la producción de conocimiento está fundamentado para la gestión y sus repercusiones inciden en el mercado.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos en adelante (OCDE), la innovación se basa en la introducción de: a) producto (bien o servicio); b) proceso (nuevo o mejorado); c) introducción de un método de comercialización o de organización nuevo aplicado a las prácticas de negocio y d) organización del trabajo; es decir que la innovación se basa en transformaciones en el conocimiento que genera valor para una sociedad y su gestión, resultando claves los intereses de los sujetos que la promueven para la generación de un producto, servicio o proceso de trabajo.

Las empresas deben poner más énfasis en la innovación, un crecimiento sostenible nunca vendrá del estancamiento. En las empresas la innovación consiste en tomar las ideas que surgen en la organización, profundizar en ellas y poner en práctica aquellas que sean viables. Desde las últimas décadas del siglo anterior, se han producido cambios en todos los tipos de entornos: competitivo, tecnológico, económico y social que llevaron al surgimiento de nuevos conceptos y técnicas para administrar las organizaciones.

La gestión de una empresa no se puede quedar en mentes que no quieren cambiar, olvidando que en otras empresas cada día están trabajando por perfeccionar y buscar nuevos instrumentos para crecer. Para enfrentar los retos del siglo XXI el imperativo más importante es la adaptabilidad e innovación

para alcanzar el éxito competitivo en un mundo de cambios cada vez más acelerados. Desde los años 90 se han venido incorporando nuevas características de las empresas y contenidos del pensamiento administrativo como lo es el aspecto global, revolución digital, dinamismo, incertidumbre y el ciclo de vida de los productos conforme pasa el tiempo

### **3. Pymes en América Latina: retos y desafíos ante la pandemia**

Esta crisis que se vive, de acuerdo a los datos que presenta (Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, 2020) está afectando a todos, pero los indicadores más preocupantes, como los del cese de ventas, estarían impactando un poco menos a los emprendimientos que cuentan con cierta trayectoria, dinamismo y/o que operan en sectores tecnológicos. Es probable que las experiencias y aprendizajes previos, sumada al dinamismo, la asimilación de la tecnología, les permitan a estas empresas jóvenes tener una mayor resiliencia ante la época de la pandemia.

Aunado a lo anterior, los datos estadísticos de la UNESCO, nos presentan a las PYMES como las responsables en América Latina en un 99 % de acelerar la actividad económica. El reto de los procesos de emprendimiento de lograr una influencia positiva, traducida en eficiencia en sus procesos para que estas organizaciones sean capaces de generar empleos rentables y sostenibles, que coadyuven al desarrollo económico de la sociedad, mediante la ejecución de programas y proyectos de emprendimiento compuestos por elementos como innovación y tecnologías de información y comunicación que permitan obtener la eficiencia requerida en los procesos

productivos y de servicios capaces de generar una alta competitividad y por ende ser sostenibles y exitosas en el tiempo.

El emprendimiento constituye la capacidad que tiene el individuo de desarrollar proyectos con ideas innovadoras, aptitudes y competencias en un contexto poco favorable, capaces de convertirse en nuevas PYMES, las cuales representan el 90% del desarrollo económico de las naciones. De acuerdo a Sánchez, et al., (2017), la valoración del emprendedor, la educación universitaria y la percepción de desarrollo de la empresa afectan positiva y significativamente la intención emprendedora. Desde esta perspectiva, se debe influenciar de manera positiva el emprendimiento hacia las PYMES.

#### **4. Datos económicos durante la crisis de coronavirus**

De acuerdo a los datos de la CEPAL (2020), la economía del mundo se ve afectada por la crisis del coronavirus; Europa, Estados Unidos y China tienen un impacto negativo para los países que se encuentran en América Latina y el Caribe a través del comercio, que particularmente afecta a la consecución de materias primas. En América central y México están expuestos a la baja de las remesas de los emigrantes; en el caso de México se ve afectada por la caída del precio del petróleo. Por el nuevo panorama económico inducido por el desplome de los precios de exportación, para los principales socios de la región, las rentas se ven afectadas alrededor de un 15 %, con una disminución de los precios del 8,8 % y una reducción del volumen del 6 %, que obedece principalmente al aumento de la reducción de la demanda mundial.

Es así que la afectación para los países que conforman América Latina se viene evidenciando a través de cinco canales: 1) la menor actividad de los socios comerciales de la región; 2) caída en el turismo; 3) la interrupción en las cadenas de valor, situación que afectaría principalmente a México y Brasil que son importantes importadores de bienes intermedios desde China para sus sectores de manufacturas (autos, electrodomésticos, productos electrodomésticos); 4) por la caída en el precio de las materias primas; 5) mayor aversión al riesgo por parte de los inversionistas globales y el empeoramiento de las condiciones financieras. (CEPAL, 2020).

## **5. Retos del emprendimiento en México**

López (2016), afirma que cerca del 75 % de los emprendimientos que existen en México fracasan culpando a las finanzas débiles, falta de objetivos y una planeación que en la mayoría de los casos es deficiente y las personas carecen de habilidades para complementar todo esto; al comparar a México con otros países latinos en temas de emprendimiento se encuentra que mientras en Colombia subsisten hasta un 41 % de sus emprendimientos al segundo año de vida; en nuestro país sólo un 25 % alcanza dos años de existencia (El Financiero, 2014).

Las Pymes son parte relevante de la actualidad socioeconómica, a nivel internacional los países otorgan apoyo para la creación de pymes mediante programas e instrumentos. Se requiere de una visión sistemática de competitividad para fomentar este tipo de negocios trabajando de forma conjunta entre sector público y privado, se necesita que existan

mecanismos que apoyen el financiamiento mediante garantías adecuadas y que empresas grandes generen el encadenamiento con las pymes vía proveeduría y la sustitución de importaciones. (Dussel, 2004).

Una de las medidas tomadas por parte del gobierno federal fue establecer el cierre oficial de los negocios que no fueran productos o servicios de primera necesidad, este tipo de negocios (pymes) en su etapa inicial se mantienen de sus ventas diarias, el reto consiste en resistir este tipo de medidas y algo que no todos tenían, pero que de ahora en adelante es primordial, tener un plan ante una contingencia de esta magnitud.

Tabla 1  
*Cambio de Unidades Económicas en México.*

Unidades Económicas en México en 2018	Unidades Económicas en México en 2019	Unidades Económicas en México en 2020	Actividades Esenciales
4 800 157	6 373 169	5 487 061	3 704 304

Fuente: Elaboración Propia (INEGI)

En esta tabla, se puede observar un incremento en las unidades económicas para el año 2019 en un 32 %, se estaban creando nuevos negocios e intentando emprender, que a pesar de la incertidumbre se mostraba como una economía relativamente sana; para el año 2020 hubo una reducción de casi el 14 % en las unidades económicas por cuestiones globales y la pandemia afectó en una gran medida.

Como lo afirma el Instituto Belisario Domínguez (2020),

el Banco de México ha reducido su tasa de interés y puesto en subasta dólares para brindarle al mercado una liquidez apoyada por un plan de apoyo fiscal por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por parte del Senado se aprobó una reforma que posibilitará la emisión de deuda en caso de contingencias como la que se está pasando actualmente de hasta el 1 % del PIB.

También se menciona que de parte del Banco Mundial junto con el Fondo Monetario Internacional están emprendiendo acciones para brindar a sus países miembros el apoyo necesario para hacer frente a la pandemia; en México la capacidad para enfrentar la crisis que pueda ocasionar el COVID – 19 se verá afectada al no contar con recurso fiscal y la disminución económica.

Tabla 2  
*Número de PYMES en México*

PYMES en México en 2018	PYMES en México en 2020	PYMES con Actividades Esenciales
4 169 677	5 471 537	3 695 283

Fuente: Elaboración Propia (INEGI).

De acuerdo a los resultados de la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) 2018 y los datos registrados en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) existe un incremento del 31.4 % en el número de pymes del 2018 al 2020.

Las medidas anunciadas por el Banco de México

(Banxico) para inyectar recursos por 750 000 millones de pesos al mercado financiero, están diseñados para las pymes afectadas por el COVID - 19, estas representan una estrategia que no se había visto antes en México, donde se afirma que la ayuda será a la economía real, retomando la experiencia en funciones de estrategias aplicadas por sus pares de economías avanzadas, como la Reserva Federal (Fed), el Bundesbank y el Banco Central Europeo (BCE). La Junta de Gobierno del Banco de México decidió disminuir en 50 puntos base el objetivo para la Tasa de Interés Interbancaria a un día a un nivel de 4.5 %, con efectos a partir del 14 de agosto de 2020.

La inflación general anual aumentó de 3.33 % a 3.62 % entre junio y julio de 2020 como resultado de incrementos tanto del componente no subyacente como del subyacente. Destaca cierto aumento en los precios de los energéticos, así como una recomposición en la inflación subyacente, disminuyendo la de servicios y acelerándose la de las mercancías, con elevadas variaciones anuales en los alimentos. Estos ajustes están asociados en parte a la pandemia y propiciaron un aumento en las expectativas para la inflación general para el cierre de 2020, mientras que las de mediano y largo plazo se han mantenido relativamente estables, aunque en niveles superiores a la meta de 3 %.

Los retos derivados de la pandemia para la política monetaria incluyen tanto la importante afectación a la actividad económica como un choque financiero y sus efectos en la inflación. Si bien los recientes aumentos en las inflaciones general y subyacente impactan sus trayectorias previstas en el corto plazo, en el horizonte de pronóstico de 12 a 24 meses se prevé que ambas se ubiquen alrededor de 3%.

### **a. Entorno emprendedor en Tamaulipas, México**

De acuerdo con algunos autores, el crecimiento económico de los países, se asociaba con el dinamismo de las grandes empresas, sin embargo, a partir de los años ochenta, se ha resaltado la importancia que tienen las pymes en la economía mundial, ya que estas contribuyen como motor de desarrollo económico y social dentro de las regiones (Audretsch, Heger y Veith, 2015).

Por esta razón, el fenómeno de la creación de empresas, ha sido reconocido como uno de los campos con más rápido crecimiento en el área de la investigación científica (Landstrom, 1999). Por su parte, Murphy, et al., (2005), han fijado que “el fuerte interés en el campo ha sido conducido como el reconocimiento del hecho que los proyectos empresariales son claves en el crecimiento económico de los países”. Kantis, et al., (2002), señalan que el interés en la investigación en torno a la creación de nuevas empresas, se basa en la evidencia acerca de su contribución en el crecimiento económico, su impacto en el tejido productivo, el apoyo en el desarrollo regional, a la dinamización del proceso innovador y generación de nuevos puestos de trabajo.

Uno de los elementos dentro de la generación y creación de nuevas empresas son los emprendedores, quienes son considerados agentes de crecimiento regional, ya que traen cambios en lo económico, tecnológico y organizacional (Gaddam, 2008). Investigadores sugieren que los emprendedores contribuyen positivamente a sus regiones a través de la creación de nuevas empresas y empleos. Frederick, Kuratko, & Hodgetts, (2006); Fayolle, (2007); Baron & Shane,

(2008), consideran que el emprendedor y el entorno son las dos cuestiones relevantes en la creación de nuevas empresas por su parte Andrés, García, & Fuente, (1999) y Pinillos, (2001), éste último es definido como *“todo aquello que, sin ser empresa, la rodea afectándola, al tiempo que recoge también las influencias de las distintas empresas que inciden en el mismo”* (Mundet, 1991).

Sin lugar a dudas, los emprendedores juegan un papel fundamental ya que ellos son quienes identifican las oportunidades y llevan a cabo el proceso para la generación de las empresas. Actualmente Tamaulipas ha sido uno de los estados en México más afectados por la pandemia de COVID-19, esto debido a la ubicación geográfica que presenta, por la cual comparte una gran parte de franja fronteriza con los Estados Unidos de América, uno de los países con más casos de COVID - 19 por el crecimiento de la pandemia.

En algunos de los estudios que se han realizado en este estado de la República Mexicana (Tamaulipas), se resalta la relevancia que tienen las TI y la innovación en las empresas, como es el caso de Sánchez y De la Garza (2018), en el que estiman la influencia que tienen las TI en el desempeño organizacional, así como el de Sánchez, et al., (2019), en el que se ponen de relieve los principales desafíos que se presentan a las pymes a partir del emprendimiento, lejos de conocer que en el futuro cercano se aproximaría una pandemia de tal magnitud y trascendencia en la economía mundial.

## **6. Diseño metodológico**

Tal y como se ha venido resaltando en este mismo documento, los emprendedores son un elemento primordial en las economías, en particular, las actividades que son llevadas a cabo por ellos se consideran esenciales en torno a su contribución en la creación, desarrollo y establecimiento de las pymes, ya que éstas, conforman las mayorías del universo empresarial y tiene un impacto significativo en la contribución al crecimiento y desarrollo económico de las regiones alrededor del mundo.

En este sentido, durante el segundo semestre del año 2019 y como parte del equipo del programa emprendedor de la Universidad, se inició una investigación cuyo objetivo fue determinar el impacto en la percepción del entorno emprendedor de los alumnos de nuevo ingreso al recibir formación emprendedora, el procedimiento comenzó en una primera instancia con la revisión de la literatura, se consultaron fuentes bibliográficas, con el propósito de identificar aquella información que diera sustento el desarrollo del estudio, se diseñó un cuestionario, tomando como referencia el Marco Conceptual del Global Entrepreneurship Monitor (GEM), donde, desde su creación se busca identificar interdependencia entre emprendimiento y el desarrollo económico de un país, considerando que la creación de empresas es fundamental para la generación de nuevos empleos y apoyo al crecimiento económico del México.

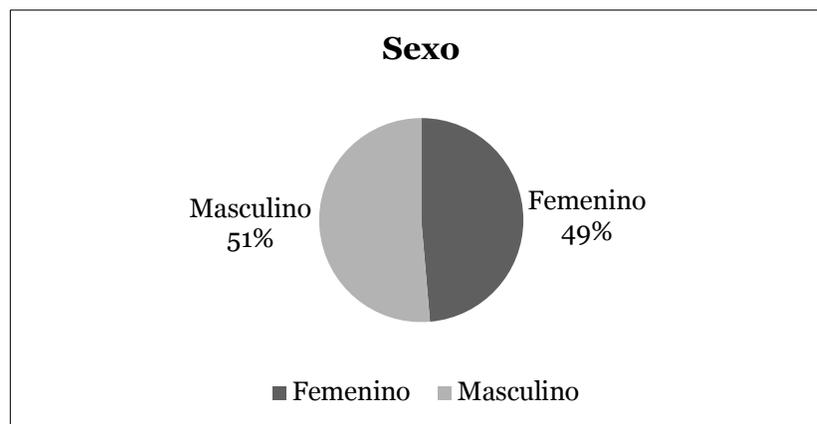
Una vez que se validó el instrumento para la recopilación de la información, en forma inmediata se realizó el trabajo empírico, aplicando la encuesta a 250 estudiantes de nuevo

ingreso de una institución de educación superior, de la zona centro de estado mexicano de Tamaulipas (ubicado al noreste de México y colindando con el estado Texano de Estados Unidos de América. Finalmente, se obtuvieron 220 cuestionarios válidos para proceder con el análisis de la información.

Es de hacer notar, que esta investigación se inició en el segundo semestre del año 2019, sin embargo, a principios de la Pandemia en el país se aplicó nuevamente el mismo cuestionario a la muestra de estudiantes señalada anteriormente con el propósito de conocer las percepción y variación respecto a la situación previa a la pandemia y la que se percibía en ese momento (durante la pandemia).

## **7. Comparativa de los resultados 2019 y 2020**

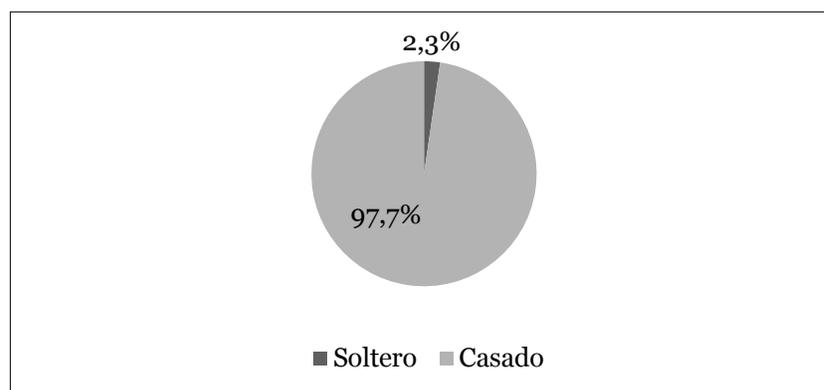
En el presente apartado, se muestran los resultados obtenidos. A través de la utilización del software SPSS se obtuvieron las medias de cada una de las preguntas de los cuestionarios aplicados. En una primera instancia se muestran las gráficas de los datos generales, para posteriormente mostrar el porcentaje obtenido de las variables del estudio.



*Gráfica 1*

Datos generales. Fuente: elaboración propia, (2020).

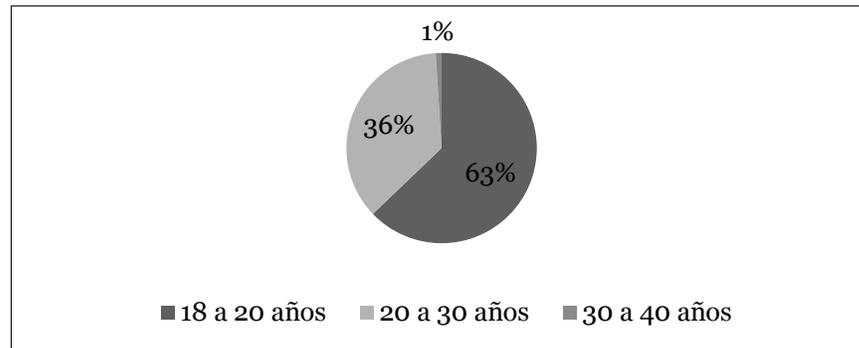
En cuanto al sexo de los encuestados, se observa en la gráfica 1, una clara distribución porcentual entre el sexo femenino con un 48.6 % y el sexo masculino con un 51.4 %.



*Gráfica 2.*

Estado civil. Fuente: elaboración propia, (2020).

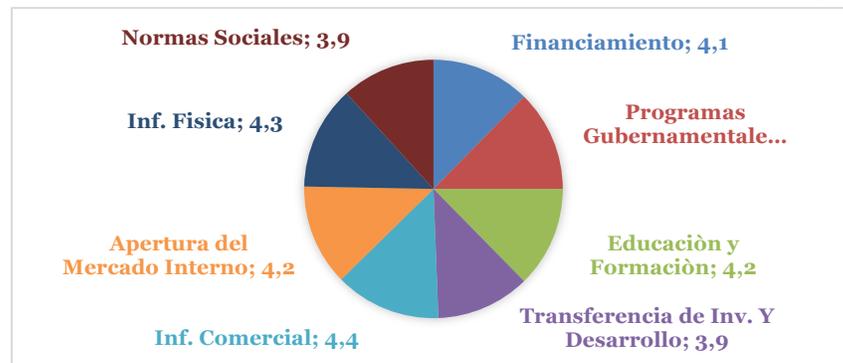
Respecto al estado civil de los encuestados, como se puede observar, el 97.7 % de ellos se encuentran solteros, y un 2.3 % de ellos están casados.



Gráfica 3  
Rango de edad. Fuente: elaboración propia, (2020).

El rango de edad (gráfica 3), que presentaron los encuestados está conformado en su mayoría por jóvenes de 18 a 20 años con un 63 %, esto debido a que es la edad más común de ingreso a la educación superior, posteriormente tenemos un 36 % con rango de edad de 20 a 30 años y por último solo un 1 % cuenta con un rango de edad de 30 a 40 años.

### 7.1. Resultados del análisis de las variables año 2019.

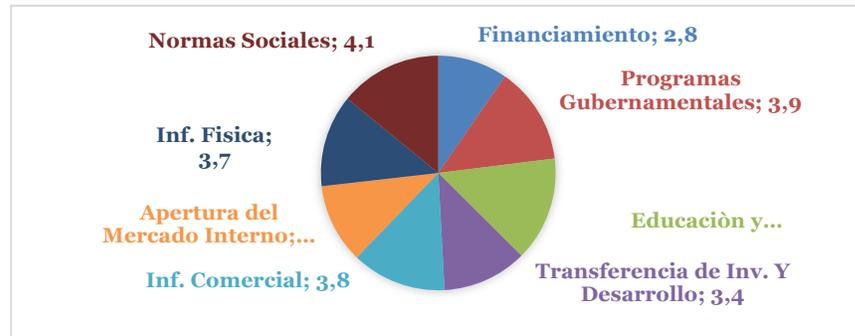


Gráfica 4 Media por variables 2019. Fuente: elaboración propia, (2020).

Por último, se muestran los resultados de las variables de la aplicación del instrumento en el segundo semestre del año 2019, en el que se manejaron las variables del modelo GEM, para medir la percepción del entorno emprendedor de los estudiantes universitarios. Como se puede observar, los estudiantes tienen una percepción alta respecto a la infraestructura comercial con una media de 4.4, seguido de una buena percepción respecto al financiamiento disponible para la creación de empresas. Posteriormente se tiene a los programas gubernamentales, a la educación y formación, así como a la apertura del mercado interno con una media de 4.2, por último, vemos que las normas sociales, así como la transferencia de investigación y desarrollo fueron las variables con las medias más bajas con una media de 3.9 respecto a las demás.

Posteriormente, para inicio del año 2020, específicamente en el mes de marzo, se aplicó nuevamente la encuesta a este grupo de alumnos una vez que ya se había completado su formación en emprendimiento en la Facultad de Comercio y Administración Victoria de esta Universidad, obteniendo los siguientes resultados.

## 7.2. Resultados del análisis de las variables año 2020.



Gráfica 5. Media por variables 2020. Fuente: elaboración propia, (2020)

Por último, se muestran los resultados de las variables (tabla 3) de la aplicación del instrumento a inicios del año 2020, en el que se aplicó el mismo instrumento, para medir la percepción del entorno emprendedor de los estudiantes universitarios. Como se puede observar, los estudiantes tuvieron una percepción alta respecto de la educación y formación con una media de 4.2, seguido de las normas sociales con un 4.1. Posteriormente se encuentran los programas gubernamentales con una media de 3.9, posteriormente sigue la infraestructura comercial con una media de 3.8, la infraestructura física con una media de 3.7, la apertura del mercado interno con una media de 3.2 y por último el financiamiento con una media de 2.8.

Tabla 3  
*Comparativa de resultados de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Resultados 2019</b>	<b>Resultados 2020</b>	<b>Variación</b>
Financiamiento	4.1	2.8	- 1.3
Educación y formación	4.2	3.9	- 0.3
Infraestructura Comercial	4.2	4.2	0
Infraestructura Física.	3.9	3.4	- 0.5
Programas Gubernamentales	4.4	3.8	- 0.6
Transferencia de I+D	4.2	3.2	- 1.0
Apertura al Mercado Interno	4.3	3.7	- 0.6
Normas Sociales	3.9	4.1	0.2

**Fuente:** elaboración propia de acuerdo a la comparativa.

Conforme a los resultados obtenidos en las dos encuestas, es de resaltar que en la mayor parte los resultados la tendencia representa una percepción hacia el pesimismo, la cual se considera una relación directa con la pandemia. Esto ha derivado en una serie de restricciones provenientes del gobierno estatal, así como el cierre de diversos negocios y una disminución considerable en las ventas.

## **8. Conclusiones**

En este apartado, se retoma el objetivo planteado, el cual consistió en explorar el papel determinante que desde las Ciencias Administrativas en América latina representan la innovación y el emprendimiento en las PYMES en la nueva

normalidad.

El análisis de los resultados de la comparativa nos acercó a concluir sobre los impactos en el ámbito económico, de donde se derivaron, a manera de reflexión, algunas recomendaciones. En una comparativa analógica la pandemia, representa para la entidad de Tamaulipas, México, lo que la falta de lluvias es para un productor agrícola, es decir, representa un impacto anímico, pues a falta de lluvias se entiende que la cosecha será menor, así como los ingresos. Hoy más que nunca el estado requiere de una lluvia de ideas innovadoras que orienten nuevos negocios que a través del desarrollo de cada una de ellas como estrategia, se recolecten los frutos que mejoren directamente el estado de nuestro entorno y llenen de oportunidad las mentes de las nuevas generaciones.

Desde la perspectiva educativa del programa universitario emprendedor, el esfuerzo continuo en formación de emprendedores es un elemento clave para la recuperación económica del estado y la generación de bienestar en la sociedad, formar jóvenes propositivos y resilientes que desarrollen nuevos negocios y que hagan frente con ideas innovadoras es una pieza fundamental de una nueva normalidad.

En el caso de las empresas es importante mantener una flexibilidad ante este nuevo panorama, las empresas que más resisten los cambios son aquellas que se adaptan de manera inmediata, reducir costos, mejorar la calidad, cambiar el modelo de negocios por uno con menor interacción y evaluar los procesos de bioseguridad son estrategias básicas para sobrevivir actualmente. Aunado a éstas, se debe tener una

visión abierta al cambio y aceptación del riesgo, puesto que solo aquellos que prueben más y se arriesguen, serán los que posiblemente prevalezcan. Es sumamente importante atender los puntos débiles de cualquier organización, sin embargo, ahora por sobre las debilidades, los consultores deben atender las oportunidades, desarrollar una reingeniería de negocios tradicionales, romper costumbres y formas de trabajo e incluso en algunos casos, romper el clima laboral que ya se tenía, esto con la intención de fomentar la innovación como medio de supervivencia para atender la pandemia.

## REFERENCIAS

- Andrés, A., García, T., & Fuente, J. (1999). Análisis de algunos determinantes de la creación de empresas en España ante el reto de la Unión Económica Europea. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 8(3), 53-68.
- Audretsch, D. B., Heger, D., & Veith, T. (2015). Infrastructure and entrepreneurship. *Small Business Economics*, 44(2), 219-230. [https://econpapers.repec.org/article/kapsbusec/v\\_3a44\\_3ay\\_3a2015\\_3ai\\_3a2\\_3ap\\_3a219-230.htm](https://econpapers.repec.org/article/kapsbusec/v_3a44_3ay_3a2015_3ai_3a2_3ap_3a219-230.htm)
- Banco de México. (2020). Anuncio de Política Monetaria. <https://bit.ly/3qSxmC8>
- Baron, R. A., & Shane, S. A. (2008). *Entrepreneurship: A Process Perspective*. Mason: Thomson South Western.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL (2020). Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2020: principales condicionantes de las políticas fiscal y monetaria en la era pospandemia de COVID-19.

- <https://bit.ly/3dKRYZx>
- Dallanegra, L. (2003). El Sistema Político Latinoamericano. *Reflexión Política*, 5(10), 7-31. <https://www.redalyc.org/pdf/110/11051002.pdf>
- Dussel, E. (2004). Pequeña y mediana empresa en México: condiciones, relevancia en la economía y retos de política. *Economía unam*, 1(2), 64-84.
- Fayolle, A. (2007). *Entrepreneurship and New Value Creation: The Dynamic of the Entrepreneurial Process*. Cambridge: Cambridge University Press
- Frederick, H. H., Kuratko, D. F., & Hodgetts, R. M. (2006). *Entrepreneurship: Theory, process and practice*. Victoria Cengage Learning.
- Gaddam, S. (2008). Identifying the relationship between behavioral motives and entrepreneurial intentions: An empirical study based on the perceptions of bussines management students. *The Journal Management Research*, 35-55. <https://bit.ly/3bGpkpz>
- Instituto Belisario Domínguez. (2020). Implicaciones económicas de la pandemia por COVID-19 y opciones de política. *Notas estratégicas*. 81.
- Kantis, H., Ishida, M., & Kori, M. (2002). *Empresarialidad en economías emergentes: Creación y desarrollo de nuevas empresas en América Latina y el Este de Asis*. BID.
- Landstrom, H. (1999). The roots of entrepreneurship research. *New England Journal and Entrepreneurship*, 9-20.
- López, J. (2016). Fracasan en México 75% de emprendimientos. El Financiero. <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/fracasan-en-mexico-75-deemprendimientos.html>

- Mota, G. (2005). *Innovación en las Ciencias Administrativas. Una mirada desde la nueva normalidad. Parte I: Innovación y emprendimiento: un aporte a la comprensión teórica Sección I: Innovación*. Universidad del Zulia. Pp.12.
- Mulet, J. (2008). *La innovación, concepto e importancia económica*. COTEC.  
<https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D696EFD2-6AAA-4EF1-B414-E3A27109EA67/79806/02juanmulet.pdf>
- Mundet, J. (1991). *Creación de empresas. Factores de éxito*. P.P.U.
- Murphy, P., Liao, J., & Welsch, H. (2005). A conceptual history of entrepreneurial thought. *Academy of Management Proceedings*, 1-6.
- Nueno, P. (1994). *Emprendiendo: el arte de crear empresas y sus artistas*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Pinillos, M. J. (2001). Factores coadyuvantes para la creación de empresas en la Comunidad de Madrid. *Papeles de Economía Española*, 343-361.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=65523>
- Rockefeller, D. (2004). *Gestión Efectiva de Emprendimientos Sociales: Lecciones Extraídas de Empresas y Organizaciones de la Sociedades Civil 76 Referencias bibliográficas en Iberoamérica, American studies*. Editorial SEKM, Harvard University. Pág.21.49  
<https://bit.ly/3knbEnj>
- Sánchez, M., Castañón, J., Montes de Oca Rojas, Y., y Finol, R. (2020). *Emprendimiento: Nuevos desafíos para las pequeñas y medianas empresas*. Universidad del Zulia-

- Venezuela.  
[https://www.researchgate.net/publication/343896892\\_Emprendimiento\\_Nuevos\\_desafios\\_para\\_las\\_pequenas\\_y\\_medianas\\_empresas](https://www.researchgate.net/publication/343896892_Emprendimiento_Nuevos_desafios_para_las_pequenas_y_medianas_empresas)
- Sánchez, M.L, Zerón, M y De la Garza, M (2017). Intención emprendedora en estudiantes universitarios en el centro de Tamaulipas, México. *Revista nacional de administración*, 8(2).  
<https://doi.org/10.22458/rna.v8i2.1740>
- Sánchez, M.L., Castañón, J., Montes de Oca, Y., y Finol, R. (2019). *Emprendimiento: Nuevos desafíos para las pequeñas y medianas empresas*. Universidad del Zulia, Venezuela.
- Sánchez, M.L., y De la Garza, M (2018). Tecnologías de información y desempeño organizacional de las pymes del noreste de México. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 23(82). <https://bit.ly/3dQLubC>
- Schumpeter, J. A. (1911). 1934. *The theory of economic development*.  
[https://link.springer.com/chapter/10.1007%2Fo-306-48082-4\\_3](https://link.springer.com/chapter/10.1007%2Fo-306-48082-4_3)
- Schumpeter, J. A. (1942). *Capitalism, Socialism, and Democracy*. New York: Harper & Brothers.
- Vallmitjana, N. (2011). *La actividad emprendedora de los graduados IQS”, que tuvo como objetivo la evaluación del emprendimiento de los graduados IQS*. Tesis Doctoral. Centro Instituto de química de sarria. Departamento de Gestión Empresarial. Universidad Ramón Liull. España.
- Vesga, R. (2017). Emprendimiento e Innovación en Colombia: ¿qué nos está haciendo falta? <https://bit.ly/3uyRYl3>

**Capítulo 10**  
**IMPACTO DE LAS APLICACIONES DIGITALES EN**  
**EL CONTEXTO EMPRESARIAL FRENTE AL COVID –**  
**19 EN EL ECUADOR**  
Impact of digital applications and the business context facing  
Covid-19 in Ecuador

**Plaza Castillo, Manuel Alfredo**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail: manuel. plaza.@utelvt.edu.ec ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-9088-6292>

**Ayovi Caicedo Jorgeli**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador E-mail: jorgeli.ayovi@utelvt.edu.ec ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-2963-6825>

**Reina Zambrano, Jasmina Andrea**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail: jasmina.reina.zambrano@utelvt.edu.ec ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-2928-3705>

**Erazo Portilla Carla**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas-Ecuador. E-mail: carla.erazo@utelvt.edu.ec carlitamariuxi@hotmail.com ORCID iD <https://orcid.org/0000-0001-5974-5523>

**Estrada Realpe, Kelly**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail: kelly.estrada@utelvt.edu.ec ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-8723-8411>

## RESUMEN

Los sistemas económicos de todo el mundo se han visto fuertemente afectados por esta pandemia y la región latinoamericana viene siendo, quizá la más golpeada de todas. En este contexto, las pequeñas y medianas empresas (Pymes) evidentemente no son una excepción, puesto que, lógicamente, por sus propias características, serían las que en primera instancia reciben con mayor fuerza los impactos que ocasiona esta pandemia. Sin embargo, no todo está perdido, pues es precisamente en este tipo de circunstancias la planificación estratégica puede marcar la diferencia entre la sostenibilidad y éxito en determinado plazo o el fracaso e ineludible cierre de operaciones de una empresa. La iniciativa por desarrollar esta investigación se fundamenta en ir actualizando los conocimientos que de manera aproximada sirvan para comprender cuál es la situación que se presenta en las pymes ecuatorianas respecto del impacto que está propiciando la pandemia del COVID -19 en sus recientes planeaciones estratégicas desde lo digital. Para ello se desarrolla esta investigación con diseño documental en la que se procuró encontrar diversos tipos de fuentes que sustenten el enfoque preestablecido, mediante una metodología de revisión bibliográfica. En conclusión, los primeros resultados están tendiendo a valorar más allá del impacto negativo del COVID -19 en las empresas debido a que, si tal circunstancia se asume como una oportunidad que está sirviendo para que éstas reevalúen su productividad y la utilización de la tecnología en sus procesos con fines de mejoramiento de sus prácticas de gestión y sus procedimientos.

**Palabras clave:** Diagnóstico, Impactos, Aplicaciones Digitales, Contexto Empresarial, Emergencia Sanitaria COVID – 19

## **ABSTRACT**

Economic systems around the world have been strongly affected by this pandemic and the Latin American region has been, perhaps the hardest hit of all. In this context, small and medium-sized enterprises (SMEs) are obviously not an exception, since, logically, due to their own characteristics, they would be the ones that in the first instance receive the most forceful impacts caused by this pandemic. However, all is not lost, since it is precisely in these types of circumstances that strategic planning can make the difference between sustainability and success in a certain period or failure and unavoidable closure of operations of a company. The initiative to develop this research is based on gradually updating the knowledge that roughly serves to understand the situation that occurs in Ecuadorian SMEs with respect to the impact that the COVID-19 pandemic is causing in their recent strategic planning since digital. For this, this research with documentary design is developed in which it was tried to find different types of sources that support the pre-established approach, through a literature review methodology. In conclusion, the first results are tending to value beyond the negative impact of COVID -19 on companies because, if such a circumstance is assumed as an opportunity, it is serving for them to re-evaluate their productivity and the use of technology in its processes in order to improve its management practices and procedures.

**Keywords:** Diagnosis, Impacts, Digital Applications, Business Context, Health emergency COVID – 19.

## **1. Introducción**

La aparición de la pandemia de COVID-19 ha generado una perturbación sin precedentes en la economía y el comercio mundial, provocando la contracción de la producción de bienes y servicio en todo el mundo. Los impactos de estos cambios están generando sólidas tendencias en la sociedad, en el entorno económico y en las fórmulas de gestión de las propias empresas.

En la actualidad la mayoría de los países están luchando contra la pandemia, el papel que desempeñan las empresas en este escenario es fundamental, como actores clave de la economía, la responsabilidad social de las empresas consiste en llevar a cabo una buena gestión empresarial y principalmente garantizar la seguridad y organización adecuada de todos sus procesos. Por tal motivo las empresas se están enfrentando a diversos riesgos estratégicos y operacionales como la interrupción de suministros y materia prima, los cambios en la demanda de los clientes, el incremento de los costos y la reducción logística que provoca esta entrega.

Es así como los seres humanos y las empresas han buscado nuevas rutinas o actividades, intentando recuperar el tiempo perdido en virtud de la restricción de movilidad, el COVID-19 nos ha forzado a cambiar las tendencias de consumo electrónico en el país, el cual en los últimos años se planteaba escaso. El objetivo de esta investigación es diagnosticar el Impacto de las Aplicaciones Digitales en el Contexto Empresarial Frente al COVID - 19 en el Ecuador. La metodología desarrollada en esta investigación es de carácter descriptivo tal como lo indica Zea, (2006) quien señala que “la

observación actual de hechos, fenómenos y casos... el método descriptivo refiere minuciosamente e interpreta lo que es”.

Es así que esta investigación parte de la definición de la problemática actual y fundamentada en la técnica investigativa de la observación, será posible aportarle experiencia profesional a un problema investigativo en pos de su resolución cabal y de no quedarse solamente en la interpretación de sus resultados, sino arribar a su análisis y a su prospección. Por lo tanto, la redacción de esta investigación y su posterior ponencia es el producto de la acción de un equipo de trabajo integrado por docentes investigadores, que han realizado un estudio de tipo documental, basado en el análisis de documentos para recopilar información y poder enriquecer la experiencia del ponente y su público.

## **2. El entorno digital de los negocios**

Con la adopción y expansión de las tecnologías digitales, como Internet, la web móvil, la televisión digital y otras muchas soluciones informáticas que facilitan las operaciones de la organización, se modernizan y aumentan las oportunidades de negocio para las entidades de producción (Ciudades y Gobiernos Locales Unidos [CGLU], 2020).

El negocio electrónico (E-Business) hace referencia al conjunto de actividades y procesos que las organizaciones llevan a cabo a través de las aplicaciones digitales. Se traduce en prácticas de negocio a través de Internet, transferencias electrónicas de fondos, banca online, operaciones de aprovisionamiento y control de inventario, teletrabajo, búsqueda de información, Así pues, el entorno digital ofrece a

la empresa mucho más que la mera compra y venta de productos. Por su parte, Perdigón, Viltres y Madrigal (2018), que la” evolución de Internet potencia que el intercambio de información se realice de manera más rápida y eficiente; además, posibilita que los usuarios accedan de forma más fácil a bienes y servicios” por lo posibilita la mejora de procesos en la actualidad.

Bricio, Calle, & Zambrano (2018) señala que el comercio nacional e internacional, utilizando diversas técnicas han sido beneficiadas por los diversos ambientes tecnológico estos han permitido idear modelos de negocios y estrategias orientadas a detectar oportunidades en los mercados globales, para lo cual exigen que las empresas desarrollen formas de comunicación. Al día de hoy, el Internet es una herramienta que supera a la tradicional concepción de un PC conectado a la red, es televisión interactiva, es acceso multidispositivo, es tecnología móvil y cada vez más será llamado Internet de las cosas. El entorno digital, como gestor empresarial, nos ofrece una excepcional oportunidad para avanzar en el camino de las políticas relacionales de la empresa y profundizar en la orientación al mercado.

Se abre un nuevo abanico de oportunidades de marketing, se hace viable implantar un sistema de comunicación elástico con los clientes, se obtiene una retroalimentación mensurable, se extienden los límites de la personalización de productos, se amplía más el acceso a grupos de consumidores, se extiende la gama disponible, se intensifica la colaboración y el conocimiento del cliente.

### **3. Evolución del marketing frente a la evolución social: diferenciación e innovación**

Definitivamente el Marketing está cambiando y siguiendo la teoría de la evolución, no sobrevivirá el más fuerte, ni el más inteligente, sino el que mejor sepa adaptarse a los cambios. Es así como el marketing se encuentra ahora en una nueva evolución conceptual, el marketing ha de adaptarse a un entorno que exige un nivel de aproximación diferente al que conocíamos tradicionalmente.

Una empresa para conseguir una ventaja competitiva de marketing debe diferenciarse en algunos aspectos. Es viable que la diferencia sea momentánea, puesto que cualquier producto / servicio con éxito es capaz de ser imitado, por lo que la empresa debe definir sus mecanismos diferenciales tomando como base aspectos difícilmente copiables. Este proceso debe ser atendido con atención, pues se trata de una herramienta estratégica fundamental, la cual atribuye valores únicos a la oferta.

Tenemos que considerar la innovación como variable estratégica no solo para crear nuevos y mejores productos, sino también para elaborar nuevos modelos de negocio. Empresas como Apple no solo innovan en sus productos, sino que generan continuamente fórmulas para activar sus mercados y se han consolidado como los líderes en ganancias en sus industrias. En definitiva, la innovación representa progreso y el principal obstáculo a esa evolución es la resistencia al cambio social. Las empresas que desarrollen estrategias basadas en la innovación deben considerar que la implantación requiere tiempo y que los resultados llegan a largo plazo.

## **4. El entorno online como soporte de negocio**

La primera decisión estratégica que la empresa debe tomar es su grado de compromiso con el entorno digital. Esta decisión tiene implicaciones en la inversión a realizar y en la organización de recursos, pero a la vez estará condicionada por el modelo de negocio de la empresa y su objeto de negocio en sí mismo. El volumen de ingresos llegado a través de este canal quedará condicionado por el grado de compromiso.

### **4.1 Definición y características del mobile marketing**

Se refiere al uso de plataformas y de terminales móviles como soporte de acciones específicas del plan de marketing, integradas y coordinadas con el resto de actuaciones desarrolladas por la empresa en el marco de ese plan. ¿Pero por qué se desarrolla el marketing en los dispositivos móviles ahora?:

- Porque es un dispositivo muy vinculado a la persona.
- Actúa como intermediario en las comunicaciones en redes sociales.
- Las agendas de los teléfonos son complementos del individuo, que están disponibles para su uso en redes sociales y otras aplicaciones de ocio y productividad.
- Permite segmentar usuarios hasta la individualización.
- Ofrece nuevas posibilidades fruto de la integración con el GPS, cámara, voz, etc. Esencialmente estas razones son las que hacen que el uso de estrategias de marketing a través de aparatos móviles, consigan un nivel alto de interactividad, ya

que las comunicaciones se distribuyen con una tremenda rapidez.

## 4.2 Formatos y contenidos marketing móvil

En el diseño y planificación de una campaña de marketing móvil podemos identificar 3 elementos clave, que se corresponden con los objetivos de la campaña, determinar cuál es la propuesta de valor para el usuario y establecer la mecánica más adecuada a utilizar para llevarla a cabo. Algunas acciones que se pueden llevar a cabo las podemos catalogar en los siguientes apartados:

- Ventas: envío de mensaje para realizar compras y/o pagos de productos de bajo precio (micro pagos) como por ejemplo en iTunes o Apple Store desde iPhone.
- Promoción: para incentivar compra de productos o servicios.
  - Pull: se publica número premium y al enviar el usuario mensaje obtiene promociones especiales, puntos, etc.
  - Push: enviar mensaje con ofertas, precios especiales, novedades, descuentos, etc.
- Alertas: el usuario se registra para indicar qué tipo de mensajes quiere recibir, por ejemplo, cuando haya novedades o información que le interese. Ej. usuarios de tarjetas de compañías aéreas pueden registrarse para recibir información sobre sus vuelos (retrasos, incidencias).
- Concurso y sorteos: sobre todo en campañas *pull*, invitando a los usuarios a mandar un mensaje *premium*, a partir de donde se establece un diálogo.
- Redes sociales:
  - Completamente en auge en lo que respecta a su uso en dispositivos móviles.

- Permite participar en diálogos e involucrar a sus redes sociales.
- Fomenta la viralidad de los mensajes (pásalo).
- Es un intercambio continuo de información, alertas, chats, promociones.
- La mayoría de las redes sociales tienen su aplicación para móviles: Facebook, Twitter.

En definitiva, el uso del dispositivo móvil como soporte publicitario permite individualizar las comunicaciones, ya que se pueden enviar determinados mensajes a grupos de consumidores con características sociodemográficas, Psicográficas en función de necesidades comunes, pasando así del marketing masivo al marketing uno a uno. De este modo es posible acceder a ellos en cualquier momento y en cualquier lugar.

#### **4.3. Apps móviles como instrumento de marketing online**

Hoy en día muchos usuarios acceden a los contenidos a través de dispositivos móviles, por lo que conviene extender la presencia en la web a sitios o aplicaciones con los que puedan interactuar cómodamente desde estos dispositivos. A la empresa se presentan dos opciones tecnológicas, cada una con sus ventajas e inconvenientes, (Líderes, 2020).

La primera opción consiste en extender un sitio web accesible desde un navegador web. Este sitio constituye una extensión del sitio convencional, por lo que se implementa y gestiona prácticamente con las mismas tecnologías. Coexisten sitios que literalmente replican el original, con otros que

ofrecen una versión más sencilla, tanto en contenidos como en arquitectura de la información para facilitar la interactividad del usuario a través de la pantalla táctil en detrimento del teclado y en caso de que esté encaminado al comercio electrónico, se habrán facilitado los pasos para realizar compras, (Segovia, 2007).

La implementación del sitio web tiene un menor coste en relación a las Apps, pero sin embargo nos permite aprovechar algunas prestaciones de los teléfonos móviles como el GPS o la cámara. La segunda alternativa, el desarrollo de la Apps, implica el diseño de un software autónomo que opera a través del sistema operativo del terminal móvil. Este tipo de desarrollos ofrecen más posibilidades de cara al marketing online, pues al aprovechar las funcionalidades del terminal hacen posible una mayor interacción con el usuario.

La atracción de visitantes hacia el punto de venta es otra de las posibilidades que ofrecen las Apps, pues sus posibilidades de geolocalización permiten localizar establecimientos, recibir información, publicidad o promociones de los establecimientos cercanos, interactuar con los mismos, entre otras. Las aplicaciones móviles tienen además una especial función vinculada a la fidelización y creación de comunidades. Para conseguir este objetivo se debe presentar contenido de calidad con información interesante y promociones exclusivas. El acceso a redes sociales desde dispositivos móviles está viviendo en estos momentos, un crecimiento imparable, tanto es así que Facebook ha declarado que su canal prioritario es el móvil.

Tanto el crecimiento en el uso de las redes sociales desde el móvil, como el cambio de actitud de los consumidores con

respecto a las marcas, demandan un modelo publicitario basado más en la interacción y la comunicación bidireccional, haciendo que las redes sociales cobren un protagonismo muy importante en la estrategia digital de las marcas.

De este modo podemos comprobar cómo la penetración de smartphone ha cambiado nuestra manera de comprar, incluido en un medio offline. Aprovechar su potencial ya no es cosa del futuro, es una realidad que las empresas analizan y estudian para mejorar sus actividades comerciales y adaptarse a las nuevas necesidades del consumidor actual. El usuario está continuamente conectado a los contenidos, servicios y tiendas online, por tanto, está permanentemente disponible para convertirse en un nuevo cliente.

## **5. Aplicaciones que lideran las compras en línea en el Ecuador**

Exponerse al contagio de COVID -19 es lo que ha impulsado a las personas en Ecuador a hacer sus compras de manera electrónica, utilizando aplicaciones digitales, según una encuesta del Observatorio de Comercio Electrónico en Ecuador (2020) tal como lo señala el diario ELUNIVERSO (2020). En el estudio fue realizado a 1225 personas y se les cuestionó sobre sus cambios de hábitos de sus compras digitales, donde el 54 % coincide que incrementó notoriamente las compras en línea.

El informe da como resultado que las Transacciones electrónicas en Ecuador durante el COVID -19 muestran cómo cambiaron los hábitos por la pandemia en el país. Para muchos es un nuevo hábito, “13 de cada 100 encuestados dicen que iniciaron a hacer compras por la emergencia sanitaria”. (Coba,

2020). El salto hacia el comercio electrónico se da, debido a que los ecuatorianos no quieren exponerse a ningún peligro de contagio, respondió el 60 % de los encuestados. En cambio, un 44 % asevera que ha recurrido a las aplicaciones digitales por las restricciones de movilidad y el toque de queda, (Cámara Ecuatoriana de Comercio, 2020).

Para Coba (2020), en el diario digital Primicias, WhatsApp dejó de ser un servicio de mensajería para convertirse en uno de compras. Según el reporte, el 49 % de los encuestados dice que hace transacciones digitales por WhatsApp. Le siguen las aplicaciones digitales y las páginas web, con 44 % y 35 %, respectivamente. Tal como se indica en los siguientes gráficos:

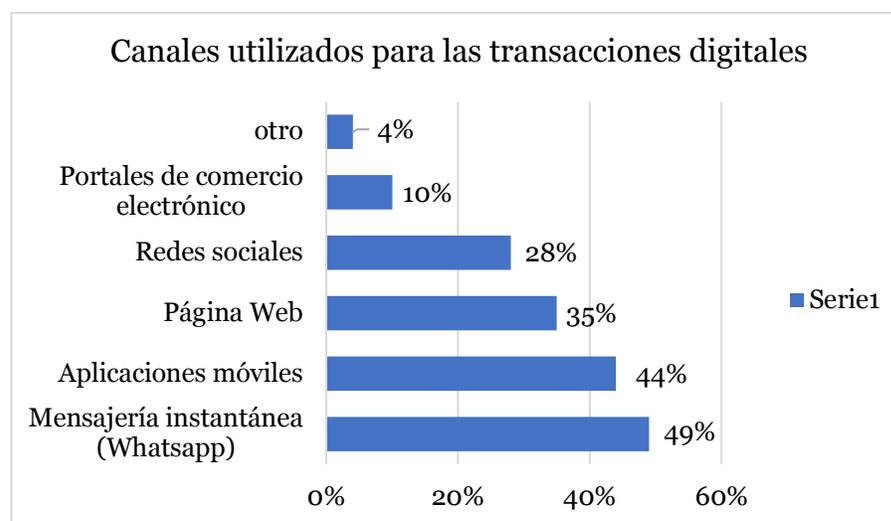


Gráfico 1. Canales utilizados para las transacciones digitales. Fuente: Coba, (2020).



Gráfico 2. Compras con transacciones electrónicas. Fuente: Coba, (2020).

## 6. Conclusiones

El mundo no estuvo preparado para enfrentar económicamente una pandemia, el comercio nacional e internacional se está normalizando y adaptando a las nuevas modalidades de comercialización después de estar varios meses paralizados. Las APP permiten a las empresas y Pymes desarrollar nuevos Planes estratégicos y de marketing digital para impulsar la venta de su portafolio de productos y así recibir el menos impacto económico ante la pandemia de COVID-19.

Finalmente, el salto hacia el comercio electrónico y a las aplicaciones digitales en el Ecuador se dan como consecuencia de que los consumidores no quieren exponerse al contagio del virus Covid-19 y representa una buena opción para acatar las restricciones de movilidad y el toque de queda impuestas por el Gobierno nacional del Ecuador.

## REFERENCIAS

- Bricio, K., Calle, J., & Zambrano, M. (2018). El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso egresados de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 10(4), 103-109. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Cámara Ecuatoriana de Comercio, (2020). <https://bit.ly/3aOZ2SR>
- Ciudades y Gobiernos Locales Unidos-CGLU, (2020). Tecnologías digitales y Pandemia COVID-19. Experiencia de Aprendizaje en Vivo: Más allá de la respuesta inmediata al brote de COVID-19. <https://bit.ly/383Y4R9>
- Coba, G. (2020). *WhatsApp, aplicaciones y tarjetas de crédito lideran ola de compras en línea*. Portal PRIMICIAS. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/whatsapp-aplicaciones-tarjetas-compras-linea/PRIMICIAS>
- Diario ELUNIVERSO (2020). Ecuador cerraría el año con \$ 2.300 millones en ventas en línea, 15 % más de lo proyectado. <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/11/17/nota/8052106/comercio-electronico-proyecciones-ventas-2020-pandemia/>
- Líderes. (2020). El mundo utiliza las Apps para todo. <https://www.revistalideres.ec/lideres/mundo-utiliza-apps.html>
- Perdigón, R., Viltres, H. y Madrigal, I. (2018). Estrategias de comercio electrónico y marketing digital para pequeñas y medianas empresas. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 12(3).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-18992018000300014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992018000300014)

Segovia, C. (2007). Accesibilidad e Internet para que todas las personas, con distintas capacidades o recursos, puedan acceder a Internet. <https://sid.usal.es/idocs/F8/FDO19018/accesibilidadeiinternet.pdf>

Zea, F. L. (2006). Nociones de metodología de Investigación Científica. Quito.

**Capítulo 11**  
**COMERCIO ELECTRÓNICO Y TELETRABAJO**  
E-commerce, and teleworking

**Arce Minda, Patricio Marcelo**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail:  
patrick1.race@gmail.com patricio.arce@utelvt.edu.ec ORCID iD  
<https://orcid.org/0000-0001-9115-9364>

**Bravo Coello, Ruth Eulalia**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail:  
ruthbravocoello@gmail.com. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-2089-7703>

**Arce Minda, Narcisa Liliana**

Ministerio de Educación-Unidad Educativa Luis Tello. Ecuador. E-mail:  
narcisaarce.minda@gmail.com. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-4073-9366>

**Arce Minda, Erika Marianela**

Ministerio de Educación- Unidad Educativa Luis Tello. Ecuador. E-mail:  
erikaminda1974@yahoo.com. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-2456-5773>

**RESUMEN**

Actualmente, las tecnologías de información y comunicación (TICs) tienen un rol con valor en los procesos de desarrollo humano y empresarial, la facilidad de estas herramientas tecnológicas permite la optimización de los recursos y profesionalización del ser humano en el sistema empresarial, a través de actividades propias del profesional y las sociedades comerciales. Esto lo alcanza al maximizar beneficios y minimizar costos en la producción y la prestación de bienes y servicios. El objetivo de la investigación es analizar el comercio electrónico y el telecomercio; para lo cual se abordan las estrategias implementadas por

cada uno de los sectores involucrados, su análisis en el desarrollo de los pueblos y su incidencia en la gestión administrativa y virtualización de las empresas. La metodología consistió en el empleo de un enfoque cualitativo, dispone de la revisión del estudio del arte disponible, referente al tema de estudio, se analizó el contexto actual frente a la pandemia del Covid-19. Se concluye que las tecnologías de información han modernizado el sistema profesional y empresarial contemporáneo dotando a los mismos de herramientas y procesos como el teletrabajo y el comercio electrónico.

**Palabras clave:** Tecnologías de Información y Comunicación, Teletrabajo, Comercio Electrónico, Gestión Administrativa, Virtualización de las empresas

### **ABSTRACT**

Currently, information and communication technologies (ICTs) have a valuable role in human and business development processes, the ease of these technological tools lies in their importance in the optimization of resources and professionalization of the human being in the system business, through activities of the professional and companies, this is maximizing benefits and minimizing costs in the production and provision of goods and services. The objective of the research is to analyze electronic commerce and telecommerce, basically addressing the strategies implemented by each of the sectors involved, the analysis of electronic commerce and telework in the development of towns and their impact on administrative management and virtualization of companies. The methodology used consisted of a qualitative approach, it has the review of the study of the available art regarding the subject of study, the current context was analyzed in the face of the Covid-19 pandemic. It is concluded that information technologies have modernized the contemporary professional and business system, providing tools and processes such as teleworking and electronic commerce

**Keywords:** Information and Communication Technologies, Telework, Electronic Commerce.

## **1. Introducción**

El mundo de hoy en día, es analizado alrededor de la pandemia del COVID-19, mirando las dificultades que conlleva sostener a las familias con ingresos deficientes, revisando los conocimientos obtenidos en el ámbito familiar, educativo, empresarial y laboral, las personas se dan cuenta que tal vez no se está a la altura de enfrentar retos de un mundo globalizado y giran alrededor de sus pensamientos algunas hipótesis que en muchos de los casos se preguntan: ¿Qué son las tecnologías de información y comunicación?, ¿Qué beneficios se tienen al utilizar el teletrabajo y como maximizar la producción laboral?, ¿Cómo emprender con el comercio electrónico?, ¿Cómo crear una empresa virtual?, ¿Cómo se realizan los procesos de compra y venta en línea o en la web?, ¿Qué medidas de seguridad se pueden usar frente a los hechos de estafa que se da en el mundo cibernético?.

Es por ello, que esta investigación tiene como objetivo analizar el comercio electrónico, el teletrabajo, como proceso de desarrollo de los pueblos, su incidencia en la gestión administrativa y virtualización de las empresas, a través de la utilización de tecnologías de información y comunicación para la optimización de los recursos, profesionalización del ser humano, las empresas, el país y el mundo; para ello se ha revisado información bibliográfica y de sitios web referentes al tema antes mencionado, se ha analizado el contexto del mundo actual frente a la pandemia del COVID-19 y las estrategias implementadas por cada uno de los sectores involucrados en el desarrollo humano y empresarial.

Por lo tanto, este documento analiza temas tales como las

Tecnologías de Información y Comunicación en el Ecuador, el teletrabajo, tipos de teletrabajo, beneficios del teletrabajo, beneficio para trabajadores, beneficios para empresas y sociedades, experiencia de teletrabajo en algunos países, gestión administrativa y virtualización de las empresas, recursos utilizados en la gestión administrativa, compañías o corporaciones virtuales, universidades virtuales, comercio electrónico, mercado virtual, oficinas virtuales, y proceso de compra y venta.

## **2. Tecnologías de información y comunicación en el Ecuador**

La Tecnologías de Información y Comunicación, abren muchas posibilidades para mejorar y renovar el conocimiento del mundo, ya que hoy en día se usan para la estandarización de muchos procesos, su utilización, también representa uno de los atractivos que el ser humano necesita, ¿a quién no le gusta comunicarse con personas y familiares que viven en otros lados?, estar informado a cada segundo de todo lo que pasa en el mundo, trabajar desde casa, hacer negocios con cualquier persona a cualquier hora y de cualquier parte del mundo, visitar a través de la virtualidad los paisajes y lugares más hermosos del planeta tierra, vigilar tu casa desde el teléfono, encender o apagar algún electrodoméstico a pesar de que te encuentres a varios kilómetros de distancia de tu hogar; si eres artista, político, conferencista o que te guste comunicarte con otras personas, hacerlo a través de hologramas, o tal vez si viajas en tu vehículo y estás cansado, programarlo para que el conduzca solo y te lleve a tu destino con seguridad y sin miedo de que ocurra algún accidente en el trayecto, todo eso mientras tú descansas, o quizá estas en la sala de operaciones de un hospital

y el especialista no se encuentra en la ciudad, que él tenga la posibilidad de operarte utilizando la tecnología y tu intervención sea todo un éxito o que tus profesores utilicen como herramientas en el proceso de enseñanza aprendizaje simuladores, la realidad virtual, la inteligencia artificial, juegos online.

Según el Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (INEC), el 35,1 % de la población de Ecuador ha utilizado Internet en los últimos 12 meses. En el área urbana el 43,9 % de la población ha utilizado Internet, frente al 17,8 % del área rural. Siguiendo la tendencia de los últimos cuatro años, el grupo etario con mayor uso de Internet es la población que se encuentra entre 16 y 24 años con el 64,9 %. (Navarrete y Mendieta, 2018).

Según las anteriores afirmaciones, el Ecuador presenta atrasos en el sistema educativo, la tecnología implementada es deficiente, esto afecta al desarrollo productivo y a la creación de empleo para jóvenes, ya que estos deben ser los portadores de nuevas tecnologías a escala mundial, es por ello que el 17 de mayo del 2020 en el marco del Día Mundial de las Telecomunicaciones y el Día Mundial del Internet, el gobierno dio a conocer cifras del avance en el campo de la tecnología mediante la política, señalando el incremento de la penetración de internet móvil como el servicio de internet fijo que bordea entre el 3 % en el 2006 al 50 % en el 2015 (Información, 2019), estos datos dan a entender que hay que invertir más en el país, para ponerlo a la par del desarrollo tecnológico de otros países de la región, más aun en estos momentos de crisis sanitaria del COVID-19, cuando la mayoría de las actividades se generan desde el hogar.

Bajo esta perspectiva, se impulsa más al sector de telecomunicación en el Ecuador; hoy día hay más organismos estatales contribuyendo con las bases legales para fortalecer el control y regulación de los servicios de telecomunicaciones e integrar a los ecuatorianos en el uso de las nuevas tecnologías que se van desarrollando, es por ello que durante el desarrollo de esta enfermedad muchas de las instituciones estatales y privadas vieron en el teletrabajo la solución para minimizar su impacto.

Esta modalidad, también aplicada en el Ecuador, sin duda alguna converge con la original forma de prestación de servicio “en el sitio”, por su flexibilidad y parte de un trabajo descentralizado o a distancia, sin dejar de lado la obediencia o subordinación como requisito esencial de la relación entre empleador y teletrabajador; motivo por el cual, estos últimos entran a ser personajes protagónicos en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, contribuyendo al crecimiento económico global del país.

Se hace notorio que existen algunos sectores donde este tipo de tecnología no ha llegado, especialmente en los sectores marginales y rurales, los cuales están al margen del desarrollo tecnológico, factor que permite que sigan siendo relegados de los beneficios que tiene el uso de las tecnologías de información y comunicación, siendo que estas representan una alternativa que facilita el trabajo a los empleados para el manejo de información que procesa y difunde de manera rápida e instantánea. Es importante integrar y concienciar a toda la población ecuatoriana sobre la necesidad de ser parte de una nueva sociedad de la información, el uso de la tecnología en la

educación, en el hogar, en el trabajo, en los medios de transportes y en todos los ámbitos, puesto que estos avancen en la ciencia proveen de facilidades, dotando de herramientas a las empresas para el desarrollo de la población y del país.

### **3. Teletrabajo: una nueva vía que facilita la tecnología y la comunicación**

Etimológicamente la palabra teletrabajo se desprende del prefijo tele que proviene del término griego “te/os” que significa que el trabajo se realiza desde lejos (Trabajo, 2020), esto significa que las tareas se cumplen en otro lugar que no es el sitio habitual donde se efectúa, con el acompañamiento de la tecnología, evitando que el trabajador se movilice a las empresas; esto significa que trabajar va a ser de manera más flexible, rompiendo así, el paradigma de que todo trabajador debe salir temprano de su casa para llegar temprano al trabajo, gastando mucho en pasaje, dejando sus seres queridos solos por ir a cumplir por obligación y necesidad.

En el contexto de la crisis sanitaria que estamos atravesando, el teletrabajo es una modalidad innovadora que permite a las empresas y/o instituciones continuar con sus actividades diarias, sin exponer a sus colaboradores a un contagio, también evita que su plantilla de trabajadores disminuya drásticamente debido a un cierre por la paralización indefinida de las actividades de forma presencial, es por ello que el teletrabajo es la acción que un individuo u empresa ejerce de forma no presencial en el establecimiento o lugar habitual donde se desarrollan las actividades diarias.

En la actualidad, es importante el uso de esta alternativa,

ya que el negocio no se limita a una zona, lugar o país, las empresas tienden de una forma acelerada a acaparar los mercados mundiales, se necesita estar en contacto con familiares y amigos que se encuentra en diferentes partes del mundo, surge la necesidad de incorporar nuevas formas de hacer las cosas, y el teletrabajo ha dado muestras de que es un aliado que vino a facilitar la vida del ser humano; el teletrabajo es una manera de poder realizar cualquier trabajo que se le haya designado a una persona por medio de la tecnología, hoy en día es una herramienta muy útil que está ayudando a muchas personas a no perder sus empleos en este tiempo de pandemia, y a realizar un trabajo muy bien elaborado desde la comodidad del hogar, facilitando el roce y el disfrute del calor familiar, claro, sin perder la responsabilidad que exigen los procesos empresariales. A continuación, se detalla la tipología de teletrabajo (Tacoronte, 2014).

- **Teletrabajadores en domicilio:** El teletrabajo en domicilio es una modalidad, según la cual el empleado realiza sus funciones desde su casa y se utilizan las tecnologías de información en su máxima expresión, ejerciendo sus funciones de forma remota, lo que le permite equilibrar la vida laboral y familiar, mejorar el nivel de vida y adaptarse al horario, por lo tanto es una forma de aportar flexibilidad al trabajador, contribuyendo a su bienestar y motivación a la vez que aumenta la productividad en dicha empresa u organización, pero no hay que olvidar, que el trabajar desde casa también trae consecuencias negativas, una de las cuales se relaciona con la ausencia física del trabajador en la oficina, al no estar permanentemente en los perímetros físicos de la empresa, lo que puede

convertirlo en una persona reemplazable. A nivel social también se presenta la desventaja de que la familia, al no estar acostumbrada a que sus padres estén permanentemente en casa, se deteriore la comunicación y esta sea limitada, pudiendo originar violencia intrafamiliar.

- **Tele trabajadores móviles:** El teletrabajo móvil se refiere a cuando el trabajador tiene que desplazarse constantemente de un lugar a otro, de un país a otro y su trabajo no es permanente en un solo lugar; este tipo de trabajador muchas veces trabaja desde los parques, aeropuertos, centros comerciales y un sinnúmero de lugares, generalmente, esto sucede con las personas que se dedican a hacer negocios o dan un servicio, así que necesitan potencializar un poco más la concentración, ya que estos deben centrarse en su trabajo sin importar lo que suceda a su alrededor.
- **Telecentros o centros de teletrabajo:** Se considera telecentro o centro de trabajo, al lugar predestinado por la oficina para que el trabajador desempeñe su tarea; por lo general estos lugares son diseñados y equipados por las empresas. muchas instituciones unen sus esfuerzos con un objetivo en común y es allí, donde se da esta modalidad de trabajo. En nuestro medio tenemos el ejemplo del ECU-911, que es una institución con toda la tecnología necesaria cedida por el estado para que muchas instituciones operen desde allí, y puedan coordinar acciones en beneficio de la comunidad y del país.

### **3.1. Beneficios del teletrabajo: posibilidades y alternativas**

Los beneficios para los trabajadores, se adelantan en el sentido de su ingreso al mercado laboral, representan, sin duda una oportunidad fundamental para el desarrollo profesional de las personas que inician experiencias que les permite potenciar su capacidad intelectual y generar competencias laborales. Una de las ventajas del teletrabajo es que no discrimina a personas con discapacidad, mujeres embarazadas, propendiendo a lograr una igualdad material sin distinción de género, raza, edad (Benjumea-Arias, 2016).

Como seres humanos, el teletrabajo propicia las ventajas de desarrollar la capacidad de aprendizaje continuo al mejorar la capacidad y posibilidad de trabajar, ya que la persona estará más cómoda en su lugar de residencia y así podría emprender nuevos proyectos de capacitación, a la par de desarrollar su trabajo desde el hogar, la atmósfera tendrá menos contaminación porque muchos carros dejaran de circular todos los días, el ambiente estará más limpio, la naturaleza se regenerará cada vez más, se evita el contacto directo con la huella de carbono que emana la combustión vehicular, lo cual es muy perjudicial para la salud. Como es del conocimiento de todos, el teletrabajo o también denominado trabajo a distancia, hoy en día se está convirtiendo en una opción viable e importante para que los trabajadores lo hagan desde sus hogares sin exponerse al virus COVID-19 y por tanto, no exponiendo a sus familiares y evitando despidos y desempleo.

Hay que reconocer que el teletrabajo, genera beneficios al trabajador que vive en ciudades grandes, ya no existe la

inversión de tiempo improductivo y de dinero, tanto para la empresa como para el trabajador, incluso el tema de la alimentación también afecta, el gasto de consumo eléctrico, el gasto vinculado con otros tipos de servicios de las oficinas.

En síntesis, esto conlleva al ahorro de dinero para el trabajador y la empresa, por lo que el teletrabajo aumenta la productividad, pues cuando se hace de forma correcta el ambiente se vuelve más efectivo, se tendrá empleados más felices y productivos, se favorece la familia del trabajador, el medio ambiente, se reduce la contaminación ambiental y disminuyen conflictos en el tránsito, en la empresa y en el estado emocional de las personas. En suma, el teletrabajo permite que los empleados de las empresas pueden organizar mejor su tiempo y el desgaste personal es menor, por lo tanto, el rendimiento laboral se maximiza aumentando el beneficio para la organización comercial ahorrando entre un 30 %, en lo que a infraestructura se refiere.

Es preciso reconocer que el teletrabajo y la sistematización de los procedimientos empresariales es sinónimo de que la empresa está madurando, poniéndose a la vanguardia de la tecnología, generando réditos para la organización, también cabe mencionar, que la empresa que ha implementado estos sistemas tecnológicos, tienen el poder y los recursos de retener a los trabajadores que por diversos factores o en condiciones adversas se verían en la necesidad de prescindir de sus servicios, por otro lado también el teletrabajo puede jugar un papel importante al momento de contratar personal, ya que a través de la web se pueden aceptar postulaciones de personas que residen fuera del sector donde está ubicada la empresa, con alta capacidad intelectual y

dominio de los procesos inherentes a la sociedad contratante, evitando así gastos de capacitación y entrenamiento.

La experiencia de teletrabajo en algunos países del mundo ha implementado este tipo de mecanismo desde hace años y otros recién ahora, tal es el caso de Dinamarca, España, Finlandia, Alemania y Estados Unidos dejan ver que hay una nueva forma de organización del trabajo.

En ellos las ventajas que se han experimentado es que el teletrabajo indirectamente reduce el flujo vehicular, la congestión, dado que el trabajador ya no se moviliza de un lugar a otro para acudir a su trabajo, sino que el trabajo llega a su casa a través de diferentes medios tecnológicos, esto permite que haya una disminución considerable del uso del automotor, mejorando paulatinamente la salud de los ciudadanos, al no estar todos los días expuestos a las grandes emisiones de gases y carbono emanado de los vehículos, la naturaleza se ve también favorecida al no estar absorbiendo dichos gases tóxicos que contaminan el ambiente y por ende se reduce la contaminación auditiva por el ruido del transporte.

Otra de las consideraciones vista en otros países, es que el teletrabajador necesita las mismas condiciones físicas y de protección que el trabajador normal o presencial, puesto que hay que dotarle de un ambiente favorable donde él tenga todos los recursos técnicos y tecnológicos para desarrollar la actividad encomendada, esa protección también está dada a nivel de la comunicación que el trabajador debe tener con la empresa, pues del éxito obtenido de ese trabajador dependerá que se alcancen o no los objetivos empresariales. Se ha llegado a la conclusión en algunos países, que el teletrabajo tiene una desventaja como

todo proceso, ya que el teletrabajador debe tener experiencia y conocimiento sobre el teletrabajo, debe fijarse metas, y no solo fijarlas, también cumplirlas en los tiempos y en los porcentajes planificados, ya que interactuar por medios telemáticos con otras personas, implica un cambio cultural a nivel personal, empresarial y de la sociedad en general.

El teletrabajo es el recurso más utilizado por las empresas hoy por hoy, durante esta pandemia. La experiencia de teletrabajo está resultando muy favorable en el 78 % de los países que lo han implementado (Oficina Internacional del Trabajo [OIT], 2020). Las vivencias expuestas en la anterior declaración sirven para que los países se den cuenta hacia dónde marcha el futuro, las tecnologías que cada uno de los países necesitan y en las que tienen que invertir, los recursos económicos para su implementación, y la preparación de la infraestructura; La llegada del 5G permitirá la interconexión de casas, vehículos autónomos, empresas automatizadas con la robótica y sobre todo con la forma de vivir totalmente diferente a lo que ayer y hoy en día se conoce.

#### **4. Gestión administrativa y virtualización de las empresas**

Hablar sobre la gestión administrativa es mencionar uno de los puntos importante en el quehacer empresarial, ya que a través de ella se puede planificar, organizar, ejecutar y evaluar los procedimientos, tareas, metas, esfuerzos, objetivos y recursos para que esta se mantenga en el tiempo, se desarrolle y cumpla con la visión de aquel que la creó; el mundo actual le exige a la gestión administrativa a tomar decisiones en la optimización y automatización de los procesos, es por ello que

se deben hacer planes para hacer uso de las nuevas tecnologías y ponerlas al servicio de la gestión empresarial, se observa que durante la pandemia del COVID-19 muchas de las organizaciones e instituciones ecuatorianas se han visto en la necesidad de cerrar sus puertas porque no estaban preparadas para esta nueva normalidad, otras porque no tenían los recursos necesarios para la implementación de tecnología de vanguardia que les permitiera sostenerse durante la enfermedad.

Entre estas razones de cierre, se mencionan:

- **Recursos utilizados en la gestión administrativa:** la gestión administrativa es la acción que realiza una persona que está a cargo de la administración de una empresa o negocio, donde tiene que tomar decisiones para alcanzar las metas y objetivos de esa entidad. Los recursos que se utilizan dentro de una organización en la parte administrativa son aquellos que nos permiten hacer realidad y poder ejecutar la administración de manera positiva para cumplir con las metas y objetivos planteados en la empresa, así como hacer que sea exitosa y muy rentable su funcionamiento.
- **Recursos Naturales:** estos recursos son aquellos que permiten el funcionamiento de la empresa, estando entre ellos la materia prima y los diferentes compuestos y elementos dados por la naturaleza, el procesamiento de estos recursos da pie a una cadena de producción, permitiendo que el ser humano goce de trabajo y de productos elaborados y semielaborados para la satisfacción de necesidades y el consumo de las personas.

- **Recurso Técnico:** comprende todos los procedimientos, métodos, y todo aquello que permitirá al recurso humano desarrollar en forma adecuada sus funciones dentro de la administración, las nuevas tecnologías dotan de recursos técnicos a través de computadoras, robots que automatizan procesos que en muchas ocasiones ponen en riesgo la vida humana, redes de comunicación e internet que día a día van dando pasos agigantados hasta el punto que ahora podemos tener el control total de toda una empresa, casa, vehículos, etc. en cualquier parte del mundo, con una agilidad y velocidad, que hace pocos años atrás eran impensables.
- **Recurso Humano:** es necesario señalar que el ser humano, la persona que realiza un trabajo, sea de forma física en la empresa o utilizando el teletrabajo, es el activo más importante que tienen las organizaciones ya que la persona tiene conocimiento, razonamiento, poder de decisión, y de autorregularse a medida que se plantee objetivos y por más que la ciencia quiera equiparar una máquina a un ser humano, nunca será igual, porque la tecnología depende del hombre, más el ser humano no depende de la tecnología. La tecnología ha venido a ayudar y ser una aliada importante para el hombre en los sistemas de producción, aun cuando empresarios deseen cambiar las máquinas y robots por las personas, nunca podrá reemplazarlas al 100 %, pues siempre necesitará de una persona que haga el mantenimiento a las máquinas, el soporte técnico y la supervisión para que no haya desajustes en los sistemas productivos.

- **Recurso Financiero:** este recurso no es menos importante para el desarrollo de la empresa, ya que ayuda a cubrir los gastos económicos, financieros, la creación y desarrollo organizacional, ya sea con recursos propios o ajenos como: préstamos, hipotecas, dinero en efectivo, bonos, entre otros.
- **Compañías o corporaciones virtuales:** una Compañía o corporación virtual es una organización estructural basada en la tecnología de Internet, donde se vinculan los sectores más importantes, potenciándose en esta era globalizada como el futuro o evolución de la estrategia administrativa que transforma a las empresas tradicionales, permitiendo una mayor conexión entre el personal y la organización y está en interacción efectiva con otras empresas e inclusive con la sociedad (Cuervo, 1997).

Este modelo de compañías o corporaciones virtuales, en particular las transnacionales, permite la búsqueda de ventajas competitivas que ayudan a impulsar nuevas formas de organización planificada con el objetivo de disminuir costos a través de las subcontrataciones y el mejoramiento continuo de la coordinación interna, que van de la mano con el aumento de velocidad de procesamientos sistémicos, en conjunto con la satisfacción del cliente, la seguridad efectiva de las transacciones virtuales que se realicen, lo que permite asegurar presencia en diferentes niveles del mercado mundial.

Se puede asegurar que la nueva forma de hacer una compañía será la que no utilice un espacio físico que signifique un activo para la empresa, sino que se vincularán en la

tendencia pos COVID-19 a constituir corporaciones virtuales o empresas en red; estas no estarán ligadas a un espacio físico, sino conformadas por una red de relaciones telemáticas, lo que hará posible ampliar el mercado laboral de una forma más rápida, adquiriendo ventajas competitivas y el mejoramiento del orden o control interno de las corporaciones que poseen una estructura organizada, donde los trabajadores serán preparados, calificados, capacitados y seleccionados para realizar las actividades correspondientes.

El sistema debe estar siempre actualizado y por otra parte los empleados trabajan en una base de tiempo, bien puede ser por horas o jornadas, a este sistema se la denominan modelo “Trébol” que estructura la empresa semejando las características de esta hoja (Leandro, 2012), llamando a la parte medular, la que se encuentra más al centro el núcleo profesional, ellos son los administradores y técnicos, a otro grupo lo considera margen contractual donde se ubican las personas subcontratadas para la realización de funciones específicas; de allí nace la necesidad de crear nuevas formas de sistemas de contratación.

Otro grupo de persona son los que tienen flexibilidad es decir que el tiempo utilizado en el trabajo es a tiempo parcial o temporal, y la última hoja son los clientes a los cuales se les designa que ellos mismos hagan el trabajo utilizando las tecnologías que la empresa pone a su disposición, ejemplo de ello son las páginas web donde el usuario final o cliente escoge los artículos o productos, los carga en el carrito de compra y procede con la transacción, en las gasolineras donde el mismo dueño de su vehículo se acerca al distribuidor de combustible y se despacha sin necesidad de que una persona que pertenezca a

la empresa lo haga; otro ejemplo se da en la banca en línea y a través de cajeros automáticos, donde el cliente realiza sus transacciones sin la necesidad de que un trabajador directo de la empresa intervenga.

Es importante anotar que este tipo de empresa ha tomado tal relevancia y aceptación durante la pandemia del COVID-19, solucionando muchas necesidades del ser humano sin necesidad de salir de sus hogares o hacer largas colas, aportando, además, el beneficio de la rapidez del servicio, la seriedad con la que las empresas han implementado estos procesos y la interacción que el cliente tiene con la transacción y los resultados obtenidos.

- **Universidad virtual:** Las tecnologías de la información, a lo largo del tiempo han venido evolucionando paulatinamente, de tal manera que lo que en años anteriores se conocía como tecnología de punta hoy en día es tecnología obsoleta, mientras más pasa el tiempo más va avanzando la tecnología y cada vez sale algo nuevo que sorprende al mundo entero, convirtiéndose además en un pilar importante para personas que tienen capacidades especiales; los nuevos campos virtuales han permitido conseguir nuevos métodos de formación, ha impulsado una nueva forma de enseñanza no presencial, un medio poderoso y efectivo para enseñar educación a distancia.

La tecnología con el pasar del tiempo ha venido evolucionando tanto que se ha convertido en una herramienta útil para hacer posible la virtualidad universitaria, que no es otra cosa que profesionalizarse a través de medios tecnológicos,

para ello el mercado virtual ofrece plataformas pensadas para impartir educación de calidad, es necesario que los docentes, estudiantes e instituciones cambien los paradigmas, ya que existen nuevas tendencias mundiales y el desarrollo intelectual del profesional también debe globalizarse, aprendiendo a utilizar simuladores, desarrollando prototipos, estandarizando procesos que en nuestros países aún no están tecnificados; es hacia allá donde el sistema educativo universitario y contemporáneo debe dirigirse (Bernardi, 2018).

Al igual que la educación a distancia, la universidad virtual nació de la necesidad de impartir formación académica a quienes no tienen la facilidad de ingresar a la educación presencial. La educación virtual es compartir las enseñanzas o aprendizajes que posea el tutor o profesor con sus estudiantes, con el objetivo de que se formen profesionales aptos para entrar a competir en el mundo laboral; en el que puedan dejar huellas firmes y sean recordados como personas capaces y dignas de admirar. La educación a distancia es una arista del teletrabajo, ya que es un modelo de formación de alto crecimiento e impacto social, que permite al estudiante realizar su proceso educativo en cualquier momento y lugar, (Rincón, 2008).

La universidad virtual, permite no solo estudiar desde casa, sino que se puede alternar con un trabajo activo, ahorrando tiempo para dedicar a la familia u otros menesteres, es decir, que es beneficioso para ciertas personas que no se adaptan a los métodos de enseñanza tradicionales o para personas con cargas familiares u otras circunstancias. Es verdad que las universidades, no solo la ecuatoriana, se encuentran frente a un gran problema de recursos limitados, poca inversión de los gobiernos en la tecnificación de los procesos educativos,

miles y millones de estudiantes con limitado acceso a tecnología: Hoy día, la pandemia del COVID-19 vino a desnudar una realidad que, aunque evidente, no era observada por los que dirigen la educación en el país.

Los problemas más notorios, evidenciados durante esta pandemia son que un gran número de estudiantes no cuentan con un dispositivo tecnológico o de alta gama, con los que se puedan conectar para recibir sus clases y desarrollar sus jornadas educativas, asimismo, adolecen de limitada conectividad en muchos casos por la distancia o inaccesibilidad a la interconexión de los proveedores de internet, y lo que más sorprende, es como los maestros y estudiantes tienen que trabajar el doble y otras ocasiones más de lo necesario, ya que esta modalidad virtual demanda responsabilidad y autoeducación del educando y del educador para poder alcanzar los fines previstos, que es el de formar y formarse bien, a objeto de que pueda ampliar sus conocimientos, y entrar en la era de competitividad que exige el mundo actual de los negocios.

Uno de los principales retos que afrontan las instituciones de educación superior en Ecuador, es el limitado acceso que los estudiantes tienen al sistema de educación universitaria, por lo tanto, se debe promover el uso de cursos virtuales, aumentando en gran medida la oferta académica para que mayor número de personas de todas partes del país puedan acceder y ser beneficiadas con la educación en este nivel.

## **5. Comercio electrónico también denominado E-commerce**

El comercio electrónico o también denominado

actualmente como E- commerce (Merino, 2015), es un mecanismo que funciona para las pequeñas, medianas y grandes empresas, ya que es una forma rápida y fácil de poder ofrecer su producto y hacerlo llegar a cualquier parte del mundo, es así que el mercado virtual también se conoce como el futuro mercado, entre lo negativo del comercio electrónico se puede mencionar la intangibilidad de los productos, lo cual puede generar la desconfianza del cliente; es por ello que urge la creación de leyes que regulen estos tipos de mercados.

Muchos de estos mercados virtuales, brindan la posibilidad de que solo participen proveedores calificados, es decir aquellos que en sus políticas empresariales no contemplan la estafa del cliente al momento de adquirir un artículo a través del internet, y también da la opción de denunciar al vendedor dándole de baja para que éste no pueda seguir vendiendo en este mercado virtual.

La conceptualización del mercado virtual, comercio electrónico, mercado virtual o su traducción al idioma inglés E-commerce, no es nada más que mercado por internet, se puede decir que es una actividad relativamente nueva que está cambiando el hábito de consumo de las personas a nivel global, se está transformando la forma de ofertar bienes y servicios, donde los compradores tienen acceso a tiendas virtuales, redes sociales, páginas web con facilidad, allí eligen sus productos o servicios mediante internet, compran y pagan con tarjetas de débito, o crédito.

La causa que impulsa a que haya el comercio electrónico, son las necesidades insatisfechas y el crecimiento vertiginoso de la tecnología, el ser humano cada día tiene necesidad de

adquirir productos e insumos de otras culturas, de otros pueblos y regiones del mundo para satisfacer necesidades que estuvieron latentes por toda la historia y que por el desconocimiento de procesos no habían sido superadas, es allí que entra la tecnología, dando a conocer nuevos procesos, nuevas técnicas de hacer las cosas, nuevos productos fabricados en el otro lado del mundo, brindando herramientas para comprar y vender y este proceso está desarrollando y mejorando la situación económica a nivel mundial, teniendo sus ventajas, las cuales van desde la agilidad, eficacia, ahorro de tiempo y dinero, actualizaciones inmediatas, aumento de productividad, mayor atención al cliente, más comunicación, tiempo para la familia, horarios flexibles, etc., esto ahora es el nuevo modelo de trabajo que se está viendo a raíz del COVID-19.

La manera de vender por internet es mucho más fácil ya que los vendedores suben fotos de sus productos con información de contacto, precio, detalle del producto, etc., esto permite que el cliente o usuario de la tecnología tenga un inmenso mar de ofertas y demandas siendo él, el árbitro para seleccionar a quien comprar o vender, el que imponga características favorables a los productos y servicios, el que asigne precios competitivos y mayor rapidez en la entrega; ese tendrá ventaja sobre el otro, el corregir, actualizar o eliminar la propaganda sin pérdida de tiempo, con baja inversión, potencializando así la cadena productiva y eliminando aquel producto que no sea rentable para el negocio es otra de las ventajas del comercio electrónico.

El mercado virtual es un mercado como cualquier otro, con la diferencia que funciona de forma intangible, las personas

pueden pedir sus artículos a través del internet, lo pueden hacer durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, y siempre tendrá una tienda virtual abierta al servicio del cliente a la hora que este lo requiera, una de las desventajas de este tipo de mercado, es que no puede palpar el producto hasta el momento que le llegue el pedido a su casa.

A pesar de las dudas que genera esta actividad en ciertas personas, este mecanismo se ha convertido en la tienda del presente y del futuro, al transcurrir el tiempo las personas deberán ir adaptándose a él, y asimismo los mercados virtuales implementarán nuevos procesos para asegurar que la compra y la venta de mercadería o artículos sean llevadas de la mejor manera para que estos lleguen a manos de sus clientes en buen estado y así, poder generar confianza en el vendedor y el comprador.

- **Oficinas virtuales:** El comercio electrónico consiste en una nueva forma de generar el comercio a nivel global, que es por vía Internet o en línea y esto es posible por las nuevas ciencias aplicadas. En el contexto mundial lo que demanda en las organizaciones es una nueva forma de estructuras puesto que una empresa puede situarse en cualquier parte del mundo y esto conlleva a una flexibilización de las distribuciones en el momento de montar una nueva institución (Cordero, 2019).

Si bien esta nueva forma de comercio y oficinas virtuales tiene grandes ventajas como la rebaja de contaminación ambiental por la disminución de papel, traslados innecesarios, mejora en la productividad, reducción de trabajadores y burocracia, también tiene desventajas que podrían perjudicar la

esencia misma de empresa o del comercio que van desde el desconocimiento, origen, idioma, privacidad, la seguridad e intangibilidad de la transacción, por lo cual las nuevas medidas dentro del comercio electrónico es la disminución de estos riesgos.

Para el empleador también se presentan desventajas que tiene que enfrentar, entre ella se puede mencionar la pérdida de lealtad de sus trabajadores, dificultades en el tema del control y supervisión que se debe tener dentro del sistema de productividad y de sus empleados; por esto podemos concluir que el teletrabajo requiere una nueva estrategia de liderazgo empresarial ya no basta una estrategia tradicional, se necesita un nuevo paradigma de capacitación, motivación y una nueva forma de dirigir la empresa acorde con las nuevas necesidades de los empleados y del mercado.

La oficina virtual fue creada en 1994 por Ralph Gregory, fundador y presidente de Intelligent Office, cuando fundó la llamada “Virtual Office Inc.” (Wikipedia Oficina Virtual - [https://es.qaz.wiki/wiki/Virtual\\_office](https://es.qaz.wiki/wiki/Virtual_office), 2021), identificando que a medida que ha evolucionado la capacidad de las empresas para funcionar de forma remota, requieren del uso de tecnología de punta; esto les permite a los grandes empresarios reducir los costos, y abre una vía directa para estar en contacto con los clientes. También se define a la oficina virtual como un paquete integral de soluciones de negocios, que permite trabajar con facilidad desde cualquier parte del mundo sin sacrificar los beneficios de la oficina, mediante una plataforma digital que puede hacer de forma remota, o si lo desea, hacer presencia en el lugar que se encuentre ubicado el negocio.

Las oficinas virtuales son perfectas para cualquier tipo de negocio, sea esta pequeña, mediana, o gran empresa y para el emprendimiento que recién sale a probar suerte en el vertiginoso mundo del comercio; es allí donde de un momento a otro se puede evaluar en caliente si dicho emprendimiento tendrá éxito o no, al mismo tiempo saber si se reducen costos. Tales servicios virtuales son eficientes y el trabajo es dinámico; otro beneficio a considerar también es que el trabajo resulta más productivo en tiempos difíciles como el que estamos pasando hoy día con el COVID -19, puesto que los obreros y trabajadores podrán hacerlo desde la casa utilizando las redes de comunicación y evitando el traslado de un lado a otro.

En la actualidad, la mayoría de la población mundial dispone de dispositivos electrónicos conectados a los sitios web, ya sea por diversión, por trabajo, por estudios, por la obtención de nuevos conocimientos, etc. Es por esta razón que las oficinas virtuales aparecen para hacerle la vida más fácil a la sociedad en general, permitiendo brindar información que en otro tiempo no hubiera podido ser brindada en un mínimo de tiempo, como lo es en la actualidad.

- **Proceso de compra y venta:** El ser humano desde sus inicios ha buscado el intercambio de bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades, al día de hoy los procesos van cambiando, anteriormente la persona necesitaba tener la certeza de dicho intercambio, ahora que los procesos están cambiando vertiginosamente se están implementando técnicas innovadoras, que hace que las condiciones del mercado ya no sean las mismas, por ejemplo, en los mercados tradicionales el cliente

acude a un mercado a comprar y a vender, en la era tecnológica, o mejor dicho en la era pos COVID-19, el cliente ya no acude de manera presencial a los mercados lo hace de forma virtual, utilizando tecnologías de punta que las empresas ponen a disposición de las personas, esa tecnología permite la oferta y demanda de productos y servicios sin limitarse a una suscripción territorial, a un pueblo, a una estructura humana, a un continente sino a todo el mundo en su conjunto.

Estos procedimientos no son nuevos, ya muchas empresas a nivel nacional, regional y mundial han venido haciendo estos procesos de compra y venta virtuales, dando buenos y grandes resultados, es por eso que en este tiempo por la situación en la que se está viviendo, el mundo debe fortalecer el Comercio Electrónico para que haya facilidades para comprar lo que necesita desde la comodidad de su hogar, moviendo de manera satisfactoria la economía del país. Se puede mirar un ejemplo tomando en consideración el despunte que han tenido estos procesos de compra y venta en línea en la ciudad de Esmeraldas-Ecuador donde pequeñas y medianas empresas han incluido sus servicios a domicilio.

Es necesario comprender a qué se refiere el proceso de compra y venta, lo cual relaciona al proceso desde que el cliente escoge uno de los productos o servicios que se oferta hasta que es servida, entregada y pagada, incluyendo, así mismo, la contabilización, registro y archivo de la documentación originada, por otro lado, cuando hablamos del proceso de venta, nos referimos a uno que busca captar la atención de un consumidor potencial y lograr una venta efectiva, el proceso de venta es una guía elaborada por la empresa en la que se

especifica a través de normativas y procedimientos cómo el producto o servicio será ofertado y vendido al cliente.

Actualmente, el proceso de compra y venta está inmerso en el comercio electrónico ya que este se puede utilizar por diferentes canales de comunicación, en la actualidad son más utilizadas las redes sociales para la comercialización, ya que, por motivos de la pandemia, las personas han optado por este medio, de adquirir y ofrecer sus productos y servicios; lo enunciado anteriormente tiene su proceso, lo cual llamaremos “proceso de compra” cuyas etapas son análisis de solicitud de compra, selección de proveedores, negociación con el proveedor, acompañamiento de orden de compra y control de la recepción. Todas estas etapas son de suma importancia saber aplicarlas bien en cuanto a la acción de compra.

Las ventas también llevan su desarrollo y proceso esquematizado orientado a la organización para que estas sean elevadas y se llegue a la meta deseada, para lo cual se tienen cuatro etapas de organización para procesarlas: la recepción y revisión de la orden de compra emitida por el cliente, despacho de mercaderías o materiales requeridos, revisión posterior al despacho realizado y por último recepción de ingresos de valores involucrados en la venta. Todo esto realizado de manera correcta basándose en el seguimiento de los pasos realizados ordenadamente, para obtener un resultado muy eficiente en relación con las ventas.

## **6. Conclusiones**

Las Tecnologías de Información y Comunicación en Ecuador, han revolucionado el mundo actual, creando

mecanismos, integrando procedimientos que están haciendo más fácil la vida del ser humano, pero en el Ecuador el uso de las tecnologías de información y comunicación aún es deficiente, aunque el gobierno hace las gestiones de creación de facilidades para el desarrollo de esta tecnología, es necesario que en las periferias de las ciudades y del país, se atiendan aquellos sectores ya que se están quedando al margen, hoy en día que a raíz de la pandemia del COVID-19 la educación y el desarrollo empresarial se está dando por los medios virtuales, y gran parte de instituciones y empresas ha visto en la tecnología un puntal importante para salir a flote en estos tiempos de emergencia sanitaria, social y económica.

El teletrabajo es una herramienta importante, necesaria y beneficiosa para las empresas y el trabajador, ya que ella permite que muchas actividades empresariales, económicas y sociales sigan funcionando a pesar de que el mundo presencial esté temporalmente parado, sin actividad; Por tanto en Ecuador se debe seguir investigando, incorporando más procesos productivos y de gestión a esta metodología, actualizando y creando normativas que permitan la incorporación de este medio de trabajo al mayor número de actividades e incentivar capitales públicos y privados para que inviertan en tecnología.

La gestión administrativa y virtualización de las empresas, no debe limitarse a no crecer, la gestión empresarial debe tener la visión de crecer en el tiempo, y allí se puede notar la importancia de la virtualización de las empresas en la aceptación e implementación del comercio electrónico, en el uso de las nuevas tecnologías que están brindando todas las herramientas necesarias para trascender latitudes, para cruzar

mares, continentes y llegar hasta los confines del universo con productos y servicios que anteriormente no se conocían en determinadas regiones del mundo.

Todo aquel que hace comercio electrónico debe satisfacer las necesidades del cliente; la persona que compra debe tener la seguridad de que adquiere algo de calidad, bueno y de su preferencia, de tal forma que no se vaya a arrepentir de haber adquirido el producto, y el que vende debe tener la certeza de no tener inconvenientes con sus clientes.

## **REFERENCIAS**

- Benjumea-Arias, M. L.-E.-A. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. *Revista Cea*, 4.
- Cuervo, D. M. (1997). Las corporaciones virtuales. *Congreso del Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración*, 2.
- D'Zurilla y Goldfried. (1971). Resolución de problemas y modificación del comportamiento. *Revista de psicología anormal*, 78, 107-126.
- Ginger Navarrete Mendieta<sup>1</sup>, R. C. (2018). *LAS TIC Y LA EDUCACIÓN ECUATORIANA EN TIEMPOS DE INTERNET: BREVE ANÁLISIS*. Guayaquil: ales revista multidisciplinaria de investigación ISSN: 2550-6862.
- Información, M. d. (17 de 05 de 2019). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*. Recuperado el 18 de 02 de 2021, de Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/dia-mundial-de-las-telecomunicaciones-y-de-la-sociedad-de-la-informacion/>

- Leandro, A. A. (2012). El PROCESO de SUCESIÓN en la EMPRESA FAMILIAR y su IMPACTO en la ORGANIZACIÓN. *Empresas Familiares*, 33.
- Mayo Foundation for Medical Education and Research. (2020). Obtenido de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/adjustment-disorders/diagnosis-treatment/drc-20355230>
- Merino, C. R. (12 de 08 de 2015). *Qué es E-commerce o comercio electrónico?* Recuperado el 19 de 02 de 2021, de <https://marketingdigital.bsm.upf.edu/e-commerce-comercio-electronico/>
- Moreno, M. J. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Universidad de Murcia, Facultad de Comunicación y Documentación*, 1-16.
- Morera y Calvo. (2017). Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Joaquin\\_Morera/publication/269690758\\_Trastornos\\_adaptativos/links/55391e280cf247b858806223.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Joaquin_Morera/publication/269690758_Trastornos_adaptativos/links/55391e280cf247b858806223.pdf)
- OMS. (2020). Obtenido de [https://www.who.int/topics/mental\\_health/es/](https://www.who.int/topics/mental_health/es/)
- Rincón, M. L. (2008). Los entornos virtuales como herramientas de asesoría académica en la modalidad a distancia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 13.
- Tacoronte, D. V. (2014). El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. . *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 41-46.
- Trabajo, F. (24 de 03 de 2020). *Factor Trabajo*. Recuperado el 2021 de 02 de 18, de *Factor Trabajo*: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-un-experimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/>

Vallis, M. (2019). Obtenido de <https://www.truthaboutweight.global/content/dam/truthaboutweight/es/content-pages/pdfs/quarantine-and-social-isolation-es.pdf>

wikipedia. (08 de 05 de 2014). *Oficina virtual*. Recuperado el 19 de 02 de 2021, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Oficina\\_virtual](https://es.wikipedia.org/wiki/Oficina_virtual)

Wikipedia Oficina Virtual - [https://es.qaz.wiki/wiki/Virtual\\_office](https://es.qaz.wiki/wiki/Virtual_office). (08 de 02 de 2021). *Oficina Virtual - Virtual office Oficina Virtual*. Recuperado el 18 de 02 de 2021, de [https://es.qaz.wiki/wiki/Virtual\\_office](https://es.qaz.wiki/wiki/Virtual_office)

**Capítulo 12**  
**PROYECTO PARA UNA COMISIÓN FÍLMICA: UNA**  
**COMPARACIÓN DESDE TAMPICO Y CIUDAD**  
**MADERO, TAMAULIPAS-MÉXICO**  
Project for a Film Commission: A Comparison from Tampico  
and Ciudad Madero, Tamaulipas-México

**Nieto Malpica, Jorge**

Universidad Autónoma de Tamaulipas. México. E-mail:  
jnieto@docentes.uat.edu.mx. ORCID iD <http://orcid.org/0000-0002-7424-8725>

**RESUMEN**

Esta investigación consta de tres apartados, en donde se presenta el concepto de las Comisiones Fílmicas, su marco de referencia y panorama en México, con base en un primer estudio que se concluyó en 2005. En la primera parte se indica qué son las Film Commissions, sus antecedentes y marcos de acción. En un segundo apartado, se explica sus posibles marcos de estudio que pueden abarcar, como la comunicación organizacional, la publicidad, las relaciones públicas, el esfuerzo de ventas y la promoción; hasta las políticas de comunicación y cultura; la economía política de la comunicación, y la comunicación para el desarrollo. En un tercer apartado trata el proyecto de comisión fílmica para la ciudad de Tampico y Ciudad Madero.

**Palabra clave:** Film commissions, marcos de acción, operativos de desarrollo económico y turismo, proyecto de comisión fílmica.

## ABSTRACT

This research consists of three sections, where the concept of Film Commissions is presented, its frame of reference and panorama in Mexico, based on a first study that was concluded in 2005. The first part indicates what Film Commissions are, its antecedents and frameworks of action. In a second section, it explains its possible study frameworks that can include, such as organizational communication, advertising, public relations, sales effort and promotion; even communication and culture policies; the political economy of communication, and communication for development. A third section deals with the film commission project for the city of Tampico and Ciudad Madero.

**Key Word:** Film commissions, action frameworks, economic development and tourism operations, film commission project.

### 1. Film Commissions

Las *Film Commissions* o Comisiones Fílmicas son oficinas que no persiguen fines de lucro y que trabajan como contactos entre la industria audiovisual y los gobiernos estatales, municipales o instituciones, para facilitar y promover la filmación de cine y la grabación de audiovisuales en localización<sup>17</sup>, contribuyendo a dimensionar la zona con importantes derramas económicas.

El Diccionario de creación cinematográfica dice que el concepto de *film commission* se puede traducir como *Oficina de Cine* y la define como:

---

<sup>17</sup> Del inglés *Location* cuyo significado es: Lugares naturales (interiores o exteriores) donde se rueda la película. También suele definirse como aquel escenario que no es estudio o plató (decorado) (Sánchez-Escalonilla, 2004, p. 191).

Oficina o agencia del gobierno a nivel local o autonómico que asiste a las compañías productoras de cine o televisión en la búsqueda de locaciones, obtención de autorizaciones o permisos, localización de servicios de producción locales y equipo técnico, ofreciendo información de las condiciones climatológicas, y otras actividades semejantes (Sánchez-Escalonilla, 2003, p. 196).

La Asociación Internacional de Comisionados Fílmicos (AFCI) las define como comisiones gubernamentales encargadas de gestionar los servicios fílmicos de un territorio. Para tal efecto, las comisiones fílmicas crean una estructura asociativa con el ánimo de potenciar su propio trabajo y aprovechar las sinergias entre los socios (AFCI, 2005).

Por su parte, Martínez (2003, p. 41) las define como:

dispositivos de promoción cuyo principal objetivo es fomentar el sector audiovisual propio a partir de recursos e infraestructuras territoriales, inversiones propias y foráneas que ayuden a asentar, mantener y desarrollar la riqueza desde el imaginario patrimonial y desde el consenso institucional público y/o privado.

De las constantes que encontramos de cómo definen el concepto de lo que es una *Comisión Fílmica* las diversas comisiones fílmicas de México que nos contestaron un cuestionario, se desprende la siguiente definición:

Son oficinas gubernamentales que dan servicio de asesoría y apoyo a las producciones cinematográficas y/o

audiovisuales de toda índole, tanto nacionales como extranjeras, generan empleos directos e indirectos a pequeñas y medianas industrias y contribuyen al desarrollo regional y promoción de su Estado, territorio o municipio (Nieto, 2005).

Los antecedentes de las *comisiones filmicas* las encontramos en el género del western en el cine norteamericano a mediados de los años cuarenta, debido principalmente al rodaje en exteriores, cuando productores del cine, conscientes de los requerimientos cada vez mayores para los rodajes en exteriores, y al mismo tiempo conscientes de los beneficios para los distintos territorios...comienzan a presionar a las instituciones que gestionan sus territorios para acelerar los trámites de rodaje (Lijó, 2001, p. 50).

En 1947, un equipo o *crew* de Hollywood viaja a Colorado a realizar tomas de la penitenciaría para la película titulada “*Canon City*”, en donde Karol Smith es contratada como fotógrafa y después de que la compañía deja el lugar, Smith discurre con su amigo de la infancia y dueño de un teatro, Harold McCormick, acerca del positivo impacto económico que ha dejado en el lugar, acercándose poco después a la Cámara de Comercio para su apoyo.

No obstante, es hasta el 1 de julio de 1969, cuando *Colorado Motion Picture and Television Commission*, con el soporte de McCormick ya como senador, se constituye en la primera comisión legislada del mundo, quedando establecida para promover el estado de Colorado como localización para filmaciones y para servir como enlace y apoyo en la producción.

En 1975 se constituye la Association of Film Commissioners International (AFCI), con lo cual el film commissions dejaron de ser exclusivamente un fenómeno norteamericano para convertirse en una potente red mundial (Rosado y Querol, 2003, p. 5). La Asociación Internacional de Comisionados Fílmicos (AFCI) es la única organización profesional mundial sin fines de lucro que representa a los miembros de las comisiones de cine municipales, estatales, regionales, provinciales y nacionales de los seis continentes.

En Europa, los dos países pioneros fueron Gran Bretaña y Francia, que hasta el año 2003, contaban con 39 film commissions entre ambos; y junto con todos los demás países se contabilizaban 87 en operación, teniendo un crecimiento de 28 en 1999 a 87 en el año 2002, y en donde España figura como el primer país europeo en número y cobertura territorial; hacia el 2004 se esperaba alcanzar la cifra de 32 (Rosado y Querol, 2003, p. 6-7).

México no es la excepción, gracias a su favorable ubicación geográfica, posee una gran variedad de paisajes naturales y urbanos, climas, culturas, estructuras arquitectónicas; que junto con la infraestructura de servicios y de la industria fílmica y del video, la han hecho uno de los lugares más atractivos de Latinoamérica. Rosado<sup>18</sup>, el *Wall Street Journal*, en un informe, destacaba la alta competitividad que ofrece nuestro país frente a la producción de los Estados Unidos. “No olvidemos que una de las películas más cara de la historia del cine, *Titanic*, no solo rodó sus exteriores en dicho país, sino que consiguió que los interiores también se filmaran en Méjico, en los *Estudios Churubusco*” (Rosado y Querol,

---

<sup>18</sup> Carlos Rosado Cobián es el presidente vitalicio de la *Spain Film Commission*.

2003, p. 6).

La primera Comisión Fílmica de México surge en el estado de Morelos en el año de 1986 por sugerencia que John Huston hiciera al culminar el rodaje de la película *Under the volcano (Bajo el volcán)*, a Cabarga<sup>19</sup>: “Huston quedó muy contento del trabajo de sustento que habíamos realizado en la Oficina de apoyo a la cinematografía del estado de Morelos” (Cabarga, 2005)<sup>20</sup>. Es así que, por mandato del entonces gobernador Dr. Lauro Ortega, se crea el Consejo Estatal de Cine, Teatro y Televisión, hoy *Dirección General de Cinematografía y Televisión* con el propósito de apoyar a las producciones audiovisuales en determinados territorios, propiciando derrama económica, generando empleos y promoviendo paisajes y lugares.

Hasta septiembre de 2005 en México existían 15 *Comisiones de Filmación (Film Commissions)*, 1 *Comision Municipal de Filmación (Counties Film Commissions)*, 7 *Oficinas de Cinematografía (Cinematography Offices)* y 10 *Oficinas de Apoyo (Support Offices)*. Estas oficinas de operación pública trabajan como contactos entre la industria cinematográfica y audiovisual, nacional e internacional, con los gobiernos locales o instituciones, para facilitar y promover filmaciones en sus diversos lugares y paisajes como localización.

El contexto en el que las comisiones fílmicas se

---

<sup>19</sup> Luciana Sonnenberger de Cabarga, pionera de la comisión fílmica de México, mujer de gran entusiasmo, dedico toda su vida al impulso de las Film Commissions de México, fue fundadora y directora de la *Dirección General de Cinematografía y Televisión (del estado de Cuernavaca, Morelos)*.

<sup>20</sup> De acuerdo a una entrevista que le hicimos a Luciana Cabarga en mayo de 2005.<sup>[1]</sup><sup>[2]</sup>

desenvuelven en México es el siguiente: servir como oficinas de la administración pública, principalmente de las dependencias de Turismo y Desarrollo Social de los Gobiernos del Estado, para encaminar a quienes lo soliciten en la realización de producciones cinematográficas y/o audiovisuales en el propio territorio.

## **2. Marco referencial de las *comisiones filmicas***

El marco de estudio de las comisiones filmicas es amplio y variado, sin embargo, es escaso todavía en Latinoamérica, pero tiene diversas ramas por donde ir aportando conocimiento, como la comunicación organizacional, la publicidad, las relaciones públicas, el esfuerzo de ventas y la promoción; las políticas de comunicación y cultura; la economía política de la comunicación, la comunicación para el desarrollo, etc.

Así, uno de los campos en los que se mueve su estudio es la teoría de las organizaciones, buscando consolidar operativos de servicio para conseguir resultados eficaces. Las comisiones filmicas cuentan con estructuras organizacionales parecidas a la de las instituciones privadas, que responden a un modelo de comunicación descendente, horizontal y ascendente, dependiendo de la estructura de la comisión y su conformación jurídica.

En México, existen desde una sola persona que labora y realiza todo el trabajo, hasta otras en donde el personal se eleva hasta cuatro o seis elementos, distribuyéndose la carga de trabajo. Esto a veces resulta, desde el punto de vista positivo, una especialización en su área de trabajo, pero también una

carga excesiva de labores. De esta manera, la comunicación resulta más efectiva por el número de elementos que integran la planta de las comisiones y se elevan la eficiencia y la eficacia, que son dos elementos primordiales dentro de los objetivos de las comisiones como es el de brindar todas las facilidades posibles en el menor tiempo requerido (Nieto, 2005).

De acuerdo a Habermas y su concepto de acción comunicativa, que viene dado por la capacidad y racionalización de entendimiento entre dos sujetos o más conforme a un lenguaje y una acción (*acción comunicativa*). Pablo Fernández, mencionando a Habermas, dice que “el giro lingüístico o tránsito desde la filosofía de la conciencia al análisis del lenguaje solamente mantiene el tradicional empleo diádico de los signos, es decir la relación entre oraciones y estado de cosas”. Por lo tanto, las acciones comunicativas son aquellas que están orientadas al consenso entre dos sujetos capaces de acción y lenguaje y que entablan una relación personal. El medio utilizado después de este tipo de comunicación interpersonal viene siendo un auxiliar de la comunicación dirigida a la sociedad.

Además, señala que:

Los medios de comunicación no son un valor de cambio y no sustituyen a la comunicación interpersonal orientada al entendimiento, antes bien son reforzadores técnicos de la comunicación lingüística, que salvan distancias en el tiempo y en el espacio y multiplican las posibilidades de comunicación; que adensan la red de acción comunicativa, pero sin desenganchar las orientaciones de acción de los plexos del mundo de la vida. (<https://www.moebio.uchile.cl/01/frprino3.html>).

Es así, entonces, como nos podríamos explicar que las funciones en los departamentos son similares en las distintas comisiones filmicas, pero se podría decir que esto obliga a que las comisiones o sus trabajadores tengan amplios conocimientos y relaciones con todo tipo de gente y con numerosas instituciones, dentro y fuera de su localidad.

Las comisiones filmicas de México son oficinas gubernamentales que prestan servicios a la industria audiovisual, que comúnmente pertenecen a la iniciativa privada. Por lo tanto, la manera de organizarse, operar o relacionarse con ésta, nos aproxima a los modelos de comunicación organizacional.

Esta aproximación denota la progresiva influencia de la iniciativa privada y, sobre todo, nos acerca a la eficacia de las instituciones que el estado “privatiza”, para que sean rentables económicamente, ya que en el caso de las comisiones filmicas el productor de cine busca en todas partes del país permanente calidad, eficiencia y bajos costos en los servicios que requiere para su producción, siendo así la tarea primordial el prestar un servicio de calidad y sin obstáculos burocráticos que retrasen el desempeño y desarrollo de las filmaciones. Las comisiones filmicas mexicanas, a pesar de tratarse de oficinas gubernamentales, deben funcionar como organizaciones o corporaciones, dejando a un lado cualquier circunstancia burocrática.

En segundo lugar, otra de las áreas de acción de las comisiones filmicas son las relaciones públicas y la publicidad, que “teóricamente” se deberían de circunscribir a una estrategia

integral de comunicación y que son, a la par, una de las líneas de la comunicación dentro de las organizaciones.

Así, “la mercadotecnia hace uso de todas las formas posibles de comunicación que le puedan ser útiles y se agrupan bajo la expresión de comunicación de marketing y comprende a la publicidad, la promoción, el esfuerzo de ventas y las relaciones públicas” (Treviño, 2000, p. 30).

Algunos campos útiles (O´Guinn, Allen y Semenik, 2004, p. 727) que nos ayudan a clarificar esto serían: La publicidad, comprendida esta como un esfuerzo pagado que se realiza por conducto de los medios de comunicación masiva para persuadir a la gente, llámese radio, televisión, prensa, cine y espectaculares.

Otro concepto es la promoción, una técnica de incentivos que crea la percepción de un mayor valor de la marca entre los consumidores o usuarios. Las formas promocionales pueden ser variadas, desde descuentos, organización de eventos, ferias, etc. Todo lo que ayude de una manera u otra a incrementar la producción audiovisual. Es sólo a través de una adecuada estrategia de promoción, como una comisión de filmación dará a conocer los servicios que presta, así como las bellezas naturales, históricas y turísticas de la localidad.

Las promociones se traducen a través de medios que contienen información visual como folletos, videos, fotografías profesionales, fotos, CD´s. En la mayoría de los casos no se cuenta con el presupuesto adecuado para llevar a cabo los proyectos de promoción y publicidad; sin embargo, se recopila folletería existente en otras instancias del gobierno como son

las Coordinaciones de Turismo de los Estados.

Un campo más, el esfuerzo de ventas, atañe a un conjunto de vendedores especializados que promueven un producto o servicio, tangible o intangible, y de los cuales existen diversas clasificaciones. De esta manera, el productor, el director o el gerente de locaciones de la compañía productora, se pone en contacto con las comisiones de filmación y exponen sus necesidades.

El responsable del proyecto debe dar un servicio apropiado sin omitir detalles a través de un expediente, bitácora o archivo, además de visitar físicamente las localizaciones cuando así lo requiera el productor, mostrando los lugares seleccionados. Es aquí donde entra la labor del “guía” caracterizada por una intensa y prolongada incursión por la región o el Estado hasta encontrar lo deseado, tomando distancias y tiempo de traslados, mapas detallados, fotografías, hoteles cercanos o servicios que se puedan requerir.

Las relaciones públicas “ayudan a establecer y mantener unas relaciones de confianza con el conjunto de públicos de la empresa y puede ser a través de todo un programa de RP” (O’Guinn, et al., 2004, p. 699); esto genera una certidumbre a través de la implementación de ruedas y conferencias de prensa, boletines, cenas, publisreportajes, de imagen de la empresa y otras más. Las comisiones fílmicas son las responsables de facilitar el camino a los productores proporcionándoles una serie de servicios que los ayuden a resolver cualquier tipo de problemas o imprevistos y, en su caso, orientarlos para prevenir y enviar cualquier dificultad.

Las comisiones filmicas se preocupan por atraer a los diferentes productores de cine y televisión, tanto nacionales como extranjeros, a través de la prestación de servicios sobre los requerimientos que propician la realización de todo género de producciones. “La tarea principal de cualquier comisión filmica, es el atraer a los productores a su localidad a través de eficaces estrategias y medios de promoción” (Morales, 1996, p. 34). Es a través de las relaciones públicas o los “contactos” con los productores, directores o gerentes de producción, como se van creando estas relaciones personales o públicas con las diferentes autoridades federales, estatales y municipales.

En tercer lugar, otra de las líneas de referencia son las políticas de comunicación y cultura. El estado, o mejor dicho, sus representantes, cualquiera que sea el sistema político por el que gobiernen, tienen que establecer normas y reglamentos que favorezcan el desarrollo de estos nuevos dispositivos de servicio al audiovisual. Los estados deben adecuar sus políticas a un mejor servicio del logro oportuno de los permisos necesarios con las distintas secretarías, instituciones o dependencias como: SEDESOL, Gobiernos de los Estados, SEMARNAP, SAGARPA, INAH (en caso de tratarse de locaciones arqueológicas o áreas protegidas), INM, SEDENA, Secretaría de Marina etc.

En el caso de carreteras y caminos de jurisdicción federal, se requerirá el permiso de la Policía Federal de Caminos y Puentes para poder cubrir o quitar algún señalamiento, o contar con el apoyo de elementos para el control del tráfico durante las filmaciones. En los estados, las carreteras estatales, caminos y calles están bajo la jurisdicción de la Policía y Tránsito del Estado y es indispensable tener la autorización

correspondiente para el apoyo a las compañías productoras.

Por lo que respecta a las leyes que han regido la industria audiovisual en México, son: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Cinematografía, y que se encuentra muy ligada en algunos rubros a la Ley de Radio y Televisión, con sus respectivos reglamentos.

Otro elemento de importancia, está representado por las políticas económicas, las cuales nos pertenecen, están en nuestras ciudades, localidades, regiones o estados, son redes de la política económica. El agua que bebemos, la seguridad de nuestras calles, la salud de la gente, la educación de nuestros jóvenes y el mejoramiento de los grupos minoritarios están ligados a las decisiones políticas y económicas, tomadas en el gobierno federal y los estatales. Entender la política significa sobre todo poder reconocer lo que es importante, las cosas que más influyen sobre el resultado de los acontecimientos, y dado que la política es la toma de decisiones por medios públicos, de la que se ocupa primordialmente el gobierno, es decir, de la dirección de las comunidades.

Bajo este esquema, las comisiones filmicas proporcionan a priori empleos directos e indirectos en las localidades en que se desarrolla cualquier filmación. Como menciona Rodil (2003), estos son agentes encargados de la atracción y canalización de producciones audiovisuales hacia los territorios que las albergan y tienen una doble dimensión económica: en primer lugar, la estimulación propiamente dicha de estas actividades a través de diversos mecanismos... y, en segundo lugar, el impacto económico que se deriva de dichas actividades (p. 104).

En las localidades donde se llevan a cabo las producciones audiovisuales de cualquier género (películas, programas de televisión, comerciales), la derrama económica existe y es importante, con un efecto multiplicador de seis, genera divisas, trabajo y al final las imágenes viajan alrededor del mundo y se promueven los lugares donde se llevó a cabo la producción.

Con respecto a los filmes, se estima un tiempo determinado para el rodaje, lo que sugiere una buena programación anticipada de las necesidades de la gente de producción y se debe contar con el apoyo de las autoridades municipales o de la localidad. Así mismo, si se trata de alguna propiedad privada, el dueño o administrador deberá estar en acuerdo para alquilar el espacio y sus construcciones.

De acuerdo a la CONAFILM (2004, n. d.) los trámites correspondientes a realizar generan ingresos a las arcas del gobierno local, estatal y federal, lo cual también da una garantía a la compañía productora. Otros servicios que también son requeridos por los productores fílmicos es el hospedaje en hoteles de diversas categorías, pues las personas que laboran en dichas producciones son numerosas.

También se contrata de manera eventual a peones, albañiles, carpinteros, pintores y sobre todo extras, para las diversas áreas de la filmación, servicio, locación, alimentos, etc. Asimismo, se obtiene del mismo lugar el material disponible para la escenografía, ambientación, iluminación, que generarán ventas para las ferreterías, tlapalerías, carpinterías, tiendas de componentes eléctricos y otras más.

Las producciones de telenovelas o programas para la televisión requieren de más tiempo, por lo que generarán mayores ingresos a esas localidades, tienen mayor presupuesto; la gente de producción supera a la de las filmaciones, los materiales y personal requerido aumentan considerablemente y, por lo tanto, requieren los mismos servicios que se han mencionado en las producciones fílmicas.

En cuanto a los comerciales de televisión, son diferentes porque implican un tipo de trabajo más ágil y preciso, además de menor tiempo que las filmaciones y los programas de televisión. Por lo mismo, cuando se filma en localización difícilmente se contratan personas locales para que integren el equipo básico de trabajo. Los comerciales se filman en su gran mayoría en foros, por lo que es importante que, al realizarse en una locación, el comisionado o persona encargada brinde todas las facilidades para tal efecto.

Finalmente, con respecto a la comunicación para el desarrollo, y parafraseando a Ramiro Beltrán:

...el expandir y equilibrar el acceso y la participación de la gente en el proceso de comunicación, a niveles masivos como a los interpersonales, el desarrollo debe asegurar, además de los beneficios materiales y la justicia social, un avance en las instituciones (Contreras, 2000).

Por lo tanto, la acción continua de los distintos instrumentos y actividades de la comunicación colectiva se ha constituido en uno de los fundamentos de la sociedad

contemporánea. Esta acción fundamental de los medios se da en todos los tipos de la sociedad, pero hay que hacer notar que la intensidad de su acción varía según el modelo de sociedad de que se trate, aún en los países en desarrollo. Joan Costa sugiere que “la comunicación es un modo de acción. De interacción entre personas, grupos personalizados y colectividades sociales, que forman “comunidades”. Las modalidades específicas de estas interacciones son la trama constitutiva de la sociedad actual” (Costa, 2005).

Por eso, la acción pública de los medios de comunicación es en cierto grado importante en los países desarrollados, porque en ellos tales medios de comunicación ya no son agentes del cambio, dado que éste ya se ha producido y, como lo denuncia su situación privilegiada, la sociedad posee igualmente su propia dinámica para seguir cambiando. En los países subdesarrollados el papel de la información es muy importante porque en éstos los medios de comunicación se constituyen en líderes de opinión y conducen a la sociedad hacia el cambio, aunque sólo sean instrumentos al servicio de terceros.

En los países en vía de ser desarrollados, el papel de la comunicación es muy importante porque en ellos ya se ha alcanzado una cierta cuota en el proceso del cambio y entonces, los medios sirven de difusores de lo que se ha logrado y que son impulsores de lo que queda por lograr. En nuestro país, el crecimiento de los medios de comunicación sigue en ascenso, pero con respecto a las comisiones fílmicas, su desarrollo como medios audiovisuales, está en franco proceso de gestación. Esta interpretación se basa en la creación de las distintas comisiones de filmación en algunos estados de la república mexicana.

El desarrollo de la comunicación audiovisual fílmica como agente activo de la comunicación social turística y gubernamental difiere y comparte expectativas con la comunicación en desarrollo. Una de ella es, y tal vez la más importante, su característica natural como medio de comunicación para el desarrollo de nuevas relaciones humanas y tecnológicas entre el cine y la televisión, entre los aparatos técnicos y el soporte tecnológico, que hace posible su funcionamiento, así como el desarrollo de estudios y teorías basadas en investigaciones universitarias.

Otra característica es su presencia dentro de las políticas del fomento al turismo, encaminada a difundir las bellezas naturales, arqueológicas, citadinas y de diversión, para la entrada de divisas al país. Otra particularidad es la emisión de este tipo de imágenes visuales que se difunden en el país y el extranjero como construcción en primer término de un país con condiciones favorables para visitar; en segundo término, como propaganda de imagen de un gobierno democrático y estable económica, política y socialmente.

Se hace necesario puntualizar ciertas características. La primera, que en los países desarrollados también existen minorías no integradas que padecen de carencias y no gozan de todos los derechos establecidos de manera práctica. Por lo tanto, los medios tienen mucho que decir. En segundo lugar, en los países subdesarrollados existe una clase económica minoritaria que es poseedora de los aparatos de producción y que limitan de alguna forma el liderazgo de los medios manipulando a favor de sus intereses, “hacia un cambio social”.

Y, en tercer lugar, en los países que inician su desarrollo, se advierte también la manipulación de los medios de comunicación, aún a pesar del cambio percibido en la sociedad a favor de una clase dominante. No obstante, lo anterior, los medios se han desarrollado y se han hecho imprescindibles para tener conciencia de una existencia real, para guardar un equilibrio entre las fuerzas de la sociedad, hacer extensa la educación y la cultura, así como formar conciencia del progreso y el asentamiento de una democracia e integración social.

Ante ello, es decir, la comunicación para el desarrollo, el calificativo más común sería “sociedad informatizada”, aunque ha sido denominada de maneras diferentes.

Al respecto, Joyanes dice que:

...las diferentes perspectivas desde las que ha sido abordada la sociedad informatizada han hecho que haya sido bautizada con diferentes términos: sociedad postindustrial (Bell y Touraine), sociedad tecnotrónica (Brezinsky), sociedad de consumo (Jones y Baudrillard), sociedad informatizada (Nora-Minc), sociedad interconectada (James Martín), estado telemático (Gubert), aldea global (Mc. Luhan) y últimamente sociedad digital (Mercier-Plassard-Scardigly, Bustamante, Negro Ponte, Terceiro), y, también sociedad cibernética, para describir la nueva sociedad resultante de la fusión de la informática, medios de comunicación y telecomunicaciones; trae de todo el nuevo desarrollo de los medios y de la tecnología de la década de fin de siglo y su futuro a vivir en el siglo XXI” (Joyanes, 1997, p. 4).

Se pensaba que estos dos elementos (información y comunicación) iban a proporcionar no sólo riqueza, sino, menos pobreza; se argumentaba que el acceso al conocimiento y a la información se iba a democratizar, y de esta manera, la brecha entre los países ricos y pobres podría ser menor. Sin embargo, la globalización, paradigma determinante de esta nueva sociedad, sí ha generado más riqueza, pero ésta ha sido concentrada cada vez más en pocas manos, y por otro lado, la pobreza ha aumentado considerablemente.

Resumiendo todo lo expuesto en el presente epígrafe, el análisis multiperspectivo de las comisiones filmicas está rodeado de diversas disciplinas que resultan más prácticas que teóricas, y que constantemente evolucionan y que deben perfeccionarse para lograr la eficiencia del trabajo interno y hacia el servicio a la industria audiovisual.

### **3. Proyecto para una comisión filmica en Tampico**

Debíamos trabajar en un proyecto de investigación como tesis doctoral, para la Universidad de Santiago de Compostela, por lo que nos llamó la atención el tema de las *film commissions* y pensamos que quizá fuera un tema novedoso, innovador, que de hecho así resultó, porque efectivamente la investigación académica de las comisiones filmicas en México era nulo, incluso los libros del experto en sistematización bibliográfica en México, Fuentes (1988, 2003), no registran algún índice temático de las *film commissions*, *comisiones filmicas*, *comisiones de filmación* o algún otro concepto parecido, y hasta donde indagamos, sólo se habían realizado dos tesis de licenciatura<sup>21</sup>. Por lo que, con miras de poder

---

<sup>21</sup> Nos referimos a las tesis de María de los Ángeles Morales Ordorica (1996), y de Carlos

establecer una comisión fílmica, a partir del año de 2004, se decidió realizar un proyecto de investigación para la creación de una comisión fílmica que sirviera como motor de desarrollo económico, social, turístico de la zona.

El proyecto intitulado *Las Comisiones Fílmicas en México. Su estructura, operatividad y promoción en la industria cinematográfica*, resultó ser el primer estudio académico en Latinoamérica, años después, en 2014, vendría algún ensayo de un grupo de estudiantes de Ecuador, para cumplir con trabajos académicos en la Universidad de Santiago de Compostela.

En este apartado nos limitaremos a presentar resultados de una primera exploración de las comisiones fílmicas en México, y sugerencias para la implementación de una comisión fílmica que busque tener un radio de acción *Las Huastecas* de Tamaulipas, Veracruz y San Luis Potosí, con atractivas localizaciones.

Los resultados son con base en un cuestionario que se aplicaron a trece comisionados fílmicos, siete productoras profesionales y una *free-lance* de la república mexicana; asimismo se confeccionaron una serie de pláticas y entrevistas personales, vía telefónica, grabadas y no grabadas con *comisionados*, funcionarios y directores de turismo estatales; personal de la CONAFILM y sobretodo con la pionera de las comisiones fílmicas en México, Doña Luciana Cabarga, quien nos estuvo brindando en todo momento valiosa información.

---

Nakasone Hisaky, Comisionado Estatal de la Comisión de Filmaciones de Quintana Roo, a la que no hemos podido tener acceso.

Con respecto a nuestro primer objetivo, cuyo enunciado fue entonces “exponer una visión general de la reciente optimización de las comisiones fílmicas de los Estados Unidos Mexicanos, tratando de: a) Definir sus modelos de actuación y organización; b) Medir su grado de eficacia y de madurez respecto del servicio que presta al sector audiovisual y al desarrollo económico de las diferentes comunidades territoriales”, respecto de lo cual podemos señalar lo siguiente:

En México existieron cuatro nombres o categorías de Comisiones Fílmicas: catorce *Comisiones de Filmación (Film Commissions)*, una *Comisión Municipal de Filmación (County Film Commission)*, siete *Oficinas de Cinematografía (Cinematography Offices)* y diez *Oficinas de Apoyo (Support Offices)*. En la actualidad, se supone que existe una por estado y están adscritas al gobierno.

Todas ellas, sin excepción, dependen de los gobiernos estatales, principalmente adscritos a las dependencias de *Turismo y Desarrollo Social*, de lo cual podemos inferir que esto puede ser una desventaja, ya que dependen de la política y de las políticas del partido y gobierno de turno, quedando a su merced y con la incertidumbre de su continuidad. Así, por ejemplo, tenemos el conocimiento de que las comisiones fílmicas de Durango, Oaxaca y la Ciudad de México, por mencionar algunas, no funcionaron como tal, o resultan oscilatorias.

Otras como las *Oficinas de Apoyo*, que representaron casi un 30% de las mexicanas, se definen sólo como “apoyo”, y poco les interesa la industria audiovisual. Una desventaja más

que observamos en una gran mayoría de las comisiones filmicas de México, es que no tienen personal calificado; se trata de puestos políticos que caen en sistemas burocráticos, con trabajo de oficina, horarios predeterminados y “semana inglesa”, aunque muchas de ellas son de reciente creación, existen algunas de gran efectividad como la de Baja California o la de Quintana Roo.

También existen otras más maduras, como la de Morelos, que además del carácter pionero de su comisionada, resultan muy bien organizadas y reconocidas como eficientes. Otras más reconocidas como muy eficaces son: Guanajuato, Baja California, Quintana Roo e Hidalgo. Sin duda alguna, mucho tiene que ver quien se encuentra al frente de la Comisión, ya que representa el motor de impulso y le imprime entusiasmo al trabajo.

Por otra parte, respecto de la opinión que algunas compañías productoras mexicanas tienen sobre las comisiones filmicas de México, podemos comentar que no todas las conocen, que pocas han trabajado con ellas; que el contacto ha sido a través de la *Secretaría de Turismo* y una considera que le ha sido muy difícil conseguir apoyo de la oficina local.

Así mismo, las que han tenido la oportunidad de trabajar con ellas, consideran que su desempeño fue bueno, les facilitaron las cosas y que les sirvió de mucha ayuda en la realización de los trabajos. Sólo una dijo que no tuvo buenas experiencias. Otra considera que le hubiera gustado que se les apoyaran económicamente porque sabe que, específicamente Guanajuato, cuenta con un presupuesto para este fin.

En lo que respecta a la Comisión Nacional de Filmaciones – México, según la opinión de las productoras cuestionadas, más de la mitad dijo conocer la CONAFILM, la consideran buena, como un organismo descentralizado que tiene cierto peso en la divulgación de cine, que patrocina el audiovisual y que traen proyectos, aunque una expresa que los proyectos ya los traen destinados desde la Ciudad de México. Sin embargo, menos de la mitad no la conocen y les gustaría saber qué es. También, cabe señalar que sólo cuatro comisiones filmicas de México se encontraron adscritas a la *Asociación Internacional de Comisionados Fílmicos (AFCI)*.

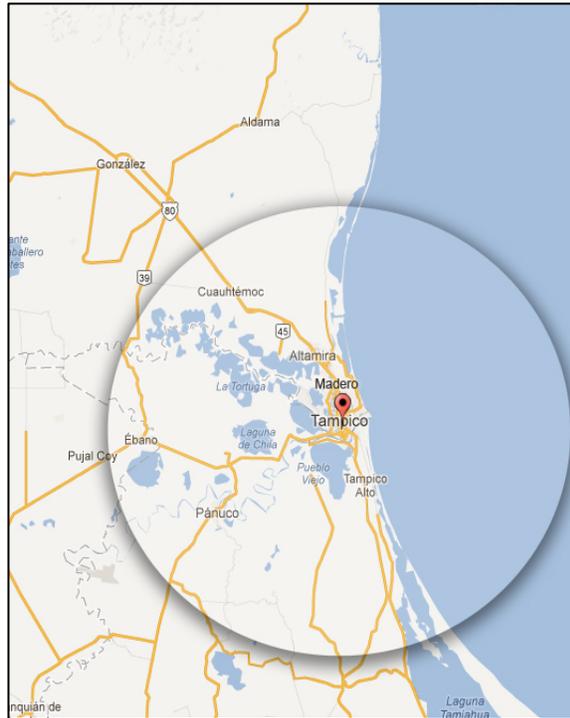
Consideramos que existen varios campos o posibles líneas de investigación que se pueden tratar en torno al film *commissions*, como lo comentamos con antelación, o en relación con las entidades o instituciones promotoras del cine en México, en muchos aspectos, y que pueda favorecer a la industria cinematográfica, así como a las comisiones filmicas. Para concluir, ubicamos a continuación dos mapas, el primero, acerca de en donde se ubicaría la comisión filmica y el segundo, sobre el área de influencia de su posible servicio.



*Figura 1.* Mapa de México, Tamaulipas y Tampico.  
Fuente: Elaboración propia

El mapa muestra la república mexicana, resaltando el estado de Tamaulipas y el municipio de Tampico, que se localizan enfrente del Golfo de México. Como antes lo comentamos, una ventaja que tiene ubicar la oficina que funcione como *film commission* en la ciudad de Tampico, es que desde aquí se puede apoyar a municipios de los otros estados que conforman *Las Huastecas*.

Dentro de los hallazgos está la sugerencia de que el tiempo ideal para ir a los lugares de rodaje y regresar a la ciudad a dormir, son unos 45 minutos, dentro de una distancia aproximada de unos 50 kilómetros. En la Figura 2 hemos confeccionado un mapa con el radio de acción de la comisión fílmica de Tampico y Ciudad Madero.



*Figura 2.* Área de influencia de la comisión fílmica.  
Fuente: Elaboración propia

El mapa comprende el sur de Tamaulipas y parte del oriente del Estado de San Luis Potosí y el norte del estado de Veracruz. La parte sur del estado de Tamaulipas abarca un poco más allá de Cd. Cuauhtémoc, con el sistema lacunario del Río Tamesí y la laguna de *La Tortuga*, con ranchos agrícolas y ganaderos, principalmente; en la parte colindante con el estado de San Luis Potosí, llega hasta el municipio de Ébano, terreno llano también con ranchos ganaderos; y en la parte del norte del estado de Veracruz, en la región *Huasteca*, abarca más allá del municipio de Panuco, Pueblo Viejo, Tampico Alto y otras pequeñas poblaciones. Posee como principales cuerpos de agua a la Laguna de Tamos, Pueblo Viejo, Tamiahua, llanura costera

con ranchos agropecuarios. Tamaulipas y Veracruz también colindan con el *Golfo de México*.

El camino queda abierto para que en el futuro se continúen realizando otras investigaciones en este novedoso e importante tema cinematográfico, como la relación ciudad-paisaje, y que mucho podría ayudar a impulsar y promover distintas localizaciones de México, así como a la industria cinematográfica mexicana, que bien vale recordar que en otra época fue la segunda industria en importancia de México después de la industria petrolera.

## REFERENCIAS

- Association of Film Commissioners International. (2005). *Association of Film Commissioners International*. <http://afci.org>
- Colorado Film. (2006). *Colorado's Long Love Affair with Film*. <https://www.coloradofilm.org/history.html?PHPSESSID=4d33597a3d256ff33a19276b9f1f4e3c>
- Comisión Nacional de Filmaciones – México. (2004). *Filme México*. CONACULTA- IMCINE. Consejo de promoción Turística.
- Comisión Nacional de Filmaciones – México. (2005). *Comisión Nacional de Filmaciones*. <http://www.conafilm.org.mx>
- Comisión Nacional de Filmaciones – México. (2005). *Problemáticas y bondades de las producciones nacionales y extranjeras de la industria del audiovisual en México*. <http://www.conafilm.org.mx>

- Contreras, B. A. (2000). *Comunicación-desarrollo para “otro occidente”*.  
[http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n18/18a\\_contreras.html](http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n18/18a_contreras.html)
- Costa, J. (2005). *Comunicación*.  
<http://www.terra.es/personal3/jcostass/cdi1.html>
- Fernández, S. P. (1997). *Habermas y la teoría crítica de la sociedad. Legado y diferencias en teoría de la comunicación*.  
<httpS://www.moebio.uchile.cl/o1/frprino3.html>
- Fuentes, N. R. (2003). *La investigación académica sobre comunicación en México*. Sistematización Documental, 1995 -2001. Editorial ITESO.
- Fuentes, N. R. (1988). *La Investigación de comunicación en México. Sistematización documental 1956-1986*. Ediciones de Comunicación.
- Joyanes, A. L. (1997). *Cibersociedad. Los retos sociales ante un nuevo mundo digital*. McGraw-Hill.
- Lijó, M. T. (2001). *Industria Audiovisual e Territorio as Film Commissions*. [Tesis de maestría sin publicar]. Universidad de Santiago de Compostela.
- Martínez, H. M. (2003). Las Comisiones fílmicas como un dispositivo audiovisual. En M. A. Martínez, *Las Comisiones Fílmicas: Un Nuevo dispositivo para la promoción audiovisual*. Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- Morales, O. M. A. (1996). *Comisiones de Filmación: una alternativa para el desarrollo de la industria Cinematográfica*, Universidad Iberoamericana ,1 a edición (Tesis), México.
- Nieto, M. J. (2005). *Las Comisiones Fílmicas en México. Su estructura, operatividad y promoción en la industria*

- cinematográfica*. [Tesis de maestría sin publicar].  
Universidad de Santiago de Compostela.
- O'Guinn, T. C., Allen, C. T., Semenik, R. J. (2004). *Publicidad y Comunicación Integral*. Ed. Thomson Learning.
- Prado, C. (2006). México, lugar ideal para filmar. *Generación Anahuac, Revista de la Red de Universidades Anáhuac*.
- Rodil, M. O. (2003). *El factor económico y el desarrollo regional en el marco de actuación de la Comisiones Fílmicas*. En M. Martínez Hermida, *Las Comisiones Fílmicas: Un nuevo dispositivo para la promoción audiovisual*. Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- Rosado, C. C. y Querol, F. P. (2003). *Cine y turismo: una nueva estrategia de promoción*. Ocho y Medio.
- Sánchez-Escalonilla. A. (2003), *Diccionario de creación cinematográfica*. Ariel Cine.
- Treviño, R. (2000). *Publicidad. Comunicación integral en Marketing*. McGraw Hill.

**Capítulo 13**  
**TENDENCIAS DEL TELETRABAJO Y EL IMPACTO**  
**EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL, UNA MIRADA**  
**DESDE EL COVID-19<sup>22</sup>**

Telework trends and impact on labor productivity. A look  
from the Covid-19

**Solis- Muñoz, Juan**

Universidad Católica de Cuenca. Ecuador. E-mail: jbsolizm@ucacue.edu.ec  
ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-5148-6923>

**Morocho-Macas, Angel**

Universidad Católica de Cuenca. Ecuador. E-mail:  
amoroch@ucacue.edu.ec. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-2946-1284>

**Quevedo- Vázquez, Jorge**

Universidad Católica de Cuenca. Ecuador. E-mail:  
joquevedov@ucacue.edu.ec. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-1303-4835>

**RESUMEN**

La presencia de la enfermedad por coronavirus COVID-19 evidencia la necesidad de adoptar medidas y modalidades de trabajo que prevengan, minimicen y controlen los riesgos de propagación e infección del virus en el entorno laboral. Por lo tanto, el objetivo de este artículo es analizar las tendencias del teletrabajo y los ajustes legales en el ámbito laboral en el contexto de la pandemia, con relación a su práctica y adopción de acuerdos a los referentes teóricos en el contexto empresarial a nivel mundial y latinoamericano. Relevando que el teletrabajo promueve un cambio revolucionario en

---

<sup>22</sup> Este documento es un producto generado a partir del proyecto de investigación denominado: “La Gerencia en Mipymes con teletrabajo como respuesta al COVID-19, en el sector comercial de Azogues; adscrito a la Universidad Católica de Cuenca-Ecuador.

la forma de desempeñarse en lo laboral usando las tecnologías de la información y comunicación, garantizando la seguridad de los trabajadores, sus derechos individuales, colectivos y beneficios sociales, promoviendo la simplificación de los procesos de gestión, flexibilidad organizativa, incrementando la productividad y rentabilidad, mediante el control de metas cumplidas de los teletrabajadores. El abordaje metodológico responde a una exhaustiva revisión de la literatura y sistematización de las principales tendencias del teletrabajo debidamente corroborada por cambios que han operado en la legislación de los países antes y durante la pandemia del Covid-19 para normar con mayor profundidad la modalidad contractual. Se concluye que, en efecto, la emergencia sanitaria del coronavirus si incidió en los poderes legislativos y ejecutivos para responder los requerimientos laborales y empresariales con asertividad en las naciones de Argentina y Ecuador.

**Palabras clave:** Teletrabajo, Productividad, Laboral, Coronavirus; Pandemia

### **ABSTRACT**

The presence of the coronavirus disease COVID-19 shows the need to adopt measures and work modalities that prevent, minimize and control the risks of spread and infection of the virus in the work environment. Therefore, the objective of this article is to analyze telework trends and legal adjustments in the workplace in the context of the pandemic, in relation to the practice and adoption of agreements to theoretical references in the business context worldwide and Latin American. Revealing that telework promotes a revolutionary change in the way of working in the workplace using information and communication technologies, guaranteeing the safety of workers, their individual and collective rights and social benefits, promoting the simplification of management processes, organizational flexibility, increasing productivity and profitability by

controlling teleworkers goals achieved. The methodological approach responds to an exhaustive review of the literature and systematization of the main trends in telework duly corroborated by changes that have operated in the legislation of the countries before and during the Covid-19 pandemic to regulate the contractual modality in greater depth. It is concluded that, in effect, the coronavirus health emergency did affect the legislative and executive powers to respond to labor and business requirements with assertiveness in the nations of Argentina and Ecuador.

**Keywords:** Telework, Productivity, Labor, Coronavirus; Pandemic.

## **1. Introducción**

En el contexto de la crisis ocasionada por el Covid-19, el teletrabajo como modalidad laboral se ha posicionado en la discusión académica con mayor vigor. Sin embargo, es imprescindible decir que el teletrabajo tiene referencia desde hace décadas atrás. Son diversos los ámbitos de estudio y las miradas ofrecidas al fenómeno en procura de entenderlo en su real dimensión, con sus dimensiones y tensiones alrededor de las ventajas y desventajas de la modalidad y los efectos en la productividad empresarial, partiendo de un adecuado encuadre legal. Desde una perspectiva comunicacional Gallusser (2005), encuentra que las naciones adelantadas anclan su desarrollo en las tecnologías de información y comunicación con un enfoque de planificación estratégica que les permite insertarse con éxito en la globalidad.

Tomando en cuenta las tendencias mundiales, Vargas (2020) profundiza sobre la necesidad de responder asertivamente a los cambios que operan en el mercado laboral global, el entorno de su investigación es el Ecuador y describe

las estrategias del Estado para ampliar las oportunidades digitales mediante los Infocentros, como cubículos tecnológicos que promuevan el emprendimiento basada en la transformación digital de las organizaciones mediante innovación disruptiva o incremental, el tráfico del comercio electrónico y el teletrabajo como variables que impactan en la vocación económica y productiva del país.

A su vez, los estudios de Oviedo y Vázquez (2014) se sitúan bajo la lupa de la motivación, con el supuesto que la modalidad de teletrabajo incide positivamente en la calidad de vida del trabajador, en tanto, mejora la productividad, se puede programar de mejor forma el tiempo, se reducen los gastos de transporte, se logra probar que el teletrabajo constituye una estrategia de motivación laboral. En esta línea, Gómez et al. (2019), asumen la importancia de la prevención de riesgos y la generación de ambientes propicios para el teletrabajo como una acción afirmativa de la política pública.

A los teletrabajadores no les alcanza el control de las empresas con relación a horarios de trabajo, estilos de vida saludables, alimentación balanceada, por tanto, se hace impostergable el fomento de programas de salud preventiva que influyan en el rendimiento equilibrado de los teletrabajadores y el impacto positivo en el cumplimiento de roles y metas de trabajo. Esta descripción introductoria sienta las bases de lo que más adelante se profundiza a nivel de revisión teórica, respecto a las tendencias del teletrabajo desde una mirada integral que permita comprender los escenarios laborales actuales y futuros como modalidades y tipologías de crecimiento y desarrollo sostenible.

El análisis de las tendencias del teletrabajo en el contexto de la pandemia del coronavirus, reconoce una amplia revisión de la literatura en diversos contextos de análisis y además incorpora una mirada desde el escenario de pandemia que ha movilizadado a las funciones legislativas de las naciones para reconocer la figura del teletrabajo, como en el caso ecuatoriano, aunque no exista todavía una ley específica.

Aproximaciones teóricas a las tendencias del teletrabajo en el contexto de la pandemia del Covid-19, se basa en la revisión sistemática de la literatura de artículos extraídos de revistas indexadas a bases de datos científicas reconocidas por la comunidad epistémica, con avances en la legislación a raíz de la emergencia sanitaria del Coronavirus. El criterio de búsqueda operó con fundamento en los descriptores de teletrabajo e incidencia en la productividad laboral. Se han rastreado ochenta artículos y publicaciones con valor académico, veinte han sido seleccionados por la relevancia y pertinencia de los contenidos. Se ha construido una matriz con resumen, resultados y conclusiones como insumo para el parafraseo y citas textuales del que está construido el presente artículo.

## **2. Referencias teóricas del teletrabajo**

El teletrabajo se lo define desde los aportes de Osio y Delgado (2010) como modalidad de contrato de trabajo, considerando su fundamento filosófico: del griego telou y del latín tripaliare, equivalente a distante y trabajo, es decir, trabajar a distancia. Se le atribuye a Jack Nilles, el haber acuñado el concepto de teletrabajo en 1973 con capacidad argumentativa desde la utilización de las tecnologías de información y comunicación aplicadas al trabajo a distancia

(Suárez, 2016). El teletrabajo desde la investigación de Gil-Motelongo y Bolio (2005) es equivalente a telework, trabajo a distancia; networking, trabajo en red; telecommuting, tele-desplazamiento; y, flexible working, trabajo flexible.

En tal virtud, tal como escribió Babilón (1998) el teletrabajo es una opción de actividad económica ocasional, desarrollada en el domicilio del trabajador o empleado, usando la jornada completa de trabajo. Se trata desde los aportes de Civit y March (2000) del desempeño de una profesión sin el requerimiento presencial del trabajador en la jornada parcial o total de trabajo. Si el teletrabajo se adopta en una empresa como la estructura de selección y contratación del talento humano, es imprescindible el uso de las tecnologías de información y comunicación por la naturaleza del trabajo a distancia que implica un mayor número de trabajadores desarrollando las actividades laborales desde su casa (Organización internacional de trabajo [OIT], 2002). En el contexto colombiano, desde las investigaciones de Contreras y Rozo (2015), el teletrabajo es una modalidad de organización del trabajo que implica la realización de tareas pagadas o la prestación de servicios lícitos y personales a terceros con base en las tecnologías de información y comunicación.

De otro ángulo, se define a la sostenibilidad como la certeza de sobrevivencia intergeneracional que significa convivencia y desarrollo armónico equivalente a generación de valor a largo aliento (Pinillos y Fernández, 2011). En esta perspectiva se inserta la utilización de fuentes de energía renovable, la garantía de la cadena de valor alimentaria a escala global, el cada vez más creciente turismo ecológico, la responsabilidad social corporativa que considera en nómina a

personas con discapacidad que configura el estatus de las organizaciones sostenibles que van de la mano con la innovación disruptivo o incremental ya sea al producto, proceso o gestión empresarial.

De la mano con Kiron, Kruschwitz, Reeves y Goh (2013), se asume que existe una línea de tendencia empresarial basada en la sostenibilidad como factor que incide positivamente en el contexto, con devoluciones de generación de riqueza a favor de los factores de la producción. De suerte que, el teletrabajo es la evidencia de sostenibilidad, tanto más si se soporta en una estructura estratégica de transformación digital. Esta estrategia desde las investigaciones de Chowdhury (2010) constituye el soporte para disminuir drásticamente la emisión de gases contaminantes por la eliminación de desplazamientos a corta o larga distancia para los trabajos presenciales.

### **3. Teletrabajo como tendencia mundial y latinoamericana en el contexto de las reformas legales**

Una tendencia desde las averiguaciones de Castellanos, Fúquene y Ramírez (2011) es la forma recurrente de predicción de eventos futuros, a partir de conductas pasadas y presentes de modo que se pueda tomar el pulso a los cambios y preparar los escenarios estratégicos para su desenvolvimiento. Desde esta perspectiva conceptual, la línea de tiempo del teletrabajo, inicia en los Estados Unidos, hacia 1973, en la empresa IBM que tuvo la visión de abrir alternativas de trabajo no presencial a los ejecutivos de la compañía, con el objetivo de disminuir los costos y gastos, así como sacarle el máximo provecho al recurso tiempo (Diazgranados, 2012). Los países que se alinearon al nacimiento del teletrabajo fueron Alemania y Austria, con

aportes de los telecentros que, si bien no fue un ejercicio tecnológico, si constituyó una nueva forma de planificación del recurso tiempo y rutas, con el propósito de organizar de mejor manera los horarios laborales. En esta lógica el teletrabajo a lo largo del tiempo se ha expandido por Europa, Estados Unidos y América Latina (Suárez, 2016).

El abordaje que corresponde América Latina sobre el teletrabajo se inserta en una mirada que contextualiza el marco legal y las acciones afirmativas alrededor de la ciudadanía digital y los derechos humanos. En cuanto a la legislación se encuentra que en unos casos es reciente; y, en otros casos como México no disponen de legislación de teletrabajo y la política pública es precaria. Los marcos estratégicos de acción responden a una lógica económica de incremento de la relación de eficiencia y eficacia, la disminución de los desperdicios y la inclusión social de los sectores menos favorecidos. No existe evidencia que las políticas respondan a una visión de defensa de los derechos humanos y tampoco desde la ciudadanía digital (Fernández y Bravo, 2019).

Desde una mirada crítica aportada por Pérez y Gálvez (2009) al teletrabajo se le considera un subproducto de capitalismo mundial que podría implicar más des-beneficios que beneficios porque representaría una nueva manera de dominación del capital sobre el ser humano impuesta por los monopolios transnacionales que apuestan por la flexibilización laboral que consiste en la supresión de una serie de beneficios legales a favor de los trabajadores como la estabilidad laboral.

En América Latina las políticas públicas para impulsar el teletrabajo y la ciudadanía digital. Como escribió Martínez

(2012), a partir del 2012, en un serial de países, ha operado cambios a sus marcos normativos para responder proactivamente a la ola del cambio rápido y radical, adoptando modalidades y tipologías de trabajo a su estructura de códigos laborales, observando que las naciones latinoamericanas no han respondido con la misma velocidad de otros contextos. Así, en Argentina la Ley de Contrato de Trabajo, regula de pasada el teletrabajo desde una mirada de modalidad laboral. Sin embargo, las necesidades propias de la pandemia del Coronavirus, impulsaron la Ley 27555 del Régimen Legal del Contrato de Teletrabajo, publicada el 14 de agosto de 2020 en el Boletín Oficial de la República Argentina:

El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso (...) sancionan con fuerza de Ley: Régimen Legal del Contrato de Teletrabajo. Artículo 1.- Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer los presupuestos legales mínimos para la regulación de la modalidad de Teletrabajo en aquellas actividades que, por su naturaleza y particulares características, lo permitan. Los aspectos específicos se establecerán en el marco de las negociaciones colectivas.

Artículo 2.- Incorpórese al Título III “De las modalidades del contrato de trabajo” del Régimen de Contrato de Trabajo aprobado por la ley 20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias, el siguiente texto: Capítulo VI Del Contrato de Teletrabajo. Artículo 102 bis: Concepto. Habrá contrato de teletrabajo cuando la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios, en los términos de los artículos 21 y 22 de esta ley, sea efectuada total o parcialmente en el domicilio de la persona que trabaja, o en lugares distintos al establecimiento o los

establecimientos del empleador, mediante la utilización de tecnologías de información y comunicación. Los presupuestos legales mínimos del contrato de teletrabajo se establecerán por ley especial. Las regulaciones específicas para cada actividad se establecerán mediante la negociación colectiva respetando los principios de orden público establecidos en esta ley.

Artículo 3°- Derechos y obligaciones. Las personas que trabajen contratadas bajo esta modalidad, en los términos del artículo 102 bis del Régimen de Contrato de Trabajo aprobado por la ley 20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias, gozarán de los mismos derechos y obligaciones que las personas que trabajan bajo la modalidad presencial y su remuneración no podrá ser inferior a la que percibían o percibirían bajo la modalidad presencial. Los convenios colectivos deben, acorde a la realidad de cada actividad, prever una combinación entre prestaciones presenciales y por teletrabajo. Artículo 4°- Jornada laboral. La jornada laboral debe ser pactada previamente por escrito en el contrato de trabajo de conformidad con los límites legales y convencionales vigentes, tanto en lo que respecta a lo convenido por hora como por objetivos. Las plataformas y/o software utilizado por el empleador a los fines específicos del teletrabajo, y registrados según lo establecido en el artículo 18 de la presente, deberán desarrollarse de modo acorde a la jornada laboral establecida, impidiendo la conexión fuera de la misma.

Artículo 5°- Derecho a la desconexión digital. La persona que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo tendrá derecho a no ser contactada y a desconectarse de los dispositivos digitales y/o tecnologías de la información y comunicación, fuera de su jornada laboral y durante los períodos de licencias. No podrá ser sancionada por hacer uso de este derecho. El empleador no

podrá exigir a la persona que trabaja la realización de tareas, ni remitirle comunicaciones, por ningún medio, fuera de la jornada laboral.

Artículo 6º- Tareas de cuidados. Las personas que trabajen bajo esta modalidad y que acrediten tener a su cargo, de manera única o compartida, el cuidado de personas menores de trece (13) años, personas con discapacidad o adultas mayores que convivan con la persona trabajadora y que requieran asistencia específica, tendrán derecho a horarios compatibles con las tareas de cuidado a su cargo y/o a interrumpir la jornada. Cualquier acto, conducta, decisión, represalia u obstaculización proveniente del empleador que lesione estos derechos se presumirá discriminatorio resultando aplicables las previsiones de la ley 23.592. Mediante la negociación colectiva podrán establecerse pautas específicas para el ejercicio de este derecho. Artículo 7º- Voluntariedad. El traslado de quien trabaja en una posición presencial a la modalidad de teletrabajo, salvo casos de fuerza mayor debidamente acreditada, debe ser voluntario y prestado por escrito.

Artículo 8º- Reversibilidad. El consentimiento prestado por la persona que trabaja en una posición presencial para pasar a la modalidad de teletrabajo, podrá ser revocado por la misma en cualquier momento de la relación. En tal caso, el empleador le deberá otorgar tareas en el establecimiento en el cual las hubiera prestado anteriormente, o en su defecto, en el más cercano al domicilio del dependiente, en el cual puedan ser prestadas. Salvo que por motivos fundados resulte imposible la satisfacción de tal deber. El incumplimiento de esta obligación será considerado violatorio del deber previsto en el artículo 78 del Régimen de Contrato de Trabajo aprobado por la ley 20.744

(t.o. 1976) y sus modificatorias.

La negativa del empleador dará derecho a la persona que trabaja bajo esta modalidad a considerarse en situación de despido o accionar para el restablecimiento de las condiciones oportunamente modificadas. En los contratos que se pacte la modalidad de teletrabajo al inicio de la relación, el eventual cambio a la modalidad presencial operará conforme las pautas que se establezcan en la negociación colectiva. Artículo 9°- Elementos de trabajo. El empleador debe proporcionar el equipamiento -hardware y software-, las herramientas de trabajo y el soporte necesario para el desempeño de las tareas, y asumir los costos de instalación, mantenimiento y reparación de las mismas, o la compensación por la utilización de herramientas propias de la persona que trabaja. La compensación operará conforme las pautas que se establezcan en la negociación colectiva. La persona que trabaja será responsable por el correcto uso y mantenimiento de los elementos y herramientas de trabajo provistas por su empleador, deberá procurar que estos no sean utilizados por personas ajenas a la relación o contrato de trabajo. En ningún caso responderá por el desgaste normal producto del uso o el paso del tiempo.

En caso de desperfectos, roturas o desgaste en los elementos, instrumentos y/o medios tecnológicos que impidan la prestación de tareas, el empleador deberá proveer su reemplazo o reparación a fin de posibilitar la prestación de tareas. El tiempo que demande el cumplimiento de esta obligación patronal no afectará el derecho de la persona que trabaja a continuar percibiendo la remuneración habitual.

Artículo 10.- Compensación de Gastos. La persona que trabaja bajo la modalidad del teletrabajo tendrá derecho a la compensación por los mayores gastos en conectividad y/o consumo de servicios que deba afrontar. Dicha compensación operará conforme las pautas que se establezcan en la negociación colectiva, y quedará exenta del pago del impuesto a las ganancias establecido en la ley 20.628 (t. o. 2019) y sus modificatorias.

Artículo 11.- Capacitación. El empleador deberá garantizar la correcta capacitación de sus dependientes en nuevas tecnologías, brindando cursos y herramientas de apoyo, tanto en forma virtual como presencial, que permitan una mejor adecuación de las partes a esta modalidad laboral. La misma no implicará una mayor carga de trabajo. Podrá realizarla en forma conjunta con la entidad sindical representativa y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

Artículo 12.- Derechos colectivos. Las personas que se desempeñen bajo la modalidad de teletrabajo, gozarán de todos los derechos colectivos. Serán consideradas, a los fines de la representación sindical, como parte del conjunto de quienes trabajen en forma presencial.

Artículo 13.- Representación sindical. La representación sindical será ejercida por la asociación sindical de la actividad donde presta servicios, en los términos de la ley 23.551. Las personas que trabajan bajo esta modalidad deberán ser anexadas por el empleador a un centro de trabajo, unidad productiva o área específica de la empresa a los efectos de elegir y ser elegidas, para integrar los órganos de la asociación sindical.

Artículo 14.- Higiene y seguridad laboral. La autoridad de aplicación dictará las normas relativas a higiene y seguridad en el trabajo con el objetivo de brindar una protección adecuada a quienes trabajen bajo la modalidad laboral del teletrabajo. El control del cumplimiento de esta normativa deberá contar con participación sindical. Asimismo, la autoridad de aplicación determinará la inclusión de las enfermedades causadas por esta modalidad laboral dentro del listado previsto en el artículo 6°, inciso 2, de la ley 24.557. Los accidentes acaecidos en el lugar, jornada y en ocasión del teletrabajo, se presumen accidentes en los términos del artículo 6°, inciso 1, de la ley 24.557.

Artículo 15.- Sistema de Control y Derecho a la Intimidad. Los sistemas de control destinados a la protección de los bienes e informaciones de propiedad del empleador deberán contar con participación sindical a fin de salvaguardar la intimidad de la persona que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo y la privacidad de su domicilio.

Artículo 16.- Protección de la Información Laboral. El empleador deberá tomar las medidas que correspondan, especialmente en lo que se refiere a software, para garantizar la protección de los datos utilizados y procesados por la persona que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo para fines profesionales, no pudiendo hacer uso de software de vigilancia que viole la intimidad de la misma.

Artículo 17.- Prestaciones transnacionales. Cuando se trate de prestaciones transnacionales de teletrabajo, se aplicará al contrato de trabajo respectivo la ley del lugar de ejecución de las tareas o la ley del domicilio del empleador, según sea más

favorable para la persona que trabaja. En caso de contratación de personas extranjeras no residentes en el país, se requerirá la autorización previa de la autoridad de aplicación. Los convenios colectivos, acorde a la realidad de cada actividad, deberán establecer un tope máximo para estas contrataciones.

Artículo 18.- Autoridad de aplicación. Registro. Fiscalización. El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación será la autoridad de aplicación de la presente ley y deberá dictar la reglamentación respectiva dentro de los noventa (90) días. En el ámbito de su competencia se deberán registrar las empresas que desarrollen esta modalidad, acreditando el software o plataforma a utilizar y la nómina de las personas que desarrollan estas tareas, las que deberán informarse ante cada alta producida o de manera mensual.

Esta información deberá ser remitida a la organización sindical pertinente. La fiscalización del cumplimiento de las disposiciones legales y convencionales relativas a las tareas cumplidas bajo la modalidad del teletrabajo se ejercerá conforme a lo establecido por el título III - capítulo I, sobre inspección del trabajo de la ley 25.877 y sus modificatorias. Toda inspección de la autoridad de aplicación, de ser necesaria, deberá contar con autorización previa de la persona que trabaja.

Artículo 19.- Régimen de transitoriedad. La presente ley entrará en vigor luego de noventa (90) días contados a partir de que se determine la finalización del período de vigencia del aislamiento social, preventivo y obligatorio.

Artículo 20.- Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.

En el caso de Bolivia más bien han operado reformas al marco laboral a partir del 2017 para impedir despidos y existen

iniciativas ante el Senado para promover un proyecto de ley de Teletrabajo.

Desde los aportes de Mello (2017), se conoce que Brasil entró en vigencia a partir de noviembre de 2017 el marco legal que norma la paridad de derechos tanto para los teletrabajadores como para los que acuden a una terminación de trabajo fijo, se tratan de los llamados beneficios de ley. Lo que es corroborado por Álvarez (2018) la institución del mutuo acuerdo entre el trabajador y patrono para la definición de la modalidad de trabajo, dejando a salvo la prerrogativa del empleador de definir horarios de trabajo presencial de acuerdo a las necesidades puntuales del giro del negocio. En el caso de Chile, las investigaciones de Fernández y Bravo (2019) se conoce que la Ley 18750, reforma al Código de Trabajo y legisla la modalidad del teletrabajo, al mencionar las tareas realizadas extra oficina por intermedio del internet. Colombia si tiene normado el teletrabajo, desde el 2008 con disposiciones que regulan e impulsan la modalidad de teletrabajo y reconoce básicamente tres tipos: suplementario; autónomo; y, móvil.

En tanto, desde las contribuciones de Acuña (2017) Costa Rica diseñó una estrategia piloto a nivel de la empresa estatal de telecomunicaciones, obteniendo como resultado un incremento en la productividad del 30 por ciento, disminución de los costos operacionales en un 12 por ciento y otros beneficios relacionados con el uso de la tecnología para optimar el espacio, lo que direccionó a la generación de procesos internos de organización neuronal del trabajo, lo que devino a partir del 2008 en una legislación que dio luz verde a la implementación del teletrabajo en todos los estratos sociales.

Para el caso de Ecuador, se atribuye al Acuerdo Ministerial 2016-0190, el inicio de la legislación del teletrabajo para el sector privado. Si bien, como ocurre con la mayoría de países, no existe una ley específica. Sin embargo, Ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19, publicada en el Suplemento – Registro Oficial No. 229, 22-06-2020, en el artículo innumerado de las disposiciones reformativas primera que reforma el artículo 16 del Código del Trabajo, dispone:

El teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. En esta modalidad el empleador ejercerá labores de control y dirección de forma remota y el trabajador reportará de la misma manera.

Las partes podrán pactar, al inicio o durante la vigencia de la relación laboral, en el contrato de trabajo o en documento anexo al mismo, la modalidad de teletrabajo, la que se sujetará a las normas del presente artículo. Los trabajadores que prestan servicios de teletrabajo gozarán de todos los derechos individuales y colectivos, así como beneficios sociales contenidos en este Código, cuyas normas les serán aplicables en tanto no sean incompatibles con las contenidas en el presente artículo. El teletrabajo puede revestir una de las siguientes formas:

1. Autónomos son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad

profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.

2. Móviles son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las tecnologías de la información y la comunicación, en dispositivos móviles.

3. Parciales son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.

4. Ocasionales son aquellos teletrabajadores que realizan sus actividades en ocasiones o circunstancias convenidas. Las partes deberán determinar el lugar donde el trabajador prestará los servicios, que podrá ser el domicilio del trabajador u otro sitio determinado. Con todo, si los servicios, por su naturaleza, fueran susceptibles de prestarse en distintos lugares, podrán acordar que el trabajador elija libremente donde ejercerá sus funciones no se considerará teletrabajo si el trabajador presta servicios en lugares designados y habilitados por el empleador, aun cuando se encuentren ubicados fuera de las dependencias de la empresa.

El empleador deberá respetar el derecho del Teletrabajador a desconexión, garantizando el tiempo en el cual este no estará obligado a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos. El tiempo de desconexión deberá ser de al menos doce horas continuas en un periodo de

veinticuatro horas. Igualmente, en ningún caso el empleador podrá establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permisos o feriado anual de los trabajadores.

El salario del Teletrabajador será pactado entre el empleador y el trabajador conforme las reglas generales de este Código. El empleador deberá proveer los equipos, elementos de trabajo e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo. Todo empleador que contrate teletrabajadores debe informar de dicha vinculación a la autoridad del trabajo. La autoridad del trabajo emitirá la normativa secundaria necesaria para la aplicación de esta modalidad.

Desde la visión de Tremblay (2003) el teletrabajo es una opción que permite gerenciar las coyunturas de los trabajadores en cuanto a su estado de salud, las necesidades especiales de los trabajadores y sus familias, protegiendo a las cargas familiares menores de edad, mejorar los niveles de estrés laboral y equilibrar la carga laboral con las responsabilidades familiares y más tiempo dedicado a la familia y estados de comodidad para el disfrute familiar. Para Hilbrecht, et al., (2008) en el caso de las trabajadoras mujeres perciben un mayor bienestar al balancear el trabajo con las ocupaciones del hogar, sin que disminuya el nivel de las responsabilidades ni haya una variación en los vínculos laborales y familiares.

Lo dicho, lo corrobora un estudio sobre conciliación entre la vida privada y la actividad profesional, asintiendo al teletrabajo como una alternativa efectiva, alrededor de los esfuerzos de adaptación que implican los cambios que operan en la globalización referentes al trabajo, cuando el 64 por ciento

de españoles piensan que el trabajo es la máxima realización del ser humano por encima de sus prioridades personales (Ariza, 2002).

En cuanto a las unidades económicas estas también se benefician en opinión de Peters, Tijdens y Wetzels (2004) en tanto, el teletrabajo permite acomodarse a la dinámica económica y tecnológica de la oferta y la demanda, la intermediación a través de la tercerización laboral, ocasionando altos niveles de competitividad empresarial por la vía de la estructura de los costos, con externalidades positivas para el ambiente.

El teletrabajo se inserta, en consecuencia, a las tendencias latentes del mundo laboral contemporáneo. El teletrabajo pagado genera tensiones propias de la relación obrero – patronal y además promueve asimetrías entre los teletrabajadores de niveles ejecutivos y los operativos, existiendo ciertos privilegios que dispersan la justicia remunerativa que debe primar. El teletrabajo como oportunidad de acceso al trabajo también crea asimetrías o marginalidades de entre quienes acceden preferentemente a información estratégica y quienes no disponen de esas herramientas. Es de vital importancia que todos los Estados cuenten con normas específicas sobre teletrabajo y fomenten acciones afirmativas desde políticas públicas integrales (De la Cámara, 2000).

Se hace mención a los beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano, desde un ejercicio de revisión de Benjumea, Villa y Valencia (2016) al convenir que el teleworking es una modalidad de trabajo que se encuentra en

pleno auge dados los beneficios que ocasiona a las empresas y sus clientes internos, en asocio con bondades como la caída sistemática de la contaminación del medio ambiente, los cuellos de botella de la movilidad en las grandes ciudades con sus consecuentes costos. Además, existe un evidente mejoramiento en la calidad de vida del empleado de la empresa innovadora, lo que redundará en un incremento sistemático de la productividad, la competitividad y la innovación organizacional.

El trabajo de Rolon y Sánchez (2018), se posiciona en la dirección de admitir la tendencia al teletrabajo como una modalidad laboral creciente que debe ser aprovechado por los gobiernos y por las personas para usarlo y disminuir la tasa de desempleo, más allá de los vacíos legales que presentan las legislaciones de los países sudamericanos. La figura del teletrabajo existe, lo que se necesita es profundizar con una legislación específica que contextualice y amplíe las necesidades de regulaciones acordes a la evolución de la tendencia y más aún cuando la pandemia del Covid-19 ha diezmando el empleo en el mundo.

La pandemia del Covid-19 ha pulverizado el empleo en ciertos sectores y ha impulsado a otros segmentos económicos. Se habla de la profundización de las tendencias de destrucción, generación y transformación del empleo según la Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2020). De hecho, el empleo en el comercio, turismo y manufactura se muestra ampliamente afectado. En el caso de los productos de servicios básicos para alimentación, higiene personal y medicina se ha mantenido y potenciado en sus niveles de ventas. Existen también incertidumbre sobre el impacto de la pandemia en la productividad laboral, dependiendo de la estructura del

mercado y la evolución de la crisis sanitaria mundial.

#### **4. Formas y tipologías de teletrabajo**

Tomando en cuenta el informe de Eurofound and the International Labour Office (2017) el promedio europeo haciendo actividades de teletrabajo es el 17 por ciento. Estados Unidos cifra una media del 20 por ciento. Japón tiene un 16 por ciento de sus trabajadores conectados en red desde sus casas. En tanto, la India un 19 por ciento de teletrabajo. En el caso de Latinoamérica, los datos absolutos de acuerdo con el Primer Informe del Teletrabajo de la Academia Internacional de Teletrabajo para América Latina (ITALAC, 2017), se comportan así: Argentina 2 millones de sus trabajadores hacen teletrabajo. Brasil, 7 millones 500 tele trabajadores. Colombia, 31 mil. Costa Rica, 200 mil. Chile, 5 millones. México, 2 millones 600 mil tele- trabajadores.

Sobre las formas y tipo de tele trabajo se recoge las investigaciones hechas por Saco – Barrios (2006) al reconocer: On line o two-way line. Se trata de una herramienta de mayor uso por parte de las unidades económicas, por su alta potencia de interactividad que permite laborar en tiempo real. One way line, el vínculo informático es entre el trabajador y la organización de forma dedicada en una asimetría de potencia. Off line, la conexión entre el empleado y la organización es nula, pero tiene un alto componente de autonomía del trabajador respecto a las directrices y metas diseñadas por la empresa.

En cuanto a la tipología de teletrabajo de acuerdo con lo señalado por el Instituto Europeo de Investigación y Estudios Estratégicos de Telecomunicaciones, citado por Osio y Delgado

de Smith (2010), se describe así: Teletrabajador en domicilio, desarrolla la actividad laboral desde su casa. Teletrabajador de oficina, tiene una terminal de trabajo, y es opcional si lo usa o no. Teletrabajador flexible de oficina, desempeña su actividad laboral con mayor dedicación en la oficina que en su domicilio. Teletrabajador flexible de casa, trabaja en su domicilio y en forma itinerante en distintas oficinas, pero no tiene una terminal de trabajo asignada. Teletrabajador con oficina, se dedica aleatoriamente a trabajar unos horarios en su oficina y otros en su domicilio. Teletrabajador móvil en casa, oficina y otros lugares, tiene una oficina asignada en la permanece unos días, el resto del horario lo hace entre su domicilio y otras oficinas.

## **5. Análisis del teletrabajo en la productividad empresarial**

Un estudio en el contexto español pone de relieve la relación entre las modalidades del teletrabajo y las funciones de dirección estratégica y comunicación. Según Roca, et al., (2006) las empresas han detectado que el teletrabajo permite desacelerar la rotación del personal cualificado, potenciar su productividad y la estructura de los costos. Un tercio de las empresas de tecnologías de información y comunicación usan teletrabajo en la modalidad de domicilio y móvil. Para el teletrabajo en el domicilio el control de la productividad se realiza a través de criterios de metas cumplidas. En el caso del teletrabajo móvil, se aplica igualmente por metas conseguidas al final de la jornada laboral.

Una investigación sobre la flexibilidad y teletrabajo: un estudio bibliométrico sobre la producción científica, aplicada a

la relación productividad en la producción científica por incidencia del teletrabajo, se encontró que las publicaciones de alto impacto en función del índice de citas, corresponden a países de Estados Unidos, Canadá y Reino Unido, en su orden. Las investigaciones con mayor citación corresponden a teleinvestigadores que han alcanzado un equilibrio entre las prioridades personales y profesionales (Da Silva, 2014).

El análisis de la implementación del teletrabajo en las empresas de Colombia, se fundamenta en los aportes de García y Burgos (2013) que caracteriza al teletrabajo como la transformación de la idea en lo que respecta al recurso tiempo y espacio laboral, con el auxilio de las tecnologías de información y comunicación, dotándole al Teletrabajador la libertad de escoger el instante y el lugar de su conveniencia para la ejecución de las tareas contratadas, sin que medie un espacio físico específico que implique obligatorios desplazamientos para el cumplimiento de las funciones asignadas.

El estudio de Belalcázar, Lasso y Quiroz (2019) describe también a la productividad como un índice que denota la intensidad de utilización de los insumos y advierte la existencia de factores que lo condicionan como la calidad y el bienestar del talento humano. Para ello, se mide las metas cumplidas por el Teletrabajador en función de la programación de objetivos. La productividad aumenta con relación al nivel de motivación del capital humano. En el caso de las empresas colombianas, la productividad mejora de acuerdo al cumplimiento de estándares de calidad.

Un estudio en el contexto español de Orero, Caamaño y Arraibi (2010) encuentra la necesidad de las pequeñas y

medianas empresas de cambiar los diseños organizacionales hacia los nuevos requerimientos del mercado laboral, con base en el crecimiento exponencial de la tecnología y la industria 4.0. Se trata de una apuesta hacia el teletrabajo como nueva modalidad laboral. Se evidencia que el teletrabajo es un factor de mejora de la posición competitiva de las pequeñas y medianas empresas, por los cambios que supone en su diseño organizacional, las aplicaciones de teletrabajo adaptables a las pequeñas y medianas empresas, como experiencias innovadoras en el giro del negocio. Entre los beneficios del teletrabajo se encuentran:

Disminución de los costos, con una valoración media de 8.6; incremento de la rentabilidad, 8.5; mejorar la calidad del servicio al cliente, 8.3; mejora de la competitividad, 8.1; mejora de la productividad 8; mayor flexibilidad organizativa, 7.9; mejorar la disponibilidad de la información, 7.5; orientación de la empresa hacia la demanda, 6.8; acceso de información de interés, 6.6; mejora de la calidad del trabajo, 5.7; retención de personal cualificado, 4.8; mayor posibilidad de reclutar personal, 4.6; reducir errores por la automatización, 4.2; y, simplificación de la gestión, 3.3 (p.13).

Desde la experiencia profesional como docente-investigador, la pandemia del Coronavirus ha ocasionado tensiones entorno a los hábitos y estilos de trabajo. Ha cambiado drásticamente el comportamiento del consumidor dadas las restricciones de movilidad e ingreso. En este escenario, el teletrabajo ha potenciado la docencia – investigación al impactar positivamente en el aprovechamiento del tiempo destinado a labores de investigación. Se han generado habilidades digitales y se ha potenciado

exponencialmente la economía digital.

## **6. Conclusiones**

Los problemas que incurren en nuestra vida laboral a partir del surgimiento de la enfermedad por coronavirus COVID-19 evidenciaron que adoptar estrategias como el teletrabajo es una opción en nuestro futuro inmediato para contener la transmisión del virus, promoviendo una revolución radical en la forma de desempeñarse de nuestros trabajadores con base en las tecnologías de la información y la comunicación.

El teletrabajo al estar soportado en una estructura estratégica de transformación digital se puede considerar como una ideología de sostenibilidad, es por ello, que se necesita abandonar marcos normativos y políticas públicas frágiles que limiten una respuesta proactiva, rápida y radical en el contexto de una pandemia. En el Ecuador, el Acuerdo Ministerial 2016-0190 dio paso a la legislación del teletrabajo en el sector privado, complementado con la Ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19, publicada en el Suplemento – Registro Oficial No. 229, 22-06-2020 reformando el artículo 16 del código de trabajo, reconociendo al teletrabajo como una forma de organización laboral remunerada para desempeñar actividades o prestar servicios mediante las tecnologías de información y comunicación sin la presencia física del trabajador en el lugar de trabajo. Lo propio ocurrió en la República Argentina, donde el Senado y el Poder Ejecutivo dieron a luz una reforma laboral profunda incorporando el teletrabajo como modalidad contractual.

Es así, que la modalidad de teletrabajo ya no es elección de actividad económica ocasional, es una opción que contribuye a minimizar los riesgos de propagación del virus, garantizando al trabajador sus derechos individuales, colectivos y beneficios sociales, respetando el derecho a doce horas continuas de desconexión en un periodo de veinticuatro horas, donde el empleador proveerá los equipos, elementos de trabajo e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo.

En lo referente al análisis de la productividad laboral, el teletrabajo en las funciones de dirección estratégica y mediante la adaptación del diseño organizacional de las empresas permite simplificar la gestión, desacelerando la rotación del personal cualificado, potenciando la productividad, la estructura de los costos, impulsando el reclutamiento de personal y la libertad para escoger el instante y lugar conveniente para realizar las actividades contratadas eliminando el desplazamiento obligatorio a un espacio específico de trabajo dentro de la organización, fortaleciendo una mayor flexibilidad organizativa y disponibilidad de la información de interés con criterios de calidad, realizando el control de la productividad mediante la programación de objetivos y metas a ser cumplidos. La posición de los autores se resume en la necesidad de fortalecimiento normativo en todas las naciones de la modalidad del teletrabajo como sustento de la transformación digital de las empresas y el impacto en la productividad empresarial.

## **REFERENCIAS**

Acuña, A. (2017). *El Teletrabajo en Costa Rica, Primer Informe. Estado del Teletrabajo en América Latina y El*

- Caribe*. San José de Costa Rica: ITALAC.
- Álvarez, P. (2018). *Teletrabajo en la Experiencia Extranjera. Los casos de Argentina, Brasil, Bélgica, Estados Unidos de Norteamérica, Francia, Italia y Portugal*. En Asesoría Técnica Parlamentaria. SUP. No. 117212. Santiago de Chile: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ariza, J. (2002). Conciliación de la vida privada y la actividad profesional: La alternativa del Teletrabajo. *Revista de Fomento Social*, 57, 629-652.
- Babilón, M., (1998). Telecommuting: changing who we are (Professional Communication Conference). *IPCC 98 Proceedings. IEEE International*, 2, 271-276.
- Belalcázar, J., Lasso, M. y Quiróz, P. (2019). *Análisis de la implementación del teletrabajo en las empresas de Colombia*. Tesis. Universidad de Santiago de Cali. Cali, Colombia.
- Benjumea, M., Villa, E., y Valencia, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), 59-73.
- Castellanos, Ó. F., Fúquene, A. M., & Ramírez, D. C. (2011). *Análisis de tendencias: de la información hacia la innovación*. Universidad Nacional de Colombia.
- Chowdhury, G. (2010). An agenda for green information retrieval research. *Information Processing and Management*, 48, 1067-1077.
- Civit, C., Civit-Alaminos, C., y March, M. (2000). *Implantación del teletrabajo en la empresa*. Gestión.
- Comisión Económica para América Latina-CEPAL (2020). La pandemia del Covid-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. Documentos de proyectos.

Publicación de las Naciones Unidas.

- Contreras, O. y Rozo, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de Negocios*, 6(13), 74-83.
- Da Silva, A. (2014). Flexibilidad y teletrabajo: un estudio bibliométrico sobre la producción científica. *Perspectivas en Ciencias de la Información*, 19(2), 159-173.
- De la Cámara, C. (2000). El teletrabajo, un indicador de cambio en el mercado de trabajo. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 17, 227-256.
- Diazgranados, L. (2013). El teletrabajo [Abstract]. N.s, 1-21
- Eurofound and the International Labour Office (2017). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*. Luxembourg: Eurofound ILO.
- Fernández, J., y Bravo, R. (2019). Teletrabajo en América Latina: derecho de segunda y cuarta generación y de la ciudadanía digital. Críticas y Resistencias. *Revista de conflictos sociales latinoamericanos*, (9), 17-36.
- Gallusser, P. (2005). *Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. El caso de la tele traducción en Rosario en la trama de la comunicación. Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación. Facultad de Ciencias Política y Relaciones Internacionales. Universidad Nacional de Rosario*, 10.
- García, M., & Burgos, C. (2013). *Teletrabajo y Discapacidad. In Teletrabajo y Discapacidad*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. [www.uned.es/publicaciones](http://www.uned.es/publicaciones)
- Gil-Motelongo, M. D. y Bolio, C. (2005). *El Teletrabajo empresarial. Documento de trabajo*. Veracruz: Universidad Veracruzana.

- Gómez, S., Guarín, I., Uribe, S., y Vergel, L. (2019). Prevención de los peligros y promoción de entornos saludables en el teletrabajo desde la perspectiva de la salud pública. *Aibi*, 8(1), 44-52.
- Hilbrecht, M. Shaw, S. M., Johnson, L. C. y Andrey, J. (2008). I'm home for the kids': contradictory implications for work-life balance of teleworking mothers. *Gender, Work and Organization*, 15(5), 454-476. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-0432.2008.00413.x>
- ITALAC (2017). *Primer Informe. Estado del Teletrabajo en América Latina y El Caribe*. San José de Costa Rica: ITALAC. <https://www.ita-lac.org/wp-content/uploads/2019/ITALAC-INFORME-ESTADO-DEL-TELETRABAJO-EN-LATINO-AMER%C3%8DCA-2017.pdf>
- Kiron, D., Kruschwitz, N., Reeves, M., & Goh, E. (2013). *The benefits of sustainability-driven innovation*. Sloan Management Review, Winter.
- Ley 27555 (2020). Régimen Legal del Contrato de Teletrabajo. Boletín oficial de la República Argentina. Buenos Aires, Argentina.
- Ley orgánica de apoyo humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del Covid-19 (2020). Suplemento-Registro Oficial No. 229. Quito, Ecuador.
- Martínez-Sánchez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *Retos*, II(4), 149-150.
- Mello, A. (2017). *El Teletrabajo en Brasil*, En ITALAC. Primer Informe. Estado del Teletrabajo en América Latina y El Caribe. San José de Costa Rica: ITALAC, (pp. 31-3344). INSTITUCIÓN.
- Orero, A., Caamaño, J., & Arraibi, J. R. (2010). Impacto organizativo derivado de la implantación del teletrabajo

- en una organización. *Dirección y Organización*, 24.
- Organización internacional de trabajo OIT, (2002). Conferencia Internacional del Trabajo 90. <https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc90/pdf/rep-iii-1b.pdf>
- Osio, L., y Delgado de Smith, Y. (2010). Mujer, cyberfeminismo y teletrabajo. *Compendium*, 24, 61-72.
- Oviedo, A., y Vázquez, N. (2014). El Teletrabajo: Una estrategia de motivación. *Revista Nacional de Administración*, 5(12), 41-56.
- Pérez, C., y Gálvez, A.M. (2009). Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, (15), 57-79. <https://www.redalyc.org/pdf/537/53712929004.pdf>
- Peters, P., Tijdens, K. G. y Wetzels, C. (2004). Employees' opportunities, preferences, and practices in telecommuting adoption. *Information and Management*, 41(4), 469-482.
- Pinillos, A., & Fernández, J. (2011). *De la RSC a la sustentabilidad corporativa: una evolución necesaria para la creación de valor*. Harvard DEUSTO Business Review, diciembre, 21.
- Roca, J., Martínez, F., y Ríos, M. (2006). Impacto del teletrabajo en la dirección y comunicación de las organizaciones del sector TIC. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 16, 81-97.
- Rolon, F., y Sánchez, Sh. (2018). El Teletrabajo: ¿Una opción laboral acorde con las tendencias y exigencias del mercado o una figura con vacíos legislativos? *Dictamen libre*, 22, 91-104.
- Saco-Barrios, R. (2006). *El Teletrabajo*. En Memorias del XIV

Congreso Mundial de Relaciones de trabajo Nuevas Tecnologías, Organización del Trabajo y Actores Sociales en el Siglo XXI. Lima: Asociación Internacional de Relaciones de Trabajo/Asociación Peruana de Relaciones de Trabajo.

- Suárez, A. (2016). Teletrabajo: realidad y bienestar. *Desbordes-Revista de Investigaciones de la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades*, 7, 1-16.
- Tremblay, D. G. (2003) Telework: a new mode of gendered segmentation? Results from a study in Canada. *Canadian Journal of Communication*, 28(4), 461-478.
- Vargas, J. (2020). El teletrabajo: nueva modalidad laboral y una opción digital para las empresas y la sociedad. *Revista Odigos*, 1(1), 1-14.

**Capítulo 14**  
**EMPRENDIMIENTO Y LIDERAZGO**  
**TRANSFORMACIONAL**  
Entrepreneurs, transformational leadership

**Espinosa Jaramillo, María Teresa**

Universidad Arturo Prat del Estado de Chile. E-mail:  
mespinosaj@uvirtual.org ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-6006-3826>

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo conocer las características de la mujer emprendedora en Chillán, Región de Ñuble, a través de entrevistas a cien mujeres emprendedoras pertenecientes al Movimiento Social Fundadoras. El mismo, es un proyecto cuya iniciativa es visibilizar la esencia femenina por fuera de los roles estereotipados socialmente. La investigación es de carácter exploratoria y descriptiva, evidenciando la resiliencia, el liderazgo transformacional, la autoconfianza como características determinantes de una mujer emprendedora. Se concluye que la mayoría de las mujeres con iniciativa encuentran en el emprendimiento un sustento económico y autorrealización personal.

**Palabras clave:** Mujer, emprendimiento, liderazgo, resiliencia

**ABSTRACT**

The objective of this research is to know the characteristics of female entrepreneurs in Chillán, Ñuble Region, through interviews with various female entrepreneurs belonging to the Fundadores Social Movement. The same that is a project whose initiative is to make visible the feminine essence outside of the socially stereotyped roles.

The research is exploratory and descriptive in nature, showing resilience, transformational leadership, self-confidence as determining characteristics of an entrepreneur.

**Keywords:** woman, entrepreneurship, leadership, resilience.

## **1. Introducción**

El término emprendedor, proviene del francés entrepreneur, que significaba estar listo para tomar decisiones o a iniciar algo. Segovia y Melgarejo (2011) precisan que el término ha evolucionado y se ha transformado con base en dos concepciones: una caracterizada por el individuo con capacidad guerrera que emprendía una lucha o hazaña, y reconocido por sus características personales y la otra se refería al rey o jefe de Estado que planeaba sus estrategias y políticas para obtener éxito en sus metas, y era reconocido por sus funciones.

Aunque en la actualidad, la mayoría de personas asocia el término a alguien que organiza y asume los riesgos en la ejecución de un negocio para la obtención de beneficios, definición propuesta por Cantillón (1755). Mientras que los libros de administración actuales, definen al término como la capacidad de iniciar y operar nuevas empresas (Brook, 1968; Bennis y Nanus, 1985; Mintzberg, Ahlstrand y Lampel, 1999; Vásquez, 2015), con características intrínsecas como el ser innovador, flexible, dinámico, capaz de asumir riesgos, creativo y orientado al crecimiento (Amit, 1997). Desde el enfoque de género, en América Latina, el tema del emprendimiento va ganando espacio y relevancia (Álvarez, et al., 2010; Amorós, Fernández y Tapia, 2011; Santander, Fernández y Yáñez, 2016), destacándose los resultados de estudios relacionados con los elementos que limitan la actividad emprendedora femenina

(Moreira, Quintanilla y Verdesoto, 2016).

Se puede indicar que el tema ha tomado matices específicos derivados de la evolución del rol que desempeña la mujer a nivel social, familiar y laboral (Briseño, Briseño y Lira, 2010). Es así que la mujer se ve obligada a insertarse en el mercado laboral de forma independiente, como consecuencia de sus obligaciones de género en el hogar o por la falta de oportunidades derivadas de la misma causa (Castiblanco, 2013; Rodríguez y Rodríguez, 2011). El emprendimiento de la mujer se potencializa o condiciona por la influencia de determinadas características de las mujeres emprendedoras, se busca indagar el liderazgo transformacional, la resiliencia como características relevantes para estas mujeres.

## **2. Emprendedurismo**

En lo que respecta a emprendedurismo se pueden encontrar diversas definiciones y caracterizaciones que parten de las disciplinas como la economía, administración de empresas o ámbitos legales, (Vinocur & Kuchevasky, 2010). Estas disciplinas han caracterizado al emprendedor como aquel sujeto capaz de dirigir una empresa, estudiando diversas competencias ligadas a los conocimientos propios de dichas disciplinas necesarios para llevar a cabo tal fin. Freire (2005) menciona que “el proceso emprendedor comprende todas las actividades relacionadas con detectar oportunidades y crear organizaciones para concretarlas”.

En consonancia, tomaremos la definición de Vinocur & Kuchevasky (2010) quienes consideran que: “Un emprendedor es un sujeto que pone en acción determinadas competencias

personales que le sirven al momento de enfrentar diferentes desafíos vinculados con el pasaje del proyecto de la idea a la acción, para lo cual pone en juego recursos psíquicos, económicos y técnicos. Para ello no importa cuál sea el fin, lo que habla de un tipo de posición del sujeto frente a diversas situaciones y su particular modo de resolverlas, afrontarlas, desafiarlas e incorporarlas para su propio beneficio y el de su proyecto.”

Se pueden establecer una serie de elementos constitutivos en el desarrollo de un emprendimiento que ofrecen en común diversas aproximaciones teóricas a la temática, siendo estas: creación de valor, innovación, oportunidad, proactividad y asunción de riesgos, (López de Toro, 2014). A su vez, partimos de la revisión de diversas nociones de emprendedurismo social que se esbozaron a partir de los hallazgos surgidos en variadas investigaciones, tomando como pertinente la mencionada por Bargsted (2013) donde “el emprendimiento social implica elaborar, ejecutar y sustentar iniciativas orientadas a la superación de una dificultad social, y el logro de un beneficio común a un grupo humano, ya sea por medio de actividades empresariales o social-comunitarias”.

El contexto socio-económico propio de nuestro país y la región en general, ha llevado a muchas personas a considerar la actividad emprendedora como una forma de salir adelante ante situaciones adversas y mejorar las condiciones de vida propias y de sus familias. Muchas veces, estas acciones emprendedoras no se limitan a la generación de ingresos, sino que están ligadas a una percepción de injusticia, inequidad, desigual distribución de bienes y servicios entre otros factores que puedan estar presentes en la comunidad y ser motivo para la participación en

organizaciones sociales (Domínguez, Parra & Cortés, 2008). En esta línea, investigadores han analizado las formas empresariales surgidas a partir de diversos contextos, y coincidentemente con lo expuesto, el emprendimiento social en América Latina resulta la respuesta más efectiva y recurrente (Fisac-García, et al., 2012).

La literatura en el tema refleja diversos factores que resultan influyentes a la hora de la creación de emprendimientos. Algunos de ellos de índole no psicológicos como lo pueden ser aquellos demográficos, de formación o de experiencia. Por otro lado, también una serie de atributos personales de índole psicológica que generan la deseabilidad o potencialidad en el desarrollo emprendedor. Se ha arribado a una posible caracterización del perfil psicosocial de los emprendedores sociales centrado en la benevolencia, la autodirección, sentimientos de empatía hacia los otros e identidad de carrera de servicio. (Bargsted, 2013).

De manera general, sin hacer hincapié en algún tipo de emprendimiento en particular, diversos autores también han esbozado aquellas características, competencias y habilidades requeridas en torno al emprendedor que fueron seleccionadas a partir de sus investigaciones y/o revisiones bibliográficas en la materia. Si bien no se localiza una sola categorización que reúna dichos elementos, existe un consenso en la presencia de determinados factores como: ambición y necesidad de logro, aptitud mental positiva, creatividad, iniciativa, esfuerzo, perseverancia, visión de futuro, liderazgo y trabajo en equipo, búsqueda de oportunidades, asunción de riesgos, tolerancia a la frustración, fijación de metas, orientación al logro, criterio independiente, autoconfianza, autoestima, control percibido

interno, autoconocimiento (Castillo, Lira & González, 2014; Alda-Varas, Villardón-Gallego & Elexpuru-Albizuri, 2012).

Frente a los motivos para emprender diversos autores mencionan elementos que pueden ser agrupados en tres grandes categorías: el deseo de realización personal, el de aplicar los conocimientos y el de mejorar el ingreso personal. Dependiendo del contexto sociocultural de cada emprendedor será atribuido un mayor peso en alguna de estas motivaciones (Castillo, Lira & Gonzalez, 2014).

### **3. Liderazgo transformacional**

Cuando del constructo liderazgo se trata, es recurrente que diversos autores hagan hincapié respecto del creciente interés en la temática, así como su importancia adaptativa en términos de eficiencia individual, organizacional y social, como así también del exhaustivo desarrollo de teorías y conceptualizaciones diversas, dispersas y fragmentadas. Es así que son numerosos los intentos de articulación y revisión bibliográfica en pos de esclarecer las tendencias que fueron surgiendo sobre la temática (Cruz-Ortiz, Salanova & Martínez, 2013; Medina-Vicent, 2013; Nader & Castro, 2007; Lupano & Castro, 2005).

A su vez, existe cierto consenso a la hora de recopilar las diversas teorías en cuatro grandes grupos que han sido los más utilizados dentro de la psicología social: Las teorías de los rasgos de Allport, las del comportamiento de Hemphill, Fleishman y Stodgill, las situacionales o de contingencia de Fiedler y el enfoque transformacional de Bass y Avolio (Medina-Vicent, 2013).

En cuanto a los diferentes estudios acerca de la variable liderazgo transformacional, los autores señalan que el mismo se basa en la capacidad del líder para guiar, orientar y motivar a los empleados, basándose en parte en su desarrollo personal (Martínez, García & Olmedo, 2016). Es importante destacar el carácter relacional del concepto, que contempla tanto líderes como seguidores en pos de tener en cuenta los posibles efectos bidireccionales en este proceso (Cruz-Ortiz, Salanova & Martínez, 2013).

El líder transformacional emprende un estilo directivo destinado a transformar el entorno, a través de acciones tendientes a motivar a sus seguidores hacia un cambio específico. Asimismo, estas personas suelen exhibir determinadas características de personalidad particulares tales como carisma, creatividad, interactividad, visión, ética, orientación a las personas y coherencia. Su conducta suele guiarse por la consideración individual con respecto a cada uno de sus seguidores, la estimulación intelectual para el logro de metas en común mediante la creatividad e innovación, su capacidad para motivar e inspirar y ejercer una influencia idealizada sobre sus seguidores, así como la tolerancia psicológica necesaria. Un líder transformacional que se ofrezca como modelo a seguir puede generar en los colaboradores la identificación con la organización y un sentido de pertenencia hacia la misma, de modo que asuman un compromiso respecto del logro de los objetivos que se hayan planteado de manera conjunta, generando a su vez un impacto positivo en el clima organizacional (Bracho & García, 2013).

Así, el liderazgo transformacional es considerado un

recurso indispensable en las organizaciones saludables y resilientes, convirtiéndose a su vez, en un recurso social de gran importancia, generando un gran impacto en la cultura organizacional siendo capaces de moldearla, creando ambientes favorables a los cambios (Cruz, Salanova & Martínez, 2013). Medina-Vicent (2013) señala que se trata de un fenómeno de percepción social, dado que otros son los que otorgan de una manera u otra el poder al líder, es así que resultan de gran importancia las habilidades comunicativas que puedan ser desplegadas por él mismo.

Algunos investigadores detectaron la influencia que ejercen los valores en el estilo de liderazgo, así la autotrascendencia y la apertura al cambio predecían el estilo de liderazgo transformacional (Nader & Castro, 2007). Algunos estudios de Domínguez, et al., (2008) señalan que las mujeres que participan en organizaciones de tipo social consideran que su género tiene una influencia directa en la forma de ejercer el liderazgo de las organizaciones, en tanto el mismo adopta una forma más horizontal, colaborativa y afectiva. Estos autores también pusieron en evidencia la existencia de distintos obstáculos para el ejercicio de su liderazgo, sobre todo los ligados a los estereotipos propios del sistema patriarcal y las discriminaciones de género. Por su parte, mujeres que integran cooperativas de enseñanza muestran su empatía respecto de la comunidad y exhiben mayor autonomía en la toma de decisiones, valorando las dimensiones del liderazgo transformacional vinculadas con el contacto interpersonal y una valoración individualizada (Martínez, García & Olmedo, 2016).

Por otro lado, Churruca (2012) ha realizado un recorrido

en pos de construir los estereotipos que se esconden detrás de las caracterizaciones discursivas respecto del liderazgo femenino, para problematizar aquellas competencias que son asignadas a un género u otro, donde el femenino es mayormente estereotipado, manifestando que no se trata de verdaderas distinciones inherentes al género las que distinguen un tipo de liderazgo u otro, sino las condiciones estructurales contextuales y sociales que permiten el surgimiento de sus competencias.

Las investigaciones sobre diferencias en el estilo de liderazgo en hombres y mujeres evidencian que las mujeres tienden a autodescribirse como más transformacionales que los hombres, otorgando un mayor peso al reconocimiento de sus seguidores (Molero & Cuadrado, 2002).

Medina-Vicent (2013) sostiene a partir de su investigación, que existen diferencias en cuanto al liderazgo entre hombres y mujeres, mencionando que el liderazgo femenino se da con predominio de la participación en igualdad de condiciones fortaleciendo las relaciones entre los miembros de un equipo; en el liderazgo masculino, sin embargo, enaltece el éxito personal y la racionalidad científica en el logro de objetivos. Esto no debe ser tomado desde un carácter ontológico, por el contrario, ser considerado desde los diversos procesos de socialización y el sistema patriarcal que cada sociedad presenta. Así, se presentan diversos matices ya que a pesar de la existencia de diferencias en tanto formación social y roles de género éstas pueden estar presentes de manera indiferente entre ambos sexos.

#### **4. Emprendimiento y género**

Según Di Marco (2005) el concepto de género ha sido muy difundido en los últimos años. Según la autora, “la noción de género como categoría social se refiere a las relaciones sociales desde el punto de vista de las relaciones de poder y subordinación que se establecen entre hombres y mujeres a partir de las elaboraciones culturales sobre lo que se supone que es ser hombre o ser mujer. Elaboraciones estructuradas a partir de las diferencias biológicas entre los sexos, que se conciben como naturales, históricas, inmutables y determinantes de los comportamientos y que, precisamente, sirven para reproducir y sostener las desigualdades” (Di Marco, 2005).

Puede decirse, entonces, que el género es una construcción sociocultural que define y determina características emocionales, intelectuales y pautas de comportamiento. Es decir, se establece de qué manera deben ser y cómo deben comportarse las personas de acuerdo a su sexo, y cuáles son los roles esperables para cada uno.

Asimismo, es posible considerar al género como una construcción histórica que se modifica según la época. En este sentido, podemos observar cómo actualmente el rol tradicional de la mujer -históricamente ligado a las tareas del hogar y la maternidad- ha sufrido profundas transformaciones vinculadas a la inserción y participación de la mujer en el mercado laboral, y en el caso de la presente investigación, en el desarrollo de emprendimientos autosustentables. De esta manera, se produce una importante transformación de sus roles tradicionales de género y la participación en los espacios público y privado, tomando estas mujeres la dirección sobre su

propia vida y futuro, adoptando una actitud reflexiva y crítica que les permita reconstruir su propia historia y posibilidades futuras, (Cataño & Tamanini, 2015).

En torno a la temática de emprendimiento se pone de manifiesto la inequidad existente en cuanto al género: si bien es posible evidenciar que un número cada vez mayor de mujeres integran actividades productivas y desarrollan sus propios emprendimientos, existen marcadas diferencias de género en el ámbito. A pesar de que socialmente se valore de manera positiva el hecho de que las mujeres emprendan un negocio, no existe igualdad de oportunidades e incentivos con respecto al género masculino, evidenciando asimismo un mayor porcentaje de empresas o emprendimientos creados por hombres (García, Ordóñez & Avilés, 2016; Pizarro & Amorós, 2006; Saavedra & Camarena, 2015).

La bibliografía existente en relación al emprendimiento femenino pone de relieve las dificultades y los obstáculos que deben atravesar las mujeres al iniciar el desarrollo de su actividad emprendedora, principalmente en relación a su género y a los estereotipos que aún hoy en día se encuentran presentes en el mercado laboral (Cataño & Tamanini, 2015; Heller, 2010; Saavedra & Camarena, 2015).

En el caso de las mujeres, y en particular de mujeres jefas de hogar, las investigaciones realizadas señalan que el desarrollo de la capacidad emprendedora produce significativos efectos en su calidad de vida y en el despliegue de sus roles de género, llevando a un proceso de transformación total de sus vidas. Carreras, Renzulli & Stubrin (), existen acciones alternativas de generación de empleo que resultan eficaces

como creadoras de condiciones propicias para lograr un nivel de vida adecuado, generando formas asociativas de participación de mujeres emprendedoras con un alto nivel de autovaloración, responsabilidad y de autonomía. Estas presentan un foco de control interno que les permite la asunción de riesgos y el uso adecuado de la información, por otro lado, tienen una alta necesidad de logro, identificando claramente las metas con determinación y perseverancia. A su vez presentan mentores que mayormente refieren a modelos masculinos (Rábago, Dannunzio & Monserrat, 2004).

Las investigaciones que han indagado acerca de los motivos que llevan tanto a hombres como a mujeres a emprender arrojan resultados que evidencian la existencia de diferencias de género en relación a dichas motivaciones, aunque estas no resultan significativas ni conclusivas: los hombres tienden a iniciar un emprendimiento motivados por nuevas oportunidades y autorrealización, mientras que en el caso de las mujeres la actividad emprendedora está más vinculada con la necesidad, el descontento con la retribución y desarrollo de carrera (Pizarro & Amorós, 2006; López-Fernández, Romero-Fernández & Díaz-Carrión, 2012).

Investigaciones realizadas en la región latinoamericana por Ormeño, (2014) señala que las mujeres emprendedoras exhiben diferentes motivaciones para iniciar su empresa, no solo están interesadas en la generación de empleo para ellas mismas, sino también para otros, por lo cual puede decirse que se encuentran impulsadas por valores colectivistas. Otros autores (Acebedo & Velascol, 2017) coinciden en encontrar en las mujeres emprendedoras un fuerte sentido de responsabilidad social hacia su comunidad, trabajando y

estableciendo redes asociativas a fines de mejorar las condiciones de vida de los habitantes de su medio más allá de la suya propia.

Las mujeres inician un emprendimiento más por necesidad, generalmente económica o para percibir remuneraciones iguales a las de los hombres, por lo cual comienzan con el emprendimiento con miras a la autorrealización y formación profesional. Así, el emprendimiento resulta un medio propicio para que las mujeres logren superar condiciones de desigualdad y discriminación aumentando asimismo su nivel económico y social (Saavedra & Camarena, 2015; Traverso, Irribarren & Román-Onsalo, 2014).

## **5. Resiliencia**

Cuando se habla de resiliencia no existe una definición particular de este constructo. Sin embargo, la mayoría de los autores coinciden en afirmar que se trata de la capacidad que tiene una persona de afrontar situaciones adversas y salir fortalecido de las mismas, logrando adaptarse de manera saludable (Becoña, 2006; Vera, Carbelo & Vecina, 2006). En esta línea, Uriarte (2005) define a la resiliencia como una composición de factores que posibilitan a un ser humano enfrentar y superar las dificultades y desgracias de la vida, y edificar sobre ellas. Se trata de personas que logran sobreponerse a condiciones desfavorables, transformándolas en nuevas oportunidades.

Diversos autores explican la resiliencia a partir de la suma de distintos aspectos esenciales tanto a nivel personal (incluyendo competencias, percepción del ser, autoconfianza,

resolución de problemas, inteligencia, salud) como familiar, social y ambiental que, interrelacionados, conducirían al comportamiento resiliente (Becoña, 2006). Sin embargo, tal como explican Melillo, Suárez y Rodríguez (2004) no se trata de que las personas resilientes posean previamente esta capacidad para afrontar con éxito situaciones y experiencias adversas o traumáticas, sino que, son estas mismas situaciones las que las impulsan hacia el desarrollo de cierta capacidad para resignificar las experiencias vividas, tomando una actitud activa, racional y crítica sobre sus condiciones de existencia. En este punto respecto de los patrones de características individuales, puede considerarse que la capacidad resiliente está entonces, vinculada con un afrontamiento activo orientado a los problemas o situaciones estresantes, llevando a la persona a una adaptación saludable (Becoña, 2006).

Dichos factores se vinculan con la creatividad, la capacidad de introspección y la capacidad de significar acontecimientos adversos a partir de la reestructuración de esquemas mentales. En relación con lo anteriormente expuesto, es posible observar que estas características singulares (sumadas a los factores familiares, sociales y ambientales) se relacionan con la capacidad resiliente, permitiéndole a la persona buscar estrategias novedosas para salir adelante en una situación de crisis económica. La creación de empresas, de esta forma, se erige como un comportamiento resiliente que moviliza recursos internos y externos para transformar la realidad. Esta capacidad transformadora y de resignificación de sucesos negativos que llevan a un aprendizaje también ha sido descrita en investigaciones que señalan la presencia de dichas características como indicador de verdadero liderazgo (Warren, 2002).

La resiliencia aparece como uno de los aspectos singulares propios de los emprendimientos sociales liderados por mujeres, en cuanto a la capacidad de afrontar situaciones adversas y salir fortalecido (Acebedo & Velasco, 2017). Investigaciones realizadas con mujeres jefas de hogar en condiciones de vulnerabilidad socio-económica permiten evidenciar que las mujeres construyen la resiliencia a partir del ejercicio de parentalidad (Castillo, González & Galarza, 2015). Investigaciones realizadas han caracterizado a las mujeres resilientes como portadoras de valores referidos al desarrollo, tanto personal como colectivo, de gran compromiso con sus prácticas, en continua búsqueda de desafíos, gran capacidad de resolver problemas, presentando interacciones significativas y gran sentido del humor. Todas características que las han llevado a sobreponerse a situaciones difíciles y transformarlas (Llanos, 2009).

Esta investigación se realizó toda vez que se detectaron necesidades reales de transformación en el Movimiento Social Fundadoras, iniciativa orientada hacia la valorización de la mujer y la ruptura de los estereotipos de género, realizando entrevistas que permitieran aportar datos cualitativos sobre cada una de las mujeres participantes que fueron contactadas telefónicamente, un total de cien mujeres. Fueron incluidas las siguientes áreas temáticas: estereotipos y roles de género, iniciativa y motivación, liderazgo y resiliencia.

Las entrevistadas resaltaron que los desafíos personales y laborales que enfrentaron con mayor recurrencia fueron encontrar el equilibrio entre familia y negocios, serias dificultades para acceder a créditos en las diferentes

instituciones financieras y el incremento de la competencia. Indicaron también que las constantes críticas de su círculo de amistades y en ciertas ocasiones de su familia en la etapa de inicio y puesta en marcha de su empresa, provocaron muchas veces desánimo; sin embargo, esto último, lo interpretaron como parte natural de asumir cambios y resolución de conflictos en el contexto de nuestra sociedad.

Las entrevistadas también aseguraron que los factores de éxito para un emprendimiento, giran en torno a responder de forma efectiva las necesidades de los clientes, sumado al apoyo familiar dentro de los procesos organizacionales, además de proyectar seguridad y confianza en sí mismas para liderar la empresa con perseverancia y objetividad, y lidiar con los fuertes condicionamientos derivados de su preparación y experiencia laboral previa.

Frente al surgimiento de ideas emprendedoras y la motivación que implican, estas mujeres pertenecen a dos categorías de las mencionadas como motivos para emprender: (a) el deseo de realización personal y (b) el de mejorar el ingreso personal (Castillo, Lira & González, 2014). Así, no inician sus emprendimientos por ser la única alternativa de vida posible, ni tampoco impulsadas por oportunismo comercial económico, sino que se trata de emprendimientos vinculados con características de la personalidad e historia de vida de cada mujer.

Por otro lado, es significativo tener en cuenta lo mencionado acerca de la experiencia laboral previa, dado que la mayoría de las mujeres han tenido trabajos con anterioridad, formales o informales, autónomos o bajo relación de

dependencia, con una valoración principalmente negativa del mismo. Esto es coincidente con lo expresado por diferentes autores cuando se refieren a las limitaciones que deben sortear las mujeres en el ámbito laboral, relacionadas con las dificultades para obtener un ascenso, acceder a posiciones jerárquicas, para percibir salarios equitativos (Saavedra & Camarena, 2015).

A partir de la sistematización de las características del perfil emprendedor, se han cotejado con la bibliografía encontrada sobre la temática aquellos elementos constitutivos y de mayor relevancia del perfil psicosocial del emprendedor, de esta forma, hemos corroborado que dichas características están presentes en la muestra de esta investigación. Si bien no se han podido establecer competencias unívocas, es coincidente encontrar características, por un lado relacionadas con la tarea o el trabajo a realizar (creatividad, visión a futuro, objetivos claros, planificación), en lo que tiene que ver con las relaciones sociales (habilidades interpersonales), con el desarrollo de capacidades personales (proactividad, independencia, determinación, autogestión, autoconfianza, tolerancia a la frustración, asunción de riesgos) y por último con las competencias filosóficas y éticas (valores humanistas, valoración del otro). También es destacado por algunos autores el autoconocimiento, el carisma, el sentido del humor, (Toril & Valenciano, 2011; Castillo, Lira & Gonzalez, 2014; Alda-Varas, Villardón-Gallego & Elexpuru-Albizuri, 2012).

En concordancia con lo expuesto, las mujeres entrevistadas expresaron coincidir con lo sostenido por Díaz Gómez (2012) atinente a la resignificación de situaciones de crisis económica, encontrándole una posibilidad de solución a

través de la búsqueda de oportunidades mediante el desarrollo emprendedor. De estos sucesos, y otros mencionados anteriormente, también se desprende la capacidad resiliente que se ha detectado en la mayoría de las mujeres de la muestra de la presente investigación, encontrándose incluidas dentro de las definiciones halladas en la bibliografía (Becoña, 2006).

Así, se encontrarían enmarcadas en los desarrollos de los patrones de características personales como pueden ser la autoconfianza, resolución de problemas, autoconocimiento, entre otros (Becoña, 2006). Se infiere que la respuesta mayormente utilizada ante situaciones de estrés tiene que ver con un afrontamiento activo orientado a los problemas, característicos de personas resilientes.

La detección del Liderazgo Transformacional en la muestra tiene que ver con la inferencia realizada a partir de sus dichos, más que con el autorreconocimiento de esta capacidad o habilidad. Se llegó a esa conjetura a partir de encontrar indicadores en su estilo de trabajo con otros, que fueron desarrollados por los autores que señalan la capacidad para guiar, orientar y motivar a sus seguidores, como parte de su desarrollo personal (Martínez, García & Olmedo, 2016). Estas mujeres sin duda transforman su entorno, orientándose hacia las personas, con una visión clara y ética, estimulando el desarrollo de las potencialidades de sus seguidores, sintiendo que conforman verdaderos proyectos conjuntos que generan en ellas niveles de satisfacción y de retroalimentación positiva, focalizándose de manera individual en cada uno de sus seguidores (Bracho & García, 2013). Teniendo en cuenta las dimensiones de Liderazgo Transformacional mencionadas por Bass y Riggio (2006), es posible decir que el grupo de las

mujeres que han sido caracterizadas como líderes transformacionales, presentan características propias de cada una de las dimensiones que componen dicho liderazgo.

Se debe considerar, también, que los rubros elegidos por estas mujeres para el desarrollo de sus emprendimientos, están ligados con actividades reconocidas socialmente como femeninas. Tal vez, por esta cuestión, no han encontrado resistencias demasiado hostiles. Siguiendo a Cataño y Tamanini (2015), estas mujeres emprendedoras han encontrado en sus proyectos una opción de vida, desarrollo y crecimiento, una transformación relacionada con sus roles tradicionales de género, junto a la participación en los espacios público y privado, direccionando su propia vida y futuro.

## **6. Conclusiones**

A partir de esta investigación se ha podido conocer a la mujer emprendedora en relación al Liderazgo y la Resiliencia en el ámbito local, destacando varios aspectos en común, se observa en las mujeres entrevistadas su afán de seguir adelante frente a condiciones adversas, la tolerancia a la frustración, la autoconfianza, el animarse a materializar sus ideas a pesar de encontrarse en un contexto desfavorable, o bien, frente a la crítica de su entorno cercano.

Si bien, la gran mayoría de estas mujeres encuentran en el emprendimiento un sustento económico, también hallan en esta actividad una autorrealización personal. Este grupo de mujeres evidencia diferencias de género, tanto dentro del ambiente en el cual desarrollan sus emprendimientos, como en las correspondientes a oportunidades que la sociedad ofrece,

tanto a varones y mujeres a la hora de iniciarlo. Sin embargo, algunas de ellas ponen de relieve que más allá del género, son características de la personalidad las que permiten llevar adelante un emprendimiento exitoso.

En relación a esto, ellas no perciben las características resilientes y de liderazgo que poseen como propias, ya que en su mayoría han expresado de manera explícita no identificarse con estos constructos. Sin embargo, se ha concluido que dichas competencias si están presentes.

Estas mujeres sienten y experimentan el liderazgo transformacional y la resiliencia como un deseo de bienestar subjetivo en la realización de actividades placenteras, actividades que denominan como una “pasión”, donde el desafío lo sitúan de manera interna, y sienten que, a través del emprendimiento se despliegan sus habilidades, se sienten constructoras de su propia historia y de su futuro y a pesar de haber existido situaciones adversas o ambientes hostiles, afirman que pueden ser de inspiración para muchas otras mujeres en situaciones adversas.

## **REFERENCIAS**

- Acebedo, M.J., y Velasco, M. (2017). Emprendimiento social femenino: Prolegómenos conceptuales y estudio de casos. *Revista Arbitrada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales*, (27) 102- 116.
- Alda-Varas, R., Villardón-Gallego, L., & Elexpuru-Albizuri, I. (2012). Propuesta y validación de un perfil de competencias de la persona emprendedora.

- Implicaciones para la formación. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 10(28).
- Álvarez, A., Valencia de Lara, P., Barraza, S., & Legato, AM. (2010). Factors determining the entrepreneurial consolidation in Latin America. *African Journal of Business Management*, 4(9), 1717-1722.
- Amit, R. (1997). *Charla de intraempresario*. Conferencia Internacional. Sydney, Australia.
- Bargsted, A. (2013). El emprendimiento social desde una mirada psicosocial. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 13(25), 121-132.
- Bass, B., & Avolio, B. (1990). The implications of transactional and transformational leadership for individual, team, and organizational development. *Research in Organizational Change and Development*, 4, 231-272.
- Bass, B., & Avolio, B. (1993). Transformational Leadership and Organizational Culture. *Public Administration Quarterly*, 17(1), 112-121.
- Becoña, E. (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11(3), 125-146. <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.11.num.3.2006.4024>
- Bracho, O., y García, J. (2013). Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional. *Telos*, 15(2), 165-177. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99328423003.pdf>
- Briseño, O., Briseño, A., & Lira, A. (2016). El emprendimiento femenino: un estudio multi-caso de factores críticos en el noreste de México (Female entrepreneurship: a multi-case study of critical factors in Northeastern Mexico). *Innovaciones de Negocios*, 13(25), 23-46.
- Brook, P. (1968). *The empty space*. Paperback Publisher.

- Bennis, W. & Nanus, B. (1985). *Leaders: the strategies for taking charge*. and Row Publisher.
- Cantillon, R. (1755). *An Essay on Commerce in General*.  
<https://discoversocialsciences.com/wp-content/uploads/2020/06/Cantillon-Essay-on-Commerce-1755.pdf>
- Castiblanco, S. (2013). “La construcción de la categoría de emprendimiento femenino”. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reexión*, 21(2), 53-66.  
<http://www.redalyc.org/pdf/909/90930501005.pdf>
- Castillo, J., González, R A., Galarza, D M. (2015). Resiliencia en familias monoparentales con jefatura femenina en contextos de pobreza. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 13, 45-54.
- Castillo, L. C. G. C., Lira, A. G., & González, M. C. I. (2014). El Enfoque de Competencias para formar Emprendedores: Evaluación del modelo de la Universidad Autónoma de Yucatán, México. *Tec Empresarial*, 8(2), 29
- Cataño Amézquita, L.R., Tamanini, M. (2015). *Mujeres emprendedoras en Colombia: Una cuestión de género*. Ponencia presentada en las XI Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2015.
- Churruca, V. P. C. (2012). Reproducción de estereotipos de género en los discursos en torno al liderazgo femenino. En *Nuevos tiempos, nuevos retos, nuevas sociologías* 187-200.
- Cruz-Ortiz, V; Salanova, M; Martínez, I. (2013). Liderazgo transformacional: investigación actual y retos futuros, *Universidad & Empresa*, 25, 13-32.
- Di Marco, G. (2005). *Relaciones de Género y autoridad*.

- Democratización de las Familias. UNICEF. Chile.
- Domínguez, M. E., Parra, G., & Cortés, D. A. (2008). Participación social y política: Estudios de liderazgos femeninos en Bogotá y Cundinamarca (Colombia). *International Journal of Psychological Research*, 1, 40-48.
- Fisac-García, R., Alves de Carvalho, N., Moreno, A., Moreno, J., & Rojas, Á. (2012). *Iniciativas emprendedoras de lucha contra problemas sociales: distintas aproximaciones geográficas*. Ponencia presentada en XVI Congreso de Ingeniería de Organización. Vigo, Julio 18-20.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Freire, A. (2005). *Pasión por emprender: de la idea a la cruda realidad*. Editorial Norma.
- García, E., Ordóñez, L., & Avilés, E. (2016). Motivaciones y obstáculos para el emprendedurismo: una perspectiva de género desde los jóvenes universitarios. *Revista Retos*, 11(1), 41-50.
- Heller, L. (2010). Mujeres emprendedoras en América Latina y el Caribe: realidades, obstáculos y desafíos. Naciones Unidas-CEPAL, División de asuntos de género. Serie mujer y desarrollo N° 93. Santiago de Chile.
- Llanos, M. (2009). *Resiliencia y género. Promotoras comunitarias en Asia y América Latina*. Consejo directivo de la escuela de postgrado, 51.
- López de Toro, C. (2014). Características de emprendimiento social de los jóvenes en estudios previos a los universitarios. Trabajo Fin de Máster. Universidad Complutense Madrid. Madrid. <http://eprints.ucm.es/27578>
- López-Fernández, M., Romero-Fernández, P. M., & Díaz

- Carrión, R. (2012). Motivaciones para emprender: un análisis de diferencias entre hombres y mujeres. *Economía Industrial*, 383, 75-84
- Lupano, M. L., & Castro, A. (2005). Estudios sobre el liderazgo. Teorías y evaluación. *Psicodebate*, 6, 107-121
- Martínez, I., García, L., & Olmedo, I. (2016). *Diferencias de género en el estilo de liderazgo en las cooperativas de enseñanza*. Ponencia presentada en XVI Congreso de Investigadores en Economía Social y Cooperativa, Valencia.
- Medina-Vicent, M. (2013). *Liderazgo femenino: un modelo transformacional frente al paradigma de la organización tradicional*.
- Melillo, A., Suarez Ojeda, E. N. & Rodríguez, D. (2004). *Resiliencia y Subjetividad*. Los ciclos de la vida. 1º Ed. Buenos Aires: Paidós.
- Melillo, A., Suárez, E. & Rodríguez, D. (2004). *Resiliencia y subjetividad. Los ciclos de la vida*. Buenos Aires: Paidós.
- Mintzberg, H., Ahlstrand, B. & Lampel, S. (1999). *Safari a la estrategia*. Ediciones Granica.
- Molero, F., y Cuadrado, I. (2002). Liderazgo transformacional y género: autoevaluaciones de directivos y directivas españoles. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 18, 39-55.
- Moreira, C., Quintanilla, J., y Verdesoto, O. (2016). Influencia del género en el desarrollo del emprendimiento. *Revista Publicando*, 3(8), 295-316. <http://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/263>
- Nader, M., & Castro, A. (2007). Influencia de los valores sobre los estilos de liderazgo: un análisis según el modelo de liderazgo transformacional transaccional de Bass.

*Universitas Psychologica*, 6(3).

- Ormeño, B. (2014). Emprendimiento Femenino: Propuesta de un Perfil en base al propio Discurso de Mujeres, desde una Perspectiva Cualitativa. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 19.
- Pizarro, O., y Amorós, J. E. (2006). Mujeres y dinámica emprendedora: un estudio exploratorio. *Universidad & Empresa*, 5, 15- 32.
- Rábago, P. L., DAnnunzio, M. C., & Monserrat, S. (2004). *El perfil de mujeres emprendedoras exitosas de Chile En Paper presentado en la II CIPEAL Conferencia Internacional de Pesquisa em Emprendedorismo na America Latina*, Río de Janeiro.
- Saavedra, M.L., y Camarena, M.E (2015). Retos para el emprendimiento femenino en América Latina. *Criterio Libre*, 13, 129-152.
- Santander, P., Fernández, C., y Yáñez, D. (2016). Motivaciones y condicionantes contextuales en el emprendimiento liderado por mujeres chilenas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 22(2), 63-77.  
<http://www.redalyc.org/pdf/280/28049145006.pdf>
- Segovia, A., y Melgarejo, Z. (2011). La famiempresa, un sistema vivo y abierto de desarrollo socioeconómico. *Tendencias*, 12(2).  
<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rtend/article/view/533>
- Uriarte, J.D. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista de Psicodidáctica*, 10(2), 61-79.  
<https://www.redalyc.org/pdf/175/17510206.pdf>
- Vásquez, J. (2015). *El Emprendimiento Empresarial: La Importancia de ser Emprendedor*. IT Campus Academy.

Warren, A. (2002). Land Degradation Is Contextual. *Land Degrad. Develop.* 13, 449–459.  
[http://www.lasyre.dk/secure/litterature/Warren\\_2002.pdf](http://www.lasyre.dk/secure/litterature/Warren_2002.pdf)

## **SECCIÓN III:**

### **CALIDAD EN SECTORES ESTRATÉGICOS**

**Capítulo 15**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD: UNA TRANSFORMACIÓN**  
**DIGITAL NECESARIA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y**  
**LA ECONOMÍA<sup>23</sup>**

Quality management: a necessary digital transformation for  
the administration and the economy

**Castillo Cabeza, Segundo Nelson**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail:  
nelson.castillo@utelvt.edu.ec ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-9527-5941>

**Montes de Oca Rojas, Yorberth**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador.  
Universidad del Zulia, Maracaibo. Venezuela. E-mail:  
montesdeoca\_yorberth @fces.luz.edu.ve. ORCID iD  
<https://orcid.org/0000-0003-0457-3132>

**Camacho Marín, Raúl Alfonso**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail:  
camacho@utelvt.edu.ec ORCID iD <https://orcid.org/0000-0001-8386-4039>

**RESUMEN**

La gestión de la calidad se ha convertido en un camino para que las organizaciones propicien confianza ante los clientes. Con los resultados que genera su práctica eficaz, promueve el alcance de ventajas competitivas y el éxito empresarial. El presente artículo tiene como propósito estudiar el sistema de gestión de calidad mediante la transformación digital como elemento clave para la administración y la economía. El recorrido metodológico se realizó bajo un enfoque

---

<sup>23</sup> Esta investigación es producto del proyecto de investigación titulado “Calidad de la Gestión Universitaria: Estudio comparativo entre organizaciones ubicadas en las Zonas de Planificación 1 y 4 del Ecuador”, financiada por el Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Postgrado de la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas-Ecuador.

epistémico cualitativo, apoyado en una revisión documental con posición fenomenológica interpretativa, siendo las unidades de estudio los documentos referidos a los sistemas de gestión de la calidad y transformación digital, desde la visión organizacional. Como resultado de esta revisión y del análisis que de ella se derivó, se argumenta que la gestión de calidad aplicada bajo los estándares de los modelos de gestión, requiere de la implementación de procesos estratégicos, organizativos y de información, siendo fundamental la tecnología para lograr efectividad y eficacia en la toma de decisiones para alcanzar la rentabilidad y la productividad organizacional.

**Palabras clave:** Gestión de la calidad, sistema, transformación digital, tecnología.

### **ABSTRACT**

Quality management has become a way for organizations to build trust with customers with the results it generates, its effective practice promotes the achievement of competitive advantages and business success. The purpose of this article is to study the quality management system through digital transformation as a key element for the administration and the economy. The methodological tour was carried out under a qualitative epistemic approach, supported by a documentary review with an interpretative phenomenological position, with the units of study being documents referring to quality management systems and digital transformation, from the organizational perspective. As a result of this review and the analysis that was generated from it, it is argued that quality management applied under the standards of management models requires the implementation of strategic, organizational and information processes, technology being essential to achieve effectiveness and efficiency in decision-making to achieve profitability and organizational productivity.

**Keywords:** Quality management, system, digital transformation, technology

## **1. Introducción**

La sociedad basada en los cambios tecnológicos y en el conocimiento, representa el resultado de la dinámica propia de la globalización, donde el progreso tecnológico está generando nuevas oportunidades, pero también claros desafíos en distintos sectores, entre ellos el organizacional. De allí, la necesidad de considerar la gestión de la calidad desde procesos renovados hacia la transformación digital, en función de auto administrarse como instrumentos de desarrollo para la ejecución de procesos normalizados y reglamentados en favor de garantizar la calidad, mejora continua en productos y servicios, y por ende, en la satisfacción de los clientes.

En ese contexto, la implementación de un sistema de gestión de la calidad ofrece la oportunidad de garantizar el cumplimiento de las demandas del entorno y al mismo tiempo, ofrece la posibilidad de formar líderes dentro del campo de acción al que pertenece la organización, esta decisión de la puesta en práctica de un sistema de gestión de la calidad apoyada en la tecnología surge de la necesidad de administrar en forma ordenada y planificada recursos, procedimientos, actividades, entre otros, para cumplir, por una parte, con la función ante los clientes y sociedad en general y por la otra, para ir hacia la búsqueda de la eficacia y eficiencia de la institución a partir de realizar una gestión que genere confianza dentro y fuera de la organización.

Al respecto, la norma ISO 9000 constituye un patrón de calidad ampliamente utilizado por parte de las empresas a nivel mundial en diferentes sectores de la economía. Guachamín (2020), sostiene que la familia de normas ISO 9000, es la

matriz de la cual surge una serie de normas que apoyan la gestión de la calidad de cualquier organización y, que, a la vez, se apoyan en otras normas dependiendo del sector a trabajar.

El sistema de calidad representa la vida gerencial de los procesos, en cuanto al desarrollo de competencias y capacidad instalada para lograr la visión, siguiendo la declaración de principios organizacionales establecidos en la filosofía de gestión, que contemplan las políticas y planes necesarios para la toma de decisiones corporativa. En este contexto, la tecnología permite el libre flujo de información, de manera rápida y expedita en relación con las exigencias del panorama mundial y la competitividad empresarial, en la cual la satisfacción del cliente posee un orden privilegiado.

En este sentido, el mapa de la transformación digital representa el gran reto a desarrollar en materia de gestión de la calidad, para proveer a los procesos de administración insumos confiables de acción en el campo de los recursos corporativos y organizacionales. Un eficiente sistema de gestión de calidad basado en la tecnología como insumo para agilizar el proceso administrativo, permitirá la competitividad en el concierto de las organizaciones y a la vez, generará productividad en la macroeconomía.

Un sistema de gestión de la calidad basado en la tecnología, según De Freitas y Yáber (2015), alude a la arquitectura tecnológica como un ensamblaje que provee información constante y oportuna acerca de los distintos atributos de calidad que deben conformar las plataformas del accionar gerencial para la toma de decisiones, con el propósito de constituir servicios digitales de confianza y calidad que

progresivamente va evolucionando hacia las necesidades del mercado y, consecuentemente, del cliente. Este proceso permite integrar los procesos informáticos en la gestión del conocimiento y la creación de capacidad instalada en la empresa, por lo tanto, adquiere un rol preponderante en el sano desempeño administrativo y funcional de la organización.

En este sentido, las tecnologías emergentes son las soluciones o herramientas de comunicación con las que cuenta la empresa, que prometen aportar mejoras y cambiar las formas de trabajo. A tal efecto, según lo expuesto por Barba-Vera, et al., (2020), el gobierno de Ecuador está aplicando políticas enfocadas a cumplir con la necesidad de fomentar la sociedad del conocimiento y la información, en el marco de la tecnología, para lo cual ha procurado desarrollar los servicios e infraestructura de telecomunicaciones para atender una demanda de usuarios cada vez mayor.

El nuevo modelo de negocios, se centra en la era digital, mediante la vinculación de la visión y las metas estratégicas en acciones medibles para comprobar el avance de la dirección hacia un esquema administrativo diferenciado, que combina la planificación y la ejecución como sinónimo del accionar gerencial, que va delineando la funcionabilidad de los procesos. Esta inserción de novedad como característica fundamental del nuevo modelo de negocios permite el diseño de una nueva estrategia para la empresa, su implementación y evaluación, la dotación y equipamiento para responder a la demanda, mediante acciones de carácter financiero.

Se conciben entonces las organizaciones como instancias formadoras del talento humano, generadoras de conocimiento,

en la adquisición de procesos que dan vida a la visión estructural y funcional de dirección y apoyo al desempeño del conocimiento producido en aras de mejorar la capacidad de respuesta. En este tenor, debe señalarse que cada empresa posee personalidad propia, devenida de su filosofía de acción y cada talento humano se va alineando en razón de los objetivos establecidos, con los cual se da la producción y la transferencia de conocimiento como principio medular de un correcto sistema de calidad.

Con esta premisa, se impulsan los conocimientos de la organización, se va fomentando la cultura de la competitividad mercadológica que incide directamente en el desarrollo económico, tomando en consideración el talento digital como una tendencia mundial de la cual no escapa América Latina y en especial Ecuador, donde el ambiente para el control operacional de los procesos, se basa en la creación de redes de valor, el principio digital para la transferencia de información y el flujo procedimental, con el propósito de basar el conocimiento de la organización en la mentalidad, la competencia y la creación de talento digital.

Al respecto, Benzaquen-De las Casas y Pérez-Cepeda (2016), exponen que, en Ecuador, en aras de garantizar la calidad, y que se lleven a cabo mecanismos favorables, se creó el sistema nacional de calidad conformado por la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad aprobada en el año 2010, que tiene entre sus objetivos “incentivar una cultura de calidad y mejorar la competitividad en la sociedad ecuatoriana” (p.159). Así pues, se impulsa a las organizaciones, que están en la búsqueda de la calidad en su gestión y en todo el proceso que desarrollan, a implementar sistemas de gestión de calidad que

las conduzcan al éxito organizacional y entrar al escenario de la competitividad empresarial en el entorno donde se desenvuelven.

Por otra parte, Rojas (2020), indica que, en Ecuador, los sistemas de gestión en la actualidad se caracterizan por concebir el modelo de negocios basado en ecosistemas digitales, que permiten basar la toma de decisiones con la inteligencia de los negocios apoyada en datos. Esto quiere decir, que se concibe la necesidad de integrar a las empresas en el concierto tecnológico mundial, que se manifiesta en el componente digital para el desarrollo de procesos y con ello, fomentar la competitividad en el mercado global.

En Ecuador, la actual dinámica económica y organizacional invita a las empresas a la búsqueda de enfoques innovadores y transformadores para lograr rentabilidad a través de la búsqueda de ventajas competitivas y el mejoramiento continuo, con una visión integrada de la calidad, para generar confianza en los clientes respecto de la calidad de los productos, servicios y procesos, generando valor agregado a los indicadores con estrategias corporativas, con el propósito de lograr resultados sinérgicos de negocio, impulsando el comportamiento de las personas hacia el aprendizaje y la motivación con alta capacidad de respuesta ante los nuevos procesos estratégicos, caracterizados por la tecnología como aliado de la competitividad en el mercado.

Rojas (2020), señala que en vista del incipiente proceso de adaptación empresarial ecuatoriano a la era digital, en un considerable segmento poblacional, los empleados no disponen de instrucciones claras acerca del modelo de gestión

predominante en la empresa, por lo tanto, no existe proceso de retroalimentación, aunado a la débil comunicación entre la gerencia y el talento humano, por lo que resulta indispensable la configuración de manuales normativos para la estandarización de procesos conducentes a lograr eficacia y eficiencia en los recursos financieros y tecnológicos.

En consecuencia, existe la imperiosa necesidad de estudiar la importancia que reviste para las empresas su inserción en la era digital como una herramienta de complejidad para lograr la competitividad de los negocios y el posicionamiento en el cliente. Para ello, es necesario adaptar el funcionamiento operativo y procedimental de la organización, desde los procesos administrativos, hasta la distribución y comercialización con carácter de calidad, en función del desarrollo económico esperado. En este sentido, el propósito del presente artículo es estudiar el sistema de gestión de calidad mediante la transformación digital como elemento clave para la administración y la economía.

El recorrido metodológico para realizar esta investigación se realizó bajo un enfoque epistémico cualitativo, utilizado para establecer comportamientos, experiencias, emociones, así como también conocer el funcionamiento organizacional y movimientos sociales, entre otros, apoyado en una revisión documental bajo una posición fenomenológica interpretativa según Frost, et al., (2016), para otorgarle una nueva perspectiva generada por el análisis de los resultados encontrados, siendo las unidades de estudio los documentos referidos a los sistemas de gestión de la calidad y tecnología desde la visión organizacional.

La aplicación del método fenomenológico permitió estudiar el sistema de gestión de calidad y la transformación digital organizacional de las realidades que se viven desde el marco de referencia de la administración y la economía; de esta forma, se buscó desentrañar los significados que prevalecen en la complejidad del contexto, que reconoce a la acción organizacional como centro de atención.

El abordaje fenomenológico representó una tarea especial ya que de su interpretación, mirada y sentido está sujeta la aproximación teórica aquí planteada, la cual emergió de captar y plasmar el significado que se dio de los hechos. De esta forma, se procedió a describir sistemáticamente las diferentes categorías, central y genéricas, así como también las subcategorías emergentes, por medio de las que se descubrieron y validaron las asociaciones existentes con el fenómeno, siendo en este caso la gestión de la calidad y la transformación digital.

## **2. Sistema de gestión de la calidad**

Para conocer lo que es el sistema de gestión de la calidad es necesario acotar sobre la concepción de la calidad como referente aplicado en el área organizacional. Para Cantú (2011) son “todas aquellas cualidades con que cuenta un producto o un servicio, para ser de utilidad a quien lo emplea” (p. 3). Desde el enfoque de la International Organization for Standardization (ISO, 2005) es el “grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (p.8). Desde estos puntos de vista se habla de calidad partir de resultados obtenidos de un proceso según ciertos estándares establecidos, lo que destaca la importancia de implementar procesos adecuados para que el

resultado sea óptimo.

Por otra parte, la International Organization for Standardization en la norma ISO 9001 (2105) desde una visión más amplia establece que las organizaciones cuyo objetivo es orientarse al alcance de la calidad requiere establecer una cultura del valor, direccionada a conseguir resultados óptimos desde varios puntos de vista, como son comportamientos, actitudes, actividades y procesos, al cumplir con los requerimientos y expectativas de los grupos interesados.

Desde esa perspectiva, se puede señalar que la calidad es uno de los aspectos que mayor demanda tiene cuando se trata de ofertar productos o servicios a la sociedad, al representar un elemento significativo para la satisfacción del cliente, la cual traduce la disposición de la organización para dar respuesta a los diversos desafíos que la misma globalización plantea en los distintos sectores productivos. Es de hacer notar que, esta realidad se basa en la amplia gama de empresas que generan competitividad en el sector económico e industrial al que pertenecen, donde la calidad se convierte en un factor de atracción que define el mercado.

Para Sanabria, Romero y Flórez (2014) la calidad es fundamental para la sostenibilidad y desarrollo de las organizaciones, al considerarla como un elemento dinamizador de acciones internas, propicia la adaptación al medio como una estrategia diferenciadora cuyo objeto es satisfacer las necesidades de los clientes e interesados, por lo cual se convierte en la forma de responder la organización ante la competitividad del medio donde se desenvuelve.

Por otra parte, las organizaciones ante la situación organizacional actual, donde lo característico es la competitividad y la satisfacción de los clientes, además de plantearse el alcance de resultados bajo estándares de alta calidad al menor costo posible, y obtener índices de productividad altos, para González y González (2008) “no solo busca la eficiencia de los procesos, sino la eficacia de su gestión”. En ese contexto, la implementación de un sistema de gestión de la calidad impulsa a la organización a implementar procesos planificados y estandarizados para el uso de los recursos existentes de forma adecuada, en la búsqueda de la eficiencia productiva, administrativa y económica.

Al respecto, Del Rio (2017), señala que la concepción de gestión está vinculada directamente con administración, y a su vez con logro de objetivos, recursos y personas con una visión encaminada hacia un mismo objetivo, según Fajardo (2005) como se citó Del Rio, (2017) es el conocimiento sistematizado relacionado con “los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones tecnológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica” (p. 52), y en función de responder a las demandas de mercado y de competitividad estar atentos a la implementación de modelos de gestión con enfoque estratégico que permitan el manejo adecuado de todo lo que engloba la organización, como son los recursos, personal y procesos internos, entre otros.

En ese orden de ideas, la International Organization for Standardization en la norma ISO 9001 (2105) plantea que la “adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a

mejorar su desempeño global...” (p. 7), por lo cual proporciona un modelo de gestión bajo un enfoque sistémico con base en una serie de normas y requisitos que pueden ser aplicadas a cualquier tipo de organización, con el propósito de lograr la eficacia del sistema. Aunado a ello, Becerra, et al., (2019), plantean que se convierte en “un marco de referencia para planificar, ejecutar, realizar el seguimiento y mejorar el desempeño de las actividades de gestión de la calidad” (p.5), de esta forma establece diferentes procesos dirigidos a delinear, definir y documentar distintas actividades con el objeto de generar un direccionamiento adecuado para alcanzar los resultados óptimos deseados.

Para Claver, Molina y Tarí (2011), el sistema de gestión de la calidad está compuesto por un conjunto de prácticas y métodos para gestionar la organización, las cuales se configuran como un medio para alcanzar los objetivos de calidad, dirigidos hacia la mejora continua en todos los niveles, utilizando los recursos disponibles con los mínimos costos. En ese sentido, un sistema de gestión de la calidad tiene entre sus finalidades garantizar la mejora continua de la calidad, por lo cual se requiere el mayor conocimiento y control de todos los procesos que se lleven a cabo dentro de la organización, para lograr satisfacer los requisitos del cliente.

Al respecto, García (2015) plantea la existencia de diferentes modelos para la gestión de la calidad, los cuales sirven de referencia para realizar la implantación de las prácticas de calidad en la organización. Refiere la coexistencia de dos grandes modelos, por una parte, la norma ISO 9001, con el objetivo de garantizar procesos que se desarrollan siempre siguiendo los mismos pasos, y los modelos de excelencia en la

gestión, entre los que se tienen el modelo japonés Deming, el estadounidense denominado Malcolm Baldrige, el europeo llamado modelo EFQM y el iberoamericano, cuyo objetivo primordial es impulsar la mejora continua de la calidad.

### **2.1. Prácticas de la gestión de la calidad**

La implantación de un sistema de gestión de la calidad se lleva a cabo a partir de diferentes prácticas que se conforman como base fundamental para conseguir una forma adecuada de aplicar la filosofía de la calidad. Según Claver, et al., (2011) su implementación implica un cambio cultural que debe gestarse desde el seno mismo de la organización, mediante la formación en calidad total, participación de los trabajadores y un diseño organizacional que sea facilitador de procesos internos eficaces.

Diferentes autores como Nair, (2006), Molina-Azorín, et al., (2015), entre otros afirman que, entre las prácticas más comunes, se tiene:

- *Liderazgo*: referido al compromiso demostrado mediante la ejecución de acciones reconocidas por los trabajadores.
- *Gestión de personas*: aplicando procesos participativos de los trabajadores en procesos de mejora, formación continua de los empleados, procesos comunicativos que faciliten el flujo de información, eliminando las barreras y favoreciendo el trabajo cooperativo.
- *Planificación de la calidad*: estableciendo objetivos y la forma de alcanzarlos.
- *Información y análisis*: Evaluación continua, mediante indicadores de gestión, que permitan medir el

cumplimiento de los objetivos y las posibilidades de mejora.

- *Gestión de procesos*: identificación y mejora de los procesos cuyo resultado son productos o servicios eficientes.
- *Gestión de proveedores*: los diferentes procesos que se aplican para iniciar, desarrollar y mantener la relación con los proveedores.
- *Enfoque en los clientes*: desarrollando todos los procesos pensando en el cliente, para lograr su satisfacción, con una visión hacia los aspectos sociales y medioambientales.
- *Diseño del producto*: con la participación activa de los departamentos áreas organizacionales involucradas.

Estas prácticas aparecen agrupadas de diferentes maneras, Zeng, Phan y Matsui, (2015) las dividen en una parte soft, donde incluye los aspectos del comportamiento humano, como es el liderazgo, gestión de personas, entre otros, y la hard, referida a las técnicas que garantizan un correcto funcionamiento de todos los procesos, gestión, planificación, diseño, entre otros. Bajo el enfoque de los modelos de gestión de la calidad Curkovic, et al., (2000, citado en García, 2015), los agrupa en “sistemas estratégicos, (liderazgo, planificación y enfoque en el cliente), sistemas operativos (gestión de personas, gestión de procesos y gestión de productos/servicios) y sistemas de información (información y análisis)” (p.20).

De esta forma las prácticas de gestión de la calidad se presentan estrechamente relacionadas con procesos sistémicos conectados entre sí por medio de los cuales se producen los hechos y se alcanzan resultados, vinculados con los sistemas,

estratégicos, operativos y de información, así como con el entorno que envuelve a la organización; estas relaciones definen el modelo de gestión de calidad que producirá la sinergia organizacional en la búsqueda de la calidad y satisfacción de los clientes.

## **2.2. Tecnología en las organizaciones: un recurso soporte para la toma de decisión**

Las organizaciones, al desarrollar sus procesos y normatizar sus funciones van creando conocimiento, para Marín, Santana y Monserrat, (2021), en la actualidad la sociedad global está sometida a cambios acelerados de transformación tecnológica en los que las organizaciones deben incluirse para competir en el mercado global. Al respecto, Triana, et al., (2021), expresan que esta acción constituye uno de los valores más importantes para lograr el éxito, especialmente, en las concernientes al campo de la tecnología, por lo que es imperioso atender la documentación en materia de información actualizada.

Las Tecnologías de información y comunicación representan una herramienta de alto impacto en la dinámica global actual en el ámbito empresarial, pues proporciona elevados beneficios para que las organizaciones puedan posicionarse en el complejo mundo de los negocios. En tal sentido, señalan Marín, et al., (2021), que es el conjunto de desarrollos tecnológicos orientados con la ubicación, almacenamiento, manipulación y transmisión de datos mediante el procesamiento electrónico y el uso de redes. En este proceso interviene el cálculo, control y comunicación de la información.

La tecnología ha abarcado gran parte de la sociedad actual, incluyendo el espectro económico de las organizaciones, razón por la cual representan un desafío organizacional permanente, con el objeto de posicionarse competitivamente en el mercado, lo cual implica adaptarse permanentemente al cambio y manejar el control de diversos factores de negocios que conducen a la rentabilidad, siendo uno de ellos el flujo de entrada y salida monetaria, que permite el control de las cuentas (Marín, et al., 2021). Desde este punto de vista, señala el autor la administración como función contable es un aspecto de importancia para la estabilidad y crecimiento empresarial, pues representa un sistema de información a través del cual se registra la información como reflejo de la situación financiera. En la actualidad, el avance tecnológico, ha proporcionado cambios sustanciales en las formas de trabajo contable, como estrategia para automatizar y agilizar las operaciones para el control financiero del negocio.

Definitivamente, las tecnologías de información y comunicación influyen en la productividad, crecimiento y sostenibilidad empresarial y su inserción en el mercado global, a través del empleo de herramientas tecnológicas, tal es el uso de programas digitales. En este escenario es fundamental el intercambio de información en el tráfico de datos para facilitar la calidad y cantidad de resoluciones a realizar en el contexto gerencial, para tener acceso a datos digitalizados a través de internet.

Las ventajas en el uso de la tecnología de información y comunicación en el contexto administrativo contable de la empresa, se encuentra el manejo de software especializados en

materia administrativa, el pago de tributos a través de la telemática, el uso de la banca electrónica, así como el intercambio electrónico. Asimismo, puede ubicarse el uso de correo electrónico, el sistema de comercio electrónico, la gestión e-administrativa y la e-dirección de datos, (Pérez y Rojas, 2014). Todos estos procesos gerenciales se apoyan en la nueva era digital para mejorar el flujo de los procesos de gestión de la calidad que requieren la formación del talento humano para su correcto desempeño.

### **2.2.1. Factores que inciden en el uso de las TICS en los negocios**

Según lo expuesto por Pérez y Rojas (2014), el uso de las tecnologías de información y comunicación en los negocios, es un elemento imprescindible para lograr la interactividad e hiperconectividad como requisito de las interacciones económicas y sociales del mercado global. En tal sentido, señala la masificación de internet, la evolución del mercado, la alta movilidad de negocios y el emprendimiento digital como factores de uso, mostrados en la figura 1. En ese contexto, las organizaciones se presentan como sistemas que reciben estímulos del ambiente externo, para ser procesados en su interior y emitir una respuesta. Estos influyen en el proceso de gestión que se desarrolla y se constituyen en factores básicos para lograr el posicionamiento en el mercado y la sostenibilidad conforme a los objetivos planteados para alcanzar rentabilidad.

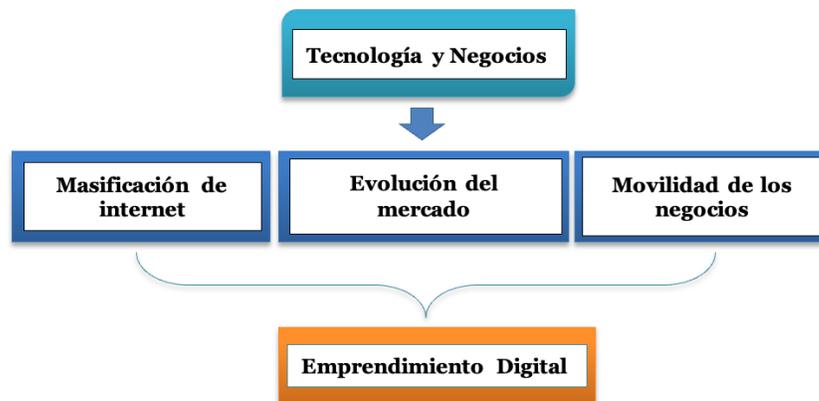


Figura 1. Factores que inciden en el uso de la tecnología en los Negocios. Fuente: adaptado de Pérez y Rojas, (2104).

De estos factores, señalan Pérez y Rojas (2014), el emprendimiento digital, surge como una incidencia de gran importancia en el contexto de los negocios, pues representa la exposición de productos y servicios en un ambiente, que permite alto flujo de información y a la vez promete una alta gama de expectativa por parte del cliente. El emprendimiento digital concibe sus procesos integralmente tecnológicos, con el dominio de la comunicación e información como un eje transversal de funcionamiento, en especial en el área administrativa y contable, es decir; desde la producción hasta la distribución y comercialización.

En ese sentido, al hablar de factores que inciden en el uso de la tecnología de información y comunicación en los negocios, se hace referencia a las demandas que se encuentran en el mercado global y que invitan a éstos a adaptarse a los nuevos retos, pues el dominio de internet en la sociedad mundial es notorio, acelerando procesos de gestión relacionados con la

búsqueda de entornos virtuales para dominar los mercados de consumo y procurar la rentabilidad. Se denota la importancia de analizar la movilidad de los negocios mediante un ambiente en constante cambio y mejora, en el cual el influjo de la comunicación a través de las redes es fundamental y donde interviene el emprendimiento como un hecho de motivación e innovación en el contexto de las organizaciones.

### **3. Sistema de gestión de calidad y transformación digital: dinámicas emergentes desde lo administrativo y económico**

La realidad compleja y dinámica del contexto que envuelve a las empresas, permite expresar significados valiosos que emergen a la luz de la construcción de procesos organizativos con el objeto de crear factores de éxito empresarial en el mercado, es así que al abordar la gestión de la calidad y la transformación digital se activa la apreciación del fenómeno desde la realidad que envuelven las organizaciones actuales, lo cual dio paso a resignificar un nuevo escenario del fenómeno estudiado.

En ese sentido, surgen los hallazgos desde la realidad del contexto administrativo y económico relacionado con la gestión de la calidad y la transformación digital, a través de la categorización realizada, mostrada en la Tabla 1, resultado del análisis de las unidades de estudios, así como la triangulación de fuentes, para contrastar la información. En este caso se consideraron categorías centrales gestión de la calidad y la transformación digital, cuyo análisis e interpretación dio paso a las categorías genéricas, tecnologías de información y comunicación y planificación de procesos, desde donde

emergieron las subcategorías posicionamiento en el mercado de negocios y adaptación al cambio, así como sistemas estratégicos, operativos y de información.

Tabla 1  
*Matriz de categorización*

<b>Categorías</b>	<b>Categoría Central</b>	<b>Categorías Genéricas</b>	<b>Categorías emergentes</b>
Gestión de la calidad mediante transformación digital	Sistema de Gestión de la Calidad	Procesos de Gestión hacia la mejora continua	Compromiso Requisitos Enfoque del cliente
	Transformación digital	Tecnologías de Información y Comunicación	- Posicionamiento en el mercado de negocios - Adaptación al cambio

Fuente: elaboración propia (2021)

### **3.1. Sistemas de gestión de la calidad**

Se presenta el sistema de gestión de la calidad (SGC) como categoría central su análisis dio paso a considerar los procesos de gestión hacia la mejora continua como categoría genérica, desde donde surgieron las estrategias emergentes y enfoque del cliente. A continuación, se plantea la relación entre hallazgos y soportes bibliográficos para plasmar concordancias y discrepancias como resultado del análisis realizado.

La implementación de un SGC es requerida en una organización que desea realizar procesos de gestión eficaces y eficientes, por cuanto este se perfila con un enfoque basado en procesos que de forma planificada permite cumplir con las

metas de la organización, en cuanto a productividad y aumenta la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos, generando compromiso y confianza en la organización. Sumado a esto, siendo parte de los procesos estratégicos a llevar a cabo en la organización, se debe tener presente que se ve influenciado por el entorno, necesidades cambiantes, productividad, resultados esperados y clientes, por lo que, es base fundamental para tomar decisiones sobre la gestión estratégica y operativa a realizar en la organización.

En ese contexto, el SGC se configura en la oportunidad que tienen los gerentes o directivos de la empresa en demostrar su compromiso al establecer una gestión de calidad que permita el seguimiento de procesos estandarizados que certifiquen el control y aseguramiento de la calidad, así como la forma de dar solución a los problemas. De esta forma, la implementación mediante la sistematización de los requisitos, que plantean los modelos de gestión particularmente la norma ISO 9001 en sus diferentes versiones, son una herramienta para demostrar la capacidad que tiene la organización en proporcionar productos o servicios para atender las demandas del mercado y lograr la satisfacción de los clientes.

Igualmente, pretende a través de las pautas que propone lograr una gerencia más eficiente desde el punto de vista estratégico, que conlleve al manejo de los recursos de manera efectiva y lograr un seguimiento periódico para lograr los objetivos de la calidad que establezca la organización. En ese contexto, la prioridad que establece en desarrollar procesos para la mejora continua, fase clave en la ejecución del sistema de gestión, donde se realiza análisis, medición y seguimiento de los aspectos que necesitan ser atendidos, la organización

requiere diseñar políticas de calidad en función de los objetivos a cumplir, procesos de auditoria y análisis de datos, para el diseño e implementación de acciones correctivas y preventivas, todo un proceso organizativo para lograr ser eficientes con la toma de decisiones a tiempo.

En concordancia con lo anterior, De la Torre y Bejarano (2013) afirman que la mejora continua en el desarrollo global de la organización debería ser un objetivo permanente, convirtiéndose en consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, para lo cual se identifican causas y restricciones, establecen nuevas ideas y proyectos de mejora, aprendiendo de los resultados obtenidos, además de estandarizar los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño. En ese orden de ideas, la oportuna implantación de este principio en la organización, conlleva a la práctica de un liderazgo efectivo donde se logre la participación y compromiso del personal, haciendo así de la gestión una experiencia donde se orientan esfuerzos hacia intereses comunes y se logra la mejora de los procesos.

La gestión de la calidad se desarrolla desde una visión amplia desde diferentes enfoques, entre ellos el que apunta a los clientes, cuya atención y satisfacción se convierte en una prioridad de la respuesta que da el sistema; su aplicación se basa en conseguir ventajas competitivas, crear valor de mercado y convertirse en tendencia. Este enfoque dirigido hacia el cliente, se implementa a partir de estudiar las necesidades, los requisitos y expectativas que considera en la calidad de un producto o servicio, es por esto que la participación y el compromiso desde la alta gerencia hasta los trabajadores es fundamental para realizar una gestión caracterizada por el

cumplimiento de los estándares, ya definidos, para realizar procesos de calidad a fin de lograr mejoras continuas.

### **3.2. Transformación digital**

En esta investigación la transformación digital es considerada categoría central, que a su vez obtuvo como categoría genérica las tecnologías de información y comunicación, de la cual surgieron dos emergentes, como fueron posicionamiento en el mercado y la adaptación al cambio. A continuación, se plantea la percepción acerca del comportamiento de las unidades de análisis antes descritas en el actual mercado de negocios.

La transformación digital se ha convertido en un fenómeno de evolución en la sociedad, que ha invadido la dinámica del comportamiento en todas las áreas, incidiendo notablemente en el comportamiento del consumidor y la decisión de compra. Por lo tanto, está referida a las estrategias generadas desde la empresa, para adaptarse a los cambios y mantenerse en el mercado de consumo para lograr la rentabilidad, implica en este tenor aprovechar las bondades que ofrecen las tecnologías de información y comunicación, así como las redes sociales conformadas en nuevos escenarios del flujo informativo, a modo de aprovechar la gran cantidad de aplicaciones, software y servicios en el contexto empresarial. Según lo planteado por Foncillas (2020), la transformación digital requiere vincular la estrategia de negocios con las capacidades necesarias de operatividad y la generación de un talento innovador retador del riesgo.

En la transformación digital opera un rol determinante

el aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación para crear valor a la empresa. No obstante, para afrontar este nuevo reto, existe resistencia al cambio por parte de la alta gerencia y el talento humano, incluso en la redimensión de los objetivos organizacionales, también se dan deficiencias de capacidad instalada y preparación para el uso de las tecnologías, lo cual implica un bajo nivel de digitalización de los procesos administrativos, convirtiéndose en una brecha a salvar para lograr establecer la innovación tecnológica como parte fundamental para el alcance de las metas organizacionales en las áreas administrativa, productiva y de recursos.

Un importante objetivo de la digitalización es la correcta atención al cliente, que incide notablemente en el posicionamiento en la mente del consumidor y provee la segmentación del mercado como un espacio de bidireccionalidad de la información en un ambiente online. La incorporación de la digitalización en las organizaciones depende de la disponibilidad y velocidad de conexión a internet, la presencia en redes sociales y de la creciente necesidad del comercio por vía electrónica. Es necesario, además, un ambiente colaborativo de aprendizaje, para adaptarse al cambio y crecer de forma sostenida y progresiva, pues las tecnologías de información y comunicación permiten obtener soluciones técnicas para evolucionar y avanzar en el contexto intersocial del mercado global, facilitando el trabajo remoto, ahorrando costos y aportando seguridad en el manejo de la información.

El comportamiento económico del mercado moderno, ha inducido a la necesaria productividad empresarial, de la mano de la tecnología e innovación para hacer uso inteligente de la

información, especialmente la administrativa, situación que ha hecho necesaria la incorporación de nuevos modelos de trabajo. Para ello, es necesario evaluar los indicadores de eficiencia y productividad, enfocados en que cada empresa tiene su filosofía y personalidad, que debe adaptar a la necesidad del entorno global.

En ese orden de ideas, desde la interpretación, análisis y comprensión del fenómeno estudiado, a partir de la categorización realizada, surge un sistema de elementos vinculados de gestión de la calidad y transformación digital, los cuales, al integrarlos, figura 2, generan de manera particular un marco referencial para la comprensión de la gestión de la calidad mediante la transformación digital en el contexto administrativo y económico.

Bajo las premisas planteadas anteriormente, se percibe la gestión de la calidad aplicada bajo los estándares de los modelos de gestión, con la implementación de procesos estratégicos, organizativos y de información, constituyéndose en fundamental la tecnología para lograr efectividad y eficacia en la toma de decisiones para alcanzar la rentabilidad y la productividad organizacional. Se destaca que el proceso inicia con la investigación de mercado, la cual provee a la organización de la información necesaria para conocer necesidades y requerimientos de clientes y grupos de interés, de forma de implementar los estándares de calidad en cada uno de los procesos, organizativo y operativo, con la finalidad de conseguir beneficios tanto económicos como de posicionamiento en el mercado.

Este proceso de gestión de la calidad se puede

implementar de forma cíclica, donde la tecnología de información y comunicación es base fundamental para su desarrollo, puesto que el fluido de la información, procesos digitalizados y respuestas oportunas son esenciales para la toma de decisiones y el direccionamiento de acciones hacia la mejora continua y la satisfacción de los clientes.

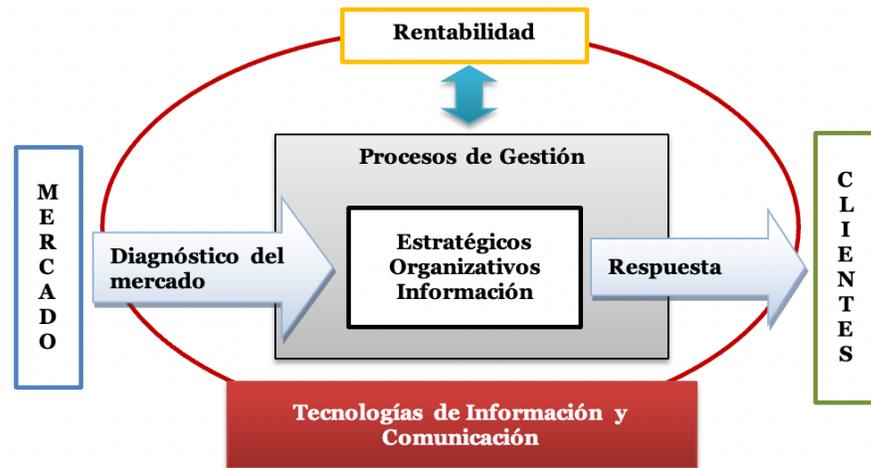


Figura 2. Sistema de gestión de la calidad bajo el esquema de la transformación digital. Fuente: elaboración propia (2021)

En ese orden de ideas, la sistematización y digitalización del sistema producto de la visión estratégica gerencial debe ser un eje transversal de cada uno de los procesos, estratégicos, organizacionales e informativos, teniendo como base las prácticas de la gestión de la calidad, desde los objetivos, planificación, documentación, revisión y resultados. Por tanto, se debe implantar una cultura de la calidad, donde la digitalización y la tecnología estén a favor del aseguramiento de la calidad, constituyéndose más que en una herramienta para facilitar procesos, trámites o actividades, en parte esencial de

una verdadera transformación organizacional.

#### **4. Conclusiones**

La investigación permite inferir que el sistema de gestión de la calidad desarrollada con los estándares de los modelos de gestión, requiere de la implementación de procesos estratégicos, organizativos y de información, siendo fundamental la tecnología para lograr efectividad y eficacia en la toma de decisiones para alcanzar la rentabilidad y la productividad organizacional. De este modo, se logra la combinación competitiva entre sistema de calidad y transformación digital como categorías fundamentales en la productividad y eficiencia de los negocios, bajo la mirada de la administración contable, para lograr rentabilidad en el mercado global.

Se percibe el sistema de gestión de la calidad a través de los procesos que apuntan hacia la mejora continua, que requiere compromiso hacia la satisfacción del cliente, como una iniciativa de asertividad en la toma de decisiones orientadas a la rentabilidad del negocio. Supone, entonces, que la organización asuma un engranaje de transformación derivado de la optimización de las distintas etapas de producción, con énfasis en el aspecto administrativo y contable como un eje de control y acompañamiento posterior hacia el control del flujo de caja.

Para la transformación digital es imperioso destacar las tecnologías de información y comunicación como un elemento determinante del flujo adecuado de la información y los datos, que permite el posicionamiento de la empresa en el mercado y

con este, la adaptación al cambio.

## REFERENCIAS

- Barba-Vera, R., Criollo, M., Aimacaña, N., Silva-Cárdenas, C., y Vaca, B. (2020). Políticas públicas en el Ecuador hacia la ciberseguridad en base a QoS en redes de campus académicos en entornos convencionales y SDN. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*. <https://search.proquest.com/openview/4bf5aa02d2b33baded0a12d972dda3bo/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Becerra, F., Andrade, A., y Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1), 1-32. <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- Benzaquen-De las Casas, J y Pérez-Cepeda, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 10 (3), 153-176. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511854477006>
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw Hill
- Claver, E., Molina, J.F., y Tarí, J.J. (2011). *Gestión de la calidad y gestión medioambiental: fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones*. Pirámide.
- De Freitas, V y Yáber, G. (2015). Una propuesta de arquitectura para los Sistemas Informáticos de gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior. *Revista Espacios*, 10, (36) <https://bit.ly/3dN2TBY>
- De la Torre, C. y Bejarano, P. (2013). *Sistemas de gestión de*

*calidad en instituciones educativas.* México: Universitaria

- Del Rio, J. (2017). Gestión organizacional en entornos complejos por parte de las mipymes del sector servicios de la ciudad de Sincelejo. *TENDENCIAS Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, XVIII(2), 45-57.  
<http://dx.doi.org/10.22267/rtend.171802.75>
- Foncillas, P. (2020). *El impacto de la transformación digital en las empresas: un estudio de directivos y empleados.* Tesis doctoral. Universidad de Navarra, Pamplona.  
<https://dadun.unav.edu/handle/10171/60040>
- Frost, J., Garside, R., Cooper, C. y Britten, N. (2016). Meta-Study as diagnostic: Toward content over form in qualitative synthesis. *Qual Health Res.*, 26, 307-19.  
<http://dx.doi.org/10.1177/1049732315619381>
- García, M. (2015). *Efectos de la gestión de la calidad en la innovación y en los resultados operativos y financieros.* Universidad de Alicante.  
[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/64375/1/tesis\\_garcia\\_fernandez.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/64375/1/tesis_garcia_fernandez.pdf)
- González, A., y González, R. (2008). Diseño de un sistema de gestión de la calidad con un enfoque de ingeniería de la calidad. *Ingeniería Industrial*, XXIX (3), 1-6.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433567004>
- Guachamín, E. (2020). *Diseño del modelo de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la carrera de tecnología superior en confección textil del Instituto Superior Tecnológico "Cotacachí".* Universidad Técnica del Norte. Ecuador.  
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10610>

- International Organization for Standardization, ISO (2005). Norma internacional ISO 9000: 2005 (traducción certificada): sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
- International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 Norma Internacional. (Trad. Sistema de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Marín, D., Santana, P. y Monserrat, C. (2021). Aprendizaje para la vida a través de la implementación de estrategias didácticas digitales: un estudio de casos comparativos. *Revista Iberoamericana de Educación*, 85(1). <http://rieoei.org/RIE/article/view/4044>
- Molina-Azorín, J.F., Tarí, J.J., Pereira-Moliner, J., López-Gamero, M. D. y Pertusa-Ortega, E. (2015). The effects of quality and environmental management on competitive advantage: A mixed methods study in the hotel industry. *Tourism Management*, 50, 41-54.
- Nair, A. (2006). Meta-analysis of the relationship between quality management practices and firm performance—implications for quality management theory development. *Journal of Operations Management*, 24(6), 948–975.
- Pérez, A y Rojas, I. (2014). Las TICS como dinamizador de los negocios económicos y sociales. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/plou/article/view/1377/1337>
- Rojas, J. (2020). Diseño de un sistema de gestión por procesos para la mejora del desempeño de la Empresa IBAMOTORS, Ciudad de Quito. Escuela Superior

- Politécnica Chimborazo.  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14138>
- Sanabria, P., Romero, V., y Florez C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad y Empresa*, 16, (27):165-213. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187241606007>
- Subsecretario Nacional de la Administración Pública (2011). Reglamento general a la ley del sistema ecuatoriano de la calidad. Decreto Ejecutivo 756.  
<https://www.acreditacion.gob.ec/wp-content/uploads/2016/11/reglamento-ley-de-calidad.pdf>
- Triana, Y., Díaz, M., Ferro, J. y García, I. (2021). Procedimiento de gestión del conocimiento para una entidad de ciencia, tecnología e innovación. *Revista Cubana de Educación Superior*, 40 (2).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142021000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142021000100010)
- Zeng, J., Phan, C.A. y Matsui, Y. (2015). The impact of hard and soft quality management on quality and innovation performance: An empirical study. *International Journal of Production Economics*, 162, 216-226.

**Capítulo 16**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**  
**TURÍSTICOS HOTELEROS EN EL ECUADOR<sup>24</sup>**  
Quality management of tourism hotel services in Ecuador

**Quiñonez Guagua, Olga**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail: olga.quinonez@utelvt.edu.ec. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0001-7415-8466>

**Bruno Jaime, Carlos Ernesto**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail: carlos.bruno@utelvt.edu.ec. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-0844-0620>

**Bustos Gámez, Mercedes Magdalena**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail: mercedes.bustos@utelvt.edu.ec. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-6959-0622>

**Oyarvide Ibarra, Romina Tanagra**

Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. Ecuador. E-mail: romina.oyarvide@utelvt.edu.ec. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0001-6073-7360>

**RESUMEN**

La gestión empresarial ante las transformaciones del contexto político, económico, sanitario, ambiental y social, busca cambios y adaptabilidad en sus procesos y resultados. Así, nos encontramos con la gestión de la calidad en la que como nuevas estrategias han insertado diferentes áreas e indicadores de eficacia, característica,

---

<sup>24</sup> Esta investigación es producto del proyecto de investigación titulado “Calidad de la Gestión Universitaria: Estudio comparativo entre organizaciones ubicadas en las Zonas de Planificación 1 y 4 del Ecuador”, financiada por el Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Postgrado de la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas.

que ha impactado de forma notable en los modos de dirección de estas organizaciones que dan soporte al turismo, como son los hoteles. La presente investigación tuvo como propósito analizar la gestión de la calidad de los servicios turísticos hoteleros en el Ecuador, específicamente los servicios prestados, la metodología estuvo referida a la generación de un proceso de búsqueda, mediante la misma se examinaron estudios científicos centrados en la gestión, calidad y hoteles. Los materiales y métodos consistieron en el análisis de documentos teóricos y empíricos. Una vez llevado a cabo este análisis, se encontró que la gestión de la calidad está vinculada a elementos de la gerencia moderna y que los mismos están definidos por objetivos de desarrollo sostenible.

**Palabras clave:** calidad, gestión, gestión de calidad, servicios turísticos hoteleros.

### **ABSTRACT**

Business management in the face of transformations in the political, economic, health, environmental and social context, seeks changes and adaptability in its processes and results. Thus, we find quality management in which, as new strategies, different areas and quality indicators have been inserted, which has had a notable impact on the management modes of these organizations that give content to tourism, such as Hotels. At the end of the 20th century, quality management systems were born and at the beginning of the 21st century these contributions have been nurtured with ideas of sustainability, social responsibility, transparency, accountability, performance indicators, transformational leadership, among others. Faced with the COVID-19 pandemic in Latin America. Management enters deep adjustments where the role of the subjects who make decisions on quality indicators are key. This presentation is the result of a research work whose purpose was to analyze the quality management of hotel tourism services in Ecuador, specifically the services provided, the methodology was referred to in the generation

of a search process, through the The same scientific studies focused on management, quality and hotels were examined. The materials and methods consisted of the analysis of theoretical and empirical documents. Once this analysis was carried out, it was found that quality management is linked to elements of modern management and that they are defined by sustainable development objectives.

**Keywords:** quality, management, quality management, hotel tourism se

## **1. Introducción**

En los últimos años la búsqueda de calidad ha crecido enormemente en América Latina. La gestión, el acceso y uso de la calidad permite conectar con la parte de los servicios hoteleros, siendo un aspecto muy importante para los clientes y usuarios la gestión de los hoteles y organizaciones en general. No obstante, la interacción entre la gestión y calidad, atendiendo a Gordo y Serrano (2008), supone la natural evolución de integrar avances tecnológicos e internet en la interacción humana. Así, nos encontramos con la gestión de la calidad en la que como nuevas estrategias han insertado diferentes áreas e indicadores de calidad, lo cual ha impactado de forma notable en los modos de dirección de estas organizaciones que dan contenido al turismo, como lo son los hoteles.

Actualmente las prestaciones de servicios hoteleros en América Latina se ven restringidos por diversos factores sanitarios, de bioseguridad, ambientales que restringen la marcha segura de la gestión de los servicios hoteleros como se venían desarrollando en las últimas décadas. Se presenta un contexto el cual redefine el actuar de las personas y con ello el

de los procesos de gestión, por los procesos de adaptabilidad y ajustes que deben efectuar para adecuarse a los procesos y a un contexto donde la pandemia viene a transformar la vida.

El objetivo de esta investigación es analizar la gestión de la calidad de los servicios turísticos hoteleros en el Ecuador, específicamente los servicios prestados, concretamente se aborda la calidad, la gestión de la calidad y la realidad de Ecuador. Los elementos metodológicos estuvieron dirigidos a la generación de un proceso de búsqueda, mediante la misma se examinaron estudios científicos centrados en la gestión, calidad y hoteles. Los materiales y métodos consistieron en el análisis de documentos teóricos y empíricos.

## **2. Conceptualización de la calidad: una revisión documental en la búsqueda de elementos**

Iniciaremos la revisión de conceptos definiendo lo que es la calidad publicados por diversos autores que engloban los elementos que a continuación se presentan:

Para Juran (1951) la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial, este autor asume que la calidad es la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso. Igualmente, Deming (1989) afirma que la calidad es, un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado, esto implica un compromiso con la innovación y mejora continua.

Entre las particularidades derivadas del análisis de la calidad, se visualiza que existen modelos tal es el caso del planteado por Philip Crosby como Calidad Total, definida como el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento. Kaoru Ishikawa destaca que los elementos de Calidad Total, es cuando se logra que un producto sea económico, útil y satisfactorio para el consumidor.

En la década de los 90, cuando Zeithaml, Parasuraman, & Berry, (1992) publicaron su libro *Calidad total en la gestión de servicios*, afirmaron que "una de las razones para que la calidad de los servicios se haya convertido en un problema tan importante, es que la economía norteamericana se ha convertido en una economía de servicios. La participación del sector servicios es de aproximadamente un 75 por 100 del producto nacional bruto y genera nueve de cada diez nuevos empleos que crea la economía" (Zeithaml, et al., 1992, p.75).

A lo largo del siglo XX, la importancia de la calidad siguió avanzando, con grandes impulsos competitivos entre Japón y los Estados Unidos, los cuales estaban vinculados al modelo económico de estos países, es a finales de ese siglo que nacen los sistemas de gestión de calidad y a principios del siglo XXI éstos aportes se han nutrido con ideas de sostenibilidad, responsabilidad social, transparencia, rendición de cuentas, indicadores de desempeño, liderazgo transformacional, entre otras.

Para efectos de esta investigación, la calidad está referida a los procesos de trabajo, cualidad y atributos de un proceso,

producto o servicio, definidos bajo parámetros estrictos desde la etapa de creación, fabricación o procedencia. La calidad, se fundamenta sobre indicadores del desempeño y sobre una caracterización cualitativa de calidad, supone que la optimización de tiempo, costo y cualidades han pasado por una serie de pruebas o referencias, los cuales dan la garantía de que es óptimo, sin embargo, son relacionamientos subjetivos que nos dan información de que tan bueno o malo es el producto o servicio generado desde una organización.

### **3. Gestión de la calidad: elementos definidos desde la innovación**

La gestión de la calidad mantiene una condición ética para llevar a cabo acciones que son medulares para los procesos. Bajo los indicadores están enmarcadas las gestiones, lo que plantea interrogantes relevantes en América Latina, referidas a los elementos poblacionales, sus características, la concepción económica, específicamente a las inversiones, sostenibilidad de la gestión y la relacionadas con las condiciones ambientales.

El devenir histórico de la realidad de la calidad, permite concretar diversos beneficios sistémicos importantes, sobre todo para: a) alcanzar los requerimientos del cliente, lo que permite crear una confianza en el consumidor e incrementar las ventas repetidas y la recomendación boca a boca; b) Lograr los objetivos de la organización, lo que permite cumplir con reglamentaciones en productos y servicios, un manejo eficiente de los recursos, abrir espacios de expansión, crecimiento y ganancias. En este marco, formarse y conocer los estándares internacionales como la nueva ISO 9001 (2015) trae cambios muy importantes, aunque el más destacado es la incorporación

de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad. Aunque es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta ahora no estaba alineada con el SGC, es un plus innegable en cualquier organización y un gran desafío para los empresarios.

Las dinámicas de la calidad, ha permitido identificar varias generaciones en la literatura, con diferencias notables en su concepto de gestión de la calidad, estos enfoques han ido adecuándose a las nuevas concepciones de calidad. Bajo una mirada de la gerencia moderna Kliksberg (2004), afirma que para obtener calidad, la ética produce mayores niveles de desarrollo económico, lo cual resalta elementos esenciales del ser humano, como su comportamiento, lo que deja ver que muchas veces los indicadores de calidad definidos dependen de la misma concepción del hombre como sujeto que las lleva a la práctica (diagrama 1).



*Diagrama 1.* Modelo de la Triple Hélice  
Fuente: Elaboración propia, (2020).

Si bien esos elementos éticos, son definidos desde la complejidad ha sido además atizada con los procesos de reforma de todos los modelos existentes, entre ellos las normas ISO 9001 + ISO 14001 (Sistema de gestión integrado). Implantando estas dos normas juntas, se consigue el denominado sistema de gestión integrado. Uno de los más completos que existen y muy recomendable en el mercado turístico. Combina la satisfacción del cliente con la integración en el medioambiente y la sostenibilidad.

Según Camisón, Cruz y González (2006), consecuentemente no se dispone de una definición cabal y comúnmente aceptada de lo que se entiende por gestión de la calidad, sin embargo, elementos sobre innovación, tratan de contribuir a una definición que aporta elementos de valor, sobre el avance exponencial de los nuevos parámetros sobre calidad. En muchos casos, se evidencia que la utilización de una variedad de sinónimos que describan o presenten características sobre el concepto de gestión de la calidad según el contexto donde se encuentra. Aclarar el concepto es importante, porque una conceptualización parcial suele conducir a la percepción incompleta por los directivos de los principios, prácticas y técnicas que forman cada enfoque de Gestión de la Calidad.

Al analizar el estado del arte sobre gestión de la calidad, donde se identifican investigaciones, congresos, libros y proyectos bajo el enfoque empresarial, se observan deficiencias considerables, entre las cuales cabe mencionar el enfoque abstracto y complejo que se le atribuye, sin llevarlo a la práctica cotidiana donde cada uno de los procesos ejecutados en los

diferentes niveles conllevan a la dinámica moderna de este concepto inmerso en los valores institucionales.

Además, muchas definiciones adoptan una conceptualización parcial de la gestión de la calidad. En sus postulados Flynn, Schroeder & Sakakibara, (1994), señala que sigue existiendo una importante incertidumbre sobre cómo poner en práctica estos enfoques, sin que se conozcan con seguridad los principios, las prácticas y las técnicas para su desarrollo óptimo. Varias conceptualizaciones identifican instrumentos como prácticas y las técnicas; con este proceder se olvidan partes importantes de las dimensiones organizativa, cultural y estratégica del enfoque.

La manera de analizar de forma práctica los referentes teóricos sobre calidad de la gestión, pone en evidencia que, bajo un contexto de innovación, factores tales como los sanitarios, ambientales, territoriales, tecnológicos e incluso culturales influyen en la disposición de los procesos de calidad, siendo condiciones descritas por teóricos como Deming o Juran. Sin embargo, aunque existen estas referencias, se observa como aún existen empresas con estructuras jerárquicas rígidas o poco flexibles que limitan los procesos hasta anular la capacidad creativa y de socialización entre los diferentes niveles, fragmentando los procesos y el logro de metas en común.

Para Camisón (1998), el concepto teórico amplio de gestión de la calidad se debe a su naturaleza multidimensional. Aunque algunos trabajos definen el constructo multidimensionalmente, luego lo describen como un proceso operativo único y en otros casos como un proceso sistémico multidimensional indeterminado. De esta manera, Law, Wonk

& Mobley, (1998) la define como multidimensional rigurosa y exige explicar las relaciones que vinculan el concepto de Gestión de la Calidad y sus dimensiones para lograr visualizar el contexto completo antes de formular una postura crítica y reflexiva dentro de las instituciones, donde las características particulares que involucran cultura y estrategias condicionan el desarrollo de los procesos.

Estas afirmaciones orientan a visualizar la gestión de la calidad de los servicios turísticos hoteleros con base en modelos dinámicos que se ajusten a las situaciones sin desmejorar la calidad de los procesos en función de aspectos como elementos poblacionales, sus características, la concepción económica, específicamente las inversiones, sostenibilidad de la gestión y la parte ambiental.

#### **4. Calidad de los servicios hoteleros: una alternativa transformacional desde la gerencia moderna**

El turismo es una actividad económica y social de enorme importancia para muchos países en el mundo, que se ha convertido en un instrumento eficaz para un desarrollo integral e inclusivo, con su rol protagónico en la generación de oportunidades de empleo y mejora de la calidad de vida de la población de los territorios turísticos, desarrollo de emprendimientos, infraestructura, divisas de exportación, entre otros. Además, este creciente sector económico promueve la innovación, y el desarrollo de conocimiento y tecnología aplicada, que responde a la acelerada globalización de la actividad turística. De acuerdo a cifras de la Organización Mundial de Turismo -OMT-, en la actualidad el turismo contribuye al 10 % del PIB mundial, si se contabilizan los

efectos: directo, indirecto e inducido; además genera uno de cada once empleos del mundo.

Según lo indicado por la OMT (2020), su sesión del 30 de enero del 2020, se establecieron los parámetros donde se tomo como consigna el “Covid-19, ante todo, las personas” basado en el informe sobre políticas relacionadas con esta enfermedad y la transformación del turismo, se evidencia la preocupación por este sector tan importante para el desarrollo de la economía mundial donde el brote de esta pandemia ha llevado a la paralización de los servicios, así que proyectos e investigaciones que fomenten la información responsable, resulta de gran interés para la planificación estratégica de las acciones a tomar para este importante sector, estableciendo así los siguientes lineamientos:

- La estrecha cooperación con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el organismo principal de las Naciones Unidas para la gestión de este brote;
- Elaborar planificaciones donde se garantice, junto a la OMS, que las medidas de salud se apliquen velando por reducir al mínimo las repercusiones innecesarias en los viajes y el comercio internacionales;
- Ante la situación mundial, poner a disposición los servicios turísticos a manera de posicionar este sector en solidaridad con los países afectados; y
- Capacitar y asesorar a este sector productivo haciendo hincapié en la resiliencia demostrada por el turismo y prestándonos a apoyar la recuperación.

Estamos ya en el siglo XXI, ha pasado la época en la que el cliente se conformaba con "tener" (coche, lavadora,

vacaciones, entre otras), aunque en ocasiones fuera necesario estar un cierto tiempo en lista de espera. Para las empresas era suficiente producir bienes o servicios, y atraer a los clientes para vendérselos. A nivel mundial, las empresas se enfrentan a la competencia más dura de las últimas décadas y muy probablemente la situación irá peor. Como lo señala, Camisón y Monfort (1996):

"Han surgido nuevos factores que han propiciado un cambio en las condiciones competitivas de las empresas. Entre los más importantes destacan la globalización de la economía, la aceleración del cambio tecnológico, una mayor presión de la competencia y la demanda de los consumidores de productos y servicios con mayores niveles de calidad. Estas nuevas condiciones competitivas se han traducido en una mayor necesidad por parte de las empresas de una correcta concepción e implantación de los sistemas de gestión de la calidad que permita ejercer una influencia positiva y relevante sobre su rentabilidad y competitividad".

Ese enfoque de producir y vender ya está obsoleto; hoy el mundo ha pasado a un nuevo enfoque de las empresas: atraer, vender, satisfacer y fidelizar. Según Grönroos (1990), para la gestión de los servicios las expectativas o calidad esperada por parte de un sujeto, están en función de factores como la comunicación de marketing, recomendaciones, imagen corporativa y las necesidades del cliente, los cuales serán valorados como los momentos de la verdad en función de la gestión.

Hoy los clientes no se conforman con cualquier servicio; tienen mucha más oferta donde elegir. El precio no es determinante, sí son determinantes los servicios que satisfagan sus necesidades; deben recibir ofertas de productos o servicios que satisfagan o superen esas necesidades expresadas o latentes. Hoy las empresas tienen que ser más competitivas. Para ser más competitivas deben añadir valor para los clientes que sean ventajas apreciadas por los consumidores. El concepto y aplicación de la gestión de la calidad, como un todo, ha ido evolucionando. Comenzó aplicándose únicamente a la producción industrial y ha ido extendiéndose a todas las empresas, tanto de productos como de servicios. En sus planteamientos Membrado (1999) define que la calidad:

El concepto de calidad ha evolucionado desde la tradicional aceptación sólo de un producto bien hecho, a convertirse en una estrategia empresarial clave, cuyos objetivos básicos son la satisfacción del cliente y la eficiencia económica de la empresa. Esta evolución se ha producido como consecuencia de un entorno de mayor demanda que oferta, a otro caracterizado por una enorme oferta en todos los segmentos de mercado, en el que sólo las empresas que satisfagan mejor los requerimientos y necesidades de los clientes podrán sobrevivir.

En las empresas de servicios, y especialmente las hoteleras, dos hoteles o más, pueden ofrecer los mismos servicios, pero diferente servicio. En la diferenciación del servicio es donde se pueden añadir esas ventajas competitivas apreciadas por los clientes. La calidad de servicio es estrategia

ganadora. Las estrategias basadas en la calidad total permiten compaginar acciones de diferenciación y reducción de costos.

Las empresas hoteleras son básicamente prestadoras de servicios, que en su mayor parte se producen y se consumen simultáneamente, por lo tanto, los clientes potenciales no son capaces de percibir por adelantado si los servicios que les ofrecemos van a satisfacer o sobrepasar sus necesidades. Hay que utilizar los medios que sean necesarios para ser capaces de saber lo que desean los clientes, diseñar esa calidad de servicios, producir esa calidad de servicio (asegurándonos que no hay discrepancias entre lo que hemos programado y realizado) para que el cliente perciba esa satisfacción de sus necesidades y, por lo tanto, salga del hotel encantado con los servicios, vuelva y, además, sea el mejor agente publicitario (el boca a boca).

El potencial turístico en Ecuador se basa en su alta diversidad en términos de cultura, paisajes, sitios históricos y riqueza natural. De acuerdo a un estudio sobre competitividad de Ecuador, la fortaleza del país en el mercado turístico internacional radica en su acervo natural y en los valores culturales de sus habitantes. En tal sentido, la diversidad natural y cultural del país juega un papel determinante en la sostenibilidad del turismo y los beneficios económicos asociados con él. La relevancia cualitativa y cuantitativa del turismo en Ecuador, sustenta la percepción de un gran potencial en el sector que puede ser aprovechado de manera integral.

A partir del año 2010, el Ministerio de Turismo a través del proyecto con actualización de MINTUR (2014), “Plan de Marketing Turístico del Ecuador (PIMTE)” en el marco del Plan

Nacional del Buen Vivir orienta sus acciones a posicionar al Ecuador como un destino turístico de referencia a nivel mundial, teniendo como objetivo, aumentar los arribos internacionales respetando la mega-diversidad de una manera sostenible y sustentable; así como también mejorar el nivel de gasto turístico receptor e interno. Se ejecutaron acciones direccionadas a la promoción del turismo interno, fomentando el buen vivir en los cuatro mundos (Costa, Andes, Amazonía y Galápagos) a fin de generar una serie de efectos positivos en la economía como el reforzamiento de los negocios actuales, la generación de nuevos empleos, la orientación hacia la calidad en el servicio al turista, entre otros.

En el Ecuador se ha catalogado al eje turístico como una oportunidad importante de dinamización para la economía del país, así se establece en los Planes Nacionales de Desarrollo, Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 y Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida, ambos instrumentos normativos señalan que el turismo es uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera, siempre y cuando no desplace las iniciativas locales y en concordancia con la Constitución de la República, se establezcan propuestas que reconozcan los derechos de la naturaleza y las bases para un desarrollo sostenible.

Los planes mencionados indican que a través de los sectores priorizados, en este caso el turismo, se debe buscar alternativas que contribuyan a la transformación de la matriz productiva, favoreciendo al desarrollo sostenible, respetando las características naturales y culturales de cada región, beneficiando a los encadenamientos productivos, el turismo comunitario e incorporando a la cadena de valor el patrimonio

cultural existente en el país, es decir impulsando un turismo consciente, ético, responsable e incluyente, (Secretaría Técnica Planifica Ecuador [SEMPLADES], 2014).

El turismo en los últimos años ha contribuido a la reducción de la pobreza a través de la creación de puestos de trabajo, es así que entre el año 2011 y 2016 se han creado en promedio 35 975 puestos de empleo por año. El desarrollo de MIPYMES contribuye a un empleo inclusivo y, además, es un factor que ayuda a reducir la desigualdad económica. De acuerdo al Catastro Nacional de Establecimientos Turísticos 2015, de 25 672 establecimientos registrados, 23 590 (el 91,9%) son microempresas, 1.991 (7.8 %) son pequeñas empresas, 81 (0,3 %) son empresas medianas; mientras que tan solo 10 empresas, es decir, el 0,04 % restante constituye empresas grandes.

Así mismo, en actividades de Hoteles y Restaurantes, en el año 2016 se registró en la zona urbana el (83,4 %) de empleos y el (16,6 %) en la zona rural. Es importante señalar que la cantidad de empleados en Hoteles y Restaurantes en zonas rurales han mantenido un crecimiento dinámico del 9,3 % en 2016 con relación al 2015, en tanto que en zonas urbanas se ha registrado un crecimiento del 25.2 % en el mismo período.

Cabe mencionar que, en cuanto al empleo, tanto urbano como rural, existen variaciones positivas a lo largo de la serie, además es importante indicar que cuando la variación positiva es creciente en el área urbana, por el contrario, la variación del área rural es decreciente, pues son porcentajes complementarios. Considerando que es interés de esta investigación estudiar la gestión de la calidad de los servicios

hoteleros en el Ecuador, se orienta la identificación de las condiciones del sector turístico ecuatoriano para la operación eficiente de los servicios hoteleros, y los desafíos que deben enfrentarse para mejorar su calidad, dada la responsabilidad que tiene la hotelería en la oferta del servicio turístico y la creación de conciencia que a nivel mundial se viene dando por la conservación ambiental.

En el escenario descrito uno de los elementos determinantes es el relativo a los servicios turísticos hoteleros, la calidad y sostenibilidad en su gestión. El nivel de satisfacción en el servicio a los usuarios determina la calidad del servicio de hospedaje, el buen funcionamiento de la empresa hotelera depende del conocimiento de las expectativas de los clientes y a su vez de la percepción de la calidad de los servicios brindados. Según Veloz y Vasco (2016):

“las expectativas o calidad esperada por parte de un sujeto, están en función de factores como la comunicación de marketing, recomendaciones, imagen corporativa y las necesidades del cliente. La calidad recibida es influenciada por la imagen corporativa y a la vez por dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. La calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, que es la calidad del servicio percibida, donde el cliente regularmente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido, es decir que

esta metodología depende de dos variables, el servicio esperado y el servicio recibido”.

Es importante tener en cuenta en esta investigación la afectación del turismo con la pandemia mundial del COVID-19, lo que se refleja en la disminución de viajes, reservas de servicio y el empleo. De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT) la pandemia de COVID-19 ha provocado una caída del 44 % en las llegadas de turistas internacionales entre enero y abril de 2020, la crisis podría llevar a un declive anual de entre el 60 % y el 80 % en comparación con las cifras de 2019 (grafico 1).



Gráfico 1. Proyección de llegadas turísticas. Fuente: OMT (2020).

Durante el año 2020 el impacto de la caída de la demanda de viajes internacionales podría traducirse en: la pérdida de entre 850 y 1 100 millones de turistas internacionales, la pérdida de entre 910 000 millones y 1,2

billones de dólares de los EE.UU. en ingresos por exportaciones del turismo, y entre 100 y 120 millones de puestos de trabajo en empleo directo del turismo amenazados.

En tal sentido, la Organización Mundial del Comercio (OMC) ha expresado que “la pandemia de COVID-19 representa una perturbación sin precedentes de la economía y el comercio mundiales, ya que provoca la contracción de la producción y el consumo en todo el mundo”, a pesar de ello, la OMS y la OMC están comprometidas en dar respuestas eficaces a la situación, colaborando con las organizaciones internacionales para garantizar los flujos fronterizos de suministros vitales y otras mercancías.

Reconocidos los efectos inmediatos de la pandemia global sobre el sector turístico Zurab Pololikashvili, Secretario General de la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020) afirma:

“El declive del turismo global ya ha causado estragos en las economías nacionales y en el sustento de muchas personas, así como en nuestros esfuerzos por alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La elaboración coordinada de nuevos protocolos de salud y seguridad para cada una de las partes de la cadena de valor del turismo, incluidos los viajes, el alojamiento, la alimentación y el ocio, hará más seguro viajar. La confianza es la nueva moneda de la nueva normalidad. Y el turismo está en la mejor posición posible para ser el vehículo que canalice esa confianza. Si

las personas confían en los gobiernos y el sector turístico los mantiene a salvo de cualquier daño, mañana volverán sin duda a viajar”.

El nuevo escenario mundial que condiciona sistémicamente el contexto nacional y local demanda resignificar la sostenibilidad como valor esencial de la actividad turística, la OMT declara “la sostenibilidad es la nueva normalidad: una visión de futuro para el turismo”, con base en las directrices globales de la OMT para reiniciar el turismo, y tiene como objetivo lograr que el turismo emerja de la crisis de la COVID-19 más fuerte y más sostenible.

De acuerdo a lo señalado la OMT insta a una recuperación responsable para el sector turístico, que se cimiente sobre la sostenibilidad para reconstruirlo mejor. Con ello se apuntalará la resiliencia ante el turismo para estar mejor preparados frente a futuras crisis. La visión apoyará el desarrollo y la implementación de planes de recuperación, que contribuirán a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)<sup>25</sup> y al Acuerdo de París<sup>26</sup>. Ahora que los gobiernos y el sector privado se adentran en el camino de la recuperación, es el

---

<sup>25</sup> Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2020). Objetivos de Desarrollo Sostenible. En 2015, la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás. La Agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades.

<sup>26</sup> Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2020). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Acuerdo de París sobre cambio climático. El histórico Acuerdo de París ofrece una oportunidad para que los países fortalezcan la respuesta a la amenaza del cambio climático al mantener el aumento de la temperatura mundial por debajo de 2° C y, teniendo en cuenta los graves riesgos que entraña, en esforzarse por lograr que no sea superior a 1,5° C. El Acuerdo entró en vigor el 4 de noviembre de 2016.

momento de seguir avanzando hacia un modelo de turismo más sostenible en lo económico, lo social y lo ambiental.

Ecuador como país latinoamericano enfrentarán el escenario crítico descrito, requerirá esfuerzos adicionales en la medida que aumente la magnitud de la crisis para disminuir los efectos negativos en todas las actividades económicas, especialmente en el sector comercio y servicios, lo que a su vez incidirá de la misma manera en el turismo. Los principales impactos están relacionados con la reducción de la demanda (nacional e internacional), y, por ende, de sus ingresos, así como de la dificultad para acceder a insumos, reducción o falta de mano de obra, difícil acceso a financiamiento y escasa adecuación de los procesos productivos a la actividad operada de manera remota o automatizada.

Las restricciones mencionadas obligan a redimensionar los sectores productivos y fundamentalmente a repensar las condiciones de su gestión. La virtualidad, es un desafío de todos los sectores tanto en productos como en servicios, en el ámbito público como privado. Y eso es lo que intentamos observar, cómo los gobiernos entienden el lugar que ocupa la tecnología y qué decisiones se toman para entender que la tecnología ocupa un lugar protagónico, que elimina fronteras, acorta distancias y nos abre un mundo de posibilidades en un contexto complicado y difícil.

## **5. Conclusiones**

La presente investigación se refiere a estudios centrados en la gestión de la calidad de los servicios turísticos hoteleros con base en modelos dinámicos que se ajusten a las situaciones

sin desmejorar la calidad de los procesos en función de aspectos como elementos poblacionales, sus características, la concepción económica, específicamente de las inversiones, sostenibilidad de la gestión y la parte ambiental.

En el escenario descrito uno de los elementos determinantes es el relativo a los servicios turísticos hoteleros, la calidad y sostenibilidad en su gestión. El nivel de satisfacción en el servicio a los usuarios determina la calidad de la asistencia de hospedaje, el buen funcionamiento de la empresa hotelera depende del conocimiento de las expectativas de los clientes y a su vez de la percepción de la calidad de los servicios brindados.

La calidad recibida es influenciada por la imagen corporativa y a la vez por dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. La calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, que es la calidad del servicio percibida, donde el cliente regularmente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido, es decir que esta metodología depende de dos variables, el servicio esperado y el servicio recibido.

Es importante tener en cuenta en esta investigación la afectación del turismo con la pandemia mundial del COVID-19; ello se refleja en la disminución de viajes, reservas de servicio y el empleo. De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT) la pandemia de COVID-19 ha provocado una caída del 44% en las llegadas de turistas internacionales entre enero y abril de 2020, la crisis podría llevar a un declive anual de entre el 60 % y el 80 % en comparación con las cifras de 2019. Las

restricciones mencionadas obligan a redimensionar los sectores productivos, y fundamentalmente, a repensar las condiciones de su gestión. La virtualidad, es un desafío de todos los sectores tanto en productos como en servicios, tanto en el ámbito público como privado. Y eso es lo que intentamos observar, cómo los gobiernos entienden el lugar que ocupa la tecnología y qué decisiones se toman para entender que la tecnología ocupa un lugar protagónico que elimina fronteras, acorta distancias y nos abre un mundo de posibilidades en un contexto complicado y difícil.

## REFERENCIAS

- Camisón, C. (1998). Total Quality Management and Cultural Change: A Model of Organizational Development. *International Journal of Technology Management, Special Issue on Total Quality Management*, 479-493.
- Camisón, C., & Monfort, V. (1996). La calidad en el turismo español: balance y prospectiva de la investigación. *Estudios Turísticos*, 129-161.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Prentice Hall.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad. La Salida de la Crisis*. Cambridge University Press. <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover>
- Flynn, B., Schroeder, R., & Sakakibara, S. (1994). A Framework for Quality Management Research and an. *Journal of*

- Operations Management*, 339-366.  
<https://bit.ly/2O81pqQ>
- Gordo, Á., & Serrano, A. (2008). *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*. Pearson-Prentice Hall
- Grönroos, C. (1990). *Gestión de servicios y marketing. Gestionar los momentos de la verdad en la competencia de servicios*. Lexington Books.
- Juran, J. (1951). *Juran's Quality Control Handbook*. McGraw Hill.
- Kliksberg, B. (2004). Promover la Ética: Una Necesidad urgente para el Desarrollo Humano y Sostenible en América Latina. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*.  
<https://bit.ly/3aV58kz>
- Law, K., Wonk, C., & Mobley, W. (1998). Towards a Taxonomy of Multidimensional Constructs. *Academy of Management Review*, 741-755.
- Membrado, J. (1999). *La Gestión Empresarial a través del modelo Europeo de Excelencia de la EFQM*. Madrid: Ed. Díaz de Santos.
- Ministerio de Turismo MINTUR (2014). *Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador*. Quito - Ecuador.  
<http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/c.-2014.-PLAN-INTEGRAL-MARKETING-TURISTICO.pdf>
- Secretaría Técnica Planifica Ecuador SEMPLADES, S. N. (2014). *Plan Estratégico SEMPLADES, 2014-2017*. Quito.

- Turismo, O. M. (30 de Enero de 2020). *Organización Mundial del Turismo - Objetivos de desarrollo sostenible*. <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>
- Veloz, C., & Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *Revista Ciencia UNEMI*, 19 - 25. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3127>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

**Capítulo 17**  
**METODOLOGÍA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**COMO HERRAMIENTA PARA LA MEJORA**  
**CONTINUA DE LOS AGRONEGOCIOS**  
Quality management methodologies as tools for the  
continuous improvement of agribusiness

**Campos Trigoso, Jonathan Alberto**

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.  
Perú. E-mail: jonathan.campos@untrm.edu.pe. ORCID iD  
<https://orcid.org/0000-0002-4605-6005>

**De Oliveira, Marcelo Eduardo**

Universidade de São Paulo. Brasil. E-mail: meoli@usp.br ORCID iD  
<https://orcid.org/0000-0003-4420-6732>

**Rituay Trujillo, Pablo Alfredo**

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.  
Perú E-mail: pablo.rituay@untrm.edu.pe. ORCID iD  
<https://orcid.org/0000-0003-4338-6057>

**RESUMEN**

El objetivo de este trabajo es presentar una revisión sistemática de las investigaciones sobre gestión de la calidad en Agronegocios publicadas en revistas de Hispanoamérica y España durante el periodo comprendido entre los años 2015 a 2019. El estudio considera artículos redactados en idioma español e inglés en tres bases de datos: Redalyc, Scielo y Emerald. La clasificación de cada artículo se fundamentó en 3 elementos: la metodología del estudio, el tipo de aplicación/eslabón de agronegocios en el que se enfocó el estudio, y temas específicos abordados en el mismo. Se realizó el análisis correspondiente, el mismo que mostró el gran interés en investigaciones referentes a sistemas de gestión de calidad, diseño de productos y procesos, e implantación de ISO. También se observó

poco interés en publicar sobre productividad, producción, política de calidad, logística, costos de calidad y calidad de línea de producción, áreas de investigación de alto potencial que no han generado suficiente discusión.

**Palabras clave:** Gestión de la Calidad, Revisión sistemática, Agronegocios.

### **ABSTRACT**

The objective of this work is to present a systematic review of the research on quality management in Agribusiness published in journals in Latin America and Spain during the period between 2015 and 2019. The study considers articles written in Spanish and English in three databases: Redalyc, Scielo and Emerald. The classification of each article was based on three elements: the methodology of the study, the type of application / agribusiness link on which the study was focused, and specific topics addressed in it. The corresponding analysis was carried out, which showed great interest in research related to quality management systems, product and process design, and ISO implementation. There was also little interest in publishing on productivity, production, quality policy, logistics, quality costs and production line quality, high potential research areas that have not generated enough discussion.

**Keywords:** Quality Management, Systematic review, Agribusiness.

### **1. Introducción**

En las últimas décadas, el entorno general de los Agronegocios se ha visto altamente influenciado por las tendencias de la globalización, la integración de mercados, ciencia, tecnología y por un consumidor cada vez más informado y preocupado por la calidad e inocuidad de lo que

consume. Además, se ha desarrollado bajo problemáticas vinculadas al incremento de precios de insumos de producción, plagas y prácticas que impactan y comprometen el medio ambiente y la sostenibilidad del mismo, resultando muchas veces ineficiente para abastecer las demandas de seguridad alimentaria.

Por tanto, la gestión de las empresas, y la creciente complejidad de sus actividades exige la adopción de metodologías, herramientas, procesos, entre otros, que aseguren la calidad de sus resultados enmarcados en el concepto de sistemas de gestión de la calidad. Es común encontrar logros obtenidos como resultado de la gestión sobre la base de un enfoque por proceso (Hernández-Nariño, et al., 2014), fundamentados en la filosofía y cultura de mejora continua, la tecnología de la información y las comunicaciones en los procesos, la participación del personal, el trabajo en equipo y la creatividad (Alonso, 2014).

Los inicios de los sistemas de gestión de la calidad datan de la era de la industrialización del siglo XIX, sin embargo, no fue hasta la década de 1980 donde se registra un número significativo de iniciativas operacionales y estratégicas explícitas en el tema, en empresas manufactureras estadounidenses, asiáticas y europeas (Crosby, 1987; Dobyns & Crawford-Mason, 1991; Fisher & Nair, 2009; Juran, 1995).

Es entonces cuando, el cambio de paradigmas a partir de los aportes de Juran, Deming, Crosby, Ishikawa y Feigenbaum en la exposición de los beneficios de la Gestión de la Calidad Total (GCT), muestran la necesidad de enfocarse en las exigencias de los clientes, el potenciamiento del recurso

humano y otros temas relacionados con la mejor utilización de los recursos empresariales (Kumar, 2010; Martínez, et al., 1999). Desde entonces han surgido multitudinarias metodologías (p. ej., círculos de calidad, reingeniería de procesos, Seis Sigma, manufactura lean, entre otros) basadas en técnicas estadísticas y avances en las ciencias conductuales, con el propósito de mejorar la productividad, las empresas del sector de los agronegocios implementan sistemas de gestión de calidad a lo largo de la cadena agroalimentaria, para satisfacer las necesidades y exigencias del mercado.

El objetivo de este artículo de revisión sistemática de literatura es mostrar el avance de los estudios realizados en gestión de la calidad en Agronegocios, en la sección 2 se presenta una breve contextualización sobre la gestión de la calidad y sus principales metodologías y herramientas estudiadas en los eslabones de la cadena agroalimentaria, la sección 3 describe el método de revisión sistemática realizado, la sección 4 presenta el análisis de los resultados, y finalmente, en la sección 5 se presentan las conclusiones y trabajos futuros.

## **2. Contextualización de los agronegocios**

En la actualidad, cada vez más elementos son los que influyen en la decisión de compra del consumidor. En el sector agroalimentario y los agronegocios existe la preocupación de las personas por adquirir productos que certifiquen previamente su calidad, de acuerdo con las tendencias y exigencias del mercado de adquirir productos inocuos y con calidad constante (Acevedo-Rojas, et al., 2015; Beltrán-Morales & Salgado-Beltrán, 2011).

Los sistemas de agronegocios incluyen actividades productivas, industriales, exportadoras y comerciales. Cada sector se interrelaciona a través de productos que conforman la cadena agroalimentaria (García-Winder, et al., 2009). No obstante, el negocio de los alimentos a nivel mundial enfrenta fuertes críticas a todo nivel, en particular en lo económico (Pisani & Franceschetti, 2009), político (Velazco & Velazco, 2012), social (Brown, 2013) y ambiental (Salcedo & Guzman, 2014) agudizándose su problemática año tras año.

La importancia de implementar un Sistema de Calidad o de Gestión de la Calidad, ya sea para los productos o servicios de agronegocios, se explica en que resulta soporte indispensable para desarrollar desde el interior de la organización las actividades, procesos y procedimientos, orientados a satisfacer los requisitos presentes y futuros exigidos por el cliente. En el contexto de los agronegocios, los sistemas de gestión de calidad se enfocan en lograr productos inocuos (Valverde, 2015), trazabilidad y logística (Olazábal-Tejada, 2010), diseño y perfiles de productos (Malca, 2004; Serrato & Gámez, 2012). Es por lo anterior que resulta sumamente importante la adopción de metodologías y herramientas que permitan la implementación de estos sistemas en la cadena agroalimentaria (Lizarzaburu, 2016).

### **3. Revisión sistemática de la literatura: metodología de la revisión**

En esta sección, se presentan los procedimientos metodológicos usados en el desarrollo y el análisis de la cartera bibliográfica seleccionada. Se desarrolló una investigación de carácter teórico, clasificada como estudio bibliográfico o

revisión sistemática (Denyer & Tranfield, 2009), que analiza los estudios ya publicados sobre el tema (Creswell, 2014).

Los objetivos son exploratorios y descriptivos, mediante la búsqueda de información específica sobre lo que se está estudiando basado en las recomendaciones hechas en posturas de Hernández, et al., (2017); Keele, (2007); Miramontes, et al., (2016); Ruiz-Torres, et al., (2015), y adaptado recientemente por Ponce-Corona, et al., (2020); este método se simplifica al desarrollo en tres etapas principales: la planificación de la revisión, el desarrollo de la revisión y el reporte de resultados.

### **3.1. Identificación de la necesidad para realizar la revisión sistemática**

La gestión de la calidad es una herramienta administrativa indispensable en nuestros días para que los agronegocios se mantengan en un nivel competitivo (Montelongo & Antonio, 2000), la calidad es un factor fundamental para el éxito de toda organización pues se convierte en la valoración de variables o indicadores en procesos clave en la búsqueda de equilibrios organizacionales, (Montes de Oca Rojas, 2020).

#### ***Establecimiento de las preguntas de investigación***

Se establecieron cinco preguntas de investigación de forma sistemática.

- P101. ¿Cómo ha evolucionado el interés en el estudio de la gestión de calidad en los Agronegocios?

- Pio2. ¿Cuáles son las principales fuentes de información en el tema de gestión de calidad en los Agronegocios?
- Pio3. ¿Cuáles son los principales problemas abordados en la gestión de calidad en Agronegocios?
- Pio4. ¿Qué eslabones de los Agronegocios han sido los más estudiados en la gestión de Calidad?
- Pio5. ¿Qué metodologías de gestión de la calidad son más abordadas en los estudios en Agronegocios?

### ***Creación de la cadena de búsqueda***

En esta sección se utilizaron las palabras claves obtenidas a partir de las preguntas de investigación, se establecieron tres secciones; la primera aborda los términos: agroindustria, agroalimentaria, agronegocio; la segunda referida a las principales herramientas usadas para la gestión de calidad: Organización Internacional de Normalización – ISO, Gestión de la Calidad Total – GCT, Fundación Europea para la Gestión de la Calidad – EFQM, Seis Sigma, Kaizen 5s, Despliegue de la función calidad – QFD y SERVQUAL; por último, los eslabones de la cadena agroalimentaria: producción, transformación, comercialización.

La cadena de búsqueda se obtuvo a partir del agrupamiento de las palabras clave y el uso de los operadores lógicos AND y OR; teniendo como resultado:

(Agribusiness OR Agri-food) AND (ISO OR TQM OR EFQM OR Six Sigma OR Kaizen 5s OR QFD OR SERVQUAL) AND (Production OR Transformation OR Commercialization).

### ***Identificación de las fuentes de datos***

Teniendo en cuenta las recomendaciones de (Keele, 2007), en el proceso de búsqueda de datos; en esta investigación, se utilizó las siguientes fuentes de datos: (1) Redalyc, (2) Scielo, y (3) Emerald.

### **3.2. Desarrollo de la revisión**

Esta segunda fase tiene como objetivo identificar estudios primarios de manera imparcial; estos permitirán dar respuesta a las preguntas de investigación. Para esto se realizó: (1) la selección de estudios primarios y (2) la extracción y síntesis de información.

#### ***Seleccionar los estudios primarios***

Como estrategia de búsqueda imparcial, se definió criterios de inclusión y exclusión: Criterios de inclusión (CIO1) artículos en idioma inglés y español; (CIO2) artículos publicados durante el periodo de enero 2015 a diciembre de 2019; (CIO3) artículos publicados en Hispanoamérica y España.

Criterios de exclusión: (CEO1) estudios duplicados; (CEO2) estudios que no se basen en el sistema de gestión de calidad en agronegocios. Selección de estudios primarios.

a). Se adecuó la cadena de búsqueda al motor de la fuente de datos.

b). Se aplicó los criterios de inclusión CIO1, CIO2 y CIO3

c). Se revisó el resumen, introducción y conclusiones, y aplicó los criterios de exclusión.

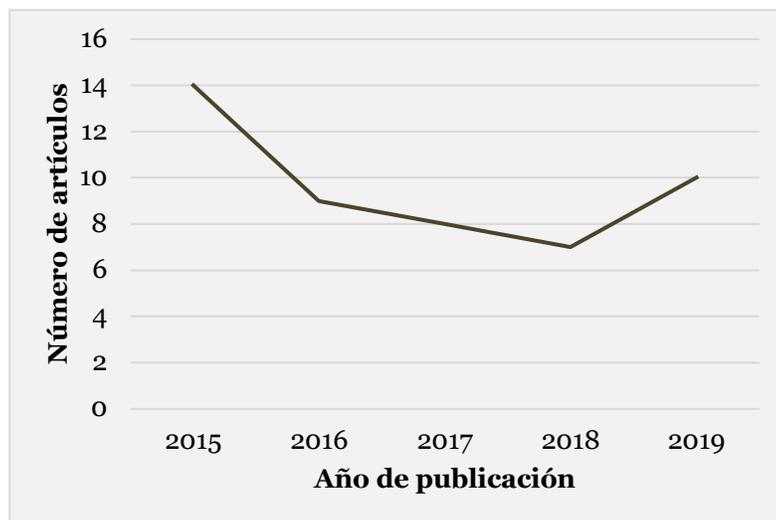
### ***Extracción y síntesis de la información***

Se organizaron los estudios primarios a través del gestor de referencias Mendeley Desktop v.1.19.4. Posteriormente se realizó el análisis de la información de cada uno de los artículos seleccionados en una hoja de datos de Excel 2019.

### **4. Metodología: una explicación metodológica**

A continuación, se aprecian los resultados obtenidos de la revisión sistemática de la literatura, los resultados se organizan según pregunta de investigación.

*Pi01. ¿Cómo ha evolucionado el interés en el estudio de la gestión de calidad en los Agronegocios?*



*Gráfico 1.* Número de artículos por periodo de publicación.  
Fuente: elaboración propia

Los artículos seleccionados se analizaron durante el último quinquenio a fin de apreciar la frecuencia y evolución del número de publicaciones, el gráfico 1, muestra el comportamiento del número de artículos publicados por año, se aprecia una caída hasta el año 2018, la misma que ha cambiado en el 2019.

*Pi02. ¿Cuáles son las principales fuentes de información en el tema de gestión de calidad en los Agronegocios?*

En el gráfico 2, se presenta la distribución del número de artículos publicados por revista, de tal forma que en 19 de las 31 revistas se ha publicado solamente un trabajo de investigación sobre la gestión de la calidad, en 8 de las revistas 2 artículos, en 3 de las revistas 3 artículos, y en 1 revista 4 artículos. A la luz de los resultados y debido a que la mayoría de las revistas publiquen 1 artículo sobre el tema (19 revistas de 31) se evidencia que no es un tema de investigación frecuente en las regiones objeto de estudio. Lo anterior es un indicio de la necesidad de realizar y publicar más investigaciones de gestión de la calidad en agronegocios.

Por otra parte, las principales fuentes de información, revistas, se presentan en la tabla 1, donde 13 son publicadas en Colombia, 9 en México, 9 en Venezuela, 5 en Perú, 4 en Cuba, 3 en Costa Rica, 2 en Ecuador y 1 en Argentina, Chile y España, la tabla 1 muestra el número de artículos por revista (NP) y el país donde se edita.

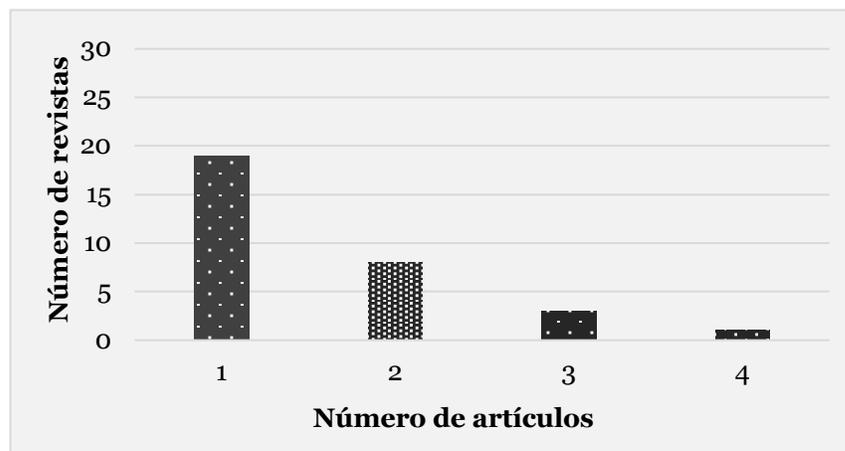


Gráfico 2. Número de revistas por rango de publicación

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1

Principales fuentes de información

Revista	Número de Publicaciones	País
Academia Revista Latinoamericana de Administración	1	Perú
Agroalimentaria	3	Venezuela
Agronomía Costarricense	2	Costa Rica
Agronomía Mesoamericana	1	Costa Rica
Conciencia Tecnológica	1	México
Contabilidad y Negocios	1	Perú
Corpoica. Ciencia y Tecnología Agropecuaria	2	Colombia
Cuadernos Latinoamericanos de Administración	1	Colombia
Economía industrial	1	España
Economía y Sociedad	1	México
Ecosistemas y Recursos Agropecuarios	1	México
Enfoque UTE	2	Ecuador

Facultad de Ingeniería	1	Colombia
Industrial Data	2	Perú
Ingeniería Industria	1	Perú
Ingeniería Industrial	2	Cuba
Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias	2	Venezuela
Ingeniería y competitividad	1	Colombia
Lecturas de Economía	1	Colombia
Pastos y Forrajes	1	Cuba
Revista EIA	3	Colombia
Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión	1	Colombia
Revista Facultad Nacional de Agronomía Medellín	2	Colombia
Revista Iberoamericana de Tecnología Postcosecha	4	México
Revista Iberoamericana de Viticultura, Agroindustria y Ruralidad	1	Chile
Revista Ingeniería Agrícola	1	Cuba
Revista Mexicana de Agronegocios	2	México
Revista Venezolana de Gerencia	3	Venezuela
RIA. Revista de Investigaciones Agropecuarias	1	Argentina
Universidad & Empresa	1	Colombia
Visión Gerencial	1	Venezuela
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	

Fuente: Elaboración propia

*Pi03. ¿Cuáles son los principales problemas abordados en la gestión de calidad en Agronegocios?*

El gráfico 3, muestra los tipos de problemas abordados en sistemas de gestión de la calidad en Agronegocios, los

estudios se encuentran agrupados por el tipo de problema que solucionan. Son 12 los estudios relacionados con problemas de sistemas de gestión de calidad; 11 se enfocan en Diseño de producto; 8 en implementación ISO, 5 en pos cosecha; y 2 abordan problemáticas de productividad, producción, política de calidad, logística, costos de calidad y calidad de línea de producción.

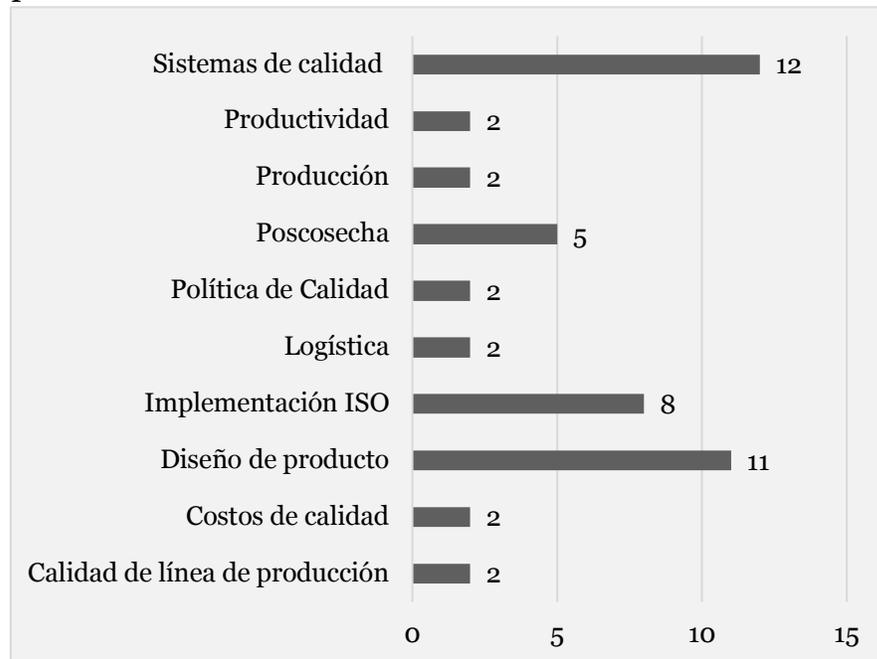


Gráfico 3. Problemas abordados.

Fuente: elaboración propia

*Pio4. ¿Qué eslabones de los Agronegocios han sido los más estudiados en la gestión de Calidad?*

En el gráfico 4, se observa la información referente al eslabón de Agronegocios que ha sido estudiado, Producción primaria, General y lo referente a Manufactura, transformación

y logística, siendo este último el que representa la mayor proporción de los estudios encontrados.

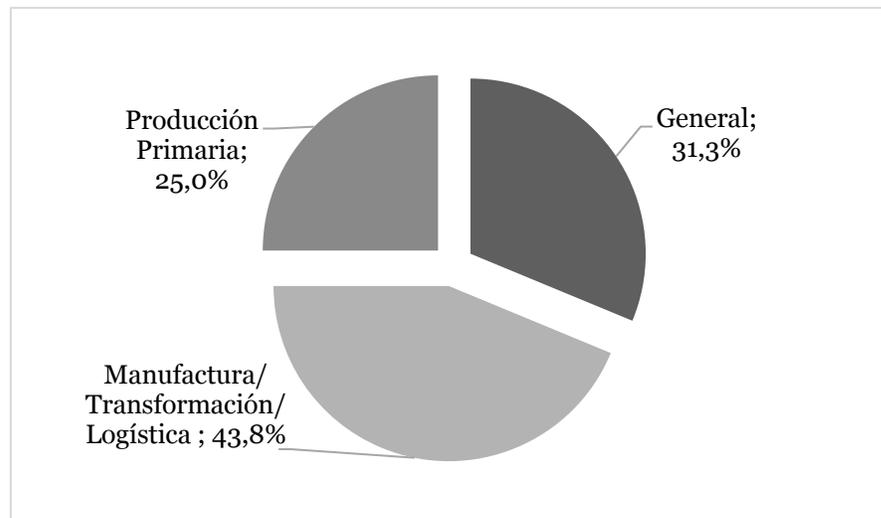


Gráfico 4. *Publicaciones por eslabones de los agronegocios*  
Fuente: elaboración propia

*Pi05. ¿Qué metodologías de gestión de la calidad son más abordadas en los estudios en Agronegocios?*

En cuanto a las metodologías abordadas en los estudios, se encontró que la más usada son las redes neuronales convolucionales (CNN, por sus siglas en inglés), en total 18.

La tabla 2, muestra el número de metodologías abordadas, según las correspondientes categorías, en orden descendente: 27 publicaciones en metodologías de diseño de productos y procesos; 11 correspondientes a la implementación de sistemas de gestión de calidad, 2 en gestión de calidad total y seis Sigma, y los menos abordados, con 1 publicación:

Planificación estratégica de la calidad, Costos de calidad, ISO, Kaizen 5S y QFD. Estos últimos representan aquellos temas con potencial para efectuar investigaciones diferenciadas.

*Tabla 2*

Metodologías estudiadas

<b>Metodologías estudiadas</b>	<b>Número de Publicaciones</b>
Gestión de la calidad total	2
Implementación de sistemas de gestión de la calidad	11
Diseño de productos y procesos	27
Planificación estratégica de la calidad	1
Costos de calidad	1
ISO	1
Kaizen 5S	1
Benchmarking	1
Seis Sigma	2
QFD	1
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

Fuente: elaboración propia

## **5. Conclusiones**

Los sistemas, las metodologías y las herramientas de gestión de la calidad se han convertido en un elemento fundamental en las organizaciones vinculadas a los Agronegocios para mantener e incrementar sus ventajas competitivas bajo una filosofía de mejora continua. Esta investigación sistemática de artículos referentes a los sistemas de gestión de la calidad publicados en el quinquenio 2015-2019 en las principales revistas académicas hispanoamericanas y españolas se realizó con el objetivo de clasificar y ponderar aquellas metodologías estudiadas de mayor interés, desde la perspectiva investigativa.

El análisis de la literatura evidencia que la gestión de la calidad tiene mayor presencia en revistas de Colombia, México, Venezuela y Perú, existe además una significativa reducción de las publicaciones durante la primera mitad del periodo objeto de estudio, presentando un cambio en esta tendencia a partir del año 2018. El año con el mayor número de publicaciones fue 2015.

Producto del análisis de la literatura se encontró que el tema más concurrente en problemáticas abordadas es el referente a sistemas de gestión de calidad, seguido de diseño de productos y procesos, e implantación de ISO. También se observó, poco interés en publicar sobre productividad, producción, política de calidad, logística, costos de calidad y calidad de línea de producción.

Es necesario destacar que las investigaciones se enfocan en su mayoría en lo correspondiente a los eslabones de manufactura, transformación y logística, teniendo como principales metodologías: gestión de la calidad total; implementación de sistemas de gestión de la calidad y, diseño de productos y procesos. Existen pocas investigaciones encontradas referentes a los siguientes temas: planificación estratégica de la calidad; costos de calidad; ISO; kaizen 5S y QFD; áreas con gran potencial para realizar investigaciones futuras.

## REFERENCIAS

- Acevedo-Rojas, N. I., Dávalos-Flores, J. L., & Torres-Torres, F. (2015). Importancia de la calidad certificada de la leche bovina para consumidores del área metropolitana de la ciudad de México. *Agrociencia*, 49(1), 101–112.
- Alonso, C. (2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. *Ingeniería Industrial*, 35(2), 159–171. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v35n2/rii05214.pdf>
- Beltrán-Morales, L., & Salgado-Beltrán, L. (2011). Factors that influence sustainable consumption of organic products in the Northwest Mexico. *Universidad y Ciencia*, 27(3), 265–279. <https://doi.org/10.18601/01234366.n34.09>
- Brown, W. J. (2013). *Agriculture's role in the reduction of poverty by How the Poor Live*.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (SAGE Publications India Pvt. Ltd. (Ed.); 4th ed.).
- Crosby, P. B. (1987). La calidad no cuesta. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 3(1). <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2008.09.003>
- de Oca Rojas, Y. M. (2020). Bienestar organizacional: Innovación, educación y calidad en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(3), 8–9.
- Denyer, D., & Tranfield, D. (2009). Producing a Systematic Review. In *The SAGE Handbook of Organizational Research Methods* (pp. 671–689). <https://doi.org/10.1080/03634528709378635>
- Dobyns, L., & Crawford-Mason, C. (1991). *Quality or Else: The Revolution in World Business (9780395574393): Lloyd Dobyns, Clare Crawford-Mason: Books*. Regional Business. <https://www.amazon.com/-/es/Lloyd->

Dobyns/dp/0395574390

- Fisher, N. I., & Nair, V. N. (2009). Quality management and quality practice: Perspectives on their history and their future. *Applied Stochastic Models in Business and Industry*, 25(1), 1–28. <https://doi.org/10.1002/asmb.756>
- García-Winder, M., Riveros, H., Pavez, I., Rodríguez, D., Lam, F., Arias, J., & Herrera, D. (2009). Cadenas agroalimentarias: un instrumento para fortalecer la institucionalidad del sector agrícola y rural. *Comuniica*, 26–38. <https://goo.gl/plUdkL>
- Hernández-Nariño, A., Medina-León, A., Nogueira-Rivera, D., Negrín-Sosa, E., & Marqués-León, M. (2014). La caracterización y clasificación de sistemas, un paso necesario en la gestión y mejora de procesos. Particularidades en organizaciones hospitalarias. *DYNA (Colombia)*, 81(184), 193–200. <https://doi.org/10.15446/dyna.v81n184.37309>
- Hernández, L., Muñoz, M., Mejía, J., Peña, A., Rangel, N., & Torres, C. (2017). Una revisión sistemática de la literatura enfocada en el uso de gamificación en equipos de trabajo en la ingeniería de software. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 21, 33–50. <https://doi.org/10.17013/risti.21.33-50>
- Juran, J. J. (1995). *A History of Managing for Quality: The Evolution, Trends, and Future Directions of Managing for Quality*. <https://www.amazon.es/History-Managing-Quality-Evolution-Directions/dp/0873893417>
- Keele, S. (2007). Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering. In *Technical report, Ver. 2.3 EBSE Technical Report. EBSE*.

- Kumar, S. (2010). “ *Critical Success Factors ( CSFs ) of TQM : A literature review & Analysis ” 1 . 1 Understanding Total Quality Management ( TQM )* . 1–10.
- Lizarzaburu, E. R., E. R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33–54. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- Malca, O. (2004). Perfiles de productos con potencial agroexportador. In *Repositorio de la Universidad del Pacífico - UP*.
- Martínez, A. R., Dewhurst, F., & Dale, B. G. (1999). TQM and business innovation. *European Journal of Innovation Management*, 2(1), 12–19. <https://doi.org/10.1108/14601069910248847>
- Miramontes, J., Muñoz, M., Calvo-Manzano, J. A., & Corona, B. (2016). Establecimiento del estado del arte sobre el aligeramiento de procesos de software. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 17, 16–25. <https://doi.org/10.17013/risti.17.16-25>
- Montelongo, G., & Antonio, J. (2000). *Fundamentos De Calida De Los Agronegocios*.
- Olazábal-Tejada, L. E. de. (2010). Aplicación de la cadena total de abastecimiento en las empresas peruanas. *Ingeniería Industrial*, 028, 11. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2010.n028.237>
- Pisani, E., & Franceschetti, G. (2009). *Evolution of the economic agrarian thought : from agribusiness to new rurality*. 42810, 85–108.
- Ponce-Corona, E., Sánchez, M. G., Fajardo-Delgado, D., Acevedo-Juárez, B., De-la-Torre, M., Avila-George, H., & Castro, W. (2020). Una revisión sistemática de la

- literatura enfocada al uso de vehículos aéreos no tripulados durante el proceso de detección de vegetación. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 36, 82–101. <https://doi.org/10.17013/risti.36.82-101>
- Ruiz-Torres, A. J., Ayala-Cruz, J., Alomoto, N., & Acero-Chavez, J. L. (2015). Literature review of quality management: The case of journals published in Latin-America and Spain. In *Estudios Gerenciales* (Vol. 31, Issue 136, pp. 319–334). Universidad Icesi. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.01.004>
- Salcedo, S., & Guzman, L. (2014). *Agricultura familiar en America Latina y el Caribe*.
- Serrato, H. R., & Gámez, J. M. (2012). Tendencias de los mercados agroalimentarios, diferenciación por segmentos y principales actores. *Iica, c*, 16. <http://repiica.iica.int/docs/B3219e/B3219e.pdf>
- Valverde, M. A. (2015). Un nuevo reto para el comercio exterior peruano: las medidas sanitarias y fitosanitarias. *Sinergia e Innovación*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.19083/sinergia.2015.393>
- Velazco, J., & Velazco, J. (2012). Características del empleo agrícola en el Peru. In *Empleo y Protección Social* (pp. 161–211).

# Descubre tu próxima lectura

Si quieres formar parte de nuestra comunidad,  
regístrate en <https://www.grupocompas.org/suscribirse>  
y recibirás recomendaciones y capacitación



   @grupocompas.ec  
compasacademico@icloud.com

compAs  
Grupo de capacitación e investigación pedagógica

   @grupocompas.ec  
compasacademico@icloud.com

ISBN: 978-9942-33-406-0



@grupocompas.ec  
compasacademico@icloud.com

**compAs**  
Grupo de capacitación e investigación pedagógica