Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. ULA
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. FACES
Instituto de Investigaciones en Administración (IIA)

Año 24 • Nº 2 Julio – Diciembre 2025
p-ISSN 1317-8822
e-ISSN 2477-9547

https://doi.org/10.53766/VIGEREN/

Visión gerencial

Revista del Instituto de Invetigaciones en Adminitración (IIA- CIDE)

24

Año 24 • Nº 1 Julio – Diciembre 2025
p-ISSN 1317-8822
e-ISSN 2477-9547

Visión gerencial

Es una publicación de carácter científico, según la normativa del Consejo de Desarrollo Científico Humanístico y Tecnológico de la Universidad de Los Andes

https://doi.org/10.53766/VIGEREN/

Depósito Legal pp 200102me1179 / ISSN 1317-8822
Depósito Legal Electrónico: ppi201202Me4042 / ISSN Electrónico 131996

revistavisiongerencial@ula.ve / revistavisiongerencial@gmail.com

Traducción y corrección:
Prof. Maya Rosa Scortinio Contreras - Universidad de Los Andes (Venezuela).
Prof. José Manuel Plata - Universidad de Los Andes (Venezuela).

Fuentes de Financiamiento: Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial, de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Los Andes.
Se agradece además el aopoyo institucional del CDCHTA, de la Universidad de Los Andes por la permanente ayuda y colaboración para la publicación de esta revista, apoyo sin el cual sería imposible desarrollar esta labor.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: Mario Bonucci Rossini
VICERRECTOR ACADÉMICO: Patricia Rosenzweig Levy
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: Manuel Aranguren Rincón
SECRETARIO: José María Andérez
DIRECTOR CDCHTA: Alejandro Gutiérrez
JEFE EDITORIAL DEL CDCHTA: Mariela Ramírez
DECANO FACES: Raúl Guillermo Huizzi Gamarra
DIRECTORA CIDE: Marlene Peñaloza de García
COORDINADOR DE EXTENSIÓN: Francisco Antonio García Santiago
EDITORA: Marysela Coromoto Morillo Moreno

Consejo Editorial

Kleber Luna Altamirano, Universidad Católica de Cuenca (UCACUE), Ecuador
Carlos Castilla Gutiérrez, Universidad de La Laguna, España
Flora María Díaz Pérez – Universidad de La Laguna (España)
Carlos Eduardo Méndez Álvarez, Universidad del Rosario (UR), Colombia
César Enrique Mora Contreras, Universidad de Los Andes (ULA) Mérida, Venezuela.
Diego Cisneros Quintanilla, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador
Eleonora Peliza, Universidad Tres de Febrero (UNTREF), Argentina
José Antonio Álvarez , Universidad de La Laguna, España
José Jaime Ronzón Contreras, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT), México
José Sánchez Pérez, Universidad de La Laguna, España
Juan Carlos Delgado Barrios, Universidad de Los Andes (ULA), Venezuela.
Magda Francisca Cejas Martínez, Universidad de Las Fuerzas Armadas (ESPE), Ecuador
Maríana del Valle Buitrago Rodríguez, Universidad de Los Andes (ULA), Venezuela.
Miguel Ángel Sastre Castillo, Universidad Complutense de Madrid, España
Olga Gonzalez Morales – Universidad de La Laguna (España).
María Auxiliadora Briceño - Universidad de Los Andes, Venezuela.
Osvaldo Agustín Marcón, Universidad Nacional del Litoral (UNL), Argentina
Sandra Rolim Ensslin, Universidad de Santa Catarina, Brasil
Vidigal Fernandes Martins, Universidade Fereral de Uberlândia (UFU), Brasil
Ricardo José Pahlen Acuña, Universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina
Jaime Tinto A., Universidad Católica de Cuenca (UCAECUE), Ecuador
Juan Carlos Leiva, Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), Costa Rica
Daniel Ramírez Claderón - Universidad de Los Andes (ULA), Venezuela.

Coordinador editorial – Editor Jefe

Marysela Coromoto Morillo Moreno - Universidad de Los Andes (Venezuela) – morillom@ula.ve

Comité Editorial

Marlene Peñaloza - Universidad de Los Andes (Venezuela)
Cecilia García Muñoz - Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México)
Ismaira Josefina Contreras de Ussher - Universidad de Los Andes (Venezuela)
María Auxiliadora Briceño - Universidad de Los Andes (Venezuela)
Fernando de Almeida Santos, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (Brasil)
María Lilinana Quintero Rizzuto - Universidad de Los Andes (Venezuela)
Flora María Díaz Pérez- Universidad de La Laguna (España)
Francklin Rivas-Echeverría - Universidad Técnica Federico Santa María (Chile)

Comité de arbitraje para la presente edición

Lidia Florentina Ruiz - Universidad de Los Andes (Venezuela).
Laura Beatriz Vidal – Universidad Juárez Autónoma de Tabsaco (México)
María Zuleima Roslaes – Universidad de Los Andes (Venezuela).
Marysela C. Morillo Moreno – Universidad de Los Andes (Venezuela)
Ghelly Ramírez Moreno – Universidad de Los Andes (Venezuela).
Alexander Villarroel - Universidad de Los Andes (Venezuela).
Virgilio Salcedo Muñoz – Universidad Técnica de Machala (Ecuador)
José Jaime Ronzón – Universidad Juárez Autónoma de Tabsaco (México)
Lisbeth Cathiana Paillacho Bolaños – Universidad de Sevilla (España)
Eriván Rondón Valero – Universidad de Los Andes (Venezuela)

Indización y registro nacional e internacional

- Web of Science Journal (WoS Core Citation Indexes: Emerging Sources Citation Index -ESCI-),
- Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades –CLASE – BIBLAT – México.
- Sistema de Información sobre las revistas de investigación científica: LATINDEX- Directorio - México
- Sistema de indización y Biblioteca Electrónica: REVENCYT – Clase A-
- Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal –**REDALYC-**.
- Directory of Open Access Journalds – DOAJ –
- Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico –REDIB-
- Matriz de Información para el Análisis de Revistas – MIAR-
- The European Reference Index for the Humanities and the Social Sciences - ERIH PLUS-
- Amelica –Conocimiento Abierto para América Latina y el Sur Global-
- Actualidad Iberoamericana.
- Google Scholar Metrics.

Visión Gerencial como revista arbitrada e indizada, de periodicidad semestral y órgano de divulgación de productos científicos, tiene por finalidad promover la discusión sobre temas de actualidad relacionados con las organizaciones, aplicados a las ciencias administrativas y hallazgos de las ciencias sociales en general. El eje temático sobre el cual versa el contenido de esta revista, tiene un espectro amplio de utilidad a lectores de variada naturaleza, como investigadores, docentes, estudiantes de pre y postgrado de las ciencias sociales, gerentes, profesionales y demás interesados en las ciencias administrativas y sus aplicaciones. La revista recibe durante todo el año trabajos inéditos y originales que versen sobre temas relativos a la gerencia, como aportes teóricos y empíricos con enfoques locales y/o internacionales. También recibe trabajos en áreas afines a las ciencias administrativas (economía, contaduría, estadística, sociología, psicología, informática, filosofía, legales y jurídicas y políticas, matemáticas, etc.) siempre que aporten al estudio de la gerencia.

24

visión gerencial

Visión gerencial

Revista del Instituto de Invetigaciones en Adminitración (IIA- CIDE)

visión gerencial

ÍNDICE - TABLA DE CONTENIDO

EDITORIAL 197-198

INFORMES DE INVESTIGACIÓN Y ARTÍCULOS DE REVISIÓN

Contabilidad y Finanzas

Contabilidad ambiental en el sector lácteo del Departamento de Nariño, Colombia. Mecanismo de reactivación económica
Luz Nayibe Arcos Castillo, Leidy Johanna Bastidas Sarchi y Jorge Xavier Córdoba Martinez
Recibido: 07-03-25 **Revisado:** 28-04-25 **Aceptado:** 16-05-25..... 199-213

Nivel educativo y la selección de formas de pago, en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador
Wilmer Medardo Arias-Collaguazo, Sary del Rocío Álvarez-Hernández, Olga Germania Arciniegas-Paspuel y Wendy Vanessa Jácome-Pavón
Recibido: 11-11-24 **Revisado:** 21-01-25 **Aceptado:** 06-04 -25..... 214-226

La gestión financiera como factor clave para la competitividad de la pyme restaurantera
Aura Paulina Flores Barrera, Teresa de Jesús Vargas Vega, Nancy Testón Franco y María Luisa Saavedra García
Recibido: 10-10-24 **Revisado:** 12-12-24 **Aceptado:** 14-01-25..... 227-243

Microempresas y Responsabilidad social

Planificación prospectiva como herramienta administrativa para el desempeño de la gestión organizacional de Auto Repuestos Soto, F.P.
Erivan José Rondón Valero y Auresnelly Maribel Torres Triana
Recibido: 05-10-24 **Revisado:** 02-12-24 **Aceptado:** 12-02 -25..... 244-259

Integración de migrantes: Rol de las asociaciones de migrantes y refugiados en Perú
Edmundo Lizarzaburu Bolaños, Conrado Diego García Gomez, Kurt Burneo Farfan y Hugo Gustavo Florez Alata
Recibido: 19-02-25 **Revisado**: 27-04-25 **Aceptado:** 15-06-25..... 260-285

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/

Estrategias de desarrollo para microempresas: Una visión desde la ciudad de Machala, Ecuador
Samantha Abigail Armijos Naula, María Del Cisne Armijos Rodríguez y Jorge Guido Sotomayor Pereira
Recibido: 06-04-25 **Revisado**: 15-06-25 **Aceptado:** 13-07-25..... 286-297

Responsabilidad Social Universitaria en el marco de los ODS desde la percepción de los estudiantes en Ecuador
Jorge A. Macias Romero, Evelyn N. Camacho Vera, Virgilio E. Salcedo Muñoz y Vicente H. Arias Montero
Recibido: 26-02-25 **Revisado:** 18-05-25 **Aceptado:** 15-07-25..... 298- 312

Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de Ecuador: Una aproximación de sostenibilidad financiera
Joan F. Polanco Delgado y Danna S. Ajila Campoverde
Recibido: 07-03-25 **Revisado:** 20-05-25 **Aceptado:** 30-07-25..... 313-327

Marketing y Turismo

Construcción del boca a boca digital: Identidad, relación, participación y satisfacción
Jassiel Eduardo Ibarra Lumbreras, Francisco Isaí Morales Sáenz y Mayra Elizabeth Brosig Rodríguez
Recibido: 05-02-25 **Revisado:** 23-02-25 **Aceptado:** 16-05 -25..... 328-346

La Isla de Margarita desde lo sostenible: Tierra de historia, bondades naturales y fragilidades
Gabriela Peroza Gutiérrez
Recibido: 05-04-25 **Revisado:** 23-05-25 **Aceptado:** 17-07 -25..... 347-363

El Instituto de Investigaciones en Administración (IIA) por dentro
Melissa Maiella 364-366

Normativa de la Revista Visión Gerencial 367

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • Nº02 • Julio - Diciembre – 2025 • pp. 197-198
Editorial
Morillo, M.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/

visión gerencial

Editorial

El Instituto de Investigaciones en Administración (IIA), antiguo Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Los Andes, Venezuela, para este año 2025 presenta su segundo número, el cual recopila interesantes reportes o informes de investigación que resumen los resultados de estudios desarrollados en materia de las Ciencias Administrativas.

Específicamente, en materia de administración financiera y contable, el presente número contiene un estudio basado en el mapa de competitividad del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para ubicar la posición competitiva de las Pymes restaurantera mexicanas, expresada en indicadores contables y financieros. La investigación se fundamentó en una muestra de 111 Pymes mexicanas, dedicada a la restauración y ubicadas en el estado de Hidalgo; como resultado las Pymes muestran un nivel alto de competitividad, en el área de la contabilidad y finanzas, expresados en conocimiento en normas legales - tributarias, en monitoreo de costos y un manejo contable adecuado, correlacionados fuertemente con los niveles de competitividad alcanzados.

Otra investigación de tipo correlacional midió la vinculación existente entre el nivel educativo de los socios o clientes de las cooperativas de ahorro préstamo ecuatorianas y sus preferencia por las diferentes formas de pago, como un aporte a la falta de comprensión sobre la influencia educativa de los socios o clientes en sus decisiones.

También, en el área contable, se presenta un análisis sobre la importancia de la información contable ambiental en el sector lácteo del Departamento de Nariño, Colombia; este estudio se desarrollo en 20 empresas del sector lácteo del Departamento de Nariño, en el cual se concluye que el sector lácteo es un renglón económico agroindustrial altamente contaminante, que actualmente no gestiona adecuadamente la información medioambiental, con la correspondiente necesidad de diseñar un sistema contable ambiental que permita a las empresas implementar acciones, procesos y proyectos de protección medioambiental.

En la temática del marketing, una investigación desarrollada en la localidad de Tamaulipas, México, relacionó el desarrollo del boca a boca digital, con algunas variables como la identidad del consumidor, su relación y satisfacción con la empresa, y su participación en las redes sociales; a partir de una muestra de 296 consumidores digitales, se obtuvo que la satisfacción del consumidor es el factor más determinante en la promoción del boca a boca digital, influenciado a su vez positivamente por la participación y la relación con la marca.

En materia de proceso administrativo, se presentan los resultados de un estudio de caso desarrollado en una pequeña empresa ubicada en el estado Mérida, el cual propone diseñar un plan prospectivo estratégico para el desarrollo organizacional, gracias al mejoramiento del desempeño de su gestión. Con la participación de informantes claves, de técnicas como la observación participante y de una triangulación de la información, se evidenció la necesidad de desarrollar un plan prospectivo estratégico para el mejoramiento del desempeño de la gestión organizacional de la empresa, a partir de la premisa: la planificación de la empresa debe hacerse en función de la dinámica empresarial frente a la actual situación país, desde lo interno y externo.

Igualmente en materia de desarrollo y desempeño organizacional, el presente número contiene dos investigaciones. En la primera de ellas se analizaron las estrategias de desarrollo implementadas por 150 microempresas en la ciudad de Machala, Ecuador; en dicho estudio se identificaron sus características, prácticas estratégicas y barreras para la competitividad local, reflejadas en la escasa planificación estratégica, la limitada adopción tecnológica y la falta de alianzas. Un segundo estudio documental, expone el rol de las asociaciones de migrantes y refugiados venezolanos en Perú en vinculación con los ODS; dicho estudio concluye que estas asociaciones cumplen funciones esenciales, al ofrecer apoyo humanitario, fortalecer las redes sociales, promover el acceso a derechos, y facilitar la inserción laboral y educativa, mitigando las situaciones de vulnerabilidad, en pro de la cohesión social y dinamización del desarrollo económico local de la sociedad peruana.

Para el Instituto de Investigaciones en Administración (IIA) es motivo de orgullo que, durante el segundo semestre del presente año, la Revista Visión Gerencial, ha sido nuevamente incluida dentro de la edición 2025 del *Journal Citation Reports (JCR)* del *Web of Science (WoS)*, junto a otras 11 revistas científicas de la Universidad de Los Andes clasificada en la corriente principal de la ciencia (WoS), por lo que expresamos nuestro más profundo agradecimiento a todo el equipo que hace posible este gran logro editorial. Especialmente valoramos, en primero lugar, el esfuerzo del equipo de Repositorio Institucional de Revista Electrónicas de la ULA y de la Comisión de Publicaciones del CDCHTA de la ULA, en la persona de la Ing. Eddy Paredes y las Doctoras Noris Pereira y Mariela Ramírez, que permiten la visibilidad de la revista en acceso abierto; en segundo lugar, agradecemos la gentileza del valioso equipo de expertos, árbitros y revisores, quienes generosamente ceden parte de su tiempo para efectuar la cuidadosa selección de los trabajos publicados en cada edición. Finalmente, agradecemos a todos los autores,

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • Nº02 • Julio - Diciembre – 2025 • pp. 197-198
Editorial
Morillo, M.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/

por compartir sus interesantes aportes y experiencias en cada una de sus autorías.

Les invitamos a consultar nuestros contenido a través del portal de revistas electrónicas de la ULA, en el Repositorio Institucional Saber ULA, Open Journal System (OJS) https://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial, donde podrán descargar todos nuestros números editados desde el año 2001.

Dra. Marysela Coromoto Morillo Moreno
Editora – Jefe de la Revista.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 199 – 213
Contabilidad ambiental en el sector lácteo del Departamento de Nariño, Colombia …
Arcos, L., Bastidas, L. y Córdova, J.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.01

visión gerencial

Contabilidad ambiental en el sector lácteo del Departamento de Nariño, Colombia. Mecanismo de reactivación económica

Luz Nayibe Arcos Castillo
Universidad CESMAG – Colombia
https://orcid.org/0000-0002-4775-768X
lnarcos@unicesmag.edu.co

Leidy Johanna Bastidas Sarchi
Universidad CESMAG – Colombia
https://orcid.org/0000-0002-1088-0860
ljbastidas@unicesmag.edu.co

Informe de Investigación

Jorge Xavier Córdoba Martínez
Universidad CESMAG – Colombia
https://orcid.org/0000-0001-9049-6860

jxcordoba@unicesmag.edu.co

RESUMEN

La información contable ambiental permite a las empresas del sector lácteo evaluar la valoración de sus impactos antrópicos o antropogénicos, incorporando aspectos sociales y de gestión. Esto facilita la identificación de elementos contables bajo norma internacional, lo que a su vez genera reportes no financieros con responsabilidad social. Estos reportes pueden servir como un mecanismo clave para la reactivación económica organizacional. El objetivo principal es analizar la importancia de la información contable ambiental en el sector lácteo del Departamento de Nariño - Colombia, identificando su impacto en la gestión empresarial, la responsabilidad social y la reactivación económica. La investigación se desarrolló en 20 empresas del sector lácteo del Departamento de Nariño, empleando un enfoque positivista y cuantitativo, con un diseño de tipo descriptivo. El proceso investigativo se llevó a cabo en diversas fases, que incluyeron la revisión de antecedentes, la construcción del marco teórico sobre información contable medioambiental y el diseño de un modelo aplicable a la realidad del sector. Se concluye que el sector lácteo es un renglón económico agroindustrial altamente contaminante, que actualmente no gestiona adecuadamente la información medioambiental; esto evidencia la necesidad de diseñar un sistema contable ambiental que permita a las empresas implementar acciones, procesos y proyectos de protección medioambiental, que contribuye a cerrar brechas económicas y facilitar la reactivación económica con la responsabilidad social empresarial.

Palabras Clave: Contabilidad ambiental, sector lácteo, responsabilidad social, sistema contable.

Environmental accounting in the dairy sector of the Department of Nariño - Colombia, a mechanism for economic reactivation

Environmental accounting information allows companies in the dairy sector to assess the valuation of their anthropogenic impacts, incorporating social and management aspects. This helps identify the elements of accounting under international standards, which in turn generate non-financial reports that incorporate social responsibility. These reports can serve as a key mechanism for organizational economic reactivation. The main objective is to analyze the importance of environmental accounting information in the dairy sector of the Department of Nariño, Colombia, identifying its impact on business management, social responsibility, and economic reactivation. The research was conducted in 20 companies in the dairy sector of the Department of Nariño, employing a positivist and quantitative approach, with a descriptive design. The research process was conducted in several phases, which included a background review, the development of a theoretical framework for environmental accounting information, and the design of a model applicable to the sector's reality. The conclusion is that the dairy sector is a highly polluting agro-industrial sector that currently fails to manage environmental information adequately. This highlights the need to design an environmental accounting system that allows companies to implement environmental protection actions, processes, and projects, helping to close economic gaps and facilitate economic recovery through corporate social responsibility.

Keywords: *Environmental accounting, dairy sector, social responsibility, accounting system.*

¿Cómo citar este artículo? - *How to cite this article?*

Arcos, L., Bastidas, L. y Córdova, J. (2025). **Contabilidad ambiental en el sector lácteo del Departamento de Nariño, Colombia. Mecanismo de reactivación económica.** *Revista Visión Gerencia,* 24(2), pp. 199 – 213. Recuperado de: http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial

Recibido: 07-03-25
Revisado: 28-04-25
Aceptado: 16-05-25

visión gerencial

1. Introducción

La cadena láctea es un sector en dónde las empresas que pertenecen a él, generan un alto impacto ambiental, que se ve reflejado en la contaminación del suelo a través de la generación de residuos sólidos, de igual manera es un sector que contamina la atmósfera con la emisión de gases, y lo que más predomina es la contaminación de las aguas residuales. Es por lo anterior que se requiere que las empresas del sector lácteo, generen una información contable ambiental responsable que garantice una gestión organizacional sostenible de reactivación económica y social, con el fin que se puedan establecer acciones, programas y proyectos preventivos y correctivos necesarios para poder evitarlos, con un alto compromiso sustentable integrando políticas, prácticas e instrumentos de regulación y protección ambiental, con una información sostenible pertinente, comprensible, clara, viable, dentro de las organizaciones lácteas. (Londoño; Ochoa; Figueroa y Hurtado, 2009, p.1). El propósito principal del artículo es reconocer la importancia de la contabilidad ambiental como herramienta de control y reactivación económica en las empresas del sector lácteo del Departamento de Nariño – Colombia, identificando los elementos, fases y reportes necesarios con responsabilidad social empresarial sostenible y sustentable, enfatizando la necesidad que tienen las pequeñas y medianas empresas del sector en conocer el manejo de información contable ambiental como un mecanismo de compromiso y crecimiento económico responsable. Según el programa de desarrollo territorial en Nariño (PDT, 2023), tiene propuesto la línea de impulsar la adopción de prácticas de ganadería sostenible, con el fin de mitigar impactos ambientales y mejoramiento de procesos técnico productivos, implementando infraestructura limpia, logrando empoderamiento ambiental que conlleva a establecer estrategias contables y financieras aplicando una contabilidad contemporánea, que evidencie en términos monetarios y financieros la pérdida de los recursos naturales y la afectación que las organizaciones hacen al medio ambiente (Mogollón y Vergara, 2017), con un tratamiento holístico en miras de una sostenibilidad uniendo esfuerzos entre el estado, las empresas y la población. (Martínez et al., 2019), contribuyendo de igual manera a la reactivación económica de la región. En materia contable hay que reconocer las ultimas normas establecidas en el año 2024, como son las IFRS S1 y IFRS S2, como un marco normativo global de sostenibilidad y de protección del clima, también se debe considerar las normas ISO 14000 (organización internacional de normalización), que determinan los elementos y fases de implementación de un adecuado sistema de gestión ambiental empresarial (Normas ISO, 2020), las ISO 50001 que relacionan el manejo de la energía; los informes GRI (*Global Reporting Initiative*) indican las memorias de sostenibilidad.

1.1. Importancia del manejo de la contabilidad ambiental en las organizaciones

Un sistema contable ambiental se considera una estructura organizada de información moderna (Quinche, 2021), con el fin de proporcionar datos que ayuden a mitigar los impactos que las empresas provocan al medio ambiente en el momento que explotan sus actividades económicas, como un mecanismo de responsabilidad social empresarial, estableciendo indicadores ambientales y contables (Gomes, 2020). Una adecuada información contable ambiental permite identificar en las empresas acciones, políticas, programas y proyectos con recursos económicos destinados a la protección del medio ambiente con métodos que generen valor agregado de buen uso de los recursos naturales buscando su protección y conservación (Martínez,

visión gerencial

2019), y se convierte en una alternativa de mejoramiento de la calidad de vida de las personas. (Rodríguez, 2018), (Barraza y Gómez, 2005). La contabilidad financiera debe integrar la información contable ambiental y de sostenibilidad como un proceso de gestión empresarial contemporáneo, es así que en Colombia se han adoptado una serie de modelos y mecanismos aplicables a diversos sectores económicos (Arias Díaz, 2021) como guías para el sector lácteo. En Colombia, Morelo 2021, destaca la importancia que tienen las empresas en describir cuentas ambientales y su clasificación en activos, pasivos, ingresos, costos y gastos, como un mecanismo administrativo que refleje la protección que las entidades realizan para el cuidado de los recursos naturales, y su comprobación en la realización de proyectos ambientales empresariales que a su vez se pueden convertir en deducciones tributarias que se otorguen en un período fiscal. De igual manera se ha convertido en un tema de relevancia empresarial de protección medioambiental, con miras a contribuir a realizar acciones para la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible con una información de sostenibilidad que evidencie las diversas estrategias de gestión organizacional (Plasencia, Marrero, Sanjuán, & Nicado, 2018), es así que el sector lácteo debe incursionar en estos procesos dentro de los marcos contables internacionales. En el contexto investigativo del Departamento de Nariño, el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), es la entidad que verifica los aspectos y requisitos que deben cumplir las empresas en materia sanitaria, de bioseguridad, con miras permanente de contribuir al desarrollo sostenible (Zambrano, 2021), a los cuales el sector lácteo debe dar cumplimiento para el funcionamiento normal de sus organizaciones.

2. Revisión de la literatura

2.1. Identificación de los elementos de la contabilidad ambiental para el sector lácteo

La norma ISO 14001, es una guía que facilita a las empresas observar un marco de referencia de gestión y protección ambiental que ellas deben realizar, con el fin de proteger el agua, el manejo de residuos, el suelo; de igual manera los aspectos relacionados a envases, ruido, calidad del aire y protección atmosférico, las emisiones efecto invernadero y otros aspectos de protección medioambiental (Acuña, Figueroa, & Wilches, 2017). En materia de información contable ambiental, las empresas deben considerar aspectos establecidos a nivel internacional identificando los elementos y las cuentas ambientales de activos, pasivos, ingresos, costos y gastos, que según SMS Ecuador Auditores y Asesores Gerenciales (2022), tienen las siguientes definiciones, de activo, pasivo, patrimonio, gastos e ingresos ambientales.

Normas contables que rigen la información ambiental, Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), son los estándares sobre el manejo de la contabilidad ambiental y se ha convertido en proceso relevante de cumplimiento y de aplicación que pueden acarrear sanciones de tipo legal a su incumplimiento (Villasmil, 2019). Resaltando que las empresas deben establecer políticas contables ambientales consideradas como mecanismos de fomento y revelación de desarrollo sustentable, de gran importancia para mantener un equilibrio empresarial, social y ambiental.

2.2. Fases de la contabilidad ambiental para el sector lácteo

Medición: es el proceso de establecer indicadores que permitan la evaluación y el control de acciones medioambientales que se realicen en las empresas y que a su vez determinan índices de reflexión para la efectiva toma de decisiones. (Fuentes Díaz, 2022). Los indicadores ambientales se

convierten en ratios evaluativos Álvarez et al., (2019) que evidencien dentro de las organizaciones lácteas, si ellas han establecido objetivos, políticas y estrategias ambientales que se adecuen a los parámetros de las normas ISO 14.000, de acuerdo a su realidad económica (Fuentes Díaz, 2022, p. 680). Por otra parte, la evaluación se establece desde la dirección, la producción y la gestión ambiental (Casazza, 2018).

Evaluación: después de obtenida la información por medio de los indicadores es necesario analizarla para depurarla a fin de obtener información que sea relevante que conlleve a realizar un análisis de los datos y dar resultados de valoración de la información en términos financieros (Fundación Forum Ambiental. 1999).

Comunicación: consiste en dar a conocer la información ambiental de la empresa a los diversos grupos de interés (*stakeholders*) externos o internos, este mecanismo servirá como un sistema de monitoreo y seguimiento, para establecer recomendaciones en los diversos procesos de mejoramiento.

Los reportes no financieros, consideran la comunicación fiable, verificable y periódica de información financiera y no financiera que involucra políticas económicas y ambientales empresariales (Fenellós, 2007). Se hace necesario determinar modelos de reportes formales, que se convierten a su vez en herramientas de gestión relevante que contribuye al proceso de mejora continua hacia un negocio sostenible y sustentable (Deloitte, 2018). Los reportes no financieros permiten conocer los beneficios empresariales de implementación de la contabilidad ambiental, hoy en día se ha convertido en ley con la IFRS S1 y IFRS S2 como un mecanismo protagonista para las empresas, la sociedad, e incluso para el Estado por lo que se busca su máxima protección. (Rico, 2019). Los reportes de sustentabilidad son una herramienta para aumentar el valor de las organizaciones que adoptan compromisos y desarrollan estrategias en materia de desarrollo de los elementos Ambiental, Social y Gobierno Corporativo y que contribuyen en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con indicadores sustentables. (Murcia y Quijano, 2022).

En la misma línea, se presenta el reporte integrado que no solo es un informe empresarial, se constituye en una estrategia de gestión administrativa para participar en el mundo competitivo de los negocios; este se relaciona con la dirección empresarial, gestión y capitales del negocio, donde las organizaciones interactúan con los grupos de interés, según sus necesidades y propósitos en la revelación de la información. Además, busca fortalecer la confianza pública para la sociedad, interpretar la realidad y trabajar en equipo para resolver problemas, desde lo local hacia lo internacional (Villarreal & Córdoba, 2022).

En consecuencia, se hace necesario que desde las diversas áreas del conocimiento, se aborde la temática ambiental con el fin de construir modelos de fácil aplicación para el sector lácteo y así poder contribuir a los procesos y sistemas de calidad ecoeficientes, buscando que las pequeñas empresas evolucionen y adquieran competitividad. (García et al, 2018). La contabilidad ambiental como un mecanismo de reactivación económica en el Departamento de Nariño. En Colombia existen políticas relacionadas con los negocios sostenibles y verdes, como un mecanismo de compromiso económico y de protección ambiental, dentro del marco futurista de los diversos sectores económicos, es un nuevo reto empresarial; en ese orden de ideas las empresas lácteas deben estructurar proyectos de desarrollo que se conviertan en generadores de empleo y de sostenimiento de familias, con alianzas productivas, para nuevas oportunidades rurales, pero siempre con el sello de sostenibilidad ambiental.

La reactivación económica en los territorios involucra a todos los sectores económicos, que ayuden a articular espacios digitales que mejoren la calidad de vida de las comunidades con procesos innovadores que garanticen la empleabilidad, la generación de recursos, la adecuada ejecución de políticas públicas con la gestión y particularidades de las entidades territoriales y garantizando la reactivación económica local (Sarch, 2021).

3. Metodología

Tipo de investigación: el proceso investigativo es de enfoque positivista, cuantitativo, con la evaluación de variables no experimentales, de método deductivo, en un tiempo transversal, con fases investigativas confiables que parten con el diagnóstico y conocimiento de las empresas formalmente constituidas en el sector lácteo en el Departamento de Nariño, revisando antecedentes, bajo un constructo teórico de la contabilidad ambiental, su importancia, destacando sus elementos, fases, como un mecanismo de contribución para la reactivación económica con un compromiso social de protección medioambiental que involucre los aspectos de medición, evaluación y comunicación empresarial. **Diseño de investigación**: el presente estudio se realizó bajo un diseño descriptivo, con un paradigma cuantitativo, con una búsqueda investigativa de documentos sobre contabilidad ambiental en diversas bases de datos, examinando una serie de aportes de diferentes autores entre los años (2018 al 2024). Con procesos de análisis, comprensión sobre la temática a entender sobre elementos, fases, reportes ambientales que son aplicables al sector lácteo. Las variables investigativas se evidenciaron con un formato de encuesta estructurada, bajo el muestreo aleatorio sistemático, se identificó el diagnóstico de los impactos ambientales que generan las empresas del sector lácteo del departamento de Nariño - Colombia y el manejo que ellas hacen sobre las cuentas ambientales, proceso de información contable y reportes que generan en pro de conservar el medio ambiente y la necesidad para poder obtener un crecimiento económico empresarial. **Muestra:** la población identificada sobre las empresas que pertenecen al sector lácteo en el Departamento de Nariño – Colombia en el año 2023 corresponde a 44 organizaciones que desarrollan esta actividad económica, de la cual se obtuvo la muestra que incluye el estudio realizado a 10 microempresas, clasificadas de acuerdo con el criterio único de los ingresos establecido en Colombia, que desarrollan la actividad productora de lácteos en el Departamento de Nariño. **Instrumento de recolección de datos**: la *encuesta estructurada* como instrumento de recolección de información investigativa se aplicó a 10 microempresas, determinadas como muestra representativa en el sector lácteo del departamento de Nariño, el cuestionario de 8 preguntas sobre el objeto de estudio, permitió recolectar datos e información que facilitaron la interpretación y análisis estableciendo el diagnóstico respectivo. **Análisis de la información**: con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a las empresas de la cadena láctea del departamento de Nariño, se realizó una triangulación con la teoría existente sobre sostenibilidad, problemas medioambientales y contabilidad ambiental. En consecuencia, así se pudo estudiar de forma más profunda el impacto ambiental que generan estas empresas en desarrollo de su objeto social, y la importancia que se deriva de ello contar un con un modelo de contabilidad ambiental como una herramienta de gestión de los riesgos ambientales y su contribución a la protección del medio ambiente y reactivación económica del Departamento de Nariño en Colombia.

4. Resultados y discusión

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 199 – 213
Contabilidad ambiental en el sector lácteo del Departamento de Nariño, Colombia …
Arcos, L., Bastidas, L. y Córdova, J.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.01

4. Resultados y discusión

4.1 Resultados

A continuación, se presentan los resultados de investigación obtenidos al aplicar la encuesta al sector al sector lácteo del Departamento de Nariño, acerca de los siguientes aspectos: conocimiento de la contabilidad ambiental, identificación de los elementos y cuentas ambientales, fases de aplicación de la contabilidad ambiental y reportes no financieros ambientales que se generan con la interpretación respectiva.

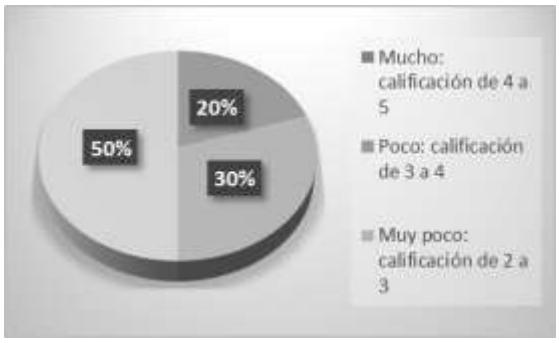


Gráfico N° 1. Conocimiento de la contabilidad ambiental. *Fuente:* elaboración propia.

El 50% de las empresas encuestadas respondieron que no tienen conocimiento en el manejo de una información contable ambiental, el 30% afirman que tienen muy poco conocimiento al respeto y el 20% reconocen que tienen conocimiento. En síntesis, el 80% de las empresas desconocen el manejo de contabilidad ambiental, y la responsabilidad que tienen ellas al explotar una actividad económica que genera gran impacto ambiental.



Gráfico N° 2. Manejo de elementos y cuentas de activos, pasivos, costos y gastos ambientales. *Fuente:* elaboración propia.

El 100% de las empresas no tienen definidas cuentas ambientales referentes a activos, pasivos, costos y gastos ambientales, lo que evidencia que en los procesos administrativos y contables de las organizaciones carecen de esta información relevante en la protección ambiental, que les ayude a la efectiva toma de decisiones, que trae consigo beneficios a largo plazo, con miras a la inversión, desarrollo tecnológico e innovación que ayude a su preservación, y optimización de sus recursos naturales con nuevas oportunidades de crecimiento empresarial.



Gráfico N° 3. Manejo de las fases de la contabilidad ambiental. *Fuente:* elaboración propia.

El 100% de las empresas no tiene definidas las fases de la contabilidad ambiental de medición, evaluación y comunicación, lo que evidencia que dentro de las

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 199 – 213
Contabilidad ambiental en el sector lácteo del Departamento de Nariño, Colombia ...
Arcos, L., Bastidas, L. y Córdova, J.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.01

organizaciones no se dispone de una metodología con instrumentos y acciones empresariales que les permita una gestión social y ambiental de protección de los recursos naturales.

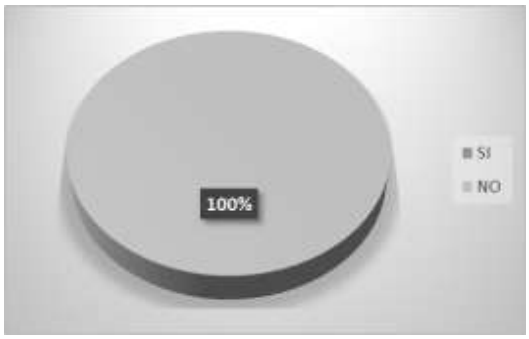


Gráfico N° 4. Información y reportes ambientales.
Fuente: elaboración propia.

El 100% de las empresas no generan reportes no financieros, que proporcionen información sobre responsabilidad social empresarial en pro de protección del medio ambiente hacia una economía sostenible de compromiso mundial establecidos en los objetivos de desarrollo sostenible, como un proceso voluntario, por tal motivo es necesario comprender acciones de reactivación económica empresarial.

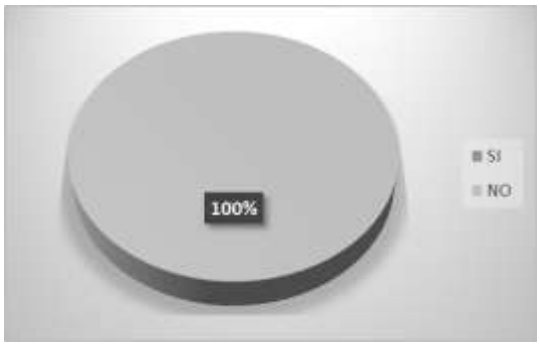


Gráfico N° 5. Importancia de la contabilidad ambiental como mecanismo de reactivación económica. Fuente: elaboración propia.

El 100% de las empresas expresan la importancia de la información contable ambiental, como un mecanismo de reactivación económica del sector lácteo del Departamento de Nariño.

4.2 Discusión

Importancia de la contabilidad ambiental para el sector lácteo, en el sector lácteo del Departamento de Nariño - Colombia, destacan la importancia de llevar un sistema contable ambiental, resaltando que su aplicación les permitirá organizar la información con el fin de generar la concientización en el uso de los recursos naturales y el control de los residuos, así contribuir a mitigar el impacto que realizan las organizaciones en el momento de explotación de las diversas actividades que se realizan en la cadena láctea del Departamento de Nariño - Colombia, de igual manera reconocen los daños que realizan especialmente a los vertimientos a fuentes hídricas, al manejo que deben hacer en cuanto a la disposición de los residuos sólidos, que actualmente se hacen a cielo abierto sin ningún tipo de tratamiento que ha ocasionado deterioro a los recursos naturales afectando la calidad de vida de comunidad y poblaciones aledañas a las organizaciones que realizan ésta explotación económica.

Manejo de elementos y cuentas de activos, pasivos, costos y gastos ambientales, las empresas que pertenecen al sector lácteo del Departamento de Nariño – Colombia desarrolla múltiples procesos desde la cría, producción y comercialización, y por lo tanto debe aplicar las diversas normas contables y correlacionadas con las disposiciones de las normas internacionales y sus últimas disposiciones dadas por las IFRS S1 y las IFRS S2; en las organizaciones deben reconocerse los siguientes aspectos: Los activos ambientales: en el sector lácteo se reconocen como activos biocontables la utilización de recursos de agua, la fauna, flora, suelo, subsuelo, que a su vez son controlados por las organizaciones, que pueden ser de dominio, propiedad, control, uso, explotación directa o indirecta, que con la realización diaria de sus actividades ejecutan y que debe ser un compromiso de protección, preservación y recuperación

ambiental, para que proporcionen condiciones de beneficios económicos futuros; los hechos económicos que predominan en las empresas lácteas del Departamento de Nariño – Colombia y que se pueden reconocer como activos pero que hasta el momento no se realizan son: las inversiones y su participación en empresas agrícolas, ganaderas, otro aspecto a considerar es la participación en títulos de desarrollo agropecuario, los inventarios tanto de materias primas, los cultivos, las plantaciones agrícolas, los semovientes, los envases y empaques, la propiedad planta y equipo que garanticen una protección ambiental, el manejo de seguros, los estudios de desarrollo e innovación ambiental, las marcas y licencias y permisos medio ambientales.

Los pasivos ambientales: hacen alusión a las obligaciones contraídas por las organizaciones, con el fin de proteger el medio ambiente y esperando su recuperación posterior con beneficios económicos. Para el sector lácteo en el Departamento de Nariño - Colombia se podrá considerar como pasivos los gastos por pagar legales, honorarios, servicios técnicos por pagar son los que más pueden predominar en el sector.

El Patrimonio medioambiental: es la parte residual de los activos ambientales menos los pasivos ambientales y que están destinadas a recuperar el medio ambiente.

En estas cuentas se encuentran las reservas de protección medio ambiental.

Los Ingresos medioambientales: se consideran los valores económicos relacionados con actividades medioambientales, ya sean de recibidos en efectivo o disminución de un gasto. Se pueden tener en cuenta ingresos por operaciones de cultivos, cría, elaboración de productos lácteos, ingresos no operacionales por venta de desechos, envases, productos agrícolas.

Costos y gastos ambientales: son aquellos en los que incurran las empresas lácteas y que estén relacionadas con el medio ambiente, de forma directa o indirecta, pero con el objetivo de obtener recuperación, saneamiento o prevención y evitar el deterioro ambiental, tales como: costos y gastos salariales, honorarios, capacitaciones, asesorías, arrendamientos, seguros, mantenimiento, adecuaciones, depreciaciones, reparaciones todo en materia ambiental.

Fases de la contabilidad ambiental para el sector lácteo, se aplicarán los tres momentos de contabilidad ambiental, empezando por el de la medición, seguido el de evaluación y por último el de comunicación, como se describe a continuación.

Medición

Es el reconocimiento del impacto ambiental determinando indicadores de actuación directiva, productiva y de condiciones ambientales de fácil aplicación e identificación; en el sector lácteo son pocas las acciones de protección ambiental, en cuanto a los procesos de actuación directiva, se deben establecer políticas, programas de gestión ambiental empresarial, el cumplimiento de permisos ambientales, cumplimiento de presupuestos ambientales, cumplimiento de objetivos ambientales se sugiere consolidar prácticas de protección medio ambiental con indicadores de control de mitigaciones de impactos, consolidando acciones de seguridad, medidas de protección, estos indicadores deben proporcionar medidas de prevención, mitigación y corrección de las afectaciones que generan las empresas lácteas en el momento que explotan su actividad económica. Otro grupo de indicadores son los relacionados a los de actividad productiva, se debe analizar los componentes ambientales que afecta la producción láctea, los impactos que genera y los indicadores que se deben establecer para mitigar cada uno de ellos, en la búsqueda de establecer metas de protección reconociendo que la explotación de la actividad económica láctea tiene impactos que afectan el componente hídrico, atmosférico, acuático, el suelo, flora,

fauna, consumo energético y de igual manera se debe pensar siempre en el aprovechamiento de residuos. A continuación, se presenta la matriz de componentes de impacto ambiental y los indicadores que se pueden establecer en las empresas lácteas, de fácil aplicación y entendimiento que permiten contribuir a una sostenibilidad y sustentabilidad ambiental.

Tabla N° 1. Matriz de componentes e impacto ambiental en el sector lácteo

COMPONENTE	IMPACTO	INDICADORES QUE SE PUEDEN ESTABLECER	RESULTADO DE MEDICÓN
USO EFICIENTE HIDRICA Y CONSUMO DE AGUA	Agotamiento de recurso hídrico	Indicador de ahorro de consumo de agua	Minimizar el consumo de agua
	Contaminación subterránea por residuos sólidos y grasos	Indicadores de controles de consumo de agua	
	Contaminación del agua	Indicadores de verificación de consumo de agua	
		Control de vertimientos de agua	
		Indicadores de control de fugas de agua	
ATMOSFÉRICO	Deterioro de la calidad del aire	Indicadores de control de fuentes de emisión y combustión	Reducir la contaminación atmosférica
	Olores fuertes	Indicadores de control de mitigaciones de concentraciones de contaminación atmosférica	
	Modificación de condiciones de suelo y emisión de gases por residuos	Indicadores de verificación de contaminaciones atmosféricas	
ACÚSTICO	Contaminación debido al ruido que genera la maquinaria	Indicadores de controles de provocación de ruidos	Reducir la contaminación acústica
		Indicadores de verificación de ruidos	
		Medición y mitigación de ruidos	
FLORA Y FAUNA	Cambio en las condiciones de hábitat de animales	Indicadores de controles de protección de flora y fauna	Reducción de contaminación de flora y fauna
	Deterioro en la vegetación	Indicadores de verificación de flora y fauna	
USO EFICIENTE Y AHORRO DE ENERGIA	Contaminación por la combustión de energética	Indicador de ahorro de consumo energético	Reducir el consumo de energía
		Indicadores de controles de consumo energético	
		Indicadores de verificación de consumo energético	
		Indicadores de control de fugas energéticas	
MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS	Impacto por residuos generados en la producción láctea	Indicadores de control de residuos	Disminuir la cantidad de residuos generados por la producción láctea
		Indicadores de aprovechamiento de residuos	
		Indicadores de control de almacenamiento de residuos	
		Indicadores de control de fugas energéticas	

Fuente: elaboración propia.

Indicadores de condiciones ambientales: para el sector lácteo permite conocer las condiciones que a nivel local, regional y su caracterización del entorno de las organizaciones en materia ambiental y los puntos de contaminación acompañado de acciones de entidades públicas y privadas y las acciones que estas entidades ejercen con el fin de trabajar conjuntamente y así obtener resultados positivos que permitan la recuperación y mejoramiento y evitar afectaciones para los distintos productores que se benefician de esta actividad.

Evaluación

Para el sector lácteo se convierte en un proceso que se realiza para medir y valorar el impacto ambiental de las empresas que realicen la actividad económica y así poder tomar decisiones más sostenibles, que permitan reducir al mínimo los impactos generados por la producción, implica la recopilación y análisis de datos relacionados con el consumo de recursos naturales, la generación de residuos, las emisiones contaminantes y otros impactos ambientales. Estos datos se analizan para determinar si la empresa cumple con los requisitos legales y estándares de

sostenibilidad necesarios, se deben evaluar las causas y consecuencias generada por cada uno de los recursos, además si el impacto se da en un tiempo real o es probable que suceda a futuro, y analizar si cada uno de los recursos tiene un aspecto positivo o negativo en el medio ambiente, concluyendo si estos tienen un nivel de alcance alto, medio o bajo en la contaminación y deterioro.

Tabla N° 2. Matriz de evaluación de contaminación ambiental sector lácteo

SECTOR	RECURSO UTILIZADO	ELEMENTO	IMPACTO		ASPECTO		NIVEL DE ALCANCE
			REAL	PROBABLE	POSITIVO	NEGATIVO	
SECTOR LÁCTEO EN EL DEPARTAMENTO DE NARIÑO	Agua	Consumo de Agua	X			X	Alto
	Energía	Consumo de energía	X			X	Alto
	Residuos	Generación de residuos	X			X	Alto
	Químicos	Utilización de sustancias y elementos químicos	X			X	Alto
	Combustible	Uso de combustible	X			X	Alto
	Máquinas	Producción de ruido	X			X	Alto

Fuente: elaboración propia.

Una vez realizada la matriz de evaluación, se pueden evidenciar los impactos negativos que se están dando por cada uno de los recursos utilizados, además que estos se están presentando en un tiempo real, ya que no se han tomado las medidas necesarias para poder corregirlos y/o mitigarlos, dando como resultado un aspecto negativo, debido a que la contabilidad ambiental lo que busca es salvaguardar los recursos naturales.

Dando como resultado final que su alcance es de nivel alto, por el mal manejo de los recursos en las organizaciones que explotan la actividad económica láctea, es así que se deben tomar medidas para reducir los impactos ambientales, esto puede incluir la implementación de medidas de eficiencia energética, la reducción de residuos, la adopción de tecnologías más limpias y la mejora en la gestión de los recursos naturales, estas medidas no solo contribuyen a minimizar los impactos ambientales, sino que también pueden generar ahorros económicos y mejorar la reputación de la empresa, permitiendo la evaluación y gestión de forma adecuada en pro de mejorar la sostenibilidad y contribuyendo a la protección del medio ambiente.

Comunicación

Este proceso se convierte en una parte clave de la contabilidad ambiental, encaminado a que las organizaciones comuniquen de manera clara y efectiva las acciones que están tomando para medir, gestionar y reducir su impacto ambiental, se puede llevar a cabo a través de varios medios, como informes de sostenibilidad, comunicados de prensa, redes sociales y páginas web, la importancia radica en compartir información sobre iniciativas ambientales, los resultados obtenidos y los planes de mejoras con un gran compromiso de responsabilidad social empresarial hacia los distintos grupos de interés, como los

clientes, proveedores, y la comunidad en general, esto le ayuda a fomentar la transparencia y confianza con estas partes interesadas y a fortalecer su compromiso con las acciones ambientales de la empresa, con el cumplimiento normativo.

Los aspectos más relevantes a comunicar son las capacitaciones realizadas, el cumplimiento de normatividad de protección ambiental, el cumplimiento de requerimientos, políticas, objetivos, programas y proyectos ambientales, no sin antes contemplar los marcos normativos vigentes en cuanto a los sistemas de pago de la leche, el procesamiento, composición, requisitos, transporte, comercialización, los aspectos de las zonas francas del sector lácteo en Colombia, toda la normatividad relativa a la inocuidad y salud, los riesgos agropecuarios, manejo de recursos hídricos, calidad de aire, emisiones y atmósfera, manejo de residuos.

La información contable que se genere en las empresas del sector lácteo en materia ambiental conlleva a los trabajadores a conocer sobre las políticas, objetivos y metas en materia ambiental que tengan las organizaciones, de igual manera es importante para la comunidad que está cerca de la empresa para conocer las acciones, los proyectos, las estrategias que las empresas realizan para dar a conocer la gestión que se realiza en pro de protección del medio ambiente, también es importante para los clientes para observar que los productos que consume son seguros con responsabilidad de protección ambiental, la información que las empresas generen también es útil para las entidades gubernamentales que evidencian el cumplimiento de las buenas prácticas de gestión ambiental, como también lo es para los accionistas e inversionistas con el fin de reconocer los riesgos ambientales de las organizaciones.

Para las empresas lácteas es importante que en el proceso de comunicación tengan en cuenta los siguientes aspectos: Presentación de la empresa, política, actuación, resultados económicos, las relaciones con los grupos de interés, los compromisos de la empresa, los aspectos de investigación y mejora en materia ambiental que conlleva a obtener credibilidad y confianza demostrando la responsabilidad social empresarial en materia ambiental.

Se debe garantizar siempre la comunicación externa en las empresas del sector facilitando procesos de intercambio de información, relaciones fluidas, mantener una buena imagen corporativa, un proceso afectivo y asertivo, con claridad, respeto, posicionamiento empresarial, fidelización de clientes, promoción de las organizaciones con un buen resultado económico, social y ambiental.

5. Conclusiones

El desconocimiento en el manejo de la contabilidad ambiental en el sector lácteo del Departamento de Nariño -Colombia no les permite identificar los elementos y sus fases de desarrollo dentro de las organizaciones, con el fin de establecer acciones de medición, evaluación y comunicación ambiental, como un mecanismo de apoyo empresarial con el fin de incrementar la credibilidad y lograr un mejoramiento, desarrollo y crecimiento empresarial, cabe anotar que al valorar los intangibles ambientales ayuda a visualizar el aprovechamiento de los recursos naturales y contribuir a prevenir los impactos logrando sostenibilidad y sustentabilidad, además con el proceso investigativo se confirmó el escaso conocimiento que tiene el sector lácteo en el manejo de la contabilidad ambiental, los elementos, las fases y reportes no financieros.

La contabilidad ambiental hoy en día es un tema que las empresas deben tener dentro de sus prioridades, ya que se busca la preservación y cuidado del medio ambiente, con el instrumento de recolección de la información en el proceso investigativo, evidenció la hipótesis del escaso o nulo conocimiento acerca de la contabilidad ambiental y su manejo.

Las cuentas ambientales es una demostración de la responsabilidad social empresarial desde la perspectiva ambiental, que al revelarse en estados financieros de las organizaciones en términos monetarios permite visualizar lo que la empresa ha invertido para ser socialmente responsable y así poder obtener ventajas competitivas fomentando el desarrollo sustentable de las empresas.

El modelo de contabilidad ambiental desarrollado tuvo la finalidad de gestionar e implementar pruebas pilotos que ayudaron a identificar el daño ambiental que genera la explotación de la actividad económica láctea en el Departamento de Nariño, en primer lugar se obtuvo un diagnóstico del sector, posteriormente se analizó la problemática, y así se pudo construir un modelo de fácil aplicación con la integración de las cuentas ambientales, fases de implementación contable y reportes no financieros a generar en las organizaciones.

El sector lácteo del Departamento de Nariño - Colombia lo conforman las microempresas, pero es preocupante también observar que existe un alto grado de informalidad, que deben reflexionar sobre el desafío apremiante que deben tener en llevar una contabilidad ambiental con el fin de mitigar los impactos que genera al explotar la actividad económica, al convertirse en un sector con alto grado de impacto medioambiental al afectar las fuentes hídricas por sus residuos de lactosueros, natas, empaques y embalajes de materias primas, productos químicos para aseo y desinfección, reactivos de laboratorios, entre otros, los cuales, de no ser manejados correctamente pueden tener consecuencias de gran magnitud en el ambiente.

La aplicación del sistema contable ambiental les permitirá a las microempresas del sector lácteo mejorar el proceso productivo, la reducción de costos y gastos y generando una mayor rentabilidad, la cual brindará soluciones que permiten el crecimiento y mejoramiento empresarial, teniendo un gran impacto al momento de ser competitivo frente a otras empresas y dentro del mercado en el que se va desenvuelve.

6. Referencias

Arias-Díaz, L. F., y Buenaventura-Zapata, M. (2021). Evolución de la contabilidad ambiental en Colombia durante el periodo 2015 – 2019. Monografía. Programa de Contaduría Pública. Facultad de Ciencias de la Administración. Universidad del Valle. Recuperado de https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/899cc12d-b135-4c7f-bcce-7011581506fc/content

Acuña, N., Figueroa, L., y Wilches, M.J. (2017). Influencia de los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 en las organizaciones: caso estudio empresas manufactureras de Barranquilla. Revista chilena de ingeniería, 25(1), pp. 143-153. Recuperado de https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v25n1/0718-3305-ingeniare-25-01-00143.pdf

Álvarez, R., Ferrer, M. A., Galaviz, B., y Castro, J. (2019). Contabilidad de gestión ambiental en empresas del sector agroindustrial. Revista Venezolana de Gerencia, 24(88). p. 1086-1097. Recuperado de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051005

Barraza, F. y Gómez, M. (2005). Aproximaciones a un concepto de contabilidad ambiental, Bogotá, Colombia: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia (EDUCC).

Casazza, C. A. (2018). Contabilidad Ambiental. Trabajo de Grado. Licenciatura en Administración. Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC130673.pdf

Chávez-Carrera, M. J. (2019). Reconocimiento de cuentas ambientales y presentación de estados financieros sustentables en el sector industrial de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30621/1/T4698i.pdf

DANE. (2023). Directorio de Empresas. Recuperado de https://www.datos.gov.co/Estad-sticas-Nacionales/Directorio-de-empresas/fpxe-gcnz/data?no_mobile=true

DELOITTE. Reportes de sostenibilidad: ¿que están comunicando las empresas en Uruguay? Recuperado de https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/risk-advisory/Reporte-de-sostenibilidad-que-estan-comunicamndo-las-empresas-en-Uruguay.html

Fenellós-Garcia, E. (2007). La contabilidad ambiental como herramienta de gestión. Ingeniería química, 448, p. 80-85. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2326763

Fuentes-Díaz, D., Zequeira-Álvarez, M. E., López-Bastida, E, J, Rodríguez-Vázquez, M., y Vásquez-Fuentes, E., (2022). Procedimiento para integrar la contabilidad ambiental al sistema de información local y territorial. Revista Universidad y Sociedad, 14(3), p. 674-681. Recuperado de http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n3/2218-3620-rus-14-03-674.pdf

Fundación Forum Ambiental. Agencia Europea del Medio Ambiente. (1999). Contabilidad ambiental: medida, evaluación y comunicación de la actuación ambiental de la empresa. Documento de Trabajo. Recuperado de http://wp.forumambiental.org/wp-content/uploads/2017/11/991109_contabilidad_ambiental.pdf

García- Azpeitia, L., Gómez-Márquez, C.A., Contreras-Becerra, J. D., y Vicente Torres, J. A. (2018). Diseño e implementación de modelo para lograr empresas sustentables, dirigido a las mipymes de quesos y dulces de leche en la región altos norte de Jalisco. revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible, 14(3). p. 63-79. Recuperado de https://www.redalyc.org/journal/461/46158064005/html/

Gomes, T. L. (2020). Contabilidad ambiental: desde una visión de responsabilidad social. International Journal of Professional Business Review, 11. p.17-27. DOI: HYPERLINK "https://doi.org/10.26668/businessreview/2020.v5i1.171"

Gómez-Villegas, M. (2011). Tensiones, posibilidades y riesgos de la contabilidad medioambiental empresarial. (Una síntesis de su evolución). Contaduría Universidad De Antioquia, (54). p. 55–78. Recuperado de https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/7963

Global Reporting Iniciative - GRI. (2023). Estandares GRI. Recuperado de Recuperado de https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-spanish-translations/

IFRSF. (2015). Norma NIIF para las PYMES. Recuperado de https://www.ifrs.org/content/dam/ifrs/publications/ifrs-for-smes/spanish/2015/part-a-ifrs-for-smes-standard-es.pdf

ISO. (2015). Normas ISO 14001. Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso. Recuperado de https://www.teschi.edu.mx/acerca_del_tecnologico/marco_juridico/PDF/NORMA%20INTERNACIONAL%20%2014001%

202015.pdf

ISO. (2018). Norma ISO 50001. Sistema de Gestión de la Energia. Requisitos con orientación para su uso. Recuperado de https://tienda.icontec.org/gp-sistemas-de-gestion-de-energia-requisitos-con-orientacion-para-su-uso-ntc-iso50001-2019.html

ISO. (2005). Norma ISO 14031. Gestión ambiental—evaluación del desempeño ambiental—directrices [ISO 14031:1999 (traducción certificada), IDT]. Recuperado de https://ftp.isdi.co.cu/Biblioteca/BIBLIOTECA%20UNIVERSITARIA%20DEL%20ISDI/COLECCION%20DIGITAL%20DE%20NORMAS%20CUBANAS/2005/NC%20ISO%2014031%20%20a2005%2045p%20roh.pdf

ICA. (2016). Resolución 020186 del 26 de diciembre de 2016. Por medio de la cual se establecen las condiciones sanitarias y de bioseguridad en la producción primaria de animales acuáticos, para obtener el certificado como Establecimiento de Acuicultura Bioseguro. Recuperado de https://www.ica.gov.co/getattachment/b62ccb80-5075-4f3a-b4f3-4ae983949c17/2016R20186.aspx

Londoño, F., Ochoa, C., Figueroa, S., y Hurtado, L. (2009). Importancia de la Contabilidad Ambiental. recuperado de http://pensamientoscontables.blogspot.com/

Martínez-Prats, G., Armenta-Ramírez, A. B., y Mapén-Franco, F. de J. (2019). Contabilidad ambiental para organizaciones en México. Revista Venezolana de Gerencia. 2, p. 223-232. Recuperado de https://www.redalyc.org/journal/290/290634460 12/html/¨

Martínez-Galvis, M.R., Sánchez-Guevara, A. (2019). La contabilidad ambiental en Colombia: una revisión de las publicaciones en revistas contables nacionales en el periodo: 1982-2015.Revista Libre Empresa, 16(2), p. 97-124. https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2019v16n2.6620

Morelo-Pereira., D. J., y Torres-Castro., D. (2021). Técnicas e indicadores de rendimiento financiero aplicados al estado de resultados en empresas comerciales y de servicios colombianas. Cuadernos de Contabilidad, 22, p. 1-21. Recuperado de https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc22.tirf

Mogollon-Pita, G., y Vergara Granados, L. (2007). Diseño de un estado financiero de propósito especial - ambiental, aplicado al sector de la industria de los lácteos en la sabana de Bogotá. Revista Equidad y Desarrollo, 8, p. 95-111. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/957/95700807.pdf

Murcia-López, L., y Quijano-Hernández, O. M. (2022). marco de referencia para la implementación de reportes de sustentabilidad: Chile, Argentina, México. en: Florez-Romero, B, y Gonzales-Santoyo, F. (eds). La Gestión Empresarial en MIPYMES Post COVID. pp. 477-487. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/368934537_MARCO_DE_REFERENCIA_PARA_LA_IMPLEMENTACION_DE_REPORTES_DE_SUSTENTABILIDAD_CHILE_ARGENTINA_MEXICO

PDT Nariño - Red Adelco. (2023). Plan de desarrollo Territorial de Nariño. Recuperado de https://pdtnarino.org/wp-content/uploads/2023/07/leche-infografia-copia-2.pdf

Plasencia-Soler, J.A., Marrero-Delgado, F., Bajo-Sanjuán, A.M. y Nicado-García, M. (2018). Modelos para evaluar la sostenibilidad de las organizaciones. Estudios Gerenciales, 34(146), p. 63-73.

https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2662

Quinche-Martín, F. L. (2017). La cuestión ambiental en los informes de responsabilidad social empresarial y el papel de la contabilidad. Un análisis crítico del discurso a los informes de responsabilidad social empresarial de las empresas generadoras de energía en Colombia en el periodo 2003-2013. Tesis Maestría en Contabilidad y Finanzas. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/59667/fabianleonardoqquinchemmartin.2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quinche-Martín, F. L. (2021). Una reflexión en torno al concepto de contabilidad. Revista de Divulgación Científica, Tecnológica y Cultural, 2(4), p. 6-11. Recuperado de http://hdl.handle.net/11371/4417

Rico-Godoy, C. (2019). Importancia de la Contabilidad ambiental en el contexto de las empresas industriales. Recuperado de https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/579/IMPORTANCIA%20DE%20LA%20CONTABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20contabilidad%20ambiental%20ha%20venido,sirva%20para%20la%20toma%20de

Rodríguez-Jiménez, D.F., y Valdés-Vásquez, P.C. (2018). Balance de las publicaciones que abordan el concepto de contabilidad ambiental. Revista Visión Contable,17, p. 26-79. doi:10.24142/rvc. n17a2

SMS Ecuador Auditores y Asesores Gerenciales. (2022). Contabilidad Ambiental. Recuperado de https://smsecuador.ec/contabilidad-ambiental/#%C2%BFQue-es-la-Contabilidad-Ambiental

Villasmil-Molero, M. del C. (2019). Estándares internacionales de contabilidad a la luz de los requerimientos de su aplicación en la gestión ambiental. Revista Lasallista de Investigación, 16(1). p. 75-92. DOI: https://doi.org/10.22507/rli.v16n1a10

Zambrano Agreda, J. (2021). Para fortalecer la producción acuícola de Nariño, el ICA asegura el adecuado manejo sanitario con actividades de control. Recuperado de https://www.ica.gov.co/noticias/ica-fortalece-produccion-acuicola-en-narino

Villarreal, J., & Córdoba Martínez, J. (2022). El reporte integrado como reto para la formación profesional contable en el siglo XXI. Contaduría Universidad de Antioquia, 80, 13-29. Doi: https://doi.org/10.17533/udea.rc.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 214 – 226
Nivel educativo y la selección de formas de pago, en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador
Aria, W., Álvarez, S., Arciniegas, O. y Jácome, W.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.02

visión gerencial

Nivel educativo y la selección de formas de pago en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador

Informe de Investigación

Wilmer Medardo Arias-Collaguazo[1]
Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.
ui.wilmerarias@uniandes.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-1438-4012

Sary del Rocío Álvarez-Hernández[2]
Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.
ui.saryalvarez@uniandes.edu.ec
https://orcid.org/0000-0003-2026-5770

Olga Germania Arciniegas-Paspuel[3]
Instituto Superior Tecnológico Liceo Aduanero. Ibarra - Ecuador.
goarciniegas@liceoaduanero.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-9161-4846

Wendy Vanessa Jácome-Pavón[4]
Instituto Superior Tecnológico Liceo Aduanero. Ibarra - Ecuador.
wvjacome@liceoaduanero.edu.ec

RESUMEN

El presente estudio analiza la relación entre el nivel educativo de los socios o clientes y la preferencia por las diferentes formas de pago en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. Ante la falta de comprensión sobre cómo influye la educación de los socios o clientes en las decisiones financieras, el objetivo fue determinar la influencia del nivel de instrucción en la elección de modalidades de pago. Utilizando un enfoque cuantitativo basado en el análisis del coeficiente *Chi-cuadrado* sobre datos secundarios proporcionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se identificó una asociación significativa entre ambas variables. Los resultados muestran que los socios con menor nivel educativo prefieren modalidades como el crédito diferido y el crédito rotativo, lo que sugiere una necesidad de programas de educación financiera. Las cooperativas podrían beneficiarse al adaptar sus servicios en función del perfil educativo de sus socios. Este estudio destaca la importancia de la educación financiera para una gestión crediticia más responsable.

Palabras Claves: formas de pago, cooperativas, educación financiera.

Educational level and the selection of payment methods in credit unions in Ecuador

This study analyzes the relationship between the educational level of members or clients and the preference for different payment methods in credit unions in Ecuador. Given the limited understanding of how members' or clients' educational backgrounds influence their financial decisions, the objective was to determine the impact of educational level on the choice of payment methods. Using a quantitative approach based on the analysis of the Chi-square coefficient with secondary data provided by the Superintendence of Popular and Solidarity Economy, a significant association was identified between the two variables. The results show that members with lower educational levels prefer modalities such as deferred credit and revolving credit, suggesting a need for financial education programs. Cooperatives could benefit from tailoring their services according to the educational profile of their members. This study emphasizes the importance of financial education in promoting more responsible credit management.

Key words: *payment methods, cooperatives, financial education.*

Recibido:11-11-24
Revisado:21-01-25
Aceptado: 06-04 -25

¿Cómo citar este artículo? - *How to cite this article?*

Aria, W., Álvarez, S., Arciniegas, O. y Jácome, W. (2025). Nivel educativo y la selección de formas de pago, en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador. *Revista Visión Gerencia,* 24(2), pp. 214 – 226. Recuperado de: http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial

[1] Magister en Gestión Empresarial, Docente Investigador, Coordinador de Vinculación en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Línea de investigación: Administración Financiera y Responsabilidad Social Empresarial.
[2] Magister en Educación a Distancia y Abierta, Diplomado Superior en Gerencia de Marketing, Docente Investigador, Línea de investigación: Administración Financiera y Responsabilidad Social Empresarial.
[3] Magister en Educación a Distancia y Abierta, Especialista en Gestión de Proyectos, Docente Investigador, Línea de investigación: Administración Financiera y Responsabilidad Social Empresarial.
[4] Licenciada en Comercio Exterior, Docente agregado, Línea de investigación: Administración Financiera y Responsabilidad Social Empresarial.

1. Introducción

La importancia del crédito en la economía y en la vida financiera de los individuos radica en su rol como herramienta para acceder a bienes y servicios, y en su impacto en el comportamiento económico y en las decisiones de endeudamiento. Estudios, como el desarrollado por Murillo-Félix et al. (2021), han demostrado que el nivel de educación financiera influye directamente en la toma de decisiones sobre el uso de productos crediticios, indicando que a mayor conocimiento financiero, las personas están mejor preparadas para gestionar sus deudas, de manera asertiva. Por otro lado, Villagómez-Cevallos (2018) señala que muchos consumidores toman decisiones financieras impulsivas, haciéndolos vulnerables a pagar precios más altos, especialmente cuando usan tarjetas de crédito, y al aceptar condiciones de crédito que desconocen, especialmente en los avances en efectivo. En un contexto más amplio, el crédito también implica riesgos, tanto para los individuos como para las instituciones financieras; estos riesgos están vinculados a variables como el índice de morosidad y el nivel de aprovisionamiento, que requieren políticas de seguimiento y control para evitar el deterioro financiero, como indican los estudios de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (2016) y Muñoz Briones y Lalangui (2017).

En Latinoamérica, la regulación y el manejo de las tarjetas de crédito enfrentan desafíos, que afectan o amenazan tanto a los consumidores como al sistema financiero en su conjunto. En Costa Rica, aunque el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito protege algunos derechos básicos de los usuarios, como la confidencialidad y el acceso a la información, sigue siendo limitado en su capacidad para equilibrar el sistema financiero y proteger a los tarjetahabientes de tasas de interés elevadas o altas (Chaves González, 2013). En Colombia, el uso del *co-branding,* o tarjetas de crédito de marca compartida, ha crecido como una estrategia de fidelización y expansión de mercado, especialmente en los sectores como moda y accesorios; sin embargo, el impacto de estas tarjetas en la lealtad de los clientes muestra la necesidad de entender mejor las percepciones de valor y los beneficios para ambas partes en la alianza (Forero-Molina & Neme-Chaves, 2021). Por otro lado, en un análisis desde la economía conductual, Goldenberg Serrano (2017), resalta que la normativa actual que se centra en el deber de información puede ser insuficiente, al asumir que los consumidores tienen la capacidad de proyectar sus finanzas a largo plazo. Esto incrementa el riesgo de sobreendeudamiento, lo cual a su vez afecta al sistema económico, sugiriendo la necesidad de un enfoque de "préstamos responsables" que contemple el asesoramiento continuo a lo largo de la vida del crédito.

La investigación en el ámbito de las tarjetas de crédito en Latinoamérica ha destacado varios aspectos clave sobre la competencia, el riesgo y la necesidad de mejorar los modelos regulatorios. En México, el análisis del mercado de las tarjetas de crédito, vislumbran una competencia imperfecta entre productos diferenciados, donde las tarjetas con límites de crédito similares actúan como sustitutas más cercanas, y las tasas de interés no solo reflejan costos, sino también márgenes supracompetitivos. Esta situación resalta el poder de mercado, asociado a factores como la antigüedad de la cuenta, indicando posibles barreras para la movilidad del consumidor (Estrada González, 2016). A nivel regulatorio, también en México, Trejo-García et al. (2016) han propuesto mejoras al modelo predictivo de incumplimiento en créditos revolventes, sugiriendo que una optimización en la metodología de análisis podría reducir las provisiones requeridas y aumentar la rentabilidad de las entidades financieras, al tiempo que se cumplen con las normas nacionales e internacionales sobre gestión de

riesgo crediticio. Estas investigaciones subrayan la importancia de las políticas públicas y los modelos de regulación, que equilibren la competencia y fortalezcan la estabilidad financiera en el sector de tarjetas de crédito en la región.

En el contexto latinoamericano, estudios recientes han explorado las variables que influyen en el uso de las tarjetas de crédito, especialmente entre los jóvenes universitarios, y en la preferencia de los consumidores por ciertos métodos de pago. Bermeo-Giraldo et al. (2019), analizaron los factores asociados al uso de tarjetas de crédito en jóvenes universitarios, identificando que la educación financiera, los beneficios percibidos, y la satisfacción con el servicio son determinantes clave en la intención de uso. Estos hallazgos resaltan la importancia de una educación financiera sólida y de una relación costo-beneficio favorable en la promoción de los productos crediticios. Por otro lado, Martínez (2019) estudió en Colombia el impacto de la popularización de las tarjetas de débito sobre las preferencias de pago de los clientes bancarios, encontrando que variables como la infraestructura de pagos y la tasa de interés de corto plazo, son relevantes en la elección de medios de pago, aunque factores como la inseguridad y la informalidad continúan favoreciendo el uso de efectivo. Estas investigaciones aportan al entendimiento de los factores conductuales y contextuales que condicionan el uso de tarjetas en la región, y subrayan la necesidad de políticas que fomenten una educación financiera adecuada y una infraestructura de pagos más accesible y segura.

En el contexto ecuatoriano, el uso de tarjetas de crédito se ha tornado esencial para los consumidores que buscan financiar sus gastos, en un ambiente de inflación. Lara Haro et al. (2024), analizaron la relación entre el consumo con tarjeta de crédito y la inflación, en Ecuador entre los años 2015 y 2021, al respecto encontraron que el crédito diferido, en especial durante la pandemia, se convirtió en el método de pago preferido, mostrando una correlación directa del 56.35% con la inflación. Este hallazgo sugiere que, a medida que los precios aumentan, los consumidores dependen más de las tarjetas de crédito para mantener su consumo. Por otra parte, Villagómez-Cevallos (2018), enfatiza que las decisiones de crédito en Ecuador a menudo están impulsadas por factores emocionales, lo que puede llevar al sobreendeudamiento y a prácticas abusivas por parte de las entidades financieras en el cobro de las deudas. Asimismo, en el ámbito educativo, Saltos Zúñiga y Pineda Mejillones (2024) identifican un riesgo financiero en el uso de tarjetas de crédito estudiantiles en una Universidad de Guayaquil, donde la falta de políticas de recaudación adecuadas ha contribuido al incremento de la cartera vencida, afectando los recursos y objetivos institucionales. Estas investigaciones en Ecuador resaltan la necesidad de políticas públicas y educación financiera, para gestionar el uso responsable de las tarjetas de crédito y mitigar los riesgos asociados a su popularización en diferentes sectores.

En Ecuador, la investigación sobre el uso y manejo de tarjetas de crédito, sigue revelando patrones importantes sobre el endeudamiento y la gestión de riesgos financieros. Un estudio en Cuenca, realizado por Marrillo Chasy et al. (2022), encontró que los hogares con conocimiento sobre las tasas de interés, tienden a mantener niveles de deuda más bajos, mientras que los hogares unipersonales presentan una mayor tendencia al sobreendeudamiento, con efectos emocionales negativos. Estos hallazgos destacan la importancia de la educación financiera para un endeudamiento responsable. Por otra parte, Bambino-Contreras y Morales-Oñate (2023), han explorado métodos avanzados para estimar el riesgo de incumplimiento en tarjetas de crédito, sin recurrir al factor de conversión de crédito tradicional. Su análisis en un portafolio de tarjetas de crédito en Ecuador sugiere que modelos innovadores, como el MARS, ofrecen una precisión superior en la estimación de la exposición al incumplimiento, comparados con modelos convencionales.

Estas investigaciones enfatizan la necesidad de políticas y estrategias que promuevan un conocimiento adecuado sobre el endeudamiento y mejoren las metodologías de análisis de riesgo, lo cual es fundamental para un sistema financiero más estable y equitativo en el contexto ecuatoriano.

La creciente diversificación de las formas de pago en el sistema financiero ecuatoriano, especialmente en las cooperativas de ahorro y crédito, plantea la necesidad de comprender los factores que influyen en la elección de los clientes.

De acuerdo a la Superintencia de Bancos del Ecuador (2025), existen diversas formas de crédito, de lo cual dependen sus formas de pago. A tal efecto, de acuerdo a la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2025) existen varias modalidades de créditos: diferido, corriente y el rotativo. El primero es un "…ingreso contabilizado antes de que el valor por lo que éste se reciba se entregue total o parcialmente. También conocido como ingreso diferido." (s.p). El segundo es un tipo de crédito comercial dirigido a financiar actividades productivas, en el cual el "…préstamo concedido a través de una tarjeta de crédito donde el cliente realiza sus consumos y puede pagar sin recargo en el mes siguiente al estado de cuenta." (s.p.). El crédito rotativo, es el concedido a favor de "…un tercero en el que una vez liquidada una operación o disposición, el crédito renace por el importe de ésta." (s.p.).

En este contexto, el nivel educativo podría jugar un papel determinante en la preferencia por modalidades de pago específicas, dado que los conocimientos financieros están directamente relacionados con la toma de decisiones informadas y responsables. La presente investigación plantea como problemática central, expresada en la interrogante: *¿Existe una relación significativa entre la forma de pago y el nivel de instrucción de los clientes?*.

El planteamiento anterior, es particularmente relevante en un país como Ecuador, donde las cooperativas de ahorro y crédito son una de las principales fuentes de financiamiento popular, y donde el acceso a educación financiera aún es limitado.

Para responder a la interrogante planteada, esta investigación se trazó como propósito: analizar la influencia del nivel educativo de los clientes en la selección de las formas de pago en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, con el fin de identificar si existe una relación significativa entre ambos factores.

El sistema hipotético se planteó de la siguiente manera: como hipótesis nula (H_0) se establece que *no existe relación entre la forma de pago y el nivel de instrucción de los clientes;* mientras que como hipótesis alternativa (H_1) se sugiere lo contrario, es decir, que *existe una relación significativa entre la forma de pago y el nivel de instrucción de los clientes*.

Mediante la aplicación de la prueba estadística de significación *Chi-cuadrado*, este estudio buscó comprobar la hipótesis de que el nivel de instrucción de los clientes se relaciona con sus preferencias de pago, proporcionando así un mayor entendimiento sobre los patrones de comportamiento financiero en este sector. Los resultados obtenidos permiten a las cooperativas ajustar sus estrategias y productos, promoviendo una mayor inclusión financiera y una oferta de servicios adaptada a las necesidades y capacidades educativas de sus usuarios. En última instancia, estos hallazgos contribuyen al fortalecimiento de las políticas educativas y de educación financiera, con miras a reducir las brechas en el acceso y el uso adecuado de los productos financieros en Ecuador.

2. Metodología

El diseño de este estudio es de tipo cuantitativo, no experimental y de alcance correlacional, dado que se enfoca en analizar la relación entre el nivel educativo y la selección de formas de pago en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. El enfoque cuantitativo permite medir las variables de forma precisa y objetiva,

mientras que el diseño no experimental, resulta apropiado al utilizar datos preexistentes sin manipulación de variables independientes. Este estudio se desarrolló en un contexto real, utilizando datos disponibles de los socios de las cooperativas, lo cual garantizó una representación fiel de la realidad del fenómeno en análisis.

La población del estudio estuvo compuesta por un total de 7.122 socios de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, según los registros proporcionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Tabla N° 1). No se tomó una muestra debido al acceso completo a los datos de la población, lo que permitió un análisis exhaustivo y detallado de la misma. Los participantes se clasificaron por género (3.593 hombres, 3.450 mujeres y 79 personas identificadas como otros), así como por grupos de edad y nivel educativo. Esta clasificación posibilitó una segmentación efectiva de la población para analizar con mayor profundidad la dependencia entre el nivel de instrucción y en las formas de pago seleccionadas por los socios.

Tabla N° 1. Población del estudio

Etiquetas de fila	Población
HOMBRE	3593
MUJER	3450
OTROS	79
Total general	**7122**

Fuente. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2024).

La técnica de recolección de datos utilizada fue documental, empleando datos secundarios provenientes de las bases de datos abiertas en la página web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador. Para organizar y sistematizar la información, se utilizaron instrumentos como fichas bibliográficas, que permitieron registrar y estructurar las referencias, así como fichas de datos para clasificar las variables clave (género, edad, nivel educativo y formas de pago). Además, se emplearon registros electrónicos y *software* de bases de datos, lo que facilitó el almacenamiento y análisis preliminar de los datos extraídos de las cooperativas de ahorro y crédito, asegurando la calidad y precisión de la información manejada.

En cuanto a los métodos del nivel teórico del conocimiento, se aplicaron diversos enfoques para comprender y analizar la relación entre el nivel educativo y las formas de pago. El método analítico y sintético permitió descomponer el fenómeno en sus componentes fundamentales y, posteriormente, sintetizar los hallazgos en una visión integral del comportamiento financiero de los clientes o socios. Asimismo, se emplearon los métodos inductivo y deductivo; el enfoque inductivo permitió observar los patrones específicos de comportamiento en la elección de las formas de pago, mientras que el enfoque deductivo contrastó dichos patrones con las teorías existentes sobre la educación financiera y el consumo. Finalmente, se utilizó el método histórico-lógico para contextualizar el estudio en la evolución histórica de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, analizando cómo las políticas de educación y crédito han influido en el comportamiento actual de sus socios.

Para el análisis estadístico de los datos, se empleó la prueba de *Chi-cuadrado*, con el objetivo de identificar si existía una relación significativa entre el nivel de instrucción de los clientes y su preferencia por determinadas formas de pago. Este análisis se realizó utilizando el software SPSS, versión 26, que facilitó el procesamiento de los datos y el cálculo del estadístico o coeficiente Chi-cuadrado, permitiendo una interpretación precisa de los resultados. Se adoptó un nivel de significancia del 5% para determinar la validez de las hipótesis planteadas, lo que brindó un marco confiable para evaluar la independencia entre el nivel educativo y las

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 214 – 226
Nivel educativo y la selección de formas de pago, en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador
Aria, W., Álvarez, S., Arciniegas, O. y Jácome, W.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.02

decisiones financieras de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador.

3. Resultados y discusión

3.1. Resultados descriptivos

La comprensión detallada de la distribución demográfica y educativa de la población estudiada, fue esencial para interpretar la influencia del nivel educativo en la selección de formas de pago dentro de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. Los resultados descriptivos permitieron identificar patrones generales en la base de datos completa, proporcionando una visión preliminar sobre cómo se distribuyen variables clave como el género, el rango de edad y el nivel de instrucción entre los socios. Este análisis descriptivo no solo contextualizó los datos antes de profundizar en los análisis inferenciales, sino que también permitió establecer comparaciones entre subgrupos de interés y observar tendencias que pueden influir en la relación entre el nivel educativo y las decisiones financieras de los socios en cuanto a la elección de formas de pago.

Específicamente, el análisis de las formas de pago según el género permitió comprender las posibles diferencias en la preferencia de productos financieros entre hombres, mujeres y personas de otros géneros, en el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. La representación gráfica de estos datos es esencial para identificar patrones y tendencias que podrían reflejar variaciones en la accesibilidad, el uso o la necesidad de ciertas formas de crédito, en función del género de los usuarios (Gráfico N° 1).

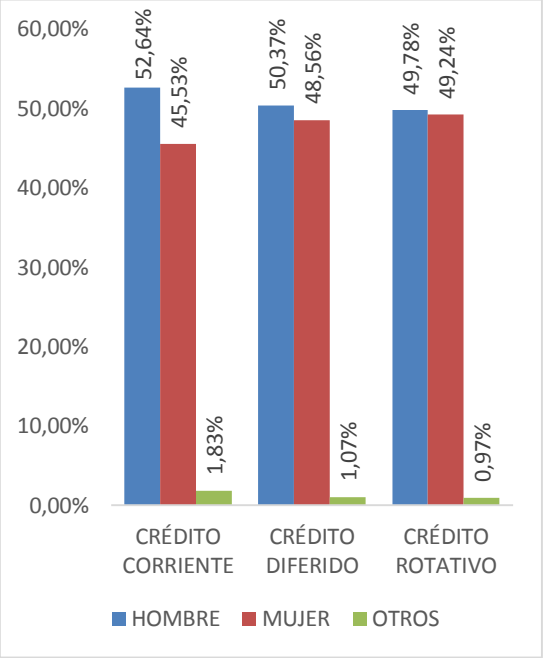


Gráfico N° 1. Distribución de las formas de pago por género. *Fuente*. Elaboración propia

El gráfico N° 1 muestra que en el caso del crédito corriente, los hombres representan el 52.64% de los usuarios, mientras que las mujeres constituyen el 45.53% y otros géneros el 1.83%. Para el crédito diferido, se observa una distribución ligeramente más equilibrada, con un 50.37% de hombres, un 48.56% de mujeres y un 1.07% de otros géneros. En el crédito rotativo, la proporción de usuarios es casi igualitaria entre hombres (49.78%) y mujeres (49.24%), mientras que el grupo de otros géneros representa el 0.97%. Estos datos sugieren que, aunque existen pequeñas variaciones en la preferencia de formas de pago entre los géneros, en general, las elecciones son similares, lo que podría indicar una relativa homogeneidad en las necesidades y el comportamiento financiero de los diferentes grupos de género en el ámbito de las cooperativas de ahorro y crédito.

El análisis de las formas de pago según el nivel de instrucción de los socios en las cooperativas de ahorro y crédito, permite identificar cómo las preferencias de pago

varían en función del grado educativo alcanzado. Este enfoque es fundamental para comprender las decisiones financieras en relación con la educación, ya que el nivel de instrucción podría influir en el conocimiento y uso de los productos financieros. El gráfico N° 2 ilustra estas preferencias, proporcionando una visión detallada de cómo las distintas formas de pago (crédito corriente, crédito diferido y crédito rotativo) son seleccionadas por personas con diferentes niveles educativos.

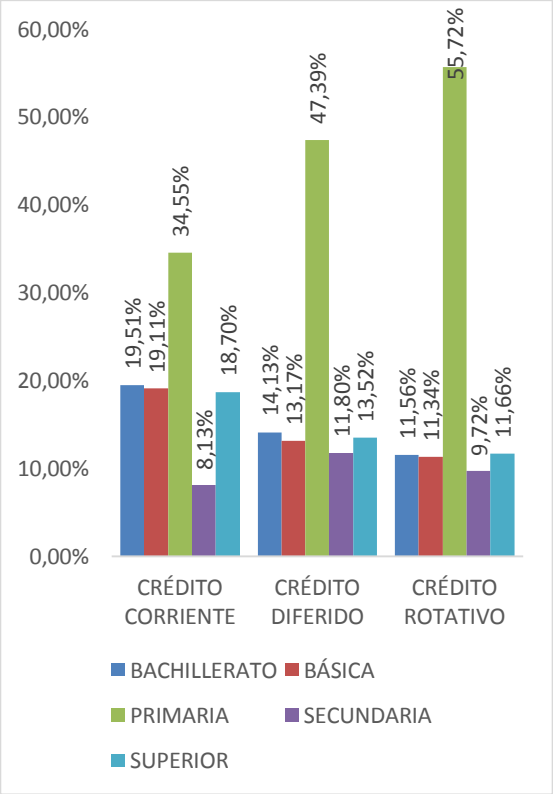


Gráfico 2. Distribución de Formas de Pago por Nivel de Instrucción. *Fuente*. Elaboración propia

El gráfico N° 2 muestra que el crédito corriente es preferido principalmente por personas con el nivel de instrucción primaria (34.55%), seguido por aquellos con bachillerato (19.51%) y educación básica (19.11%), mientras que el porcentaje de usuarios con nivel superior es del 18.70%. En cuanto al crédito diferido, la preferencia se incrementa notablemente en aquellos clientes con instrucción primaria (47.39%), seguido a cierta distancia por los clientes con niveles básico (14.13%) y superior (13.52%). Por último, el crédito rotativo es significativamente más utilizado por personas con nivel de instrucción primaria (55.72%), mientras que los niveles restantes presentan porcentajes más bajos, como bachillerato (11.80%) y superior (11.66%). Estos datos sugieren una marcada tendencia de preferencia por el crédito diferido y rotativo entre personas con nivel educativo primario, lo cual podría indicar una menor diversificación en las elecciones de pago para los grupos de clientes con menor nivel de instrucción.

3.2. Resultados inferenciales

Para comprobar la relación existente entre el nivel educativo y la preferencia de formas de pago, se realizó un análisis inferencial mediante la prueba de *Chi-cuadrado*, con el fin de determinar si existen asociaciones significativas entre estas variables, en el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. Este análisis estadístico permitió evaluar si las diferencias observadas en las preferencias de pago entre los distintos niveles educativos son el resultado de factores significativos o si podrían atribuirse al azar.

Planteamiento del Problema:

- **Pregunta**: ¿Existe una relación significativa entre la forma de pago y el nivel de instrucción de los clientes?

Hipótesis:

- **Hipótesis nula (Ho)**: No existe relación entre la forma de pago y el nivel de instrucción de los clientes.
- **Hipótesis alternativa (H1)**: Existe una relación significativa entre la forma de pago y el nivel de instrucción de los clientes.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 214 – 226
Nivel educativo y la selección de formas de pago, en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador
Aria, W., Álvarez, S., Arciniegas, O. y Jácome, W.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.02

La siguiente tabla cruzada presenta los datos observados de las diferentes formas de pago utilizadas por los socios de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, clasificados según su nivel educativo. Esta distribución permite analizar las preferencias de pago de los socios en función de su grado de instrucción, proporcionando una base para comenzar a evaluar si existe una relación significativa entre el nivel educativo y la selección de formas de pago.

$$F_e = \frac{RT \times CT}{n}$$

Tabla N° 2. Distribución de datos observados según el nivel educativo y la forma de pago

Nivel educativo /Formas de pago:	BACHILLERATO	BÁSICA	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR	Total general
CRÉDITO CORRIENTE	96	94	170	40	92	492
CRÉDITO DIFERIDO	806	751	2703	673	771	5704
CRÉDITO ROTATIVO	107	105	516	90	108	926
Total general	1009	950	3389	803	971	7122

Fuente. Elaboración propia

La Tabla N° 1 muestra que el crédito diferido es el tipo de financiamiento más común, especialmente entre las personas con nivel educativo primario, que representan 2.703 casos. El crédito corriente y el crédito rotativo son menos utilizados, sin embargo, también es el preferido principalmente por aquellos con niveles de educación básica; igualmente, el crédito rotativo es más utilizado por personas con instrucción primaria. Estos patrones sugieren ciertas diferencias en las preferencias de pago según el nivel educativo, las cuales se evaluaron o comprobaron mediante el análisis inferencial.

La siguiente tabla presenta los datos esperados en la distribución de las formas de pago utilizadas por los socios de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, calculados bajo la hipótesis de independencia entre el nivel educativo y la forma de pago. Esta tabla permite observar cómo se esperarían las frecuencias de uso de cada tipo de crédito (corriente, diferido y rotativo), de no existir una relación significativa entre el nivel educativo y la elección de la forma de pago.

$$\text{ch} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Tabla N° 3. Distribución de datos esperados según el nivel educativo y la forma de pago

Nivel educativo / Formas de pago:	BACHILLERATO	BÁSICA	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR
CRÉDITO CORRIENTE	69,70	65,63	234,12	55,47	67,08
CRÉDITO DIFERIDO	808,11	760,85	2714,25	643,12	777,67
CRÉDITO ROTATIVO	131,19	123,52	440,64	104,41	126,25

Fuente. Elaboración propia

La Tabla N° 2 muestra que, bajo la hipótesis de independencia, el crédito diferido mantiene un número elevado de casos en el nivel de instrucción primaria (2,,714,25) y disminuye en los otros niveles. En el caso del crédito corriente y el crédito rotativo, los datos esperados reflejan una distribución relativamente uniforme en comparación con los datos observados. Esta comparación entre datos observados y esperados fue clave para determinar la existencia de una asociación significativa mediante el análisis de Chi-cuadrado.

El resultado que se obtuvo finalmente del estadístico *Chi-cuadrado* calculado, o estadístico de prueba (79,70) supera significativamente el valor crítico de Chi Cuadrado (15,51), o valor crítico de la

distribución Chi cuadrado según los grados de libertad y el nivel de significación (8 grados de libertad y un nivel de significancia del 5% -p = 0.05-). Esto permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alternativa (H1), indicando que existe una relación significativa entre el nivel de instrucción de los clientes y la selección de formas de pago en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. Así, se evidencia que existe dependencia entre el nivel educativo y las preferencias de pago, lo que sugiere la necesidad de considerar este factor al diseñar y ofrecer productos financieros en el sector cooperativo.

3.3. Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación confirman que existe una relación significativa entre el nivel educativo de los clientes o socios de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador y su preferencia por las distintas formas de pago, tal como se planteó en la hipótesis alternativa. Al rechazar la hipótesis nula, se demuestra que existe dependencia entre el nivel de instrucción y la elección de productos financieros, lo cual sugiere que los socios con menor nivel educativo, particularmente aquellos con nivel de instrucción primaria, tienden a preferir modalidades de crédito como el crédito diferido y el crédito rotativo.

Estos hallazgos responden a la pregunta de investigación inicial, indicando que la educación financiera podría estar asociada a una mayor capacidad para diversificar las decisiones de pago, un aspecto que es particularmente relevante en el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, donde los servicios financieros son ampliamente utilizados por segmentos de la población con distintos niveles de instrucción.

Los resultados de esta investigación encuentran respaldo en estudios previos que destacan la influencia de la educación financiera en el uso y selección de productos crediticios. Este es el caso del estudio realizado por Guzmán-Fernández (2022), quien destaca que la educación financiera permite a las personas administrar mejor sus recursos y evitar gastos innecesarios, lo cual puede generar estabilidad económica a largo plazo. También, López-Lapo et al. (2022), señalan que los programas de educación financiera en América Latina han tenido efectos positivos en la gestión de finanzas personales e inclusión financiera, aunque aún enfrentan retos estructurales que limitan su alcance, especialmente entre los segmentos más vulnerables. Estos estudios subrayan la relevancia de la educación financiera en el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, donde el nivel educativo de los socios puede influir significativamente en sus decisiones sobre formas de pago, como se ha demostrado en los resultados de la presente investigación.

En este sentido, los hallazgos de este estudio tienen importantes implicaciones prácticas para las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. La identificación de una relación significativa entre el nivel educativo y la preferencia de formas de pago, sugiere que las cooperativas podrían beneficiarse al adaptar sus productos y estrategias de marketing en función del nivel de instrucción de sus socios.

Por ejemplo, en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador estudiadas, para los socios con menor nivel educativo, sería beneficioso desarrollar programas de educación financiera enfocados en el uso adecuado de productos de crédito, promoviendo una mayor comprensión de los costos y beneficios asociados a cada forma de pago. Además, dado que el crédito diferido y el rotativo son altamente demandados por personas con niveles educativos bajos, las cooperativas podrían considerar el diseño de programas específicos de orientación y asesoría que promuevan un uso responsable de estos productos. Algo similar a los programas diseñados o propuestos por Cevallos Jiménez y Ormaza Andrade (2021), quienes exploraron una alternativa para personas con baja calificación crediticia en Ecuador,

proponiendo una tarjeta de crédito con garantía inicial para ayudar a recuperar o establecer historial crediticio, apoyados en la premisa comprobada que la educación financiera y la adaptación de productos financieros pueden ayudar a consumidores con distintas necesidades educativas y económicas.

El desarrollo de programas educativos en materia de finanzas podría contribuir con las operaciones de las financieras de los clientes o usuarios en lugar de usar medidas restrictivas. En este sentido, Kim (2022) observó que el auge en el uso de tarjetas de crédito ha generado debates sobre el "subsidio cruzado regresivo", que beneficia a consumidores con mayor poder adquisitivo y desfavorece a aquellos de menores ingresos. Aunque los hallazgos de Kim no son concluyentes, el autor aboga por priorizar la educación financiera en lugar de imponer regulaciones estrictas, una postura que coincide con la importancia del conocimiento financiero en la toma de decisiones sobre crédito.

No obstante, los productos y estrategias de marketing a ser desarrollados por las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, deben ser alternativas equilibradas. Aun cuando, estudios recientes refuerzan la idea de que la educación financiera desempeña un papel crucial en la gestión del crédito y las decisiones financieras personales, tal reforzamiento debe ser monitoreada. En este sentido, Chávez Maza y Hernández Rivera (2023), al analizar la relación entre la educación financiera y el sobreendeudamiento en México, concluyen que aunque la educación financiera está asociada a un mayor acceso al crédito, también puede fomentar el endeudamiento excesivo, especialmente en usuarios de tarjetas de crédito. Esto sugiere que la educación financiera no siempre garantiza una administración equilibrada del crédito, sino que puede llevar a una mayor predisposición en el uso de productos financieros.

Igualmente el uso de la educación financiera no excluye el uso de otras estrategias como el acompañamiento y el seguimiento de los créditos, por parte de las cooperativas. En este sentido, Morocho García et al. (2023) al analizar el uso del crédito educativo en estudiantes universitarios, lograron identificar problemas de morosidad vinculados a deficiencias en notificaciones de pagos vencidos y a la falta de educación financiera adecuada para gestionar estos préstamos; por lo que estos estudios enfatizan que la educación financiera es un factor determinante en la toma de decisiones crediticias, pero también advierten que su efectividad depende de su adecuada aplicación y de un seguimiento riguroso, aspectos que resuenan con los resultados de este estudio sobre la influencia del nivel educativo en la elección de formas de pago en las cooperativas ecuatorianas.

También los productos y estrategias de marketing a ser desarrollados por las cooperativas, deben considerar el uso de herramientas tecnológicas, especialmente para los usuarios o clientes que son emprendedores. Lo anterior es a propósito de lo señalado por Espino-Barranco et al. (2021), quienes exploraron las necesidades de educación financiera en el ecosistema emprendedor, encontrando una alta demanda por los programas de formación que integren herramientas tecnológicas para mejorar las competencias financieras de los emprendedores, quienes requieren educación específica para manejar sus finanzas empresariales de manera efectiva.

4. Conclusiones

Los resultados de este estudio confirman que existe una relación significativa entre el nivel educativo de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador y su preferencia por diferentes formas de pago. Los socios con menor nivel educativo, particularmente aquellos con instrucción primaria, tienden a optar por modalidades de crédito como el crédito diferido y el crédito

rotativo, lo cual sugiere una menor diversificación en sus decisiones de pago.

Los hallazgos resaltan la necesidad de fortalecer la educación financiera dentro del sector cooperativo. La falta de conocimiento adecuado sobre los productos financieros complejos, puede llevar a un uso poco estratégico de las opciones de pago, especialmente entre aquellos con menor nivel de instrucción. Por lo tanto, las cooperativas podrían beneficiarse al implementar programas de formación que orienten a los socios sobre el uso adecuado de cada forma de crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito, pueden aplicar estos resultados al adaptar sus productos y estrategias de marketing al perfil educativo de sus socios. Ofrecer productos financieros y servicios educativos personalizados a las necesidades de los diferentes niveles de instrucción contribuiría a mejorar la satisfacción de los socios y a promover un uso más responsable del crédito en el sector cooperativo.

Este estudio se basa en un análisis transversal de datos secundarios, por lo que no establece causalidad en la relación observada entre nivel educativo y elección de formas de pago. Lo anterior, es a propósito de que este estudio presenta algunas limitaciones a ser consideradas al interpretar los resultados. Al tratarse de un análisis transversal, basado en datos secundarios, la investigación no explora la causalidad, lo que significa que no se puede afirmar que el nivel educativo sea la causa directa de la elección de formas de pago. Además, aunque se trabajó con la totalidad de la población de socios de las cooperativas, la información utilizada está limitada a los datos proporcionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo que restringe el análisis a las variables incluidas en dicha base de datos y podría omitir factores contextuales adicionales que influyen en las decisiones financieras de los socios.

Futuras investigaciones deberían incluir análisis cualitativos y estudios longitudinales, que permitan entender cómo evolucionan las preferencias de pago y la influencia de la educación financiera a lo largo del tiempo, especialmente en diferentes contextos económicos. Es decir, se podría expandir el presente análisis al incorporar variables cualitativas, como la percepción de los socios sobre el crédito y su nivel de confianza en los productos financieros, lo cual permitiría un entendimiento más profundo de los factores que condicionan la elección de formas de pago. También sería valioso realizar estudios longitudinales para observar cómo cambia la preferencia en las formas de pago en función del nivel educativo a lo largo del tiempo y bajo diferentes condiciones económicas. En última instancia, el fortalecimiento de la educación financiera a través de programas estructurados y dirigidos a distintos segmentos educativos puede contribuir significativamente a mejorar la administración del crédito en el sector cooperativo ecuatoriano, promoviendo prácticas de consumo financiero más responsables y sostenibles.

5. Referencias

Bambino-Contreras, C., & Morales-Oñate, V. (2023). Exposición al Default: Estimación para un Portafolio de Tarjeta de Crédito. *Revista Politécnica*, *50*(2), 71–82. https://www.redalyc.org/journal/6887/688774232008/

Bermeo-Giraldo, M. C., Álvarez-Agudelo, L., Ospina-Rúa, M. I., Acevedo-Correa, Y., & Montoya-Restrepo, I. A. (2019). Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios. *Revista CEA*, *5*(9), 77–96. https://www.redalyc.org/journal/6381/638169086005/

Cevallos Jiménez, A. B., & Ormaza Andrade, J. E. (2021). Estudio de factibilidad para la implementación de una tarjeta de crédito con depósito inicial en la ciudad de Cuenca. *Dominio de las Ciencias*, *7*(Extra 4), 123. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo

?codigo=8384050

Chaves González, L. A. (2013). Regulación De Las Tarjetas De Crédito En Costa Rica. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, *I*(139), 151–160. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15329873010

Chávez Maza, L. A., & Hernández Rivera, A. (2023). Educación financiera y la gestión del crédito en los hogares Mexicanos. *Estudios económicos*, *40*(81), 191–222. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2525-12952023000200191&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Espino-Barranco, L. E., Hernández-Calzada, M. A., Pérez-Hernández, C. C., Espino-Barranco, L. E., Hernández-Calzada, M. A., & Pérez-Hernández, C. C. (2021). Educación financiera en el ecosistema emprendedor. *Investigación administrativa*, *50*(128). https://doi.org/10.35426/iav50n128.02

Estrada González, E. (2016). Competencia y diferenciación de productos en el mercado mexicano de tarjetas de crédito. *El Trimestre Económico*, *83*(332), Article 332. https://doi.org/10.20430/ete.v83i332.234

Forero-Molina, S. C., & Neme-Chaves, S. R. (2021). Valor percibido y lealtad del cliente: Estrategia co-branding de tarjetas de crédito en Bogotá – Colombia. *Revista Universidad y Empresa*, *23*(40), Article 40. https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.9335

Goldenberg Serrano, J. L. (2017). El Necesario Ajuste De La Asignación Del Riesgo De Sobreendeudamiento En La Regulación De Las Tarjetas De Crédito: Desde Un Sistema Basado En Los Deberes De Información a Un Modelo De Corresponsabilidad. *Revista de Derecho (Valparaiso)*, *XLIX*, 55–98. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173654482002

Guzmán-Fernández, C. (2022). Educación financiera: Impacto en las finanzas de la sociedad mexicana. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, *34*(2), Article 2. https://doi.org/10.33975/riuq.vol34n2.966

Kim, J. (2022). ¿Cuál debería ser el futuro de las tarjetas de crédito con recompensas de puntos? *Iuris Tantum*, *36*(36), Article 36. https://doi.org/10.36105/iut.2022n36.04

Lara Haro, D. M., Manzano Coello, D. J., Moya Haro, K. M., & Gaibor González, I. (2024). El consumo con tarjeta de crédito y su relación con la inflación en Ecuador. *Enlace Universitario*, *23*(1), 28–51. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9396774

López-Lapo, J. L., Ocampo, S. E. H., Moreno, L. E. P., Castillo, G. del P. S., Vélez, M. J. P., Jiménez, N. C. C., & Loor, J. P. S. (2022). Educación financiera en América Latina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(1), Article 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1770

Marrillo Chasy, J., Banegas Campoverde, C., & Villalba Yalama, P. (2022). *Perfil de endeudamiento en sistemas de tarjetas de crédito de los hogares en Cuenca, Ecuador*. *48*, 118–132. https://www.proquest.com/openview/1e79927525d9e676b8475103b8f1795d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393

Martínez, C. (2019). El uso de efectivo y tarjetas débito como instrumentos de pago en Colombia. *Lecturas de Economía*, *90*, 71–95. https://www.redalyc.org/journal/1552/155258871003/

Morocho García, A. V., Erazo Álvarez, J. C., Narváez Zurita, C. I., & Carvache Franco, S. M. (2023). La educación financiera en estudiantes universitarios y su relación con el uso del crédito educativo. *Conrado*, *19*(91), 179–186. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442023000200179&lng=es&nrm=iso&tln

g=pt

Muñoz Briones, J. C., & Lalangui, J. (2017). Estudio sobre el incremento de créditos en las instituciones financieras privadas en el Ecuador. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, *17*(14), Article 14. https://doi.org/10.47189/rcct.v17i14.104

Murillo-Félix, C., Acosta Mellado, E., & Quintero Navarro, M. (2021). Nivel de educación financiera como influencia en la toma de decisiones de endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito en Navojoa, Sonora. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria de Ciencias Económicas Administrativas - Departamento de Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, *14*(36), Article 36. https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.400

Saltos Zúñiga, P., & Pineda Mejillones, E. (2024). Tarjeta de crédito estudiantil en las universidades: Plan de capacitación para los estudiantes en su uso responsable. *Conrado*, *20*(99), 90–98. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442024000400090&lng=es&nrm=iso&tlng=en

Superintendencia de Bancos del Ecuador (2025). Glosario de Términos. Documento en línea, recuperado de: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/

Trejo-García, J. C., Ríos-Bolívar, H., & Martínez-García, M. Á. (2016). Análisis de la Administración del Riesgo Crediticio en México para Tarjetas de Crédito. *Revista mexicana de economía y finanzas*, *11*(1), 103–121. https://www.redalyc.org/journal/4237/423743961005/

Villagómez-Cevallos, B. (2018). La Racionalidad Limitada en el Uso de las Tarjetas de Crédito en el Ecuador. *Economía y Negocios*, *9*(1), Article 1. https://doi.org/10.29019/eyn.v9i1.447

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 227-243
La gestión financiera como factor clave para la competitividad de la pyme restaurantera
Flore, A., Vargas, T., Testón, N. y Saavedra M.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.03

visión gerencial

La gestión financiera como factor clave para la competitividad de la pyme restaurantera

Informe de Investigación

Aura Paulina Flores Barrera[1]
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.
aurap@uaeh.edu.mx
https://orcid.org/0000-0002-6906-2299

Teresa de Jesús Vargas Vega[2]
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.
tvvega@uaeh.edu.mx
https://orcid.org/0000-0002-6051-7197

Nancy Testón Franco[3]
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.
nteston@uaeh.edu.mx
https://orcid.org/0000-0003-3043-5294

María Luisa Saavedra García[4]
Universidad Nacional Autónoma de México, México.
maluisasaavedra@yahoo.com
https://orcid.org/0000-0002-3297-1157

RESUMEN

Introducción: Para la industria restaurantera, cuyo crecimiento la ha posicionado como uno de los principales sectores económicos, responsable a su vez del crecimiento de los países, resulta fundamental estudiar o determinar la competitividad de las pymes que la conforman. El **objetivo** del presente trabajo fue analizar, por medio del mapa de competitividad del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) la posición competitiva de las pymes restaurantera mexicanas, especialmente en cuanto a los indicadores contables y financieros y su relación con la competitividad de estas empresas, utilizando un enfoque mixto. **Métodos:** A partir de una muestra de 111 pymes mexicanas, dedicada a la restauración, con actividad en el mercado dl estado de Hidalgo, a cuya gerencia se le aplicó una entrevista dirigida o estructurada, se halló como **resultado** que el 66.66 % de las pymes mostraron un nivel muy alto de competitividad. En promedio las pymes restauranteras del estado de Hidalgo muestran un nivel de alto de competitividad (80%) en el área de la contabilidad y finanzas, con conocimiento en normas legales y tributarias, con una administración financiera y monitoreo de costos y contable adecuado. El monitoreo de costos y contabilidad es el componente más relacionado con su competitividad, de acuerdo al estudio correlacional efectuado. **Conclusión:** Resalta la importancia del sistema de gestión financiera integral, que permita un control interno que coadyuve a garantizar la competitividad y permanencia de las pymes restaurantera en el mercado.

Palabras clave: competitividad global; contabilidad; finanzas; industria restaurantera; pyme.

Financial management as a key factor for the competitiveness of the restaurant SMEs

***Introduction**: The restaurant industry, whose growth has positioned it as one of the key economic sectors driving growth for countries, is therefore essential to determining the competitiveness of SMEs in this sector. The **objective** of this work is to identify, through the competitiveness map of the Inter-American Development Bank (IDB), the competitive position of Mexican SMEs, where the accounting and financial indicators with the greatest impact on competitiveness will be analyzed using a mixed approach. **Methodology**: Using a sample of 111 Mexican SMEs active in the Hidalgo market, and applying interviews aimed at directors, the **results** showed that 66.66% of the companies exhibited very high competitiveness. The restaurant SMEs in Hidalgo demonstrate 80% competitiveness in Accounting and Finance, with expertise in Legal and Tax Standards, Financial Administration, and Cost Monitoring, as well as accounting. **Conclusions**: Cost and accounting monitoring is the component with the greatest impact on its competitiveness, according to the correlational study.*

***Key words:** global competitiveness, accounting, finance, restaurant industry, smes.*

Recibido: 10-10-24
Revisado: 12-12-24
Aceptado: 14-01-25

¿Cómo citar este artículo? - *How to cite this article?*

Flore, A., Vargas, T., Testón, N. y Saavedra M. (2025). La gestión financiera como factor clave para la competitividad de la pyme restaurantera. *Revista Visión Gerencia*, 24(2), pp. 227 – 243. Recuperado de: http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial

[1] Doctora en Ciencias Administrativas por la Universidad Autónoma de Tlaxcala, Maestra en Alta Dirección de Hoteles y restaurantes con línea de investigación en Gestión Gastronómica y competitividad. https://scholar.google.es/citations?hl=esyuser=r6NsnXwAAAAJ

[2] Doctora en Economía por la Universidad Europea de Madrid, Líder del Cuerpo Académico de Contaduría que cuenta con el estatus de Consolidado, sus líneas de investigación se centran en el contagio de volatilidades entre los mercados financieros, educación financiera y la competitividad de las pymes. Responsable del Capitulo de Contabilidad, Auditoria y Fiscal de la Academia de Ciencias Administrativas ACACIA, https://scholar.google.com/citations?authuser=2yuser=jKugZYgAAAAJ

[3] Doctora en Educación por el ISU, obteniendo el grado con mención honorífica. Maestra en Tecnología Educativa, Magíster en Dirección de Empresas Turísticas. Sus principales aportaciones en el campo de la investigación se ubican en las áreas de profesionalización del turismo y riqueza patrimonial como recurso turístico. https://scholar.google.es/citations?user=a3E1gs8AAAAJyhl=es

[4] Doctora en Administración, Profesora Titular de tiempo completo en la Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel III. Presidenta de la Academia de Ciencias Administrativas ACACIA, A.C. https://scholar.google.com.mx/citations?user=iyFudZkAAAAJyhl=es

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • Nº02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 227-243
La gestión financiera como factor clave para la competitividad de la pyme restaurantera
Flore, A., Vargas, T., Testón, N. y Saavedra M.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.03

1. Introducción

La importancia de la pequeña y mediana empresa (pyme) en el mundo, se debe a su participación en la generación de empleo; según las cifras de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, conocida por sus siglas en inglés OECD, en el año 2020 y antes de la pandemia, este segmento de negocios registraba el 90% de la oferta laboral mundial, sin embargo, la pandemia provocada por el virus SARS-COVID 19 le impactó severamente, al igual que a la economía mundial.

Las estadísticas reportadas por los organismos internacionales señalan una contracción del 3.5% en el PIB mundial durante el año 2020, tanto en países desarrollados como en emergentes (OECD, 2022). Las pymes fueron severamente afectadas durante este periodo, de acuerdo a la información recopilada por la Organización Mundial de Comercio (2021), 66% de este tipo de empresas reportaron una disminución considerable de sus ingresos que las puso en riesgo de salir del mercado en menos de tres meses. Particularmente en los países en desarrollo, el impacto se acentuó debido a la falta de políticas públicas fundamentadas en programas de apoyo económico y fiscal que mitigarán la imperante crisis; por tanto, estas Pymes, debieron enfrentar la situación con sus limitados recursos e intentar sobrevivir.

Dentro de este escenario los indicadores contables y financieros tienen gran incidencia en la competitividad de las Pymes, y es que los procesos de gestión de este tipo de empresas trabajan con funciones básicas, por lo que en muchas ocasiones no existe una separación de funciones como en las grandes empresas, siendo una tarea importante de los directivos la flexibilización y adaptación al entorno utilizando las herramientas adecuadas (Kurochkina *et al.*, 2019). Quienes están al frente de estas empresas, buscan cada vez más invertir en tecnología para analizar los sistemas de información financiera y contable lo que coadyuva en la toma de decisiones. Y es que los sistemas financieros y contables apoyan a los directivos o propietarios a centrar sus esfuerzos para alcanzar los objetivos de la empresa y a mejorar la coordinación de los recursos con estrategias de negocios (Kitsios y Kamariotou, 2019).

De regreso al tema de la pandemia COVID 19, las medidas de confinamiento en el sector turístico imposibilitaron los viajes de placer y negocio, pero conforme los esquemas de vacunación cubrían las naciones, las posibilidades de viajar fueran cada más cercanas. Sin embargo, la difícil situación económica prevaleciente, obligó a una conducta conservadora en los turistas al momento de planear sus viajes; racionalizando su gasto mediante la realización de viajes cortos o tal vez cercanos a casa, lo cual abrió una ventana de oportunidades para las pymes locales (OMC, 2023).

En ese sentido, la industria restaurantera al verse impedida a operar normalmente, debido a las restricciones gubernamentales, los propietarios de este tipo de negocios enfrentaron un sinnúmero de retos. Entre los más visibles fue la tecnificación de la oferta de sus servicios a partir de la adopción de aplicaciones (comúnmente conocidas como apps), y los servicios de entrega o el servicio de recoger en el establecimiento (pickup); en muchos casos se modernizaron sus procesos y operaciones al interior (Deloitte, 2024), representando todos ellos, una inversión de capital que no todas las pymes pudieron enfrentar llevándolas a cerrar. Estos cierres, en buena parte fue producto de la falta de solvencia provocada por el desconocimiento de herramientas de gestión financiera adecuadas.

Como se observa, el sector turístico se caracteriza por su dinamismo y fragilidad, el cual requiere de la implementación de estrategias de gestión que posibiliten su permanencia en el mercado, entre las cuales se encuentran las financieras. De allí la relevancia que las Pymes deben contar con sistemas que les permitan generar

información para la adecuada toma de decisiones. Los sistemas de información financiera no solo facilitan los procesos de toma de decisiones, además posibilitan que las funciones de planeación y control orienten los esfuerzos organizacionales hacia el logro de objetivos relativos con la rentabilidad (Ibrahim *et al.*, 2020).

Algunos estudiosos de la materia refieren la importancia que deben darle las pymes a la gestión contable y financiera de forma eficiente, no solo para mantener el negocio sino como una estrategia que les permita mejorarlo y lograr rentabilidad.

Las estrategias financieras son determinantes, por permitir explorar oportunidades para el sector restaurantero; también, de manera interna, permiten realizar mejoras continuas dentro de sus procesos. Por tales razones, las estrategias financieras son consideradas como imprescindible para poder identificar la manera en que se está compitiendo con otras empresas y poder realizar la flexibilidad de los procesos de producción y del personal, en constante adaptación a su entorno (Terán, 2018).

Para realizar estrategias financieras se requiere de un gran conocimiento de las operaciones de la empresa, basado en información confiable, de esta manera se podrán diseñar planes que apoyaran el establecimiento de objetivos y la toma de decisiones (Terán, 2018).

Sin embargo, en México, una gran proporción de las empresas del sector turístico, en este caso hotelero, planifican a corto plazo, a través de presupuestos de ingresos y gastos, mientras que los planes financieros a largo plazo solo son utilizados por aproximadamente la mitad de las empresas, en promedio. Esto coloca a las pymes en una posición vulnerable, corren el riesgo de sufrir desequilibrios financieros inesperados, a menudo reflejados en forma de insolvencia o falta de liquidez; todo ello, como resultado de políticas financieras ineficaces, o del insuficiente conocimiento del propietario/gerente sobre la administración, la planificación y la gestión adecuada de los recursos (Pérez y Bojórquez, 2021).

A pesar de la importancia del tema, la investigación que analiza la relación entre la competitividad de las pymes del sector restaurantero y la gestión financiera es aún incipiente. De ahí la necesidad de realizar este tipo de estudios que abonen al fortalecimiento del desarrollo económico del subsector. En este sentido, el presente trabajo inicia al realizar una revisión del marco teórico sobre los sistemas de información financiera y su importancia, destacando la relevancia de la gestión financiera y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector turístico. Posteriormente, se muestran los resultados de un trabajo empírico llevado a cabo en una muestra de 111 pymes restauranteras, establecidas en el estado de Hidalgo, México.

2. Marco Teórico

2.1 Factores importantes que inciden en la competitividad de las pymes

La competitividad empresarial ha adquirido una relevancia creciente en el ámbito corporativo, impulsada por las demandas del entorno económico actual, caracterizado por la globalización. El tema de la competitividad desde este ámbito, se refiere a la capacidad de las empresas de ofrecer bienes y servicios al mercado de forma eficiente, lo cual implica la producción y/o oferta de bienes y servicios de alta calidad y a precios accesibles, asegurando su permanencia exitosa en un mercado exigente y en medio de sus competidores (Carrasco et al., 2021).

En este contexto, el fortalecimiento del sector privado, especialmente de las pequeñas y medianas empresas (pymes), se torna esencial. De acuerdo con Listerri et al. (2002), citado por Saavedra (2012), la capacidad de estas empresas para absorber conocimientos y tecnologías, que le permitan producir de manera eficiente, colaborar y competir en los mercados, es crucial para que los países utilicen sus recursos de forma

óptima, alcanzando altos niveles de productividad y competitividad.

Organismos internacionales como el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Unión Europea (UE) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) han identificado el aumento de la competitividad de las pymes como un objetivo estratégico. Para ello, han desarrollado diversos programas y acuerdos (Saavedra, 2012), subrayando la importancia de este tema para el desarrollo nacional en la actualidad.

En un entorno empresarial altamente competitivo, las empresas se ven obligadas a mantener o incrementar su cuota de mercado, mediante la innovación constante en productos y procesos. Esto incluye la implementación de sistemas de producción flexibles que permitan una rápida adaptación a los cambios del entorno, la reducción de costos, el aumento de la productividad, la identificación de nichos de mercado y la promoción de una mano de obra calificada, con el fin de integrarse exitosamente en el mercado global (Cervantes, 2005).

Con este fin el mapa de competitividad es una herramienta creada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y adaptada por la Cámara de Comercio de Medellín y Antioquia, utilizada para el diagnosticar pequeñas y medianas empresas. Este modelo visualiza a la organización como un sistema compuesto por áreas interrelacionadas que optimizan su desempeño (Saavedra, 2012). Considera factores internos bajo el control de la empresa, estableciendo que su competitividad depende directamente de elementos clave como la planeación estratégica, la producción y operaciones, el aseguramiento de la calidad, la comercialización, la contabilidad y finanzas, los recursos humanos, la gestión ambiental y los sistemas de información.

En cuanto a la planeación estratégica, una empresa competitiva se caracteriza por su habilidad para planificar a corto y mediano plazo, lo que facilita el establecimiento de políticas eficaces en dirección, administración, gestión y control. Para las pymes, el desarrollo de un plan de negocios funciona como una herramienta orientadora, permitiendo al empresario estructurar su organización a partir de una misión, visión y objetivos bien definidos (Carreras *et al.*, 2018).

Respecto a la producción y operaciones, para ser competitiva, una empresa debe innovar en sus procesos productivos y de aprovisionamiento, adaptándose a las necesidades del cliente. Esto implica la incorporación de tecnología, la garantía de calidad, la renovación de maquinaria y la capacitación del personal. Además, es esencial invertir en investigación y desarrollo para crear o mejorar productos (Navarro y Haag, 2024).

La gestión de la calidad es un factor esencial para las empresas competitivas, ya que los clientes valoran tanto la calidad de los productos y servicios, como la atención al cliente. Aunque implementar un sistema de calidad implica un costo significativo, este se compensa en el mediano plazo (Kafetzopoulos *et al.*, 2015).

En términos de comercialización, las pymes deben adaptarse a las exigencias de los clientes en los mercados locales, dado el tamaño pequeño de la empresa y la mayor cercanía existente con estos hacen posible satisfacer sus necesidades de manera más rápida. Los recursos de la comercialización que crean ventajas competitivas incluyen la marca, las relaciones con los clientes, la orientación al mercado, y la posición competitiva, elementos que deben ser construidos a largo plazo (Davcik y Sharma, 2016).

La contabilidad y las finanzas también juegan un papel crucial en la competitividad de las empresas. Estas realizan una planificación financiera a corto plazo para garantizar la liquidez necesaria y mantener sus operaciones sin interrupciones. Las empresas más competitivas, se distinguen por una gestión financiera eficiente, lo que les permite diferenciarse de aquellas menos competitivas (Velykykh, 2024).

La competitividad empresarial depende en gran medida del conocimiento, habilidades y desempeño de sus trabajadores. Para lograrlo, es fundamental implementar políticas de selección adecuada, practicar una capacitación continua, y crear un ambiente laboral favorable que permita la motivación para el desarrollo interno (Agustian *et al.*, 2023).

La gestión ambiental también tiene un impacto considerable en la competitividad. Las Naciones Unidas promueven el uso responsable de los recursos naturales como la energía y el agua dulce, e instan a gobiernos, autoridades locales e industrias a implementar políticas para optimizar el uso de recursos comunes, gestionar productos químicos de manera racional e incorporar costos ambientales, además de minimizar la contaminación y los riesgos para la salud y el medio ambiente. Este enfoque tiene una gran relevancia en la responsabilidad social corporativa (Saavedra *et al.*, 2013).

Por último, la tecnología, especialmente los sistemas de información, facilita a las Pymes la toma de decisiones al proporcionar datos adecuados y eficientes. Internet ha transformado los negocios, permitiendo a las pymes competir en mercados más abiertos y aprovechar nuevas oportunidades. Para ser competitivas, las pymes deben adoptar tecnologías de información y comunicación que amplíen su alcance global y reduzcan las desventajas asociadas a las economías de escala (Saavedra *et al.*, 2013).

En esta investigación, específicamente se analizan los indicadores del área financiera y contable dentro de las pymes y su relación con la competitividad.

2.2 Los sistemas de información financiera y contable en las pymes

Los sistemas contables, que incluyen mecanismos y herramientas para controlar recursos y actividades, son cruciales para que las organizaciones cumplan obligaciones y planifiquen su expansión. Estos sistemas permiten conocer la situación financiera de una empresa y tomar decisiones estratégicas. De acuerdo con Cañibano (2022), los sistemas contables proporcionan datos que, al ser interpretados, generan conocimiento para comprender el entorno empresarial y las necesidades de las pymes, permitiéndoles interactuar con su ambiente interno y externo.

Los sistemas de información, fundamentados en principios, normas y procedimientos, proporcionan datos confiables, suficientes, oportunos y precisos para apoyar la toma de decisiones. Uno de los principales desafíos para las pymes radica en establecer mecanismos que gestionen, almacenen y produzcan información financiera adecuada. De acuerdo con Chacón (2007), estos sistemas permiten a las pymes alcanzar ventajas competitivas al optimizar costos y especializar sus unidades de producción.

Para las pymes, los Sistemas de Información son esenciales, ya que apoyan la satisfacción de necesidades empresariales, la toma de decisiones y la estructuración de estrategias para su sostenibilidad (Delgado y Gómez, 2019). El estudio de Saavedra, Camarena y Saavedra (2019) en la Ciudad de México muestra que las pymes a menudo realizan funciones básicas, dejando de lado funciones avanzadas que podrían mejorar su competitividad. Identifican la necesidad de implementar sistemas de información para optimizar operaciones, especialmente en el sector servicios.

En las empresas turísticas, la implementación de sistemas de información es fundamental. Investigaciones como las realizadas por Fernández, Cañizares y Romero (2019) en Ecuador, y por Escandón y Hurtado (2017) en Colombia, indican que las pymes turísticas que usan menos sistemas de información tienen procesos lentos, afectando la toma de decisiones y la competitividad. Además, no usar *software* especializado, impacta negativamente en la calidad de la información generada.

Los sistemas de información facilitan la obtención de recursos financieros, permitiendo a las pymes invertir en la innovación de procesos, productos o

servicios, lo cual mejora su competitividad (Lozoya, 2023).

2.3 La planeación financiera y los sistemas contables en las empresas turísticas

El plan financiero es crucial para la gestión empresarial, integrando fundamentos económicos que hacen viable un negocio y estableciendo objetivos, así como la situación financiera de la organización. En la industria restaurantera, los planes financieros permiten analizar los gastos de implementación y comprender la rentabilidad, incluyendo gastos de inversión, márgenes, ratios de rentabilidad y estimaciones de ganancias, facilitando una adecuada toma de decisiones.

Bach (2019) señala que el planteamiento financiero es esencial para lograr objetivos estratégicos y optimizar la rentabilidad. Las pymes reconocen su importancia para su crecimiento a largo plazo, pero enfrentan problemas debido a la falta de conocimientos o familiaridad con el proceso, por lo que optan por una gestión empírica. Velázquez (2020) sugiere que una planificación financiera adecuada permite identificar problemas potenciales y desarrollar planes de contingencia.

La actividad turística es una importante generadora de ingresos y empleos, satisfaciendo necesidades de alimentos, alojamiento y transportación (Guadarrama, Montes de Oca y Sánchez, 2021), siempre que obtengan una rentabilidad adecuada. En este sentido, Estrada, Sopan y Sopan (2022) destacan que, en Perú, la planeación financiera mejora la rentabilidad de los restaurantes, permitiendo un mejor control de gastos y una mayor competitividad.

Ortiz (2020) subraya que una adecuada planeación financiera en las pymes restauranteras proyecta ventas, ganancias y gastos, manteniendo el presupuesto y alcanzando objetivos deseados. Sin embargo, los empresarios prestan poca atención a estos aspectos en la toma de decisiones. Lozoya (2023) indica que en Ciudad Juárez, la planeación financiera deficiente en las pymes turísticas ha afectado su funcionamiento, especialmente durante la emergencia sanitaria del COVID-19, donde muchas empresas tuvieron que cerrar.

Estudios, como los realizados por de Saavedra y Tapia (2012), Ibarra, González y Demuner (2017), y Rangel (2018), resaltan que la planeación financiera afecta directamente la competitividad. Deficiencias en esta área complican el posicionamiento, pudiendo elevar los precios de venta o incrementar costos de los productos, afectando la calidad y al consumidor final. Estos autores coinciden en que los recursos financieros son cruciales para la adaptabilidad económica.

El turismo es una actividad importante para la economía global, por lo que resulta fundamental su investigación desde el ámbito o área contable y financiera de las empresas del sector, las cuales tiene características propias y específicas del producto que ofrecen: servicios.

La mayoría de los restaurantes en los dos primeros años enfrentan problemas financieros, esto es debido a fallas en su administración y al mercado tan competitivo, propio del sector turístico. Si bien existen múltiples factores que contribuyen a la permanencia en el mercado de una empresa, un sistema contable y financiero adecuado coadyuva al éxito.

En un estudio realizado en Bogotá, Colombia, por Bravo (2019), los hallazgos encontrados indican que entre los factores más importantes que inciden en la competitividad de los restaurantes colombianos son: el aprovisionamiento, la gestión de la calidad y la contabilidad y finanzas. Este último factor es fundamental ya que permiten a las empresas conocer información o indicadores que apoyan a su toma de decisiones, además de ser importantes para observar su estado al monitorear costos, procesos de administración financiera (financiación e inversión) y el adecuado seguimiento de normas legales y tributarias.

Otros antecedentes del tema los presenta Alonso y Chávez (2021) en su estudio

realizado con 252 pymes de la ciudad de Machala, Ecuador; estos investigadores concluyen que la competitividad está estrechamente relacionada con la gestión financiera, por vía del ahorro (reducción de cotos) y la gestión adecuada de los recursos.

Los resultados obtenidos por Castillo et al. (2021) en un estudio a 370 empresas del sector comercio de la ciudad mexicana de Huajuapan de León, en el estado de Oaxaca, mostraron que las MIPYMES al tener un deficiente manejo de la información contable, de los presupuestos y en el control de inventarios, se traduce o refleja en una insuficiente gestión financiera para alcanzar los objetivos de rentabilidad, que cualquier empresa se pueda proponer, y por tanto en el nivel de competitividad necesario para sobrevivir en el mercado.

Después de analizar las variables económico-financieras que favorecen en mayor medida a la competitividad de una muestra de 27.701 pymes en Colombia, Tobón, Urquía y Cano (2022), encontraron resultados que permiten explicar la competitividad empresarial, a través de cifras de negocios asociadas a la productividad y la rentabilidad económica y financiera. Señalan que la gestión de la rentabilidad y la productividad, el endeudamiento y la gestión del costo de financiación juegan un papel crucial para el logro de la competitividad; estos elementos, en conjunto con la solvencia, se constituyen en variables que favorecen la relación con terceros, de gran importancia para la imagen y la financiación de la empresa.

Los hallazgos de García (2022), obtenidos de una encuesta a 78 pymes del sector comercio al por menor, ubicadas en los municipios céntricos del Estado de Tabasco, México, muestran que existen diferencias significativas en la gestión financiera y la estrategia competitiva según el tamaño de la empresa; dicho trabajo muestra que los negocios grandes tienen un mayor nivel de gestión financiera y mayor aplicación de estrategias competitivas, a diferencias de las empresas medianas, pequeñas y micro.

Por su parte Castellanos *et al.* (2022) concluyen que una apropiada gestión financiera en las pymes de hospedaje abarca el uso de estados financieros, registros contables, tecnologías de información, análisis y control financiero, entre otros, y tiene relación estadísticamente significativa con la competitividad en establecimientos de hospedaje. Esto demuestra que una gestión organizada permitirá la obtención de mejores resultados e incide en la competitividad.

3. Metodología

La presente investigación tiene un alcance exploratorio y se centra en analizar la competitividad de las Pymes de la industria restaurantera hidalguense, al ser un tema poco estudiado anteriormente. El estudio abarca las pequeñas y medianas empresas dedicadas a la preparación de alimentos y bebidas (para el consumo inmediato, para llevar, por encargo, y a la preparación y servicio de bebidas alcohólicas), mejor conocidas como restaurantes. De acuerdo al Censo Económico del año 2019 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), existen 584.023 empresas restauranteras en México, de estas13.581 se ubican en el estado de Hidalgo, por tal razón la población en estudio estuvo conformada por esta últimas empresas.

Parte de la metodología empleada se basó en el mapa de Competitividad del BID, adaptado por la Cámara de Comercio de Medellín y Antioquía, que visualiza la organización como un sistema integrado por ocho áreas interconectadas, mejorando el desempeño organizacional (Martínez y Álvarez, 2006, citado por Saavedra, 2014). Este mapa, posee la gran ventaja de representar de manera gráfica todos los rasgos y características de la empresa, así como sus áreas de oportunidad.

Para esta investigación se tomó en cuenta el área correspondiente a contabilidad y finanzas, la cual se especifica en el cuadro N° 1.

Cuadro N° 1. Áreas del factor Contabilidad y finanzas

Área	Componente
A. Monitoreo de costos y contabilidad	Los sistemas de contabilidad proporcionan información suficiente, oportuna y precisa para la toma de decisiones gerenciales, generando informes periódicos de resultados. Gracias a un sistema establecido, la empresa controla sus inventarios y costos, permitiéndole costear pedidos de manera rápida y confiable.
B. Administración Financiera	La empresa realiza una planeación financiera formal, evaluando mensualmente la rentabilidad de sus servicios y comparando los resultados financieros con los presupuestos. Analiza las variaciones y aplica medidas correctivas, además de evaluar la utilidad de sus inversiones.
C. Normas legales y tributarias	La empresa mantiene actualizados y archivados sus registros legales y fiscales, con un calendario tributario definido y una planificación tributaria clara. Evalúa su inscripción en una cámara empresarial, aplica indicadores a sus declaraciones y monitorea resultados, con estimaciones precisas de sus obligaciones fiscales.

Fuente: Elaboración propia a partir de Saavedra (2014)

Como parte del diseño muestral se utilizó un muestreo probabilístico estratificado, donde los estratos estuvieron conformados por las proporciones de empresas ubicadas en cada municipio que compone el Estado de Hidalgo. De esta manera, se garantizó que todos los elementos de la población tuvieran la misma probabilidad de ser incluidos en el estudio. Es decir, la población señalada (13.581) se dividió en grupos basados en su región geográfica, asegurando una representación proporcional. De esta forma, la muestra quedó conformada por 111 Pymes del sector servicios, específicamente dedicada a la prestación de servicios de alimentos y bebidas (cuadro 2).

Cuadro N° 2. Empresas encuestadas

Municipios del Estado de Hidalgo	Total de empresas	Total % por municipio
Pachuca de Soto	78	70.3
Tulancingo de Bravo	10	9
Mineral de la Reforma	23	20.7
Total	111	100

Fuente: Elaboración propia.

Para la recolección de datos se practicaron entrevistas personales directamente a los gerentes y empresarios de los restaurantes, aplicando como instrumento un cuestionario estructurado como escala de *Likert* del 1 al 5, conformado por 89 ítems. Con este instrumento se logró construir una base datos el cual identificó el sector al que pertenece la empresa, y una calificación de las 8 áreas de la empresa que se evalúan según el mapa de competitividad empleado; de esta manera se logró obtener el resultado de la calificación por área, como una variable cuantitativa de tipo intervalo categorizada.

El instrumento fue validado mediante el juicio de expertos. Conviene destacar, que en el año 2014, este instrumento fue adaptado y utilizado en el libro "*Hacia la determinación de la competitividad de la PYMES Latinoamericana*" coordinado por la Dra. María Luisa Saavedra García, de la Universidad con la participación de 69 investigadores y 18 universidades de México, Colombia y Venezuela, lo que demuestra su fiabilidad en contextos latinoamericanos (Saavedra, 2014). Este instrumento también, ha sido aplicado en diversas regiones de México, como Ciudad de México, Yucatán, Veracruz, y otras, lo que refleja su uso a nivel local.

Para asegurar la fiabilidad del instrumento, en esta investigación se calculó el coeficiente *Alpha* de *Cronbach*, con el cual se evaluó la correlación entre los ítems. Previamente, para verificar la claridad del cuestionario, el instrumento fue aplicado en una prueba

piloto a gerentes de 25 pymes del sector restaurantero; posteriormente, se calculó el *Alpha* de *Cronbach* utilizando el *software SPSS*, obteniendo un valor de 0.938, lo que demuestra que el instrumento es altamente confiable para medir la competitividad de las pymes en la industria restaurantera.

4. Resultados y discusiones

Según el mapa de Competitividad del BID utilizado, se establece la evaluación del nivel de competitividad global y por área, clasificando los resultados según las respuestas que conforman el instrumento, otorgando los siguientes rangos dependiendo del puntaje obtenido:

De 0 -20%: Muy baja competitividad
De 21-40%: Baja competitividad
De 41-60%: Mediana competitividad
De 61-80%: Alta Competitividad
De 81-100%: Muy alta

De acuerdo a los resultados obtenidos la competitividad global de la industria restaurantera estudiada se mostró muy alta, para el 66.66 % de las empresas; para otra importante porción de empresas entrevistadas (24,32%) la competitividad global resultó ser alta (Cuadro N° 3).

Cuadro N° 3. Competitividad Global de las empresas

Rango de competitividad	Total de empresas estudiadas	Porcentaje
Muy alta 81-100	74	66.66%
Alta 61-80	27	24.32%
Mediana 41-60	7	6.30%
Baja 21- 40	2	1.80%
Muy baja 0- 20	1	0.92%
Total	111	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recopilados en la encuesta.

Una vez obtenido el nivel de competitividad global de las empresas estudiadas, la investigación se enfocó en la competitividad en el área de contabilidad y finanzas. De acuerdo al mapa de competitividad, la evaluación del área de contabilidad y finanzas en la industria restaurantera se realiza a través de tres indicadores: monitoreo de costos y contabilidad, administración financiera, y cumplimiento de normas legales y tributarias.

En el cuadro N° 4, se visualiza cada una de las áreas que conforman el factor de contabilidad y finanzas, de acuerdo al mapa de competitividad del BID. Luego de calcular el nivel de competitividad para las 111 pymes estudiadas, en el área de contabilidad y finanzas, se halló que en promedio las pymes estudiadas se ubican en el nivel de Alta Competitividad (61-80%), al alcanzar un valor del 80%. Tal promedio se repitió en todos los componentes o indicadores del área.

Cuadro N° 4. Resultados por área del factor de contabilidad y finanzas

Indicadores del área de contabilidad y finanzas	Nivel de competitividad promedio
Monitoreo de Costos y Contabilidad	80%
Administración Financiera	80%
Normas Legales y Tributarias	80%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados anteriores, y a partir del instrumento aplicado reflejan que las pymes estudiadas tienen conocimiento y buena **gestión de las normas legales y tributarias** (presentan actualizados y archivados sus registros legales y fiscales, definen sus obligaciones fiscales y calendarios tributarios dentro de su planificación, etc.), presentan una sana **administración financiera** (practican formalmente la planeación financiera, evalúan periódicamente el rendimiento de los servicios prestados e inversiones, con su debido control en cuanto a variaciones y medidas correctivas, etc.), y practican un adecuado **seguimiento o monitoreo de costos y de la contabilidad** de la empresa (preparan informes periódicamente, se controlan inventarios y costos, etc.). Todo ello, permite la generación de información para poder tomar decisiones

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 227-243
La gestión financiera como factor clave para la competitividad de la pyme restaurantera
Flore, A., Vargas, T., Testón, N. y Saavedra M.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.03

como una herramienta valiosa para poder concebir el futuro de la empresa.

Adicionalmente, se halló que los gerentes hidalguenses restauranteros conocen la importancia de llevar una buena contabilidad y monitorear sus costos, y aunque algunos de ellos no lo hacen, contratan a especialistas.

El análisis correlacional (Tabla N° 1), basado en el coeficiente de Pearson aplicado a las variables cuantitativas categorizadas de competitividad del área de contabilidad y finanzas (control de costos, administración financiera, y normas tributarias y fiscales) y de la variable competitividad global, revela que el componente con mayor relación con la competitividad es el monitoreo de costos y contabilidad, con un estadístico significativo de 0,881 (*Sig.*=0.000). Esto indica que la existencia de un sistema contable eficiente se vincula estrechamente de manera positiva con el nivel global de competitividad, donde a mayor monitoreo de costos y contable mayor será el nivel de competitividad global en la empresa. Igualmente, resulta significativo la relación positiva (0,850, *Sig.*=0,000) entre el componente administración financiera y los niveles de competitividad global de la empresa.

Conviene aclarar que el coeficiente de correlación hallado revela solo la relación lineal existente entre dos variables, como medida simétrica de correlación, y no implica causalidad o que una variable sea causa de la otra.

Se razona que tal vinculación es producto de la información confiable, suficiente, oportuna y precisa, proporcionada por el sistema contable y de costos, para la toma de decisiones. De manera específica, se conoció, que la gerencia general recibe informes contables en los primeros 10 días del mes siguiente, en la mayoría de las pymes estudiadas, y se preparan reportes periódicos de cuentas por cobrar y de inventarios. Además, se cuenta con un sistema claro para definir y controlar costos rápidamente, basado en datos confiables.

Tabla N° 1. Correlación entre el factor de Contabilidad y finanzas y Competitividad

		A. Monitoreo de costos y contabilidad	B. Administración Financiera	C. Normas legales y tributarias	Competitividad
A. Monitoreo de costos y contabilidad	Correlación de Pearson	1	,689**	,591**	,881**
	Sig. (bilateral)		0	0	0
	N	111	111	111	111
B. Administración Financiera	Correlación de Pearson	,689**	1	,496**	,850**
	Sig. (bilateral)	0		0	0
	N	111	111	111	111
C. Normas legales y tributarias	Correlación de Pearson	,591**	,496**	1	,786**
	Sig. (bilateral)	0	0		0
	N	111	111	111	111
Competitividad	Correlación de Pearson	,881**	,850**	,786**	1
	Sig. (bilateral)	0	0	0	
	N	111	111	111	111

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). *Fuente:* elaboración propia.

Ciertamente, la gestión de la industria gastronómica es compleja, el desconocimiento contable, los altos costos y la sensibilidad a los cambios externos, resalta la necesidad de mecanismos de control de costos, como la ingeniería de menú y el control de inventarios, especialmente por el manejo de insumos y productos perecederos (Jaramillo, 2022). La estandarización de recetas es crucial para controlar costos e inventarios y así visualizar la utilidad y el punto de equilibrio (Jaramillo, 2022). Todo ello se ve reflejado en el monitoreo de costos y de la contabilidad, correlacionado de manera significativa y positiva con la competitividad de las pymes (Tabla N° 1).

La investigación destaca, a partir de la significativa correlación hallada, que el monitoreo de costos y de la contabilidad es esencial para la competitividad en la industria restaurantera. Un sistema de control eficiente de costos con recetas estandarizadas, por ejemplo, es vital para asegurar resultados positivos. El análisis de los artículos del menú para identificar productos estrella, el cálculo de los ingredientes necesarios y la planificación de la producción, mejora la precisión de los

pedidos y agiliza la función de compras (Jaramillo, 2022), lo cual a su vez redunda en eficiencia, menores costos y mejores rendimientos.

Aunque las pymes estudiadas, del Estado de Hidalgo, realizan estas actividades de manera interna, lo hacen empíricamente y sin registros actualizados, lo que podría dificultar en algún momento la toma de decisiones de abastecimiento, por ejemplo. Igualmente, en materia tributaria, los propietarios de estas pymes son conscientes de la importancia de un sistema de información financiera, pero debido a sus limitaciones económicas, no cuentan con un contador interno y se apoyan externamente para cumplir con obligaciones tributarias.

5. Conclusiones

El objetivo de esta investigación fue analizar los indicadores contables y financieros que tienen mayor relación en la competitividad de las Pymes dedicadas a la restauración y ubicadas en el estado Hidalgo, México, utilizando el mapa de competitividad del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), instrumento que ha sido validado previamente en numerosas investigaciones. Para ello, se examinan los indicadores contables y financieros que impactan en la competitividad de las empresas restauranteras, a partir de una muestra de 111 pyme mexicanas que operan en el estado de Hidalgo.

Mediante entrevistas dirigidas a los directores de estas empresas, los resultados obtenidos reflejan que los sistemas contables y la implementación de un plan financiero adecuado poseen una relación significativa en la competitividad de las mismas.

De acuerdo a los resultados obtenidos la competitividad global del 66.66 % de las empresas estudiadas, poseen niveles muy altos de competitividad. En promedio, las pymes restauranteras hidalguenses, muestran un nivel de competitividad del 80%, lo cual las ubica en un nivel alto de competitividad, en cuanto al factor de Contabilidad y Finanzas; es decir, tienen conocimiento adecuados de normas legales y tributarias, practican adecuadamente la administración financiera y el monitoreo de costos y contable.

Por otro lado, a partir del análisis correlacional, se identificó que, el componente de mayor relación con la competitividad de las pymes restauranteras es el monitoreo de costos y la contabilidad. Es decir, los resultados obtenidos destacan la relación directa y positiva del monitoreo de costos - contable (área de contabilidad y finanzas) y la competitividad en las pymes del sector restaurantero en el estado de Hidalgo, México. La correlación significativa entre el monitoreo de costos - contable y la competitividad es un hallazgo clave. Este componente se considera crítico, pues permite a los directivos disponer de información oportuna y precisa para la toma de decisiones estratégicas; lo anterior es esencial, especialmente en un sector como el restaurantero, donde los altos costos de insumos perecederos y la variabilidad de la demanda aumentan la presión financiera.

Además de estos resultados se halló que los propietarios de las PyME de la industria restaurantera, del Estado de Hidalgo, son conscientes de la importancia de contar con un sistema de información financiera.

A pesar de la correlación hallada y de la consciencia manifestada por los gerentes, las pymes del sector restaurantero en Hidalgo, México, suelen operar con sistemas financieros limitados, en el sentido de que con frecuencia dependen de servicios contables externos, lo cual indica una falta de capacidad interna que puede restringir su crecimiento a largo plazo. Se conoció que debido a sus limitaciones financieras, estas empresas no siempre pueden contar con un contador interno, aunque generalmente recurren a asesoría externa en esta área, para cumplir eficientemente con sus obligaciones tributarias.

La investigación también señala que, aunque muchas pymes estudiadas realizan actividades de gestión, estas se ejecutan de forma empírica y con registros insuficientemente actualizados, lo que puede afectar la precisión de sus decisiones de

abastecimiento y sus márgenes de rentabilidad.

Por lo anterior, a manera de conclusión, se resalta la importancia de contar con un sistema de gestión financiera integral, que posibilite a las empresas implementar un sistema de control interno que coadyuve a garantizar la competitividad y permanencia en el mercado.

La pandemia por COVID-19 exacerbó las debilidades estructurales en la gestión financiera de las PyME del sector restaurantero del Estado de Hidalgo, lo que incrementó la consciencia de su gerencia sobre la importancia de contar con sistemas de gestión financiera integrados y confiables, para asegurar la viabilidad a largo plazo. Este aspecto es particularmente relevante para empresas en sectores sensibles al contexto económico, como el restaurantero, donde el impacto de la crisis por pandemia fue más severo, y las políticas de financiamiento y de apoyo fueron limitadas.

Para fortalecer la competitividad en este sector, se recomienda el desarrollo de programas de capacitación enfocados en la planeación financiera a largo plazo y en la implementación de sistemas de contabilidad que mejoren el control de costos y la eficiencia operativa. Las alianzas con proveedores locales y el uso de tecnologías para la gestión de inventarios y monitoreo de costos son estrategias clave que pueden apoyar la estabilidad y crecimiento de las pymes en el sector restaurantero, del estado de Hidalgo.

5. Referencias

Agustian, K., Pohan, A., Zen, A., Wiwin, W., y Malik, A. (2023). Human Resource Management Strategies in Achieving Competitive Advantage in Business Administration. *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*. https://doi.org/10.61100/adman.v1i2.53

Alonso-Aguilar, F. D., y Chávez-Mora, P. M. (2021). Gestión Financiera y Competitividad. Estudio de las MiPymes de la ciudad Machala. Cumbres, 7(1), 21-34. https://doi.org/10.48190/cumbres.v7n1a2

Bach, A.C. (2019). Planteamiento financiero para incrementar la rentabilidad en la empresa del consorcio gastronómico del norte S.C.R.L. Chiclayo 2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5941

Bautista Cadena, L. T. (2020). Análisis Del Nivel De Competitividad De Las Pymes En El Subsector De Los Restaurantes De La Ciudad De Bogotá. Colombia [Tesis de grado, Universidad Santo Tomas]. https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/27985/2020leydibautista.pdf?sequence=6yisallowed=y

Bravo Pineda, C. (2019). Análisis de competitividad en las pymes de la industria gastronómica en las localidades de Chapinero, Barrios Unidos, Teusaquillo y Usaquén de Bogotá, Colombia [Tesis de Maestría, Universidad de la Sabana]. https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/37804

Cañibano, L. (2022). Contabilidad e intangibles. Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. No. 140. pp. 30-33. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8751245

Carrasco Vega, Y. L., Mendoza Virhuez, N. E., López Cuadra, Y. M., Mori Zavaleta, R., & Alvarado Ibáñez, J. C. (2021). La competitividad empresarial en las Pymes: Retos y alcances. Revista Universidad y Sociedad, 13(5), 557-564. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n5/2218-3620-rus-13-05-557.pdf

Carreras, A., Arroyo, J., y Blanco, J. (2018). Influence of the strategic planning and the management skills as factors

internal of business competitiveness of SME's. *Contaduría y Administración*, 63, 9-10. https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n3/0186-1042-cya-63-03-00003.pdf

Casadiego Duque, Y, Rueda Vera, G y Avendaño Castro, W. (2020). Análisis de competitividad en las Pymes del subsector restaurantes de la ciudad de Cúcuta, Colombia. Revista Espacios. 41 (29). https://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/578?locale-attribute=es

Castellanos-Meza, S., Rosales-Mandujano, K. V., Vega-Salazar, K. A., Toribio-Navarro, P. D., Leonardo-Aguilar, T. E., y Paredes-Pérez, M. A. J. (2022). Gestión financiera y competitividad en Establecimientos de Hospedaje en la Región Junín. Investigación Valdizana, 16(4), 169–175. https://doi.org/10.33554/riv.16.4.1567

Castillo, L.A., Soberanes, L.T., y Gómez, M.G. (2021). Gestión financiera en las MIPYMES de la ciudad de Huajuapan de León Oaxaca y su relación con la competitividad. Cuadernos Latinoamericanos de Administración. https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v17i32.3490

Cervantes, A. (2005). Competitividad e internacionalización de las pequeñas y medianas empresas mexicanas. (Tesis de grado). Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM. https://ru.dgb.unam.mx/handle/20.500.14330/TES01000602151

Chacón, G. (2007). La contabilidad de los costos y los sistemas de control de gestión y la rentabilidad empresarial. Actualidad contable. España. FACES. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701504

Davcik, N., y Sharma, P. (2016). Marketing resources, performance, and competitive advantage: A review and future research directions. *Journal of Business Research,* 69, 5547-5552. https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2016.04.169

Delgado, G. y Gómez, S. (2019). Importancia de la contabilidad dentro de las Pyme. Revista: CE Contribuciones a la economía. https://www.eumed.net/rev/ce/2019/3/contabilidad-Pyme.html

Deloitte (2024). 2024 Travel industry Outlook. https://www2.deloitte.com/us/en/pages/consumer-business/articles/travel-hospitality-industry-outlook.html

Escandón, D. y Hurtado, A. (2017). El uso de las TICs en Pyme exportadoras. Dimensión Empresarial, 15 (1), 121-143 http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttextypid=S1692-85632017000100121

Estrada, E., Sopan D. V. y Sopan D. A. (2022). La planeación financiera y la rentabilidad en el restaurante Sabor Real del distrito de Huacrachuco 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizan] Recuperado 20 de octubre de 2023 https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7576

Fernández, J., Cañizares, F. y Romero A. (2019). Los sistemas de información gerencial en pequeñas y medianas empresas del sector turístico de la provincia los Ríos, Ecuador. Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación. 6 (3), 369-382. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8298193

García, E. (2022) La Gestión Financiera Y Estrategia Competitiva: Análisis De Sus Diferencias En Función Del Tamaño Empresarial. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío.* https://ojs.uniquindio.edu.co/ojs/index.php/riuq/article/view/1067/1425

Guadarrama, E., Montes de Oca, J. y Sánchez, A. (2021). El valor económico agregado (VEA), nueva medida de

rentabilidad de las organizaciones turísticas. Repositorio Institucionas UAEM. http://hdl.handle.net/20.500.11799/112763

Ibarra, M. González, L. y Demuner, L. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. Estudios Fronterizos. 18 (35), 107-130. DOI: http://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06

Ibrahim, F., Haji Ali, D. N. y Awang Besar, N. S. (2020). "Accounting Information Systems (AIS) in SMEs: Towards an Integrated Framework,"International Journal of Asian Business and Information Management (IJABIM), IGI Global, vol. 11(2), pages 51-67, April. https://www.igi-global.com/gateway/article/full-text-pdf/246808

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2019). Censos Económicos 2019. La industria restaurantera en México. México, INEGI. Recuperado el 23 de marzo del 2023 de https://www.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog/547

Jaramillo Osorio, K. S. (2022). Determinación de costos de un menú semanal par la empresa Restaurante Gualanday [Tesis de Licenciatura, Universidad Antonio Nariño]. http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/7699

Kafetzopoulos, D., Gotzamani, K., y Gkana, V. (2015). Relationship between quality management, innovation and competitiveness. Evidence from Greek companies. Journal of Manufacturing Technology Management, 26, 1177-1200. https://doi.org/10.1108/JMTM-02-2015-0007

Kitsios, F. y Kamariotou, M. (2019). Estrategia de sistemas de información y estrategia como práctica: evaluación de planificación en pymes, Actas de la Conferencia de las Américas sobre Sistemas de Información (AMCIS2019), Cancún, México, págs. 1-10. https://aisel.aisnet.org/amcis2019/strategic_uses_it/strategic_uses_it/3/

Kurochkina, A. A.; Voronkova, O. V.; Lukina, O. V. y Bikezina, T. V. (2019). Management features of small and medium-sized business enterprises. Revista Espacios, (40) 34. http://es.revistaespacios.com/a19v40n34/19403406.html

Listerri, J., Angelelli, P., Painter, F., Chrisney, M., Nieder, F., Mico, A. y Wilson, S. (2002). Guía Operativa para Programas de Competitividad para la Pequeña y Mediana Empresa. Informe de trabajo. Washington: bid. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinksyref=000212ypid=S1657-62762012000200005000019ylng=en

Lozoya Muñoz, L. A. (2023). Competitividad y Posicionamiento Empresarial a Través de la Gestión de la Función Financiera. El caso de las PyME Turísticas de Ciudad Juárez, Chihuahua [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez]. http://hdl.handle.net/20.500.11961/6718

Macias Villacreses, T. L., Centeno Moreira, J. A., Solis Barreto, Y. L., y Manzaba Ronquillo, I. J. (2023). La sostenibilidad financiera y los efectos en la competitividad de los restaurantes de la parroquia Sabanilla del cantón Pedro Carbo. RECIAMUC, 7(1), 881-886. https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.881-886

Navarro, P., y Haag, L. (2024). Pursuing sustained competitive advantage through the use of process management. *International Journal of Lean Six Sigma*. https://doi.org/10.1108/ijlss-12-2023-0219

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OECD] (2022), Financing SMEs and Entrepreneurs 2022:An OECD Scoreboard, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/e9073a0f-en.

Organización Mundial del Comercio (2021), \World Trade Statistical Review 2021, https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/wts2021_e/wts21_toc_e.htm

Organización Mundial del Comercio (2023), Tourism Set To Return To Pre-Pandemic Levels In Some Regions In 2023. https://www.unwto.org/news/tourism-set-to-return-to-pre-pandemic-levels-in-some-regions-in-2023

Ortiz Toledo, C. (2020). Factores endógenos que influyen en la sostenibilidad de las pymes gastronómicas del sector Urdesa-Guayaquil, año 2019-2020 [Tesis de licenciatura, Universidad de Gayaquil]. https://repositorio.ug.edu.ec/items/b9b51bf3-6c50-47d1-bb80-77504c2313d0

Pérez Brito, A. E., y M.I. Bojórquez Zapata (2021). Competitividad y gestión financiera en PYMEs hoteleras en Yucatán, México. Equidad y Desarrollo, (37), 169-183. https://www.redalyc.org/journal/957/95776117008/

Rangel, J. (2018). The impacto f innovation and finance on the competitiveness of manufacturing SMEs. *Small Business International Review*. 2 (2). https://doi.org/10.26784/sbir.v2i2.142

Rodríguez Barrero, Mario Samuel, Mejía, Aracelly Buitrago, y Gómez, Humberto Serna. (2019). Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial. Podium, (35), 97-118. https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.7

Saavedra, M. L. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. *Pensamiento y Gestión*. (33). http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s1657-62762012000200005yscript=sci_arttext

Saavedra, M. y Tapia, S. (2012). El entorno Sociocultural y la competitividad de la PYME en México. Panorama Socioeconómico, 30 (44), 4-24. https://xdoc.mx/preview/el-entorno-spciocultural-y-la-competitividad-de-la-pyme-en-mexico-5e30981151c55

Saavedra, M. L.; Milla, S. O. y Sánchez, B. (2013). Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro. El caso de del Distrito Federal, México. FAEDPYME International Review, 2 (4), 18-32. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4834632

Saavedra, M. L. (2014). Hacia la determinación de la competitividad de la Pyme Latinoamericana. México, México: Publicaciones Empresariales UNAM.

Saavedra, M., Camarena, M. y Saavedra, M. (2019). Competitividad de las Pyme y si relación con los sistemas de información. Cuadernos de contabilidad. 20 (50) https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc20-50.cprs

Terán Guerrero, F. N. (2018). Estrategias Financieras determinantes de la competitividad: Evolución y perspectivas en las Pyme Ecuatorianas. Revista Publicando, 5 No. 15. (2). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7055106

Tobón Perilla, L. N., Urquía Grande, E., y Cano Montero, E. I. (2022). ¿Qué factores de gestión interna favorecen la competitividad de las pymes? Evidencia en Colombia. Revista Universidad y Empresa, 24(42), 1-29. https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187270555010/html/index.html

Velázquez Guerrero, K. (2020). Importancia de la planeación financiera en las Pymes. [Tesis de especialidad, Universidad Autónoma de Baja California]. https://repositorioinstitucional.uabc.mx/entities/publication/0befc6fa-813d-42b3-96ae-2de8affce56c

Velykykh, K. (2024). Economic management of companies and new competitive strategies. *Municipal economy of cities*. https://doi.org/10.33042/2522-1809-2024-5-186-13-17

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • Nº02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 244 – 259
Planificación prospectiva como herramienta administrativa para el desempeño …
Rondón -Valero, E. y Torres-Triana, A.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.04

visión gerencial

Planificación prospectiva como herramienta administrativa para el desempeño de la gestión organizacional de Auto Repuestos Soto, F.P.

Erivan José Rondón Valero[1]
Universidad de Los Andes.
Mérida-Venezuela.
https://orcid.org/0000-0002-2170-001X
erivanr@ula.ve erivanrondon50@gmail.com

Auresnelly Maribel Torres Triana[2]
Universidad de Los Andes.
Mérida-Venezuela.
http://orcid.org/0000-0002-7541-1408
auresnelly@gmail.com

Informe de Investigación

RESUMEN

Introducción: La planificación prospectiva busca mejorar los procesos administrativos de las organizaciones, mediante la anticipación al futuro, la acción y la estrategia de manera global; motivado a que se debe tener una visión totalmente amplia hacia los acontecimientos que puedan presentarse. **Objetivo:** proponer la implementación de un plan prospectivo estratégico para el desarrollo organizacional de Auto Repuestos Soto F.P, ubicado en el municipio Libertador del estado Mérida. **Metodología:** Se implementó un enfoque cualitativo a través del método hermenéutico, lo cual permitió desarrollar un proceso de análisis e interpretación, producto de la relación directa de los investigadores con los informantes claves. Las técnicas utilizadas fueron la observación participante y la entrevista estandarizada no programada. Como instrumentos, se emplearon el registro de la observación y guion de entrevista. El análisis de los hallazgos se logró mediante el proceso metodológico de triangulación de la información; con la finalidad de otorgarle fiabilidad a la misma. **Discusión y conclusiones:** Se revela la necesidad de desarrollar un plan prospectivo estratégico para el mejoramiento del desempeño de la gestión organizacional de Auto Repuestos Soto, F.P. El mismo, se fundamenta en abordar la necesidad de la planificación de la empresa en función de las necesidades futuras en la dinámica empresarial de hoy como situación país. Se destaca, que lo propuesto es totalmente efectivo, ya que permite aplicar una visión prospectiva que engloba las diferentes áreas empresariales tanto interno como externo. Se recomienda, oportuno seguimiento y control.

Palabras clave: Estrategia; Planificación Prospectiva; Teoría Organizacional.

Recibido: 05-10-24
Revisado: 02-12-24
Aceptado: 12-02 -25

Prospective Planning as an Administrative Tool for Organizational Management Performance of Auto Repuestos Soto, F.P.

Introduction*: Prospective planning aims to improve administrative processes within organizations by anticipating the future, the action and the strategy in a comprehensive manner. This is driven by the need for a broad vision of potential events that may arise.* ***Objective****: To propose the implementation of a strategic perspective plan for the organizational development of Auto Repuestos Soto, F.P., located in the Libertador municipality of Mérida state.* ***Methodology****: A qualitative approach was employed, using the hermeneutic method, which facilitated the development of an analysis and interpretation process based on the direct relationship between the researchers and key informants. The techniques used were participant observation and unstructured standardized interviews. The instruments employed were observation records and interview guides. The analysis of the findings was achieved through the methodological process of triangulating the information in order to ensure its reliability.* ***Discussion and Conclusions****: The need to develop a strategic perspective plan to improve the organizational management performance of Auto Repuestos Soto, F.P., is revealed. This plan is based on addressing the company's planning needs in relation to future demands within today's business dynamics and national context. It is emphasized that the proposed plan is highly effective, as it allows for the application of a prospective vision that covers both internal and external areas of the business. Ongoing monitoring and control are recommended.*

Keywords*: Strategy; Prospective Planning; Organizational Theory*

¿Cómo citar este artículo? - How to cite this article?
Rondón, E. y Torres, A. (2025). Planificación Prospectiva como herramienta administrativa para el desempeño de la gestión organizacional de Auto Respuestos Soto, F.P. . Revista Visión Gerencia, 24(2), pp. 244 – 259. Recuperado de: http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial

[1] Postdoctorado en Estado, políticas Públicas y Paz Social (URBE). Doctor en Gerencia Avanzada (UFT). Especialista en Tributos. Mención Rentas Internas (ULA). Economista (ULA). Abogado (UNELLEZ). Lcdo. en Educación Mención Básica Integral (UNICA). Investigador Activo (ULA). Jefe de Planes Operativos y Estratégicos PLANDES-ULA. Profesor, tutor y jurado de las Universidades ULA, UNELLEZ, URBE, UFT, UPEL.

[2] Doctorando en Ciencias Organizacionales (ULA). Magister Scientiarum en Ciencias Contables (ULA). Economista (ULA). Abogada (UNELLEZ). Componente Docente en Educación Superior (UDO). Planificadora. PLANDES-ULA. Profesora, tutora y jurado de las Universidades UNELLEZ, UFT.

1. Introducción

El concepto de estrategia se ha implementado a lo largo de la historia de la humanidad, donde el mismo se ha venido utilizando en diferentes aspectos: sobrevivencia del SER (hombre/mujer), familiar, organizativo, militar, social, administrativo entre otros, donde se puede precisar que la estrategia es el establecimiento de objetivos y medios que se utilizarán para alcanzarlos, es por ello que, se debe considerar a la estrategia como un plan integral que contempla hasta la secuencia ideal de ejecución. Una estrategia bien formulada se basa en las capacidades internas, sus debilidades, así como las oportunidades y amenazas que en el entorno se determine.

La estratégica constituye uno de los aspectos fundamentales del sistema organizativo de cualquier organización del siglo XXI, donde la planificación, caso de estudio la prospectiva, representa para su estructura organizacional, tanto interna como externa, una herramienta de grandioso beneficio desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo, que le permitirá a la empresa, obtener mejores resultados en relación con los medios productivos con que cuenta la misma. En general, las estrategias pueden tener distintos puntos de enfoque en correspondencia con las necesidades y las condiciones concretas de cada formación: pueden estar dirigidas al incremento de la productividad, la disminución de los costos o la planificación prospectiva de la organización.

En este orden de ideas, esta visión surge como consecuencia del desarrollo de las organizaciones y de la velocidad del cambio en el entorno, donde se hace imprescindible para poder subsistir, proyectar los resultados no solo a corto o mediano plazo, sino con visión a largo plazo, donde la planificación prospectiva representa el elemento esencial y necesario de implementar, el cual permitirá lograr lo planificado con menor incertidumbre como riesgo; el cual siempre va existir.

En ese sentido, "la Gestión basada en los procesos, surge como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas" (Mallar, 2010, p. 2). Por lo que, las organizaciones buscan mejorar sus procesos de gestión, en función de corregir o propiciar una gestión eficiente y eficaz. Para ello, una gestión basada en la mejora de procesos tanto internos como externos es la mejor opción.

Desde esta óptica la gestión basada en los procesos se orientan a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las perspectivas de sus clientes, proveedores, accionistas y empleados, enfocándose en la empresa para satisfacerlo, en lugar de centrarse en aspectos estructurales jerárquicas, rígidas y tradicionales en función de cada departamento. Por lo tanto, las empresas con un buen liderazgo suelen aplicar el cambio organizativo a través, de procesos individuales que permitan mejorar y transformar sus organizaciones. En tal sentido:

> (…) su construcción y análisis precisa de la sociedad del conocimiento, pues esta permite interpretar la información esencial para formular estrategias que ayuden a la toma de decisiones. Es así como, la prospectiva, o estudios del futuro, es un proceso de anticipación y exploración que utiliza diversos métodos (…) (Cáceres y García, 2018, p. 9)

En relación a lo antes planteado, la planificación prospectiva permite corregir los procesos administrativos de las organizaciones, mediante la anticipación al futuro, la acción y la estrategia de manera global; permitiendo tener una visión totalmente amplia hacia los acontecimientos que logren exhibir, además de tener un proceso de inclusión con los trabajadores que motiven a desarrollar inclusive visiones personales. Por lo que, la prospectiva "es un proceso reflexivo y lo importante es que este tipo de ejercicio varía según la etapa en la

cual nos encontremos" (Miklos y Arroyo, 2008, citado en Puebla 2014, p. 218). Asimismo, la planificación prospectiva dice que "… se denomina estratégica ya que su objetivo es diseñar e interpretar el futuro deseable y posible…" (Vitale, 2008, citado en Puebla 2014, p. 218).

En relación a lo anteriormente mencionado, se presenta el estudio de Auto Repuestos Soto F.P, negocio familiar con más de 15 años de trayectoria en el mercado comercial, dedicado a la venta y distribución de repuestos automotriz de diferentes marcas. Así mismo, se trata de una pequeña empresa que presenta una estructura organizacional totalmente vertical, característica corriente de este tipo de organización, en la cual, el dueño dirige las funciones de los empleados, caso de estudio cuatro (04). La misma, está ubicada en la parroquia Osuna Rodríguez del municipio Libertador del estado Mérida. Está pequeña empresa, se caracteriza por una administración basada únicamente en experiencias adquiridas en formación a través de cursos, talleres y charlas. Por lo tanto, en función a lo descrito anteriormente, el objetivo de la investigación es detectar las causas de las posibles problemáticas que existen, a través, de un estudio diagnóstico de la situación organizacional, para así, realizar un análisis de sus procesos administrativos, con miras a proponer estrategias gerenciales de planificación prospectiva que resulte en un mejoramiento en el presente y en el futuro.

2. Revisión de la literatura

2.1. Planificación

La definición esencial del proceso de planificación, se encuentra estructurada en poder obtener propósitos deseables por parte de las organizaciones, en el que se puede revelar que:

> Aparece como una función inherente a todo proceso de acción o de actividades que procura alcanzar determinados objetivos (…) tres conceptos aparecen estrechamente ligados al de planificación (…) racionalidad, conocimiento de la realidad y adopción de decisiones. En otros términos, se planifica porque hay que reducir incertidumbre sobre la base de un mejor conocimiento de la realidad (diagnóstico) y de la previsión de lo que puede acontecer (Ander-Egg, 1991, p. 23).

Esta definición, enmarca a la planificación dentro de tres aspectos principales, el primero, la obtención de un objetivo determinado, lo segundo presume a la toma de decisiones que implica el proceso esencial en cualquier contexto de la vida y de las empresas en función de los diversos factores que permitan resolver o enfrentar un problema y, en tercer lugar, la incertidumbre en función de la confianza que se puede tener en relación a escenarios actuales o futuros que implica lo incierto y lo desconocido. Desde este contexto, lo concerniente al mañana en los procesos de planificación es "la preocupación por conocer el futuro, ha venido siendo una constante desde el inicio de la civilización humana… (Moura, 1994, citado en Ortega, 2013, p.3).

De la misma forma, la planificación se vincula con los términos de planificar, coordinar, organizar, prever, preparar, disponer, gestionar; los cuales afecta las metas, tareas, actividades, alcance y logros establecidos por la empresa u organización. De esta manera, la planificación es un proceso de creación de alternativas y escenarios de gran importancia para el desempeño, como el funcionamiento de cualquier organización y por ende de la propia sociedad.

No obstante, se destaca que la planificación es un "proceso que requiere explorar, investigar la realidad sobre la cual se ha de actuar para generar la intensión de producir cambios" (Salazar y Romero, 2006, p. 2). Precisamente, el proceso de planificación percibe como principal propósito, originar cambios positivos en el tiempo, lo cual, le permitirá controlar la incertidumbre o riesgo que toda organización productiva o prestadora de servicios debe controlar hoy.

Es importante explicar los tipos de planificación que coexisten y actúan en el contexto empresarial u organizacional, motivado que cada una de ellas tienen su

propio ámbito situacional y funcional. El investigador del área de planificación Martínez, en el año 2009, contraste los tipos:

- *La planificación estratégica:* esta aborda la visión de largo plazo, las políticas públicas y las grandes estrategias.
- *La planificación Programática*: corresponde a los Planes de desarrollo o Presupuesto, así como a los macro programas, es decir, se plantean los objetivos, planes y metas de forma sistemática y organizada para alcanzar eficazmente objetivos en un periodo de tiempo determinado.
- *La planificación Operacional*: se encuentra directamente dirigida a los proyectos de inversión. Asimismo, cada uno de estos tipos de planificación van orientados al ámbito nacional, regional y local, por su parte, pueden ser a corto, mediano y largo plazo.

Es necesario considerar, que la planificación operacional es una herramienta sistemática, orientada a la acción gerencial desde lo cuantitativo, pero a la vez cualitativo, ya que permite concretar en la práctica, proceso de análisis holístico de las actividades planificadas, pero en el corto o mediano plazo. Precisamente, "…se establece objetivos específicos y se elaboran planes detallados para alcanzarlos en el corto plazo, generalmente en el transcurso de un año…" (Pellicer y castellanos, 2023, p. 2).

De acuerdo con lo antes mencionado, para efecto de esta investigación el tipo de planificación que se desarrolla abarca la planificación estratégica, programática y operacional, producto de la mirada de planificación prospectiva, cada uno de ellas se vincula e interrelacionan de forma integral como un concepto compuesto que implica abordar cada una de sus especificidades.

De la misma forma, se presenta otra clasificación de los tipos de planificación implementadas en la práctica en empresas públicas o privadas, en el que:

> 1)La planificación administrativa, que se fundamenta en la búsqueda de soluciones futuras en la organización, sin proponer cambios profundo al interior de su estructura; 2) La planificación normativa, aplicada a procesos que pueden experimentar cambios sin alterar las condiciones generales del contexto o sistema; 3)La planificación estratégica, que supone la presencia de fuerzas opositoras o competitivas, y que tiene como finalidad producir cambios profundos o sustituciones en la estructura del sistema. (Corredor, 2014, p. 13).

En el caso de la planificación prospectiva como mecanismo administrativo organizacional, la misma adquieren elementos constitutivos de cada uno de los tipos de planificación mencionados, pero con visión hacia el futuro, en la cual se parte del punto inicial, realidad como organización y que queremos alcanzar en el mediano o largo plazo tanto cuantitativamente como cualitativamente.

En este sentido, es inevitable identificar las actividades que involucran un proceso de planificación en cuanto a lo que guarda relación con las fases:

> 1) Identificación, priorización y explicación de problemas relevantes a la gestión. 2) Diseño de objetivos, metas y propuestas de acción: El diseño de planes. 3) Análisis de viabilidad de las propuestas de acción: Identificación y evaluación de restricciones (Impuestas por otros decisores, la naturaleza o el entorno en general). 4) Propuestas para la creación de viabilidad. 5) Toma de decisiones y ejecución de acciones. 6) Evaluación del impacto de las decisiones y 7) corrección de planes. (Carucci, 2003, p. 11).

De acuerdo a las fases de la planificación, es transcendental considerar que en todo proceso de planificación, el establecimiento de procedimientos y acciones que ayude a establecer y a priorizar, cada una de las actividades, acciones, es de gran importancia, con el fin de lograr los objetivos planteados en la ejecución de un proyecto o un plan deseado es un proceso integral holístico.

2.2. Prospectiva

Es un factor de análisis y de reflexión para todas las empresas y las organizaciones, puesto que se considera como una nueva disciplina de las ciencias sociales. En este orden de ideas, la prospectiva "estudia el futuro para comprenderlo y poder influir sobre él" (Ortega, 2013, p. 1); de esta manera analizar los futuros cambios adaptados a la propia realidad. Asimismo, este proceso de definición "… se apoya en la construcción de visiones de futuro para el país, sector o territorio, y esas visiones se materializan en planes a mediano plazo, con objetivos, estrategias y líneas de acción …" (Mattár y Cueva, 2017, p. 55).

De allí, que la prospectiva refleja la interacción existente entre el mundo empresarial y la evolución del mundo moderno. Igualmente, "considera que la prospectiva es el estudio de los provenientes posibles y la ciencia de comprender anticipadamente" (Berger, 1964, citado en Forigua, 2018, p. 25). Por su parte, se define que:

> La prospectiva es, por su propia naturaleza, una disciplina social; también lo es por la forma en que se aplica (…) es una técnica participativa, es también una técnica integradora. Los diversos actores que colaboran en un ejercicio de prospectiva intercambian conocimientos y posiciones, y se esfuerzan en llegar a consensos que luego les obligan a todos (Rodríguez, 2001, p.14-15).

De acuerdo con lo antes mencionado, la prospectiva tiene elementos a considerar como lo es la reflexión participativa de forma integral de quienes actúan en la toma de decisiones, en función de determinar el cómo se va a desarrollar una planificación prospectiva en el largo plazo y cuáles son las acciones a examinar, como por ejemplo los recursos disponibles para su ejecución obligando a las empresas y a las organizaciones a conceptuar la metodología a emplear. Por lo que, la prospectiva "…permite interpretar la información esencial para formular estrategias que ayuden a la toma de decisiones… es un proceso de anticipación y exploración que utiliza diversos métodos…" (Cáceres y García, 2018, p. 9).

También es importante aclarar, que la prospectiva se anticipa mas no se predice, puesto que es una disciplina que identifica los comportamientos y tendencias futuras, en función del análisis y estudios del futuro a largo plazo, así como de la toma de decisiones estratégicas de forma dinámica, flexible y evolutiva. En este mismo contexto, se dice que la prospectiva:

> (…) es la intención de explorar el futuro (señalar como podría ser) y no necesariamente predecirlo, en el análisis prospectivo se observan las relaciones de manera dinámica (…) lo que da lugar a la visualización de múltiples e inciertos futuros, mostrando que el futuro se puede construir, y que esta construcción depende de la voluntad del hombre" (Mojica y Col, 2001, citado en Ríos, 2007, p.45).

Es importante destacar, que en los actuales momentos la planificación prospectiva permite gestionar elementos importantes como los retos de la programación para el desarrollo en la construcción del largo plazo a partir de procesos y métodos prospectivos, que permitan ampliar el panorama de la programación de lo que hoy se tiene para el mañana de forma adecuada en escenarios de incertidumbre. Por lo que:

> El concepto contemporáneo de planificación retoma sus aspiraciones originales y fundamentales, y las expresa en un lenguaje apropiado para el momento actual. Se propone así que la planificación es un acto político, una teoría y una disciplina para la creación de sentido (de pertenencia y de futuro) (…) (Mattár y Cuervo, 2017, P. 35).

Igualmente, se revela que la planificación prospectiva:

> Sostiene que la prospectiva es una reflexión para iluminar la acción presente con la luz de los futuros posibles. De alguna manera esta reflexión la denomina anticipación, e indica que esta se impone en la actualidad debido a dos factores principalmente. En primer lugar, la aceleración del cambio técnico, económico y social requiere una visión a largo plazo (…) y en segundo lugar los factores de inercia, relacionados con las estructuras y con los comportamientos exigen

sembrar hoy para cosechar mañana (Godet,1999, citado en Ríos, 2007, p. 44).

2.3. Teoría Organizacional

Hoy los fenómenos políticos, económicos y sociales difícilmente pueden ser explicados sin comprender el papel que las organizaciones juegan en tales espacios, incorporar a la variable organizacional como un elemento estratégico de explicación de la acción humana, en el que la posibilidad de la utilización de la Teoría de la Organización como herramienta analítica es fundamental. (Ramírez, 2011, p. 127).

A esta teoría le corresponde casi un siglo de estudio, es decir, de pensamiento organizacional. La cual, tiene como objeto obtener una explicación comprensiva de la organización, la misma se refiere al conjunto de orientaciones teóricas que se han venido desarrollando a partir de la teoría de Taylor hasta las explicaciones actuales del fenómeno organizacional.

Aquí se desarrollan las escuelas de pensamiento administrativo como: La Administración Científica, La Teoría Clásica de la Administración de Taylor y de Fayol respectivamente, La Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo, siendo su aporte más significativo la "humanización de la administración"; Teoría de las Estructuras Contingentes (grupo Aston), Escuela del Comportamiento, Análisis del Poder y el Discurso Organizacional. EL contexto teórico de las organizaciones describe que:

> Desde un punto de vista literal, organización es la acción o efecto de organizar u organizarse, esto es, disposición, arreglo, orden; como parte del proceso administrativo es la etapa en la que se define la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional; como unidad productiva, una organización es una entidad social orientada hacia la consecución de metas con base en un sistema coordinado y estructurado vinculado con el entorno. (Frankin, 2009, p.4).

De acuerdo a lo antes expuesto, una organización puede realizar diferentes actividades en relación con todo lo que le rodea; sin embargo, toda organización debe actuar conforme a las nuevas directrices, transformaciones rápidas y de gran profundidad, que deben asumir las organizaciones actuales, bajo un entorno de importantes cambios que intensifican la competencia y modifican sus estructuras, asimismo, de comprender e interpretar, donde "A final de cuentas, las personas dan vida a la organización y son la piedra angular de su dinámica" (Chiavenato, 2009, p. 244).

3. Metodología utilizada

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, el cual se integró con la ejecución del método hermenéutico, producto de la propia vinculación directa de los investigadores, con los informantes claves, lo cual permitió obtener categorías emergentes significativas, gracias a la **observación participativa y, a la entrevista estandarizada no programada como técnicas de investigación.**

Consecuentemente, cuando se estudia la realidad no se presupone nada, esto es, se ve y se observa de forma más amplia, flexible y práctica, en este sentido, en base a lo cualitativo se debe buscar interpretar, comprender, reflexionar. Asimismo, se involucran valores, experiencias, conocimientos, costumbres, en si el entorno donde desenvuelve y se desarrolla la actividad productiva y administrativa de la empresa de estudio.

El método básico de toda ciencia es la observación de los datos, de los hechos junto con la interpretación (hermenéutica), puesto que son inseparables. "Esto quiere decir que la actividad mental del ser humano se reduce a recibir estímulos visuales, auditivos, olfativos, que por su naturaleza son ambiguos y amorfos (o recuerdos de su memoria) y a ubicarlos en un contexto que le dé un posible sentido o significado". (Martínez, 1996, p.102).

Desde el método hermenéutico, se ajusta la reconstrucción de la realidad en lo que se refiere sentir y vivir la experiencia, esto es que la hermenéutica aparece de forma contenida durante todo el camino de la investigación, como lo es desde el momento

de la idea de investigación, el planteamiento del problema, la contextualización teórica y metodológica, la realidad cara a cara de los trabajadores, como sujetos informantes de la situación objeto de estudio, hasta el análisis e interpretación de los hallazgos obtenidos.

La selección de los informantes claves, se desarrolló en función del camino metodológico y con base al método de la investigación. Se consideró, apropiada la selección de algunos de ellos, puesto que los mismos aportan información significante, desde sus propias experiencias e inquietudes, a la construcción de la realidad constatada por los investigadores. Es decir, "los informantes claves apadrinan al investigador en el escenario y son sus fuentes primarias de información" (Fine, 1980, citado en Taylor y Bogdan, 1984, p. 61).

En este sentido, los informantes clave del presente estudio estuvo conformada por cuatro (4) trabajadores de la empresa Auto Repuestos Soto F.P, ubicada en el municipio Libertador del estado Mérida, siendo estos las personas que pueden aportar la información necesaria de acuerdo a sus vivencias, experiencias, antigüedad en la organización, empatía y relación en el campo de investigación para la interpretación y comprensión del objeto de estudio.

Los procedimientos previos de la recolección de la información, de acuerdo con las estrategias que orientan la presente investigación, se consideran el conjunto de acciones preliminarmente utilizadas para la realización de la investigación entre los cuales se deben indicar:

1) Nacimiento de la idea de investigación.
2) Interrogantes e inquietudes de los investigadores.
3) Revisión e investigación de las conceptualizaciones, teorías, definiciones relacionadas con el tema de estudio.
4) Búsqueda y organización de la información.
5) Interpretación y análisis del abordaje teórico desarrollado en la investigación.
6) Surgimiento de variables o categorías
7) Categorización de variables.
8) Reflexiones generales.

Igualmente, como se indicó anteriormente, se implementaron las técnicas de la observación participativa y, la entrevista estandarizada no programada, donde las mismas "se entiende por técnica el proceso de obtención de información y el instrumento es el formato utilizado para recopilar dicha información" (Navarro, 2009, p.69). Así mismo, los instrumentos implementados fueron el registro de observación y, guion de la entrevista.

Como codificación y, categorización del estudio se entiende:

> Por código como una abreviatura o símbolo que se aplica a una frase o párrafo de la transcripción de una entrevista o de un diario de campo, cuya función más importante es la de clasificar el tipo de información del texto según diferentes intenciones analíticas (Piñero y Rivera, 2013, p.126).

Vale destacar, en términos generales que el proceso de codificación agrupa las transcripciones en categorías, categorías emergentes o variables con el propósito de relacionarlos, con los planteamientos propuestos en la investigación, para posteriormente analizarlos e interpretarlos y obtener los hallazgos significativos con la realidad objeto de estudio.

Finalmente, las categorías se definen como "los conceptos primitivos del entendimiento puro y condicionan la totalidad del conocimiento intelectual y la misma experiencia (…)" (Kant, 1957, citado en Carvajal, 2001, p. 3). Por lo tanto, la conceptualización que se relaciona con la interpretación de la realidad, es decir, con la hermenéutica utilizada para establecer clasificaciones de cada uno de los elementos de estudio, en pocas palabras la unidad de análisis. Por lo que, "la unidad de análisis puede ser un individuo, un programa, una institución, un evento, un concepto. (Merrian, citado en Rojas, 2014, p.164). Seguidamente se presenta la categorización de la investigación fundamentada en la *unidad de*

análisis de la planificación prospectiva como herramienta administrativa para el desempeño de la gestión organizacional de Auto Repuesto Soto F.P.

4. Presentación de hallazgos significativos

En este momento de la investigación, se exterioriza de forma descriptiva los hallazgos significativos que dan sentido de forma natural a los fenómenos, como los que dan paso a la producción de conocimiento y, respuesta a las necesidades del problema planteado;, por ser interpretados con el mismo significado con los que lo ven los informantes claves, a través de una postura holística que permita conservar la complejidad del comportamiento humano dentro del entorno organizacional, en este caso las percepciones sobre la planificación prospectiva, como herramienta para el desempeño en la gestión organizacional de Auto Repuestos Soto F.P, el cual toma en cuenta diversos aspectos (físico, social, psicológico, emocional, conocimientos, experiencias, entre otros) que conforma el universo dentro de la organización.

El tipo de análisis que se utilizó en la investigación fue bajo una postura empírico-inductivo, y el análisis de los hallazgos se realizó con las categorías fundamentales: Desempeño, Gestión Organizacional y Empresa Auto Repuestos Soto F.P, con el fin de lograr aproximarse a la realidad estudio, con la aceptación de la invitación realizada a los informantes claves, por parte de los investigadores, donde se concretó con cada uno de ellos la planificación de los encuentros y la metodología a seguir en cada uno, con el fin de conocer la influencia de la planificación, caso de estudio la prospectiva y como la misma tiene efectos directos sobre el ambiente laboral donde se desempeñan los colaboradores; a través de la observación participante y la entrevista estandarizada no programada.

La información proporcionada por los informantes claves en la presente investigación y, en coordinación con la metodología planteada además de tomar en cuenta sus expresiones, tono de voz, lenguaje no verbal, comentarios, relación del día a día con el entorno de cada uno de ellos, permitió realizar el proceso de triangulación de la indagación obtenida.

Se puede señalar, que los diferentes informantes claves fueron seleccionados de distintos niveles de la organización de estudio, es decir: Propietario, gerente general y trabajadores, los cuales presenta roles de gran responsabilidad dentro la misma, aunque adscritos a la misma gerencia con más de un año de antigüedad en Auto Repuestos Soto F.P. En cada uno de los encuentros con ellos, surgieron una serie de categorías emergentes, analizadas y contrastadas para cada informante clave, dando paso a los hallazgos significativos evidenciados como las categorías emergentes. A continuación, se presentan las categorías emergentes surgidas después de los encuentros y observaciones.

Categorías. Visión prospectiva, pensamiento complejo, gerencia humana, pensamiento horizontal y trabajo en equipo.

Al observar como son las relaciones, gestos, comportamientos y a su vez escuchar los comentarios, y las percepciones de cada informante clave, resalta en la mayoría de ellos un pensamiento complejo, aunque se detectó el hallazgo significativo de la investigación, que existe en los informantes claves una visión prospectiva, donde se afirma que la prospectiva es "una reflexión para iluminar la acción presente con la luz de los futuros posibles. De alguna manera esta reflexión la denomina anticipación" (…) (Godet, 1999, citado en Ríos, 2007, p. 44), donde fundamentado en especial las expresiones del informante clave IC1 (Dueño de la organización), se reveló que el presenta un comportamiento cualitativo de planificación prospectiva, lo cual guarda relación directa con el propósito planteado desde el inicio en la investigación. Propuesta de plan prospectivo estratégico para la organización Auto Repuestos Soto F.P. Igualmente, el informante clave IC2 (Gerente) presenta rasgo peculiar que

permite afirmar con propiedad que el mismo exhibe inclinación prospectiva.

En este contexto, los dos informantes claves mencionados anteriormente (Propietario, gerente), manifiesta pensamiento vertical, el cuál es típico de organizaciones diseñadas en forma piramidal (empresa familiar con más de 15 años en el mercado), la cual genera numerosos muros y dificultades en la gestión de organizaciones modernas del siglo XXI, lo que también representa un hallazgo significativo que deberá ser abordado. Se evidencia que los directivos producto del comportamiento observado con los trabajadores en el área de atención. Ellos, están conforme o lo acepta como algo normal de la misma, (mando vertical), lo cual no permite quizás obtener mejores resultados desde el punto de vista cualitativo en toda la empresa en general.

La desmotivaciones y errores organizacionales parten de allí, es más; no ven relación directa alguna con ello, para ellos esos problemas son otro tema aislado, aunque los informantes claves IC3 e IC4, (Trabajadores), manifestaron con firmeza que si existe trabajo en equipo por lo que exterioriza que existe pensamiento horizontal, pero desde un punto de vista vertical más no horizontal totalmente. Por lo tanto, y en base a lo antes planteado si existe desempeño laboral en el que "… es la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales está obligado a ejecutar" (Altuve y Serrano, 1999, p. 36). En toda empresa, si el trabajador no cumple con sus funciones, se interpreta como despido directo, lo cual los informantes IC2, IC3 y IC4 lo manifestaron con sus **expresiones corporales** al momento de la entrevista.

En otro orden de ideas, se reveló que existe gerencia humana, la cual es necesaria que debe de existir para poder aplicar la planificación prospectiva como elemento de gestión organizacional en el tiempo. El informante IC1 (Dueño de la organización), lo exteriorizó de forma directa, donde está consciente que para poder "sobrevivir" en momento de incertidumbre, necesariamente debe brindarle apoyo a su principal activo productivo no solo de esta organización sino de cualquiera a nivel local, nacional e internacional; el talento humano, el cual forma parte del proceso de planificación. En efecto, planificar es el "proceso sistemático y continuo que relaciona el futuro con las decisiones actuales, en el contexto de cambios situacionales y que se expresa en la formulación de planes interrelacionados" (Soriano, s/f, citado en Martínez, 2009, p. 17).

Por lo que, en base al autor y a las categorías emergentes surgidas en el proceso de investigación, si se aplica de forma directa el proceso de planificación: para el momento adaptado a las circunstancias de los factores externos como la situación del país, pero no adaptado a un proceso de planificación prospectiva, donde se pueda proyectar con una visión más a largo plazo y con distintos escenarios adaptativos modernos de las organizaciones del siglo XXI.

Recordemos que Auto Repuestos Soto F.P, es una empresa familiar, administrada por su propio dueño, quizás no con visión prospectiva a largo plazo y con la obligatoriedad que las empresas actuales se deben adaptar permanentemente a los cambios del mundo globalizado, competitivo y complejo de hoy, como por ejemplo las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación), que cualquier empresa debe utilizarla. Todo este horizonte guarda correlación directa con la teoría de organización, principal fundamento teórico de la investigación, lo cual representa otro hallazgo emergente que se logró detectar con los informantes claves. Es necesaria la organización, pero adaptada a los nuevos cambios como exigencias de los demandantes. Ejemplo, la implementación correcta de las redes sociales.

La comunicación vertical ascendente y descendente es bastante notoria en todos sus gestores, por lo tanto, la comunicación es asimétrica, discriminando entre el que tiene estatus y poder, aunque los informantes manifestaron que, sí se toman en cuenta sus

opiniones como sugerencias, pero respetando el cargo de cada uno, por lo que si se afirma que existe verticalidad comunicacional.

Es evidente en el IC1 y el IC2, utilizan estrategias gerenciales modernas, tal vez por su grado de experiencia laboral, esas estrategias, aunque nacen de sus direcciones, no terminan de cristalizarse, posiblemente por la misma verticalidad natural de este tipo de empresas familiares, donde el proceso comunicacional por naturaleza es vertical o el ritmo de la organización. Entre los fines más importantes de una planificación prospectiva, es el desarrollo de relaciones más humanas que propicien un agradable clima organizacional para obtener en sus integrantes calidad de vida, desarrollo personal, social y profesional, que muestre a todos una visión holística que permita entender el ¿por qué?, ¿hacia dónde vamos?, donde cada uno vea su papel protagónico en el proceso y el enorme valor que aporta para el éxito de cada gestión, puntos que no se evidenciaron en los informantes claves poseer de forma clara.

5. Conclusiones y recomendaciones

A través del camino metodológico desarrollado en la presente investigación y del proceso de observación, interpretación como reflexión de los hallazgos, se alcanzó el propósito propuestos en el estudio, por lo que los investigadores obtuvieron una mirada de la comprensión de la unidad de análisis, como es la conceptualización de la planificación prospectiva, así como su ámbito de aplicación a la empresa Auto Repuestos Soto F.P. En este sentido, a continuación, se presenta las conclusiones finales, donde se formula **la primera interrogante** ¿Cómo afecta la no implementación de un plan prospectivo en los procesos de comercialización?

Si, afecta de forma directa la no implementación del plan prospectivo en los procesos de comercialización, lo cual, se afirma en los hallazgo significativos como las categorías emergentes alcanzadas, en las cuales se revela que los informantes si posee conocimiento empírico práctico de la implementación del plan prospectiva como herramienta administrativa organizacional, fruto de las propias expresiones como comentarios realizados específicamente por el informante clave IC1 (Dueño de la organización), el cual comentó que la incertidumbre actual y los cambios continuos que existen en el mercado de mayoristas de repuestos automotriz, obliga prácticamente al diseño de escenarios posibles que la empresa deberá afrontar de forma directa.

Es importante concluir simultáneamente que, la organización desde su creación siempre afrontado desafíos de articularse de forma adecuada con los cambios como la incertidumbre que existe hoy en el mercado de distribución y venta de repuestos; donde Auto Repuestos Soto F.P durante su historia ha atravesado ciclos de vida variados, en los que ha pasado de hacer un esfuerzo masivo y amplio de reflexión hacia la búsqueda de nuevos planteamientos en la toma de decisiones y de soluciones organizacionales fundamentalmente al diseño de estructuras, reorganización, definición de estrategias, procesos de comercialización, escenarios de talento humano, condiciones laborales, productividad y competitividad. Es transcendental resaltar que la organización objeto de estudio, ya desarrolló empíricamente la implementación del plan prospectivo pero solamente teóricamente.

Por lo tanto, Auto Repuestos Soto F.P, es una empresa donde los planes que se apliquen pueden ser exitosos, si el talento humano está dispuesto al cambio, situación relevante para avanzar y crecer, algo que también forma parte de las conclusiones de la investigación en afirmar que los informantes claves presentan pensamiento prospectivo en asimilar los cambios de manera positiva. Es oportuno destacar, que una empresa que busca ayuda, y que quiere trabajar en las estrategias y por ende en la planificación prospectiva, se le atribuirá un buen futuro en el manejo de escenarios cambiantes, pero con la implementación de forma adecuada

progresivamente; acondicionado a los cambios internos como externos que de forma natural afecta cualquier organización y, al proceso de diagnóstico integral necesario.

Segunda interrogante, ¿Cómo la falta de la implementación de la planificación prospectiva puede generar retrasos y pérdidas en el proceso de comercialización? Para los cuatros informantes claves, producto de los comentarios realizados en el momento de la entrevista, e incluso con la observación de sus propios gestos corporales, afirman que el proceso de planificación es obligatorio de implementar en cualquier proceso organizacional tanto interno como externo. Partiendo de esta afirmación, los procesos de comercialización y a su vez, el desempeño se considera principalmente el escenario de incertidumbre que actualmente vive la empresa. En este mismo orden de ideas, es necesario la construcción de escenarios que va a permitir proyectar el futuro de la organización a través de estrategias reales y adaptadas a la organización.

En relación a lo antes presentado, la falta de la implementación de la planificación prospectiva a pesar que los informantes claves C1 y C2 (dueño y administrador), presenta cualidades de su aceptación como estrategia empresarial en la práctica, pero teóricamente más no su implementación, lo cual genera retrasos y pérdidas en la comercialización de los productos, originado precisamente por el mal manejo actual de la planificación que perjudique el futuro de la prestación de servicio de calidad a los clientes, así como el énfasis en la formulación de los objetivos que se plantea la empresa y la búsqueda activa de medios para hacerlo posible; finalmente la proyección de nuevas estrategias permite garantizar que la estrategia se adecue lo más posible a las realidades actuales y futuras de la organización, debe ser compartida y descansar en el conocimiento íntimo de las dinámicas del entorno" (Godet y Durance, 2011, p. 13).

De esta forma, la implementación de la planificación prospectiva es fundamental en los diferentes procesos que conforman la organización: solicitud de inventario de productos, organización del inventario, estudio de precio de mercado, variedad de proveedores con nuevas oportunidades de comercialización, proceso de control de deudas y pago, nuevas oportunidades de variedad de productos, estrategias de comercialización por las redes sociales entre otras, son inevitables de implementar hoy.

Tercera interrogante, ¿De qué forma la planificación prospectiva puede afectar el desempeño y evitar conflictos en la organización? Para los informantes claves, C1 y C2, concluyen que identificando los problemas críticos o de mayor incertidumbre en la organización y, implementando la propia planificación prospectiva, pero con contenido real, puede ayudar a controlar la presencia real de éste escenario pero también, no implementarlos de forma correcta, admite la afectación negativamente del desempeño y aumenta, conjuntamente los conflictos en las diferentes áreas cómo comercialización, inventario de productos, proveedores entre otros. Es necesario considerar que la prospectiva desde su conceptualización ha contribuido al estudio y análisis del desempeño en la gestión organizacional, puesto que no predice el futuro de la gestión empresarial, es importante aclararlo, sino que comprenden "que la prospectiva constituye una disciplina de intersección entre los estudios del futuro, el análisis de políticas públicas y la planificación estratégica" (Medina y Ortegón, 2006, citado en Ríos 2007, p. 45).

En definitiva, la planificación prospectiva es una herramienta administrativa organizacional que permite alcanzar resultados positivos y, disminuir la incertidumbre en los objetivos planificados pero desde el punto de vista cuantitativo y a la vez, cualitativo; donde el clima organizacional, por ejemplo, es un elemento determinante para lograr la integración entre todos los colaboradores de forma más horizontal y no, tan vertical como se pudo observar en la organización objeto de estudio, lo cual, se evidencia como otra

terminación en el cuál los informantes CI y C2 son los que cuenta con mayor conocimiento en el área pero no integra a los demás colaboradores C3 y C4 que igualmente observa problemas producto que son ellos los que atiende la gran mayoría de los clientes. Es significativa la integración holística en la organización para poder disminuir la verticalidad observada en la sede de la organización, la cual, es otra conclusión de la investigación y que debe ser mejorada en hechos por la misma.

Todos los informantes claves, concluyen que de manera global es necesario integrar elementos que tomen en cuenta el posible e incierto panorama del futuro, es decir, lo anticipa, así como el roll de los estados a través de sus políticas públicas con la participación de los actores (ciudadanos, sectores públicos y privados), y por ende, el uso y aplicación de herramientas de gestión como lo es la planificación prospectiva que permite el camino a seguir para alcanzar las metas propuestas proporcionando así la mejor toma de decisiones posibles. Asimismo:

> La prospectiva a través de sus métodos realiza un estudio sistémico sobre el futuro, en el que considera aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, de manera que se logra una visión completa y general del sistema analizado, las herramientas prospectivas logran estimular la imaginación dentro de los cauces de la razón, puesto que mantiene el rigor intelectual y reducen las incoherencias en el razonamiento ((Medina y Ortegón, 2006, citado en Ríos 2007, p. 45).)

De acuerdo a la conceptualización de la prospectiva, se debe concluir igualmente que, las estrategias han sido utilizadas a lo largo del tiempo en Auto Repuestos Soto F.P, pero no de forma ordenada y acorde a los objetivos o metas planificadas en un momento determinado.

Se revela que en la organización objeto de estudio, no se examina a menudo el proceso de planificación implementado de acuerdo a la propia complejidad a la que deba enfrentarse. De hecho, si el mundo cambia, subsisten muchas invariables y semejanzas en cuanto a la naturaleza de los problemas que se enfrentan. Los métodos y las herramientas de la planificación permiten evolucionar y enriquecer los planes prospectivos, como herramientas para el desempeño en la gestión organizacional. Por lo que, en esta investigación, se concluye conjuntamente que es vista desde la perspectiva del pensamiento complejo, puesto que la teoría de la estrategia y la teoría de la organización han adquirido un sentido de complementariedad e integridad mutua empírico en Auto Repuestos Soto F.P, en la cual "… el análisis organizacional ha tejido su red conceptual sobre el concepto de estrategia" (Bougon, 1992, citado en Ramírez 2011, p. 81).

Al mismo tiempo, debe existir la estructuración cognitiva del pensamiento estratégico otro elemento revelado en la organización, en el que, se asume de antemano la complejidad de la realidad, la constancia de la incertidumbre y la impredecibilidad de la acción humana, lo que implica por sí misma, una forma diferente de enfrentar la vida y la toma de decisiones; se trata de una toma de postura frente al mundo y el deseo de transformarla. Desde el punto de vista de la racionalidad asume el rol el individuo el cual interpreta su vida y su entorno, así como la interrelación que existe entre ambas, es decir:

> El pensamiento estratégico debe interpretarse como el medio por el cual un individuo aprehende la realidad (…) asimismo como forma particular de racionalidad permite discernir entre los datos relevantes de la realidad y aquellos que no lo son, se convierte en herramienta útil para la toma de decisión y en particular, para la definición e implementación de estrategias a seguir (Bougon, 1992, citado en Ramírez 2011, p. 101).

En este contexto, existe una interrelación del individuo con la colectividad a la que pertenece y se envuelve. Pasa de ser visto como enfoque estratégico a "paradigma" el cual posee especificaciones muy claras de comportamiento, por lo que, se establecen relaciones complejas entre el sujeto y el contexto (realidad) a la que pertenece. Por lo tanto, se debe buscar que el pensamiento

estratégico trasciende, porque busca el ideal de construir una nueva forma de pensamiento, así como de entender las realidades organizacionales a través de su máxima eficiencia. Auto Repuesto Soto F.P, debe implementar un plan prospectivo estratégico que tome en cuenta cada uno de los elementos descrito anteriormente. Se afirma la necesidad de la implementación oportuna de la planificación prospectiva.

Cuarta interrogante ¿Cuáles son los aspectos significantes para el desempeño en la gestión organizacional?

Los propios informantes claves, revelaron producto de sus respuestas que es prácticamente obligatorio considerar elementos del entorno, de tipo cuantitativo como cualitativo, lo cual, permitirá la permanencia y subsistencia en su ámbito competitivo y organizacional, todo ello, en función de la búsqueda de nuevas estrategias gerenciales a través de un plan que le permita decidir, solucionar, comprender y unificar ideas de acuerdo a la dinámica organizacional en el que se desenvuelve la empresa. Todos concluyeron, en sus opiniones, que es necesario manejar escenarios futuros producto de la incertidumbre que afecta en l actualidad el propio sector comercial del país, pero adaptados al tipo de organización o empresa.

De acuerdo a lo anteriormente revelaron, los propios informantes claves comentaron que la conceptualización de la planificación prospectiva en la empresa, es una oportunidad para crecer en todos los sentidos la organización. Finalmente, se presenta la interrogante de cierre **¿cómo enfrentar los escenarios futuros del mundo empresarial?** Para dar respuesta a esta interrogante se presenta las respectivas recomendaciones para la empresa Auto Repuestos Soto F.P. producto de las conclusiones descrita anteriormente.

En primer lugar, la adopción de estrategias, con el objetivo de lograr soluciones de problemas de índole productivo, administrativo y organizacional en condiciones de incertidumbre del país actual. Se recomiendan desarrollar líneas de acción en cuanto a nuevas perspectivas financieras, perspectiva del cliente, perspectiva del proceso y las perspectivas del talento humano donde la participación de todos los trabajadores es fundamental en el proceso de estructuración teórico pero práctico también.

En segundo lugar, analizar y reflexionar la conceptualización de la planificación prospectiva dentro de la lógica de una nueva modalidad de gestión organizacional. La planificación prospectiva, es una herramienta moderna y aplicable a cualquier tipo de empresa tanto del sector público como privado; independiente de su sector productivo o sector económico.

En tercer lugar, la investigación y evaluación permanentemente de la búsqueda de nuevas estrategias empresariales fundamentada en una determinada visión del futuro. Recordar que el mundo actual es totalmente cambiante día a día y, solamente aquellas empresas que se mantenga en la vanguardia competitiva e innovadora, permanecerán en el tiempo.

Vale destacar, como punto de diagnóstico recomendado para la implementación de la planificación prospectiva, que es obligatorio, realizar un análisis integral en dirección a elementos fundamentales que toda empresa u organización, sin importar el sector productivo o tamaño en número de trabajadores, deba realizar continuamente, el cual, deberá contener como estructura general los siguientes apartados:

- ✓ Primero: Identificación de los datos básicos organizacionales que cualquier empresa debe de contar sin importar el sector productivo, como el número de trabajadores que la integra. Misión, visión, objetivos, políticas, estructura organizacional.

- ✓ Segundo: Análisis de factores internos. Comunicación, desempeño, liderazgo productividad, ventas, entre otros.

visión gerencial

✓ Tercero: Análisis de factores externo. Competidores, proveedores, riesgo del sector en general, precios de los productos entre otros elementos.

✓ Cuarto: Estrategias empresarial que permite medir y corregir los resultados de la organización, atendiendo puntos de vista: financieros, del cliente, del proceso y del trabajador. Diagnóstico, plan de trabajo, implementación del mismo, control y seguimiento permanentemente en las distintas etapas y, presentación de las conclusiones como cambios necesarios detectados en el tiempo.

✓ Quinto: Otras estrategias empresariales a implementar como la modificación estructural de tipo vertical, la cual es característica básica de las pequeñas y medianas empresas hacia la organización horizontal (holocracia), en la cual, los trabajadores no directivos o dueños, puedan participar protagónicamente en la estructuración de estrategias prospectivas a implementar. Resaltar que ellos, son los que tienen el contacto día a día con los clientes y son protagonistas fundamentales de las organizaciones.

✓ Sexto: Diseño de objetivos reales de alcanzar en el tiempo con la realidad interna y externa de la organización.

✓ Séptimo: Diseño plan de actividades a desarrollar para lograr los objetivos organizacionales planificado con visión prospectiva.

✓ Octavo: Control, seguimiento y reestructuración del plan de actividades producto de la evaluación cuantitativa y, cualitativa que se deberá desarrollar continuamente para disminuir el riesgo de no alcanzar los objetivos planificados prospectivamente como el manejo de los propios factores interno como externo, que podría modificar el desarrollo de los mismos. Resaltar, que el riesgo existirá hoy, mañana y siempre, pero con el plan prospectivo se puede controlar oportunamente en el tiempo.

6. Referencias

Altuve, E. y Serrano, C. (1999). Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el desempeño laboral. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas Venezuela. Documento en línea, Recuperado de: http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3777.pdf

Ander-Egg. (1991). Introducción a la planificación. Editorial siglo veintiuno de España editores S.A. 13° Edición. Documento en línea, Recuperado en https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Introduccion-a-la-planificaci%C3%B3n-Ander-Egg-Ezequiel.pdf.pdf

Cáceres, G. y García F. (2018). Prospectiva: herramienta de planeación para liderar, gestionar y construir el futuro. Revista visión gerencial N° 1, pp. 07-21. ISSN 1317-8822 Documento en línea, Recuperado en http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/handle/654321/688

Carvajal, L. (2001). Teorías, categorías y conceptos. Una visión interdisciplinaria en el análisis del espacio y el tiempo. Revista Comunicación. Instituto Tecnológico de Costa Rica. Vol.11, numero 003. Documento en línea, Recuperado en https://www.redalyc.org/pdf/166/16611311.pdf

Carucci, F. (2003). Planificación estratégica por problemas: Un enfoque participativo. ILDIS Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales. Caracas. Venezuela. Documento en línea, Recuperado en http://www.ildis.org.ve/website/administrador/uploads/planificacionestrategica.pdf

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Tercera. Editorial Mac Graw Hill México.

Corredor, J. (2014). La planificación Nuevos enfoques y proposiciones para su aplicación en el Siglo XXI. Editorial Arte, S.A. Venezuela.

Franklin, E. (2009). Organización de empresas. Tercera Edición. Mc Graw Hill. Documento en línea, Recuperado en https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf

Forigua (2018). Construcción de escenarios prospectivos aplicados a la planificación estratégica territorial: una alternativa para el manejo de la incertidumbre en la toma de decisiones. Documento en línea, Recuperado en http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/68859

Godet, M. y Durance P. (2011). La prospectiva estratégica para las empresas y los territorios. Documento en línea, Recuperado en https://www.academia.edu/12706135/La_prospectiva_estrategica_Michael_Godet_Philippe_Durance

Mallar, M. (2010). La Gestión Por Procesos: Un Enfoque De Gestión Eficiente. Documento en línea, Recuperado en https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf

Martínez, L. (2009) Planificación Prospectiva Construyendo "Los Futuros" Ilpes CEPAL. Documento en línea, Recuperado en https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/prospectiva_uruguay_lmm.pdf

Mattár, J. y Cuervo, L. (2017), Planificación para el desarrollo en América Latina y el Cribe. Enfoques, Experiencias y perspectivas. Documento en línea, Recuperado en https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42139/10/S1700693_es.pdf

Martínez, M. (1996). Comportamiento humano. Nuevos Métodos de Investigación. México Editorial Trillas.

Navarro, L. (2009). Desarrollo, Ejecución y Presentación del Proyecto de Investigación. Venezuela. Editorial Melvin, C.A.

Ortega, F. (2013). Prospectiva empresarial: herramienta de planeamiento indispensable para un mundo altamente competitivo. Instituto de Investigación Científica IDIC Universidad de Lima Perú. Documento en línea, Recuperado en http://conferencia2013.consorcio.edu.pe/wp-content/uploads/2014/09/1.-Ortega.pdf

Pellicer, R. y Castellanos, G. (2023). Procedimiento de planificación operativa como alternativa de articulación de los niveles de planificación. Volumen 2. Número 2. Documento en línea, Recuperado en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552023000200004

Piñero, M. y Rivera M. (2013). Investigación cualitativa: orientaciones procedimentales. Universidad pedagógica experimental libertador. Barquisimeto. Venezuela

Puebla, P. (2014). La prospectiva como herramienta de gestión. Su aplicación en el sector hibrido. Documento en línea, Recuperado en https://www.ungs.edu.ar/wp-content/uploads/2016/09/Tesis_Puebla.pdf

Ramírez, (2011). Pensamiento y acción para el desarrollo regional. Dilemas organizacionales en el impulso de la gestión estratégicas en gobiernos locales. Con estudios de caso municipal, regional e interinstitucional en la región 06 sur de Jalisco, en el periodo 2000-2008. Estudios Organizacionales. Doctorado en estudios organizacionales Guadalajara México. Documento en línea, Recuperado en https://www.academia.edu/16884714/UAMI14918

Ríos, D. (2007). Planeación prospectiva del desarrollo económico local. Universidad Pontifica Bolivariana. Medellín Colombia.

Rodríguez, (2001). Introducción a la prospectiva: metodologías, fases y explotación de resultados. Revista de Economía Industrial N°342. Documento en línea, Recuperado en https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/342/1JesusRodriguez.pdf

Rojas, B. (2014). Investigación cualitativa. Fundamentos y praxis. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas. Venezuela

Salazar, D. y Romero, G. (2006). Planificación. ¿Éxito Gerencial? Multiciencias. Volumen 6, número 1. marzo 2006. Recuperado en https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.redalyc.org/pdf/904/90460103.pdf&ved=2ahUKEwiD2quB7OGJAxUgi7AFHSS8ODsQFnoECBcQAQ&usg=AOvVaw1LpRoXsNuowabr4qW1MaaJ

Taylor, S. y Bogdan, R. (1984). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Ediciones Paidós. Tercera Edición. Documento en línea, Recuperado en http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf Consulta

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 260 – 285
Integración de migrantes: Rol de las Asociaciones de migrantes y refugiados en Perú
Lizarzaburu, E., García, C. Noriega, E., Ramírez, J. y Florez, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.05

Integración de migrantes: Rol de las Asociaciones de migrantes y refugiados en Perú

Edmundo Lizarzaburu Bolaños
Universidad Esan, Perú
https://orcid.org/0000-0002-8862-5624
elizarzaburub@gmail.com

Conrado García – Gómez
Universidad de Valladolid, España
https://orcid.org/0000-0001-8184-3285

Luis Eduardo Noriega
Universidad Esan, Perú
https://orcid.org/0000-0003-2452-0118

Informe de investigación

Julio Cesar Ramírez Villegas
Universidad Esan, Perú
https://orcid.org/0009-0008-2903-4489

Hugo Gustavo Florez Alata
Universidad Esan, Perú
https://orcid.org/0000-0001-7843-8529
Gustavoefe@gmail.com

Resumen

Introducción: La integración de migrantes en los países de acogida constituye un desafío y una oportunidad tanto para las personas migrantes como para las sociedades receptoras. **Objetivo**: Este estudio tiene como propósito analizar el rol de las asociaciones de migrantes y refugiados venezolanos en Perú en el proceso de integración social y económica de sus compatriotas, evaluando su vínculo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Pacto Mundial para la Migración. **Método**: Para ello, se realizó una revisión documental exhaustiva, utilizando fuentes académicas, informes institucionales y redes sociales de las organizaciones analizadas. **Resultados**: se evidenció que las asociaciones de migrantes y refugiados venezolanos en Perú cumplen funciones esenciales, al ofrecer apoyo humanitario, a la vez que fortalecen las redes sociales, promueven el acceso a derechos, y facilitan la inserción laboral y educativa de los migrantes. Asimismo, las acciones de estas organizaciones contribuyen a mitigar las situaciones de vulnerabilidad, promueven la cohesión social y dinamizan el desarrollo económico local. **Conclusión**: el trabajo articulado de estas asociaciones no solo mejora la calidad de vida de los migrantes, sino también genera impactos positivos en la sociedad peruana en su conjunto, reafirmando la importancia de fomentar su fortalecimiento y sostenibilidad.

Palabras clave: Migración; Venezuela; Perú; Asociaciones de migrantes y refugiados

Integration of Venezuelan Migrants in Peru: Role of Migrant and Refugee Associations

Introduction: *The integration of migrants in host countries constitutes a challenge and an opportunity for both migrants and host societies. Objective: The purpose of this study is to analyze the role of Venezuelan migrant and refugee associations in Peru in the process of social and economic integration of their compatriots, evaluating their link with the Sustainable Development Goals and the Global Compact for Migration.* ***Method:*** *For this purpose, an exhaustive documentary review was carried out, using academic sources, institutional reports and social networks of the organizations analyzed.* ***Results:*** *It was found that associations of Venezuelan migrants and refugees in Peru fulfill essential functions by offering humanitarian support, while strengthening social networks, promoting access to rights, and facilitating the labor and educational insertion of migrants. Likewise, the actions of these organizations contribute to mitigate situations of vulnerability, promote social cohesion and boost local economic development.* ***Conclusion:*** *the articulated work of these associations not only improves the quality of life of migrants, but also generates positive impacts on Peruvian society as a whole, reaffirming the importance of promoting their strengthening and sustainability.*

Key words: *Migration; Venezuela; Peru; Migrant and refugee associations.*

Recibido: 19-02-25
Revisado: 27-04-25
Aceptado: 15-06-25

¿Cómo citar este artículo? - *How to cite this article?*

Lizarzaburu, E., García, C. Noriega, E., Ramírez, J. y Florez, G. (2025). **Integración de migrantes: Rol de las Asociaciones de migrantes y refugiados en Perú.** *Revista Visión Gerencia,* 24(2), pp. 260 – 213.
Recuperado de: http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial

1. Introducción

La migración de ciudadanos venezolanos en el siglo XXI representa un fenómeno de gran relevancia histórica, social, política y económica que dejará una huella significativa en los registros futuros (García Arias y Restrepo Pineda, 2019, p. 66). Es importante destacar que la presencia de migrantes y refugiados venezolanos en Perú ha generado tanto oportunidades como desafíos para el gobierno peruano en el contexto de la migración (Hernández-Vásquez et al., 2020; Sacristán-Rodríguez y Anaya, 2022).

Las instituciones públicas han tenido una participación en la conversión de desafíos en oportunidades; no obstante, la crisis actual excede considerablemente todas las previsiones de asistencia. Perú ha demostrado solidaridad frente a las significativas necesidades de los migrantes y refugiados venezolanos. Según el Banco Mundial (2019), a través de su directora para Bolivia, Chile, Ecuador y Perú, Marianne Fay, la migración venezolana representa una oportunidad para impulsar la productividad y el crecimiento económico en Perú. Esta situación se percibe como un desafío que puede ser transformado en una oportunidad beneficiosa para todos los involucrados.

Pese al respaldo internacional y los esfuerzos regionales, los refugiados y migrantes venezolanos siguen teniendo dificultades para acceder a servicios esenciales debido a los elevados costos de vida y a obstáculos relacionados con la documentación. (Agencia de la ONU para los Refugiados -ACNUR-, 2024)

En las primeras fases de la crisis migratoria en América Latina, los países acogieron a los migrantes venezolanos con generosidad, brindando apoyo mediante la exención de visados, la provisión de tarjetas de movilidad y la facilitación de acceso a la asistencia humanitaria, a los servicios de salud, entre otros servicios como educación y cuidado infantil (Reina y Ramírez, 2018; Morffe Peraza et al., 2019; Sacristán-Rodríguez y Anaya, 2022). El acceso a los servicios educativos y de salud, contribuyó a la inserción social y económica de los migrantes en la nación (Banco Mundial, 2019). No obstante, la creciente migración venezolana, la complejidad de los procedimientos migratorios y la insuficiencia de recursos han generado dificultades, lo que ha obstaculizado la integración de los migrantes a pesar de los esfuerzos humanitarios realizados.

Durante el año 2018, el sistema educativo público de Perú recibió aproximadamente a 35.000 estudiantes venezolanos, quienes fueron admitidos en las escuelas incluso después del comienzo del ciclo escolar. En el ámbito de la salud, apenas un centro médico en Lima recibió más de 15.000 visitas de ciudadanos venezolanos (Banco Mundial, 2019). Pese a los obstáculos mencionados, los posibles beneficios de la integración de los migrantes venezolanos son mayores que los costos. Según el Banco Mundial (2019), se proyecta que podrían generar un ingreso fiscal neto promedio de aproximadamente 2.256 millones de soles anuales entre los años 2019 y 2025.

De la revisión realizada, se ha evidenciado que el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (desde ahora UNICEF) colabora estrechamente con otros organismos humanitarios, autoridades nacionales y locales, organizaciones no gubernamentales y comunidades en Colombia. El objetivo de esta colaboración es brindar servicios de salud, nutrición, educación y protección a los niños migrantes y a aquellos pertenecientes a las comunidades receptoras (UNICEF, 2019). En el año 2019, el gobierno de los Estados Unidos comunicó la asignación de 314 millones de dólares adicionales para hacer frente a la crisis migratoria en Venezuela, según información del Departamento de Estado de EE. UU.

En las últimas cinco décadas, ha ocurrido un notable incremento en el número de migrantes internacionales a nivel mundial. Según la Organización Internacional para las Migraciones (OIM, 2024), en el año 2020 se estimó que 281 millones de individuos residían en un país distinto al suyo, lo que supone un aumento de 128 millones en comparación con el año 1990. Durante el período comprendido entre los años 2017 y 2030, la migración venezolana tiene el potencial

de aumentar el Producto Interno Bruto (PIB) de los países receptores en un rango estimado entre el 0.1% y el 0.3%. Según el informe del Fondo Monetario Internacional del año 2019, la inserción de migrantes provenientes de Venezuela en la fuerza laboral podría contribuir al desarrollo económico de dichos países en un horizonte temporal intermedio y prolongado.

En el corto plazo, la llegada masiva de inmigrantes genera un incremento del gasto que los países receptores deben administrar de manera eficiente. Sin embargo, según Iberoamericana Empresarial (2019), estos países están ofreciendo un importante respaldo a los migrantes y refugiados de Venezuela, lo cual podría generar oportunidades económicas sostenidas en el tiempo. La inmigración venezolana ha generado repercusiones no solo en el ámbito económico, sino también en los aspectos sociales y culturales, provocando cambios significativos en las dinámicas locales (Loayza, 2020, p. 180).

La integración social de los migrantes y refugiados venezolanos en Perú representa un desafío significativo con un gran potencial para el país. En los últimos años, aproximadamente un millón y medio de ciudadanos venezolanos han emigrado a Perú, donde la mayoría se encuentra en situación de pobreza y carece de acceso a servicios fundamentales como atención médica y educación. Las organizaciones, conformadas por migrantes y refugiados venezolanos, se dedican a mejorar las condiciones de vida y a promover la inserción de estos colectivos en la sociedad peruana.

En Perú, se estableció el Grupo de Trabajo por los Refugiados y Migrantes (GTRM) a partir de una iniciativa gubernamental. Actualmente, este grupo está compuesto por más de 90 organizaciones. El Grupo de Trabajo sobre Refugiados y Migrantes (GTRM) se enfoca en brindar apoyo a los refugiados y migrantes en Perú, así como a la comunidad peruana receptora. Esta organización resalta las contribuciones de la población venezolana residente en el país, también se esfuerza por garantizar que los refugiados y migrantes venezolanos en Perú puedan satisfacer sus necesidades y hacer valer sus derechos.

Las asociaciones de migrantes y refugiados venezolanos en Perú tienen una función fundamental en el proceso de integración social y económica de estos grupos. En materia social, es importante destacar que a través de estas entidades se busca la satisfacción de las necesidades de los migrantes y refugiados, así como ejercer sus derechos y favorecer la reflexión sobre las interacciones entre los individuos migrantes y sus contextos socioculturales (García Arias y Restrepo Pineda, 2019, p. 64), para su inclusión en la sociedad peruana. El estudio de la emigración venezolana posibilita comprender dicho fenómeno y la creación de un 'territorio alterno' que sirva de escenario propicio para el debate sobre las identidades nacionales.

En materia económica, a propósito de la actuación de las asociaciones de migrantes y refugiados venezolanos en Perú, en el año 2021, los migrantes y refugiados venezolanos en Perú generaron un impacto fiscal neto de 139 millones de Soles. Estas organizaciones se dedican a abordar los obstáculos que dificultan la inserción laboral y económica de los migrantes y refugiados venezolanos, con el objetivo de potenciar su contribución al desarrollo económico de Perú.

Según García Arias y Restrepo Pineda (2019, p. 69), la migración de personas jóvenes en edad laboral y reproductiva hacia ciertos destinos conlleva un proceso de rejuvenecimiento en dichas áreas, a la vez que las regiones de origen experimentan un envejecimiento debido a la permanencia de una población mayor sin capacidad reproductiva.

2. Marco Teórico

La literatura especializada establece que las asociaciones son fundamentales para adquirir recursos de tipo relacional. Según Morel Blanch (2022), las organizaciones de inmigrantes tienen una importancia fundamental en el proceso de integración social, al ofrecer un lugar donde los inmigrantes pueden establecer conexiones de ayuda mutua y recibir apoyo en su proceso de adaptación a la

sociedad de acogida. Por otra parte, según Lancee (2012), esta unión favorece la obtención de recursos interpersonales y contribuye a la inclusión social en la comunidad local.

De acuerdo con Zapata-Barrero y Yalaz (2018), la colaboración entre migrantes promueve la creación de espacios de encuentro, solidaridad y representación colectiva. La literatura especializada subraya que el asociacionismo de personas migrantes desempeña un papel crucial al fomentar la conformación de redes de apoyo social y ampliar las fuentes no oficiales de asistencia disponibles para sus miembros, constituyendo una vía hacia la institucionalización formal. En este marco, el apoyo social se define como la percepción o experiencia personal de ser valorado, respetado, cuidado y conectado con otros integrantes de una red social, que proporciona ayuda y recursos de manera recíproca (Taylor, 2011). Complementariamente, Uchino (2009) sostiene que, las redes de apoyo social se conforman por grupos de individuos a los que se puede acudir en busca de asistencia, consejo o acompañamiento.

El papel de las organizaciones de inmigrantes ha sido extensamente examinado, en distintas investigaciones, resaltando su relevancia emocional (Luque Brazán, 2007; Freitez, 2011; Gutiérrez et al., 2020; Marzana et al., 2019). Morell sostiene que estas agrupaciones cumplen con satisfacer la necesidad emocional de las personas de relacionarse, comunicarse e intercambiar sentimientos, vivencias e inquietudes en un contexto, proporcionando a su vez una sensación de pertenencia (Lluch, 1994; Morell Blanch, 2005). Baumeister y Leary argumentan que "la mente humana tiene una tendencia fundamental y casi generalizada a establecer y conservar relaciones con los demás. Esta necesidad de pertenencia es tan importante como otras motivaciones humanas y resulta fundamental para el desarrollo de la identidad y el bienestar emocional" (Allen et al., 2021, s.p.).

Igualmente, el logro de la integración social de los inmigrantes no solo está determinada por el respaldo de sus compatriotas, sino también por las relaciones establecidas con individuos de la comunidad local. Establecer vínculos con individuos autóctonos es esencial para lograr una integración exitosa, ya que brinda recursos tangibles, respaldo emocional y social (Portes & Rumbaut, 2014).

La participación de los grupos de inmigrantes en asociaciones genera impactos altamente positivos, ya que facilita el acceso a empleos de mejor calidad, impulsa su involucramiento en la vida política, fortalece y expande sus redes sociales, y contribuye al fortalecimiento de la confianza en la sociedad. Asimismo, esta participación, promueve dinámicas de colaboración interpersonal y fomenta el desarrollo de habilidades democráticas, esenciales para una integración activa y constructiva en las comunidades de acogida.

La discusión sobre la inclusión de los inmigrantes y las teorías del enclave se enfocan en el impacto de las redes sociales y económicas, y en la adaptación de dichas comunidades. De acuerdo con la literatura disponible, los grupos étnicos concentrados pueden ofrecer beneficios económicos importantes a los inmigrantes recién llegados, al facilitarles la entrada a los mercados laborales a través de redes establecidas que conectan a los inmigrantes con empleadores y oportunidades laborales, lo cual de otra manera serían inaccesibles. Según Putnam (2001), el capital social hace referencia a los elementos de las estructuras sociales, como las conexiones, las reglas y la confianza, que promueven la colaboración y la acción en favor de intereses compartidos (Gaete Fiscella & Mena Martínez, 2016).

Adicionalmente, las comunidades étnicas ofrecen un ambiente de respaldo social, en el cual los inmigrantes pueden acceder a la ayuda y a los medios que facilitan su integración en el nuevo entorno. No obstante, dichas áreas también pueden obstaculizar la integración económica a largo plazo al disminuir la importancia de adquirir competencias lingüísticas y culturales del país anfitrión, lo cual podría resultar en una menor movilidad económica. Así, la influencia de las comunidades étnicas en la inclusión de los inmigrantes está condicionada por diversos elementos.

Dentro de este contexto, la importancia de las redes de contactos étnicos son fundamentales, dado que pueden favorecer el acceso a recursos y oportunidades laborales. Además, la opinión que la sociedad tiene del grupo étnico en la comunidad receptora es crucial, ya que puede influir en las posibilidades de progreso económico y social.

Una red étnica sólida y bien organizada puede brindar un importante respaldo y favorecer la integración económica inicial de los inmigrantes. Además, una imagen positiva ante la sociedad puede favorecer una mayor integración en la economía y en la sociedad en su conjunto. No obstante, una percepción desfavorable en la sociedad puede generar dificultades adicionales que obstaculiza la integración de los inmigrantes a largo plazo (IntechOpen, 2023; y IZA World of Labor, 2021).

Por otra parte, la colaboración en organizaciones, ya sean de ámbito nacional o étnico, tiene una importancia fundamental en el proceso de integración de los migrantes, promoviendo la creación de capital social étnico y transcultural. De acuerdo con una investigación reciente, la colaboración en organizaciones mixtas contribuyen a establecer conexiones entre distintos ámbitos sociales y a fomentar la integración bicultural, especialmente en la segunda generación de personas inmigrantes.

Estas organizaciones no solamente ayudan a los inmigrantes a integrarse en la sociedad receptora, sino también promueven el empoderamiento de sus integrantes al reforzar su sentido de comunidad y bienestar. Al promover un sentimiento de pertenencia, estas organizaciones mejoran la calidad de vida de los inmigrantes al brindarles un importante respaldo emocional y social. Además, la colaboración en estas organizaciones contribuye a establecer relaciones y capital social, ofreciendo recursos (Paloma, García-Ramírez, de la Mata, & Asociación, 2010).

Contrariamente, las teorías del enclave argumentan que la participación en organizaciones voluntarias conduce al aislamiento étnico de los migrantes, al fomentar la igualdad y la cohesión entre sus integrantes. Investigaciones han evidenciado que las asociaciones proveen ocasiones de interacción entre personas similares, lo cual resulta en una mayor uniformidad en las redes sociales, según la edad, clase social, religión, origen étnico y género. Por ejemplo, estudios realizados por Rotolo (2000) y Marsden (1990) han demostrado que la afiliación a asociaciones es más común en comunidades con una mayor uniformidad racial y entre personas que pertenecen a redes religiosas más homogéneas (Molina, Lerner y Gomes Mestreo

La cara positiva de estos enclaves étnicos, en este tipo de contexto, es que puede favorecer la estabilización y el fortalecimiento de las comunidades étnicas, fomentando una sólida cohesión interna y una colaboración entre sus integrantes. A la par, pueden preservar tradiciones culturales y relaciones comunitarias; los núcleos étnicos fortalecen la identidad y cohesión del grupo, proporcionando una red de apoyo fundamental para los recién llegados.

Aun cuando, los enclaves étnicos favorecen la preservación de las tradiciones culturales, el idioma y la cohesión comunitaria de los recién llegados, no demandan una total asimilación a la sociedad en su conjunto, dado que estas áreas no solamente brindan oportunidades económicas a través de negocios que se enfocan en una etnia en particular, sino que también proporcionan beneficios sociales, como la posibilidad de acceder a servicios y redes culturales pertinentes.

Por todo ello, las teorías indican que estos lugares pueden influir de manera doble en la integración económica: pueden favorecer la inclusión al ofrecer recursos y oportunidades dentro de la comunidad, pero también pueden dificultarla si existe poca interacción con la sociedad receptora y los recursos son escasos (Portes & Shafer, 2007).

Una asociación es un grupo de individuos o entidades que se han constituido y designado de manera oficial, y que deciden colaborar sin recibir remuneración económica por su contribución (Montero, Fontj, & Torcal, 2006). Conforme los inmigrantes se establecen en un lugar, la creación de

asociaciones progresa desde encuentros informales hasta constituir entidades organizadas y estructuradas, con recursos y capacidad de movilizar a sus integrantes (Martínez & Rodríguez, 2003).

Además de las organizaciones establecidas por y para inmigrantes, se ha notado un aumento notable en los colectivos de solidaridad y asistencia destinados a esta población específica. Estos grupos, conformados principalmente por residentes locales, se dedican a proporcionar ayuda y respaldo a los inmigrantes. Además, numerosas organizaciones previamente establecidas, cuyo enfoque era colaborar con grupos sociales marginados y en situación de vulnerabilidad, han modificado sus acciones para incorporar a los inmigrantes, conscientes de la relevancia de respaldar su proceso de integración y su calidad de vida (Colectivo IOE, 1987).

Por lo tanto, las propuestas de organizaciones de inmigrantes son una herramienta importante para ofrecer apoyo, tanto a nivel personal como comunitario, sin importar la situación migratoria, al fortalecer lazos entre ellos y establecer conexiones con las comunidades que los reciben. No obstante, para que estas alianzas se consoliden y evolucionen de un estado informal a uno formal, es necesario que dichas propuestas sean bien recibidas y respaldadas en los países receptores.

Según lo expuesto por Putnam (2020), el capital social hace referencia a las relaciones interpersonales, las redes sociales y las normas de reciprocidad y confianza que surgen de dichas relaciones. Este concepto se distingue por su naturaleza dual, dado que se desarrolla y difunde a través de la estructura de la red que lo constituye, al mismo tiempo que posee una identidad significativa que puede cambiar dependiendo de la naturaleza de las relaciones implicadas.

Además, el capital social puede organizarse y distribuirse de tres formas principales, lo cual refleja fenómenos de cohesión y vinculación en la red. La prevalencia de las relaciones horizontales en lugar de las verticales favorece la unión y la cooperación entre los ciudadanos para resolver asuntos comunitarios, impulsar el crecimiento de la sociedad civil y promover la integración de las personas en la sociedad (Gaete Fiscella & Mena Martínez, 2016, p. 155).

Por consiguiente, la noción de unión e integración social suele ser tema de debate y discusión. Se hace alusión a las maneras en que las personas y los grupos se relacionan e interactúan entre sí dentro de una sociedad específica. Aunque puede haber diversas interpretaciones sobre el significado y funcionamiento de estos conceptos, es evidente que juegan un papel fundamental en la formación de nuestra sociedad. La cohesión social se evidencia mediante la existencia de lazos vinculares, que son las conexiones que se establecen entre los individuos dentro de un grupo, y la presencia de relaciones horizontales, en las cuales los integrantes de un mismo grupo mantienen conexiones e interacciones recíprocas entre sí. Con frecuencia, se relacionan los lazos sociales con el concepto de capital social puente, el cual hace referencia a las conexiones externas horizontales entre individuos o grupos. Estas conexiones involucran relaciones que se extienden más allá del grupo cercano e incluyen factores externos.

De acuerdo con Pérez y Murcia (2019), las organizaciones de inmigrantes juegan un papel importante en facilitar la integración de los inmigrantes de una nacionalidad específica. Además, pueden ser una herramienta para promover el desarrollo social y profesional, así como una opción para emprender de forma independiente. Estas organizaciones a menudo combinan intereses comunes con metas personales, lo que muestra la variedad de roles y responsabilidades que tienen dentro de la comunidad inmigrante.

2.1. El papel de la Agenda 2030 en el fenómeno de la migración

En la septuagésima Asamblea General de las Naciones Unidas se aprobó la propuesta de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), un nuevo plan internacional que fue solemnemente suscrito por 193 líderes de Estado y de Gobierno. Desde que fue implementado, este documento se ha convertido en la principal guía para el progreso a nivel

mundial, con validez hasta el año 2030 (Leal Filho et al., 2018; Rosati y Faria, 2019).

Las acciones destinadas a proporcionar asistencia humanitaria han abordado la garantía de los derechos a la salud, la educación y el empleo (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2018). En el pasado, la comunidad internacional había acordado planes de desarrollo que planteaban metas globales ambiciosas, como la eliminación del hambre, la disminución de la pobreza, la consecución de la educación primaria universal y el compromiso de destinar el 0,7% de ayuda al desarrollo de los países más necesitados. Estos objetivos fueron inicialmente propuestos en el contexto de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), los cuales fueron aprobados quince años antes en la 55ª Asamblea General de las Naciones Unidas con gran celebración. Sin embargo, las restricciones de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), junto con una visión limitada de los mismos, han requerido la creación de un plan de acción más completo, sofisticado y complejo que busca ampliar de forma significativa las concepciones tradicionales de desarrollo.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) ofrecen una visión integral de la sostenibilidad, tal como señalan Canelón y Almasa (2018) y Lassala et al. (2021). Estos objetivos reconocen la interrelación existente entre los grandes desafíos globales, tales como la desigualdad, la pobreza extrema, la degradación ambiental y los patrones de consumo insostenibles. A diferencia de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), los ODS abordan problemáticas que anteriormente no fueron suficientemente consideradas, incorporando enfoques metodológicos más actualizados para enfrentar dichas complejidades (Agne, 2019). No obstante, la magnitud de los cambios requeridos implica una transformación global profunda y un esfuerzo internacional coordinado, aspectos que, lamentablemente, no han sido plenamente priorizados hasta el momento (Gráfico N° 1).



Gráfico N° 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Fuente*: Naciones Unidas (2015).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mantienen una conexión con la migración, presentando una interacción relevante y un objetivo compartido en la consecución de metas y su influencia en los desplazamientos humanos. La migración es influenciada por una variedad de factores socioeconómicos y ambientales, los cuales son considerados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La influencia de las crisis económicas en los movimientos migratorios contemporáneos es evidente, especialmente en naciones latinoamericanas, como señala Acosta y Atienza (2004). Objetivos como la eliminación de la pobreza y la falta de

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 260 – 285
Integración de migrantes: Rol de las Asociaciones de migrantes y refugiados en Perú
Lizarzaburu, E., García, C. Noriega, E., Ramírez, J. y Florez, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.05

alimentos, la promoción de la salud y la educación de calidad, así como la reducción de las desigualdades, guardan una estrecha relación con los factores que provocan la migración (Lizarzaburu et al., 2024); por cuanto las personas que emigran tienen como propósito mejorar sus perspectivas económicas, garantizar condiciones de vida más seguras y acceder a servicios esenciales, no disponibles en sus lugares de procedencia. Otro vínculo entre el fenómeno migratorio y los ODS, se vislumbra cuando la migración adecuadamente administrada puede ser beneficiosa para impulsar el desarrollo sostenible mediante la transferencia de habilidades, conocimientos y remesas que impactan positivamente tanto a las comunidades de partida como las de llegada. Por ello, resulta fundamental implementar políticas de inclusión y salvaguardar los derechos de los migrantes con el fin de asegurar su contribución positiva al desarrollo y prevenir situaciones de discriminación o exclusión.

En relación con temas migratorios, a continuación, se exponen los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), según Agne (2019) y Lassala et al. (2021) (Tabla N° 1).

Tabla N° 1. ODS y su relación con la migración

Metas	Desarrollo	ODS
Movilidad estudiantil	Fomentar la movilidad internacional de estudiantes	4
Trata y explotación de seres humanos	Luchar contra toda forma de trata y explotación de personas	5,8,16
	Combatir la trata y explotación de mujeres y menores	
Migración laboral y empleo	Promover empleos dignos	8
	Erradicar el trabajo infantil y sus formas más severas	
	Combatir la trata de trabajadores forzados	
	Abordar el fenómeno de la feminización de la migración	
	Optimizar la gestión de la migración laboral	
Gobernanza de la migración	Facilitar la migración y movilidad ordenada, seguras, regulares y responsables	10
	Implementar políticas migratorias bien planificadas y gestionadas	
Remesas	Reducir los costos asociados con el envío de remesas de migrantes	10
Datos sobre migración	Mejorar la recopilación de datos sobre migración	17
	Incrementar la segmentación de datos por estatus migratorio	
	Ampliar el desglose de datos a partir de otras variables	

Fuente: Organización Internacional para las Migraciones OIM, (2018).

2.2. El Pacto Mundial Migratorio

El 11 de diciembre del año 2018, en la Conferencia Intergubernamental de Marrakech, 163 países aprobaron el Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular, un logro que muchos consideraban inalcanzable. La Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó el acuerdo una semana más tarde, a través de su Resolución 73/195, con una mayoría de 153 votos a favor, 5 en contra y 12 abstenciones (Fajardo del Castillo, 2019).

Este convenio, en conjunto con el Pacto Mundial sobre Refugiados, será un punto de partida fundamental para la colaboración multilateral entre la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM). El Acuerdo Mundial sobre Migración, conocido oficialmente como el Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular, es visto como el primer documento completo que aborda de forma detallada todos los aspectos del desplazamiento de personas a nivel mundial. Este acuerdo establece un conjunto de reglas y procedimientos diseñados para gestionar el fenómeno de

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 260 – 285
Integración de migrantes: Rol de las Asociaciones de migrantes y refugiados en Perú
Lizarzaburu, E., García, C. Noriega, E., Ramírez, J. y Florez, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.05

la migración de forma más humanitaria y coordinada, al asegurar el respeto de los derechos de las personas migrantes y fomentar su bienestar a escala global.

En el ámbito de las normativas legales, es relevante destacar que el Pacto Mundial sobre Refugiados es un recurso jurídico orientativo que funciona como mecanismo para ampliar el uso de la Convención de las Naciones Unidas, una intervención normativa de escasa intensidad. Los países emplean este mecanismo legal indicativo para preservar su soberanía, y al mismo tiempo establecer normas comunes para regular los desplazamientos a gran escala, propios de la migración humana en el siglo XXI.

El Pacto Mundial para la Migración, en contraste, no menciona un instrumento legal sobre migración, sino que establece un marco general para la colaboración en la administración de la migración. Esto refleja la visión de los Estados, al considerar la administración de la migración como un ejercicio de su soberanía y solo están dispuestos a negociar formas de colaboración para gestionar la movilidad transnacional (Morales, 2020; Veiga, 2021). No obstante, la colaboración entre instituciones y Estados debe respetar el marco del derecho internacional, que incluye garantizar derechos fundamentales a los ciudadanos de otros países y apátridas, así como reconocer los derechos esenciales establecidos en documentos importantes (Cepal, 2018; Debandi y Sander, 2020).

Estos instrumentos contienen propuestas y disposiciones destinadas a fomentar la gestión de la migración, considerando tanto las políticas nacionales como la cooperación internacional. El acuerdo global sobre migración incluye 23 metas detalladas a continuación:



Gráfico N° 2. Objetivos del Pacto Mundial Migratorio. Fuente: Oficina Regional para Centroamérica, Norteamérica y El Caribe -OIM- (s.f.).

A partir de estos objetivos, múltiples autores han realizado una clasificación y análisis como un ejercicio para el fortalecimiento de los mismos, y así generar propuestas nacionales basadas en este agrupamiento. La explicación a cada uno de los objetivos del Pacto Mundial Migratorio se presenta en la Tabla N° 2.

Resulta importante tener una visión global de todos los objetivos del Pacto Mundial Migratorio, y así generar criterios de agrupación para un trabajo efectivo de las iniciativas presentadas. Vicent Chetail, presidente de la junta y profesor

de derecho internacional de Instituto de Graduados en Estudios Internacionales y de Desarrollo de la Academia de Ginebra, clasifica los objetivos conforme a la Tabla N° 3 (Chetail, 2020).

Kathleen Newland1 también clasifica en tres categorías los objetivos del Pacto Migratorio, según los desafíos que estos implican. El Pacto Mundial, elaborado con el respaldo de las Naciones Unidas, es el primer acuerdo negociado a nivel gubernamental que aborda de manera integral y holística todas las dimensiones de la migración internacional (OIM, 2024).

Tabla N° 2. Objetivos del pacto Mundial para la Migración

N°	Objetivos del Pacto Mundial para la Migración
1	Recopilar y emplear datos precisos y desglosados, para desarrollar políticas basadas en evidencia
2	Reducir los factores adversos y estructurales que obligan a las personas a abandonar su país de origen
3	Proporcionar información precisa y oportuna en todas las fases del proceso migratorio
4	Asegurar que todos los migrantes dispongan de pruebas de su identidad legal y documentación adecuada
5	Incrementar la disponibilidad y flexibilidad de las rutas de migración regular
6	Facilitar la contratación justa y ética, y garantizar condiciones que aseguren el trabajo digno para los migrantes.
7	Abordar y reducir las vulnerabilidades en la migración
8	Salvar vidas y coordinar iniciativas internacionales para los migrantes desaparecidos
9	Reforzar la respuesta global al tráfico ilícito de migrantes
10	Prevenir, combatir y erradicar la trata de personas en el contexto de la migración internacional
11	Gestionar las fronteras de manera integrada, segura y coordinada
12	Aumentar la certeza y previsibilidad en los procedimientos migratorios para una adecuada verificación de antecedentes, evaluación y derivación
13	Utilizar la detención de migrantes solo como último recurso y explorar alternativas
14	Mejorar la protección, asistencia y cooperación consular a lo largo de todo el ciclo migratorio
15	Proporcionar a los migrantes accesos a servicios básicos
16	Empoderar a los migrantes y las sociedades para lograr la inclusión plena y la cohesión social
17	Eliminar todas las formas de discriminación y fomentar un discurso público basado en evidencia para modificar las percepciones sobre la migración
18	Invertir en el desarrollo de habilidades y facilitar el reconocimiento mutuo de competencias, cualificaciones y aptitudes
19	Crear condiciones para que los migrantes y las diásporas contribuyan plenamente al desarrollo sostenible en todos los países
20	Promover transferencias de remesas más rápidas, seguras y económicas, y fomentar la inclusión financiera de los migrantes
21	Colaborar para facilitar el regreso y la readmisión de migrantes en condiciones de seguridad y dignidad, así como su reintegración sostenible
22	Establecer mecanismos que posibiliten la seguridad social y las prestaciones adquiridas
23	Establecer mecanismos de Cooperación Internacional.

Fuente: ONU (2022).

[1] Investigadora y cofundadora del Instituto de Políticas para la Migración, ha tenido una destacada experiencia académica y profesional en el campo de la economía política. Entre sus roles anteriores se destaca su labor como profesora en la London School of Economics (1988-1992) y como asistente especial del rector de la Universidad de las Naciones Unidas. Además, ha brindado servicios de consultoría para diversas organizaciones internacionales de renombre, tales como la Organización Internacional del Trabajo, la Organización Internacional para las Migraciones, la Oficina del secretario general de las Naciones Unidas, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y el Banco Mundial.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • Nº02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 260 – 285
Integración de migrantes: Rol de las Asociaciones de migrantes y refugiados en Perú
Lizarzaburu, E., García, C. Noriega, E., Ramírez, J. y Florez, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.05

Tabla N° 3 Clasificación de Objetivos del Pacto Mundial Migratorio según Vicent Chetail

N° Grupo	Clasificación de Objetivos	Objetivos
1	Objetivos que abordan las causas de la migración e invierten en el desarrollo sostenible	2-19-20
2	Objetivos relacionados con la gestión de fronteras para facilitar los movimientos transfronterizos seguros y regulares, y prevenir la migración irregular	4-5-9-10-11-12-21
3	Objetivos enfocados en la protección de los derechos humanos de los migrantes y en promover su integración en los países de acogida	6-7-8-13-14-15-16-17-18-22
4	Objetivos orientados a reforzar la cooperación internacional y las asociaciones globales	23
5	Objetivos enfocados en la mejora de la recopilación y gestión de datos e información	1-3

Fuente: Tomado de Chetail (2020)

Tabla N° 4 Clasificación de Objetivos del Pacto Mundial Migratorio según Newland

Grupos	Temas	Objetivo
Primer Grupo	**Medidas específicas y relativamente poco controvertidas:**	
	Optimizar la recopilación y calidad de datos migratorios	1
	Asegurar que los migrantes cuenten con documentación que valide su identidad legal	4
	Fortalecer los servicios consulares destinados a los migrantes	4
	Facilitar las transferencias de remesas	20
Segundo Grupo	**Temas específicos pero controversiales:**	
	Facilitar más caminos legales para la migración	
Tercer Grupo	**Objetivos muy amplios y ambiciosos:**	
	Minimizar los factores adversos que impulsan la migración.	2
	Enfrentar y mitigar las vulnerabilidades asociadas con la migración	7
	Capacitar a los migrantes y a las sociedades para fomentar la inclusión y cohesión social total	16
	Erradicar todas las formas de discriminación y promover un discurso público fundamentado en evidencia	17

Fuente: Newland, (2018)

2.3. El Fórum Mundial sobre Migración y Desarrollo

En el Fórum Mundial sobre Migración y Desarrollo (FMMD) del año 2023, el impulso y la motivación de las organizaciones de la sociedad civil permitieron tener como resultado la creación de recomendaciones para promover la participación de los migrantes en el desarrollo.

Específicamente, las temáticas impulsadas fueron las siguientes: a) Derechos y migración: promover la protección de la salud, seguridad y derechos de los migrantes; b) Las diásporas: impulsoras del desarrollo económico, social y cultural en sus regiones de origen; c) Migración laboral: impulsar la inclusión económica de los migrantes. Estados, organizaciones multilaterales, organismos de las Naciones Unidas (ONU) y, en particular, agentes empresariales.

Al presentar un enfoque de "toda la sociedad", el Pacto Mundial sobre Migración (The Global Compact for Migration -GCM-) subraya la colaboración, el establecimiento de asociaciones e

invoca el principio de solidaridad internacional con el fin de convertirlo en una herramienta y una plataforma para una mayor movilización en favor de los derechos de los migrantes (Gottardo y Rego, 2021).

La Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 señala que la migración es un factor clave para el desarrollo sostenible, aportando beneficios a los migrantes y a las comunidades a las que pertenecen (OIM, 2024).

Sobre estas iniciativas se presenta la siguiente tabla que asocia los Objetivos de Desarrollo Sostenible con las justificaciones, metas y medidas de la problemática migrante.

Tabla N° 5. Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Agenda Migrante

N°	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Justificación, metas y/o medidas
2	Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y mejorar la nutrición, y promover la agricultura sostenible	Los desastres naturales producto del cambio climático generan migración interna y externa producto de la búsqueda de nuevas formas de sustento de vida para los campesinos y la población vulnerable.
3	Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos, en todas las edades	Fortalecer y retener a los trabajadores sanitarios en los países en desarrollo
4	Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos	Incrementar el número de estudiantes en el extranjero
5	Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas	Erradicar la trata
8	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno, productivo y el trabajo decente para todos	Es fundamental garantizar la protección de los derechos laborales y fomentar un ambiente laboral seguro para todos los trabajadores, incluyendo aquellos de origen migrante, con un énfasis particular en las mujeres migrantes y en los empleados que se encuentran en condiciones laborales desfavorecidas.
10	Reducir la desigualdad entre los países	Promover la migración y desplazamiento de personas de manera organizada, segura, regular y responsable, a través de la implementación de políticas migratorias planificadas y eficientemente administradas. Artículo 10, inciso c. Para el año 2030, el objetivo es reducir los costos de transacción de las remesas de los migrantes a menos del 3% y eliminar los intermediarios que cobran comisiones superiores al 5%.
16	Promover sociedades justas, pacificas e inclusivas.	La trata de personas ha mostrado un incremento notable en la última década, convirtiéndose en una amenaza considerable. La Meta 16.2 se dedica a erradicar el abuso, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños. En contraste, la Meta 16.8 busca expandir y fortalecer la participación de los países en desarrollo en las instituciones de gobernanza global. Finalmente, la Meta 16.9 plantea la necesidad de proporcionar acceso a una identidad jurídica para todos, de aquí al año 2030, especialmente a través del registro de nacimientos.
17	Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	Para el año 2020, se pretende fortalecer el apoyo a la formación en países en desarrollo para aumentar considerablemente la disponibilidad de datos precisos, fiables y de alta calidad, desglosados por factores como ingresos, género, edad, etnicidad, origen, estatus migratorio, discapacidad, ubicación geográfica y otras características pertinentes en sus contextos nacionales.

Fuente: Lacomba y Arroyo (2020).

La Agenda 2030, aprobada por las Naciones Unidas en el año 2015, establecía compromisos concretos y efectivos que generaron peticiones por parte de la sociedad civil. La sociedad civil ejerce una influencia crucial en

asegurar el logro de los ODS. En materia de inclusión de migración y el desarrollo, se tenían altas expectativas. La relevancia que tiene la migración internacional para el progreso ha sido oficialmente reconocida en la Agenda 2030, marcando una distinción con los Objetivos de Desarrollo Sostenible previos (Lassala yet al. 2021). La agenda trató sobre la disminución de los gastos asociados a las remesas, la protección de los derechos laborales de los migrantes y la promoción de la migración y su organización.

Aún cuando la Agenda 2030 no fijó metas concretas que relacionen la migración y el desarrollo, abrió un camino para posibles debates en ese ámbito. Aunque se discutió de manera general el rol de la sociedad civil, se destacaron potenciales aportaciones de los migrantes y las diásporas al desarrollo (Forestiet al., 2018; Gutierrez., et al 2020).

3. Metodología

La presente investigación se desarrolló mediante una revisión documental exhaustiva, orientada al análisis del rol de las asociaciones de migrantes y refugiados venezolanos en Perú en los procesos de integración social y económica. Se optó por un enfoque cualitativo de análisis de contenido, centrado en fuentes secundarias basadas en: literatura primaria, informes de organismos internacionales, documentos institucionales y publicaciones en redes sociales de las organizaciones migrantes.
El análisis de la información recolectada se basó en el esquema conceptual presentado en el Gráfico N° 3, que vincula las acciones de las organizaciones venezolanas en Perú con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular. Dicho gráfico, basado en la triangulación, funcionó como guía estructurante para categorizar y comprender las acciones de apoyo emprendidas por las organizaciones.

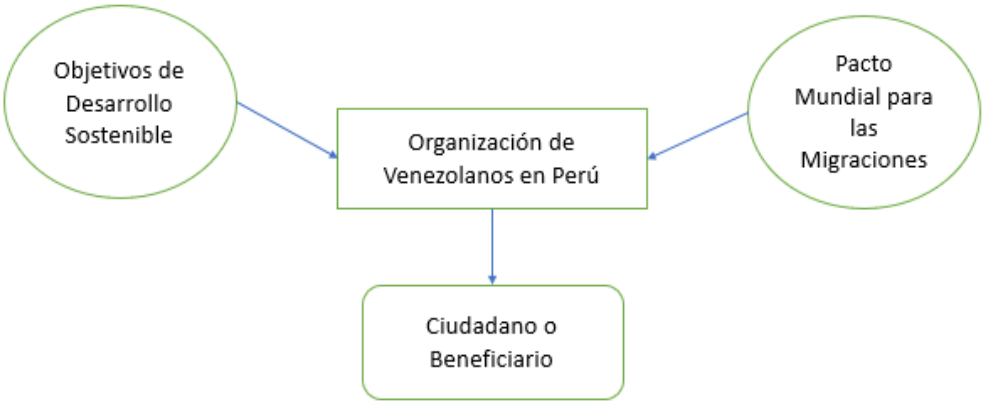


Gráfico N° 3. Modelo relacional entre las organizaciones venezolanas en Perú y sus marcos de actuación según sus acciones. Fuente: Elaboración propia.

La estrategia de análisis de contenido se apoyó en los principios de triangulación de fuentes establecidos por Yin (1994), contrastando información proveniente de múltiples documentos para fortalecer la validez de los hallazgos. Asimismo, siguiendo a Barzelay y Velarde (2004) y Gubbins Foxley (2014), se reconoció que el objeto de estudio no permitía control experimental, lo que justificó el uso de métodos documentales y análisis no intrusivo. De esta manera, la elección del método de revisión documental y de análisis de contenido se fundamentó en la naturaleza contemporánea del fenómeno migratorio analizado y en la ausencia de control del investigador sobre los acontecimientos, en línea con la matriz de selección metodológica propuesta por Yin (1994).

Tabla 6. Matriz para elección de método de investigación social

Método	Forma de la pregunta de investigación	¿Requiere control sobre los acontecimientos?	¿Se concentra en acontecimientos contemporáneos?
Experimento	¿Cómo? ¿Por qué?	Si	Si
Encuesta	¿Quién?¿Qué?¿Dónde? ¿Cuándo?¿Cuántos?	No	Si
Análisis de archivos	¿Quién?¿Qué?¿Dónde? ¿Cuándo?¿Cuántos?	No	Si/No
Historia	¿Cómo? ¿Por qué?	No	No
Estudio de casos	¿Cómo? ¿Por qué?	No	Si

Fuente: (Yin, 1994).

La metodología aplicada responde a la necesidad de abordar preguntas de investigación centradas en "cómo" y "por qué" las organizaciones de migrantes inciden en los procesos de integración social y económica en Perú, aspectos que requieren un análisis interpretativo profundo más que una medición estadística. En coherencia con la perspectiva de Crespo (2000) y Perez et al., (2020), se combinó el análisis lógico, la inferencia crítica y la identificación de patrones de acción, reconociendo el carácter creativo e inductivo de la construcción del conocimiento, conforme a los postulados de Popper sobre la innovación en investigación social. De esta manera, el diseño metodológico permitió establecer la pertinencia de las acciones emprendidas por las organizaciones venezolanas y su alineación efectiva con los marcos internacionales de referencia en materia de derechos humanos y desarrollo sostenible.

4. Resultados: Organizaciones de ciudadanos venezolanos en Perú con interés en el tema migratorio de sus connacionales

La migración de ciudadanos venezolanos es actualmente el fenómeno migratorio más significativo en la historia de Perú, debido a la gran cantidad de personas involucradas (Loayza, 2020, p. 179).

A continuación, se enumeran diversas instituciones venezolanas en el Perú que brindan apoyo a los inmigrantes y refugiados de Venezuela. Esta red social de apoyo, contribuye al establecimiento de una estructura social para la sostenibilidad y contención de las complicaciones que atraviesan los migrantes, y están conformadas por sociedades de personas venezolanas migrantes solicitantes de asilo que trabajan en el Perú a favor de su comunidad.

- Una de las organizaciones de personas migrantes y refugiadas de Venezuela en la nación peruana es la "*Unión Venezolana en Perú*", la cual se establece como una entidad no gubernamental que ofrece ayuda a través de campañas y eventos públicos en los que se proporcionan servicios como prevención de enfermedades, mediante atención médica y vacunación para niños, mujeres embarazadas, adultos y personas mayores de 60 años; adicionalmente, esta organización ofrece apoyo psicológico en temas de salud mental, educación sobre planificación familiar, defensa de los derechos civiles, salud sexual y reproductiva, violencia de género y empleabilidad, así como actividades de ocio. Estas acciones se desarrollan gracias al respaldo de la Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR), la Embajada de los Estados Unidos y otras entidades colaboradoras.

- Otra organización que también ofrece servicios a la comunidad venezolana es "*Veneactiva*". Esta asociación cuenta con programas como la Clínica Jurídica Juan Germán Roscio, que proporciona asesoramiento y apoyo a la comunidad de migrantes y refugiados venezolanos, así como el Servicio de Salud Mental y Ayuda Psicosocial, que ofrece terapia individual y grupal a la población migrante. Además, esta institución brinda otros servicios de identificación y certificación de habilidades profesionales y técnicas de los ciudadanos venezolanos con experiencia en diferentes campos, a través de la plataforma Valiosos.org y de *Veneprende*, un programa que incluye varios incentivos, apoyo y fortalece distintos modelos de negocio para migrantes venezolanos en Perú. Además, existe un servicio llamado "venezolanos en línea", el cual proporciona una línea telefónica de asistencia que brinda orientación sobre diferentes temas a la comunidad venezolana. Además, tienen disponible un programa dirigido a los pacientes con diabetes llamado "Viviendo con Diabetes", así como un software exclusivo llamado "*Venemtrik*" que supervisa a la población beneficiaria del programa.
- La organización "*Ocasiven*" se dedica a brindar ayuda y apoyo social en diversas áreas a los migrantes venezolanos en situación de pobreza y vulnerabilidad. Su meta es mejorar la calidad de vida de estas personas e integrarlas en actividades socioeconómicas a través de la creación e implementación de programas.
- "*Valientes sin fronteras*" es una organización establecida por mujeres venezolanas que, con el respaldo de varios organismos (*Centro de emprendimiento e innovación de la Universidad de Ingeniería y Tecnología* -UTEC Ventures-, el Banco Interamericano de Desarrollo, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, y el Banco Mundial), proporcionan orientación informativa sobre la vida en Perú, abordando asuntos como migración, salud, turismo, educación, aspectos legales y economía. A pesar de tener como objetivo principal la transmisión de información, también incluye una opción de apoyo emocional y un contacto directo. Su labor principal consiste en brindar apoyo y asistencia a mujeres migrantes y refugiadas de Venezuela.
- Otra organización es la *Asociación Colibrí*, conformada por un equipo de profesionales de diversas disciplinas, entre los cuales se encuentran varios individuos de nacionalidad venezolana. Asociación Colibrí, desde el año 2019, está comprometida en proporcionar apoyo emocional y solidario a la población venezolana. Los equipos de trabajo establecidos se ocupan de asuntos como "Migración Inteligente", "Apoyo Humanitario y Cultural" y "Asistencia Legal y Administrativa".
- Además, dispone de un elemento cultural a través de la instauración del taller: "*Coro Voces Venezolanas*", una actividad inclusiva de canto y música tradicional. Este taller emplea la música como recurso para la inclusión, y la cultura como un vehículo para preservar las tradiciones venezolanas y promover la integración en las comunidades receptoras.
- El *Consejo de Residentes de Venezuela* es una entidad que lleva a cabo proyectos en contra de la violencia hacia las mujeres, promueve eventos culturales y deportivos.
- Venezolanos en Acción, Intercambio, Desarrollo y Ayuda, conocida como "*Somos Vaisa*", es una organización conformada por voluntarios, dedicada a la gestión logística, recopilación de datos y registro de familias venezolanas en condición vulnerable, con el propósito de brindarles ayuda oportuna.
- *Solidaridad Activa Perú* es una organización no gubernamental que ofrece asistencia a la comunidad mediante el acompañamiento en asuntos relacionados con la migración, el empleo, la salud y el bienestar.
- La organización no gubernamental "*Un mundo sin límites*" se dedica a ofrecer información sobre emprendimiento, validación de títulos y

oportunidades de voluntariado a la comunidad migrante.

- La *Asociación Civil Venezolanos de Trujillo* es un colectivo de voluntarios que lleva a cabo actividades cívicas y brinda servicios médicos, asesoramiento nutricional y psicológico, así como orientación sobre el ejercicio de derechos civiles y procedimientos migratorios.
- La "*Hermandad Andina*" es una organización perteneciente a la comunidad venezolana en Cuzco. Su objetivo es ofrecer información y asesoramiento sobre asuntos migratorios, centrándose especialmente en la regularización migratoria de los ciudadanos de su país.
- En la ciudad de Ica, se encuentra la organización denominada "*Veneica*", la cual se dedica a brindar apoyo a los migrantes. Su enfoque principal es atender a los casos más vulnerables surgidos debido a la pandemia de Covid-19 y facilitar el proceso de regularización de la situación migratoria de los venezolanos en Perú. De manera ocasional, también brindan asistencia alimentaria a familias en estado de vulnerabilidad.
- La *Fundación Luceros del Alma* es una entidad conformada por mujeres de nacionalidad venezolana y peruana, cuyo objetivo es brindar asistencia humanitaria específica a familias venezolanas que atraviesan una situación de vulnerabilidad. Las actividades principales consisten en solicitar y distribuir donaciones, con especial énfasis en el periodo navideño.

En resumen, las diversas organizaciones mencionadas ofrecen una variedad de servicios y apoyos, que se especifican en la siguiente Tabla N° 7.

En la Tabla N° 8, se presentan las sociedades mencionadas y su vínculo con los ODS, de acuerdo a sus acciones descritas en la tabla precedente.

10. Discusión y conclusión

Las organizaciones conformadas por migrantes y refugiados venezolanos en Perú tienen una función crucial para el desarrollo de inserción social y económica.

En primer lugar, es importante considerar que el acceso a servicios fundamentales es esencial para resguardar el bienestar y la satisfacción de las personas migrantes. La pandemia de COVID-19 ha presentado desafíos significativos para ciertos grupos de la población que atraviesan situaciones de desigualdad e inestabilidad, tales como los ciudadanos migrantes; el impacto en la vulneración de sus derechos humanos como individuos en movimiento ha sido especialmente grave (Olivera Cajiga & Uriarte Bálsamo, 2022).

Por esta razón, hay organizaciones que han demostrado ser fundamentales en este campo, creando colaboraciones estratégicas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales. Mediante estas colaboraciones, se coordinan iniciativas en favor de los migrantes, como las campañas de salud y las consultas médicas gratuitas. Estas acciones no solo mejoran la salud física de los migrantes, sino también crean una red de apoyo comunitario fundamental en momentos críticos y de necesidad. Además, en el campo educativo, hay organizaciones que colaboran con las instituciones educativas para implementar programas de becas y tutorías. Esto facilita la integración educativa de niños y jóvenes venezolanos, garantizando su adaptación y su futura prosperidad en el sistema educativo y laboral peruano. Además, en el ámbito de la vivienda, se colabora con importantes organismos para ofrecer soluciones habitacionales accesibles, fundamentales para la estabilidad y seguridad de los migrantes.

En segundo lugar, las asociaciones estudiadas contribuyen a mejorar las habilidades laborales y facilitan la integración económica de los migrantes. Mediante estos programas de formación y asesoramiento técnico, las organizaciones de migrantes venezolanos en Perú buscan no solo incrementar las posibilidades de empleo en el mercado laboral formal, sino también promover el espíritu emprendedor.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 260 – 285
Integración de migrantes: Rol de las Asociaciones de migrantes y refugiados en Perú
Lizarzaburu, E., García, C. Noriega, E., Ramírez, J. y Florez, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.05

Tabla N° 7. Resumen temático de las organizaciones de venezolanos para migrantes y refugiados en Perú.

Organización	Salud	Cultura - Educación	Migraciones	Derechos	Ayuda Humanitaria	Data	Orientación - Información	Negocios- Trabajo	Ubicación
Unión Venezolana	■		■	■	■		■		Lima
Veneactiva	■		■	■		■	■	■	Lima
OCASIVEN	■			■	■		■		Lima
Valientes sin fronteras	■	■					■		Lima
Asociación Colibrí		■					■		Lima
Consejo de Residentes de Venezuela		■					■		Lima
Venezolanos en Acción Intercambio Desarrollo y Ayuda					■	■	■		Lima
Solidaridad Activa Peri	■		■					■	Lima
Un mundo sin limites							■	■	Lima
Asociación Civil Venezolanos	■		■	■			■		Trujillo
Hermandad Andina			■						Cuzco
Veneica	■		■		■		■		Ica
Fundación Luceros del Alma		■			■				Lima

Fuente: Elaboración propia.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 260 – 285
Integración de migrantes: Rol de las Asociaciones de migrantes y refugiados en Perú
Lizarzaburu, E., García, C. Noriega, E., Ramírez, J. y Florez, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.05

Tabla N° 8. Organizaciones de Venezolanos en Perú y su asociación a los ODS según su labor

Organización	Fuente	ODS asociados a su labor
Unión Venezolana	https://unionvp.org/	2. REDUCIR FACTORES ADVERSOS. 3. PROVISIÓN DE INFORMACIÓN. 10. ERRADICAR LA TRATA DE PERSONAS
Veneactiva	https://veneactiva.org/	3. PROVISIÓN DE INFORMACIÓN. 8. SALVAR VIDAS 10.ERRADICAR LA TRATA DE PERSONAS
OCASIVEN	https://www.facebook.com/ocasiven/?locale=es_LA	2. REDUCIR FACTORES ADVERSOS. 3. PROVISIÓN DE INFORMACIÓN. 8. SALVAR VIDAS
Valientes sin fronteras	https://www.valientessinfronteras.org/	3. PROVISIÓN DE INFORMACIÓN. 8. SALVAR VIDAS.
Asociación Colibrí	https://asociacioncolibri.org/	10. ERRADICAR LA TRATA DE PERSONAS
Consejo de Residentes de Venezuela	https://www.instagram.com/cdrvenezuela/	10. ERRADICAR LA TRATA DE PERSONAS
Venezolanos en Acción Intercambio Desarrollo y Ayuda	https://ayudaenaccion.org/proyectos/asistencia-a-poblacion-migrante-venezolana/	2. REDUCIR FACTORES ADVERSOS. 10. ERRADICAR LA TRATA DE PERSONAS
Solidaridad Activa Peri	https://www.instagram.com/p/B8jpP47FH55/?ref=43&hl=en	3. PROVISIÓN DE INFORMACIÓN. 10. ERRADICAR LA TRATA DE PERSONAS
Un mundo sin límites	https://www.facebook.com/ACUMSIL/	10. ERRADICAR LA TRATA DE PERSONAS
Asociación Civil Venezolanos	https://www.facebook.com/asociaciondevenezolanosentrujillo/?locale=es_LA	3. PROVISIÓN DE INFORMACIÓN. 10. ERRADICAR LA TRATA DE PERSONAS
Hermandad Andina	https://www.facebook.com/people/Hermandad-Andina/100071340100280/	10. ERRADICAR LA TRATA DE PERSONAS
Veneica	https://veneica.org/	3. PROVISIÓN DE INFORMACIÓN. 10. ERRADICAR LA TRATA DE PERSONAS
Fundación Luceros del Alma	https://m.facebook.com/people/Fundacion-Luceros-del-Alma/100067225360623/	10. ERRADICAR LA TRATA DE PERSONAS

Fuente: Elaboración Propia

En estas últimas iniciativas, junto con la asignación de fondos iniciales y la capacitación en la formulación de estrategias de negocio son fundamentales para alcanzar la independencia económica de las personas migrantes. Se razona que con estas iniciativas de negocios y de emprendimientos, no solo se está mejorando la condición de vida de los migrantes, sino que también se está impulsando el desarrollo económico de Perú al incorporar al tejido empresarial existente nuevas micro empresas, y una fuerza laboral diversa y emprendedora que enriquece el mercado laboral y promueve la innovación.

Un desafío crucial que afrontan los inmigrantes y refugiados es el establecimiento de relaciones positivas con la comunidad local. Con el fin de simplificar este proceso, las asociaciones llevan a cabo actividades comunitarias que fomentan la comprensión y la colaboración entre los inmigrantes y los habitantes locales. Este tipo de actividades promueven la integración social, contribuyen a la cohesión social y ayudan a disminuir los prejuicios y la discriminación hacia los migrantes.

Las asociaciones ayudan a crear sociedades más inclusivas y tolerantes, al propiciar ambientes de interacción positivos, lo que beneficia tanto a los migrantes como a la comunidad receptora. Además, las organizaciones de migrantes venezolanos en Perú contribuyen significativamente a la sociedad peruana en su conjunto, al fomentar la diversidad cultural, promover el intercambio de conocimientos y experiencias, y fortalecer el entramado social. Además, al ayudar a los migrantes a integrarse en el mercado laboral y económico, se está contribuyendo al crecimiento económico del país, generando una interacción positiva entre ambas partes. Se razona también, que la diversidad cultural y la variedad de perspectivas aportadas por los migrantes venezolanos son beneficiosas para la sociedad peruana y promueven un ambiente más dinámico.

Por último, pero no menos importante, las asociaciones de migrantes venezolanos en Perú se concentran en proteger los derechos de los migrantes y los refugiados. Ofrecen asesoramiento legal y asistencia en situaciones de transgresión de los derechos humanos, garantizando que las personas migrantes reciban el trato digno y respetuoso, tal como merece todo ser humano. La protección de los derechos de las personas en situaciones de migración no solo es una acción justa, sino también es una medida crucial para garantizar que puedan vivir y trabajar en condiciones justas y equitativas. Partiendo de que toda población de migrantes para ser aceptado y tenga una buena calidad de vida en el país de acogida, necesita protección legal y social.

Otro razonamiento sobre la migración en la actualidad, como proceso inherente a la evolución de la especie humana, es que el mismo suele quedar opacada por enfoques sensacionalistas en los medios de comunicación (OIM, 2024). En este contexto, los canales informativos desempeñan un papel crucial en la construcción de marcos interpretativos que moldean la percepción pública sobre el fenómeno migratorio, permitiendo una comprensión más amplia y matizada de las múltiples dimensiones que implican los procesos de movilidad humana (Olivera Cajiga & Uriarte Bálsamo, 2022, p. 10).

En síntesis, las entidades que abarcan a los migrantes y refugiados venezolanos en Perú desempeñan un papel esencial en el proceso de integración social y económica de los habitantes. No solo beneficia a los migrantes, sino que también contribuye al desarrollo y la cohesión social de Perú gracias a su trabajo enfocado en brindar servicios esenciales, proteger derechos y fomentar la integración social y económica. Por ello se considera que estas organizaciones pueden ayudar en los procesos de integración de los migrantes en Perú.

6. Recomendaciones y limitaciones

La evidencia revisada confirma que las asociaciones de migrantes y refugiados desempeñan un rol estratégico en la promoción de la integración social, económica y cultural de las poblaciones desplazadas. En este sentido, se recomienda a las organizaciones de migrantes en Perú fortalecer sus capacidades de gestión interna, establecer alianzas más estructuradas con entidades gubernamentales y organismos internacionales, y profesionalizar la oferta de servicios en áreas clave como empleo, salud mental, educación y acceso a derechos civiles. Asimismo, resulta esencial promover mecanismos de evaluación y seguimiento del impacto de dichas organizaciones de migrantes, para medir de manera sistemática la efectividad de sus intervenciones, siguiendo las buenas prácticas identificadas en el trabajo comunitario con poblaciones de migrantes (Betts & Bloom, 2014).

Desde una perspectiva de políticas públicas, se recomienda al Estado peruano —y en general a los Estados de acogida— adoptar marcos normativos que reconozcan formalmente el papel de las organizaciones de migrantes como actores de desarrollo social, facilitando su acceso a

recursos, espacios de participación institucional y programas de fortalecimiento de capacidades. Adicionalmente, resulta indispensable diseñar políticas migratorias integrales que no solo respondan a las emergencias humanitarias, sino que también potencien la contribución de los migrantes al crecimiento económico y la cohesión social a largo plazo, alineado con los principios establecidos en el Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular (Naciones Unidas, 2018) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (OIM, 2023).

En cuanto al país de origen, resulta fundamental que el Estado venezolano, así como otros Estados emisores de migrantes, trabajen de manera coordinada en: políticas de protección consular, asistencia a sus ciudadanos en el exterior y fortalecimiento de los lazos culturales y económicos con sus diásporas. Como señalan Levitt y De la Dehesa (2003), el involucramiento activo de los países de origen en la gestión de sus comunidades en el extranjero puede favorecer los procesos de inclusión, permite dinamizar redes transnacionales de apoyo y generar beneficios tanto para las sociedades de acogida como para las de procedencia.

Finalmente, se reconoce como limitación de la presente investigación el carácter exclusivamente documental del análisis, la cual pese a que permite una aproximación amplia y sistemática, no contempla el levantamiento de datos de campo para explorar percepciones, barreras o experiencias vividas directamente por los beneficiarios de las organizaciones estudiadas.

Como futuras investigaciones es pertinente realizar estudios de casos con metodologías cualitativas participativas, tales como entrevistas en profundidad o grupos focales, para capturar con mayor riqueza las dinámicas internas de estas asociaciones y su impacto real en la vida de los migrantes. Asimismo, sería relevante incorporar análisis comparativos entre diferentes países de América Latina para identificar patrones regionales de integración y buenas prácticas replicables, en materia de migración.

7. Referencias

Acosta, A. y Atienza, J. (2004), Migraciones y desarrollo: Estudio de doscasos particulares (II): El caso de Ecuador, Documentos de Trabajo, Nº 3. Madrid: Centro de Estudios de Cooperación al Desarrollo (CECOD)

Agencia de la ONU para los refugiados - ACNUR- (2024). Promoción de la integración a través de conexiones sociales. Documento en línea, recuperado desde: https://www.unhcr.org/handbooks/ih/social-connections/promoting-integration-through-social-connections

Agne, M. (2019). Pacto Mundial sobre las Migraciones y ODS: una oportunidad histórica. Tiempo de Paz, (135), p. 84-93 Documento en línea, recuperado desde: https://dialnet.unirioja.es/servlet/ejemplar?codigo=547989&info=open_link_ejemplar

Allen, K., Gray, D., y Baumeister, R. (2021). The need to belong: a deep dive into the origins, implications, and future of a foundational construct. Educational Psychology Review. Documento en línea, recuperado desde: https://doi.org/10.1007/s10648-021-09633-6

Baldessari, D., & Diani, M. (2007). The Integrative Power of Civic Networks. American Journal of Sociology Vol 113, 735-80.

Banco Mundial (2019, November 26). La migración venezolana puede impulsar la productividad y el crecimiento económico del Perú World Bank. Documento en línea, recuperado desde: https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2019/11/26/migracion-venezolana-peru

Banco Mundial. (2019). La migración venezolana puede impulsar la productividad y el crecimiento económico del Perú. Banco Mundial. Documento en línea, recuperado desde: https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2019/11/26/migracion-venezolana-peru

Barzelay, M., & Velarde, J. (2004). Una guía práctica para la elaboración de estudios de caso sobre buenas prácticas en gerencia social.

Berry, J. (1997). Aculturacion y adaptacion. *Manual de Sicologia transcultural* 3(2), 291-326.

Betts, A., & Bloom, L. (2014). The two worlds of humanitarian innovation. Refugee Studies Centre, University of Oxford.

Canelón Silva, A. R., & Almansa Martínez, A. (2018). Migración: retos y oportunidades desde la perspectiva de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 8(16), 109-120.k

Cassey, J. (1997). Les associacions i la integració d´imigrants estrangers. Revista Catalana,(6), p. 9-22. Documento en línea, recuperado desde: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1303090&orden=53397&info=link

Castles, S., & Miller, M. (1994). The age of migration. International population movements in the modern world. Londres: Mac Millan.

Chetail, V. (2020). El Pacto Mundial para una Migracion Segura, Ordenada y regular: un calidoscopio del derecho internacional. Revista Internacional de Derecho en Contexto, 253-268.

Colectivo IOE. (1987). Los inmigrantes en España. Documento Social, 66-75.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2018). Observatorio Demográfico de América Latina y el Caribe 2018: Migración internacional. Serie LC/PUB.2018/25-P. Santiago de Chile.

Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2018). Medidas de atención humanitaria para migrantes. Migraciones Internacionales, 14, 23-43. Documento en línea, recuperado desde: https://doi.org/10.33679/rmi.v1i1.2580

Crespo, R. (2000). The Epistemological Status of Managerial Knowledge and the Case Method. En S. I. Congress, The Ethical Challenges of globalization. Proceedings Latin America (págs. 2018-2018).

Debandi, N., & Sander, J. C. (2020). Proceso de adopción del Pacto Mundial sobre Migración: Actores, tramas y repercusiones en Sudamérica. Documento en línea, recuperado desde: https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/150991

Fajardo Del Castillo, M. T. (2019). El Pacto Mundial por una migración segura, ordenada y regular: un instrumento de soft law para una gestión de la migración que respete los derechos humanos. . Documento en línea, recuperado desde: https://www.reei.org/index.php/revista/num38/articulos/pacto-mundial-una-migracion-segura-ordenada-regular-instrumento-soft-law-para-una-gestion-migracion-respete-derechos-humanos

Ferrás Murcia, M., & Martín Pérez, A. (2019). Asociaciones de inmigrantes y participación política como sociedad civil: un estudio de caso en Barcelona. Migraciones. Publicación Del Instituto Universitario De Estudios Sobre Migraciones, (46), 179–204. https://doi.org/10.14422/mig.i46.y2019.007

Ferrás Murcia, M., & Martín Pérez, A. (2019). Asociaciones de inmigrantes y participación política como sociedad civil: un estudio de caso en Barcelona. Migraciones. Publicación del Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones, (46), 179–204. https://doi.org/10.14422/mig.i46.y2019.007

Foresti, M., Hagen - Zanker, J., & Dempster, H. (2018). Migration and development. How human mobility can help achieve

the Sustainable Development Goals. Ginebra: Swiss Agency for Development and Cooperation.

Freier, L. F. & Pérez, L. (2021). Nationality-Based Criminalisation of South-South Migration: The Experience of Venezuelan Forced Migrants in Peru. European Journal on Criminal Policy and Research, 27(1), 113–133. https://doi.org/10.1007/s10610-020-09475-y

Freitez, A. (2011). La emigración desde Venezuela durante la última década. Revista temas de coyuntura, (63), p.11-38. Documento en línea, recuperado desde: https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/temasdecoyuntura/article/view/1048

Gaete Fiscella, J. M., & Mena Martínez, L. (2016). Los roles de los actores de la sociedad de acogida en la integración de las asociaciones de inmigrantes: Una aproximación desde el análisis de redes sociales. Migraciones, 39, 149-181. https://doi.org/10.1440/mig.i38.y2016.006

García Arias, M. F., & Restrepo Pineda, J. E. (2019). Aproximación al proceso migratorio venezolano en el siglo XXI. Hallazgos, 16(32), 63-82. https://doi.org/10.15332/2422409X.5000

Garreta, J. (1998). Minories etniques, associacionisme i integració socio cultural. Papers 56. Documento en línea, recuperado desde: https://raco.cat/index.php/Papers/article/view/25522

Glanville, J. (2004). Voluntary Associations and Social Network Structure. Why organizational location and type are important. Sociological Forum Vol 19.

Gottardo, C. and Rego, N. (2021). «The Global Compact for Migration (GCM), international solidarity and civil society participation: a stakeholder's perspective». Human Rights Review, 22(4), pp. 425–56. DOI: https://doi.org/10.1007/s12142–020 – 00611-z

Gubbins Foxley, V. (2014). Estrategias educativas de familias de clase alta: un estudio exploratorio. Revista mexicana de investigación educativa, 19(63), 1069-1089.

Gutiérrez, J. M., Borré, J. R., Montero, R. A., & Mendoza, X. F. B. (2020). Migración: Contexto, impacto y desafío. Una reflexión teórica. Revista de Ciencias Sociales, 26(2), 299-313.

Handy, F., y Greenspan, I. (2009). El voluntariado de los inmigrantes: ¿Un peldaño hacia la integración? Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 38, 956-982.

Hernández-Vásquez, A., Vargas-Fernández, R., Rojas-Roque, C., & Bendezu-Quispe, G. (2020). Factores asociados a la no utilización de servicios de salud en inmigrantes venezolanos en Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36, 583-591.

IntechOpen. (2023). Immigrant Ethnic Enclaves: Causes and Consequences. Documento en línea, recuperado desde: https://www.intechopen.com/online-first/1184241#

IZA World of Labor. (2011). Ethnic enclaves and immigrant economic integration. Documento en línea, recuperado desde: https://wol.iza.org/articles/ethnic-enclaves-and-immigrant-economic-integration

Lacomba, J., & Arroyo, I. (2020). Las ODS y la socidad civil migrante. El encaje de las asociaciones de migrantes. Revista Iberoamericana de Estudios de Desarrollo, 9(1), p. 232-257. Documento en línea, recuperado desde: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7430932

Lancee, B. (2012). Immigrant Performance in the Labour Market: Bonding and Bridging Social Capital. Amsterdam University Press. Documento en línea, recuperado desde: http://www.jstor.org/stable/j.ctt45kd4j

Lassala, C., Orero-Blat, M., & Ribeiro-Navarrete, S. (2021). The financial

performance of listed companies in pursuit of the Sustainable Development Goals (SDG). Economic Research-Ekonomska Istraživanja, 34(1), 427-449.

Lauer, S., & Yan, M. (2010). Voluntary Asociation Involvement and Inmigrant Network Diversity. International Migrations. Documento en línea, recuperado desde: https://migrationresearch.com/item/voluntary-association-involvement-and-immigrant-network-diversity/635792

Leal Filho, W., Azeiteiro, U., Alves, F., Pace, P., Mifsud, M., Brandli, L., & Disterheft, A. (2018). Reinvigorating the sustainable development research agenda: the role of the sustainable development goals (SDG). International Journal of Sustainable Development & World Ecology, 25(2), 131-142.

Levitt, P., & De la Dehesa, R. (2003). Transnational migration and the redefinition of the state: Variations and explanations. Ethnic and Racial Studies, 26(4), 587-611.

Lizarzaburu, E.; Garcia, C. y Florez, H. (2024). Integración de la migración venezolana en Perú: Un análisis para la provisión de servicios básicos. Visión Gerencial, Año 23(02), 217-233

Lluch, A. (1994). La ássocianisme dels immigrants. CIDOB, 67-68.

Loayza, J. (2020). Inmigración venezolana y estigmatización laboral en el Perú. Investigaciones Sociales, 23(43), 179-192. Documento en línea, recuperado desde: https://doi.org/10.15381/is.v23i43.18492

Lozares, C., López Roldán, P., Verd, J. M., Martí, J., & Molina, J. L. (2011). Cohesión, Vinculación e Integración sociales en el marco del Capital Social. Redes. Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales, 20(1), 1-28.

Luque Brazán, J. C. (2007). "Asociaciones políticas de inmigrantes peruanos y la 'Lima Chica' en Santiago de Chile." Migración Internacional, 4(2), pp. 121–150.

Luque Brazán, J. C. (2007). Asociaciones políticas de inmigrantes peruanos y la" Lima Chica" en Santiago de Chile. Migraciones internacionales, 4(2), 121-150.

Maldonado Valera, C., Martínez Pizarro, J., & Martínez, R. (2018). Protección social y migración: Una mirada desde las vulnerabilidades a lo largo del ciclo de la migración y de la vida de las personas. Publicación de las Naciones Unidas. Documento en línea, recuperado desde: https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44021/S1800613_es.pdf

Marsden, P. (1990). Network Diversity , substructures and oportunities for contact. En C. Calhoun, M. Meyer, & W. Scott, Structures of Poer and Constraint: papers in honor of Peter M. Blau (págs. 397-410). Cambridge: Cambridge University Press.

Martinez Garcia, M., & Garcia Ramirez, M. (2001). Una tipologia analitica de las redes de apoyo social en inmigrantes africanos en andalucía. REIS, Vol 95, 99-125.

Martínez, J., & Rodríguez, R. (2003). El mapa migratorio de América Latina y el Caribe: las mujeres y el género. Santiago de Chile: UNFPA.

Marzana, D., Damia, S. M., Marta, E., Pozzi, M., & Alfieri, S. (2019). From School to Society: Contribution of different educational experiences in the construction of social capital in young people. Frontiers in Psychology. Documento en línea, recuperado desde: https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02476

Maya Jariego, I. (2006). Mallas de Paisanaje: el entramado de relaciones entre migrantes. En J. Perez Pont, Geografias del Desorden. Migracion , alteridad y nueva esfera social (págs. 257-276). Valencia: Universidad de Valencia.

Maya Jariego, I., Martinez, M., & Garcia, M. (1999). Cadenas Migratorias y de apoyo social de las mujeres peruanas en Sevilla. Demofilo: Revista de Cultura Tradicional de Andalucia, 87-105.

Migración, desarrollo sostenible y la agenda 2030 | International Organization for Migration. (2023, September 17). International Organization for Migration. Documento en línea, recuperado desde: https://www.iom.int/es/migracion-desarrollo-sostenible-y-la-agenda-2030

Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. (n.d.). 14a Cumbre del Foro Mundial sobre Migración y Desarrollo bajo Presidencia francesa. Francia Diplomacia - Ministerio Para Europa Y De Asuntos Exteriores. Documento en línea, recuperado desde: https://www.diplomatie.gouv.fr/es/politica-exterior/desarrollo/14a-cumbre-del-foro-mundial-sobre-migracion-y-desarrollo-bajo-presidencia/

Molina, J. L., Lerner, J. & Gómez Mestres, S. (2008). Patrones de cambio de las redes personales de inmigrantes en Cataluña. REDS – Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales, 15(2), 35–60. https://doi.org/10.5565/rev/redes.131

Montero, J. R., Font, J. & Torcal, M. (Eds.) (2006). Ciudadanos, asociaciones y participación en España. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas

Morales, F., & Pierola, M. D. (2020). Venezuelan migration in Peru: Short-term adjustments in the labor market (IDB Working Paper No. 10541). Inter-American Development Bank. https://doi.org/10.18235/0002594

Morell Blanch, A. (2005). "El papel de las asociaciones de inmigrantes en la sociedad de acogida: cuestiones teóricas y evidencia empírica." Migraciones, 17: 111–142

Moreno-Cebrián, B. (2010). Los "otros" españoles: la integración de los inmigrantes en España, una aproximación desde la perspectiva de los nativos. Migraciones Internacionales, 5(3), 89-120.

Naciones Unidades (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Documento en línea, recuperado desde: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/

Naciones Unidas. (2018.). Conferencia Intergubernamental para el Pacto Mundial sobre Migración. Documento en línea, recuperado desde: https://www.un.org/es/conf/migration/global-compact-for-safe-orderly-regular-migration.shtml

Newland, K. & Riester, A. (2018). Welcome to Work? Legal Migration Pathways for Low-Skilled Workers. Washington, DC: Migration Policy Institute

Ocasiven – Somos todos. (2024.). Documento en línea, recuperado desde: https://ocasiven.org/

OECD. (2018). Perspectives on Global Development 2017. International Migration in a Shifting World. OCDE Publishing. Documento en línea, recuperado desde: http://www.oecd.org/dev/perspectives-on-global-development-22224475.htm

OECD. (2020). A systemic resilience approach to dealing with Covid-19 and future shocks. OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19). Documento en línea, recuperado desde: http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/a-systemic-resilience-approach-to-dealing-with-covid-19-and-future-shocks-36a5bdfb/

OECD/European Union. (2015). Indicators of Immigrant Integration 2015: Settling In. OECD Publishing, París.

Oficina Regional para América Latina y el Caribe -OIM- (2023). Migración, desarrollo sostenible y la agenda 2030. Organización Internacional para las Migraciones. Documento en línea. Recuperado desde: https://publications.iom.int/system/files/pdf/sdg_es.pdf

Oficina Regional para América Latina y el Caribe.-OIM- (S.F.). Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular. Documento en línea. Recuperado desde: https://rosanjose.iom.int/es/pacto-mundial-para-la-migracion-segura-ordenada-y-regular

Olivera Cajiga, M. N., & Uriarte Bálsamo, P. (2022). Con sus bienes a la calle: Acceso a la vivienda y movilidad humana en la prensa uruguaya (2018-2020). Odisea. Revista de Estudios Migratorios, 9, 1-15. https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/odisea/article/view/7836

Organización de las Naciones Unidas –ONU- (2022). Pacto Mundial para la Migración. Documento en línea. Recuperado de https://www.un.org/es/migration2022/global-compact-for-migration

Organización Internacional para las Migraciones. (2024). Informe interactivo sobre migración mundial 2024. Documento en línea. Recuperado desde: https://worldmigrationreport.iom.int/msite/wmr-2024-interactive/?lang=ES

Organización Internacional para las Migraciones. (2024, 27 de julio). El informe sobre las migraciones en el mundo 2024 revela las últimas tendencias y desafíos globales del ámbito de la movilidad humana. Documento en línea. Recuperado desde: https://worldmigrationreport.iom.int/es/news/el-informe-sobre-las-migraciones-en-el-mundo-2024-revela-las-ultimas-tendencias-y-desafios-mundiales-del-ambito-de-la-movilidad-humana

Pacto Mundial sobre Migración | International Organization for Migration. (2024). International Organization for Migration. https://www.iom.int/es/pacto-mundial-sobre-migracion#:~:text=El%20Pacto%20Mundial%20sobre%20Migraci%C3%B3n,de%20manera%20hol%C3%ADstica%20e%20integral.

Paloma, V., García-Ramírez, M., De la Mata, M., & Asociación AMAL-Andaluza. (2010). Acculturative integration, self and citizenship construction: The experience of Amal-Andaluza, a grassroots organization of Moroccan women in Andalusia. International Journal of Intercultural Relations, 34(2), 101–113.

Paz, P. (2019). Migraciones internacionales y desarrollo sostenible. En Miradas al desarrollo sostenible en Iberoamérica: Una hoja de ruta para el cumplimiento de la Agenda 2030, 279-312. Recuperado de https://www.caf.com/media/16908205/migraciones-internacionales-desarrollo-sostenible.pdf

Polavieja, J. G. (2009). ¿Integración económica o integración social? Predictores individuales de la integración económica y social de los inmigrantes en el mercado de trabajo español. Revista internacional de sociología, 67(3), 497-521.

Portes, A., & Shafer, S. (2007). Revisiting the enclave hypothesis: Miami twenty-five years later. En M. Ruef & M. Lounsbury (Eds.), The Sociology of Entrepreneurship (pp. 157–190). Amsterdam: Elsevier.

Portes, A., y Rumbaut, R. (2014). Immigrant America: A Portrait. California: University of California Press. Documento en línea, recuperado desde: https://www.jstor.org/stable/10.1525/j.ctt7zw0nw

Putnam, R. D. (2001). Social capital: Measurement and consequences. Canadian Journal of Policy Research, 2(1), 41–51.

Ribas Mateos, N. (2005). The Mediterranean in the Age of Globalization: Migration, Welfare, and Borders. New Brunswick: Transaction Publishers.

Rodríguez-García, D., Goma, R., Pinyol-Jiménez, G., & García, J. (2015). Inclusión y convivencia: un análisis multidimensional de la integración de los inmigrantes en Catalunya. Revista CIDOB d'Afers Internacionals, (109), 125-151.

Roth, S. (2003). Building Bridges to the Transnational Civil Society. Global Networks.

Rotolo, T. (2000). A Time to Join, a Time to Quit: The Influence of Life Course Transitions on Voluntary Association Membership. Research on Aging, 22(2), 201–225.

Segú, M., Cid, M. T., & Pérez-Caramés, A. (2012). El papel de los países de origen y de destino en las experiencias transnacionales de las migrantes latinoamericanas. Papers: revista de sociologia, 97(1), 97-115.

Soysal, Y. N. (1994). Limits of citizenship: Migrants and postnational membership in Europe. Chicago: University of Chicago Press.

Taylor, L. (2011). Migration, mobility and the African city. IMI Working Paper Series, nº 51. International Migration Institute, Universidad de Oxford.

Tomeu, M. (2012). ¿Qué integración queremos? Los enfoques predominantes en Europa. Revista Española del Tercer Sector N° 5, 201-220.

Uchino, B. N. (2009). Understanding the Links between Social Support and Physical Health: A Life-Span Perspective with Emphasis on the Separability of Perceived and Received Support. Perspectives on Psychological Science, 4(3), 236–255. https://doi.org/10.1111/j.1745-924.2009.01122.x

United Nations. (2018). The Global Compact for Migration. Documento en línea, recuperado desde: https://refugeesmigrants.un.org/migration-compact

United Nations. (2018). World Migration Report 2018. Documento en línea, recuperado desde: https://publications.iom.int/books/world-migration-report-2018

Van Meeteren, M. (2014). Irregular Migrants in Belgium and the Netherlands. Aspirations and Incorporation. Amsterdam University Press. http://www.jstor.org/stable/j.ctt12877qk

Veiga, M. J. (2021). Revisión de los marcos normativos de Argentina, el Estado Plurinacional de Bolivia, Chile, Perú y Uruguay. Contexto del Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular. Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Oficina Regional para América del Sur.

Waldinger, R. (2000). The immigrants' second generation: progress, decline, stagnation? Migration Policy Institute. Documento en línea, recuperado desde: https://www.migrationpolicy.org/article/immigrants-second-generation-progress-decline-stagnation

Wimmer, A., & Schiller, N. G. (2002). Methodological nationalism and beyond: nation-state building, migration and the social sciences. Global Networks, 2(4), 301-334.

Worbs, S. (2003). The Second Generation in Germany: Between School and Labour Market. International Migration Review, 37(4), 1011-1038.

World Bank. (2020). World Development Indicators 2020. Documento en línea, recuperado desde: https://databank.worldbank.org/source/world-development-indicators

Yin, R. K. (1994). Case Study Research: Design and Methods (2ª ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Zapata-Barrero, R. & Yalaz, E. (eds.) (2018). Qualitative Research in European Migration Studies. Cham: Springer Open.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 286 - 297
Estrategias de desarrollo para Microempresas: Una visión desde la ciudad de Macha, ...
Armijos, S. Armijos, M. Sotomayor, J.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.06

visión gerencial

Estrategias de desarrollo para microempresas: Una visión desde la ciudad de Machala, Provincia de El Oro, Ecuador

Samantha Abigail Armijos Naula [1]
Universidad Técnica De Machala
samantharmijos@gmail.com
https://orcid.org/0009-0007-1260-8362

María Del Cisne Armijos Rodríguez [2]
Universidad Técnica De Machala
armijosmaria98@gmail.com
https://orcid.org/0009-0003-7734-5808

Jorge Guido Sotomayor Pereira [3]
Universidad Técnica De Machala
jorguisop@gmail.com
https://orcid.org/0000-0002-9093-4004

Informe de Investigación

Resumen
Este estudio analiza las estrategias de desarrollo implementadas por las microempresas en la ciudad de Machala, Ecuador, en el contexto de los desafíos estratégicos estructurales que se enfrentan en América Latina. Mediante un enfoque descriptivo y cuantitativo, complementado con técnicas cualitativas, se tomó una muestra por conveniencia de 150 microempresas, las cuales fueron encuestadas, para identificar sus características, prácticas estratégicas y barreras para la competitividad local. Los resultados indican una escasa práctica de planificación estratégica, limitaciones en la adopción tecnológica y falta de alianzas, aunque se evidencia adaptación y una contribución significativa al empleo. Se concluye con la necesidad de fomentar políticas públicas que impulsen la capacitación, la digitalización y la cooperación empresarial para, a su vez, fortalecer la sostenibilidad y la competitividad de dichas unidades económicas.

Palabras clave: Microempresas, estrategias empresariales, competitividad, planificación, Machala.

Development strategies for microenterprises: A view from the city of Machala, El Oro Province, Ecuador

Abstract
This study analyzes the development strategies implemented by microenterprises in the city of Machala, Ecuador, in the context of the structural strategic challenges facing microenterprises in Latin America. Using a descriptive and quantitative approach, complemented by qualitative techniques, 150 microenterprises were surveyed to identify their characteristics, strategic practices, and barriers to local competitiveness. The results indicate limited strategic planning, limited technological adoption, and a lack of partnerships, although adaptation and a significant contribution to employment are evident. The study concludes that public policies that promote training, digitalization, and business cooperation are needed to strengthen the sustainability and competitiveness of these economic units.

Keywords: Microenterprises, business strategies, competitiveness, planning, Machala.

Recibido: 06-04-25
Revisado: 15-06-25
Aceptado: 03-07-25

¿Cómo citar este artículo? - *How to cite this article?*
Armijos, S. Armijos, M. Sotomayor, J. (2025). Estrategias de desarrollo para Microempresas: Una visión desde la ciudad de Machala, Provincia de El Oro Ecuador. *Revista Visión Gerencia,* 24(2), pp. 286 – 297. Recuperado de: http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial

[1] Economista. Emprendedora, con experiencia en el área de ventas, servicio al cliente, manejo de inventarios y gestión administrativa básica. Egresada de la Universidad Técnica de Machala.
[2] Economista, con experiencia en el área de gestión administrativa básica y comunicación efectiva. Egresada de la Universidad Técnica de Machala.
[3] Economista graduado de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Diplomado Superior en Gerencia Estratégica de Mercadeo por la Universidad Técnica Particular de Loja. Maestría en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Doctor en Análisis Económico y estrategia empresarial. Docente titular de la Universidad Técnica de Machala. Experiencia en el ámbito educativo y administrativo. Director del grupo de investigación GLOBAL PLUS

1. Introducción

En América Latina, las microempresas constituyen un componente esencial del tejido productivo, no solo por su peso numérico en el ecosistema empresarial, sino por su capacidad de generar empleo e impulsar economías locales. A pesar de su importancia, estas unidades económicas enfrentan una serie de desafíos estructurales que dificultan su crecimiento, sostenibilidad y competitividad en entornos marcados por la informalidad, la falta de financiamiento y la escasa planificación estratégica (Pinargote y Barrios, 2021).

En este contexto, el presente estudio se centra en analizar las estrategias de desarrollo adoptadas por microempresas ubicadas en la ciudad de Machala, Ecuador, como una vía para comprender las dinámicas que configuran su desempeño actual. La investigación no solo busca identificar las prácticas más comunes, sino también visibilizar las limitaciones que enfrentan estos negocios y aportar las recomendaciones oportunas para el fortalecimiento de sus capacidades organizativas. Adicionalmente, al considerar el rol estratégico de las microempresas en la economía ecuatoriana y latinoamericana, este análisis se plantea como una contribución al diseño de políticas públicas más efectivas, orientadas a la profesionalización, formalización y consolidación de las microempresas en los mercados.

2. Revisión de la literatura

2.1 Origen y evolución de las microempresas en América Latina

Las microempresas han desempeñado un papel fundamental en la configuración económica y social de América Latina. Su origen se vincula estrechamente con la necesidad de generar medios de subsistencia independientes, especialmente en contextos de limitadas oportunidades laborales formales; por otro lado, las microempresas se han convertido en el sustento económico de muchas personas en América Latina, al representar más del 90% del total de empresas que promueven el empleo y la inclusión social (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe, 2019). A lo largo de las décadas, estas pequeñas unidades productivas se han consolidado como pilares esenciales en las economías latinoamericanas, adaptándose a diversos entornos y desafíos.

La importancia de las microempresas en la región es innegable, representan aproximadamente el 99% del total de empresas y son responsables de generar cerca del 67% del empleo total, según información de la CEPAL. Pese a esto, se considera que las microempresas contribuyen en un bajo nivel al Producto Interno Bruto, lo cual refleja desafíos en términos de producción y competitividad. Esta dualidad resalta su rol como motor de empleo y su potencial desarrollo en términos de aporte económico (CEPAL, 2024).

La definición y caracterización de las microempresas varían según los criterios establecidos por diferentes organismos internacionales y gobiernos nacionales. Generalmente, se consideran microempresas aquellas unidades económicas que emplean a menos de 10 personas y registran ventas anuales limitadas. El boletín de la Cámara de Comercio de Quito (2017) (Tabla N° 1) especifica tres aspectos esenciales, para distinguir a las microempresas: mano de obra, ventas y activos; además indica que los microempresarios en el país, para acceder al financiamiento, experimentan las tasa de interés más alta del mercado.

Tabla Nº1. Tipos de empresas, según su tamaño

Variable	Micro - empresa	Pequeñas - empresas	Mediana - empresas	Grandes - empresas
Personal ocupado	De 1-9	De 10 - 49	De 50 – 199	>200
Valor bruto de ventas anuales	< 100.000	100.001 – 1.000.000	1.000.001 – 5.000.000	> 5.000.000
Monto de activos	Hasta US $100.00	De US$ 100.001 hasta 750.000	De US$ 750.001 hasta US$ 3.999.999	>4.000.000

Fuente: Boletín Cámara de Comercio de Quito, Ecuador (2017).

Michael Porter es ampliamente reconocido como el padre de la estrategia empresarial moderna. Según Porter, la esencia de la estrategia radica en elegir deliberadamente una serie de actividades diversas destinadas a proporcionar una combinación exclusiva de valor. Esto implica que una empresa debe diferenciarse de sus competidores mediante la selección de actividades que le permitan ofrecer un valor distintivo a sus clientes (Instituto de Estudios Bursátiles –IEB-, 2021).

2.2 Estrategias empresariales y competitividad de las microempresas

En este contexto, las estrategias empresariales emergen como herramientas clave para enfrentar los desafíos que limitan el desarrollo de las microempresas. Según Michael Porter (2011), la estrategia no solo consiste en competir por ser *el mejor*, sino en ser *único*, al definir actividades y enfoques que permitan a la empresa diferenciarse en el mercado. En el caso de las microempresas en América Latina, las estrategias deben enfocarse en la maximización de los recursos disponibles y la adaptación continua al ecosistema, lo cual asegura su sostenibilidad y competitividad.

Por otra parte, la sostenibilidad de las microempresas no solo depende de superar barreras estructurales, sino también de la capacidad de implementar estrategias que fomenten la resiliencia y la innovación. Por ejemplo, la adopción de tecnologías digitales puede optimizar procesos operativos, reducir costos y ampliar el alcance de mercado, lo que contribuye a una mayor sostenibilidad. Asimismo, las estrategias capaces de promover el desenvolvimiento y la formación de capacidades gerenciales entre los microempresarios, pueden fortalecer su capacidad para tomar decisiones informadas y adaptarse a los cambios del entorno (Bárcena et al., 2011).

Un ejemplo destacado es el uso de prácticas sostenibles en las microempresas dentro de la región. El uso de energías limpias, la disminución de carbono y la implementación de políticas de economía circular han permitido a estas empresas mejorar su reputación y generar valor a largo plazo. Además, la integración en cadenas de valor ha facilitado el acceso a nuevos mercados y recursos, potenciando su crecimiento y desarrollo (Bárcena et al., 2011).

Las microempresas en América Latina han experimentado transformaciones significativas en su estructura dinámica. Tal como se mencionó, históricamente, estas unidades económicas surgieron a modo de respuesta ante la falta de ingresos en contextos de alta informalidad y limitadas oportunidades laborales. Con el tiempo, han evolucionado desde actividades de subsistencia hacia emprendimientos más estructurados, contribuyendo al desarrollo regional. Pese a esto, aún hay problemáticas que resolver relacionadas con la productividad y la formalización (Zevallos, 2003).

2.3 Diferencia entre microempresas y mediana empresas

Las empresas en América Latina se clasifican según criterios, como el número de empleados y la facturación anual; a partir de dichos criterios, las diferencias entre micro y medianas empresas son evidentes.

Las microempresas generalmente tienen menos de 10 empleados y facturan cifras limitadas, dependiendo del país; las medianas empresas cuentan con menos de 250 empleados y tienen ingresos significativamente mayores, alcanzando hasta 50 millones de euros anuales según la Unión Económica Europea, o hasta 100 empleados en algunos países de América Latina. Además, las microempresas suelen operar con estructuras organizativas simples y enfrentan mayores desafíos en el acceso a créditos y tecnología avanzada, a diferencia de las medianas empresas, que disponen de más recursos y capacidades tecnológicas (Zevallos, 2003).

A pesar de su preponderancia numérica y su capacidad para generar empleo, las microempresas enfrentan desafíos significativos, tales como: acceso limitado al financiamiento y a la tecnología, bajos niveles de productividad, y una elevada tasa de informalidad. Estos obstáculos limitan su capacidad de crecimiento y su forma de contribuir a la economía de la región. Por ello, es esencial implementar políticas públicas que fortalezcan su competitividad y promuevan su formalización, reconociendo su papel crucial en la economía y su potencial para impulsar un desarrollo más inclusivo y sostenible (Ferraro & Rojo, 2018).

2.4 Desafíos actuales de las microempresas

En la actualidad, las microempresas en los países latinoamericanos han experimentado un crecimiento notable. Según datos de NielsenIQ (2022), las pequeñas y medianas empresas en esta parte del mundo han mostrado un ritmo de crecimiento del 13,4% en el último año, superando a otras regiones. Las microempresas en América Latina son fundamentales para el desarrollo económico, constituyen más del 99.5% del total de empresas, y aportan cerca del 60% del empleo formal, lo que las convierte en pilares esenciales para impulsar el desarrollo económico y fomentar la inclusión social (Banco de Desarrollo de América Latina y El Caribe, 2019).

Pese a este favorable comportamiento, las microempresas enfrentan desafíos significativos, evidenciados en un informe de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) (2018); según dicho reporte, aunque las microempresas representan el 90% del tejido empresarial y generan el 28% del PIB en Latinoamérica, estas empresas no cuentan con el apoyo necesario de las autoridades de cada nación.

Los desafíos que comúnmente enfrentas las microempresas son:

- **Acceso al financiamiento**: Las entidades bancarias convencionales no ofrecen condiciones favorables de financiamiento a estas compañías debido a su pequeño y mediano tamaño, reflejado a su vez en el escaso historial crediticio y escala operativa, lo cual las excluye de la banca tradicional (Molina y Sánchez, 2016). Por consiguiente, para abordar esta situación, las microempresas pueden explorar opciones alternativas como asociaciones de ahorro, inversores privados o iniciativas gubernamentales diseñadas especialmente para empresas en crecimiento.
- **Escasez de capacitación**: El mantener personal capacitado representa otro reto frecuente para las microempresas. A menudo, estas empresas no logran competir con las grandes empresas en cuanto a remuneraciones y beneficios laborales.
- **Limitación tecnológica**: Las microempresas por su presupuesto reducido enfrentan limitaciones tecnológicas; la incapacidad para incorporar nuevas tecnologías a sus procesos productivos hacen reducir

su competitividad y capacidad de enfrentar cambios en el mercado.

- **Acceso a mercados y expansión internacional**: La expansión del mercado local representa un reto importante para las microempresas. La escasez de conocimiento sobre los mercados internaciones, junto con los elevados costos logísticos, son barreras comerciales que pueden complicar el acceso a nuevos clientes y limitar las oportunidades de crecimiento de estas empresas.

Por lo anterior, las microempresas enfrentan diversos desafíos para mantenerse en el sector en el que operan. Esta situación lleva a las microempresas a concentrarse de manera excesiva en el trabajo y la venta de los bienes y servicios, descuidando temas que son esenciales relacionados con la competitividad y productividad para sus negocios (Bustamante & Cabrera, 2017).

Respecto al emprendimiento en el desarrollo de microempresas, el Global Entrepreneurship Monitor (2023), destaca que Ecuador mantiene una alta tasa de actividad emprendedora temprana (TEA, por sus siglas en inglés), lo cual refleja la proporción de población joven y adulta que se considera emprendedora naciente o nuevo emprendedor, como un indicador favorable para el país al alcanzar 32,7%, liderando en América Latina. Esto implica que aproximadamente uno de cada tres adultos en el país está iniciando o gestionando un nuevo negocio. Sin embargo, en años recientes el TEA, ha disminuido en comparación con el año 2019, donde alcanzó el 36,2%, esta reducción se atribuye a una menor proporción de emprendedores nacientes, posiblemente influenciada por factores económicos y sociales recientes. Para el presente estudio es importante referenciar el comportamiento de la TEA en relación con las microempresas, por cuanto esta tasa refleja el porcentaje de personas que al iniciar un negocio lo hacen como microempresas, en su mayor parte, por tal motivo una TEA alta implica una mayor creación de microempresas en su etapa inicial.

2.5 Relevancias de las empresas en la provincia del oro, Machala.

Las microempresas desempeñan un rol protagónico en lo relacionado con la economía de la provincia de El Oro y su capital, Machala, Ecuador. De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en el año 2018 existían 81.995 microempresas en Ecuador, de las cuales el 4,96% se ubicaban en la provincia de El Oro, representando aproximadamente 4.070 microempresas. Estas microempresas constituyen el 93,23% del entramado empresarial de la provincia, evidenciando su preponderancia en la estructura económica local.

A nivel nacional, las microempresas en Ecuador generan el 25,33% del empleo formal, mientras que en El Oro aportan con el 3,94%, lo que equivale a 106.314 fuentes laborales. Además, su contribución a la masa salarial en la provincia asciende a 761.705 millones de dólares, representando el 2,90% del total provincial. En términos de distribución geográfica, Machala destaca como una de las cinco principales ciudades del país con mayor concentración de microempresas, resaltando así su importancia en la economía dentro del territorio nacional (Carvallo & De La Cruz, 2021).

3. Metodología

Este estudio se ubicó en el nivel descriptivo con un enfoque cualitativo y cuantitativo, lo que permitió analizar, medir y detallar las características observables de las microempresas seleccionadas, a objeto de proporcionar una visión clara de su situación sin manipular ninguna variable. El enfoque

cuantitativo se justificó por su capacidad para obtener datos numéricos y realizar análisis estadísticos objetivos (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El tipo de investigación fue descriptivo-transversal, ya que se obtuvo información en un único momento del tiempo, sin realizar un seguimiento longitudinal, lo cual permitió observar y analizar la realidad de las microempresas, . El enfoque transversal facilitó identificar patrones en un punto temporal específico (Sampieri, Collado & Lucio, 2014).

La investigación respondió a un diseño de campo no experimental, ya que la recolección de información se realizó directamente en el entorno natural de los sujetos de estudio, sin manipular las variables observadas, permitiendo describir los fenómenos tal como se presentaron (Arias, 2006).

También la investigación se desarrolló a través del método deductivo, partiendo de teorías generales para examinar situaciones particulares en el contexto local de Machala. Se complementó con el método analítico y el método sintético, el primero permitió descomponer el fenómeno en sus partes para un estudio más detallado, mientras que el segundo facilitó la integración de los elementos analizados para obtener conclusiones globales y coherentes (Sabino, 1992).

En cuanto al tamaño poblacional, en la ciudad de Machala, según datos registrados por el Servicio de Rentas Internas (SRI), para el momento de la toma de muestra y la recolección de datos, existían 28,695 microempresas, los cuales representaron el 35% del total de empresas en el Cantón. Esta población fue muestreada para obtener información directa, de las unidades económicas activas, al momento de la recolección, en los diversos sectores como: Bienes de consumo, comercio electrónico, artículos para hogar, salud, entre otros.

Para la recolección de datos se emplearon principalmente dos técnicas:

- Revisión bibliográfica, utilizada para construir el marco teórico de la investigación mediante la recopilación de información científica, normativa y contextual relevante sobre las microempresas, sus estrategias y competitividad (Tamayo & Tamayo, 2009).
- Encuestas estructuradas, aplicadas a una muestra por conveniencia de 150 microempresas ubicadas en la ciudad de Machala, provincia de El Oro. Estas microempresas fueron seleccionadas a partir de los siguientes criterios: poseer de 1 a 9 trabajadores, registrar ventas anuales inferiores a los $100.000, y manifestar su disposición para colaborar con el estudio. La selección de esta muestra no probabilística se fundamentó en la accesibilidad y disposición de las unidades de estudio.

Estas técnicas permitieron recopilar datos directos y objetivos desde la fuente primaria, con instrumentos cerrados para facilitar el análisis cuantitativo de los datos obtenidos (Hernández et al., 2014).

Este análisis cuantitativo, fue combinado con técnicas cualitativas, para obtener una comprensión integral de la problemática abordada. El enfoque cualitativo se empleó para analizar la dinámica de las microempresas, sus estrategias y su relación con la digitalización (Porter, 2011), en triangulación con la revisión de la literatura efectuada y otros estudios. Con ello se trató de obtener un panorama más completo y fundamentado sobre la situación actual de las microempresas en América Latina, facilitando la identificación de oportunidades y desafíos en su desarrollo.

4. Resultados y discusión

4.1 Características generales de la microempresa

El análisis del sector de actividad mostró una marcada concentración en el comercio de bienes de consumo (16%), artículos para el hogar (12%) y electrónicos (12%). Estos sectores, caracterizados por una alta rotación y bajo costo de entrada, son típicos en el microemprendimiento latinoamericano, donde los empresarios optan por mercados accesibles y de demanda estable. La escasa diversificación observada puede interpretarse como una estrategia de supervivencia que, si bien facilita el ingreso al mercado, también expone a estas unidades económicas a una competencia intensa y limita su resiliencia ante choques externos.

En cuanto a la antigüedad de las microempresas encuestadas, casi la mitad (48,7%) supera los seis años de operación, lo que refleja una capacidad notable de permanencia. Este dato es relevante considerando las elevadas tasas de mortalidad empresarial en los primeros años de vida de los emprendimientos, en América Latina (Mendoza, 2021). Esta alta tasa de mortalidad se debe, en gran parte, a la ausencia de apoyo estructural, como políticas públicas sólidas, al escaso asesoramiento empresarial y limitado acceso a financiamiento. Por ello, las microempresas de la ciudad de Machala, pese a que logran sobrevivir gracias a su capacidad de adaptación, requieren de un entorno favorable que permita a nuevas microempresas consolidarse y crecer sosteniblemente.

4.2 Planificación estratégica

Una proporción significativa de los microempresarios encuestados (51%) no ha definido una misión y visión formal para sus negocios (Gráfico N° 1). Esta carencia limita seriamente la capacidad de las microempresas para establecer una dirección clara y sostenida (Peñafiel et al., 2019). La falta de estos elementos estratégicos conduce a una toma de decisiones reactiva y desordenada, dificultando el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo. Por el contrario, a través de las encuestas realizadas, se pudo notar que varias empresas SÍ cuentan con estos lineamientos, mostrando un mayor grado de formalización y profesionalización, lo cual potencia su capacidad de adaptación y crecimiento.

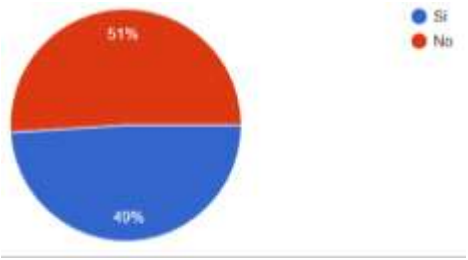


Gráfico N° 1. Misión y visión formal del negocio. *Fuente: Elaboración propia.*

Respecto a la planificación, el (66,7%) de las microempresas estudiadas, se enfoca en el corto plazo debido a la incertidumbre y los recursos limitados, lo que impide una planificación estratégica efectiva. Solo un 33,3% aplica estrategias operativas están centradas en resolver las necesidades inmediatas, lo cual limita su capacidad de adaptación a cambios del entorno social.

4.3 Diseño e implementación de estrategias

El 67,6% de los encuestados no ha diseñado e implementado estrategias formales (Gráfico N° 2), lo cual representa una debilidad estructural. La falta de planificación estratégica, refleja una gestión empresarial principalmente intuitiva y reactiva, lo que limita la competitividad y la sostenibilidad de las microempresas (Castro et al., 2018). Entre los principales obstáculos señalados para el diseño e implementación de estrategias destacan el desconocimiento

ISSN 1317-8822/ ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 286 - 297
Estrategias de desarrollo para Microempresas: Una visión desde la ciudad de Macha, ...
Armijos, S. Armijos, M. Sotomayor, J.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.06

técnico (36,6%), la dificultad para contratar personal calificado (19,8%) y la falta de acceso a financiamiento (15,8%). Estos desafíos son indicativos de una carencia generalizada de formación empresarial y de recursos financieros, situación común en el microemprendimiento de la región (Rivas & Salgado, 2021).

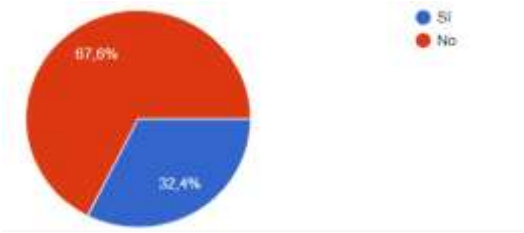


Gráfico Nº 2. Diseño e implementación de estrategias, en las Microempresas. Fuente: *Elaboración propia.*

4.4 Tipos de estrategias aplicadas

El análisis de las estrategias aplicadas revela una preponderancia por el uso de las estrategias competitivas (62,5%), orientadas principalmente a sobrevivir y a destacar en mercados fragmentados y altamente competitivos. Solo el 8,3% de microempresas implementa estrategias corporativas, que requieren una visión de crecimiento más estructurada y mayores recursos. Un 29,2% combina ambos tipos de estrategias (Gráfico Nº 3), lo cual refleja un nivel más avanzado de conciencia empresarial (Bowen et al., 2009).

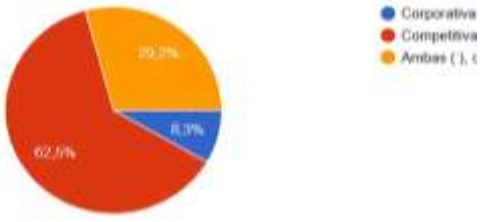


Gráfico Nº 3. Tipos de estrategias en las Microempresas. Fuente: *Elaboración propia.*

Dentro de las estrategias corporativas, el crecimiento hacia adelante (38,7%) y la penetración de mercado (32,3%) son las más comunes. Estas estrategias demuestran una intención de consolidación en los mercados actuales antes de considerar expansiones o diversificaciones más complejas (Kamal et al., 2009). Dentro de las estrategias competitivas, la estrategia de diferenciación (54,3%) es la más usada, seguida de la estrategia de liderazgo en costos (30,4%) y el enfoque en nichos específicos (15,2%) (Pérez, 2021).

4.5 Estrategias específicas de diferenciación

Las microempresas encuestadas adoptan principalmente estrategias de precios (41,7%) como su estrategia de diferenciación, una práctica que, aunque efectiva en el corto plazo, puede comprometer la rentabilidad y sostenibilidad de la microempresa, de no gestionarse adecuadamente. Otros enfoques utilizados, por las microempresas estudiadas, incluyen el servicio al cliente (22,9%) y la personalización de productos (14,6%) (Gráfico Nº 4), estas prácticas reflejan un reconocimiento creciente en la importancia de agregar valor más allá del precio (Novoa, 2009). Sin embargo, la innovación disruptiva aún es limitada.

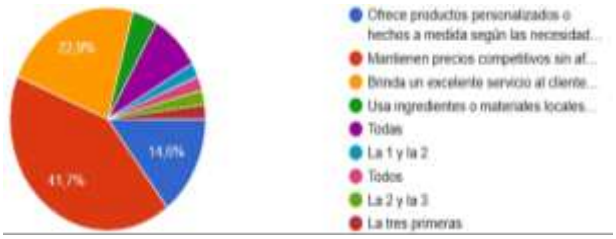


Gráfico Nº 4. Estrategias de diferenciación usadas por las Microempresas. *Fuente:* *Elaboración propia*

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 286 - 297
Estrategias de desarrollo para Microempresas: Una visión desde la ciudad de Macha, ...
Armijos, S. Armijos, M. Sotomayor, J.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.06

4.6 Identificación de necesidades y desarrollo de productos

Para identificar las necesidades de sus clientes, el 37,5% de las microempresas utiliza comentarios directos, el 29,2% observa tendencias del mercado y el 12,5% analiza quejas y devoluciones. Estos métodos, aunque efectivos hasta cierto punto, son principalmente informales y carecen de sistematización (Clemenza y Araujo, 2022). Esta situación refleja una limitada capacidad de investigación de mercado, en las Microempresas estudiadas lo cual restringe su capacidad para anticipar cambios en las preferencias de los consumidores y para adaptarse proactivamente.

4.7 Comercialización y alianzas

En las microempresas estudiadas, la venta directa sigue siendo el canal de comercialización predominante (54,2%), seguido por el uso de redes sociales (20,8%). Esto indica una combinación de métodos tradicionales con una incipiente adopción de estrategias digitales (Pablos, 2002). No obstante, la digitalización aún enfrenta barreras significativas como el desconocimiento tecnológico y la percepción de altos costos.

En términos de alianzas estratégicas, el 54,2% de las microempresas encuestadas no ha establecido ningún tipo de colaboración, lo que refleja una baja articulación empresarial (Gráfico N° 5). Sin embargo, un 22,9% ha desarrollado alianzas con otras microempresas, lo cual demuestra una leve tendencia hacia la cooperación. Esta falta de alianzas limita el acceso a recursos compartidos, a la innovación conjunta y a la expansión de redes de mercado (Martín & Herrera, 2022).



Gráfico N° 5. Comercialización y alianzas. Fuente: *Elaboración propia.*

4.8 Incorporación de tecnología

El uso de redes sociales como herramienta de marketing, ha sido la práctica más utilizada por las Microempresas estudiadas (54,2%), lo cual representa el primer paso para la transformación digital. La adopción de tecnologías más avanzadas, como plataformas de comercio electrónico o sistemas de gestión, sigue siendo baja en la realidad estudiada (Gráfico N° 6). Esta última situación limita su eficiencia operativa y la competitividad en mercados cada vez más digitalizados (Martínez y Casillas, 2023).

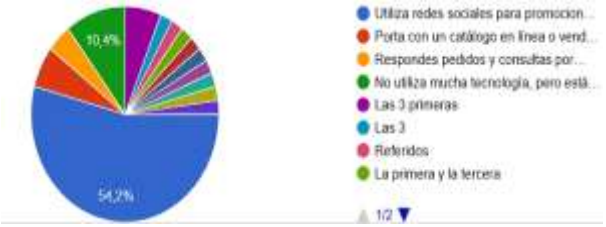


***Gráfico N° 6. Incorporación de tecnología en las Microempresas.* Fuente:** *Elaboración propia.*

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 286 - 297
Estrategias de desarrollo para Microempresas: Una visión desde la ciudad de Macha, ...
Armijos, S. Armijos, M. Sotomayor, J.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.06

4.9 Resultados de las Microempresas y su evaluación

El 45,8% de las microempresas reportó un aumento en ventas e ingresos, mientras que el 25% indicó una mejora en su posicionamiento en el mercado. Estos resultados alcanzados por las Microempresas, sugieren que la implementación de estrategias, aunque limitada en la mayoría de los casos (Gráfico N° 2), tiene un impacto positivo en el desempeño empresarial (Pinzón-Prado, y Morquecho-Salto, 2023). Al profundizar en los métodos para medir resultados, se obtuvo que la mayoría de las microempresas utiliza métodos básicos, tales como: cumplimiento de metas (48,9%), análisis financiero (25,5%) y FODA (17%) (Gráfico N° 7). Esta falta de evaluaciones sofisticadas restringe la capacidad de aprendizaje y la mejora continua (Carrillo & Romero, 2022).

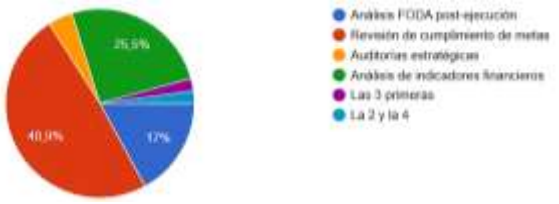


Gráfico N° 7. Tipos de Medición de resultados. Fuente: *Elaboración propia.*

5. Conclusión

Luego de analizar las estrategias de desarrollo adoptadas por las microempresas ubicadas en la ciudad de Machala, Ecuador, y a partir de un diseño de investigación descriptivo, de enfoque mixto y de un muestreo intencional de 150 microempresas, se obtuvo que pese al importante desempeño de las microempresas de Machala en la economía local, las microempresas presentan varias debilidades en cuanto a planificación estratégica, adaptación tecnológica, formación empresarial y la escasez de alianzas estratégicas. Las microempresas ubicadas en la ciudad de Machala enfrentan desafíos estructurales que limitan su competitividad y sostenibilidad a largo plazo. A pesar de estas limitaciones, estas microempresas muestran una notable resiliencia y contribuyen de manera significativa al empleo y a la dinámica económica local.

Los resultados revelan que más de la mitad de las microempresas no cuentan con una misión y visión definida, lo cual limita su capacidad para establecer objetivos claros y sostenibles. La falta de planificación estratégica también se traduce en una baja implementación de estrategias formales, afectando negativamente la competitividad y capacidad de respuestas ante los cambios del entorno.

En cuanto a los términos de diferenciación, la mayoría de las microempresas recurren a estrategias más básicas, basadas en precios bajos para poder atraer clientes. A pesar de que esta estrategia puede ofrecer ventajas a corto plazo, compromete la rentabilidad y limita la posibilidad de desarrollar ventajas competitivas sostenibles. Asimismo, la poca incorporación tecnológica digital refleja una brecha crucial en la transformación digital, restringiendo el acceso a mercados más amplios y a la eficiencia operativa de las microempresas.

El estudio demuestra una capacidad destacable de adaptación y resiliencia entre las microempresas más antiguas, las cuales han logrado mantenerse operativas por más de seis años. Sin embargo, la falta de alianzas estratégicas y el poco acceso a la identificación de necesidades del cliente impiden su desarrollo dinámico y competitivo. Por ello, se consideran urgentes políticas públicas y programas de capacitación que fortalezcan las capacidades gerenciales y tecnológicas de los microempresarios, con miras a incrementar la formalización de estas

empresas, así como el fomento de redes de cooperación empresarial. Además, se requiere fortalecer la cultura de planificación estratégica y fomentar el uso de tecnologías digitales que permitan a estas unidades económicas adaptarse a las demandas cambiantes del mercado y aprovechar nuevas oportunidades de crecimiento.

Se razona que el futuro de las microempresas en Machala y, por extensión, en América Latina, dependerá en gran medida de su capacidad para superar estos desafíos y transformar sus limitaciones en oportunidades de innovación y sostenibilidad.

6. Referencias

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Una guía para su elaboración. (3ra. ed.). Caracas: Editorial Episteme.

Banco de Desarrollo de América Latina y El Caribe. (2019). *Índice de Políticas PYME: América Latina y el Caribe 2019*. CAF. https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/indice-de-politicas-pyme-america-latina-y-el-caribe-2019/

Bárcena, A., Prado, A., Cimoli, M., & Pérez, R. (2011). *Experiencias exitosas en innovación, inserción internacional e inclusión social. Una mirada desde las PYMES* [CEPAL]. Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/b3fca11e-5ae8-4b70-abad-b0d2762a2e00/content

Bowen, M., Morara, M. y Mureithi, S. (2009). Gestión de retos empresariales en pequeñas y microempresas de Nairobi, Kenia. *KCA Journal of Business Management* , 2(1), 16–31.

Bustamante, K, & Cabrera, K. (2027). Microcrédito, microempresa y educación en Ecuador. Caso de estudio: Cantón Zamora. *Espacios, 38(53)*. https://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p25.pdf

Cámara de Comercio de Quito. (2017). Clasificación de las PYMES, pequeña y mediana empresa. Boletín Jurídico. Recuperado 29 de diciembre de 2024, de: https://www.ccq.ec/wp-content/uploads/2017/06/consulta_societaria_junio_2017.pdf

Carvallo, Y., & De La Cruz, J. (2021). Plan para el fortalecimiento de la competitividad de las microempresas en Machala Ecuador - RILCO DS. *Carvallo*, *24*, 1-11. https://www.eumed.net/es/revistas/rilcoDS/24-octubre-21/microempresas-ecuador

Castro, J.A.V., Coria,E. C., & Martínez, E. E. V. (2018). Cooperación empresarial para el fomento de la innovación en la pyme turística. Revista, 24(3), 9-19. https://www.redalyc.org/journal/280/28059580002/28059580002.pdf

CEPAL. (2024). *Acerca de Microempresas y Pymes*. Acerca de Microempresas y Pymes. https://www.cepal.org/es/temas/pymes/acerca-microempresas-pymes

Clemenza, C. y Araujo, R. (1996). El Mercadeo en las Microempresas. Revista Venezolana de Gerencia, 1(2). 297-312. https://doi.org/10.37960/revista.v1i2.9691

Confederación Española de Organizaciones Empresariales [I]. (2018). *Las microempresas generan el 28% del PIB en Latinoamérica, pero carecen aún del impulso necesario*. CEOE. https://www.ceoe.es/es/co-news/internacional/las-mipymes-generan-el-28-del-pib-en-latinoamerica-pero-carecen-aun-del

Elorza, J. C. (2017). *América Latina: muchas mipymes, pero poco competitivas*. CAFBanco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. https://www.caf.com/es/blog/america-latina-muchas-mipymes-pero-poco-competitivas/

Global Entrepreneurship Monitor. (2023). Global Entrepreneurship Monitor Ecuador 2023/2024. En *ESPAE*. https://www.espae.edu.ec/wp-content/uploads/2024/06/GEM-Ecuador-2023-2024.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Instituto de Estudios Bursátiles [IEB]. (2021, 25 febrero). *Las grandes lecciones de Michael Porter, el padre de la estrategia empresarial*. IEB. https://www.ieb.es/las-grandes-lecciones-de-michael-porter-el-padre-de-la-estrategia-empresarial/

Kamal, M. , Good, T. y Qureshi,S. (2009). Resultados del desarrollo derivados de la adopción de TI en microempresas.

42° Conferencia Internacional de Hawái sobre Ciencias de Sistemas, Waikoloa, Hawái, EE. UU., 2009, pp.1-10, https://doi: 10.1109/HICSS.2009.158.

Luciani, L., Zambrano, A., & González, A. (2019). MIPYMES ecuatorianas: Una visión de su emprendimiento, productividad y competitividad en aras de mejora continua. *Cooperativismo y Desarrollo*, *7*(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000300313

Maldonado, G. y Erazo, M. (2016). El reto de la planificación estratégica en las pymes. Revista Publicando, 3(8), 335-344. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/245

Martínez-López, FJ, & Casillas, J. (2023). Aprovechamiento de las redes sociales para las pymes: resultados de una revisión bibliométrica . Sostenibilidad, 15(8), 70-87. https://doi.org/10.3390/su15087007

Martínez-López, FJ, & Casillas, J. (2023). Aprovechamiento de las redes sociales para las pymes: resultados de una revisión bibliométrica. *Sostenibilidad*, 15(8), 70-87. https://doi.org/10.3390/su15087007

Mendoza, J.L (2021). Influencia del contexto macroeconomico en la mortalidad de empresas en Perú. XL(83), 403-430. https://www.redalyc.org/journal/2821/282174140003/

Molina-Ycaza, D., & Sánchez-Riofrío, A. (2016). Obstáculos para la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina. *Revista Pymes, Innovación y Desarrollo*, 4(2), 21–36. https://www.researchgate.net/publication/319176294_Obstaculos_para_la_micro_pequena_y_mediana_empresa_en_America_Latina

NielsenIQ. (2022). *La evolución de las PyMEs en América Latina - NIQ*. NIQ. https://nielseniq.com/global/es/insights/analysis/2022/la-evolucion-de-las-pymes-en-america-latina/

Novoa, P.C. (2009). Valor empresarial. *El Economista*. https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Valor-empresarial-20090728-0004.html

Organización Internacional del Trabajo (OIT Cono Sur Informes Técnicos 7). https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40americas/%40ro-lima/%40sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf

Pablos, G. (2002). Modelo de referencias en la adopción de una estrategia de e-business en los negocios tradicionales. Tesis de maestría, Tecnológico de Monterrey. http://hdl.handle.net/11285/567985

Peñafiel,J.F., Pibaque. M.S, & Pin, J.A (2019). La importancia de la planificacion estrategica para las pequeñas y medianas empresas (PYMES). https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/105/141

Pérez, A. (2024). Estrategia competitiva: definición, tipos y planteamiento. Asturias Corporación Universitaria. Ob s Business School. https://www.obsbusiness.school/blog/estrategia-competitiva-definicion-tipos-y-planteamiento no

Pinargote H., Barrios, J. (2021). Políticas publicas orientadas a impulsar a las pymes ecuatorianas- Revista de Estudios Políticas y Estratégicos. 9(1), 33-52. https://revistaepe.utem.cl/articulos/politicas-publicas-orientadas-a-impulsar-a-las-pymes-ecuatorianas/?

Pinzón-Prado, L. T., & Morquecho-Salto , J. C. (2023). Elementos que influyen en el posicionamiento de mercado de las microempresas comerciales. Vinculatégica EFAN, 9(3), 130–142. https://doi.org/10.29105/vtga9.3-378

Porter, M. (2011). *¿Qué es la estrategia?* [Harvard Business Review]. https://sambodhipr.com/wp-content/uploads/2019/03/HBR-Que-es-la-estrategia-2.pdf

Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. Caracas: Panapo.

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación: Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill.

Tamayo, M., & Tamayo, M. (2009). El proceso de investigación científica. Limusa.

Zevallos, E. (2003). Micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina. *Revista de la CEPAL*, *79*, 53-70. https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/73fcf4cf-9b77-44c1-94ab-d810f65be455/content

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 298 – 312
Responsabilidad social universitaria en el marco de los ODS …
Macias, J., Camacho, E., Salcedo, V. y Arias V.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.07

visión gerencial

Responsabilidad Social Universitaria en el marco de los ODS desde la percepción de los estudiantes en Ecuador

Jorge A. Macias Romero[1]
Universidad Técnica de Machala
jorgemacirome@gmail.com
https://orcid.org/0009-0008-9908-8941

Virgilio E. Salcedo Muñoz[3]
Universidad Técnica de Machala
salcedo@utmachala.edu.ec
https://orcid.org/0000-0001-9821-3722

Evelyn N. Camacho Vera[2]
Universidad Técnica de Machala
evelyn.camachov26@gmail.com
https://orcid.org/0009-0004-0322-9625

Vicente H. Arias Montero[4]
Universidad Técnica de Machala
varias@utmachala.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-5554-3980

Informe de Investigación

Recibido: 26-05-25
Revisado: 18-06-25
Aceptado: 18-07-25

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo analizar las estrategias de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) aplicadas en las instituciones de educación superior de Ecuador, y su incidencia en la percepción estudiantil de la calidad educativa, en el marco de los ODS 4. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo descriptivo, apoyada en una encuesta dirigida a estudiantes universitarios. Los datos recolectados fueron analizados a través de un modelo de regresión logística en el cual se logró identificar los factores institucionales que influyen en la percepción estudiantil sobre la calidad educativa. Como principal resultado destaca que la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) influye significativamente en la percepción estudiantil sobre la calidad de la educación superior. Dimensiones como el compromiso institucional, la vinculación con la comunidad y la infraestructura educativa tienen un impacto directo en esa percepción, lo cual refuerza la necesidad de comprender la calidad educativa desde un enfoque más amplio e integrador.

Palabras clave: Responsabilidad social; Educación; ODS; Desarrollo sostenible; Universidad.

University Social Responsibility in the framework of the SDGs from the perception of students in Ecuador

This article aims to analyze the strategies of University Social Responsibility (USR) applied in higher education institutions in Ecuador, and their impact on student perception of educational quality, in the framework of SDG 4. The research was developed under a quantitative approach, with a non-experimental and descriptive design, supported by a survey of university students. The data collected were analyzed through a logistic regression model, in which it was possible to identify the institutional factors that influence student perception of educational quality. The main result is that University Social Responsibility (USR) has a significant impact on students' perceptions of the quality of higher education. Dimensions such as institutional commitment, community involvement and educational infrastructure have a direct impact on this perception, which reinforces the need to understand educational quality from a broader and more integrative approach.

Keywords: *Social responsibility; Education; SDGs; Sustainable development; University.*

¿Cómo citar este artículo? - *How to cite this article?*

Macias, J., Camacho, E., Salcedo, V. y Arias V. (2025). Responsabilidad social universitaria en el marco de los ODS desde la percepción de los estudiantes en Ecuador. *Revista Visión Gerencia,* 24(2), pp. 298 – 312. Recuperado de: http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial

[1] Economista. Consultor independiente Estudio y perteneció al grupo ELITE de estudiantes de la carrera de economía adscrito al grupo de investigación GI-PEESA de la Universidad Técnica de Machala.
[2] Economista. Consultor independiente Estudio y perteneció al grupo ELITE de estudiantes de la carrera de economía adscrito al grupo de investigación GI-PEESA de la Universidad Técnica de Machala.
[3] Economista agropecuario, Magister en Tributación y Finanzas, Doctor en Ciencias Empresariales, actualmente Docente titular Universidad Técnica de Machala, Director del Grupo de investigación GI-PEESA, de la Universidad Técnica de Machala.
[4] Jurista y académico ecuatoriano, de larga trayectoria y reconocimiento, con títulos avanzados en derecho. Se desempeña como juez superior en Machala, profesor titular en la Universidad Técnica de Machala (UTMACH), presidente de la Asociación de Empleados Judiciales de El Oro y ha sido reconocido a nivel nacional por sus aportes a la justicia. Sus publicaciones se centran en los derechos constitucionales, las garantías legales y los principios judiciales.. Miembro grupo de investigación GI-PEESA de la Universidad Técnica de Machala.

1. Introducción

La educación es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de la sociedad, al permitir reducir desigualdades, impulsar el crecimiento económico y fomentar el bienestar social (UNESCO, 2020). En este sentido, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 (ODS 4) de la Agenda 2030 busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, promoviendo oportunidades de aprendizaje para todas las personas a lo largo de su vida (Naciones Unidas, 2015). Las Instituciones de Educación Superior (IES) juegan un papel clave en este propósito, no solo a través de la formación académica, sino también mediante la generación de conocimiento, la investigación y su compromiso con la comunidad.

Dentro de este contexto, la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) se ha convertido en una estrategia esencial para alinear las funciones de las universidades con las necesidades sociales y los desafíos del desarrollo sostenible (Gaete, 2015). A través de la RSU, las IES en Ecuador han implementado diversas iniciativas orientadas a mejorar la calidad educativa, fortalecer la equidad en su acceso y contribuir al desarrollo local y nacional. Sin embargo, a pesar de los avances, aún persisten retos en la consolidación de modelos educativos que respondan eficazmente a las exigencias del ODS 4 y a las brechas existentes en el sistema educativo ecuatoriano.

Este estudio tiene como objetivo analizar las estrategias de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) aplicadas en las instituciones de educación superior (IES) de Ecuador, en coherencia con los principios del ODS 4. y su incidencia en la percepción estudiantil, sobre la calidad educativa, la equidad en el acceso y el compromiso institucional con el desarrollo sostenible.

2. Contexto global de la Agenda 2030 y del ODS 4

2.1. Introducción a la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En el contexto de los desafíos sociales, económicos y ambientales del siglo XXI, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible representa un compromiso global orientado a enfrentar problemáticas como la pobreza, la desigualdad, el cambio climático y la educación, mediante la implementación de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) interrelacionados (Murguía Salas & Ronzón Hernández, 2023). En este marco, la educación es reconocida como un derecho humano esencial y una herramienta clave para alcanzar un desarrollo sostenible (Murillo & Duk, 2017). Por ello, el ODS 4 establece como meta "garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos" (UNESCO, 2019).

Los ODS 4 reconoce a la educación como un motor de cambio social y económico, promoviendo el acceso equitativo a una educación de calidad para el desarrollo humano integral (Banco Mundial, 2020). Sin embargo, su implementación enfrenta desafíos como el financiamiento insuficiente, las brechas de acceso entre zonas urbanas y rurales, y la necesidad de mejorar la calidad docente e infraestructura educativa (Torres et al., 2024). Según Román et al. (2023), la educación de calidad debe integrarse con la responsabilidad social universitaria, adoptando un enfoque holístico y ético en la gestión institucional.

En América Latina, la Agenda 2030 ha sido adoptada como un marco de referencia para las políticas públicas en educación, con un enfoque en la inclusión social, la equidad de género y la sostenibilidad ambiental. En Ecuador se han implementado estrategias nacionales alineadas con el ODS 4, centradas en la expansión de la cobertura educativa, la formación docente y la vinculación de las instituciones de educación superior con las

visión gerencial

necesidades del entorno socioeconómico (Domínguez Pachón, 2009). A pesar de estos avances, persisten desafíos como la disparidad en el acceso y la calidad educativa, lo que requiere un esfuerzo conjunto entre gobiernos, sociedad civil e instituciones académicas (UNESCO, 2021).

La implementación del ODS 4 demanda una gobernanza educativa eficaz, con la participación activa de múltiples actores, incluidos organismos internacionales, sector privado y la comunidad educativa. La cooperación internacional es fundamental para proporcionar asistencia técnica y financiera que permita a los países en desarrollo cerrar brechas de aprendizaje y promover modelos educativos sostenibles (Núñez, 2019).

2.2. Importancia global del ODS 4: Educación de calidad

El Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 4, centrado en garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, representa un pilar fundamental para el desarrollo sostenible a nivel global. Según Vallaeys y Álvarez Rodríguez (2019), la educación de calidad es esencial para la erradicación de la pobreza, ya que permite a las personas acceder a mejores oportunidades económicas y sociales, reduciendo así la desigualdad y promoviendo el bienestar general. Por su parte, Mejía & Mejía (2021) destacan, el papel en la promoción de la equidad de género y el fomento de sociedades pacíficas e inclusivas, al argumentar que una educación accesible y de calidad permite superar barreras históricas de discriminación y exclusión social.

Desde una perspectiva global, la educación se considera un derecho humano fundamental y una herramienta para el empoderamiento de las personas. Tal como indica Ortega (2003), el acceso equitativo a la educación es crucial para reducir desigualdades sociales y económicas, permitiendo que las comunidades más vulnerables puedan mejorar su calidad de vida mediante el conocimiento y la capacitación. Por otro lado, Díaz y Alemán (2008) señalan que, una educación de calidad proporciona a los individuos las habilidades necesarias para acceder a oportunidades laborales dignas y contribuye al crecimiento económico sostenible, fortaleciendo la competitividad de los países y fomentando la innovación en distintos sectores productivos.

La calidad educativa no solo implica acceso, sino también la pertinencia de los contenidos curriculares y la adecuación de las estrategias pedagógicas a las necesidades del siglo XXI. En este sentido, Escribano (2017) plantea que, la incorporación de tecnologías de información y comunicación (TIC) es clave para mejorar la calidad y equidad educativa, estas herramientas facilitan el aprendizaje personalizado y el acceso a recursos educativos de calidad. En este sentido, Real et al. (2024) subrayan que, estas herramientas permiten un aprendizaje más flexible e inclusivo, rompiendo barreras geográficas y económicas que tradicionalmente han limitado el acceso a la educación.

3. Responsabilidad Social Universitaria (RSU) y su Relación con los ODS

3.1. Concepto y evolución de la RSU

Para Romero Jara (2018), la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) es un enfoque de gestión que integra la responsabilidad ética, social y ambiental en la estructura y funciones de las instituciones de educación superior. Según Miranda et al. (2024), la RSU implica la gestión de los impactos sociales, ambientales y económicos generados por la universidad en sus procesos de gestión, docencia, investigación y extensión universitaria, asegurando que sus actividades contribuyan al bienestar de la sociedad y el entorno. Como mencionan Martínez, et al. (2008), la RSU promueve una educación de calidad que responda a los retos globales y locales, al alinear los valores universitarios con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

(ODS) y fomentar una cultura de responsabilidad en toda la comunidad académica

La evolución de la RSU ha estado marcada por diversos hitos a nivel global y regional. En sus inicios, la RSU se enfocaba principalmente en actividades de extensión y proyección social con un enfoque asistencialista. Sin embargo, en la primera década del siglo XX, con el surgimiento de iniciativas como la Iniciativa Interamericana de Ética, Capital Social y Desarrollo del BID, se comenzó a estructurar un concepto más integral de la RSU, centrado en la gestión de impactos internos y externos (Macías & Bastidas, 2019). Por su parte, Carrillo et al. (2023) enfatiza que, la evolución de la RSU ha permitido a las universidades asumir un rol protagónico en el desarrollo sostenible, impulsando políticas institucionales que abarcan desde la gestión de campus sostenibles hasta la implementación de programas de investigación aplicada.

3.2. RSU como estrategia para integrar la sostenibilidad en las IES

La integración de la sostenibilidad en las Instituciones de Educación Superior (IES) se ha consolidado como un pilar esencial dentro del marco de la Agenda 2030, con la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) desempeñando un papel estratégico. Como señalan Valencia, et al (2022), la RSU es un enfoque integral que permite a las universidades cumplir sus funciones tradicionales, al tiempo que asumen un compromiso activo con la sostenibilidad. Esta estrategia refleja la necesidad de redefinir el rol de las IES, no solo como centros de generación y transmisión de conocimiento, sino como agentes activos de transformación social.

Uno de los mecanismos más efectivos para integrar la sostenibilidad en la gestión universitaria es el desarrollo de sistemas de gestión específicos para la RSU. Valarezo González y Túñez López (2022), sugieren que estos sistemas deben incluir una planificación estratégica clara, la definición de indicadores de impacto y la incorporación de prácticas sostenibles en los documentos y políticas institucionales. Por su parte, Carrillo et al. (2023) subrayan la relevancia de un compromiso institucional firme como requisito clave para asegurar una implementación efectiva de la RSU, maximizando su impacto en la comunidad y contribuyendo al desarrollo local.

En el contexto ecuatoriano, Salcedo et al. (2023) destacan que, la RSU ha permitido a las IES desarrollar proyectos de vinculación comunitaria centrados en la sostenibilidad. Para garantizar su éxito, es fundamental la adopción de estándares internacionales como la norma ISO 26000, la cual ofrece directrices precisas para integrar la responsabilidad social en todas las operaciones universitarias. Según la International Organization for Standardization (2010), este enfoque facilita la medición del desempeño social y ambiental de las instituciones.

Otro componente esencial de la RSU es la formación de estudiantes con una sólida conciencia social y ética. Al respecto, Gaete Quezada (2011) argumenta que este modelo educativo no solo busca formar profesionales técnicamente competentes, sino también ciudadanos responsables y comprometidos con el desarrollo sostenible de sus comunidades. De este modo, las IES no solo generan conocimiento, sino que también impulsan cambios positivos y duraderos en la sociedad.

4. Avances hacia el ODS 4 en Ecuador

4.1. Contexto educativo y social en Ecuador

En los últimos años, Ecuador ha impulsado importantes transformaciones en su sistema educativo, particularmente a partir de la Constitución de 2008, la cual reconoció la educación como un derecho fundamental y un bien público. Este marco fue complementado por la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), del año 2010, como principal herramienta de regulación y supervisión del sistema educativo (Beltrán, 2021). Esta normativa busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, alineada con los principios del ODS 4.

Sin embargo, Pazmiño Moscoso (2018) plantea que, la expansión descontrolada de universidades privadas durante las décadas de 1990 y 2000 generó una oferta educativa de baja calidad, conocida comúnmente como "universidades de garaje". Este fenómeno evidenció la falta de mecanismos regulatorios adecuados, lo cual derivó en la adopción de políticas de depuración y cierre de instituciones que no cumplían con los estándares exigidos. De hecho, producto del proceso de evaluación implementado por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) entre los años 2008 y 2012 fueron cerradas 14 universidades y varias escuelas politécnicas (Rojas, 2011).

En el ámbito social, la desigualdad en el acceso a la educación superior continúa siendo uno de los principales retos. Según Salcedo et.al. (2020), los estudiantes de comunidades rurales, indígenas y sectores socioeconómicamente desfavorecidos enfrentan mayores barreras para acceder y completar sus estudios universitarios. Aunque la política de gratuidad ha sido una medida relevante, Pazmiño Moscoso (2018) destaca que, las limitaciones económicas, como los costos de transporte y alimentación, persisten como obstáculos significativos. Por ello, Espinoza y Guachamín (2017) subrayan la importancia de diseñar políticas focalizadas, como programas de becas, tutorías y acompañamiento académico, para reducir la brecha educativa y mejorar la retención de los estudiantes.

4.2 Estrategias educativas en el cumplimiento del ODS 4

El gobierno ecuatoriano ha implementado múltiples estrategias orientadas a fortalecer la calidad educativa y garantizar la inclusión de los sectores más vulnerables. La LOES ha sido clave en este proceso, al establecer normativas que exigen a las instituciones de educación superior cumplir con estándares rigurosos de calidad y pertinencia en sus programas académicos (Beltrán, 2021). Asimismo, se han desarrollado programas de becas y ayudas económicas dirigidos a estudiantes de bajos recursos, como una medida para promover la equidad educativa (Salcedo Rentería et al., 2020).

Por otro lado, la incorporación de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) ha sido una estrategia fundamental en este contexto. Espinoza y Guachamín (2017) explican que la RSU no solo busca la excelencia académica, sino también el fortalecimiento del vínculo entre las universidades y la sociedad, tal como se mencionó. Esta estrategia ha permitido que las universidades desarrollen proyectos de extensión, programas de desarrollo comunitario y actividades de investigación orientadas a resolver problemáticas locales. Del mismo modo, Álvarez Morales et al. (2020) destacan que, la RSU ha facilitado la formación de profesionales éticamente responsables, con competencias para contribuir al desarrollo sostenible del país.

Además, la inversión pública en educación superior ha sido una prioridad constante, tal como señala Beltrán (2021), esta inversión ha permitido financiar la gratuidad de la educación pública y mejorar la infraestructura de las instituciones. No obstante, Pazmiño Moscoso (2018) advierte que, para maximizar el impacto de estos recursos, es necesario ejecutar mecanismos de monitoreo y evaluación que garanticen no solo el acceso, sino también el logro de resultados efectivos en el aprendizaje y la empleabilidad de los egresados.

En este sentido, para Salcedo Rentería et al. (2020), aunque se han logrado avances importantes en términos de cobertura, el desafío actual es garantizar que la expansión del sistema educativo vaya acompañada de mejoras en la calidad académica y la pertinencia de los programas. Por ello, es fundamental mantener políticas de seguimiento y ajustes continuos que permitan a Ecuador avanzar hacia el cumplimiento pleno del ODS 4.

5. Metodología

Con el fin de dar respuesta al objetivo planteado, en la presente investigación, se adoptó un nivel de investigación descriptivo de corte transversal no experimental, lo cual se consideró adecuado para caracterizar al momento de la recogida de los datos, las acciones de responsabilidad social universitaria (RSU) vinculadas a una educación inclusiva y de calidad. De acuerdo con Mousalli (2015), este tipo de estudio permite identificar y sistematizar las propiedades y relaciones de los fenómenos observados.

Respecto al enfoque de investigación, se adoptó una perspectiva cuantitativa, ya que como lo mencionan Hernández Sampieri et al. (2014), permite recolectar y analizar datos numéricos de forma objetiva y estructurada. Este enfoque resulta pertinente para medir las percepciones estudiantiles sobre la implementación de estrategias de RSU en las IES ecuatorianas y su relación con el ODS 4.

El método utilizado fue el deductivo, el cual parte de teorías generales para llegar a conclusiones específicas. Esta lógica resulta adecuada para aplicar las bases teóricas sobre RSU en el contexto particular de las universidades ecuatorianas; tal como señala Freire (2023): el método deductivo es útil para derivar hipótesis contrastables a partir de postulados teóricos, favoreciendo el análisis empírico y la validación de los supuestos iniciales.

En cuanto a la población del estudio la misma estuvo conformada por la totalidad de estudiantes universitarios en Ecuador; según la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT, 2023), estos individuos ascienden aproximadamente a 928.000 estudiantes. Para definir el marco muestral, se consideraron exclusivamente a los estudiantes matriculados en las universidades públicas, lo que representa una población estimada de 650.000 estudiantes.

Sobre esta población, se practicó un muestreo probabilístico estratificado, lo cual permitió que todos los estudiantes del marco muestral tuvieran la misma probabilidad de ser seleccionados. Los estratos estuvieron representados por las distintas IES donde los estudiantes cursan sus estudios universitarios. Este tipo de muestreo garantizó la representatividad y la reducción de sesgos en el análisis (Hernández Sampieri et al., 2014).

El tamaño de muestra fue de 385 estudiantes, calculado con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, aplicando criterios estadísticos para poblaciones finitas, dado que el número de participantes o total poblacional es conocido (Casal y Mateu, 2003).

Se optó por seleccionar a estudiantes cursantes, desde el primero al décimo semestre, de las distintas carreras; de esta manera se aseguró que los participantes contaran con una trayectoria académica suficiente para reconocer y evaluar las estrategias de responsabilidad social universitaria desarrolladas por sus respectivas instituciones.

Las instituciones de educación superior, donde fueron ubicados los 385 estudiantes integrantes de la muestra, fueron universidades públicas que han reportado acciones concretas vinculadas a la responsabilidad social universitaria, conforme a sus planes estratégicos e informes de gestión institucional. Es decir, las IES fueron escogidas considerando su compromiso documentado con la RSU, evidenciado a través de publicaciones oficiales y participación en redes académicas nacionales sobre responsabilidad social.

De esta manera, las universidades, ubicadas en las diversas localidades de Ecuador, incluidas para seleccionar la muestra de estudiantes, fueron: Universidad Central del Ecuador (Quito), Universidad de Guayaquil (Guayaquil), Universidad Técnica de Manabí (Portoviejo), Universidad Nacional de Loja (Loja), Universidad Técnica del Norte (Ibarra), Universidad Estatal de Milagro (Milagro), Universidad Técnica de

Ambato (Ambato), y Universidad Técnica de Machala (El Oro), según la Red Ecuatoriana de RSU (2022)

La distribución de la muestra (385 estudiantes) se realizó de forma proporcional al número de estudiantes matriculados en cada universidad, resultando la siguiente asignación por estratos:

- Universidad Central del Ecuador n=60,
- Universidad de Guayaquil n=55,
- Universidad Técnica de Manabí n=50,
- Universidad Nacional de Loja n=50,
- Universidad Técnica del Norte n=40,
- Universidad Estatal de Milagro n=40.
- Universidad Técnica de Ambato n=40,
- Universidad Técnica de Machala n=50,

En relación con la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, apoyada en un cuestionario, gracia a su efectividad para obtener información estructurada sobre actitudes y percepciones en una población específica; según Casas Anguita et al. (2003), esta técnica es adecuada en estudios descriptivos, no experimentales y de corte transversal. El cuestionario estuvo constituido por una escala tipo Likert basada en cinco dimensiones clave de la calidad educativa; es decir, cinco ítems directamente vinculados con los objetivos de la investigación: percepción de los estudiantes sobre la educación de calidad, responsabilidad social, docencia, infraestructura y compromiso institucional (Tabla N° 1). Todas estas dimensiones se fundamentan en el marco teórico del ODS 4, especialmente en lo relativo a calidad, equidad y sostenibilidad educativa.

Los datos recolectados fueron analizados mediante un modelo de regresión logística binaria (logit), que permitió estimar la asociación entre la percepción de educación de calidad y diversos factores institucionales. Este modelo resultó adecuado para analizar cómo factores institucionales como la responsabilidad social, la infraestructura o el compromiso organizacional inciden en la percepción estudiantil sobre la educación de calidad, ofreciendo además medidas de asociación e impacto relativo.

Es importante señalar que durante el desarrollo del estudio se presentaron algunas limitaciones al momento de tomar la muestra, dado que no en todas las universidades seleccionadas se respondió de manera completa al cuestionario distribuido. En consecuencia, el número final de participantes fue inferior a la meta estimada inicialmente. Posteriormente, por criterios de calidad y consistencia, se validaron 213 encuestas. No obstante, esta situación no afectó significativamente la validez del estudio, aunque debe reconocerse como una restricción metodológica al momento de interpretar los hallazgos.

6. Resultados

Los resultados descriptivos revelan una percepción estudiantil altamente positiva. El 88.73% de los estudiantes consideró que la educación de calidad es el pilar del desarrollo social; el 81.22% valoró positivamente el impacto comunitario de la RSU; el 80.75% percibió que las inversiones universitarias en infraestructura son reflejo del compromiso social institucional; más del 81% identificó un esfuerzo sostenido por parte de sus universidades hacia la mejora continua; y el 78.1% consideró que la docencia podría tener mayor impacto en la responsabilidad social. Estos datos reflejan que la comunidad estudiantil reconoce activamente el papel de las universidades en la formación de ciudadanía crítica, solidaria y comprometida, en coherencia con las perspectivas de autores como Vallaeys (2019) y Salcedo et al. (2023), quienes destacan a la RSU como pilar estratégico del desarrollo educativo y social.

Tabla Nº 1. Resultados descriptivos sobre la percepción estudiantil

	1,.Totalmente en desacuerdo		2. En desacuerdo		3. Neutral		4. De acuerdo		5. Totalmente de acuerdo	
PREGUNTAS	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Considera que la educación de calidad en su universidad, es el pilar fundamental del desarrollo social	1	0.47%	3	1.41%	20	9.39%	94	44.13%	95	44.60%
El modelo de responsabilidad social en la universidad contribuye de manera significativa al desarrollo y bienestar de la comunidad local y regional	0	0%	7	3.29%	33	15.49%	106	49.77%	67	31.45%
Qué tan comprometido cree que está la universidad con la mejora continua de la calidad en la educación superior	1	0.47%	3	1.41%	37	17.37%	104	48.83%	68	31.92%
Considera que las inversiones de la universidad en infraestructura y recursos educativos reflejan un compromiso con la responsabilidad social	3	1.41%	6	2.82%	30	14.08%	88	41.31%	86	40.38%
La docencia en su universidad podría mejorar su impacto en la responsabilidad social	1	0.47%	6	2.82%	29	13.62%	103	48.36%	74	34.74%

Fuente: Elaboración propia.

Para profundizar en el análisis, se aplicó un modelo de regresión logística binaria (logit), adecuado para estudiar las relaciones entre variables independientes (percepción estudiantil) y la variable dependiente dicotómica, como es el caso de la afirmación "Considera que la educación de calidad en su universidad es el pilar fundamental del desarrollo social" (Hosmer et al., 2013). Las variables explicativas incluyeron la percepción estudiantil sobre el impacto de la RSU en la comunidad, el compromiso institucional con la mejora continua, la percepción sobre las inversiones en infraestructura, y la valoración del rol de la docencia en la responsabilidad social. Todas estas dimensiones se fundamentaron en la literatura asociada a los ODS 4, en lo relativo a calidad, equidad y sostenibilidad educativa.

Los resultados del modelo econométrico, expresados como razones de probabilidad (odds ratios), indican que los estudiantes que reconocen el impacto positivo de la RSU en el bienestar y desarrollo de las comunidades tienen cinco veces más probabilidades de valorar la educación como motor de desarrollo (variable dependiente), mientras que quienes perciben un fuerte compromiso institucional con la mejora continua tienen 7.5 veces más probabilidades. Las percepciones sobre inversiones en infraestructura aumentan esta probabilidad en más de cuatro veces, y aunque la variable referida a la docencia no alcanza significancia plena ($p = 0.056$), muestra una tendencia positiva coherente con los planteamientos del estudio.

Tabla N° 2. Modelo logit considerando la percepción de los estudiantes sobre la educación de calidad

```
. logit Consideraquelaeducacióndeca ContribuyeRSUmanerapositiva Quétancomprometidocreequees Con
> sideraquelasinversionesde Ladocenciaensuuniversidadpo

Iteration 0:   log likelihood =  -90.12372
Iteration 1:   log likelihood = -55.277973
Iteration 2:   log likelihood = -48.456475
Iteration 3:   log likelihood = -47.924104
Iteration 4:   log likelihood = -47.923383
Iteration 5:   log likelihood = -47.923383

Logistic regression                             Number of obs     =        213
                                                LR chi2(4)        =      84.40
                                                Prob > chi2       =     0.0000
Log likelihood = -47.923383                     Pseudo R2         =     0.4682

------------------------------------------------------------------------------
Consideraquelaeducacióndeca |      Coef.   Std. Err.      z    P>|z|     [95% Conf. Interval]
----------------------------+-------------------------------------------------
 ContribuyeRSUmanerapositiva |    1.60825   .5619383     2.86   0.004     .5068708    2.709628
 Quétancomprometidocreequees |   2.014819   .5601249     3.60   0.000     .9169948    3.112644
Consideraquelasinversionesde |   1.403924   .5743752     2.44   0.015     .2781698    2.529679
 Ladocenciaensuuniversidadpo |   1.201335   .6297736     1.91   0.056    -.0329991    2.435668
                       _cons |  -2.413534   .6397517    -3.77   0.000    -3.667425   -1.159644
------------------------------------------------------------------------------
```

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 3. Modelo logit aplicando los odds ratio

```
. logit Consideraquelaeducacióndeca ContribuyeRSUmanerapositiva Quétancomprometidocreequees Con
> sideraquelasinversionesde Ladocenciaensuuniversidadpo,or

Iteration 0:   log likelihood =  -90.12372
Iteration 1:   log likelihood = -55.277973
Iteration 2:   log likelihood = -48.456475
Iteration 3:   log likelihood = -47.924104
Iteration 4:   log likelihood = -47.923383
Iteration 5:   log likelihood = -47.923383

Logistic regression                             Number of obs     =        213
                                                LR chi2(4)        =      84.40
                                                Prob > chi2       =     0.0000
Log likelihood = -47.923383                     Pseudo R2         =     0.4682

------------------------------------------------------------------------------
Consideraquelaeducacióndeca |  Odds Ratio   Std. Err.      z    P>|z|     [95% Conf. Interval]
----------------------------+-------------------------------------------------
 ContribuyeRSUmanerapositiva |   4.994062   2.806355     2.86   0.004     1.660088    15.02369
 Quétancomprometidocreequees |   7.499373   4.200585     3.60   0.000     2.501761     22.4804
Consideraquelasinversionesde |   4.071145   2.338365     2.44   0.015      1.32071    12.54948
 Ladocenciaensuuniversidadpo |   3.324551   2.093715     1.91   0.056     .9675395    11.42345
                       _cons |   .0894984   .0572568    -3.77   0.000     .0255422    .3135977
------------------------------------------------------------------------------
```

Fuente: Elaboración propia.

El modelo mostró un sólido ajuste estadístico, con un Pseudo R^2 de 0.4682, lo cual indica que cerca del 47% de la variabilidad en la percepción de la educación de calidad se explica por las variables independientes incluidas. La prueba de Hosmer-Lemeshow arrojó un valor de $chi^2(3) = 1.35$, con un $p = 0.7182$, lo cual valida la bondad de ajuste global del modelo, confirmando que las probabilidades estimadas no difieren significativamente de las observadas.

Tabla Nº 4. Prueba de bondad de ajuste

```
. estat gof, group(10)

Logistic model for Consideraquelaeducacióndeca, goodness-of-fit test

  (Table collapsed on quantiles of estimated probabilities)
  (There are only 5 distinct quantiles because of ties)

      number of observations =       213
            number of groups =         5
    Hosmer-Lemeshow chi2(3) =      1.35
                Prob > chi2 =    0.7182
```

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a su capacidad predictiva, el modelo clasificó correctamente el 91.55% de los casos. La sensibilidad fue del 97.79%, el valor predictivo positivo del 92.67% y el valor predictivo negativo del 81.82%, lo que refleja su solidez en contextos institucionales diversos.

Este resultado es relevante incluso para lectores no especializados, ya que sugiere que el modelo es efectivo para predecir cómo los estudiantes valoran la educación de calidad en función del entorno institucional. En concreto, una alta capacidad predictiva implica que el modelo puede anticipar con precisión la percepción estudiantil cuando las universidades presentan altos niveles de compromiso institucional, inversión en infraestructura y acciones de responsabilidad social universitaria. Estos hallazgos aportan evidencia empírica sobre el papel estructural de la RSU en el cumplimiento del ODS 4.

Tabla Nº 5. Tabla de clasificación de los datos

```
. estat class

Logistic model for Consideraquelaeducacióndeca

                 True
Classified |         D          ~D |       Total
-----------+--------------------------+-----------
         + |       177          14 |         191
         - |         4          18 |          22
-----------+--------------------------+-----------
     Total |       181          32 |         213

Classified + if predicted Pr(D) >= .5
True D defined as Consideraquelaeducacióndeca != 0
--------------------------------------------------
Sensitivity                     Pr( +| D)   97.79%
Specificity                     Pr( -|~D)   56.25%
Positive predictive value       Pr( D| +)   92.67%
Negative predictive value       Pr(~D| -)   81.82%
--------------------------------------------------
False + rate for true ~D        Pr( +|~D)   43.75%
False - rate for true D         Pr( -| D)    2.21%
False + rate for classified +   Pr(~D| +)    7.33%
False - rate for classified -   Pr( D| -)   18.18%
--------------------------------------------------
Correctly classified                        91.55%
--------------------------------------------------
```

Fuente: Elaboración propia.

7. Discusión y conclusiones

Los resultados permiten afirmar que la percepción estudiantil sobre la educación de calidad como factor transformador está condicionada por factores institucionales estrechamente ligados a la RSU. El impacto social, la infraestructura, el compromiso organizacional y la formación docente con enfoque ético configuran un ecosistema que fortalece la visión de la universidad como agente de desarrollo sostenible. El cumplimiento del ODS 4 no puede entenderse sin la incorporación estratégica y transversal de la RSU, reafirmando el rol de las instituciones de educación superior no solo como centros académicos, sino como motores del progreso equitativo y sostenible en sus comunidades.

Los hallazgos de este estudio confirman que las estrategias de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) aplicadas en las instituciones de educación superior (IES) del Ecuador inciden significativamente en la percepción estudiantil sobre la educación de calidad, en coherencia con los principios del ODS 4. Más del 88% de los estudiantes reconoce la educación como pilar del desarrollo social, y más del 80% valora positivamente factores como la infraestructura, el compromiso institucional y el impacto social de su universidad.

El modelo logit validó estas percepciones al mostrar que variables como el compromiso institucional con la mejora continua (OR = 7.5), el impacto comunitario de la RSU (OR = 4.99) y la inversión en infraestructura (OR = 4.07) incrementan significativamente la probabilidad de valorar la educación como motor de desarrollo. Esto demuestra que el cumplimiento del ODS 4 no depende exclusivamente de contenidos curriculares, sino de un ecosistema universitario comprometido con la sostenibilidad, la ética institucional y la vinculación social.

Aunque la variable relativa a la docencia presentó significancia marginal (p = 0.056), su efecto positivo sugiere que existe potencial para fortalecer su impacto

mediante enfoques pedagógicos más integradores, éticos y socialmente pertinentes. Este hallazgo coincide con los planteamientos de Vallaeys (2019) y Carrillo et al. (2023), quienes destacan la importancia de una RSU transversal y estructurada.

En conjunto, los resultados implican que las universidades deben articular su gestión, docencia e infraestructura bajo una lógica de responsabilidad social efectiva, en la cual no solo se formen profesionales, sino ciudadanos comprometidos con el desarrollo sostenible. Si bien el estudio tiene limitaciones muestrales y no establece causalidad, aporta evidencia sólida para fomentar políticas públicas universitarias más integrales y orientadas al cumplimiento del ODS 4, en las universidades.

Los hallazgos de este estudio confirman que la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) influye significativamente en cómo los estudiantes perciben la calidad de la educación superior. Dimensiones como el compromiso institucional, la vinculación con la comunidad y la infraestructura educativa tienen un impacto directo en esa percepción, lo cual refuerza la necesidad de comprender la calidad educativa desde un enfoque más amplio e integrador. La educación superior no puede limitarse a la transmisión de contenidos, sino que debe reflejar un compromiso real con el desarrollo social y sostenible del entorno.

A diferencia de los modelos centrados exclusivamente en el rendimiento académico, los resultados obtenidos evidencian que los estudiantes valoran las acciones de su universidad cuando estas se conectan con la realidad social. Esto plantea un desafío a las instituciones: incorporar la RSU como un componente estructural de su quehacer institucional, no solo como una serie de proyectos aislados. En ese sentido, una universidad socialmente responsable es aquella que alinea su gestión, docencia e investigación con los principios del desarrollo sostenible.

Asimismo, se considera indispensable que los marcos normativos que regulan la educación superior en Ecuador —como la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) y los estándares del CACES— incorporen indicadores que valoren el impacto social de las instituciones. De esta manera, se puede avanzar hacia modelos de evaluación más integrales, donde no solo se mida la eficiencia académica o administrativa, sino también la capacidad de generar transformación en los territorios y comunidades donde las universidades actúan.

Finalmente, este estudio invita a repensar el rol de la universidad pública como espacio de formación de ciudadanos críticos y comprometidos con su entorno. Una visión de calidad educativa verdaderamente transformadora debe articular el saber académico con la ética, la responsabilidad y la participación social. Asumir este enfoque no solo fortalece la legitimidad institucional, sino que también posiciona a la educación superior como un actor clave en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente el ODS 4.

8. Bibliografía

Álvarez Morales, E. L., González Coello, N. Y., Loor Montesdeoca, A. M., & Sevillano Ibarra, M. E. (2020). Responsabilidad social en las universidades ecuatorianas. *Sinergias Educativas*, 5(2), 1-14. Disponible en: https://portal.amelica.org/ameli/journal/382/3821580007/

Andía-Valencia, W., Villena-Presentación, R., Bendezú-Mejía, C., & Cruz-Shuan, R. L. (2022). Responsabilidad social universitaria: Perspectiva desde la gestión institucional. *Investigación y Postgrado*, 37(2), 177–192. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9161990

Banco Mundial. (2020). La educación como motor del desarrollo económico. Banco Mundial. https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview#:~:text=La%20educaci%C3%B3n%20es%20un%20derecho

Beltrán, P. (2021). *Educación superior ecuatoriana: Una mirada desde la política pública, previo a la Ley Orgánica de Educación Superior*. Universidad Espíritu Santo - Ecuador. Disponible en: https://uees.edu.ec/la-educacion-superior-ecuatoriana/

Carrillo López, P. L., Sáenz Aguiar, A. Y., Calvillo Gómez, G. U., & Cárdenas Ayala, M. T. Y. (2023). La Responsabilidad Social Universitaria en América Latina: Un Estado del Arte para la Investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 2443-2459. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8866/13194

Casal, J., & Mateu, J. (2003). *Estadística aplicada a las ciencias sociales*. Ediciones Universidad de Salamanca.

Casas Anguita, Repullo Labrador, & Donados Campos. (2003). *Science Direct*. Obtenido de https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288?via%3Dihub

Díaz, T., & Alemán, P. A. (2008). La educación como factor de desarrollo. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (23), 1-15. https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/149/286

Domínguez Pachón, A. (2009). *Educación y desarrollo social en América Latina*. https://www.redalyc.org/journal/5709/570960866008/html/

Escribano Hervis, E. (2017). La educación en América Latina: desarrollo y perspectivas. *Actualidades Investigativas en Educación*, 17(2), 355-377. https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v17n2/1409-4703-aie-17-02-00355.pdf

Espinoza Santeli, G., & Guachamín Montoya, M. (2017). *La responsabilidad social universitaria en Ecuador*. *Estudios de la Gestión*, 1(1), 9-27. Disponible en: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5473/6/03-ES-Espinoza-Guachamin.pdf

Freire, E. E. (2023). *La enseñanza de las ciencias sociales mediante el método deductivoee*. https://pablolatapisarre.edu.mx/revista/index.php/rmiie/article/view/50/43

Gaete Quezada, R. A. (2011). La responsabilidad social universitaria como desafío para la gestión estratégica de la Educación Superior: el caso de España. *Revista de Educación*, (355), 109-133. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3638879

Gaete Quezada, R. A., (2015). El concepto de responsabilidad social universitaria desde la perspectiva de la alta dirección. *Cuadernos de Administración, 31*(53), 97-107. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225040779009

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana. https://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/981/Investigacion_sampieri_6a_ED.pdf

Hosmer, D. W., Lemeshow, S., & Sturdivant, R. X. (2013). *Applied logistic regression* (3rd ed.). John Wiley & Sons. https://ftp.idu.ac.id/wp-content/uploads/ebook/ip/REGRESI%20LOGISTIK/epdf.pub_applied-logistic-regression-wiley-series-in-probab.pdf

International Organization for Standardization. (2010). *ISO 26000: Directrices sobre responsabilidad social*. https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es

Macías Vilela, D., & Bastidas Vaca, C. (2019). Responsabilidad Social Universitaria: estudio de caso desde la perspectiva de los estudiantes. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(23), 23-44. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215067134003

Manterola, C., Hernández-Leal, M. J., Otzen, T., Espinosa, M. E., & Grande, L. (2023). *Estudios de corte transversal. Un diseño de investigación a considerar en*

ciencias morfológicas. *International Journal of Morphology*, *41*(1), 146–155. https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v41n1/0717-9502-ijmorphol-41-01-146.pdf

Martínez de Carrasquero, C., Mavárez, R. J., Rojas, L. A., & Carvallo, B. (2008). La responsabilidad social universitaria como estrategia de vinculación con su entorno social. *Frónesis*, 15(3). https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-62682008000300006

Mejía-Rodríguez, D. L., & Mejía-Leguía, E. J. (2021). Evaluación y calidad educativa: Avances, limitaciones y retos actuales. *Revista Electrónica Educare*, 25(3), 1-14. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582021000300702

Miranda Suarez, E. F., Fernandez Villanueva, E. M., Miranda Chávez, L. A., & Manrique Alvarez, L. V. (2024). Gestión de Responsabilidad Social Universitaria en la Macro Región Centro del Perú 2014-2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 8693-8711. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12032/17489

Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Mousalli/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa/links/575b200a08ae414b8e4677f3/Metodos-y-Disenos-de-Investigacion-Cuantitativa.pdf

Murguía Salas, V., & Ronzón Hernández, Z. (2023). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). *Equidad y Desarrollo*, 42, 109-132. https://www.redalyc.org/journal/957/95778472006/html/

Murillo, F. J., & Duk, C. (2017). El ODS 4 (y el 16) como meta para los próximos años. *SciELO Chile*. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-73782017000200001

Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/

Núñez Paula, I. A. (2019). Educación para el desarrollo sostenible: hacia una visión sociopedagógica. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(19), 291-314. https://www.redalyc.org/journal/5886/588661549016/html/

Ortega Estrada, F. (2003). La equidad en educación básica. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, 33(2), 119-134. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27033205

Pazmiño Moscoso, S. P. (2018). *Análisis del sistema de educación superior en Ecuador desde el 2000 hasta la actualidad: Olas, cierre y calidad*. *Revista de Educación*, 9(13), 45-60. Disponible en: https://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/r_educ/article/view/2419/2705

Real Roby, R. A., Mora Herrera, E. Y., & Contreras Moscol, D. F. (2024). Hacia un futuro sostenible: el impacto transformador de la tecnología educativa en la educación superior. *Revista InveCom*, 4(2). https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2739-00632024000200110&script=sci_arttext

Red Ecuatoriana de Responsabilidad Social Universitaria. (2022). *Informe anual de prácticas de RSU en universidades públicas del Ecuador*. https://redrsu.ec

Rojas, J. E. (2011). *Reforma universitaria en el Ecuador: Etapa de transición*. *Innovación Educativa*, 11(57), 59-67. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179422350008

Román Cervantes, C., Alonso Gutiérrez, L. C., & González Morales, M. O. (2023). La Responsabilidad Social Universitaria y los ODS en la Universidad de La Laguna (Canarias). *En Libro de Memorias UCiencia 2023* (pp. 999-1011).

https://runas.religacion.com/index.php/about/article/view/97

Romero Jara, L. E. (2018). *Práctica de responsabilidad social universitaria de la UNA*. Repositorio CONACYT Paraguay.

Salcedo Rentería, V. M., Correa de la Rosa, G. P., & Salcedo-Muñoz, V. E. (2020). *Incidencia del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 en Instituciones de Educación Superior: Percepción de estudiantes de la Universidad Técnica de Machala*. Disponible en: https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/18709/1/T-27403_CORREA%20DE%20LA%20ROSA%20GABRIELA%20PAULETTE.pdf

Salcedo-Muñoz, V. E., Arias Montero, V., Núñez Guale, L., & Moreno Aguilar, C. (2023). Responsabilidad social universitaria en instituciones de educación superior de la Provincia de El Oro, Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 419-434. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890859

SALCEDO, V., Quezada, C., Novillo, E., Varela, G., Nuñez, L., & Viteri, C. (2017). *Bienestar estudiantil universitario en Ecuador: Caso unidades de bienestar estudiantil en las universidades de la provincia de El Oro. Revista Espacios, 38(30)*.

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. (2023). *Sistema de Estadísticas de la Educación Superior del Ecuador (SEAES)*. https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/2023/02/PROYECTO_SEAES.pdf

Tancara, C. (1993, diciembre). *Scielo*. http://revistasbolivianas.umsa.bo/scielo.php?pid=S0040-29151993000100008&script=sci_arttext&tlng=en

Torres Bernal, R. G., Mejía Campó, N., & Huayta Franco, Y. J. (2024). Problemas y desafíos de las políticas públicas educativas en América Latina: Una revisión sistemática. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 15(2), 167-180.

UNESCO. (2019). *Objetivos de Desarrollo Sostenible: Informe de progreso*. https://unstats.un.org/sdgs/report/2019/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2019_Spanish.pdf

UNESCO. (2020). *Informe de seguimiento de la educación en el mundo 2020: Inclusión y educación: Todos y todas sin excepción*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373718

UNESCO. (2021). *Agenda 2030 y la educación sostenible*. https://www.unesco.org/es/sustainable-development/education/need-know

Valarezo González, K., & Túñez López, J. M. (2022). Responsabilidad social universitaria: Apuntes para un modelo de RSU. *Revista de Comunicación*, *13*(1), 84–117. https://revistadecomunicacion.com/article/view/2721

Vallaeys, F., & Álvarez Rodríguez, J. (2019). Educación de calidad y sostenibilidad. https://www.redalyc.org/journal/706/70667730006/html/

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • Nº02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 313-327
Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de Ecuador: ...
Polanco, J., Ajila, D., Salcedo, V. y Vega, L.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.08

visión gerencial

Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de Ecuador: Una aproximación de sostenibilidad financiera

Informe de Investigación

Joan F. Polanco Delgado[1]
Universidad Técnica De Machala
joanfdp01@gmail.com
https://orcid.org/0009-0007-0684-7340

Danna S. Ajila Campoverde[2]
Universidad Técnica De Machala
dajila8@utmachala.edu.ec
https://orcid.org/0009-0007-4349-4361

Virgilio E. Salcedo Muñoz[3]
Universidad Técnica De Machala
vsalcedo@utmacala.edu.ec
https://orcid.org/0000-0001-9821-3722

Laura Vega-González[4]
Universidad Técnica De Machala
llvega@utmachala.edu.ec
https://orcid.org/0000-0003-0015-3026

RESUMEN

Objetivo: El presente artículo tiene como objetivo analizar la sostenibilidad financiera del seguro de retiro, invalidez y muerte (RIM) del instituto de seguridad social de las Fuerzas Armadas "ISSFA", entidad que se encarga de la protección a los miembros activos y pasivos de las diferentes ramas de las fuerzas armadas en el país, centrándose en la estructura del esquema de seguridad social en régimen especial, financiamiento e inversiones. **Método:** La investigación se presenta a nivel descriptivo, a partir de la documentación y de diseño no experimental. **Resultados:** Existe un marcado desbalance entre los afiliados en servicio activo y la cantidad de pensionistas con una relación de dependencia mayor a uno (01) desde el año 2021, así mismo los desembolsos de este seguro presentan un crecimiento más rápido que los activos financieros, a pesar que el sistema aún cuenta con liquidez. **Conclusión:** Lo anterior, puede causar la inestabilidad del sistema, por lo cual se requieren reformas estructurales para la captación de nuevos afiliados, y obtener mayores ingresos, además de realizar inversiones rentables de los fondos captados por afiliaciones.

Palabras clave: Seguridad social, finanzas, indicadores financieros, sostenibilidad.

Social Security Institute of the Armed Forces of Ecuador: An Approach to Financial Sustainability

ABSTRACT

Objective: *This article aims to analyze the financial sustainability of the Retirement, Disability, and Death Insurance (RIM) of the Armed Forces Social Security Institute (ISSFA), the entity responsible for providing protection to active and retired members of the various branches of the armed forces in the country. The analysis focuses on the structure of the special regime social security scheme, its financing, and investments.* ***Method:*** *This descriptive research employs a non-experimental design, based on documentation. Results: Since 2021, a marked imbalance has existed between active-duty members and the number of pensioners with a dependent relationship greater than one (1). Furthermore, disbursements for this insurance have grown faster than financial assets, despite the system still having sufficient liquidity.* ***Conclusion:*** *This situation could lead to instability within the system. Therefore, structural reforms are needed to attract new members, increase revenue, and make profitable investments of the funds collected through memberships.*

Keywords: *Social security, finance, financial indicators, sustainability.*

Recibido: 07-03-25
Revisado: 20-05-25
Aceptado: 30-07-25

¿Cómo citar este artículo? - *How to cite this article?*

Polanco, J., Ajila, D., Salcedo, V. y Vega, L (2025). Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de Ecuador: Una aproximación de sostenibilidad financiera. *Revista Visión Gerencia,* 24(2), pp. 313 – 327. Recuperado de: http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial

[1] Economista. Consultor independiente, estudio y perteneció a equipos de investigación de la Universidad Técnica de Machala.
[2] Economista. Consultor independiente, estudio y perteneció a equipos de investigación de la Universidad Técnica de Machala.
[3] Economista agropecuario, Magister en Tributación y Finanzas, Doctor en Ciencias Empresariales, actualmente Docente titular Universidad Técnica de Machala, Director del Grupo de investigación GI-PEESA.
[4] Ingeniero acuacultor, economista agropecuario, magister en gerencia y administración empresarial agropecuaria, Magister en gestión de proyectos, Master universitario en dirección y asesoramiento financiero. Miembro grupo de investigación GI-PEESA

1. Introducción

La seguridad social es pilar fundamental en la protección del bienestar de los ciudadanos, proporcionando cobertura ante contingencias como la vejez, la invalidez y la muerte, por ello, el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) es una entidad clave dentro del sistema de seguridad social, brindando protección a los miembros activos y retirados de la institución militar.

Su régimen especial busca garantizar la estabilidad económica de sus afiliados a través del Seguro de Retiro, Invalidez y Muerte (RIM), el cual opera bajo un modelo de financiamiento basado en las aportaciones de los afiliados, las contribuciones estatales y la rentabilidad de inversiones, brindando cobertura económica y de salud a todos sus beneficiarios, además de prestaciones y servicios adicionales por tratarse de un régimen especial.

El ISSFA ha enfrentado diversos desafíos relacionados con la sostenibilidad financiera de su sistema de pensiones, debido al envejecimiento de la población militar, el incremento en el número de pensionistas, la disminución de nuevos aportantes y la volatilidad en la rentabilidad de las inversiones. Todo ello, ha puesto en evidencia la necesidad de evaluar su desempeño y proyectar su viabilidad, para garantizar la protección de miles de militares y sus familias, evitando posibles crisis que afecten la estabilidad de la entidad.

La sostenibilidad del sistema se enmarca dentro del contexto más amplio de la seguridad social en Ecuador, donde las reformas al sistema de pensiones han sido objeto de debate en los últimos años, consecuentemente la experiencia de otros sistemas de seguridad social en la región proporciona información relevante sobre los ajustes que pueden implementarse para mejorar la eficiencia y estabilidad de este sistema.

La presente investigación adopta un enfoque cualitativo y descriptivo, apoyado en el método deductivo, basándose en el estudio de documentos oficiales del ISSFA, informes financieros, normativas legales y literatura académica sobre seguridad social y sostenibilidad de fondos de pensiones. Es por ello que a partir de una indagación de algunas medidas financieras, el presente trabajo se propone a realizar un análisis aproximado sobre la sostenibilidad financiera del seguro de retiro, invalidez y muerte (RIM) del instituto de seguridad social de las Fuerzas Armadas "ISSFA", entidad que se encarga de la protección a los miembros activos y pasivos de las diferentes ramas de las fuerzas armadas, en Ecuador.

2. Marco teórico

La seguridad social comprende un conjunto de programas orientados a la atención de ciertos estados de necesidades de los trabajadores (Quiroz, 2016); es un sistema que brinda protección a la ciudadanía garantizando su bienestar, frente a situaciones como las enfermedades, desempleo, vejez, invalidez, muerte y otros contratiempos.

Como mencionan Soto & Calderón (2012), la gestión de recursos escasos implica administrarse bajo varios principios, asumiendo un rol político, como un elemento en el accionar del Estado moderno. En este sentido, la gestión de recursos se considera como un conglomerado de medidas que proporcionan ingresos y asistencia médica a los ciudadanos, razón por la cual, se fundamenta en asegurar que las condiciones de vida sean óptimas para las personas dentro de una nación, financiándose por medio de las aportaciones de los trabajadores con el fin de la redistribución de los ingresos hacia las personas beneficiarias.

La seguridad social se establece bajo los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación (Constitución de Ecuador, 2008, art. 34), en su afán de garantizar de forma integral a toda la población, como derecho irrenunciable y prioridad absoluta del Estado.

2.1 Evolución histórica del Sistema de Seguridad Social

Simón Bolívar en el año 1819 hizo referencia a la seguridad social al momento de dar el discurso ante el congreso de Angostura, en el cual mencionó "El sistema de Gobierno más perfecto es aquel que produce mayor suma de felicidad posible, mayor suma de seguridad social, y mayor suma de estabilidad política." Expresando la necesidad de proteger a los ciudadanos mediante la creación de instituciones que promueven la justicia y el bienestar social, donde enfatizó la responsabilidad del Estado con la protección social y la educación como base del desarrollo.

En el año 1883 el canciller alemán Otto Von Bismarck, implementó la primera legislación de seguridad social, mediante la promulgación de la Ley de Seguro de Enfermedad, Accidentes y Vejez, bajo la premisa que el Estado tenía la obligación de promover el bienestar social de la población, dictando leyes acerca de los seguros y la contribución de los trabajadores (Porras, 2015). Este sistema es considerado como el primero, en términos formales, para la protección social de los trabajadores, siendo fundamental para el desarrollo de políticas sociales.

Franklin D. Roosevelt, expresidente y gestor del New Deal en Estados Unidos, durante las circunstancias ocurridas durante la gran depresión, dio lugar a la Ley de Seguridad Social en su país, la cual se basa en un sistema de pensiones para trabajadores mayores a 65 años; seguidamente este sistema fue extendiéndose con enmiendas y beneficios para familiares, dependientes en caso de muerte del afiliado y beneficios por discapacidad (Arrieta, 2016), con beneficios para jubilados, desempleados y a discapacitados, y así brindar estabilidad y mitigar la pobreza durante la crisis.

Por otra parte, el Estado del bienestar en Europa se instauró al finalizar la segunda guerra mundial, donde varios países se inspiraron en las ideas de William Beveridge, donde los titulares renuncian a parte de sus ingresos para contribuir a un fondo que suministre a la sociedad un nivel mínimo de recursos incluyendo el seguro de salud, ya sea por no poder atender ese mínimo por sus propios medios o por insuficiencia económica y laboral (González, 2002); de esta forma se presenta a la seguridad social como un sistema universal y pilar fundamental para el desarrollo.

Estos sucesos históricos consolidaron las bases para dar paso a la seguridad social actual, por medio de la constitución de sistemas basados en el empleo formal y los fondos de pensiones. En Latinoamérica la seguridad social se desarrolló con características específicas en cada país, la misma ha sido objeto de grandes desafíos constitucionales, y su desarrollo ha presentado según los diversos entornos jurídicos, sociales y económicos. (Maldonado, 2019).

En Ecuador en el año 1928 se creó la caja de pensiones para empleados públicos, civiles y militares como primer organismo de administración de seguros sociales en el país.

Durante el año 1935 se instauró el seguro social obligatorio al sector formal, seguro voluntario y patronato de pueblos y nacionalidades, iniciando el servicio de atención médica. En el año 1970 se cambia la denominación a ¨IESS¨ ampliando la cobertura, estructura de financiamiento y prestaciones, de manera que en el año 1992 se estableció

un sistema especial llamado ¨ISSFA¨, y en 1995 el ¨ISSPOL¨, debido a particularidades de funciones, cómo detalla la Constitución del Ecuador (2008, art. 370). De esta manera, la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas poseen un régimen especial de seguridad social.

2.2 Importancia de la Seguridad Social para el desarrollo socioeconómico

La seguridad social se considera fundamental para el desarrollo de sociedades modernas, de modo que incluye la protección a los ciudadanos de riesgos y promueve la estabilidad, consecuentemente su alcance va mucho más allá de la protección individual, ya que contribuye a garantizar ingresos para sus jubilados, mediante las pensiones y seguros de invalidez los cuales permiten que los adultos mayores y las personas con discapacidad mantengan un nivel de vida estable. La seguridad social se convierte en una herramienta de gran importancia para asegurar niveles aceptables de calidad de vida frente a la pérdida de la capacidad laboral o retiro por tercera edad (envejecimiento) de la población (Galiano & Bravo, 2019).

La seguridad social es considerada esencial para la planificación fiscal del Estado, por medio de la gestión de sus recursos se garantiza su sostenibilidad a largo plazo, pese a las limitaciones presupuestarias (Núñez & Rivadeneira, 2021).

2.3 Institutos de Seguridad Social en Ecuador

Ecuador posee varios institutos de seguridad social que se rigen a sectores específicos entre los cuales se presentan:

Tabla N° 1. Seguridad social en Ecuador

Institutos de seguridad social en Ecuador	
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)	Acoge a los trabajadores del sector formal.
Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA)	Exclusivamente para el personal militar.
Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL)	Cobertura a miembros de la fuerza pública.

Fuente: Elaboración propia a partir de los anuarios estadísticos del ISSFA

La importancia del seccionamiento en la seguridad social en Ecuador se debe a las funciones de los grupos, razón por la cual el IESS da cobertura a trabajadores públicos y privados en régimen general. Por otra parte, el ISSPOL y el ISSFA atienden a policías y militares tomando en cuenta los riesgos incurridos en sus labores y el régimen de retiro en estas instituciones, por ende, cada sistema maneja fondos distintos con el propósito de asegurar la estabilidad en las prestaciones (Ortega & Cabrera, 2023). Por consiguiente, las instituciones mencionadas cuentan con autonomía en la gestión de sus fondos, al operar bajo marcos legales específicos; sin embargo, el sistema de seguridad social históricamente ha enfrentado desafíos en la sostenibilidad financiera, con la necesidad de reformas para mejorar su eficiencia, como detallan Cisneros et al. (2023). La seguridad social presenta problemas de sostenibilidad al tener un

débil sistema contributivo y de cobertura, debido a la presencia de un mercado laboral volátil, por ello se asume que una eventual reforma no generará grandes cambios ni ayudaría a generar mejores condiciones.

En el caso de las fuerzas armadas, debido a su estructura el sistema de seguridad social le permite ofrecer prestaciones específicas adaptadas a la naturaleza de su servicio, distinguiéndolo de otros regímenes de seguridad social en el país, como detalla ISSFA (2021). La Sostenibilidad financiera del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas es la adecuada, a partir de la correspondencia entre los recursos que ingresan al sistema y los que deben destinarse a la protección de los asegurados, de esta manera se tiene con lo suficiente para cubrir los derechos presentes y garantizar la concesión de prestaciones hasta la extinción de los derechos futuros. Entendida la sostenibilidad financiera como el equilibrio entre ingresos y gastos destinados a la protección de los asegurados.

2.4 Historia y evolución del ISSFA

El Instituto de seguridad social de las fuerzas armadas "ISSFA", se creó en el año 1992, dada la necesidad del Estado por establecer un sistema especial para miembros de las fuerzas militares como mecanismo de protección debido a sus actividades diarias (Ayala, 2017) y con el fin de garantizar la seguridad social del personal militar, brindando protección económica ante diversas situaciones, como lo es el retiro, la invalidez y el fallecimiento del beneficiario (Maila & Bladimir, 2023).

El ISSFA, a lo largo de su historia, ha enfrentado diversos desafíos como las reformas dentro de su estructura de financiamiento y en la administración de los recursos, dado que en los últimos años la sostenibilidad ha sido objeto de debate, debido a factores como el envejecimiento de la población militar y la incertidumbre en la rentabilidad de los fondos de pensiones (Morán, 2010). A pesar de estos desafíos, es una institución fundamental para la cobertura del personal militar y sus familias, ya que garantiza las prestaciones que les permiten mantener una calidad de vida digna tras su retiro del servicio activo.

Dentro del sistema se administran fondos de inversión para la rentabilidad de sus recursos, buscando asegurar su sostenibilidad a largo plazo, estableciéndose convenios con hospitales y clínicas militares, para asegurar la prestación de servicios de salud para sus afiliados (ISSFA, 2024).

2.5 Seguro RIM del ISSFA

El Seguro de Retiro, Invalidez y Muerte (RIM) administrado por el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas "ISSFA" se basa en un régimen especial diseñado para proteger económicamente a los miembros de las Fuerzas Armadas, de modo que, busca garantizar los ingresos a militares que culminan su servicio, brindando también apoyo financiero en caso invalidez que impida continuar con las funciones y beneficios a los familiares en caso de fallecimiento del afiliado (ISSFA, 2024).

A diferencia del régimen general de pensiones, su seguro toma en cuenta la jerarquía y el tiempo de servicio del militar para calcular los beneficios (Rubio, 2008), adicionalmente, este seguro es vital para el bienestar de las familias de los miembros de las Fuerzas Armadas, asegurando que sus dependientes no queden desprotegidos gracias al seguro de montepío.

Tabla N° 2. Población protegida de la seguridad social militar

Asegurados a cargo del ISSFA	
Grupos Poblacionales	**Número**
Afiliados cotizantes (servicio activo)	40.635
Pensionistas de retiro, invalidez e incapacidad ISSFA (Servicio pasivo)	37.619
Pensionistas de montepío del ISSFA	9.827
Dependientes de afiliados cotizantes	73.612
Dependientes de pensionistas de retiro, invalidez e incapacidad	55.405
Aspirantes y conscriptos	12.619
Total, ISSFA	**229.717**
Servicio de pago a pensionistas del Estado	
Grupos Poblacionales	**Número**
Pensionistas contributivos del Estado	1.890
Pensionistas excombatientes	683
Pensionistas del Cenepa	68
Pensionistas de Taura	59
Pensionistas héroes y heroínas	293
Héroes vulnerables Resolución Consejo Participación Ciudadana	457
Total Estado	**3.450**
Total incluido servicio de pago	**233.167**

Fuente: Anuario ISSFA 2024.

El seguro RIM, se desglosa de la siguiente manera:

-Pensión de retiro: Se otorga a militares ya sea oficiales o de tropa que han cumplido con un mínimo de 25 años de servicio activo, por ende, los montos de la pensión de retiro se establecen en función de la última remuneración percibida y del rango alcanzado dentro de la institución.

-Seguro de invalidez: Cubre a militares que se encuentren con discapacidad debido a enfermedades o accidentes, por medio de una evaluación de un comité médico determinan el grado de invalidez y el

impacto en la capacidad de sus labores, por ello el beneficiario accede a recibir una pensión mensual la cual es calculada en base a la última remuneración percibida y el tiempo de servicio activo; en caso de invalidez parcial, se desembolsa una compensación proporcional o temporal, dependiendo del grado de afectación

-Seguro de muerte: En caso de fallecimiento, el ISSFA otorga una pensión de sobrevivencia a los beneficiarios legales, esta pensión se calcula en base al monto que el afiliado hubiera recibido en caso de retiro.

Tabla 3. Fuentes de financiación

Principales fuentes de financiamiento del seguro RIM
Aportaciones de afiliados en servicio activo
Rentabilidad generada por inversiones de fondos administrados por el ISSFA.
Contribuciones estatales

Fuente: Elaboración propia a partir de los anuarios estadísticos del ISSFA

En la actualidad el ISSFA presenta desafíos en la sostenibilidad financiera dado que la diferencia entre ingresos de aportaciones, egresos por prestaciones y pago de pensiones es cada vez mayor; en estas circunstancias, si el sistema no logra cubrir a tiempo sus obligaciones, generaría incertidumbre en sus afiliados, desincentivando inclusive a las nuevas generaciones (Borja, 2019).

3. Metodología

El tipo de investigación descriptivo fue adecuado para este estudio, ya que permitió detallar las características y las dinámicas del sistema de pensiones del ISSFA. La investigación descriptiva tiene como propósito "detallar las características de un fenómeno o población de estudio de manera objetiva" (Hernández et al., 2014, p. 89). El método deductivo también se empleó para abordar esta investigación, desde sus teorías y principios generales para luego aplicarlos al caso específico de estudio; para ello se realizó una revisión de la literatura existente sobre sistemas de pensiones, la sostenibilidad de los fondos, y las políticas de seguridad social, para luego abordar el caso específico del ISSFA. De manera complementaria, Dávila (2006) explica que la aplicación del método deductivo permite implantar un vínculo entre la teoría y la observación los fenómenos que son objeto de la observación; en este caso, se parte de teorías sobre la sostenibilidad de los sistemas de pensiones y la gestión financiera de instituciones públicas, y luego se evalúa cómo estos principios se aplican al caso del ISSFA.

Para la recolección de datos, se recurrió a fuentes de información secundaria, específicamente los Anuarios Estadísticos publicados por el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), correspondientes a los años 2013-2023, documentos oficiales que proporcionan datos financieros importantes sobre afiliaciones, aportes, prestaciones y situación financiera del

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 313-327
Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de Ecuador: …
Polanco, J., Ajila, D., Salcedo, V. y Vega, L.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.08

sistema de pensiones, los cuales fueron fundamentales para el análisis de información al identificar tendencias, problemáticas y patrones en la evolución del régimen de pensiones del ISSFA.

4. Resultados y discusión

A partir del análisis de datos estadísticos contenidos en los anuarios oficiales del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ¨ISSFA¨, con la intención de describir la evolución del sistema de pensiones RIM, e identificar tendencias, riesgos estructurales y financieros, se exponen los siguientes resultados.

Se observa que el crecimiento del número de pensionistas dentro del seguro RIM ha sido sostenido en el tiempo, mientras que la cantidad de afiliados ha aumentado en valores pequeños; en el año 2019 la cantidad de pensionistas por el seguro RIM, superó a la cantidad de afiliados activos, debido a la disminución progresiva en los ingresos de nuevos efectivos militares y al envejecimiento de los afiliados quienes han empezado a jubilarse en masas considerables e incluyendo una menor tasa en la renovación de aportantes (Gráfico N° 1).

Según CEPAL (2018) la tendencia demográfica marcada por la creciente proporción de personas consideradas adultos mayores y la disminución de la población joven representa un desafío estructural para los diferentes sistemas de pensiones. Este desequilibrio, compromete la sostenibilidad financiera, especialmente en caso de que esta tendencia continúe; además, si por varias razones el desequilibrio se profundiza, se necesitaría la intervención del Estado por medio de reformas urgentes.

La tasa de dependencia ha aumentado considerablemente desde el año 2009 con 0.83 pensionistas por cada afiliado en servicio a 1.17 pensionistas por afiliado activo en el año 2023, lo cual refleja la existencia de un mayor número de pensionistas en comparación con la cantidad de afiliados activos en la institución, considerándose una situación de riesgo para el sistema, a pesar que entre los años 2009 y 2016 la relación había permanecido por debajo de 1:1 indicando cierto nivel de estabilidad (Gráfico N° 1).

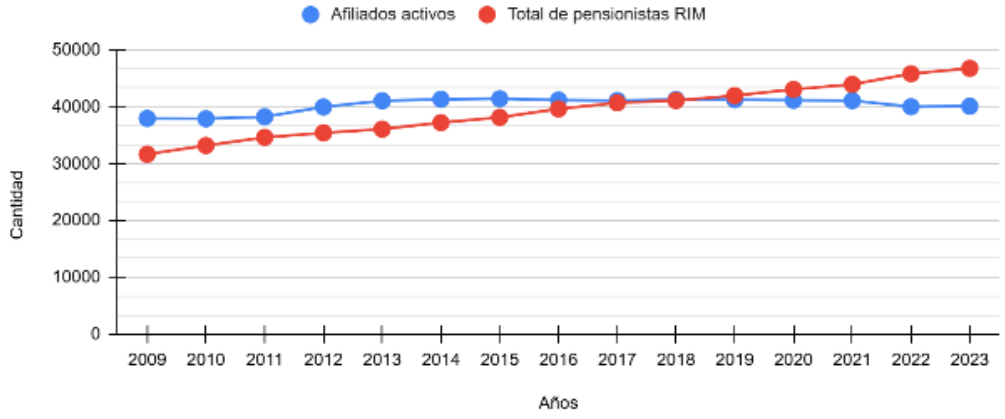


Gráfico 1. Evolución comparativa entre afiliados activos y pensionistas del seguro RIM (2009-2023). Fuente: Elaboración propia en base a anuarios estadísticos del ISSFA.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 313-327
Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de Ecuador: ...
Polanco, J., Ajila, D., Salcedo, V. y Vega, L.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.08



Gráfico 2. Tasa de dependencia RIM: relación entre pensionistas y afiliados (2009-2023).
Fuente: Elaboración propia en base a anuarios estadísticos del ISSFA.

Villarruel et al. (2025) advierten que un acelerado crecimiento de la población pasiva representa una carga en el sistema, cuya sostenibilidad se compromete debido a la falta de renovación de cotizantes, razón por la cual se ha evidenciado que el sistema puede ser insostenible si no se toman reformas urgentes para financiar a los pensionistas; la falta de afiliados jóvenes puede llevar al deterioro del sistema y su viabilidad en caso de no corregir la creciente tendencia.

Igualmente, en la tendencia de los egresos registrados por retiro e invalidez se debe tomar en cuenta que el aumento de beneficiarios dentro del sistema puede causar problemas de liquidez si los egresos continúan incrementándose a mayor velocidad que los activos registrados, de modo que en el año 2023 los egresos por el seguro de retiro e invalidez representaban aproximadamente el 30% de los activos totales del sistema (Gráfico N° 3).

A pesar que la institución tiene niveles aceptables de liquidez en el corto plazo, un problema estructural relacionado a la crisis son los fondos acumulados del sistema, es decir, en las reservas financieras que deberían estar disponibles para cubrir las obligaciones futuras con los pensionistas. Sin embargo, dichos fondos presentan un déficit con tendencia creciente, resultando insuficientes las fuentes de financiamiento de este sistema (Quiroz, 2016). Por lo tanto, si no se aplica nuevos métodos para generar ingresos, se podría considerar que el sistema caería en insolvencia.

Los egresos por el seguro de muerte (Gráfico N° 4), ascienden a $52 millones de dólares en el año 2012 hasta llegar a $80 millones de dólares en el año 2023, aumentando en 53.85%. Estos incrementos, en este periodo de 11 años, tomando en consideración además que los egresos por montepío representan alrededor del 5% de los activos totales impulsa el diseño de reformas técnicas y legales a corto plazo, tal como menciona Morán (2010), para ayudar a obtener reservas de liquidez y asegurar el pago de pensiones en el presente y a futuro.

Refleja una situación delicada cuando los egresos del Seguro de Retiro, Invalidez y Muerte (RIM) pasaron de $446 millones de dólares en el año 2012 a $698 millones de dólares en el año 2023, aunque en este mismo periodo los activos aumentaron $1308 millones de dólares de a $2018 millones de dólares, demostrando un incremento menor en proporción a los egresos por este tipo de seguro (Gráfico N° 5).

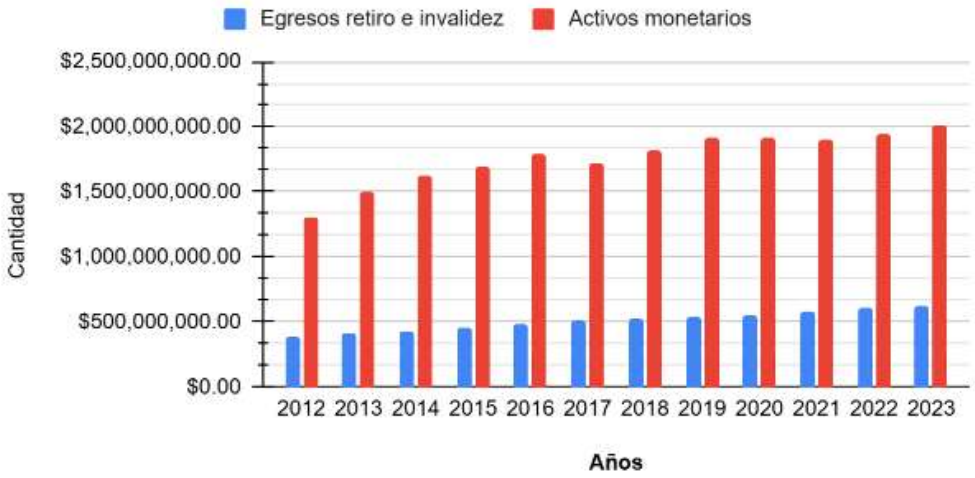


Gráfico 3. Proporción de ingresos por retiro e invalidez frente a activos financieros totales (2012-2023). Fuente: Elaboración propia en base a anuarios estadísticos del ISSFA.

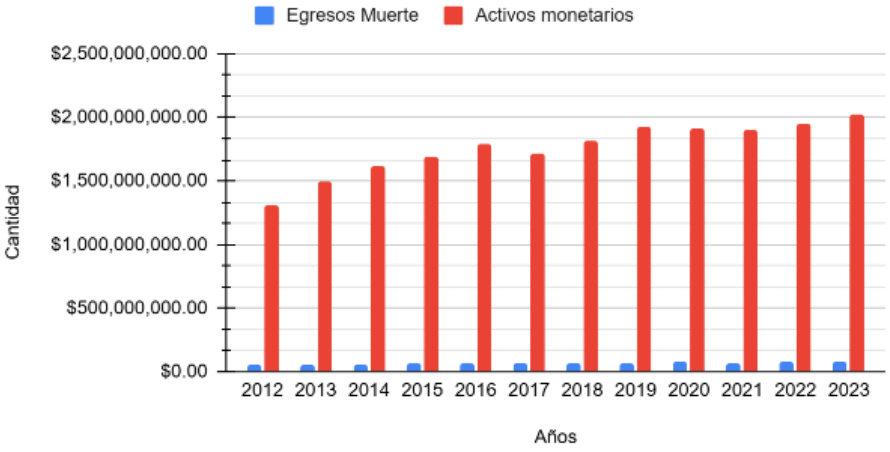


Gráfico 4. Tendencia de egresos por montepío respecto a activos financieros del ISSFA (2012-2023). Fuente: Elaboración propia en base a anuarios estadísticos del ISSFA.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 313-327
Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de Ecuador: ...
Polanco, J., Ajila, D., Salcedo, V. y Vega, L.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.08

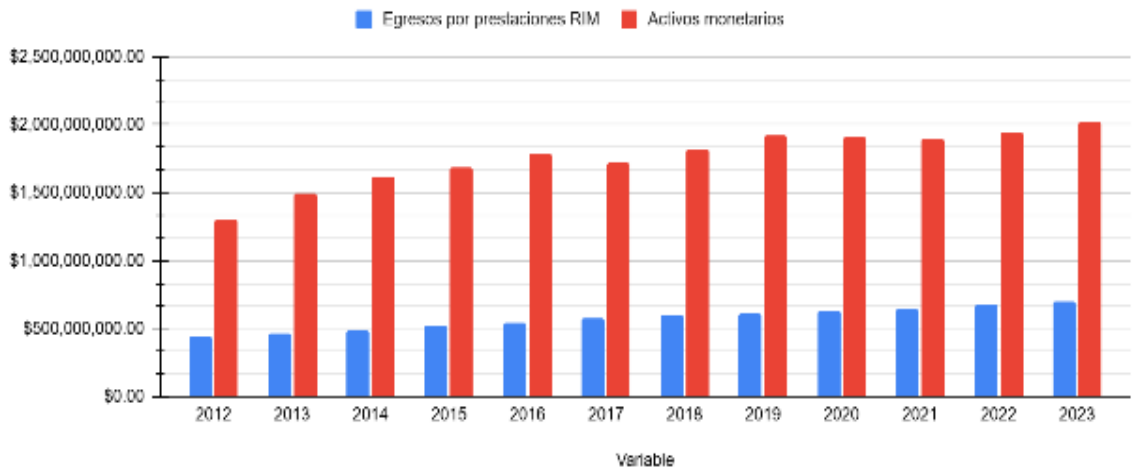


Gráfico 5 Comparativa entre activos totales y egresos por prestaciones del seguro RIM (2012-2023). Fuente: Elaboración propia en base a anuarios estadísticos del ISSFA.

Los resultados presentados en el análisis del seguro de Seguro de Retiro, Invalidez y Muerte (RIM) de las Fuerzas Armadas, dan a conocer una situación delicada en su estructura, se proyectan desafíos para mantener su sostenibilidad, dado el incremento de pensionistas que amenaza la estabilidad financiera del sistema; dicha situación está relacionada con el envejecimiento de efectivos en servicio en relación con la cantidad de los afiliados activos o nuevos afiliados, como resultado la tasa de dependencia se ha elevado por encima de la relación 1:1 desde el año 2021.

En este sentido, Mesa-Lago (2021) señala que, el desequilibrio creciente en los sistemas de pensiones se ve agravado por la longevidad de los jubilados frente a una base cada vez más reducida de cotizantes activos. También, advierte Covri-Rivera (2018) que, uno de los desafíos centrales en un sistema de pensiones es el desbalance creciente entre recursos disponibles y las obligaciones, por lo que se requiere migrar hacia un modelo más eficiente, y así compensar el ritmo de desembolsos de dinero.

Desde el ámbito cualitativo, los resultados avalan preocupaciones respecto a la situación delicada del sistema al existir un blando equilibrio entre ingresos y egresos; por lo que desde lo cualitativo, además de comprender que los aspectos financieros existen diversas implicaciones que generaría un eventual colapso del sistema de seguro, como es la incertidumbre para dependientes del mismo y la pérdida de confianza de sus afiliados y miembros, llegando inclusive a la falta de institucionalidad. Lo anterior, aunado con las pocas reformas estructurales, podría permitir que se acumulen distorsiones que debilitan la sostenibilidad del sistema y deteriore aún más la confianza (Galiano & Bravo, 2019).

5. Conclusión

El análisis del sistema de pensiones del seguro de retiro, invalidez y muerte, conocido como seguro RIM, del Instituto de Seguridad social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), ha proporcionado información capaz de identificar los aspectos que inciden en su sostenibilidad financiera, se logró constatar que el sistema se encuentra en una situación compleja, determinada por un

desbalance que aumenta cada año entre la cantidad afiliados en servicio activo y la cantidad de pensionistas. Es notorio el envejecimiento de gran parte de la población militar, así como la baja inserción de nuevos afiliados, agudizan el problema, proponiendo reformas.

Los aumentos de egresos por retiro, invalidez y muerte frente a la rentabilidad limitada de los activos administrados por la institución, son señales de alerta temprana ante riesgos inminentes. Estos factores tienden a poner en una situación de amenaza a la estabilidad financiera del sistema, lo cual repercute en la garantía de los derechos de sus afiliados.

El modelo actual exhibe debilidades estructurales las cuales deben ser examinadas de manera urgente por medio de reformas y estrategias urgentes.

El seguro RIM a pesar de su fragilidad, destaca el estar basado en un régimen especial, y que por estar destinado al sector militar podría tener un tratamiento diferenciado y prioritario por motivos de seguridad de Estado. A partir de esta prioridad, se requiere de un modelo financiero más robusto con políticas que incentiven el ingreso de nuevos efectivos al sistema, de revisiones al esquema establecido y de variadas estrategias de inversión que mejoren la rentabilidad de los fondos disponibles. No obstante, como advierten Cisneros et al. (2023) la fragmentación y la poca articulación dentro de los sistemas de gobierno en Ecuador dificultan e impiden la aplicación de reformas estructurales.

El estudio evidencia que el ISSFA se enfrenta a una situación adversa, cuya solución depende de la capacidad institucional para realizar reformas estructurales basada en un sistema de finanzas sólido orientado al bien en general de sus asegurados, así como un imperativo marco legal en el cual se garantice la sostenibilidad del sistema y se emitan indicadores de alerta temprana, lo cual podría mejorar en la gestión eficiente del sistema. Las anteriores reformas no deben ser algo provisional o coyuntural, según Rovira (2024) las reformas provisionales tienden a priorizar la eficiencia financiera sobre la función social de la seguridad social.

Es imprescindible que se adopten medidas para fortalecer la capacidad del sistema y su sostenibilidad a lo largo del tiempo, sin tener la necesidad de comprometer el bienestar de todos sus afiliados y beneficiarios. Se podría poner en práctica políticas orientadas en incrementar la cantidad de personal militar afiliados activos, así como diversificar las fuentes de financiamiento y establecer mayor en la rentabilidad de las inversiones realizadas anualmente; constituyendo a todos estos aspectos como fundamentales para una mejora en el sistema.

A partir de la limitaciones del presente estudio, basadas en la imposibilidad de analizar otros ratios financieros, como liquidez, solvencia, entre otros, y de cara a futuros estudios, se podrían proponer investigaciones para analizar el comportamiento de dichos indicadores, así como estudios de naturaleza evaluativos de cara a analizar el efecto financiero de las medidas o reformas tomadas para la sostenibilidad del sistema en ambientes inflacionarios, por ejemplo la incorporación de nuevos afiliados, y el rendimiento de las inversiones realizada con los nuevos fondos recibidos, entre otras.

6. Referencias

Arrieta, Alejandro. (2016). Seguro de salud y principio contributivo de la seguridad social en los Estados Unidos de América. Revista latinoamericana de derecho social, (23), 3-30. Recuperado en 05 de junio de 2025. Obtenido de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702016000200003

Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial No. 449, 20 de Octubre del 2008. Obtenido de: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Ayala Hernández, C. A. (2017). Metodología de supervisión de riesgo operativo para las entidades que conforman el sistema de Seguridad Social en el Ecuador (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). Repositorio Institucional UASB. Obtenido de: http://hdl.handle.net/10644/5998

Bolívar, S. (2019). Discurso pronunciado por Simón Bolívar ante el Congreso de Venezuela en Angostura, 15 de febrero de 1819. Co-herencia, 16 (31), 375-393. Obtenido de: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7296802.pdf

Borja Laverde, P. E., (2019). La garantía de buen gobierno del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social vs. El rol de la Superintendencia de Bancos en el período 2015-2018. Revista Facultad de Jurisprudencia, (6), 139-181. Obtenido de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=600263450013

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2019). Panorama social de América Latina, 2018. CEPAL. Obtenido de: https://www.cepal.org/es/publicaciones/44395-panorama-social-america-latina-2018

Cisneros, M., Estupiñan, Y., Mancero, R., Páez, R., Romero, S., Simbaña, L. (2023). Debate sobre la sostenibilidad del sistema de pensiones de Ecuador. Mundosplurales. Vol 10, No. 2, 179-196. Obtenido de: https://revistas.flacsoandes.edu.ec/mundosplurales/article/view/6109/4579

Covri-Rivera, D. (2018). El sistema pensionista de tres pilares para el crecimiento económico en Ecuador. Revista Mikarimin, Universidad de los Andes. Obtenido de: https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/download/750/345/2566

Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Laurus, 12(Ext), 180–205. Obtenido de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109911

Galiano Maritan, G., y Bravo Placeres, I. (2019). La seguridad social en Ecuador: breves apuntes sobre sus deficiencias y beneficios. Uniandes EPISTEME, 6(4), 527-549. Obtenido de: https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8298171.pdf&ved=2ahUKEwjEsaHOoMCNAxWbRDABHXadCu4QFnoECFUQAQ&usg=AOvVaw2ayb5i5WiBgZ5v9CNe1Mm-

González, J. (2002). Salud y seguridad social: entre la solidaridad y la equidad. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 1(2), 18–24. Obtenido de: https://www.redalyc.org/pdf/545/54510203.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed., pp. 102–256). McGraw-Hill. Obtenido de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008

Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas del Ecuador (ISSFA). (2021). Proyecto de Ley Orgánica de Régimen Especial de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas. Obtenido de: https://www.issfa.mil.ec//wp-content/uploads/2023/02/proyecto de ley de seguridad social de ff.aa . ok.pdf

Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas del Ecuador (ISSFA). (2024). Informe de labores 2023. Obtenido de: https://www.issfa.mil.ec/wp-content/uploads/2024/10/Informe-labores-2023.pdf

ISSFAInstituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas del Ecuador (ISSFA). (2024). Reglamento del Seguro de Retiro, Invalidez y Muerte que incluye Mortuoria. Obtenido de: https://www.issfa.mil.ec/wp-content/uploads/2024/08/reglamento-retiro-invalidez-muerte-incluye-mortuoria.pdf

Maila, B., & Bladimir, W. (2023). Fortalecimiento de la comunicación social del instituto de seguridad social de las Fuerzas Armadas hacia el personal de militares en servicio activo. (Tesis de maestría, Escuela de Posgrado Newman). Repositorio Institucional EP Newman. Obtenido de: https://repositorio.epnewman.edu.pe/handle/20.500.12892/936?locale-attribute=en

Maldonado Siera, G. A. (2019). La seguridad social en el derecho de integración subregional de América Latina y el Caribe. Revista Latinoamericana de Derecho Social, (28), 103–133. Obtenido de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702019000100103

Mesa-Lago, C. (2021). El envejecimiento en América Latina: efectos en las pensiones públicas y privadas y lecciones para los países desarrollados. Revista de la Facultad de Derecho, (52, Supl. Spe), e201. Obtenido de: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-06652021000301201

Morán, J. (2010). Origen, evolución y crisis del sistema de pensiones militares (ISSFA). Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS), Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS). Obtenido de: https://catalogo.ciess.org/cgi-bin/koha/opac-retrieve-file.pl?id=386f5a4792cd31e0c28a02c3a1934a7e

Núñez Ávila, M. D., & Rivadeneira Vásquez, M. L. (2021). El principio de universalidad desde una perspectiva legal y efectiva en la seguridad social ecuatoriana. Foro: Revista de Derecho, (35), 125–144. Obtenido de: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-24842021000100125

Palmett, A. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. Petroglifos: Revista Científica Transdisciplinar, Fundación Grupo para la Investigación, Formación, y Edición Transdisciplinar. Obtenido de: http://portal.amelica.org/ameli/journal/650/6503406006/

Porras, A. (2015). La seguridad social en Ecuador: un necesario cambio de paradigmas. Revista Foro. Obtenido de: https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/download/453/448

Quiroz, M. (2016). Análisis de la estructura financiera del sistema de pensiones del régimen especial de Fuerzas Armadas como parte de la seguridad social en el Ecuador desde el 2000 al 2013 (Tesis de grado, Escuela Politécnica Nacional). Repositorio Institucional EPN. Obtenido de: https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/14807/1/CD-6817.pdf

Rovira, A. (2024). Reforma de los sistemas de pensiones como gestión neoliberal. Revista Mexicana de Sociología, 86(3), 637–663. Obtenido de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032024000300637

Sánchez Flores, F. A., (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13(1), 101-122. Obtenido de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498572906008

Souza, V., Driessnack, M., & Mendes, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resultantes para enfermería. Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 15(3). Obtenido de: https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/?lang=es

Soto, A., & Calderón, Y. (2012). El concepto de seguridad social: Una aproximación a sus alcances y límites. Iustitia. Obtenido de: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5978951.pdf

Villarruel, F., Vargas, M., Loor, A., Abril, N., & Merino, A. (2025). Sostenibilidad financiera del sistema de pensiones en Ecuador. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 9(1). Obtenido de: https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/16180/23118/

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 328-346
Construcción del boca a boca digital: Identidad, relación, participación y satisfacción
Ibarra, J., y Morales, F. y Brosig, M.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.09

Construcción del boca a boca digital: Identidad, relación, participación y satisfacción

Jassiel Eduardo Ibarra Lumbreras[1]
Universidad Autónoma de Tamaulipas. México.
a2223048008@uat.edu.mx
https://orcid.org/0009-0003-6194-5753

Francisco Isaí Morales Sáenz[2]
Universidad Autónoma de Tamaulipas. México.
fmsaenz@uat.edu.mx
https://orcid.org/0000-0001-9740-149X

Mayra Elizabeth Brosig Rodríguez[3]
Universidad Autónoma de Nuevo León. México.
dra.elizabethbrosig@hotmail.com
https://orcid.org/0000-0002-0472-5266

Resumen

Introducción: Las redes sociales se han convertido en herramientas fundamentales para las estrategias de marketing digital, particularmente en la promoción del boca a boca electrónico, al transformar la interacción entre las empresas y los consumidores. **Objetivo:** En esta investigación se analizó la influencia de la identidad, la relación con la empresa, la participación y la satisfacción de los consumidores en redes sociales sobre la generación y efectividad del boca a boca digital. **Metodología:** Para el alcance de lo anterior se diseñó un estudio cuantitativo y correlacional; se aplicó un cuestionario a una muestra de 296 consumidores digitales en la zona centro de Tamaulipas, México, cuyos datos fueron procesados mediante un análisis PLS-SEM . **Resultados:** Se obtuvo que la satisfacción del consumidor emergió como el factor más determinante en la promoción del boca a boca digital, siendo influenciada positivamente por la participación y la relación con la marca. La identidad con la marca mostró un impacto directo en la participación y vinculación empresarial. Un hallazgo significativo fue que la participación, aunque crucial para la satisfacción, no influye directamente en la recomendación. **Conclusión:** Los resultados sugieren la necesidad de implementar estrategias complementarias que fortalezcan la conexión entre la participación del consumidor y la generación de recomendaciones, dado el papel central de la satisfacción en el proceso.

Palabras clave: *Identidad de marca, redes sociales, satisfacción del consumidor, eWOM, participación en redes.*

Informe de Investigación

Building digital word-of-mouth: identity, relationship, participation and satisfaction

Introduction: *Social networks have become fundamental tools for digital marketing strategies, particularly in promoting electronic word-of-mouth, by transforming the interaction between companies and consumers.* ***Objective:*** *In this research, the influence of identity, relationship with the company, participation and satisfaction of consumers in social networks on the generation and effectiveness of digital word of mouth was analyzed.* ***Methodology:*** *To achieve this, a quantitative and correlational study was designed, and a questionnaire was administered to a sample of 296 digital consumers in the central area of Tamaulipas, Mexico. The data were then processed through a PLS-SEM analysis.* ***Results:*** *It was found that consumer satisfaction emerged as the most significant factor in promoting digital word-of-mouth, being positively influenced by participation and the relationship with the brand. Identity with the brand showed a direct impact on participation and business linkage. A significant finding was that participation, although crucial for satisfaction, does not directly influence recommendation.* ***Conclusion:*** *The results suggest the need to implement complementary strategies that strengthen the connection between consumer engagement and the generation of recommendations.*

Key words: *Brand identity, social networks, consumer satisfaction, eWOM, network participation.*

Recibido: 05-02-25
Revisado: 23-02-25
Aceptado: 16-05 -25

[1] Estudiante de la Maestría en Dirección Empresarial de la Facultad de Comercio y Administración Victoria; Universidad Autónoma de Tamaulipas; México.
[2] Estudiante de Doctorado en Ciencias Administrativas; profesor-investigador en la Facultad de Comercio y Administración Victoria; Universidad Autónoma de Tamaulipas; México, Línea: Tecnologías de información y Estrategia
https://scholar.google.com/citations?user=5uoyvuMAAAAJ&hl=es
[3] Doctora en Educación; Facultad de Contaduría Pública y Administración Universidad Autónoma de Nuevo León, México. https://scholar.google.es/citations?user=zb5aryUAAAAJ&hl=es

¿Cómo citar este artículo? - How to cite this article?

Ibarra, J., y Morales, F. y Brosig,M. (2025). Construcción del boca a boca digital: Identidad, relación, participación y satisfacción. *Revista Visión Gerencial*, 24(2), pp. 328 – 346. Recuperado desde: http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial

1. Introducción

La transformación digital ha revolucionado la interacción entre empresas y consumidores, al redefinir los paradigmas tradicionales del marketing y la comunicación corporativa. En México, esta evolución se evidencia en cifras relevantes: el 81.2% de la población mayor de 6 años utiliza Internet, lo cual representa aproximadamente 97 millones de usuarios, con un 91.5% que accede específicamente a las redes sociales (ENDUTIH, 2023). Estos datos también se reflejan en el comportamiento de compra, donde las transacciones en línea han experimentado un incremento significativo del 26.9% al 29.7% entre los años 2022 y 2023.

En este sentido, las plataformas digitales han trascendido en su función inicial como simples canales de comunicación, al evolucionar hacia ecosistemas integrados donde la satisfacción del consumidor y el boca a boca digital son determinantes para el éxito empresarial.

Algunas investigaciones destacan como innovaciones aparentemente simples, por ejemplo el botón "*me gusta*" de Facebook, han revolucionado la manera en que los consumidores expresan sus preferencias y se relacionan con las marcas (Bunker et al., 2013; Hossain et al., 2019). Esta transformación ha catalizado un cambio fundamental en el control comunicativo, transitando desde un modelo centralizado hacia uno más participativo y democrático.

La literatura académica reciente ha estudiado cómo las empresas desarrollan vínculos significativos a través de la identidad de la marca (Rather, 2018; Cheng et al., 2024). Este aspecto es particularmente relevante en el contexto digital, donde estudios como el desarrollado por Lyon-Del Carpio et al., (2025) demuestran la influencia del boca a boca digital en la toma de decisiones del consumidor. En esta misma línea de investigación, Cataluña (2004) evidencia un hallazgo significativo: la identificación con la marca ha superado al precio como factor determinante en las decisiones de compra.

Sin embargo, existe una brecha significativa en la comprensión de cómo estos elementos interactúan en el contexto latinoamericano, específicamente en México. Si bien estudios en otros países han identificado factores clave en la satisfacción digital y su relación con el boca a boca (Linares, 2018; Kitsios et al., 2021; Ruíz-Alba et al., 2022), el mercado mexicano presenta características únicas que merecen un análisis específico. Esta necesidad se vuelve más apremiante considerando que las empresas con presencia digital no solo acceden a una audiencia más amplia, sino que también experimentan un crecimiento más sostenido (Pei, 2022; Bruce et al., 2023).

La presente investigación analiza la interrelación entre cuatro factores fundamentales como la identidad, relación con la empresa, participación y satisfacción de los consumidores en las redes sociales, y la contribución de estos elementos al boca a boca digital (recomendación del producto o servicio); mediante un análisis cuantitativo en la zona centro de Tamaulipas, México. Los resultados de esta investigación podrían contribuir significativamente a la literatura sobre marketing digital y el comportamiento del consumidor en redes sociales, proporcionando un marco analítico para comprender los mecanismos que impulsan el boca a boca digital efectivo. Las implicaciones prácticas de este estudio son de utilidad para las organizaciones que buscan optimizar sus estrategias de *engagement* digital (compromiso con la marca) en el contexto latinoamericano, donde la gestión efectiva de la presencia digital se ha convertido en un elemento estratégico para el éxito empresarial sostenible.

2. Revisión de literatura

2.1. Identidad de marca y sus relaciones

La identidad de marca constituye un constructo multidimensional, que trasciende la representación visual para englobar valores, personalidad y promesas distintivas (Acar et al., 2024). En el contexto digital, esta identidad opera a través de dimensiones

relacionadas que incluyen elementos visuales, verbales y de experiencia que buscan establecer conexiones significativas con los consumidores. Wang et al. (2024), en un estudio con 932 miembros de comunidades de marca, demostraron que la identidad actúa como catalizador de la participación en entornos digitales, y evidencian una correlación significativa entre la identificación con la marca y el comportamiento participativo de los consumidores.

La relación entre identidad y participación se fundamenta en investigaciones recientes que sugieren un vínculo directo entre la fortaleza de la identificación con la marca y el nivel de *engagement* digital. Autores como Ong et al. (2018) encontraron que los consumidores utilizan activamente la marca para fortalecer su identidad personal y social, lo que incrementa su propensión a participar en actividades relacionadas con la marca. Esta dinámica se ve reforzada por los hallazgos de Wang et al. (2023), quienes revelan que la experiencia de co-creación y el compromiso con la marca son fundamentales para aumentar la intención de participación continua en las comunidades digitales. Esta evidencia empírica acumulada, junto con los fundamentos teóricos sobre la relación entre identidad y participación en entornos digitales, proporcionan una base sólida para proponer la siguiente hipótesis de investigación:

H1: La identidad con la marca influye positivamente en la participación de los consumidores en actividades relacionadas con la empresa en redes sociales.

Paralelamente, la conexión entre identidad y relación con la marca ha sido documentada en la literatura. Lourenco et al. (2024), mediante un análisis PLS-SEM con 256 consumidores, demostraron que la humanización de las marcas influye significativamente en la identificación del consumidor, mediando el impacto en el *engagement* y la relación de la marca. Esta relación se fortalece cuando la marca refleja genuinamente los valores del consumidor (Osei-Frimpong et al., 2022). A partir de esta base teórica y la evidencia empírica, que sugiere una conexión entre la identidad de marca y el desarrollo de relaciones significativas con los consumidores, se plantea una segunda hipótesis de investigación:

H2: La identidad con la marca influye positivamente en la relación del consumidor con la misma.

2.2. Relación con la marca y sus efectos

La relación marca-consumidor ha evolucionado hacia un vínculo complejo que integra dimensiones emocionales y psicológicas (Fournier y Álvarez, 2012; Álvarez y Fournier, 2016; Ozdemir et al., 2020). Esta relación, fundamentada en la confianza como catalizador de interacciones significativas (Pane et al., 2018), se manifiesta a través del compromiso sostenido del consumidor. Investigaciones, como las de Ramaseshan y Stein (2014), evidencian que una relación cercana consumidor-marca refleja una acumulación de experiencias positivas conducentes no solo a un incremento en las compras, sino también al desarrollo de una lealtad más profunda.

La influencia de la relación marca-consumidor en la participación ha sido documentada en trabajos como el realizado por Yoshida et al. (2018), quienes al analizar datos aportados por 309 participantes, demostraron que la identificación con la comunidad de marca cataliza una mayor participación en actividades digitales. Bakator et al. (2020) complementan estos hallazgos al evidenciar el impacto positivo de la calidad relacional en la lealtad conductual. Por lo tanto, se plantea la siguiente hipótesis:

H3: La relación con la marca tiene un efecto positivo sobre la participación de los consumidores en redes sociales.

2.3. Relación entre marca y satisfacción

La conexión entre la relación con la marca y la satisfacción del consumidor representa una dinámica interesante en el entorno digital. Investigaciones recientes demuestran que la calidad de la relación marca-consumidor actúa como un predictor significativo de la satisfacción. Por ejemplo, Laroussi (2020) evidenció, en un estudio en los expendidos de cadenas de comida rápida, que la calidad de la relación con los consumidores tiene un impacto positivo directo en la satisfacción de estos últimos, cuando se proporciona una atención personalizada y coherente. Esta perspectiva se refuerza con los hallazgos de Fernandes y Moreira (2019), quienes identificaron una correlación positiva significativa entre la fortaleza de la relación marca-consumidor y los niveles de satisfacción de los consumidores. Derivado de lo anterior, se propone una cuarta hipótesis de investigación:

H4: La relación con la marca influye positivamente en la satisfacción de los consumidores.

2.4. Participación del consumidor y sus implicaciones

La participación del consumidor ha evolucionado hacia un paradigma de valor en el ecosistema digital. Sasser et al. (1982) y Voss et al. (1985) establecieron los fundamentos teóricos al demostrar que la participación de los consumidores está intrínsecamente vinculada con niveles elevados de satisfacción. Esta relación se amplifica en el contexto digital, donde las plataformas sociales facilitan múltiples formas de interacción (Sanda, 2021).

Esta perspectiva se fortalece con el estudio empírico de Yi et al. (2021), en el cual se analizaron datos aportados por 804 consumidores en Corea del Sur, y se demostró que la participación del consumidor impacta positivamente en el valor percibido y en la satisfacción. Complementariamente, Dabholkar y Sheng (2012) evidenciaron que, una mayor participación del consumidor en entornos digitales conduce a niveles más altos de satisfacción, confianza e intenciones de compra.

La investigación de De Vries et al. (2012) profundiza en esta dinámica, al demostrar como los consumidores que interactúan regularmente con marcas en plataformas sociales, muestran una propensión significativamente mayor a recomendar productos y compartir experiencias positivas. Este hallazgo se complementa con el trabajo de Schivinski y Dabrowski (2016), quienes identificaron una correlación positiva entre la creación de contenido relacionado con la marca y la generación de comunicación boca a boca positivo. Por lo tanto, se proponen las siguientes hipótesis de investigación:

H5: La participación de los consumidores tiene un impacto positivo y significativo en su satisfacción.

H6: La participación de los consumidores tiene un efecto positivo en la recomendación de productos o servicios (boca a boca digital).

2.5. Satisfacción y el boca a boca digital

La satisfacción emerge como un catalizador fundamental del boca a boca electrónico (eWOM, por sus siglas en inglés, electronic Word-of-Mouth), definido como cualquier declaración positiva o negativa realizada por consumidores potenciales, actuales o antiguos sobre un producto, servicio o empresa, que se pone a disposición de múltiples personas e instituciones a través de Internet (Hennig-Thurau et al., 2004). En el ecosistema digital, Anderson (1998) y Westbrook (1987) establecieron las bases teóricas al demostrar como la satisfacción no solo implica una evaluación positiva del producto o servicio, sino que también impulsa la propensión a compartir experiencias. En el contexto contemporáneo, Huete-Alcocer (2017) y

Ahmad y Laroche (2017) han evidenciado cómo esta dinámica se amplifica en las redes sociales, donde los consumidores actúan simultáneamente como generadores y receptores de contenido.

La investigación de Cheung y Lee (2013) demuestra como las interacciones satisfactorias en plataformas digitales no solo potencian la visibilidad de la marca, sino que también fortalecen significativamente la relación marca-consumidor. Este hallazgo se complementa con el trabajo de Sweeney y Swait (2008), quienes encontraron que las experiencias bien percibidas por los consumidores incrementan sustancialmente la probabilidad de recomendación, consolidando el e-WOM como una extensión natural de la satisfacción del consumidor. Derivado de lo anterior, se propone la siguiente hipótesis de investigación:

H7: La satisfacción del consumidor tiene un impacto significativo en su disposición para recomendar productos o servicios.

El modelo conceptual propuesto (Gráfico Nª 1) integra las siete hipótesis propuestas en un marco comprehensivo que explica las relaciones entre identidad, relación con la marca, participación, satisfacción y boca a boca digital. Este modelo proporciona implicaciones prácticas significativas para la gestión de la presencia digital de las marcas, y representa una contribución significativa a la literatura existente sobre marketing digital, especialmente en el comportamiento del consumidor en redes sociales.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°02 • Julio – Diciembre – 2025 • p. 328-346
Construcción del boca a boca digital: Identidad, relación, participación y satisfacción
Ibarra, J., y Morales, F. y Brosig, M.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.09

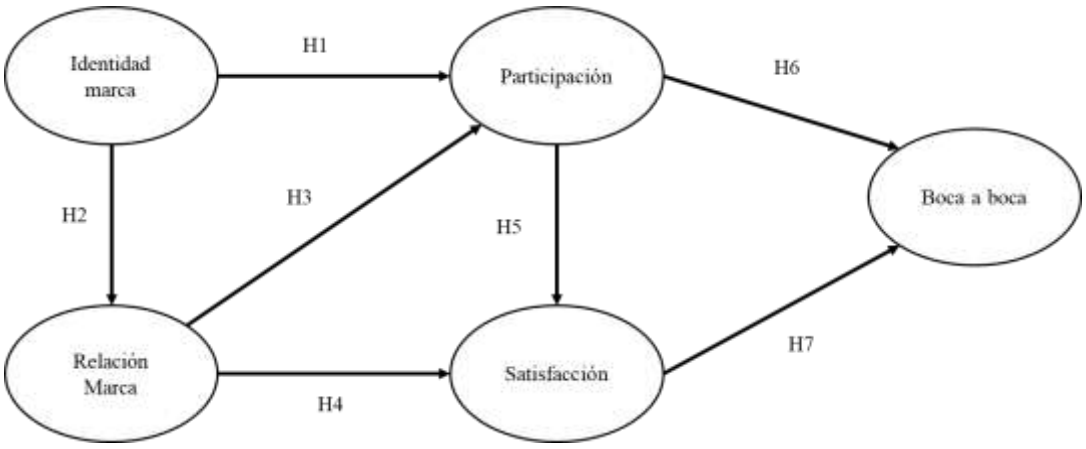


Gráfico N° 1. Modelo de Investigación propuesto. *Fuente:* elaboración propia.

3. Metodología

Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. El diseño cuantitativo permitió medir y analizar objetivamente los fenómenos estudiados, mediante la recopilación sistemática de información.

La población objetivo comprendió 262,625 habitantes de la región central de Tamaulipas, México. Se consideraron individuos mayores de 18 años de edad, al determinar en México esta edad la capacidad legal del individuo para ejercer derechos y obligaciones sin consentimiento parental. El tamaño muestral se determinó mediante la fórmula para poblaciones finitas (Münch y Ángeles, 2012), estableciendo un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, lo que arrojó una muestra de 384 participantes.

En cuanto al instrumento de recolección de información se desarrolló un cuestionario estructurado, compuesto por 20 *ítems* dispuestos mediante una escala de *Likert* de cinco puntos; el cuestionario estructurado además incluyó preguntas sobre aspectos demográficas de los participantes. Ante la ausencia de un instrumento específico, para medir la relación entre las variables de interés, las escalas de medición se construyeron a partir de investigaciones previas validadas en la literatura.

Los constructos se operacionalizaron de la siguiente manera: la identidad de marca se evaluó mediante una escala de cuatro ítems fundamentada en los trabajos de Kotler y Keller (2016), Ong et al. (2018) y Labrecque y Milne (2013). La relación con la marca se midió a través de cuatro ítems adaptados de las investigaciones de Fournier y Álvarez (2012), Pane et al. (2018), Bakator et al. (2020) y Mostafa y Kasamani (2021). Para evaluar la participación, se implementó una escala de cuatro ítems basada en las contribuciones seminales de Sasser et al. (1982) y Voss et al. (1985). La satisfacción se midió utilizando cuatro ítems derivados de los estudios recientes de Attar et al. (2021) y Hossain et al. (2020). Finalmente, la dimensión de recomendación o comunicación boca a

boca se evaluó mediante cuatro ítems adaptados de las investigaciones de Li et al. (2021) y Bilal et al. (2021). Esta selección y adaptación de escalas previamente validadas contribuyó a asegurar la solidez metodológica del instrumento de medición.

La recolección de datos se realizó entre los meses de septiembre y diciembre del año 2024, empleando tanto métodos electrónicos (formulario *Microsoft Forms*) como presenciales mediante tabletas electrónicas. Se obtuvieron 324 respuestas, de las cuales 296 resultaron válidas tras el proceso de depuración, representando el 77% de la muestra objetivo. La validez estadística de la muestra se confirmó mediante la herramienta *G*Power* 3.1.9.7, que indicó un mínimo requerido de 90 observaciones para una potencia estadística de 0.9 y un efecto f^2 de 0.15.

4. Resultados y análisis

De acuerdo con los datos recopilados, se observa una distribución equilibrada en cuanto al sexo de los participantes, con un 51% de mujeres y 49% de hombres. La población estudiada es predominantemente joven, por cuanto el 61% de los encuestados se encuentra en el rango de 18 a 24 años de edad, seguido por un 22% ubicado entre 25 y 34 años, lo cual indica que más del 80% de los participantes son menores de 35 años.

En cuanto al nivel educativo, destaca que dos tercios de los participantes (67%) cuentan con estudios de licenciatura, mientras que el 27% indicó tener nivel de preparatoria o bachillerato, y solo un 6% ha realizado estudios de posgrado. La situación laboral muestra un balance cercano, con un 48% de personas que trabajan frente a un 52% que no lo hace.

Respecto al uso de redes sociales, *Facebook* se posiciona como la red social principal para el 48% de los participantes, seguida por *Instagram* con un 23% y *TikTok* con un 17%. Es notable que el 56% de los encuestados utiliza las redes sociales todos los días, y un 28% adicional las usa casi todos los días. En cuanto al tiempo de uso diario, el 39% dedica entre 1 y 2 horas, mientras que un 34% invierte entre 3 y 5 horas por día.

4.1. Validación del modelo de medida

La validación del modelo de medida en la técnica PLS-SEM se realizó siguiendo varios pasos. En primer lugar, se analizó el modelo de medida que evalúa la relación entre los indicadores observables y los constructos latentes, verificando que los datos recolectados representen adecuadamente las variables teóricas propuestas en el modelo (Hair et al., 2020). Este análisis permitió garantizar que las escalas utilizadas fueran adecuadas para los objetivos de la investigación.

Durante este análisis, se validaron las escalas empleadas para recolectar los datos correspondientes a los constructos incluidos en el modelo. En este proceso se llevó a cabo la evaluación de fiabilidad individual de los ítems mediante las cargas factoriales, la fiabilidad del constructo mediante el *Alfa de Cronbach* y el coeficiente *RhoA*, así como la validez convergente mediante el cálculo del AVE (Average Variance Extracted), que asegura que los indicadores reflejan adecuadamente el constructo latente, y la validez discriminante, que verifica que cada constructo es conceptualmente distinto de los demás (Hair et al., 2014).

Con respecto a la fiabilidad individual, un indicador se considera aceptable dentro de un constructo reflectivo si presenta una carga factorial (λ) o una correlación simple igual o superior a 0.707 (Hair et al., 2020). Aplicando este criterio, se eliminaron siete indicadores que no cumplían con los requisitos establecidos: IDM3, PE2, PE3, RM1, RM4, RRS3 y SAT3. Los resultados detallados de este análisis se presentan en la Tabla Nª 1. No obstante, algunos ítems presentaron cargas menores a lo recomendado, pero se conservaron al no afectar los valores de confiabilidad compuesta, tampoco a los valores de AVE, por el contrario los mismos capturan aspectos específicos y relevantes del

constructo, según lo sugerido por Hair et al. (2014).

Por otra parte, la fiabilidad del modelo de medida se evaluó mediante el *Alfa de Cronbach* (α) y la Fiabilidad Compuesta, considerándose satisfactorios a los valores entre 0.7 y 0.9, según Nunnally y Bernstein (1995). Valores superiores a 0.9 pueden reflejar redundancia entre ítems, lo que reduce la fiabilidad (Hair et al., 2014).

La validez convergente se analizó mediante el Promedio de la Varianza Extraída (AVE), que refleja qué proporción de la varianza del constructo es explicada por sus indicadores. Un AVE superior a 0.5, según Fornell y Larcker (1981), como el mostrado en la Tabla N° 2, indica validez convergente aceptable, así como una adecuada validez del constructo.

Tabla N° 1. Confiabilidad individual de la carga de los ítems

Items	Carga	T statistics	valor P
IDM1 ← IDM	0.729	12.186	0.000
IDM2 ← IDM	0.655	11.361	0.000
IDM4 ← IDM	0.791	16.451	0.000
PE1 ← PE	0.848	16.876	0.000
PE4 ← PE	0.609	10.876	0.000
RM3 ← RM	0.794	20.209	0.000
RM4 ← RM	0.909	30.143	0.000
RRS1 ← RRS	0.782	18.348	0.000
RRS2 ← RRS	0.797	22.073	0.000
RRS4 ← RRS	0.781	18.963	0.000
SAT1 ← SAT	0.836	25.525	0.000
SAT2 ← SAT	0.885	36.061	0.000
SAT4 ← SAT	0.854	27.631	0.000

Fuente: Elaboración propia.

Tabla Nº 2. Fiabilidad del constructo y validez convergente

Variables	rho_a	T statistics	Alpha de Cronbach	T statistics	AVE	T statistics
Identidad con la marca (IDM)	0.776	28.402	0.768	27.938	0.529	13.976
Participación (PE)	0.732	15.695	0.682	16.367	0.545	12.047
Relación con la marca (RE)	0.849	34.879	0.838	32.233	0.728	19.991
Recomendación (RRS)	0.830	41.938	0.829	41.163	0.619	18.757
Satisfacción (SAT)	0.894	62.451	0.893	60.015	0.737	24.945

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, la validez discriminante se evaluó utilizando el criterio HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio), una medida más robusta y recomendada para determinar si los constructos son conceptualmente distintos (Henseler et al., 2015). Según este criterio, los valores HTMT deben ser inferiores a 0.85 para asegurar la validez discriminante. Los resultados obtenidos, presentados en la Tabla Nº 3, muestran que los valores cumplen con este umbral, confirmando que cada constructo es único y se diferencia adecuadamente de los demás en el modelo.

Tabla Nº 3. Instituciones más relevantes

Variables	IDM	PE	RM	RRS	SAT
Identidad con la marca (IDM)					
Participación (PE)	0.702				
Relación con la marca (RM)	0.654	0.622			
Recomendación (RRS)	0.558	0.526	0.655		
Satisfacción (SAT)	0.656	0.695	0.594	0.773	

Fuente: Elaboración propia. NP=Número de publicaciones, AP_ini= Año de publicación (inicio)

4.2. Validación del modelo estructural

Después de comprobar que el modelo de medida cumple con los criterios establecidos para garantizar la fiabilidad y validez de los constructos, se procedió al análisis del modelo estructural. Este análisis evalúa el poder predictivo de los constructos endógenos y la fuerza de las relaciones (hipótesis) entre las distintas variables. Para esta evaluación, se utilizaron dos indicadores principales: la varianza explicada (R^2), que refleja el poder predictivo del modelo, y los coeficientes path estandarizados (β), que indican la magnitud y dirección de las relaciones entre variables dependientes e independientes.

En un modelo de PLS-SEM, es recomendable considerar el VIF o FIV (Factor de Inflación de Varianza) para evaluar la colinealidad entre las variables independientes. Esto es importante para asegurar la validez del análisis y los coeficientes del modelo. Los valores altos de VIF (>3.3) indican problemas de colinealidad que podrían afectar la interpretación de los resultados (Hair et al., 2014). Lo obtenido en el presente documento se expresa en la Tabla Nº 4.

Tabla Nº 4. Valores VIF del modelo interno o estructural

Variables	PE	RM	RRS	SAT
Identidad con la marca (IDM)	1.744	1.000	--	--
Participación (PE)	--	--	1.892	1.599
Relación con la marca (RM)	1.744	--	--	1.599
Satisfacción (SAT)	--	--	1.892	--

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la capacidad predictiva del modelo, Falk y Miller (1992) sugieren que el R^2 de las variables endógenas debe ser igual o superior a 0.1, ya que valores inferiores aportan poca información útil. Además, según Hair et al. (2019), los valores de R^2 pueden clasificarse como débiles (0.25), moderados (0.50) y sustanciales (0.75), aunque la interpretación exacta depende del campo de investigación.

En este caso, el análisis obtenido del R^2 muestra que el modelo estructural tiene una capacidad predictiva adecuada para evaluar cómo las redes sociales influyen en el boca a boca empresarial. La recomendación en redes sociales presenta el mayor valor (R^2=0.597), indicando que el modelo es eficaz para predecir este comportamiento clave. La participación (R^2=0.521) y la satisfacción (R^2=0.520) también muestran varianzas explicadas moderadas, lo que sugiere que las variables incluidas influyen significativamente en estas dimensiones.

Por otro lado, la relación con la marca tiene un valor ligeramente menor (R^2=0.427), lo que sugiere que podrían existir factores adicionales no contemplados en el modelo. En general, los resultados destacan la relevancia de las redes sociales en la promoción del boca a boca digital en el contexto empresarial, especialmente a través de la recomendación, la satisfacción y la participación de los consumidores. La Tabla Nº 5 detalla los valores obtenidos y respalda esta interpretación.

Tabla Nº 5. Resumen de la varianza explicada

Variables	Varianza explicada R^2
Participación (PE)	0.521
Relación con la marca (RM)	0.427
Recomendación (RRS)	0.597
Satisfacción (SAT)	0.520

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la contribución de las variables independientes a la variable dependiente (Recomendaciones -RRS-), los resultados indican que la satisfacción es la variable más relevante para promover el boca a boca en redes sociales (Tabla Nº 6). Este hallazgo sugiere que las empresas deberían centrar sus estrategias en mejorar la experiencia del consumidor y aumentar su nivel de satisfacción, ya que incentiva recomendaciones positivas. Por otro lado, aunque la participación es un factor importante, en la interacción de los consumidores con las marcas, no presenta un impacto significativo en las recomendaciones. Esto podría deberse a que su influencia está mediada o moderada por otras variables no incluidas en el modelo analizado.

Tabla Nº 6. Descomposición de la varianza R2 de la variable recomendación

Variables Independientes (Ind)	Path Ind vs RRS (a)	Correlaciones Ind vs RRS (b)	$R^2 = a*b$
PE	-0.023	0.518	-0.012
SAT	0.788	0.772	0.609
		∑	0.597

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente, se analiza cómo las variables independientes contribuyen a la varianza explicada de las dependientes, mediante los coeficientes *path (β)*. Para que estos coeficientes se consideren significativos, deben alcanzar al menos un valor de 0.2, e idealmente superar 0.3 (Chin, 1998). Para ello se empleó la técnica no paramétrica *Bootstrapping*, la cual simula múltiples muestras con reemplazo considerando el conjunto de datos original como población (Hair et al., 2020).

Se analizaron las 296 observaciones, más 10,000 muestras, siguiendo las recomendaciones de Hair et al. (2020), se obtuvieron los valores *t* de *Student* y sus niveles de significancia (*p*) para el modelo. Para el análisis de significancia estadística, se tomaron los siguientes valores críticos para una distribución *t* de *Student* con dos colas y *n* grados de libertad: t= 1.965 (95%), t= 2.586 (99%), y t = 3.310 (99.9%). Estos valores permitieron identificar las hipótesis significativas en el modelo. En la Tabla Nº 7 se muestran los resultados de la evaluación de las hipótesis planteadas.

Tabla N° 7. Resultados del modelo estructural

Hipótesis		path (β)	T statistics	Valor P	comentario
H1. Identidad con la marca → Participación	+	0.504	4.535	0.000	Se acepta
H2. Identidad con la marca → Relación con la marca	+	0.653	12.357	0.000	Se acepta
H3. Relación con la marca → Participación	+	0.283	2.560	0.011	Se acepta
H4. Relación con la marca → Satisfacción	+	0.278	2.939	0.003	Se acepta
H5. Participación → Satisfacción	+	0.517	5.607	0.000	Se acepta
H6. Participación → Recomendación	+	0.023	0.231	0.817	Se rechaza
H7. Satisfacción → Recomendación	+	0.788	9.755	0.000	Se acepta

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, se calculó el valor del *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR), que mide la diferencia promedio entre las correlaciones observadas y pronosticadas. Este indicador se utiliza para evaluar la bondad de ajuste en los modelos PLS-SEM (Henseler et al., 2014). Un SRMR cercano a cero indica un ajuste perfecto, mientras que los valores inferiores a 0.08 se consideran aceptables (Hu & Bentler, 1999). En esta investigación, el SRMR obtenido fue de 0.063, lo que demuestra un ajuste adecuado del modelo propuesto. El Gráfico N° 2 presenta los resultados del modelo de forma gráfica obtenidos.

5. Discusión

Los resultados presentados en la Tabla N° 7 muestran los coeficientes *path (β),* los valores t, los valores p, y el comentario sobre la aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas. Este análisis se centra en cómo las variables independientes (Identidad, relación, satisfacción y participación en redes sociales) afectan a las dependientes (comunicación boca a boca digital) en el contexto de la investigación, que busca determinar cómo las redes sociales influyen en el boca a boca digital. A continuación, se explican los hallazgos obtenidos:

H1: La identidad de marca influye positivamente en la participación de los consumidores en redes sociales. Los resultados confirman esta hipótesis con una influencia positiva significativa (β = 0.504, t = 4.535, p = 0.000). Este hallazgo demuestra que cuando los consumidores se identifican fuertemente con una marca en redes sociales, aumenta significativamente su disposición a participar en las actividades relacionadas con ella. La investigación revela que este vínculo de identidad no solo fortalece la conexión personal del consumidor con la marca, sino que también estimula su participación en la comunidad digital. Los estudios de Wang et al. (2024) respaldan estos resultados, evidenciando que cuando existe una identidad común entre consumidores y marca, se genera un mayor intercambio de conocimientos y una defensa más activa de la marca. Adicionalmente, la investigación de Ong et

al. (2018) complementa este hallazgo al demostrar que los consumidores utilizan activamente las marcas como elementos para fortalecer tanto su identidad personal como social, lo que consecuentemente incrementa su nivel de participación en las plataformas digitales.

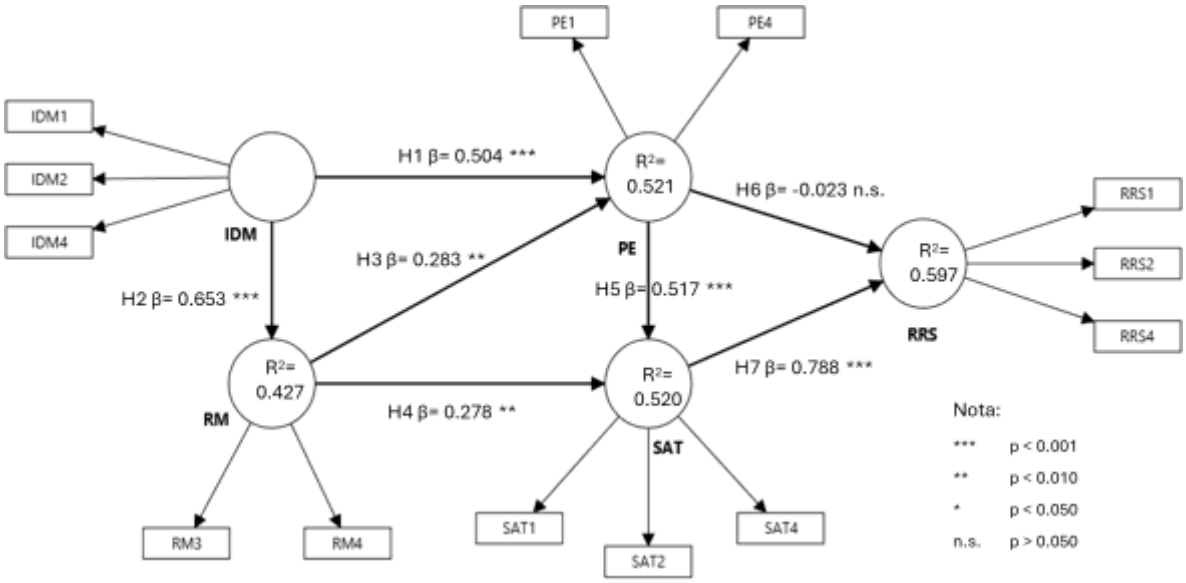


Gráfico N° 2. Resultados del Modelo. *Fuente:* Elaboración propia con el software SmartPLS.

H2: La identidad de marca influye positivamente en la relación del consumidor con la misma. Esta hipótesis se confirma con una relación significativa (β = 0.653, t = 12.357, p = 0.000). Los resultados demuestran que existe una conexión fundamental entre cómo los consumidores perciben la identidad de una marca y la relación que desarrollan con ella. Esta correlación se ve respaldada por los hallazgos recientes de Lourenco *et al.* (2024), quienes enfatizan la importancia de la humanización de las marcas en el proceso de identificación del consumidor. El alto coeficiente *path* obtenido, sugiere que cuando los consumidores reconocen y se identifican con los valores y la personalidad de una marca, tienden a desarrollar relaciones más profundas y significativas con ella. Este proceso de identificación y posterior desarrollo de relación se ve particularmente potenciado en el entorno digital, donde las interacciones constantes y la comunicación bidireccional facilitan la construcción de vínculos más sólidos entre consumidores y marcas.

H3: La relación con la marca influye positivamente en la participación de los consumidores en redes sociales. Los resultados confirman esta hipótesis con una relación moderada pero significativa (β = 0.283, t = 2.560, p = 0.011). Esta correlación demuestra que cuando los consumidores establecen una relación más cercana con una marca, su nivel de participación en las redes sociales tiende a aumentar. Los estudios de Brodie et al. (2013) y Hutter et al. (2013) respaldan este hallazgo, señalando que la fortaleza de la relación marca-

consumidor es un factor determinante en el nivel de participación en las plataformas sociales. La moderada intensidad de esta relación sugiere que, si bien la conexión con la marca es importante, no es el único factor que impulsa la participación de los consumidores en las redes sociales. Este hallazgo tiene implicaciones significativas para las estrategias de gestión de comunidades en redes sociales, ya que sugiere la necesidad de cultivar relaciones auténticas y significativas con los consumidores para fomentar su participación en dichas redes.

H4: La relación con la marca influye positivamente en la satisfacción de los consumidores. La investigación confirma esta hipótesis con una influencia positiva significativa (β = 0.278, t = 2.939, p = 0.003). Este resultado demuestra que cuando los consumidores desarrollan una relación más estrecha con una marca en redes sociales, su nivel de satisfacción tiende a incrementarse. Los hallazgos de Chaudhuri y Holbrook (2001) respaldan esta conexión, destacando la importancia fundamental de cultivar conexiones emocionales para mejorar la experiencia general del consumidor. La moderada intensidad de esta relación sugiere que, si bien la conexión emocional con la marca es importante, existen otros factores que también contribuyen a la satisfacción general del consumidor. Este hallazgo tiene implicaciones significativas para las estrategias de gestión de relaciones con los consumidores, al indicar que las marcas deben invertir en el desarrollo de conexiones emocionales auténticas y sostenibles con sus consumidores para aumentar los niveles de satisfacción de estos.

H5: La participación de los consumidores tiene un impacto positivo y significativo en su satisfacción. Los resultados revelan una fuerte relación positiva que confirma esta hipótesis (β = 0.517, t = 5.607, p = 0.000). Esta correlación demuestra que cuando los consumidores participan activamente en las actividades relacionadas con la marca en redes sociales, su nivel de satisfacción aumenta significativamente. Los estudios de Wang et al. (2023) respaldan este hallazgo, al enfatizar la importancia crucial de la co-creación en las comunidades de marca en línea. Las investigaciones de Islam et al. (2017) también confirman este resultado, al destacar cómo la participación de los consumidores no solo mejora su experiencia, sino también fortalece su conexión emocional con la marca. Este hallazgo sugiere que las marcas deberían diseñar estrategias que fomenten la participación significativa de los consumidores, ya que esto se traduce directamente en mayores niveles de satisfacción.

H6: *La participación de los consumidores tiene un efecto positivo en la recomendación de productos o servicios (boca a boca digital).* Contrario a lo esperado, esta hipótesis fue rechazada (β = −0.023, t = 0.231, p = 0.817). Este hallazgo inesperado contrasta significativamente con investigaciones previas como las de Yoo y Donthu (2001), y sugiere que la participación por sí sola no es suficiente para generar comportamientos de recomendación. Este resultado tiene implicaciones importantes para la gestión de marketing digital, por cuanto la mera participación en actividades de la marca no garantiza que los consumidores la recomienden a otros. La ausencia de esta relación directa sugiere que las estrategias de marketing deberían enfocarse en otros factores, como la satisfacción y la identidad con la marca, para estimular efectivamente el comportamiento de recomendación. Este hallazgo también plantea nuevas preguntas sobre la naturaleza compleja de las interacciones entre las variables participación y recomendación en el contexto de las redes sociales.

H7: *La satisfacción del consumidor tiene un impacto significativo en su disposición para recomendar productos o servicios.* Esta hipótesis se confirma con la relación más fuerte del modelo (β = 0.788, t = 9.755, p = 0.000). Los resultados demuestran que la

satisfacción del consumidor es un factor determinante para generar recomendaciones positivas. Este hallazgo se alinea con las teorías seminales de Oliver (1999), las cuales establecen que la satisfacción actúa como un motor fundamental en la difusión espontánea de la marca a través del boca a boca. La alta intensidad de esta relación sugiere que cuando los consumidores están verdaderamente satisfechos con su experiencia con la marca en redes sociales, son significativamente más propensos a recomendarla a otros. Este resultado es particularmente relevante actualmente, en el contexto digital, donde las recomendaciones pueden alcanzar una audiencia exponencialmente mayor a través de las redes sociales.

Estos hallazgos subrayan la importancia de adoptar un enfoque holístico en las estrategias de marketing digital, que no solo fomente la participación, sino que también fortalezca la relación emocional con la marca y mejore la experiencia global del consumidor. La evidencia sugiere que la construcción de una identidad de marca sólida y coherente, junto con la gestión efectiva de las relaciones con los consumidores, son elementos cruciales para generar satisfacción y estimular el boca a boca positivo en las redes sociales.

4. Conclusiones

El objetivo principal del estudio fue analizar cómo las variables identidad, relación, participación y satisfacción de los consumidores se relacionan y contribuyen al boca a boca digital (recomendación del producto o servicio). Este propósito fue logrado mediante un diseño metodológico cuantitativo, correlacional y transversal, utilizando un modelo de ecuaciones estructurales basado en la varianza mediante la técnica de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM). Los resultados obtenidos permiten concluir que la satisfacción es el factor más influyente en la promoción de recomendaciones en redes sociales, lo que subraya su relevancia como predictor principal del boca a boca empresarial. Asimismo, se identificó que la identidad con la marca y la relación con esta tienen un impacto significativo en la participación de los consumidores en las redes sociales, lo que a su vez fortalece la satisfacción y, en última instancia, las recomendaciones.

Entre los hallazgos más destacados, se confirmó que la satisfacción actúa como el motor más fuerte del boca a boca digital. La relación con la marca también desempeña un rol clave al fomentar tanto la participación como la satisfacción del consumidor, destacando la importancia de mantener vínculos emocionales y relacionales sólidos con los consumidores. Por otro lado, la participación, aunque es esencial para generar satisfacción, no tiene un impacto directo en las recomendaciones, lo que sugiere que su influencia está mediada por otros factores, como la calidad de la interacción y la percepción de valor.

Estos resultados tienen importantes implicaciones teóricas y prácticas. Desde un enfoque teórico, la investigación contribuye al entendimiento de cómo las relaciones entre constructos, como identidad, relación, participación y satisfacción, pueden integrarse para explicar el comportamiento de los consumidores en las redes sociales. A nivel práctico, las empresas pueden utilizar estos hallazgos para diseñar estrategias que prioricen la mejora de la satisfacción del consumidor, desarrollen una identidad de marca sólida y fomenten la conexión emocional con sus consumidores, elementos clave para potenciar el boca a boca positivo.

Como implicaciones prácticas, se recomienda a las empresas invertir en estrategias que incrementen la satisfacción del consumidor mediante el desarrollo de contenidos atractivos y personalizados, así como la implementación de dinámicas que fomenten la interacción y la lealtad. Asimismo, fortalecer la identidad y la relación con la marca permitirá consolidar la percepción positiva de los consumidores y aumentar la probabilidad de que estos recomienden los productos o servicios.

No obstante, la investigación presenta algunas limitaciones. En primer lugar, la muestra estuvo restringida a la zona centro de Tamaulipas, lo que podría limitar la generalización de los resultados. Además, no se consideraron variables complementarias como la percepción de confianza y la calidad del contenido, por mencionar algunas, las cuales podrían enriquecer el modelo propuesto y ofrecer una perspectiva más completa de los factores que inciden en el boca a boca digital.

Finalmente, como líneas futuras de investigación, se sugiere ampliar el alcance geográfico y demográfico de los estudios, incorporar variables como la confianza y la percepción de calidad, y explorar el impacto de factores como el compromiso emocional y la personalización en redes sociales. Estas investigaciones permitirían profundizar en el conocimiento sobre las dinámicas del boca a boca digital y ofrecer herramientas más completas, para optimizar las estrategias de marketing relacional en entornos digitales.

7. Referencias

Acar, A., Büyükdağ, N., Türten, B., Diker, E., & Çalışır, G. (2024). The role of brand identity, brand lifestyle congruence, and brand satisfaction on repurchase intention: a multi-group structural equation model. *Humanities and Social Sciences Communications*, *11*(1), 1-13. https://doi.org/10.1057/s41599-024-03618-w

Ahmad, S. N., & Laroche, M. (2017). Analyzing electronic wor of mouth: A social commerce construct. *International Journal of Information Management, 37*(3), 202-213. http://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.01.007

Álvarez, C., & Fournier, S. (2016). Consumers' relationships with brands. *Current Opinion in Psychology*, *10*, 129-135. https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2015.12.017

Anderson, E. W. (1998). Customer satisfaction and word of mouth. *Journal of service research*, *1*(1), 5-17. https://doi.org/10.1177/109467059800100010

Attar, R. W., Shanmugan, M., & Hajli, N. (2021). Investigating the antecedents of e-commerce satisfaction in social commerce context. *British Food Journal, 123*(3), 849-868. https://doi.org/10.1108/BFJ-08-2020-0755

Bakator, M., Đorđević, D., Ćoćkalo, D., & Bogetić, S. (2020). The impact of consumer-company relationships on brand loyalty. *Management: Journal of Sustainable Business and Management Solutions in Emerging Economies*, *25*(2), 53-64. https://doi.org/10.7595/management.fon.2019.0016

Bilal, M., Jianqiu, Z., Fan, M., & Trunk, A. (2021). Understanding the effects of eWOM antecedents on online purchase intention in China. *Information, 12*(5), 195. https://doi.org/10.3390/info12050192

Brodie, R. J., Hollebeek, L. D., Juric, B., & Ilic, A. (2013). *Customer engagement: Conceptual domain, fundamental propositions, and implications for research*. Journal of Service Research, 14(3), 252-271. https://doi.org/10.1177/1094670511411703

Bruce, E., Shurong, Z., Ying, D., Yaqi, M., Amoah, J., & Egala, S. B. (2023). The effect of digital marketing adoption on SMEs sustainable growth: Empirical

evidence from Ghana. *Sustainability*, *15*(6), 4760. https://doi.org/10.3390/su15064760

Bunker, M. P., Rajendran, K. N., & Corbin, S. B. (2013). The antecedents of satisfaction for Facebook "likers" and their effect on word-of-mouth. *Marketing Management Journal*, *23*(2), 21-34.

Cataluña, F. R. (2004). Precio versus lealtad hacia la marca en la elección de compra. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, *10*(1), 165-188.

Chaudhuri, A., & Holbrook, M. B. (2001). *The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: The role of brand loyalty*. Journal of Marketing, 65(2), 81-93. https://doi.org/10.1509/jmkg.65.2.81.18255

Cheng, G., Han, X., Yu, W., & He, M. (2024). Customer engagement, moral identity and oppositional brand loyalty in virtual communities. *Journal of Product & Brand Management*, *33*(7), 855-868. https://10.1108/JPBM-11-2023-4831

Cheung, C. M., Lee, M. K., & Lee, Z. W. (2013). Understanding the continuance intention of knowledge sharing in online communities of practice through the post-knowledge-sharing evaluation processes. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, *64*(7), 1357-1374. https://doi.org/10.1002/asi.22854

Chin, W. (1998). Issues and Opinion on Structural Equation Modeling. *MIS Quarterly, 22*(1), 717.

Dabholkar, P. A., & Sheng, X. (2012). Consumer participation in using online recommendation agents: effects on satisfaction, trust, and purchase intentions. *The Service Industries Journal, 32*(9), 1433-1449. https://doi.org/10.1080/02642069.2011.624596

de Vries, L., Gensler, S. and Leeflang, P.S.H. (2012) Popularity of Brand Posts on Brand Fan Pages: An Investigation of the Effects of Social Media Marketing. *Journal of Interactive Marketing, 26,* 83-91. http://dx.doi.org/10.1016/j.intmar.2012.01.003

Falk, R. and Miller, N. (1992). *A Primer for Soft Modeling*. Akron: The University of Akron.

Fernandes, T. & Moreira, M. (2019), Consumer brand engagement, satisfaction and brand loyalty: a comparative study between functional and emotional brand relationships, *Journal of Product & Brand Management*, *28*(2), 274-286. https://doi.org/10.1108/JPBM-08-2017-1545

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research, 18*(1), 39–50. https://doi.org/10.2307/3151312

Fournier, S., & Álvarez, C. (2012). Brands as relationship partners: Warmth, competence, and in-between. *Journal of consumer psychology*, *22*(2), 177-185. https://doi.org/10.1016/j.jcps.2011.10.003

Hair Jr, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of business research*, *109*, 101-110. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069

Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European business review*, 26(2), 106-121. https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, *31*(1), 2-24. https://doi.org/10.1108/EBR-11-

2018-0203

Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis*, 6th ed. Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.

Hair, Jr, J. F., Sarstedt, M., Matthews, L. M., & Ringle, C. M. (2016). Identifying and treating unobserved heterogeneity with FIMIX-PLS: part I–method. *European business review*, *28*(1), 63-76. https://doi.org/10.1108/EBR-09-2015-0094

Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., Walsh, G., & Gremler, D. D. (2004). Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: what motivates consumers to articulate themselves on the internet?. *Journal of interactive marketing*, *18*(1), 38-52. https://doi.org/10.1002/dir.10073

Henseler, J., Dijkstra, T. K., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Diamantopoulos, A., Straub, D. W., Ketchen, D. J., Hair, J. F., Hult, G. T. M., & Calantone, R. J. (2014). Common beliefs and reality about PLS: Comments on Rönkkö and Evermann (2013). *Organizational Research Methods, 17*(2), 182–209. https://doi.org/10.1177/1094428114526928

Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2015). Using PLS path modeling in new technology research: Updated guidelines. *Industrial Management & Data Systems, 116*(1), 2–20. https://doi.org/10.1108/IMDS-09-2015-0382

Hossain, M. A., Kim, M., & Jahan, N. (2019). Can "liking" behavior lead to usage intention on Facebook? Uses and gratification theory perspective. *Sustainability*, *11*(4), 1166. https://doi.org/10.3390/su11041166

Hossain, M. A., Jahan, N., & Kim, M. (2020). A mediation and moderation model of social support, relationship quality and social commerce intention. *Sustainability, 12*(23), 9889. https://doi.org/10.3390/su12239889

Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling, 6*(1), 1–55. https://doi.org/10.1080/10705519909540118

Huete-Alcocer, N. (2017). A Literature Review of Word of Mouth and Electronic Word of Mouth: Implications for Consumer Behavior. *Frontiers in Psychology, 8*. http://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01256

Hutter, K., Hautz, J., Denner, J., & Füller, J. (2013). *The influence of user participation and social media on customer brand engagement*. Journal of Product & Brand Management, 22(1), 23-33. https://doi.org/10.1108/10610421311325609

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2023). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2023. https://www.inegi.org.mx/programas/endutih/2023/

Islam, J. U., Raza, S. A., & Khan, I. (2017). The effect of social media participation on brand satisfaction: Evidence from Pakistan. *Journal of Marketing Management, 33*(13-14), 1161-1184. https://doi.org/10.1080/0267257X.2017.1392025

Kitsios, F., Kamariotou, M., Karanikolas, P., & Grigoroudis, E. (2021). Digital marketing platforms and customer satisfaction: Identifying eWOM using big data and text mining. *Applied Sciences, 11*(17), 8032. https://doi.org/10.3390/app11178032

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

Labrecque, L. I., & Milne, G. R. (2013). To be or not to be different: Exploration of norms and benefits of color differentiation in the marketplace. *Marketing Letters, 24*, 165-176.

https://doi.org/10.1007/s11002-012-9210-5

Laroussi, A. A. (2020). Análisis de la relación entre la comunicación integrada de marketing y la satisfacción del consumidor. El caso Mcdonald's. *Revista De Estudios Empresariales. Segunda Época*, (2), 32-52.

Li, M. Y., Zhao, X. J., Zhang, L., Ye, X., & Li, B. (2021). Method for product selection considering consumer's expectations and online reviews. *Kybernetes, 50*(9), 2488-2520. https://doi.org/10.1108/K-07-2020-0432

Linares Cazola, J. G., & Pozzo Rezcala, S. K. (2018). Las redes sociales como herramienta del marketing relacional y la fidelización de consumidores. *Sciéndo. Ciencia para el Desarrollo* 2(21), 157-163 https://doi.org/10.17268/sciendo.2018.016

Lourenco, C. E., Correa Ferreira, J., & Martins dos Santos, V. (2024). Humanizing brands in social media: The impact of anthropomorphism on brand identification, engagement, and advocacy. *Journal of Marketing Communications,* 1-22.

Lyon-Del Carpio, Pamela del Pilar, Rivas-Villena, Jesús Alberto, & Salazar-Mendoza, Héctor. (2025). Impacto del boca a boca electrónico (e-WOM) en las decisiones de compra en línea: Una revisión sistemática en contextos empresariales. *Revista InveCom*, *5*(3).https://doi.org/10.5281/zenodo.14051441

Mostafa, R. B., & Kasamani, T. (2021). Brand experience and brand loyalty: is it a matter of emotions? *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, *33*(4), 1033-1051. https://doi.org/10.1108/APJML-11-2019-0669

Münch, L., y Ángeles, E. (2012). *Métodos y técnicas de investigación,* tercera edición. México: Trillas.

Nunnally, Jum C. y Bernstein, Ira H. (1995). *Teoría Psicométrica*. McGraw Hill. México.

Oliver, R. L. (1999). *Whence consumer loyalty? Journal of Marketing*, 63, 33-44. https://doi.org/10.1509/jmkg.63.4.33.26258

Ong, C. H., Lee, H. W., & Ramayah, T. (2018). Impact of brand experience on loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, *27*(7), 755-774. https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1445055

Osei-Frimpong, K., McLean, G., Islam, N., & Otoo, B. A. (2022). What drives me there? The interplay of socio-psychological gratification and consumer values in social media brand engagement. *Journal of Business Research*, *146*, 288-307. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.03.057

Ozdemir, S., Zhang, S., Gupta, S., & Bebek, G. (2020). The effects of trust and peer influence on corporate brand—Consumer relationships and consumer loyalty. *Journal of Business Research*, *117*, 791-805. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.02.027

Pane, K., Mustika, M., D., & Sjabadhyni, B. (2018). Is Trust Necessary to Increase Loyalty in Adult Consumers? *Psikodimensia: Kajian Ilmiah Psikologi*, *17*(2), 146-154. https://doi.org/10.24167/psidim.v17i2.1658

Pei, J. (2022). Approaches toward building the digital enterprise and sustainable economic development: The moderating role of sustainability. *Frontiers in Psychology*, *13*, 835602. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.835602

Ramaseshan, B., & Stein, A. (2014). Connecting the dots between brand experience and brand loyalty: The mediating role of brand personality and brand relationships. *Journal of Brand Management*, *21*, 664-683.

https://doi.org/10.1057/bm.2014.23

Rather, Raouf Ahmad. "Investigating the impact of customer brand identification on hospitality brand loyalty: A social identity perspective." *Journal of Hospitality Marketing & Management* 27.5 (2018): 487-513. https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1404539

Ruiz-Alba, J. L., Abou-Foul, M., Nazarian, A., & Foroudi, P. (2022). Digital platforms: customer satisfaction, eWOM and the moderating role of perceived technological innovativeness. *Information Technology & People, 35*(7), 2470-2499. https://doi.org/10.1108/itp-07-2021-0572

Salkind, N.J. (1999) *Métodos de investigación* (3a ed.). México: Prentice-Hall.

Sanda, M. A. (2021). Client's Quality Assessment of Digital Transaction Platforms Interactivenesses in a Covid-19 E-Commerce Business Environment. In *Advances in Human Factors and System Interactions: Proceedings of the AHFE 2021 Virtual Conference on Human Factors and Systems Interaction, July 25-29, 2021, USA* (pp. 182-190). Springer International Publishing.

Sasser, W. E. et al. (1982). *Management of Service Operations.* Boston: Allyn and Bacon

Schivinski, B., & Dabrowski, D. (2016). The effect of social media communication on consumer perceptions of brands. *Journal of Marketing Communications*, *22*(2), 189-214. https://doi.org/10.1080/13527266.2013.871323

Sweeney, J., & Swait, J. (2008). The effects of brand credibility on customer loyalty. *Journal of retailing and consumer services*, *15*(3), 179-193. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2007.04.001

Voss, C. A., Armistead, C. G., Johnston, R. & Morris, B. (1985). *Opera-tions Management in Service Industries and the Public Sector*. Chi-chester: Wiley

Wang, K. Y., Chih, W. H., Honora, A., & Wu, Y. P. (2024). Investigating antecedents of brand value co-creation behaviors in social media-based brand communities. *Electronic Commerce Research and Applications*, *64*, 101359. https://doi.org/10.1016/j.elerap.2024.101359

Wang, K., Tai, J. C., & Hu, H. F. (2023). Role of brand engagement and co-creation experience in online brand community continuance: A service-dominant logic perspective. *Information Processing & Management*, *60*(1), 103136. https://doi.org/10.1016/j.ipm.2022.103136

Westbrook, R. A. (1987). Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. *Journal of marketing research*, *24*(3), 258-270. https://doi.org/10.1177/002224378702400 3

Yi, H. T., Yeo, C., Amenuvor, F. E., & Boateng, H. (2021). Examining the relationship between customer bonding, customer participation, and customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *62*, 102598. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102598

Yoo, B., & Donthu, N. (2001). Developing and validating a multidimensional consumer-based brand equity scale. *Journal of business research*, *52*(1), 1-14. https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00098-3

Yoshida, M., Gordon, B. S., Nakazawa, M., Shibuya, S., & Fujiwara, N. (2018). Bridging the gap between social media and behavioral brand loyalty. *Electronic Commerce Research and Applications*, *28*, 208-218 https://doi.org/10.1016/j.elerap.2018.02.005

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°2 • Julio – Diciembre 2025 • p. 347 – 363
La Isla de Margarita desde lo sostenible: Tierra de historia, bondades naturales y fragilidades
Peroza, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.10

visión gerencial

La Isla de Margarita desde lo sostenible: Tierra de historia, bondades naturales y fragilidades

Gabriela Peroza Gutiérrez[1]
Universidad Católica Santa Rosa, Caracas, Venezuela
gabrielagutierrez991@gmail.com

Resumen

Introducción: La calidad del destino y la experiencia turística, no solo se trata de contemplar, apreciar y disfrutar, sino de conservar. No obstante, antes de conservar es ineludible conocer y comprender, para concienciar y sensibilizar. Por esta razón el **objetivo** del presente trabajo fue difundir aspectos poco abordados y conocidos de la Isla de Margarita como destino turístico venezolano, en especial del Parque Nacional Laguna La Restinga en cuanto a su biodiversidad, fragilidad y amenazas, con miras a contribuir al desarrollo sostenible del lugar, como una alerta para la sensibilización de las autoridades y los residentes locales sobre la fragilidad de los ambientes naturales presentes en la Isla. **Métodos:** a partir de un enfoque cualitativo y una investigación interactiva, ubicada en su primer momento de diagnóstico – exploración, se practicaron entrevistas personales no estructuradas a informantes clave en el mencionado Parque. **Resultados:** Pese a que este espacio ha sido declarado zona protegida y en constante resguardo, se evidenciaron amenazas que ponen en riesgo la sostenibilidad de la vida en el ecosistema (erosión, cacería ilegal, uso de combustible fósil, explotación de minas de arena en zonas aledañas, incremento poblacional, escaso presupuesto público, deforestación, etc.). **Recomendaciones**: se plantean abordar una gestión sostenible, bajo la implementación de políticas que promuevan la conservación de este espacio.

Palabras clave: La Restringa; biodiversidad; destino turístico; Parques Nacionales; Turismo sostenible.

Margarita Island from a sustainable point of view: Land of history, natural bounties and fragilities.

Introduction: *The quality of the destination and the tourist experience, is not only about contemplating, appreciating and enjoying, but also about conserving. However, before preserving, it is essential to know and understand in order to raise awareness and sensitize. For this reason, the* ***objective*** *of this work was to disseminate little known and little addressed aspects of Margarita Island as a Venezuelan tourist destination, especially of Laguna La Restinga National Park in terms of its biodiversity, fragility and threats, with a view to contributing to the sustainable development of the place, as an alert for the sensitization of authorities and local residents on the fragility of the natural environments present on the Island****. Methods:*** *based on a qualitative approach and an interactive research, located in its first moment of diagnosis-exploration, unstructured personal interviews were conducted with key informants in the aforementioned Park.* ***Results:*** *Despite the fact that this space has been declared a protected area and is under constant protection, threats that endanger the sustainability of life in the ecosystem (erosion, illegal hunting, use of fossil fuels, exploitation of sand mines, population increase, low public budget, deforestation, etc.) were evidenced.* ***Recommendations:*** *The study proposes to address sustainable management through the implementation of policies that promote the conservation of this area.*

Key words: *La Restinga; biodiversity; tourist destination; National Park; sustainable Tourism.*

Recibido: 05-04-25
Revisado: 23-05-25
Aceptado: 17-07 -25

¿Cómo citar este artículo? - *How to cite this article?*

Peroza, G. (2025). La Isla de Margarita desde lo sostenible: Tierra de historia, bondades naturales y fragilidades. *Revista Visión Gerencial*, 24(2), pp. 347-363. Recuperado de: http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial

1 Licenciada en comunicación social. Mención: Organizacional &Corporativo. Pontificia Universidad Católica Santa Rosa, Caracas, Venezuela. Diplomados en Comunicación Social y Periodismo Global (Universidad Católica Andrés Bello), en Planificación Comunicacional de Eventos (Colegio Nacional de Periodismo – Caracas), en Servicios Turísticos y de Promotores Turísticos (Universidad de los Andes). Ponente y conferencista en Turismo Sustentable. Se ha desempeñado como Coordinadora de Prensa de la Corporación Merideña de Turismo, del estado Mérida, como Coordinadora General de Prensa, de la Oficina de Comunicación Institucional, de la Gobernación del Estado Mérida, Corresponsal por el estado Mérida del Noticiero Venevisión, Caracas, Venezuela. Colaboradora periodística del Diario El Universal: Destinos de Venezuela. Asistente periodística para la Guía Turística del Diario El Universal. Organización de eventos turísticos corporativos, comunicacionales, viajes de prensa. Elabroación de productos audiovisuales e impresos bajo la marca "Ecos Turísticos " con el lema: Hacemos Eco de lo Bueno

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°2 • Julio – Diciembre 2025 • p. 347 – 363
La Isla de Margarita desde lo sostenible: Tierra de historia, bondades naturales y fragilidades
Peroza, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.10

1. Introducción: Del Desarrollo al Desarrollo Sostenible en el turismo

En la actualidad es común abordar el desarrollo de las actividades económicas y sociales bajo el enfoque de la sostenibilidad, según Delgado y Boada (2021), atrás han quedado las connotaciones economicistas; estas connotaciones, producto de su visión limitada, ha estado sujeto a profundas críticas, por lo que, en conjunto con innumerables cambios socio-históricos, progresivamente al desarrollo se le han agregado dimensiones humanas y ambientales.

En este ámbito, el turismo como una de las actividades económicas más importantes del mundo, de relevante efecto económico y social al involucrar diversas actividades relacionadas (comercio, transporte, alojamiento, comunicaciones, recreación, entretenimiento, entre otros), ha actuado en muchos casos, en detrimento de sus propios activos naturales, conocidos como atractivos o capital natural, pese a su potencial en el desarrollo local (Lobo, 2021). Según González-Morales (2021, p. 200-201):

> ...el turismo también tiene importantes impactos negativos sobre la biodiversidad y el medioambiente natural que pueden llevar a la degradación de los ecosistemas (por ejemplo, deterioro o pérdida del hábitat por el desarrollo turístico relacionado con las instalaciones turísticas, uso elevado de energías no renovables y agua, con la consecuente dificultad de eliminar desechos sólidos y líquidos de los alojamientos, bares y restaurantes).

Antiguamente, el turismo fue considerado como la "industria sin chimenea", sin embargo, a lo largo de la historia se ha comprobado que la actividad turística tiene sus propias formas de degradación del ambiente y de la sociedad; actualmente luego de demostrar que muchas de estas degradaciones pueden ser mitigadas con una adecuada planificación y administración cuidadosa, se habla del turismo como una "industria renovable" (Goeldner y Ritchie, 2011).

Ciertamente, a partir del año 1990, el turismo cambio de perspectiva para convertirse en una actividad respetuosa con el medio ambiente. Luego de varios años, y bajo una óptica integradora infundida por la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y la Organización Mundial del Turismo, se han desarrollado en las últimas décadas estudios, análisis, estrategias, proyectos, inversiones, políticas, entre otras actividades relacionadas con el turismo, con miras a la generación de desarrollo sostenible en el turismo (Martín et al., 2024). Otros autores, como Lobo (2021) y Díaz et al. (2006), indican que se insertan preceptos de sostenibilidad, en la planificación, gestión y procesos, estrategias y acciones de los prestadores de servicio directos e indirectos del turismo, para mitigar el cambio climático y por ende mejorar su operatividad en beneficio de la conservación ambiental y el respeto a la cultura local.

De esta manera el turismo dada su relevancia como actividad económica también ha experimentado cambios conceptuales (Delgado y Boada, 2021), por lo que habitualmente existen concepciones como turismo sostenible, turismo alternativo, ecoturismo entre otros. De hecho según expertos como Jenkins y Schröder (2013), citado por González-Morales (2021), la sostenibilidad ha sido un concepto tradicionalmente aplicado, desde hace muchos años a infinidad de destinos turísticos en el mundo.

1.1. Turismo Sostenible

Específicamente, según Lobo (2021) el concepto de turismo sostenible fue presentado por primera vez en el 41 Congreso de la Asociación Internacional de Expertos Científicos del Turismo (AIEST – Año 1991), como el ejercicio del turismo en equilibrio con los intereses

ambientales, sociales, culturales y económicos de las comunidades receptoras; "… desde entonces han surgido diversos programas inclinados a materializar destinos turísticos responsables, sostenibles, o como otros lo definen, destinos turísticos ecológicos…" (p. 1-2).

Esta nueva concepción del turismo da paso a la visión del desarrollo sostenible, de carácter altamente sistémica, basada en la tríada: ecológico o ambiental, económico y socio-cultural, pilares sobre los que se fundamenta el turismo sostenible (Delgado y Boada, 2021).

Concepciones clásicas sobre el turismo sostenible las presenta Enmanuel Kadt en el año 1991, citado Díaz, et al. (2006), al indicar que son los tipos de turismo y todas sus prácticas que contribuyen al desarrollo sostenible; se trata de un actuar constructivo en todas las formas y segmentos del turismo (turismo en masas, turismo urbano, etc.) en equilibrio con las dimensiones socioculturales, económicas y ecológicas.

De manera más práctica y precisa, el turismo sostenible puede definirse como el manejo de todos los recursos turísticos, y no turísticos, para satisfacer las necesidades económicas, sociales, estéticas y culturales, de las generaciones actuales y futuras, mediante la preservación de los ecosistemas, la biodiversidad, la integridad cultural y de todos los sistemas que soporten la actividad turística misma, así como la vida en el planeta (Díaz, et al, 2006).

Para Lobo (2021) los destinos turísticos sostenibles "… son ámbitos geográficos que cuentan con unos recursos naturales, infraestructura, equipamientos y servicios inherentes a la atención y recreación de los turistas …" (p. 3), con criterios de conservación y mejoramiento del ambiente, en especial de los entornos naturales; incluido el respeto y fomento de las culturas locales, con criterios de preservación como parte importante del atractivo turístico del destino.

El tema de la sostenibilidad en la actividad turística es urgente, por cuanto de su abordaje depende en gran parte la competitividad de los destinos. Hablar de competitividad, como requisito del destino, es la capacidad de generar beneficios de largo plazo en lo económico, en lo sociocultural, y medioambientales (Diéguez, et al., 2011). Se trata de un círculo virtuoso en el cual, según González-Morales (2021), el atractivo y por tanto la prosperidad del destino turístico depende directamente del estado de los ecosistemas donde desarrolla sus actividades y presta sus servicios, a la vez que las actividades del sector turístico respetuosas con el medioambiente contribuyen a la sostenibilidad de los ecosistemas donde se asientan; de allí que:

> …el turismo contribuye positivamente a la conservación del entorno, porque proporciona un incentivo económico a los gobiernos y a las comunidades para proteger la biodiversidad y la naturaleza, lo cual atrae a los turistas, ofreciendo servicios de calidad en los ecosistemas, creando conciencia sobre la biodiversidad y la conservación en los turistas, y desarrollando actividades de apoyo a la conservación (p. 200).

En materia de calidad del destino y de experiencia turística, enmarcadas en los Objetivos del Desarrollo Sostenible, de la Agenda 2030, y presentados en la Cumbre de las Naciones Unidas en New York (Delgado y Boada (2021), no solo se trata de contemplar, concebida esta como el "… *despertar los sentidos para descubrir la exuberancia de la naturaleza …. Observar un paisaje,* …" para apreciar y disfrutar (Guerrero, s.f.) , sino de conservar. Pero antes de "*Conservar*", condición que se refiere a contribuir a la preservación, a ser parte de la naturaleza adoptando hábitos de consumo sostenibles (uso racional del agua, de la energía, la disposición de

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°2 • Julio – Diciembre 2025 • p. 347 – 363
La Isla de Margarita desde lo sostenible: Tierra de historia, bondades naturales y fragilidades
Peroza, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.10

desechos, etc.) se requiere "Comprender", es decir, entender, concienciar y concebir al planeta como un ser vivo y dinámico, con principios, sistemas y procesos[2] (Guerrero, s.f.), que al ser transgredidos existe un riesgo de alteración.

1.2. Contexto Venezolano y margariteño

Venezuela, bajo la visión geopolítica y económica de Briceño y Anido (2022), es un país localizado al norte de América del Sur, con una población estimada superior a los 33 millones de habitantes, con una privilegiada situación astronómica, climática y de gran riqueza paisajística. Pese a dichas condiciones, Venezuela sigue siendo un país petrolero; el país no se ha destacado como un destino turístico internacional importante, por el contrario se ha destacado por ser emisor de corrientes turísticas, en lugar de ser receptor. Su modesto desempeño, contabilizado en las cifras macroeconómicas, se refleja en las cuentas nacionales apenas como un subsector denominado aporte de Hoteles y restaurantes, con una escasa contribución al PIB; ello explica en parte la ausencia de cuentas específicas para dicha actividad en la contabilidad nacional. Otro probable reflejo del modesto desempeño del turismo internacional Venezolano, y por tanto su escaso aporte y/o importancia en el PIB, es la ausencia y constancia de cifras oficiales recientes sobre su desempeño, tales como cantidad de turistas recibidos (llegadas o arribos internacionales), ingresos y gastos por turismo, y destinos por entidad federal, balanza de pagos, etc.



Gráfico N° 1. (1) Turistas extranjeros en el Castillo San Carlos de Borromeo, Pámpatar; (2) Playa el Tirano, Isla de Margarita. Fuente: Elaboración propia.

No obstante, en la actualidad al propiciar el desarrollo de la actividad turística, en el escenario de la Venezuela pospetrolera y con urgentes necesidades de reactivación económica, el turismo ha sido considerado como motor del desarrollo económico, así lo contempla el actual Plan Nacional de Desarrollo Económico 2019-2025 (Plan de la Patria) y la Ley Orgánica del Turismo (LOT, 2014). Sus innumerables atractivos turísticos deben ser empleados para la generación de riqueza y bienestar, especialmente dentro de los parámetros del turismo sostenible.

De hecho, Venezuela, por años ha sido reconocida entre los 10 países más importantes del mundo en cuanto a su mega diversidad biológica, y por sus innumerables destinos geográficos de excepcionales características, los cuales además de su belleza y nobleza en fauna y flora, se caracteriza por sus frágiles ecosistemas (Vivas et al. 2010).

Por lo anterior, los criterios de sostenibilidad son de imprescindible cumplimiento. Muchos espacios y zonas, que incluyen atractivos naturales y culturales (Archipiélago de Los Roques, el Parque Nacional Canaima, la isla de Margarita, el Parque Nacional Sierra Nevada, el Parque Nacional Morrocoy, el Parque Nacional Laguna La Restinga, entre otros.), han sido declarado como parques nacionales o zonas protegidas, por su importancia como reserva natural en biodiversidad, y su alta vulnerabilidad.

En el contexto local, en Venezuela se ubica la isla de Margarita con un clima tropical, casi siempre armonioso y soleado. Margarita pertenece a la

[2] Por ejemplo, los beneficios reportados cuando los prestadores de servicio y residentes locales, "… entienden los efectos del clima y sus variaciones en la biodiversidad, el comportamiento y la función ecológica de una especie animal, o las propiedades medicinales o místicas de las plantas." (Guerrero, s.f.).

entidad federal del estado de Nueva Esparta, ubicada en el Mar Caribe, frente a la costa nororiental de Venezuela, con una extensión cercana a los 934 km^2. Es uno de los destinos turísticos más importantes del país, a unos 38 km de la costa venezolana, con diversidad de opciones para su disfrute, a la cual se puede ingresar por vía aérea y marítima. La isla presenta una riqueza paisajística infinita, que se combina con su fragilidad, razón por la cual la actividad turística debe manejarse con criterios estrictamente de sostenibilidad.

1.3. Objetivo

A propósito de los planteamientos realizados por Guerrero (s.f.), en los cuales para ser parte de la solución y, contribuir a los desafíos ambientales y la conservación del destino y del planeta se requiere "comprender", como paso previo a conservar (cuidar, preservar, corregir o mejorar los hábitos de consumo); es decir, se requiere entender, concienciar y sensibilizar, el presente trabajo pretende difundir aspectos poco abordados y conocidos de la Isla de Margarita como destino turístico, en especial del Parque Nacional Laguna La Restinga en cuanto a su biodiversidad y fragilidad, así como las amenazas que comprometen el futuro de los ecosistemas naturales, y por ende el futuro de la actividad turísticas en el destino.

Se trata de hacer una contribución al desarrollo sostenible del lugar, y mitigar el impacto ambiental de la actividad turística en el lugar, mediante una alerta para la sensibilización de las autoridades y los residentes locales sobre la fragilidad de los ambientes naturales presentes en la Isla de Margarita. Desde otro punto de vista, es un viaje, a través de la lectura, donde uno de los principales propósitos, es invitar al lector a enamorarse con conciencia y plenitud, y una vez que visiten algunos de los destinos mencionados, no solamente los aprovechen sino también los cuiden y preserven.

Es el interés propio de proyectar los espacios naturales más vulnerables; para además de conocer y disfrutar, se puedan cuidar, valorar y preservar.

2. Métodos

En correspondencia con el nivel o estadio de conocimiento, y al visualizar el espiral holístico de la investigación propuesto por Hurtado (2012), el presente estudio se ubicó en la primera parte o inicio del estadio interactivo, conocido como nivel o estadio descriptivo, matizado con un enfoque cualitativo. Lo anterior, es considerando que la investigación interactiva, se inicia con una exploración y diagnóstico del fenómeno, hasta organizar acciones comunitarias para poner en marcha algún programa que permitan modificar o mejorar la situación del entorno, en el cual previo al diseño de acciones comunitarias "… es importante definir la situación investigada y describir sus características. … que permitirá determinar las situaciones relevantes sobre las cuales intervenir." (Hurtado, 2000, p. 362).

Específicamente, dentro de la investigación interactiva, el presente estudio se ubica dentro de la investigación-acción-participativa, en un primer momento denominado por Teppa (2006) y López De George, H (1997), como etapa de diagnóstico – exploración, producto de la indagación e interacción constante y sistémica del investigador en el contexto de estudio. Se trata de una forma de investigación social, ejercida por el autor, como parte de su larga experiencia en el periodismo investigativo, en materia de turismo en Venezuela, que ha querido compartir en contribución al desarrollo turístico venezolano.

De esta manera y con la participación directa de las comunidades, la opinión de expertos del sector y de los distintos actores del

ISSN 1317-8822/ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°2 • Julio – Diciembre 2025 • p. 347 – 363
La Isla de Margarita desde lo sostenible: Tierra de historia, bondades naturales y fragilidades
Peroza, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.10

destino (turistas, prestadores de servicio y empresarios), ubicados en la Isla de Margarita, estado Nueva Esparta – Venezuela, el estudio se enmarco dentro de los criterios de la investigación acción, a nivel exploratoria - descriptiva (Bavaresco, 1997). Esta investigación acción con las comunidades permitió la recolección de interpretaciones e impresiones aportadas por los mismos participantes, evitando distorsiones.

Además de las fuentes documentales consultadas (estadísticas oficiales, textos, artículos de investigación, periódicos, enciclopedias, portales y sitios web oficiales), los métodos y técnicas de recopilación de datos utilizados, estuvieron basado en la observación directa participante en los mismos escenarios, y en fuentes de información primarias apoyadas en entrevistas personales no estructuradas; todo ello combinado con todo lo observado, lo cual permitió interactuar directamente para indagar de manera directa las opiniones e impresiones de los turistas y prestadores de servicio; estos últimos fueron seleccionados intencionalmente como informantes clave, según su disposición y/o apertura a aportar datos.

3. Resultados y discusión

3.1. Margarita y sus atractivos

Esta interesante y hermosa Isla venezolana, llamada Margarita, ha sido considerada históricamente como la *Perla del Caribe*, por su nutrida producción de perlas en épocas pasadas; actualmente, sigue luchando para mantener su emblema caribeño, ya no por este importante detalle, sino por su amplitud en el terreno turístico y amplia biodiversidad.

Su denominación se origina del heroísmo espartano de sus habitantes durante la contienda de la Independencia. En año 1909 la entidad quedó definitivamente constituida, y en el año 1947 se le añadió la Isla de Cubagua. De esta manera el estado Nueva Esparta está integrado por las Islas de Margarita, Cubagua y Coche, dividida a su vez, en los distritos Arismendi, Díaz, Gómez, Manerio, Marcano, Mariño, Península de Macanao y Villalba. (Fundación Polar, 1988)

Las dos islas, Cubagua y Coche constituyen plataformas de escasa elevación sobre el nivel del mar. Bajo una topografía accidentada por la acción de las aguas de las quebradas, sus costas son en cierta medida abruptas localmente. El mar que las rodea, y cubre la plataforma continental, es poco profundo.

Margarita, por su parte, es una Isla que sigue cautivando a sus visitantes con diversas atracciones naturales, recreativas y comerciales. Considerada por años como una de las islas más hermosa del Caribe, la cual es sin duda espejo de la biodiversidad que se oferta turísticamente como país.

Generalmente, se asume que Margarita solo la envuelve un ambiente caribeño playero, también las propuestas variadas están a la orden del día. Desde opciones gastronómicas, comerciales, culturales, de entretenimiento y vitrina natural.



Gráfico N° 2. Observación de aves desde los manglares de la Laguna de La Restinga, Parque Nacional. Fuente: Elaboración propia.

Además de una amplia y variada fauna y nutrida flora silvestre, la isla posee un vasto patrimonio cultural colmado de historia y de una gastronomía alegre y novedosa, perfecta para paladares curiosos, amantes de la aventura, playa, naturaleza y diversión. En la isla, llamada popularmente como *"La Perla del Caribe"*, sus ciudadanos trabajan para que la Isla siga siendo la consentida y

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°2 • Julio – Diciembre 2025 • p. 347 – 363
La Isla de Margarita desde lo sostenible: Tierra de historia, bondades naturales y fragilidades
Peroza, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.10

elegida por turistas nacionales y extranjeros.

Geográficamente, Margarita está en realidad conformada por dos islas, unidas por el estrecho istmo arenoso de la Restiga (palabra que significa o es sinónimo de istmo) y el sector occidental denominado península de Macanao, conformado también por el cerro Macanao que alcanza los 740 msnm. Entre la Peninsula de Macanao y el sector oriental, se despliega la albufera de la Restinga limitada, al norte por el istmo y comunicada con el mar por un estrecho paso, espacio donde reinan los manglares.



Gráfico N° 3. Entrada al Parque Nacional Laguna de La Restinga, Peninsula de Macanao. Fuente: Elaboración propia.

La Restinga está ubicada en el sector central de la Isla. Se caracteriza por su alta salinidad, en conjunto con una dinámica hidrografía muy peculiar, bajo una configuración muy compleja de lagunas, sublagunas, canales y caños. La Restinga se abre en la ensenada de la Guardia, sector oriental de forma irregular, dominado por un macizo que se le prolonga hacía terminar el contacto con la bahía de Manzanillo; esta formación orografica está dominada por el cerro San Juan, con 920 de altitud.



Gráfico N° 4. Laguna de La Restinga, en constarste con el puente. Fuente: Elaboración propia.

Entre esta formación y la paralela al cerro Matasiete, con una altura de un poco más de 500 m, se extiende una prolongada hondonada en dirección NS en ella se halla la albufera de las Marites de contornos cubiertos por vegetación Halófita.

El clima insular es considerado seco y cálido; recibe los vientos alisios, que por una parte suavizan la temperatura y por otra hacen que en el macizo central, denominado también cerro Copey y dominado por el cerro San Juan, se desarrolle una densa vegetación.

3.2. Parque Nacional Laguna La Restinga

Dentro de la Isla de Margarita se ubica el Parque Nacional Laguna La Restinga, decretado como Parque Nacional, el 6 Febrero del año 1974, bajo el Decreto Ejecutivo N° 1.591. Este espacio es de gran importancia ecológica y turística, está delimitado por las siguientes coordenadas geográficas: 10°58' - 11°05' latitud Norte y 64°01' - 64°17' longitud Oeste. Envuelta por un ecosistema de aguas salobres con extensos manglares, la cual sirve de estancia para las diversas especies de aves y peces, altamente conocido por la anidación de tortugas marinas, entre muchas otras especies.

Este Parque Nacional tiene una extensión de más de 18 mil 700 hectáreas, que protegen unas 2.600 hectáreas de laguna, y una barra arenosa o restinga de 23 kilómetros de largo, por unos 50 metros de ancho, que hacen contacto con el Mar Caribe y una zona semidesértica ubicada al noroeste de la zona.

En el Parque existe un amplio canal de marea que comunica la laguna con el mar; su lecho está conformado por más de 1.000 km² de agua salada. Extensiones salinas bordean la laguna. La costa occidental es rocosa con acantilados y pequeñas playas.

El sector occidental del Parque pertenece a la Península de Macanao;

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°2 • Julio – Diciembre 2025 • p. 347 – 363
La Isla de Margarita desde lo sostenible: Tierra de historia, bondades naturales y fragilidades
Peroza, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.10

su relieve está conformado por colinas, que alcanzan hasta 280 metros de altura. Los manglares de esta laguna son el hábitat para diversas especies; sus árboles desde sus raíces sirven de soporte a una gran cantidad de organismos, sus copas son el refugio donde se nidifica una rica avifauna, incluso sus hojas al descomponerse aportan nutrientes orgánicos para el ecosistema. Es por ello que, esta zona protegida está incluida en la lista de Áreas Importantes para la Conservación de las Aves (IBAS), lo cual resalta, no sólo a nivel local sino también regional y nacional.

El clima, en esta área protegida, es mayormente entre seco y cálido, la temperatura media anual es 27°C. La precipitación media anual es de 296,8 mm, en los alrededores de la laguna, aunque es ligeramente mayor hacia sus extremos. La estación lluviosa en el parque y sus adyacencias se inicia en junio para disminuir progresivamente hacia marzo, con precipitaciones casi nulas al registrar valores por debajo de los 20 mm.

Otras características del Parque se presentan a continuación:

- Es un sitio incluido en la Lista de Humedales de Importancia Internacional de la Convención Ramsar, por ser refugio de fauna y flora única, y un ecosistema vital para la salud del planeta (Gutiérrez, 2025). Lo cual destaca como un área de Importancia para la conservación y refugio de aves.
- La laguna principal es de poca profundidad, un 40% de su superficie tiene menos de un metro de profundidad.
- En las llanuras costeras de la laguna habitan especies como dividive, abrojo, afilito, rabo de zorro, brusca, cardón, entre otras especies.
- Es el espacio y habita de diversas especies de aves (flamenco, pelícano, garza, corocoro, y otras). También habitan infinidad de especies de peses como el pargo, la sardina, el mero, el cazón, el carite, la lisa, el lebranche y el róbalo. Es el rincón de desove de las tortugas marinas. También los moluscos como el ostión, el chipichipi, el guacuco, los mejillones y la pepitona, reinan en el lugar.
- Está separada del mar por una barra de arena llamada "La Restinga". Esta laguna consta de unos 27 km de largo, formada por arena, restos de coral y conchas marinas pulverizadas.
- Se puede disfrutar turísticamente de la Laguna, por medio de: paseos en lancha por los canales, la observación de aves, la práctica del senderismo, los paseos y el disfrute de las playas, complementado con la práctica de deportes como el *snorkel* y el *surf*. De allí que el sector, como destino turístico, es bien conocido gracias a sus hermosos paisajes, biodiversidad y actividades recreativas, lo cual destacado en la región insular.
- En cuanto a la conservación y preservación: en el Parque se hacen esfuerzos para proteger el ecosistema y sobre todo en los puntos de anidación de las tortugas marinas.
- El acceso al parque, está determinado por un horario de 8:00 am a 4:30 pm, de lunes a domingo. Los traslados y transporte, en la alguna, se realiza en lancha o peñeros, con paseos que incluyen recorridos por los canales, y finalmente hasta la playa, según las preferencias del turista o visitantes.

3.3. Aspectos pocos conocidos del Parque Nacional La Restinga y de Margarita

En la isla de Margarita, incluido el Parque Nacional La Restinga, sobre el cual volcaremos gran parte de la atención en este artículo, existen datos importantes poco conocidos por los estudiosos del turismo en Venezuela, incluyendo los mismos habitantes de la isla.

Una característica resaltante del Parque Nacional Laguna La Restinga, es

que básicamente es un Islote o superficie de terreno que en épocas de crecientes de los ríos no se inunda.

Este escenario, por su densa vegetación y vasta fauna, como un ecosistema biodiverso, es un espacio vulnerable debido a su frágil ecosistema y la amenaza de extinción de varias especies que en ella habitan.

Algo poco difundido, es que en la albufera de la Restinga, existen instalaciones para el estudio de la cría del molusco; en Punta de Piedra funciona el Instituto de Investigaciones Oceánicas y Pesqueras, cuyos estudios pueden abarcar diversas áreas, como la acuicultura de moluscos bivalvos (como ostras, mejillones y almejas), el estudio de su anatomía y fisiología, o la investigación sobre su papel en los ecosistemas marinos, lo que se conoce también como malacología (Fundación Polar. 1988).

Es necesario resaltar que la isla de Margarita también es reconocida por otros recursos y el aprovechamiento de los mismos, como la explotación de sales principalmente en el sector oriental y luego ya estratégicamente en Coche; muy cerca de Manzanillo, hay yacimientos de magnesita también explotadas en su momento.

Respecto a la explotación y extracción de ostras, destaca que para el año 1944, dicha actividad se rige por las leyes venezolanas, cuyos permisos de explotación son concedidos por el Ministerio de Agricultura y Cría a través de la estación Biológica Pesquera de Porlamar. Anteriormente fue considerable dicha actividad. En el año 1953 se otorgaron 598 patentes, y el volumen obtenido fue próximamente de 418.810 quilateperla, incluso había una categorización para las perlas de mejor calidad, cuyos precios tenían un margen por encima a las demás. Ya para el año 1981 se concedieron 48 permisos, pero su explotación bajó considerablemente debido al parcial agotamiento de los ostrales en Margarita, Coche y Cubagua; a partir de ese momento la actividad se direccionó a las perlas cultivadas y luego a la extracción de la carne del molusco, para la industria de enlatados (Fundación Polar, 1988).

La Laguna de la Restinga, decretado Parque Nacional en el año 1974, y por tanto establecida como un área bajo régimen de administración especial, que se traduce en una protección especial, es un reflejo inminente de un mecanismo invalorable para la preservación de tan importante ecosistemas, por su alta fragilidad. Es decir, el decreto tuvo como propósito el resguardo de este preciado escenario natural y de todo el ecosistema que allí hace vida; como uno de los principales y, sin duda alguna, de los más imponentes atractivos turísticos de Nueva Esparta.

Ciertamente, la Laguna de La Restinga, posee un ecosistema sumamente vulnerable motivado a varios factores. Está clasificada como Parque Nacional e incluida en la Lista de Humedales de Importancia Internacional de la Convención -Ramsar- (Gutiérrez, 2025); sin embargo, enfrenta amenazas como la erosión, la contaminación, la cacería ilegal y el crecimiento continuo poblacional. Sin mencionar, algunas especies como el caimán de la costa y las tortugas marinas, entre otros, amenazados o en peligro de extinción.

Profundizando sobre datos claves de la vulnerabilidad de la Laguna de La Restinga, se tienen que:

- En materia de erosión: Se han realizado trabajos de protección costera, como la instalación de escolleras, para combatir la erosión en la barra de La Restinga.
- En cuanto a contaminación, la misma junto a la cacería ilegal y el crecimiento poblacional, son amenazas que afectan la conservación del parque.
- También la falta de presupuesto público, dificulta la gestión y protección del parque.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°2 • Julio – Diciembre 2025 • p. 347 – 363
La Isla de Margarita desde lo sostenible: Tierra de historia, bondades naturales y fragilidades
Peroza, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.10

- Sobre su Importancia ecológica: A pesar de las amenazas, la laguna es un ecosistema de alta productividad biológica y diversidad, con manglares que albergan numerosas especies de peces, aves y reptiles.
- Sobre las especies amenazadas: La laguna alberga especies vulnerables o en peligro, como el caimán de la costa (*Crocodylus acutus*), las tortugas marinas (*Chelonia mydas, Eretmochelys imbricata, Dermochelys coriacea, Caretta caretta*) y dos especies de caballitos de mar (*Hippocampus erectus e Hippocampus reidi*).

En resumen, la Laguna de La Restinga es un ecosistema vital, pero enfrenta riesgos significativos que requieren atención y medidas de conservación para asegurar su preservación. También la fauna endémica del lugar necesitan mayor protección.

3.3.1. Especies en alto riesgo de extinción

A continuación se presentan algunas de las especies que se encuentra en alto riesgo de extinción, lo cual ha sido poco difundido con miras a su preservación.

El Ñángaro (Ave)

Una las aves en esta lamentable posición, es el Ñángaro incluso en peligro crítico. Al momento existen no menos de 150 ejemplares en el Parque, por cuanto los pichones son robados de sus nidos para ser usados como mascotas e incluso para ser vendidos. Su población está limitada al oeste de la Isla por lo que su reproducción se genera exclusivamente en La Laguna de la Restinga (Bustos y Bustos, 2021).

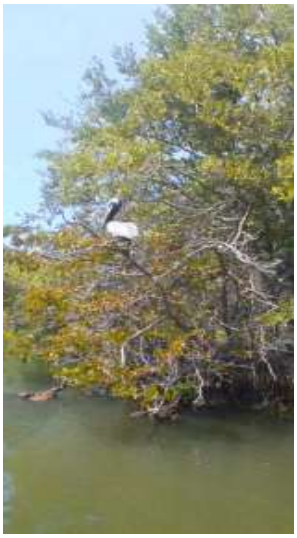


Gráfico N° 5. Espacios del Parque Nacional para el avistamiento de aves (Pelícano). Fuente: Elaboración propia.

Tortugas marinas

Cuatro especies de tortugas marinas anidan en las playas del parque. La especie más tradicional es la Tortuga Cardón (*Dermochelys coriacea*); también están presentes la Tortuga Carey (*Eretmochelys imbricata*) y la Tortuga Verde. Las dos primeras especies se encuentran en situación de extinción crítica, estando las dos últimas globalmente amenazadas según los criterios de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN) (Inparques, s.f.).

Caballitos de Mar

En la laguna se encuentran dos especies vulnerables (*Hippocampus erectus e Hippocampus reidi*). El cuerpo de esta especie de animal, se caracteriza por la presencia de una cabeza bien diferenciada, ubicada en ángulo recto con respecto al torso, donde se distinguen dos aletas pectorales a los lados, una dorsal sobre los dos últimos anillos del tronco y el primero de la cola, así como una anal, pequeña, en la región ventral del abdomen (Bustos y Bustos, 2021).

Dada la presencia de estas especies en riesgo de extinción, es necesario crear conciencia ante esta alarmante realidad.

3.3.2. Bosques de Manglar

Otra característica poco conocida en detalle de la Laguna de La Restinga, y con fines conservacionista, es la descripción de los bosques de manglar. Estos bosque, se desarrollan en áreas poco profundas de la laguna y en las zonas de transición donde la acción de las mareas penetra tierra adentro, contribuyendo con la captación de sedimentos, nutrientes y evitando la erosión de la línea costera.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°2 • Julio – Diciembre 2025 • p. 347 – 363
La Isla de Margarita desde lo sostenible: Tierra de historia, bondades naturales y fragilidades
Peroza, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.10

Según Bustos y Bustos (2021), en la Laguna se encuentran cuatro especies de manglar: el **mangle rojo** (*Rhizophora mangle*), expuesto al espejo de agua, ocupa un 45.9 % del área de la laguna; el **mangle negro** (*Avicenia germinans*), que ocupa el 40% y abarca franjas interiores sometidas a la marea detrás del mangle rojo. El **mangle botoncillo** (*Conocarpus erectus*), representa el 14% y está restringido al ambiente netamente arenoso. Finalmente, el **mangle blanco** (*Laguncularia racemosa*), con la menor presencia (0.1%), que comparte ambos habitas en algunos sectores (Bustos y Bustos, 2021).

El **Mangle Rojo** (*Rhizophora mangle*), es un árbol o arbusto perennifolio, de 1,5 a 30 metros de altura, con un diámetro a la altura del pecho de hasta 50 cm, y de copa redondeada. Sus hojas son opuestas, elípticas y aglomeradas en las puntas de las ramas; de color verde oscuras en el haz y amarillentas con puntos negros en el envés (Bustos y Bustos, 2021).

El **Mangle Blanco** (*Laguncularia racemosa*) es un arbusto o árbol generalmente pequeño de hasta 20 metros de alto por 60 cm de diámetro. Su tronco es recto con ramas ascendentes, de copa redondeada y densa; su corteza externa es de color gris oscuro a rojizo. La parte interna del tronco es de color pardo amarillento o crema rojizo. Las hojas del mangle blanco son opuestas, elípticas y redondeadas tanto en la base como en el ápice, llegan a medir desde 4 a 10 cm de largo por 2 a 4 cm de ancho (Bustos y Bustos, 2021).

3.4. Fragilidades y amenazas

Una vez expuesta toda esta nutrida y amplia información, es primordial ser acuciosos con las debilidades y realidades que enfrenta esta extraordinaria palestra natural. Por lo que en lo siguiente, se exponen las amenazas que enfrenta la Laguna de La Restinga, y en general la Isla de Margarita.



Gráfico N° 6. Población infantil de la zona. Fuente: Elaboración propia.

De las principales amenazas que podrían disminuir la amplia biodiversidad, presente no solo en La Restinga sino en la isla de Margarita en su totalidad, es el **acelerado proceso de urbanización y la gran deforestación de los ecosistemas** más densos y boscosos. Con el pasar del tiempo, la reducción de la cobertura en los ecosistemas boscosos, ha sido notable en la zona insular.

Este proceso es producto del drástico cambio en la actividad económica de la Isla, luego de la exposición e instauración de la Zona Franca en el año 1971, convertida seguidamente en Puerto Libre en el año 1974. De esta manera, Margarita pasó de una economía rural, agrícola y sobre todo pesquera, a una economía basada en el comercio, el turismo y la industria; actividades que generaron una ampliación clave en el desarrollo de la construcción urbana y el crecimiento del transporte tanto terrestre, como aéreo y marítimo.

A lo anterior, se suma la **explosión demográfica** en la isla, en el transcurso de las últimas décadas. Margarita registró un importante incremento de su población, de 191.442 habitantes en el año 1981, a aproximadamente 374.000 en el año 2001 (Instituto Nacional de Estadística, INE - 2001). Cifras más recientes indican que el estado Nueva Esparta tiene una población estimada de alrededor de 491,610 habitantes, según el censo de 2011 (INE, 2011). Sin embargo, la cantidad de personas existentes en la isla se incrementa por la entrada de visitantes y turistas durante las temporadas vacacionales, fines de semana y días de asueto, los cuales incrementan la cantidad de personas que pernoctan o están presentes en la isla, los cuales se movilizan, consumen recursos, generan desechos, y que presionan la expansión de las actividades comerciales en la isla.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°2 • Julio – Diciembre 2025 • p. 347 – 363
La Isla de Margarita desde lo sostenible: Tierra de historia, bondades naturales y fragilidades
Peroza, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.10

En este sentido Margarita, se le suma el crecimiento turístico por medio de la creación de resort, restaurantes y complejos vacacionales. Sin embargo, en los últimos años, este crecimiento ha experimentado un declive notorio a la par del estancamiento económico experimentado por la economía venezolana.



Gráfico N° 7. Recorrido en lancha por tunes y caños de la Laguna. Fuente: Elaboración propia.

En conjunto, los recientes cambios económicos y poblacionales han dado lugar a una mayor presión antrópica sobre las áreas naturales, principalmente como consecuencia de los desarrollos urbanos y turísticos en el sector oriental de la isla. Considerando esta situación, los especialistas proponen el desarrollo de un estudio dirigido a evaluar el grado de cambio en la cobertura de los ecosistemas terrestres presentes en la isla (Bustos y Bustos, 2021).

Una vez analizada la situación actual, es favorable para la preservación de los espacios naturales, que en algunas zonas de la Isla el desarrollo y la expansión sea menor, y que **todos los proyectos desarrollados sean realizados bajo los criterios sostenibles,** especialmente de manera preventiva en la península de Macanao donde el crecimiento urbano ha sido más lento y menos extenso.

Otra amenaza es que desde el año 1976 en esta zona se han desarrollado actividades de **explotación de arena en minas a cielo abierto**, lo cual ha afectado severamente los ecosistemas de bosques asociados a las quebradas, presentes en la isla.

El incremento en la explotación de arena en minas, guardan relación directa con el incremento en la demanda de esta materia prima para la industria de la construcción, sobre todo desde finales de la década de los años ochenta hasta el presente. Situación que se agudiza porque la explotación se ha ejecutado sin respetar los procedimientos establecidos en la normativa ambiental vigente (Fajardo y Sanz, 2007, citado por Bustos y Bustos, 2021, s.p.).

3.5. En el campo: Viaje entre verdes y azules, y la voz de la comunidad insular

A partir de las visitas de campo al Parque Nacional Laguna La Restinga, acompañado de las técnicas de la observación directa y las entrevistas, en los escenarios naturales, no hay duda de que la belleza es uno de sus puntos de partida.



Gráfico N° 8. Turistas en el muelle del Parque. Fuente: Elaboración propia.

Se observan guardaparques desplegados en el Parque, con un satisfactorio movimiento turístico, aún en los días laborales de semana, incluso con la presencia de extranjeros.

Algunos turistas que visitaban este hermoso destino ofrecieron sus apreciaciones. Turistas procedentes de Suiza, que tuvieron como primera parada Roraima (Venezuela), describieron que ha sido una de las mejores experiencias de sus vidas:

"La amabilidad de la gente y la belleza de sus playas en Margarita, han sido una gratísima sorpresa, porque lo que vimos en fotos y vídeos; todo esto, lo supera", expresaron.



Gráfico N° 9. Turistas extranjera en el Parque. Fuente: Elaboración propia.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°2 • Julio – Diciembre 2025 • p. 347 – 363
La Isla de Margarita desde lo sostenible: Tierra de historia, bondades naturales y fragilidades
Peroza, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.10



Gráfico N°10. Entrevistas con mujeres de la comunidad extractoras de ostras en La Laguna. Fuente:Elaboración propia.

Al mismo tiempo, los turistas manifestaron su encanto o entusiasmados, con todos los aspectos botánicos, que pudieron conocer a través de la vitrina natural y ecológica que expone la Laguna de La Restinga. Indicaron además, que volverán prontamente para continuar disfrutando de estos inigualables paisajes colmados de increíble fauna y flora.

Una vez en la bella Playa de La Restinga, la más extensa de la isla y sede de una actividad pesquera importante, la calidez de su gente se apreciada. En el sitio se pueden degustar las deliciosas ostras y frutos del mar que oferta la zona. La degustación de las exquisitas ostras, acompañados de vino y rostros muy amenos y simpáticos, resulta una oferta de gran valor para el visitante. Hay que resaltar que las ostras de la Laguna sostienen un sabor peculiar, su frescura y consistencia las hacen únicas.

Los turistas observan, de manera rápida y una vez cancelados los aranceles para ingresar al Parque, como los lancheros se activan para hacerles el recorrido por el Parque. En medio de toda la dinámica, se observó un uso considerable de combustible por parte de estos medios de transporte, agudizado por el mal estado de la lancha, lo cual genera cierta contaminación en la Laguna, con la correspondiente afectación a los peces y a todo el ecosistema del lugar. Por ello es recomendable, con miras a la sostenibilidad de la actividad en el Parque el **uso de botes,** a los fines de minimizar o eliminar el uso de combustible (hidrocarburo) en el lugar, evitando el derramen del mismo y la liberación de dióxido de carbono (CO_2)[3] a la atmósfera, entre otros aspectos no deseados. Es de destacar que la liberación del CO_2 a la atmósfera, por el uso de combustibles fósiles como fuente energética, es el principal generador del efecto invernadero y del calentamiento global (González, et al. 2023).



Gráfico N° 11. Paseos en lanchas por el Parque. Fuente: Elaboración propia.

Algo a destacar, es que los lancheros conocen muy bien la zona, así como la historia de esta laguna, incluso se activan a dar charlas informativas sobre los aspectos botánicos y ecológicos que los escenarios proyectan, actuando como guías de turismo experimentados.

Al interactuar y entrevistar a los prestadores servicios, se apreció que estos siempre esperan un desarrollo turístico para la zona, comentan que han sido afectados por los aspectos socioeconómicos, por la escasa señal de las telecomunicaciones, de conectividad área, y la falta asistencia bancaria (no tienen puntos de venta bancarios), por lo que exigen en efectivo los pagos de sus servicios.



Gráfico N° 12. Empresario de la gastronomía. Fuente: Elaboración propia.

Sobre la extracción de ostras, se contactaron a los trabajadores dedicados a dicha extracción. Una trabajadora con más de 30 años dedicados a la extracción y preparación de otras para ofrecerlas a los visitantes, comentó que la vida en la comunidad

[3] Específicamente, la generación de CO_2 dióxido de carbono, a lo largo de la historia reciente de la humanidad, ha ocasionado serios efectos en el ambiente, tales como el aumento de la temperatura en el planeta, con la correspondiente expansión de aguas cálidas en los océanos y la afectación del ecosistema marino, además del aumento de la acidez en los océanos, la fusión de los glaciares de montaña; estos últimos efectos, ponen en riesgo la disponibilidad de agua potable para las comunidades, incluidos los sectores agrícola e hidroeléctrico (Arroyo y Ramírez, 2020).

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°2 • Julio – Diciembre 2025 • p. 347 – 363
La Isla de Margarita desde lo sostenible: Tierra de historia, bondades naturales y fragilidades
Peroza, G.
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2025.02.24.10

de La Restinga es un desafío, puesto que la vulnerabilidad no solo va dirigida a los recursos naturales, sino también a los servicios básicos, sobre todo el agua potable, a lo que también se le suma el alto déficit en el abastecimiento eléctrico, entre otros.

Se observó en La Restinga, condiciones comunitarias marcadas por la precariedad, debido a diversos factores como la erosión costera, la contaminación y la notable falta de recursos financieros.



Gráfico N° 13. Espacios de las comunidades en la zona.
Fuente: Elaboración propia.

La erosión afecta la playa, la infraestructura, la contaminación del agua y la extracción inadecuada de recursos, amenazan la biodiversidad y la calidad de vida de la fauna y de sus habitantes. A todo ello, se suma el crecimiento poblacional descontrolado.

También se observó, en La Restinga, condiciones precarias para las actividades de pesca. Los pescadores manifestaron que enfrentan condiciones muy variables, marcadas por la sedimentación en la laguna, la presencia de materia orgánica y la dinámica de las corrientes. Hay que destacar que, la zona al ser un área protegida como Parque Nacional, dicha protección también implica regulaciones y restricciones para la actividad pesquera en el lugar.

Por otra parte, el sector empresarial local también está consciente del importante impacto que otorga la Restinga a la biodiversidad de la Isla. Según manifestó un empresario de la construcción, no hay un Parque Nacional en Venezuela que este más resguardado que La Laguna de La Restinga, esto debido a su frágil ecosistema. En la isla, a pesar de la explotación turística, los guardaparques están al pendiente de que nada extraño afecte al ecosistema de La Restinga, según manifestó el empresario. Adicionó, que ciertamente existe una población de pescadores, los cuales necesitan un reforzamiento en educación ambiental, para que puedan practicar las acciones más adecuadas y adaptadas a la geografía natural de su entorno.

4. Conclusión

Considerando la importancia de que conocer, valorar y preservar las bellezas y bondades naturales es primordial para propiciar el sentimiento de orgullo nacional (que debe siempre permanecer en la esencia de la población local,) y para promocionar de la mejor manera y crear conciencia para su valoración y preservación; el principal propósito de este trabajo de investigación es difundir y promover, aspectos poco conocidos sobre el Laguna de La Restinga, basadas en su biodiversidad y fragilidades entre otros aspectos, turísticos y ecológicos, que envuelven a este Parque Nacional, esperando sumar a una actitud voluntaria y consciente de todos los que los visitan y hacen vida en dichos espacios.

A manera de conclusión, la Laguna de la Restinga, se puede resumir como una albufera de poca profundidad, separada del mar por una barra constituida de arena y conchas marinas. Es un amplio canal de marea que comunica la laguna con el mar; su lecho está conformado por más de 1.000 km² de agua salada. Los manglares de esta laguna son el hábitat para diversidad de especies, desde sus raíces que sirven de soporte a una gran cantidad de organismos, hasta sus hojas que al descomponerse aportan nutrientes.

Se observó en reiteradas oportunidades, que pese a los intentos de fortalecer y establecer acuerdos y tratados mediante decretos y la

extensión de guardaparque, para la preservación y valoración de estos espacios naturales, igualmente estos últimos continúan en riesgo.

Específicamente, pese a que este espacio ha sido declarado Parque Nacional, zona protegida y de constante resguardo, a partir de visitas realizadas se evidenciaron ciertas amenazas que ponen en riesgo la sostenibilidad de la vida en el ecosistema, tales como: la erosión, la cacería ilegal, la contaminación generado en parte por el uso de combustible fósil en el servicio de transporte turístico dentro de la laguna, la escasa educación ambiental de algunos pobladores, la explotación de minas de arena, el incremento poblacional y urbanístico en el lugar, además del escaso presupuesto público para el mantenimiento del Parque y de la gran deforestación de los ecosistemas más densos y boscosos. Todas estas son parte de las amenazas evidenciadas en el lugar.

Por todo esto, es primordial abordar estos problemas a través de acciones de restauración, una gestión sostenible, bajo la implementación de políticas que promuevan la conservación de este espacio.

Se razona, que la crisis ambiental, actualmente no está sola, trae como consecuencia el declive de las economías, los desplazamientos y como tal la convulsión de la sociedad afectada, por lo que es vital crear espacios y contenidos de responsabilidad social, que apunten a una nutrida educación ambiental y también urbana. Lo anterior es a propósito de lo contemplado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999): "Es un derecho y un deber de cada generación proteger y mantener el ambiente en beneficio de sí misma y del mundo futuro". (Artículo 127).

Se trata de una visión integral de sostenibilidad, que cimiente sus bases y permita el desarrollo de una mejor sociedad, donde se asuma el espacio geográfico y las áreas naturales protegidas, bajo un enfoque que apunte a la preservación y a la ética individual.

Sobre las futuras líneas de investigación, se puede plantear el abordaje de los aspectos históricos culturales del destino. Sobre la historia siempre se ha expuesto, que lo poco conocido, no se puede verdaderamente apreciar, por lo cual es siempre importante dar a conocer cada parte de la historia y cultura, como fortalezas y debilidades, del destino. Venezuela, siempre ha sido espejo de la amplia biodiversidad que la ampara, sin embargo, el sentir y valor por lo propio ha sido una constante lucha. Así como es de interés proyectar los espacios naturales más vulnerables, también se deben conocer y disfrutar, de los elementos históricos y culturales, como primer paso para que se puedan cuidar, valorar y preservar.

Por tal motivo, la invitación siempre está latente, como las mejores escuelas para proyectar y a su vez, lograr arraigo y el sentir verdadero por lo propio, en los museos, plazas, teatros y por supuesto sus espacios naturales.

5. Nota y agradecimientos

(*) Todas las fotografías presentadas en este trabajo fueron tomadas por el autor durante las vistas de campo.

Agradecimiento al Grupo de Investigación en Desarrollo Turístico -GIDETUR- de la ULA, en especial a su coordinadora. Agradezco el acompañamiento en esta investigación al director hotelero y ejecutivo, que siempre está atento a la información turística de cada destino: Martín Espinoza, Gerente General de Lidotel Margarita. A la Cadena hotelera Lidotel Venezuela. Agencia de Viaje Indigo, con más de 28 años de gran experiencia, con un margen operativo estrecho entre Mérida y Margarita, pero con amplitud y acompañamiento en diversos destinos nacionales e internacionales, lo cual permitió una dinámica agenda para conocer parte de la interesante historia y cultura de Nueva Esparta. Cadena hotelera Sunsol hoteles, desde el inigualable Sunsol Isla Caribe (Hotel), en la persona de José Pérez Gerente Comercial de esta destacada cadena, uno de los hoteles más atractivos y completos de la Isla, inclinados en principio al disfrute familiar; lo cual permitió conocer parte de la actividad turística del complejo, su historia, espacios e interesantes proyectos, en Nueva Esparta, Venezuela. A Williams Aspitte empresario local, en el área de construcción e infraestructura, aportando información oportuna y puntual, apostando siempre a la expansión de proyectos que amparen la economía de la Isla y a su vez, espacios que la promuevan. A Doris Ochoa, chef margariteña, personaje cálido que nos comentó fugazmente, pero de manera muy aprovechable, parte de la historia gastronómica de la zona insular de Venezuela; cada historia y anécdota, la acompañamos con bocados de sabor Caribeño desde su restaurante Cervantes' ubicado en Pampatar; equipo que trabaja para seguir fortaleciendo su proyecto gastronómico apostándole también a prácticas sustentables y a la producción local. A Páramo Café, nuestros caminos siempre están acompañados de sabor venezolano y Páramo Café, se ha convertido en mi café venezolano favorito, manteniéndome activa y motivada para seguir cada paso. Asimismo, se ha convertido en un detalle para compartir con mis amigos, turistas y seres especiales. Una marca venezolana que nos representa. Gracias a todos por sus valiosos aportes y receptividad. Apostándole siempre al desarrollo empresarial turístico y productivo del país.

6. Referencias

Arroyo M. y Ramírez A. (2020). Dióxido de Carbono, sus Dos Caras. *Anales de Química,* 116 (2), pp. 81-87. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8109260.pdf

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria, 5.453 (24 de marzo del año 2000).

Atlas Básico del estado Nueva Esparta. Edición Especial para la VII cumbre Iberoamericana de jefes de estados y de gobierno. Isla de Margarita, Venezuela 1997.

Bavaresco, A. (1997). Proceso metodológico en la investigación. (3ra. ed.). Universidad del Zulia: Venezuela.

Briceño, M. y Anido, D. (2022). Reactivación del turismo en el estado Mérida (Venezuela) en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Cuadernos sobre Relaciones Internacionales, Regionalismo y Desarrollo, 16(32), pp. 135-196.

Bustos, Paula y Bustos, David (2021). Potección - Home of endemic fauna that needs protection. Margarita Island, Venezuela. 13 de octubre de 2021. Disponible en: https://storymaps.arcgis.com/stories/930834797b2a40e6be4ee22791e526af

Dávila, R. y Morillo, M. (2022). Emprendimiento en el turismo ante el cambio climático. PP. 187 – 203. Capítulo 8 en Morillo, Marysela (Ed.). Sistema turístico: Perspectivas y tendencias. Sello Editorial Publicaciones del Vicerrectorado Académico de la Universidad de Los Andes, Venezuela.

Delgado, M. Y Boada, C. (2021). Geografía y turismo para el desarrollo local sostenible: La modalidad geoturística. Archivo Arquidiocesano de Mérida. Serie Estudios Nº 25, 158 p.

Díaz, F., Álvarez, J., González, O., Jiménez, V., Bethencourt, M., Vera, J., Fernández, C., Clivaz, C. y Matos-Wasem, R. (2006). *Política turística: La competitividad y sostenibilidad de los destinos.* España: Ed. TirantLo Blanch.

Diéguez, I., Gueimonde, A., Sinde, A. y Blanco, L. (2011). Análisis de los principales modelos explicativos de la competitividad de los destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. Revista CULTUR, 05(02), p. 101-124.

Fundación Polar (1988). Diccionario de historia de Venezuela. Volumen 1. Fundación Polar: Caracas, Venezuela. pp.1102.

Goeldner, C. y Ritchie, J. (2011). Turismo. Planeación, administración y perspectivas. (3ra. ed.). Editorial: Limusa Wiley. México. pp. 697.

González M., Carvajal J., Núñez J. y Marinero E. (2023). Factores Determinantes en las Emisiones de CO2 en Colombia Originados por la Explotación del Carbón. *Revista Iberoamericana de Bioeconomía y Cambio Climático*, vol. 9, núm. 17, pp. 2107-2117. http://portal.amelica.org/ameli/journal/394/3943882007/3943882007.pdf

González-Morales, O. (2021). Reflexiones sobre responsabilidad social empresarial y turismo sostenible en Venezuela. pp. 199 – 216. Capítulo 8 en Morillo, M. (Ed.). Enfoques y aportes para el turismo. Volumen I. Publicaciones del Vicerrectorado Académico de la Universidad de Los Andes: Venezuela.

Guerrero, J. (s.f.). Contemplar – Comprender -Conservar. Manual ilustrado para guías de turismo de naturaleza en Colombia. Ministerio de Comercio de Colombia, y Procolombia: Colombia, pp.134. Documento en línea, recuperado desde: https://guianaturaleza.colombia.travel/manual

Gutiérrez, G. (2025). La Isla de Margarita es más que sol, arena y playas. La región insular se ha convertido en destino predilecto de turistas nacionales e internacionales. Diario El Universal, Domingo 04/05/25, pp. 2-11. Disponible en: https://www.eluniversal.com/guia-turistica/208704/la-isla-de-margarita-es-mas-que-sol-arena-y-playas

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación Holística*. Caracas: Fundación Sypal.

Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación. Guía para una comprensión holística de la ciencia*. Caracas, Venezuela: Quirón Ediciones.

Instituto Nacional de Estadística (2001). Censo Nacional de Población y Vivienda, 2001. Documento en línea, recuperado desde: https://iies.faces.ula.ve/Censo2001/PoblacionViviendaa/pob_viv_venezuela.htm

Instituto Nacional de Estadística (2011). Censo Nacional de Población y Vivienda, 2011. Documento en línea, recuperado desde: https://iies.faces.ula.ve/Censo2011/poblacion_viviendaa_2011.htm

Instituto Nacional de Parques –Inparques- (s.f.). Parque Nacional Laguna La Restinga. Documento en línea, recuperado desde: https://inparques.gob.ve/cms/main/verGaleria/90

Jenkins, I. y Schröder, R. (2013). Sustainability in Tourism. Germany: Springer Gabler.

Lobo, M. (2021). Certificaciones de Sostenibilidad: el nuevo reto de los destinos turísticos del Estado Mérida. PP. 187 – 203. Capítulo 1 en Morillo, M. (Ed.). Enfoques y aportes para el turismo. Volumen I. Sello Editorial Publicaciones del Vicerrectorado Académico de la Universidad de Los Andes: Mérida, Venezuela.

López De George, H (1997). Cambiando a través de la Investigación Acción Participativa. Caracas: Fundación de escuela de gerencia comunitarias.

Martín,R. González, E., González, E., Lorenzo, D., González, Y. y González, A. (2022). Predicciones de demanda turística en Canarias. En Líneas de Investigación en Turismo. Universidad de La Laguna. Documento en línea, recuperado desde: https://share.google/m18jCiLivXgfoPLJx

Ministerio para la Transiciòn ecològica y el reto demogràfico. (s.f.). Àreas importantes par ala conservaciòn de las aves y la biodivrsis en España (IBA). Documento en línea, recuperado desde: https://www.miteco.gob.es/es/biodiversidad/servicios/banco-datos-naturaleza/informacion-disponible/ibas.html

Sistema de Informaciòn para la gestiòn Territorial del Ambiente -SIGTA-. (s.f.). ¿Ques es un ABRAE? (Àrea bajo règimen de admnistraciòn especial). Documento en línea, recuperado desde: http://sigta.minec.gob.ve/sigta/a brae.php

Teppa, S. (2006). Investigación-Acción Participativa en la Praxis Pedagógica Diaria. Barquisimeto-Venezuela: UPEL.

Vivas, L., Cegarra, J. y Maggiorani, A. (2010). Atlas. Áreas protegidas de Venezuela. 10 parques nacionales. Tomo 1. (Ed. Especial). Venezuela: Ministerio del Poder Popular para el Ambiente, Inparques y BDV.

Zager, I. y Carraquel, F. (2021). Ecosistemas terrestres de Venezuela. Documento en línea, recuperado desde: https://ecosistemasamenazados.org/casos/c2

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 24 • N°2 • Julio – Diciembre 2025 • p. 364-366
EL IIA - CIDE POR DENTRO
Maiella, M. y Morillo M.

visión gerencial

El Instituto de Investigaciones en Administración (IIA – CIDE) por dentro

Turismo Inteligente: Tendencias y desafíos del negocio turístico. Hacia el turismo del futuro

Melissa Maiella [1]
Marysela Coromoto Morillo Moreno[2]
Universidad de Los Andes, Mérida – Venezuela

La Sección de Extensión del **Instituto de Investigaciones en Administración,** CIDE se establece como un proceso multidireccional de divulgación, promoción, actualización y educación permanente entre la Universidad y su entorno, donde los miembros de la comunidad universitaria, comunidad regional, nacional e internacional interactúan de forma dinámica, crítica, creativa y coherente para el perfeccionamiento y difusión del conocimiento. Es afán de la Sección de Extensión vincular de forma permanente y dinámica a la Universidad con la sociedad, para dar utilidad social al conocimiento, estimular en la comunidad universitaria la creatividad y capacidad crítica, y estimular la confrontación teórica – práctica, para a su vez contribuir con el desarrollo social, económico y tecnológico de la región y del país.

En este sentido uno de los principales objetivos de la extensión universitaria del IIA es promover la integración entre las funciones de docencia e investigación del IIA, en la búsqueda de soluciones efectivas a problemas del entorno, al promover la formación, actualización y perfeccionamiento del recurso humano según las necesidades detectadas, a través de programas académicos no formales.



[1] Ingeniero Químico (ULA), Lic. en Administración de Empresas (ULA), Msc. en Administración. Profesora de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Los Andes (ULA), Venezuela. Coordinadora de la Sección de Extensión del Instituto de Investigaciones en Administración de la FACES- ULA.

[2] Licenciada en Administración y Licenciada en Contaduría Pública (ULA), Msc. en Administración (ULA), Diploma de Estudios Avanzados en Economía Aplicada (ULL), y Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales (ULL). Profesora Titular de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Los Andes. Coordinadora del Grupo de Investigación en Desarrollo Turístico de la ULA, y miembro del Grupo de Investigación en Turismo, Competitividad y Sostenibilidad de la Universidad de La Laguna, España (ULL).

visión gerencial

Por todo ello, para el segundo semestre el año 2025, la profesora Marysela Morillo Moreno, en el apoyo de un grupo de profesores de diferentes facultades de la Universidad de Los Andes, ha diseñado un programa de Diplomado dirigido a Empresarios, emprendedores, gerentes, personal de nivel medio y operativo, y demás profesionales que desempeñen en la actividad turística, denominado: "**Turismo Inteligente: Tendencias y desafíos del negocio turístico. Hacia el turismo del futuro".** Dicho programa tiene por objetivo fomentar la difusión, capacitación y actualización de los empresarios y emprendedores del sector, por ser los principales oferentes del producto turístico y componentes principales del sistema turístico, con servicios de alojamiento, restauración, recreación, comunicación, transporte y sector comercial.

Tal iniciativa es producto de la relevancia de la actividad turística, en la región, y en el mundo, evidenciada en el número de personas movilizadas por diversos motivos, en los niveles de gasto turístico reportada en los destinos y en el efecto de arrastre para otros sectores económicos; todos estos aspectos hacen que la actividad se constituya en un atractivo sector económico de muchos países, pese a la marcada turbulencia y vulnerabilidad de los mercados turísticos. Por otra parte, los nuevos motivos de viaje, los nuevos deseos y preferencias del turista, las iniciativas durante y pospandemia COVID-19, y los innumerables avances tecnológicos, representan innovaciones que invaden a la actividad turística, provocando cambios importantes en su gestión.

Con miras al óptimo funcionamiento del sistema turístico, y considerando que el conocimiento oportuno de las nuevas tendencias es relevante para el desarrollo de nuevas ideas de negocio, *d*esde la Sección de Extensión del IIA, de la FACES –ULA, deseamos continuar apoyando a los prestadores de servicio turísticos proporcionándoles las herramientas adecuadas para que sigan el ritmo de las aceleradas tendencias emergentes, de cara a fortalecer la competitividad del sector.

Se pretende que los empresarios y emprendedores de tan importante sector económico, conozcan las herramientas necesario para la reactivación de la actividad turística, frente a las tendencias y desafíos recientes.

Específicamente, a partir de la modalidad virtual o en línea, y durante 120 horas académicas distribuidas en 17 semanas este nuevo programa de diplomado pretende, en primer lugar, definir algunas dimensiones de cambios que pudieran representan retos y oportunidades de negocios para los participantes del sistema turístico. En segundo lugar, ayudar a los prestadores de servicios turísticos a comprender los efectos (positivos y negativos) que tienen los cambios y últimas tendencias en los mercados turísticos, en la prestación del servicio. En tercer lugar, capacitar en el uso de herramientas con las que el prestador de servicios turísticos pueden responder ante los constantes desafíos y tendencias identificadas.

Con la participación de calificados docentes en el área (Dra. Marysela Morillo Moreno, Dr. Rafael Cartay, Dr. Franklin Rivas Echeverrìa, MSc. Alexander Villarroel, Dra. María Alejandra Rosales y MSc. Raúl Alejandro Carnevalli), los contenidos abordados se encuentran estructurados en seis módulos (Cuadro Nº 1).

visión gerencial

Cuadro Nº 1. Contenidos del Diplomado por módulos

MÓDULOS	Facilitador:
• **Módulo I:** Hacia un nuevo concepto de turismo y su cadena de valor	Prof. Marysela Morillo Moreno
• **Módulo II:** Turismo gastronómico como oportunidades de negocios: fundamentos, usos y actores.	Prof. Rafael Cartay
• **Módulo III:** Inteligencia Artificial generativa para el turismo	Prof. Franklin Rivas Echeverría
• **Módulo IV:** *Plan de Entrenamiento en Marketing Digital para Destinos Turísticos*	Prof. Alexander Villarroel
• **Módulo V:** Certificaciones de Hoteles sostenibles: Inserción de la hotelería en los criterios de sostenibilidad.	Prof. María Alejandra Rosales
• **Módulo VI:** Turismo y Criptomonedas: Innovación Financiera en el Turismo Venezolano	Prof. Raúl Alejandro Carnevalli

Fuente: Elaboración propia.

Para iniciar el programa, el primer módulo, denominado "*Hacia un nuevo concepto de turismo y su cadena de valor*", pretende dar a conocer los componentes del sistema turístico en el marco de los nuevos enfoques del producto y de la cadena de valor, en contraposición con el turismo tradicional, a los fines de identificar oportunidades de negocio como alternativas de reactivación sostenida del mismo.

El módulo II, referido al desarrollo del turismo gastronómico, tiene como objetivo difundir los fundamentos y la formalización del turismo gastronómico, a partir de la biodiversas, la tradición, el patrimonio y la identidad, para la conformación de rutas, destinos, y ciudades creativas gastronómicas.

Como III módulo, el programa contempla el abordaje de la inteligencia artificial (IA) generativa, explorando sus fundamentos teóricos y prácticos, a través de una visión general de su evolución histórica y las principales aplicaciones en el negocio turístico, como la generación de texto, imágenes, audio y contenido multimodal, aplicadas al turismo.

El Módulo IV, referido al desarrollo de un plan de entrenamiento en marketing digital para destinos turísticos, proporciona a los participantes una amplia introducción al marketing digital, así como a las funciones básicas que desempeñan un *Content Manager o un Community Manager*.

El Módulo V, titulado "*Certificaciones de Hoteles sostenibles: Inserción de la hotelería en los criterios de sostenibilidad*", se orienta a dar a conocer los aspectos fundamentales de las certificaciones de hoteles sostenibles y sus criterios de evaluación en los ámbitos económico, social y ambiental, y cómo la planta hotelera venezolana puede aplicar a las mismas.

Finalmente, un último módulo denominado "*Turismo y Criptomonedas: Innovación Financiera en el Turismo Venezolano*", se ocupa de un importante aspecto financiero como lo son las alternativas en el manejo de divisas.

Desde la coordinación de Extensión del IIA (antiguo CIDE), continuamos impartiendo cursos o diplomados en el ámbito administrativo, que contribuyan a la formación de profesionales calificados y brinden soluciones prácticas a las necesidades de las empresas de la región, mediante la capacitación continua.

Para comunicarse con la Coordinación de Extensión, invitamos a escribir al correo competenciascideula@gmail.com o vía WhatsApp: 0424-728.63.93

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547
Normativa de la Revista Visión Gerencial: Directrices para autores, árbitros y proceso de postulación y selección
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/

Normativa de la Revista Visión Gerencial: Directrices para autores, árbitros y proceso de postulación y selección

Normas para los colaboradores

El Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE) de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, a través de su Sección de Investigación, presenta su revista científica, arbitrada e indizada, VISIÓN GERENCIAL, medio de difusión a través del cual se publican resultados de investigaciones realizadas en el Centro y otras instituciones vinculadas al ámbito universitario, como contribución intelectual original que promueve la reflexión y exaltación de los valores de la gerencia.

Los trabajos deberán ser enviados en formato electrónico, preferiblemente a los correos: revistavisiongerencial@gmail.com También podrán ser enviados en un CD, dispositivo electrónico a la revista Visión Gerencial Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), Núcleo La Liria, Edificio G, Piso 2, Mérida-Venezuela. Teléfonos +58-0274-2401135, 2401056 (Tele-Fax).

INSTRUCCIONES A LOS AUTORES

Para asegurar la rigurosidad metodológica de las publicaciones se dicta la siguiente normativa **(Proceso aprobado en el Consejo Editorial celebrado el 26 de febrero de 2018, y actualizada el 20 de abril del 2022):**

Normas generales

1. Los artículos o trabajos propuestos ante la revista **Visión Gerencial**, deberán ser hechos para la revista o adaptados para la misma, es decir, que versen sobre temas relativos a los negocios y a la gerencia, ajustados a la clasificación de la ciencia y la tecnología contenida en the DIRECTORATE FOR SCIENCE, TECHNOLOGY AND INDUSTRY, como aportes teóricos y empíricos con enfoques locales y/o internacionales. También se recibirán trabajos de áreas afines a las ciencias administrativas: economía, contaduría, estadística, sociología, psicología, informática, filosofía, legales, jurídicas y políticas, matemáticas, etc.
2. Los artículos o trabajos propuestos ante la revista Visión Gerencial, deberán ser hechos para la revista o adaptados para la misma, es decir, que versen sobre temas relativos a la gerencia como aportes teóricos y empíricos con enfoques locales y/o internacionales. También se recibirán trabajos de áreas afines a las ciencias administrativas: economía, contaduría, estadística, sociología, psicología, informática, filosofía, legales, jurídicas y políticas, matemáticas, etc.
3. El Comité Editorial seleccionará los artículos que se publican, previa evaluación anónima de los mismos por pares internos y externos a la Universidad de Los Andes, lo que implica que las contribuciones serán sometidas a la consideración de árbitros calificados cuya aprobación determinará su publicación en el número de la revista que el Comité Editorial estime más conveniente. Además se seleccionaran sólo trabajos inéditos, que no hayan sido propuestos simultáneamente para otras publicaciones. La recepción de artículos no implica la obligación de publicarlos.
4. El orden de la publicación y la orientación temática de cada número lo determinará el Consejo Editorial y el Comité Editorial de la Revista, sin importar el orden en que hayan sido recibidos y arbitrados los artículos. Los manuscritos podrán ser solicitados por la revista para un número especial y/u ofrecidos voluntariamente a la revista **Visión Gerencial** para su posterior arbitraje.
5. Todos los trabajos recibidos a consideración del Comité Editorial de la Revista son remitidos al Comité de Árbitros, según su pertinencia, o devueltos a los autores en caso de no cumplir con las presentes normas editoriales. El Comité de Árbitros, que efectuará la evaluación a través del sistema doble ciego, designado por el Comité Editorial, está integrado por al menos dos especialistas miembros de la comunidad académica y/o empresarial local o internacional de reconocida trayectoria en el tema del trabajo, provenientes de distintas y prestigiosas instituciones nacionales e internacionales. La evaluación será realizada de acuerdo a los siguientes criterios: originalidad, pertinencia y apropiada extensión del título, adecuada elaboración del resumen, claridad

y coherencia del discurso, dominio de conocimiento, organización interna, rigurosidad científica, actualidad y relevancia de las fuentes, contribución a futuras investigaciones, aportes novedosos al conocimiento y cumplimiento de normas editoriales actualizadas. Recibida la respuesta por parte del Comité de Árbitros designado, el Consejo Editorial decidirá la aceptación de los trabajos, informando al autor de correspondencia la decisión.

6. Aun cuando los trabajos deberán estar correctamente escritos, se aconseja antes de enviarlos a la revista **Visión Gerencial**, la revisión del texto por parte de un corrector de estilo, experto en el área de lenguaje. Los contenidos en inglés deben ser revisados por un profesional del área y se debe omitir el uso de software de traducción. El Comité Editorial se reserva el derecho de realizar ajustes y cambios de forma que considere necesarios a los fines de guardar uniformidad y calidad en la presentación de la revista.

7. Los trabajos en cualquiera de sus modalidades, al momento de ser recibidos deberán estar asistidos de una declaración firmada por el autor o los autores, manifestando la originalidad (constancia de que el trabajo es inédito y que no se propondrá simultáneamente ante otras publicaciones), su conocimiento y conformidad con las normas de la revista **Visión Gerencial (CARTA DE ORIGINALIDAD Y AUTORIZACIÓN IMPRESA Y/O ELECTRÓNICA)**. En coautoría, debe manifestarse la ausencia de conflictos de intereses, que ha sido leído y aprobado por todos los autores; además deberá indicarse el autor de correspondencia (para comunicaciones posteriores), señalando teléfonos y correo electrónico, según el formato señalado.

DESCARGUE AQUÍ:
CARTA DE ORIGINALIDAD Y AUTORIZACIÓN IMPRESA Y/O ELECTRÓNICA

8. La revista **Visión Gerencial** considera las siguientes modalidades de manuscrito:

8.1. ESTUDIOS EMPÍRICOS Y ESTUDIOS DE CASOS. Hallazgos originales como por ejemplo, resultados de proyectos de investigaciones concluidas, adelantos o avances significativos de investigaciones en proceso que ameriten ser difundidos. Deberá contener información suficiente a fin que los científicos o especialistas del mismo campo puedan evaluar la información, los procesos intelectuales y, según el caso repetir el fenómeno; por ello su contenido deberá estructurarse en: **introducción, metodología, resultados y discusiones, conclusiones y referencias.**

8.2. ENSAYO. Escrito argumentativo e informativo que expone la interpretación personal del autor, producto de su reflexión teórica, persuadiendo con su discurso al lector sobre un punto de vista en la temática. Deberá presentar una descripción y narración de hechos, para finalizar con argumentos o pruebas relevantes a favor de lo defendido. Puede versar sobre problemas coyunturales de abordaje necesario para la comprensión de los mismos o para el esclarecimiento de aspectos relacionados, con óptica analítica, interpretativa o crítica del autor. Su contenido podrá estructurarse en **apertura o introducción (tema principal y justificación), desarrollo (características y desenvolvimiento del tema, argumentos), cierre o conclusiones (perspectiva del ensayista y repercusiones) y referencias.**

8.3. ARTÍCULO DE REVISIÓN. Escrito producto de una cuidadosa y suficiente revisión documental que comenta, describe, resume, sistematiza, analiza y/o critica la literatura, publicaciones o acontecimientos recientes; con el fin de informar sobre avances o tendencias de interés científico en el área gerencial y afines. Puede contener una crónica (relato histórico de hechos o abordajes teóricos, en orden cronológico), con espíritu crítico o acompañado de discurso sólido, razonado, detenido y metódico sobre el tema, donde se exponga o rebatan posiciones (disertación). Su contenido podrá estructurarse en: **alcance de revisión (geográfico, cronológico, origen y tipo de documentos revisados), opinión del autor, conclusiones y referencias**

8.4. El Consejo Editorial también podrá considerar publicar otras comunicaciones cortas como:

8.4.1. NOTAS: reseñas de nuevas técnicas, materiales, propuestas pedagógicas, eventos, experiencias didácticas, y demás tópicos de interés en la investigación gerencial.

8.4.2. ENTREVISTAS: diálogo o conversación dinámica y original, estructurada en preguntas y respuestas, con personalidades de reconocida trayectoria nacional o internacional que pudiera contribuir a la investigación gerencial.

8.4.3. DEBATES: escrito iniciado con una exposición objetiva de temática actual y sus implicaciones, seguido de controversias, en la opinión o posición de diversos participantes —gremios, estado, académicos, empresarios, etc. y la recuperación de las principales posiciones, puntos de encuentro y desacuerdo, soluciones y propuestas, de ser el caso. Puede ser una entrevista dinámica acompañada de reflexiones y discusiones.

8.4.4. RESEÑA DE LIBROS: Escrito que de manera sucinta y concreta describe y/o destaca el contenido de un libro, destacado dentro de la bibliografía de un tema o fenómeno, acompañado generalmente de una

apreciación crítica sobre las contribuciones o aportes del libro al tema que estudia.

8.4.5. OBITUARIOS: Escrito que intenta reconocer o destacar la vida académica y/o aportes de un científico o profesional fallecido, mediante un breve recorrido o relato de su trayectoria profesional destacando sus contribuciones en el estudio de algún temas, área o disciplina.

9. Los trabajos deberán ser enviados en formato electrónico, preferiblemente al correo: revistavisiongerencial@gmail.com. También podrán ser enviados en un CD, dispositivo electrónico a la revista Visión Gerencial Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), Núcleo La Liria, Edificio G, Piso 2, Mérida-Venezuela. Teléfonos +58-274-2401135 - 2401056.

Normas de presentación de manuscritos

Los trabajos, en cualquiera de sus modalidades deben presentarse en el siguiente formato de postulación de manuscrito. Se ruega a todos los autores que descarguen la muestra de este formato y preparen sus contribuciones en consecuencia. Debe tenerse en cuenta que los trabajos publicados en la revista deben estar escritos exactamente en el mismo formato; este formato, según el tipo de escrito a postular (informe de investigación, estudio de caso, artículo de revisión, ensayo, nota u otro) contribuye al perfeccionamiento del trabajo del autor al mejorar su apariencia y presentación. Si la presentación del manuscrito postulado es considerablemente diferente del formato deseado, no se iniciará el proceso de revisión. Por favor, siga fielmente todas nuestras instrucciones, de lo contrario, debe volver a enviar su documento completo.

DESCARGUE AQUÍ:
Formato de postulación de informe de investigación, estudio de caso o artículo de revisión.

Antes de enviar su artículo, asegúrese de que sea exactamente como la imagen a continuación:



Además deberán cumplir con las siguientes especificaciones:

1. **Extensión y redacción.** Los trabajos tendrán una extensión no mayor a veinte (20) páginas y no menor a diez (10), tamaño carta, incluyendo título, resumen, cuadros, tablas, ilustraciones, referencias y anexos, todo incluido en un mismo archivo, según el formato de postulación de manuscrito. Deberán estar perfectamente redactado en el idioma seleccionado por el autor; todos las modalidades de manuscritos

deberán estar redactados en tercera persona del singular.

2. **Fuente tipográfica (trascripción e impresión).** El título del trabajo se escribirá con letra tamaño 18, en el tipo Book Antiqua; el contenido del texto y todos los subtítulos se escribirán con letra tamaño 10, en el tipo Century Gothic; los títulos de las tablas, cuadros y gráficos y sus contenidos se escribirán con letra tipo Century Gothic, tamaño 9. Todo ello, según el formato de postulación de manuscrito.
3. **Procesador de palabras.** Los textos deben estar escritos y presentados en programas editables como Microsoft Office Word (editor de textos en cualquier versión). No se aceptarán artículos en Excel, presentaciones Power Point, páginas web, archivos en PDF.
4. **Interlineado.** El título, todos los subtítulos y el texto se escribirán con interlineado sencillo. No se deben usar espacios dobles ni interlineados especiales entre párrafos (no se dejará espacio adicional entre los párrafos del texto). Todo subtítulo de primer, segundo o tercer nivel debe estar precedido de un espacio en blanco.Todo párrafo debe contener por lo menos una (1) idea fundamental. Estará constituido entre 9 y 12 líneas. No se aceptarán párrafos de una o dos líneas.
5. **Numeración de páginas (paginación).** Todas las páginas del artículo deben ser numeradas consecutivamente en arábigo. Los números de todas las páginas se colocarán en la parte inferior derecha, incluyendo portada, las primeras de cada capítulo y las que contienen cuadros y gráficos verticales u horizontales.
6. **Edición:** Evitar al máximo los adornos de escritura e impresión (subrayado, negritas, cursiva, tamaño de fuentes diferentes, etc.).
   - **Negritas:** Se utilizarán negritas solo en títulos y subtítulos, con letra normal con el objeto de dar más realce y diferenciarlo del texto (no se utilizará ni la letra itálica ni el subrayado). En ningún caso se utilizarán negritas o subrayados para destacar una o varias palabras del texto; para ello se recomienda utilizar las cursivas.
   - **Cursivas (letras itálicas).** Las itálicas o también llamadas cursivas se utilizan para los títulos de trabajos (libros, revistas, páginas web, películas, programas de radio y televisión). En general, se usan para palabras en un idioma diferente al idioma del texto. Para mayor información puede consulta en línea *Principales novedades de la última edición de la ortografía de la lengua española (2010)* de la Real Academia Española.
7. **Estructura del texto.** Deberán contener como mínimo en el orden presentado, las siguientes secciones según la modalidad del escrito y tema tratado:

7.1 TÍTULO (en español e inglés). No más de 20 palabras, que describa y explique adecuadamente el contenido o esencia del trabajo, sin acrónimos, símbolos, siglas y abreviaturas no comunes.

7.2 TIPO DE TRABAJO. Según lo señalado: artículo científico, de revisión, ensayo u otros.

7.3. AUTOR(ES). Nombre(s) y apellido(s) completos, acompañados de datos académicos de adscripción (departamento, facultad o unidad de adscripción, Universidad o institución de afiliación, ciudad y país de la misma. **Es obligatorio incluir el Correo electrónico, el código identificador ORCID del investigador** (https://orcid.org/ ...) y una síntesis curricular de no más de 50 palabras, para cada autor, contentivo de los Títulos y grados académicos, cargo(s) actual(es), líneas de investigación y especialidad. La síntesis curricular debe ubicarse al pie de la primera página del escrito (usando superíndices numéricos), incluyendo como dato obligatorio la dirección de perfil google académico (https://scholar.google.es/citations....) **Para la confidencialidad de la autoría durante el proceso de arbitraje, la identificación del(los) autor(es) no deberá aparecer en otras partes del escrito.** Si fuera el caso, los responsables de proyectos institucionales mencionarán los agradecimientos y créditos institucionales por el apoyo financiero recibido por la institución a la que pertenece o el Estado, al pie de la primera página del escrito (usando superíndices numéricos). Esta mención debe incluir el código de identificación y nombre exacto del proyecto.

7.4. RESUMEN (en español e inglés). El resumen debe ser completamente inteligible para el lector, redactado en pasado y en tercera persona del singular; debe contener la información básica del documento original y, dentro de lo posible, conservando la estructura del mismo. Con el fin de asegurar la información suficiente que incremente el interés hacia la lectura del trabajo, el resumen de estudios empíricos, estudios de caso y artículos de revisión deberá ser un resumen informativo, es decir, estructurado en: **Introducción, Objetivos, Métodos, Resultados y Conclusiones.** En caso de tratarse de artículos de revisión, el apartado de metodología podría combinarse con el alcance "**Métodos y alcance de la revisión" (**Todo el escrito deberá contener entre 250 y 300 palabras)**.** Un ejemplo de resumen informativo y estructurado:

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547
Normativa de la Revista Visión Gerencial: Directrices para autores, árbitros y proceso de postulación y selección
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/

EN BUSCA DE UNA DEFINICIÓN TRANSCULTURAL DE SUFRIMIENTO; UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Montoya Juárez, R.* Schmidt Río-Valle, J. Prados Peña, D.*****

D.U.E. Lic. Antropología Social. Centro Gerontológico San Cristobal. ** D.U.E. Lic. Biología. E.U.C.S. Universidad de Granada. * D.U.E. Hospital Universitario San Cecilio (Granada).*

Miembros del Grupo de Investigación de la Universidad de Granada CTS 436 "Aspectos Psicosociales y Transculturales de la salud y la enfermedad"



SEARCHING FOR A CROSS – CULTURAL DEFINITION OF SUFFERING; A BIBLIOGRAPHIC REVIEW

SUMMARY

Introduction: Could we offer a definition of suffering free from our own subjectivity? The aim of the current bibliographic review is to offer a definition of suffering, leaving its measurement aside as a secondary matter. Methods: Medline, Proquest and Scopus databases in English were reviewed and 30 articles were selected. Results: Most authors support the complementarity of pain/symptom and suffering. The definition offered by E. Cassell is the most broadly cited in the literature: "Severe stress state associated with threatening events for personal integrity. The suffering of a person is conditioned by society and culture. There are three types of strategies in order to detect and/or measure suffering: Clinical practice, qualitative and quantitative research. Discussion: It is necessary to go deeper in the concept of suffering in order to find a cross – cultural definition which takes into account individual and socio – cultural aspects. Instruments for the objective measure of the intensity of suffering have not been found. Suffering is a subjective experience.

Key Words: Suffering, bibliographic review, detection, concept definition.

RESUMEN

INTRODUCCIÓN; ¿Podríamos ofrecer una definición de sufrimiento que no esté sujeta a nuestra propia subjetividad? La intención de la presente revisión bibliográfica es ofrecer una definición lo más completa de sufrimiento, siendo secundaria la cuestión de su medición.

MÉTODOS; Se revisaron las bases de datos de lengua inglesa Medline, Proquest y Scopus, y se seleccionaron 30 artículos.

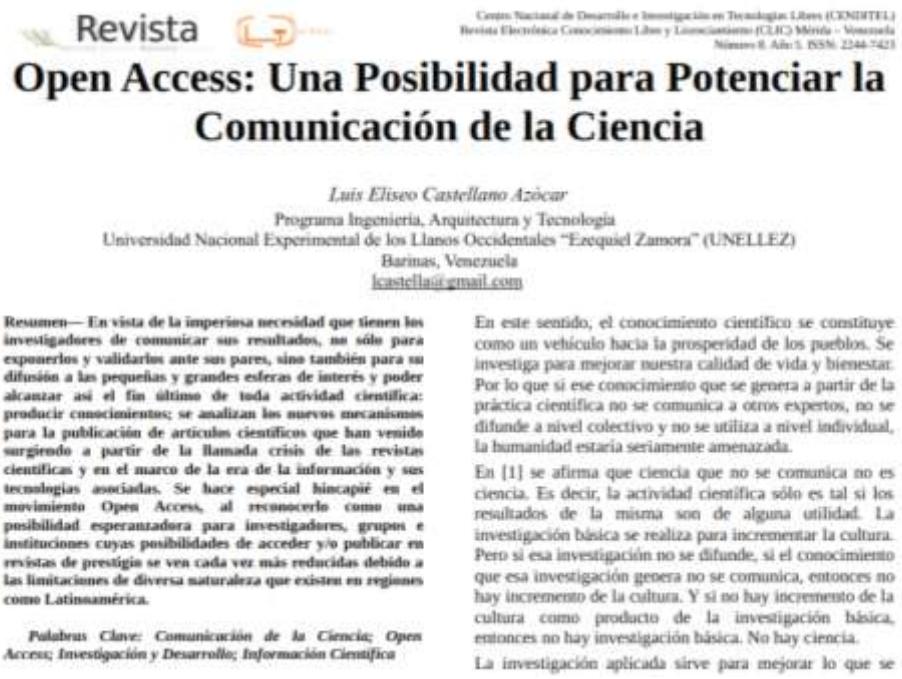
RESULTADOS; La mayoría los autores que abogan por la complementariedad de dolor/síntoma y sufrimiento. La definición de mayor calado en la literatura científica es la de E. Cassell; Estado de severo estrés asociado con eventos amenazantes para la integridad de la persona. El sufrimiento de una persona está condicionado por la sociedad y la cultura. Existen tres tipos de estrategias para detectar y/o medir el sufrimiento; práctica clínica, investigación cualitativa y cuantitativa.

DISCUSIÓN; Es necesario profundizar en el concepto de sufrimiento con el fin de hallar una definición transcultural que contemple aspectos individuales y socio-culturales. No se han encontrado instrumentos que midan la de forma objetiva la intensidad del sufrimiento. La experiencia del sufrimiento es totalmente subjetiva.

Palabras clave: Sufrimiento, Revisión bibliográfica, Definición, Detección.

Tomado de la Revista Cultura de los Ciudadano, X(20), 2006.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/873/1/culturacuidados_20_16.pdf

En caso de ensayos o notas, el resumen deberá ser indicativo no estructurado, con un máximo de 150 palabras, contentivo de los principales planteamientos o asuntos tratados, su naturaleza, y su alcance, sin proporcionar resultados. Ejemplo de un resumen no estructurado e indicativo:



Revista

Centro Nacional de Desarrollo e Investigación en Tecnologías Libres (CENDITEL)
Revista Electrónica Conocimiento Libre y Licenciamiento (CLIC) Mérida – Venezuela
Número 8. Año 5. ISSN: 2244-7423

Open Access: Una Posibilidad para Potenciar la Comunicación de la Ciencia

Luis Eliseo Castellano Azócar
Programa Ingeniería, Arquitectura y Tecnología
Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ)
Barinas, Venezuela
lcastella@gmail.com

Resumen— En vista de la imperiosa necesidad que tienen los investigadores de comunicar sus resultados, no sólo para exponerlos y validarlos ante sus pares, sino también para su difusión a las pequeñas y grandes esferas de interés y poder alcanzar así el fin último de toda actividad científica: producir conocimientos; se analizan los nuevos mecanismos para la publicación de artículos científicos que han venido surgiendo a partir de la llamada crisis de las revistas científicas y en el marco de la era de la información y sus tecnologías asociadas. Se hace especial hincapié en el movimiento Open Access, al reconocerlo como una posibilidad esperanzadora para investigadores, grupos e instituciones cuyas posibilidades de acceder y/o publicar en revistas de prestigio se ven cada vez más reducidas debido a las limitaciones de diversa naturaleza que existen en regiones como Latinoamérica.

Palabras Clave: Comunicación de la Ciencia; Open Access; Investigación y Desarrollo; Información Científica

En este sentido, el conocimiento científico se constituye como un vehículo hacia la prosperidad de los pueblos. Se investiga para mejorar nuestra calidad de vida y bienestar. Por lo que si ese conocimiento que se genera a partir de la práctica científica no se comunica a otros expertos, no se difunde a nivel colectivo y no se utiliza a nivel individual, la humanidad estaría seriamente amenazada.

En [1] se afirma que ciencia que no se comunica no es ciencia. Es decir, la actividad científica sólo es tal si los resultados de la misma son de alguna utilidad. La investigación básica se realiza para incrementar la cultura. Pero si esa investigación no se difunde, si el conocimiento que esa investigación genera no se comunica, entonces no hay incremento de la cultura. Y si no hay incremento de la cultura como producto de la investigación básica, entonces no hay investigación básica. No hay ciencia.

La investigación aplicada sirve para mejorar lo que se

Tomado de la Revista Electrónica Conocimiento Libre y Licenciamiento (CLIC), 5(8), 2015.
https://convite.cenditel.gob.ve/revistaclic/index.php/revistaclic/article/view/553

7.5. PALABRAS CLAVE (en español e inglés). Máximo 6 palabras, separadas por una coma y ordenadas alfabéticamente. No usar frases o abreviaturas poco conocidas. Deben describir el contenido del escrito, sin estar presentes en el título, para su adecuada clasificación e inclusión en los índices (indización).

7.6. INTRODUCCIÓN. Deberá contener el problema con claridad, su importancia, el propósito y alcances del trabajo, breve revisión de la literatura y antecedentes pertinentes para que el lector comprenda la esencia del tema y evalúe los resultados, sin necesidad de consultar las publicaciones anteriores.

7.7. MÉTODOS, especialmente para los ESTUDIOS empíricos y estudios de casos. Deberá presentar, diseño y tipo de investigación, técnicas e instrumentos de recolección y, según el caso, sujetos de estudio, características de la población estudiada, muestreo y demás procedimientos que demuestren la rigurosidad del trabajo.

7.8. DESARROLLO, RESULTADOS Y DISCUSIÓN, según el caso. Exposición clara y coherente de hallazgos suficientes que apoyen las conclusiones, acompañados de análisis e interpretaciones correspondientes.

7.9. CONCLUSIONES o consideraciones finales, según el caso. Síntesis de argumentos y discusiones, mediante análisis lógico y objetivo de lo comprobado, sin ser una repetición del resultado. Podrían incluir recomendaciones y futuras líneas de investigación, propuestas u oportunidad para abordar otros contextos o áreas de investigación.

7.10. AGRADECIMIENTO, FUENTES DE FINANCIACIÓN, ADSCRIPCIÓN Y/O ADHESIÓN A CONVENIOS INTERNACIONALES. Persona, institución u órgano que ha contribuido con algún aporte académico, económico con la investigación o trabajo. Por ejemplo: "**El presente trabajo ha sido desarrollado con el apoyo académico y financiero del grupo o instituto X**". "**El presente trabajo ha sido desarrollado con el apoyo académico del grupo o instituto X**". Si el trabajo no recibió financiamiento se debe indicar: "**la presente investigación no ha recibido financiamiento por parte de ningún organismo**". Si la investigación se trata de los resultados de un trabajo de grado o tesis, deberá indicarse: "**Resultado parcial del Trabajo de Grado (tesina, tesis doctoral, de maestría, etc.), titulado: …. Universidad o institución educativa, Cuidad y País**". En caso de que la investigación no este adscrita a organismos o grupos de investigación o vinculada a convenio, deberá indicar al menos el grupo, instituto, universidad u organización de adscripción del autor: "**El presente trabajo ha sido desarrollado en el grupo o instituto X**".

8. REFERENCIAS. Se deberán consultar en su mayoría fuentes actuales y relevantes,

preferiblemente debe tratarse literatura primaria, contenida en artículos científicos publicados en revistas –*Journals*- arbitradas e indizadas, editadas de ser posible desde varios países en diversos idiomas. Deberán aparecer consistentemente según las pautas señaladas en los apartados siguientes y las normas de estilo internacional del Manual de Estilo de Publicaciones de la American Psychological Association (APA): Normas APA 7.ª edición. Guía de citación y referenciación, noviembre 2019. Es obligatorio que los autores incorporen en la lista de referencias de sus trabajos la inclusión del código único de identificador **DOI** del artículo, capítulo de libro o documento digital que se ha citado en el texto.

9. Cada parte podrá organizarse en secciones, identificadas con subtítulos en negritas y numerados en arábigos de acuerdo al sistema decimal, usando un punto para separar los niveles de división (por ejemplo: 1... 1.1... 1.2... 2... 2.1... 2.2). El número de subdivisiones debe limitarse al tercer nivel. El material complementario se ubicará en anexos, después de las referencias, titulados y numerados en arábigos.

10. Las tablas contendrán información numérica en su mayoría y los cuadros información literal en su mayor parte. Los gráficos presentan información a partir de signos o imágenes; de allí que todas las figuras, ilustraciones, diagramas, imágenes, mapas, etc. se denominarán "**Gráficos**". Los cuadros, tablas y gráficos y anexos aparecerán citados en el texto e incluidos en el mismo; deberán contener título (preciso y breve) y numeración (arábigos) en la parte superior; y sus abreviaturas y símbolos deberán ser explicados al pie de los mismos. Los cuadros, tablas y gráficos se presentaran en formato Microsoft Word® o Excel®, siempre que sean editables, y las imágenes (mapas o fotos), en formato JPG (resolución mayor o igual a 300 dpi). Las ecuaciones deberán ser insertadas en el texto con un editor de ecuaciones, referenciadas y numeradas como "Gráficos".

11. Toda abreviación no común, sigla, acrónimo, símbolo, deberá aparecer deletreada y definida la primera vez que se presente en el texto. Las fechas y horas se expresarán numéricamente. Las notas explicativas o comentarios deben reducirse al mínimo, no deben utilizarse para indicar bibliografías, solo deben limitarse a observaciones de contenido imprescindibles, referenciándose numéricamente en arábigos, al pie de la página correspondiente, con una extensión no superior a tres líneas.

12. Las aclaratorias sobre la naturaleza u origen del trabajo (proyecto de investigación, trabajo de grado, tesis, financiación, agradecimientos, colaboradores, instituciones de adscripción) deben ubicarse al pie de la primera página bajo el término **"Nota".**

13. Las citas textuales con menos de 40 palabras aparecerán dentro del texto, entre comillas; con más de 40 palabras se escriben en renglón aparte con letra tamaño 10, sangría y sin comillas y en espacio mínimo. En cualquier caso, deberán aparecer los datos de la fuente, incluyendo su página, según se señala a continuación.

14. Las citas en el texto deberán hacerse entre paréntesis, de acuerdo al sistema autor-fecha (sistema APA), indicando el apellido(s) del autor(es), el año de publicación y la página [1].

- De ser textual (Kaku, 2009, p. 90).
- Si son más de dos y hasta cinco autores, en la primera cita se deberán indicar los apellidos de todos, posteriormente se menciona solo el primero seguido de et al y punto (et ál.).
- De ser seis o más autores al momento de citar el documento deberá aparecer solo el apellido del primero seguido de et ál. Ejemplo: (Pendergrast et al., 1986, p. 26).
- Si dos autores tienen el mismo apellido, deben emplearse sus respectivas iniciales para diferenciarlos. Ejemplo: (Wonnacott, P. y Wonnacott, R., 1984).
- Cuando se haga referencia a publicaciones oficiales, debe suministrarse el mínimo de elementos tomados del título. Ejemplo: (Gaceta Oficial: 1974, Nº 30.402).
- En caso de citar varias obras que sirvan de argumento a una afirmación, debe separarse cada autor con punto y coma, y presentarlos en orden alfabeto latino, Ejemplo: (Merton, 1980; Simmet, 1934).
- Cuando se citan varias páginas, el guion (-) significa numeración continua, mientras que la coma (,) páginas aisladas o discontinuas. Ejemplo: (Merton, 1980, pp. 2-38). (Merton, 1980, pp. 2,51,13).
- Cuando se accede a información de algún autor o entidad a través de otro autor, deberá colocarse: Penrose (citado por Hawking, 2010).

15. La lista de referencias al final del trabajo será ordenada en alfabeto latino, de acuerdo con los apellidos de los autores. Si existieran varias obras de un mismo autor, se presentarán por orden cronológico ascendente de los años de publicación, en caso de coincidencia en el año

(1) Tomado de APA Standards 7th edition. Guide to citation and referencing. November, 2019. Publication of the Editorial Coordination of the Central University, based on the recent publication of the seventh edition of the Publication manual of the American Psychological Association. https://doi.org/10.1037/0000165-000. Bogotá, Colombia.

de la publicación se diferenciarán escribiendo una letra minúscula (a, b, c) después del año. Deberán respetarse las siguientes indicaciones en cuanto orden, cursivas, espaciado, sangría francesa y signos de puntuación[1]:

Es obligatorio que los autores incorporen en la lista de referencias de sus trabajos la inclusión del código único de identificador **DOI** del artículo, capítulo de libro o documento digital que se ha citado en el texto.

ARTÍCULO CON DOI O URL (1):

Primer apellido, A. A. A., Primer apellido, B. B., and Primer apellido, C. C. (Año). Título del artículo. Nombre de la Revista, volúmen (numero), pp-pp. DOI or URL

Osorio-Delgado, M. A., Henao-Tamayo, L. J., Velásquez-Cock, J. A., Cañas-Gutiérrez, A. I., Restrepo-Múnera, L. M., Gañán-Rojo, P. F., Zuluaga-Gallego, R. O., Ortiz-Trujillo, I C. y Castro-Herazo, C. I. (2017). Aplicaciones biomédicas de biomateriales poliméricos. *DYNA*, *84*(201), 241-252. https://doi.org/10.15446/dyna.v84n201.60466

LIBROS:

Apellido, A. A. (Año). *Título*. (Edición), Ciudad: Editorial.

Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad.* (7ª ed.). México: Editorial.

CAPÍTULOS EN LIBROS:

Apellido, A. A. (Año). Título del capítulo o la entrada. En A. A. Apellido. (Ed.).*Título del libro* (pp. xx-xx). Ciudad: Editorial.

Cengage Molina, V. (2008). "… es que los estudiantes no leen ni escriben": El reto de la lectura y la escritura en la Pontificia Universidad Javeriana de Cali. En H. Mondragón (Ed.), *Leer, comprender, debatir, escribir. Escritura de artículos científicos* (pp. 53-62). Cali: Sello Editorial Javeriano.

TESIS, TRABAJOS DE GRADO Y OTROS TRABAJOS [1]:

Autor, A. y Autor, B. (Año). *Título de la tesis* [Tesis de pregrado, maestría o doctoral]. Nombre de la institución, Ciudad y país. URL en caso de estar publicada on-line.

Barreto, A. G. (2015). *Fundarvid: una contextualización de sus neologismos en la lengua de señas colombiana* [tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional UN. http://bit.ly/2JHcwSV

Cuando la tesis no ha sido publicada, se indica en paréntesis cuadrados [tesis de maestría/doctorado no publicada], y cuando se trate de trabajos en fase de preparación:

Talero, P. (2019). *Infinito de Zenón* [manuscrito presentado para publicación]. Departamento de Matemáticas. Universidad Central.

CONFERENCIAS Y PRESENTACIONES [1]:

Autor, A. y Autor, B. (Año, día y mes de la presentación). *Título* [Conferencia o ponencia]. Nombre del evento. Ciudad y país.

Páramo, G. (2011, 8 de septiembre). *Mito, lógica y matemática* [ponencia]. Cátedra Mito y Ciencia, Bogotá, Colombia.

INFORME GUBERNAMENTALES O DE OTRA ORGANIZACIÓN [1]:

Concha, T., Ramírez, J. C. y Acosta, O. (2017). *Tributación en Colombia: reformas, evasión y equidad. Notas de estudio.* (Serie Estudios y Perspectivas 35). Oficina de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe en Bogotá. http://bit.ly/34oLur0

Cuando el documento no indica los autores individuales, se incluye el nombre de la organización solo en la posición de autor.

REFERENCIAS LEGALES [1]:

Congreso de los Estados Unidos de Colombia. (1873, 26 de mayo). *Ley 84 de 1873. Código civil de los Estados Unidos de Colombia*. Diario Oficial n.º 2867. http://bit.ly/2Ny4HA0

Corte Suprema de Justicia (2014, 20 de agosto). Sentencia C-593/14 (Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, M. P.). https://bit.ly/36v1n1l

FUENTES ELECTRÓNICAS O PÁGINA WEB (noticias, redes sociales, diapositivas, podcast y videos) [1]:

Se admitirán solo citas de fuentes electrónicas emitidas o respaldadas de instituciones académicas o científicas.

Autor, A. (Año). *Título del trabajo*. Consultado el XX de mes de año. http://ww.xxxx.com

Herrera, E. (2019, 28 de octubre). *La economía no va mal, pero el agro sí*. Razón Pública. Consultado el 30 de octubre de 2019. https://bit.ly/2WxhuXv

Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe. (s. f.). *Programa técnico*. Consultado el 28 de octubre de 2019. https://bit.ly/36ojllV

Autores de Historias. (s. f.). *Home* [página de Facebook]. Facebook. Consultado el 25 de octubre de 2019. www.facebook.com/autoresdehistorias/

Reyes, J. (2014, 23 de octubre). *Geografía de la población: tendencias demográficas actuales* [presentación de diapositivas]. Slideshare. https://bit.ly/3322vHy

Uribe, D. (presentadora). (2019, 20 de agosto). ¿Qué fue el movimiento de juntas? [episodio de podcast]. En *Las historias de Diana Uribe*. Radio Nacional de Colombia. http://bit.ly/2WG7J9y

La Pulla. (2019, 28 de octubre). *Elecciones: lo bueno, lo malo y lo feo* [video]. YouTube. https://bit.ly/2C23o6T

COMUNICACIONES PERSONALES [1]**:**

Los trabajos que no pueden ser consultados por los lectores se citan en el texto como comunicaciones personales y no requieren entrada en la lista de referencias. Estos textos incluyen correos electrónicos, mensajes de texto, chats o mensajes directos, entrevistas personales, conversaciones telefónicas, discursos en vivo, conferencias académicas no grabadas, memorandos, cartas y materiales no grabados de tradición oral de pueblos indígenas. La cita debe incluir, encerrada en paréntesis, las iniciales y el apellido del comunicador y la fecha más exacta posible.

Cita (C. Robayo, comunicación personal, 3 de mayo de 2018)

Sobre los derechos de autoría y la originalidad de los manuscritos:

Los autores conservan los derechos de autor y otorgan a la revista el derecho de primera publicación de su trabajo bajo la **Licencia CreativeCommons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Venezuela**, la cual permite compartir el artículo con reconocimiento de la autoría y publicación en esta revista, sin fines comerciales.

Todos los manuscritos, son **arbitrados por pares doble ciego** a fines de **evitar plagio**, fabricación de resultados, falsificación (manipulación de los datos existentes de investigación, tablas o imágenes) y la utilización indebida de personas o animales en la investigación. La Revista Visión Gerencial de la Universidad de Los Andes, se reserva el derecho a utilizar en cualquier fase del proceso de publicación, **software de detección de plagio** para evaluar los documentos sometidos y publicados. Si se comprueba prácticas de plagio en los manuscritos, en cualquier etapa de su desarrollo y aún después de la publicación, serán eliminados de la revista.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547
Normativa de la Revista Visión Gerencial: Directrices para autores, árbitros y proceso de postulación y selección
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/

Author guidelines

The Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE) of the Faculty of Economic and Social Sciences of the Universidad de los Andes, presents, through its investigation wing, the peer reviewed and indexed scientific journal, VISIÓN GERENCIAL, in which results of research conducted in CIDE and other institution related to the academic field are published, as original intellectual contributions to promote the reflection and exaltation of the management values.

Manuscripts must be sent in electronic format, preferably to revistavisiongerencial@gmail.com. They may also be sent on a CD or electronic device to the Journal Visión Gerencial Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), Núcleo La Liria, Edificio G, Piso 2, Mérida-Venezuela. Telephones +58-0274-2401135, 2401056 (Tele-Fax).

Intructions for authors

To ensure the methodological rigor of the publications, the following regulations are issued: (Process approved by the Editorial Board on February 26, 2018)

General policies

1. Original and unpublished papers are received throughout the year (with author's commitment of not presenting them to other journals), they must be written accordingly to this guidelines. The journal covers subjects related to management such as theoretical and empirical contributions following local or international approaches.
2. The articles or works proposed before the magazine Visión Gerencial must be made for the magazine or adapted for it, that is, they deal with issues related to business and management, adjusted to the science and technology classification contained in the DIRECTORATE OF SCIENCE, TECHNOLOGY AND INDUSTRY, as theoretical and empirical contributions with local and / or international approaches. Works will also be received from areas related to administrative sciences: economics, accounting, statistics, sociology, psychology, computer science, philosophy, legal, legal and political, mathematics, etc.
3. The Editorial Committee will select the articles that are published, after an anonymous evaluation of them by internal and external peers to the Universidad de Los Andes, which implies that the contributions will be submitted to the consideration of qualified arbitrators whose approval will determine their publication in the number of the journal that the Editorial Committee deems most convenient. In addition, only unpublished works will be selected, which have not been proposed simultaneously for other publications. The reception of articles does not imply the obligation to publish them.
4. The order of publication and the topic of each issue will be determined by the Editorial Board and the Editorial Committee of the Journal, regardless of the order in which the articles were received and arbitrated. Manuscripts may be requested by the journal for a special issue and / or offered voluntarily to the magazine Visión Gerencial for subsequent arbitration.
5. All papers received for consideration by the Editorial Committee of the Journal are forwarded to the Referees Committee, according to their relevance, or returned to the authors in case of non-compliance with these editorial guidelines. The Referees Committee, which will carry out the evaluation through the double blind system, designated by the Editorial Committee, is made up of at least two specialists from the local or international academic and / or business community with recognized experience in the field of work, from different and prestigious national and international institutions. The evaluation will be carried out according to the following criteria: originality, pertinence and appropriate extension of the title, adequate preparation of the abstract, clarity and coherence of the discourse, knowledge domain, internal organization, scientific rigor, relevance and relevance of the sources, contribution to future research, innovative contributions to knowledge and compliance with updated editorial standards. Once the response has been received by the designated Referees Committee, the Editorial Board will decide on the acceptance of the works, informing the corresponding author of the decision.
6. Even though the papers must be correctly written, authors are strongly encouraged to have their manuscript carefully edited by a professional in the area and the use of translation software should be omitted. The Editorial Committee reserves the right to make adjustments and changes in a way that it deems necessary in order to keep consistency and quality of the journal.
7. Papers in all their forms, when being received, shall be supported by a statement signed by the author or authors applying for publication and originality (proving that the paper is unpublished and it has not simultaneously been proposed to other

publications), knowledge and compliance with the standards of the journal. When coauthored, it should be demonstrated the absence of conflicts of interest, and that the paper has been read and approved by all authors; also the corresponding author should be stablished (for further communication), writing phone numbers and email.

DOWNLOAD HERE: CARTA DE ORIGINALIDAD Y AUTORIZACIÓN IMPRESA Y/O ELECTRÓNICA

8. The Journal Visión Gerencial accepts the following manuscripts:

8.1 **Empirical studies and case studies**: original research articles presenting results of concluded research projects, advances in research (still in progress) that may be newsworthy. It should contain enough information in order for other researchers or specialist of the same field to evaluate the information, the intellectual process and in some situations, replicate the phenomenon. It should be structured by: **introduction, methodology, results and discussions, conclusions and references.**

8.2 **Essay**: short composition on a particular theme or subject, generally analytic, speculative, or interpretative, giving the author's own argument based on theoretical reflection. It should present a description and narration of facts, to end with arguments supporting the author's opinion. It may be concerned on economic problems, in order to achieve a better understanding of these problems or related topics. It could be structure by introduction (main topics and justification), body (characteristics and development of the topic), conclusion (author's perspectives and repercussions) and references.

8.3 **Review article**: systematic reviews and literature reviews that summaries, describe, analyze them in order to inform about advances, and scientific trends in management and related areas. It could include a historical review (presenting theoretical approaches in chronological order), through a critical approach, and a methodic and well structure discourse where different positions related to the topic are exposed or refuted. It could be structure by: the scope of the review (geographical, chronological, origin and type of the literature considered) author's opinion, conclusions and references.

8.4 The editorial board could also considered to publish other papers such as

8.4.1 **Notes**: review of new technics, materials, teaching approaches, events, didactic experiences and other topics related to management research.

8.4.2 **Interviews**: dialogues or dynamic and original conversations, with important national or international personalities that may contribute to management research.

8.4.3 **Debates**: which may started with an objective statement of current issues and its implications, controversies in the opinion or position of various participants – organizations, state, academics, businessmen, etc. and the presentations of the main positions, agreements and disagreement, solutions and proposals, if any. It may be a dynamic interview with reflection and discussion.

8.4.4 BOOK REVIEW: A brief and concrete writing that describes and/or highlights the content of a specialized book within the bibliography of a topic or phenomenon, generally accompanied by a critical appraisal of the contributions of the book to the topic under study.

8.4.5 OBITUARIES: A writing that attempts to recognize or highlight the academic life and/or contributions of a deceased scientist or professional, through a brief account of his or her professional career, highlighting his or her contributions to the study of a subject, area or discipline.

9. Manuscripts must be sent in electronic format, preferably to revistavisiongerencial@gmail.com. They may also be sent on a CD or electronic device to the Journal Visión Gerencial Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), Núcleo La Liria, Edificio G, Piso 2, Mérida-Venezuela. Telephones +58-0274-2401135, 2401056 (Tele-Fax).

Submission of manuscripts

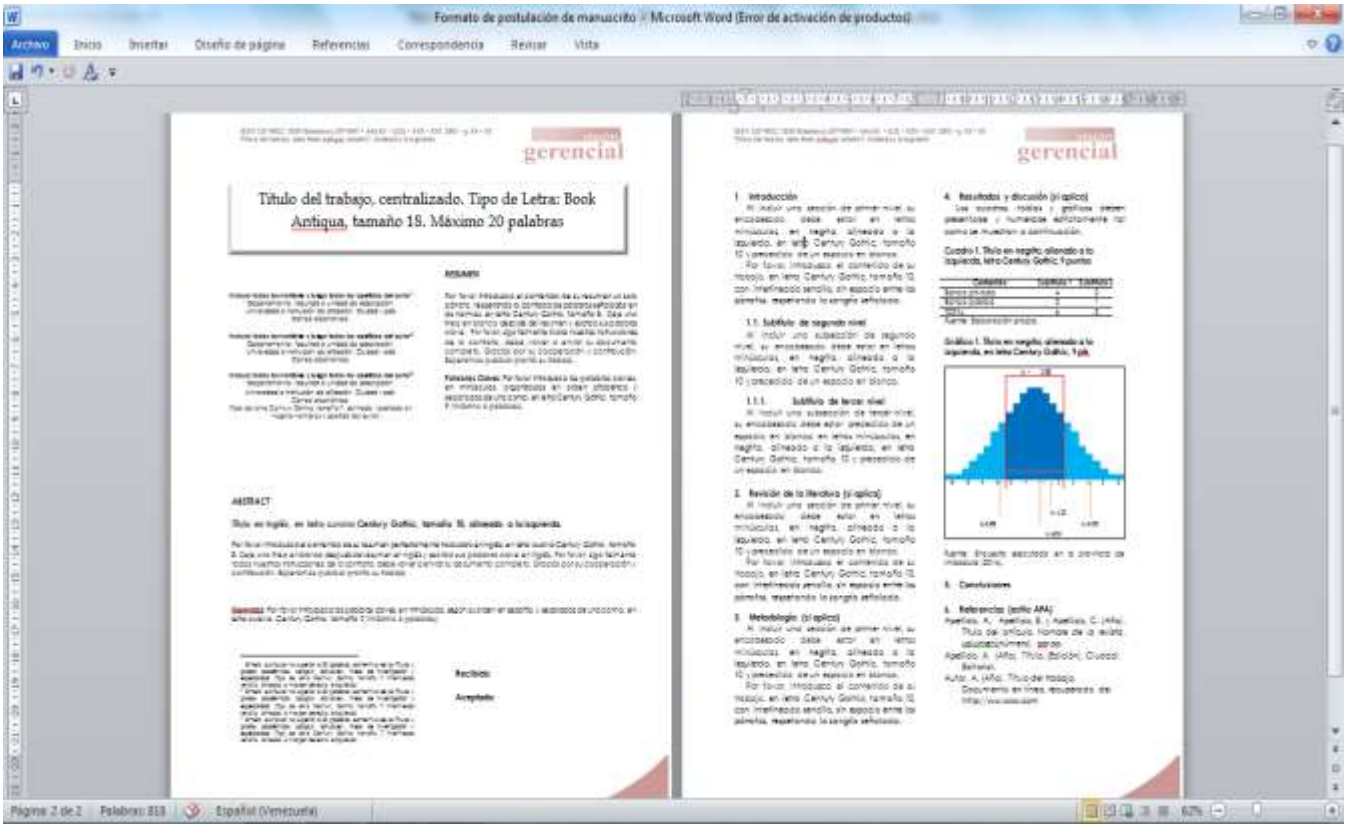
Papers, in all their forms must meet the following standards. All authors are kindly requested to download the sample of this format and prepare their contributions accordingly. It should be noted that the papers published in the journal should be written in exact same format; this format, depending on the type of writing to be submitted (research report, case study, review article, essay, note or other) contributes to the improvement of the author's work appearance and presentation. If the presentation of the manuscript is considerably different from the desired format, the review process will not start. Please, follow all our instructions faithfully, otherwise, you must re-send your complete document.

ISSN 1317-8822 / ISSN Electrónico 2477-9547
Normativa de la Revista Visión Gerencial: Directrices para autores, árbitros y proceso de postulación y selección
https://doi.org/10.53766/VIGEREN/

DOWNLOAD HERE:

Application format: research report, case study or review article, essay application form, or other writings.

Your manuscript should look like this before sending it:



Manuscripts must comply with the following specifications:

1. **Length and wording.** The manuscript must be no longer than twenty (20) pages long and no less than fifteen (10) (letter size) including title, abstracts, tables, figures, appendices, references and Annexes, all included in the same file, according to the manuscript application format. They must be perfectly written in the language selected by the author; all types of manuscripts must be written in the third person singular.
2. **Font (transcription and printing).** The title of the work will be written with letter size 18, in the type Book Antiqua; the content of the text and all the subtitles will be written with letter size 10, in the Century Gothic type; the titles of the tables, charts and graphs and their contents will be written with letter type Century Gothic, size 9. All this, according to the format of manuscript submission.
3. **Word processor.** The texts must be written and presented in editable programs such as Microsoft Office Word (text editor in any version). Articles in Excel, Power Point presentations, web pages, PDF files will not be accepted.
4. **Line spacing.** The title, all the subtitles and the text will be written with simple line spacing. Do not use double spaces or special spacing between paragraphs (no additional space will be left between the paragraphs of the text). Every subtitle of the first, second or third level must be preceded by a blank space. Every paragraph must contain at least one (1) fundamental idea. It will be constituted between 9 and 12 lines. Paragraphs of one or two lines will not be accepted.
5. **Numbering of pages (paging).** All the pages of the article must be numbered consecutively in Arabic. The numbers of all the pages will be placed in the lower right, including the cover, the first ones of each chapter and the ones

that contain vertical and horizontal charts and graphs.

6. **Edition:** Avoid writing and printing adornments as much as possible (underlining, bold, italics, size of different fonts, etc.).
7. Bold will be used only in titles and subtitles, with normal letters in order to give more emphasis and differentiate it from the text (neither the italic nor the underline will be used). Under no circumstances will bold or underlined be used to highlight one or several words in the text; for this it is recommended to use the italics.
8. Italics are used for job titles (books, magazines, web pages, movies, and radio and television programs). In general, they are used for words in a language other than the language of the text.

Manuscript structure:

1. Title (in Spanish and English). No more than 20 words that describe and explain adequately the content or nature of the paper, without any uncommon acronyms, symbols, and abbreviations.

2. Type of work, as appointed: scientific article, review, essay or other.

3. Author (s). Name (s) and last name (s), accompanied by academic data of affiliation (department, faculty or affiliation unit, University or affiliation institution, city and country of the same. It is mandatory to include the Email, the ORCID identifier code of the researcher (https://orcid.org/ ...) and a curricular synthesis of no more than 50 words, for each author, containing the titles and academic degrees, current position (s), lines of research and specialty. The curriculum synthesis must be located at the bottom of the first page of the writing (using numerical superscripts), including as mandatory information the address of the academic google profile (https: //scholar.google.es/citations ....) authorship confidentiality during the arbitration process, the identification of the author (s) should not appear in other parts of the document. If applicable, those responsible for institutional projects will mention the institutional acknowledgments and credits s for the financial support received by the institution to which it belongs or the State, at the bottom of the first page of the letter (using numerical superscripts). This mention must include the identification code and exact name of the project.

4. Abstract (in Spanish and English). The abstract should be completely intelligible to the reader, written in the past tense and in the third person singular; it should contain the basic information of the original paper and, as far as possible, preserve the structure of the original paper. In order to ensure sufficient information that will increase interest towards reading the paper, the abstract of empirical studies, case studies and review articles should be an informative abstract, i.e. structured in: Introduction, Objectives, Methods, Results and Conclusions. In the case of review articles, the methodology section could be combined with the scope "Methods and Scope of the Review" (The entire abstract should contain between 250 and 300 words). An example of an informative and structured abstract:

EN BUSCA DE UNA DEFINICIÓN TRANSCULTURAL DE SUFRIMIENTO; UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Montoya Juárez, R.* Schmidt Río-Valle, J. Prados Peña, D.*****
D.U.E. Lic. Antropología Social. Centro Gerontológico San Cristobal. ** D.U.E. Lic. Biología. E.U.C.S. Universidad de Granada. * D.U.E. Hospital Universitario San Cecilio (Granada).*
Miembros del Grupo de Investigación de la Universidad de Granada CTS 436 "Aspectos Psicosociales y Transculturales de la salud y la enfermedad"



SEARCHING FOR A CROSS – CULTURAL DEFINITION OF SUFFERING; A BIBLIOGRAPHIC REVIEW

SUMMARY

Introduction: Could we offer a definition of suffering free from our own subjectivity? The aim of the current bibliographic review is to offer a definition of suffering, leaving its measurement aside as a secondary matter. Methods: Medline, Proquest and Scopus databases in English were reviewed and 30 articles were selected. Results: Most authors support the complementarity of pain/symptom and suffering. The definition offered by E. Cassell is the most broadly cited in the literature: "Severe stress state associated with threatening events for personal integrity. The suffering of a person is conditioned by society and culture. There are three types of strategies in order to detect and/or measure suffering: Clinical practice, qualitative and quantitative research. Discussion: It is necessary to go deeper in the concept of suffering in order to find a cross – cultural definition which takes into account individual and socio – cultural aspects. Instruments for the objective measure of the intensity of suffering have not been found. Suffering is a subjective experience.

Key Words: Suffering, bibliographic review, detection, concept definition.

RESUMEN

INTRODUCCIÓN; ¿Podríamos ofrecer una definición de sufrimiento que no esté sujeta a nuestra propia subjetividad? La intención de la presente revisión bibliográfica es ofrecer una definición lo más completa de sufrimiento, siendo secundaria la cuestión de su medición.

MÉTODOS; Se revisaron las bases de datos de lengua inglesa Medline, Proquest y Scopus, y se seleccionaron 30 artículos.

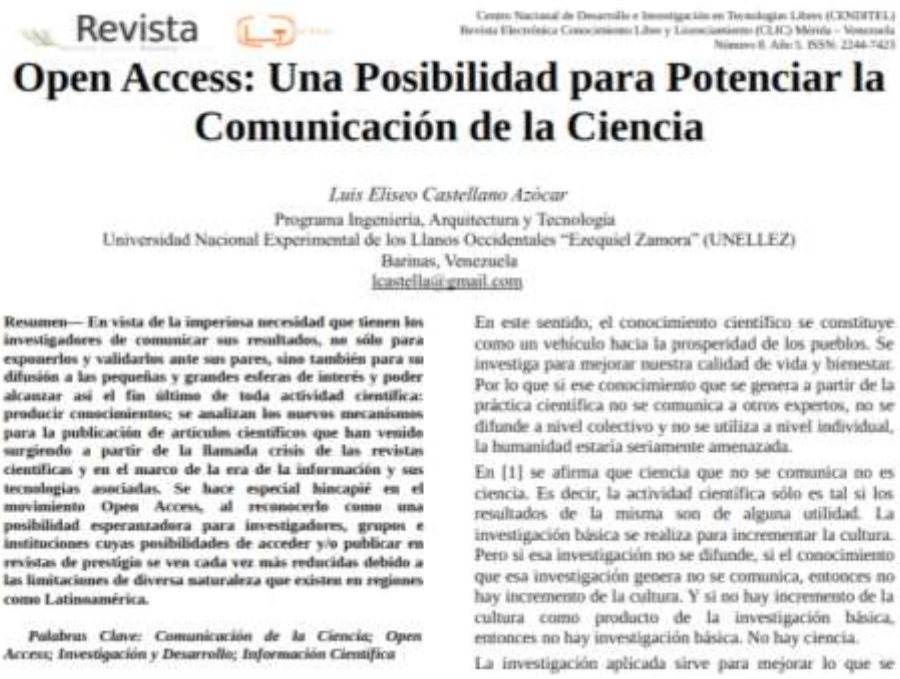
RESULTADOS; La mayoría los autores que abogan por la complementariedad de dolor/síntoma y sufrimiento. La definición de mayor calado en la literatura científica es la de E. Cassell; Estado de severo estrés asociado con eventos amenazantes para la integridad de la persona. El sufrimiento de una persona está condicionado por la sociedad y la cultura. Existen tres tipos de estrategias para detectar y/o medir el sufrimiento; práctica clínica, investigación cualitativa y cuantitativa.

DISCUSIÓN; Es necesario profundizar en el concepto de sufrimiento con el fin de hallar una definición transcultural que contemple aspectos individuales y socio-culturales. No se han encontrado instrumentos que midan la de forma objetiva la intensidad del sufrimiento. La experiencia del sufrimiento es totalmente subjetiva.

Palabras clave: Sufrimiento, Revisión bibliográfica, Definición, Detección.

Taken from Revista Cultura de los Ciudadano, X(20), 2006.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/873/1/culturacuidados_20_16.pdf

In the case of essays or notes, the abstract should be indicative and unstructured, with a maximum of 150 words, containing the main approaches or issues addressed, their nature, and their scope, without providing results. Example of an unstructured and indicative abstract:



Revista

Centro Nacional de Desarrollo e Investigación en Tecnologías Libres (CENDITEL)
Revista Electrónica Conocimiento Libre y Licenciamiento (CLIC) Mérida – Venezuela
Número 8. Año 5. ISSN: 2244-7423

Open Access: Una Posibilidad para Potenciar la Comunicación de la Ciencia

Luis Eliseo Castellano Azócar
Programa Ingeniería, Arquitectura y Tecnología
Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ)
Barinas, Venezuela
lcastella@gmail.com

Resumen— En vista de la imperiosa necesidad que tienen los investigadores de comunicar sus resultados, no sólo para exponerlos y validarlos ante sus pares, sino también para su difusión a las pequeñas y grandes esferas de interés y poder alcanzar así el fin último de toda actividad científica: producir conocimientos; se analizan los nuevos mecanismos para la publicación de artículos científicos que han venido surgiendo a partir de la llamada crisis de las revistas científicas y en el marco de la era de la información y sus tecnologías asociadas. Se hace especial hincapié en el movimiento Open Access, al reconocerlo como una posibilidad esperanzadora para investigadores, grupos e instituciones cuyas posibilidades de acceder y/o publicar en revistas de prestigio se ven cada vez más reducidas debido a las limitaciones de diversa naturaleza que existen en regiones como Latinoamérica.

Palabras Clave: Comunicación de la Ciencia; Open Access; Investigación y Desarrollo; Información Científica

En este sentido, el conocimiento científico se constituye como un vehículo hacia la prosperidad de los pueblos. Se investiga para mejorar nuestra calidad de vida y bienestar. Por lo que si ese conocimiento que se genera a partir de la práctica científica no se comunica a otros expertos, no se difunde a nivel colectivo y no se utiliza a nivel individual, la humanidad estaría seriamente amenazada.

En [1] se afirma que ciencia que no se comunica no es ciencia. Es decir, la actividad científica sólo es tal si los resultados de la misma son de alguna utilidad. La investigación básica se realiza para incrementar la cultura. Pero si esa investigación no se difunde, si el conocimiento que esa investigación genera no se comunica, entonces no hay incremento de la cultura. Y si no hay incremento de la cultura como producto de la investigación básica, entonces no hay investigación básica. No hay ciencia.

La investigación aplicada sirve para mejorar lo que se

Taken from Revista Electrónica Conocimiento Libre y Licenciamiento (CLIC), 5(8), 2015.
https://convite.cenditel.gob.ve/revistaclic/index.php/revistaclic/article/view/553

5. Keywords (in Spanish and English). Maximum 6 words without using phrases that describe the content of the paper but words included in the abstract, for proper classification and inclusion in the indexes (indexing).

6. Introduction. It should contain the problem, its importance, purpose and scope of the work, a brief review of literature and relevant background for the reader to understand the essence of the issue and evaluate the results without checking older publications.

7. Methods, for scientific articles. The design and type of research, techniques and data collection instrument and, if necessary, subject of study, characteristics of population, sampling and other procedures that demonstrate the rigor of the research.

8. Body, results and discussion. Clear and coherent presentation of sufficient findings supporting the conclusions, accompanied by analyzes and interpretations.

9. Conclusions or final considerations. Synthesis of arguments and discussions, using logical and objective analysis of what proved, without repeating the result. It could include recommendations and future research proposals or opportunity to address other contexts or research areas.

10. Acknowledgements, sources of funding, membership and/or adherence to international agreements. Person or institution that has contributed with some academic or economic contribution to the research or work. For example: "The present work has been developed with the academic and financial support of the group or institute X". "The present work has been developed with the academic support of the group or institute X". If the work did not receive funding, the following should be indicated: "the present research has not received funding from any organization". If the research is the result of a degree work or thesis, the following should be indicated: "Partial result of the research project (thesis, doctoral thesis, master's thesis, etc.), titled: .... University or educational institution, City and Country". In case the research is not attached to research groups or organizations or linked to an agreement, at least the author's group, institute, university or organization must be indicated: "The present work has been developed in the group or institute X".

11. References. Most current and relevant sources should be consulted, Preferably it should be primary literature, contained in scientific articles published in refereed and indexed journals, published if possible from several countries in different languages. They must appear consistently according to the guidelines indicated in the following sections and the international style standards of the Publications Style Manual of the American Psychological Association (APA): Normas APA 7.ª edición. Guía de citación y referenciación, noviembre 2019.

12. Each part may be organized in sections identified with subtitles in bold and numbered in Arabic

according to the decimal system, using a period to separate split levels (eg 1 ... 1.1 ... 1.2 ... 2 ... 2.1 ... 2.2). The number of subdivisions should be limited to the third level. The supplementary material will be placed in Appendices, after the references, titled and numbered in Arabic.

13. The tables should contain mostly numerical information. The graphs present information from signs or images; hence all figures, illustrations, diagrams, images, maps, etc. will be called "Figures". Tables, charts and graphs and appendices appear quoted in the text and included in it; They must contain title (precise and brief) and numbered (Arabic) on top; and their abbreviations and symbols should be explained at footnotes. Tables, charts and graphs should be presented in Microsoft Word® or Excel® format, and images (maps and photos) in .JPG (greater than or equal to 300 dpi resolution). Equations should be inserted in the text with an equation editor, referenced and numbered as "Figures".

14. Any no common abbreviation, acronym, symbol, must appear spelled and defined the first time it is presented in the text. Dates and time will be expressed numerically. The explanatory notes or comments should be avoided and should not be used to indicate bibliographies, just be limited to observations of essential content, in Arabic, at the footnotes of the relevant page, with a length not exceeding three lines.

15. Clarification of the nature or origin of the paper (research project work, thesis, financing, acknowledgments, collaborators, institutions of affiliation) should be located as footnotes in the first page under the heading "Note".

16. The quotes in less than 40 words appear in the text in quotation marks; more than 40 words are written on separate line with font size 10 without quotation marks. In any case, the data source must appear including the page, as noted below (1).

17. The citation in the text should be in brackets, according to the author-date system (APA), indicating the name (s) of author (s), year of publication and page [2].

- If textual (Kaku system 2009, p. 90).
- If more than two and up to five authors, on the first quote all names should be indicated and subsequently mention only the first followed by "et al" and point (et al.).
- If six or more authors, in the text should appear only the last name of the first author followed by "et al." Ex .: (Pendergrast et al., 1986, p. 26).
- If two authors have the same last name, initials must be used to differentiate, Ex .: (Wonnacott, P. and Wonnacott, R., 1984).
- Reference to official publications, you must provide a minimum of elements from the title, eg (Gaceta oficial: 1974, No. 30402).
- When citing several works that serve as an argument to a statement, each author must be separated by a semicolon, and present them in Latin alphabetical order, Ex .: (Merton, 1980; Simmet, 1934).
- When multiple pages are quoted, the dash (-) means continuous numbering, while the comma (,) means isolated pages or discontinuous. Example: (Merton, 1980, pp 2-38.) (Merton, 1980, pp 2,51,13.).
- When using information from some author or entity cited by another author, it should be placed: Penrose (cited by Hawking, 2010) think (...) ().

18. The list of references at the end of the work will be arranged Latin alphabetically according to the last names of the authors. If there are several works by the same author, they will be presented in ascending chronological order of publication years (in case of coincidence in the year of the publication will differentiate writing a lowercase letter (a, b, c, ...) after the year. The following information must be respected as order, italics, spacing, hanging indent and punctuation:

ARTICLE WITH DOI OR URL (1):

Last name, A. A. A., Last name, B. B., and Last name, C. C. (Date). Title of the article. Name of the journal, volume(number), pp-pp. DOI or URL

Osorio-Delgado, M. A., Henao-Tamayo, L. J., Velásquez-Cock, J. A., Cañas-Gutiérrez, A. I., Restrepo-Múnera, L. M., Gañán-Rojo, P. F., Zuluaga-Gallego, R. O., Ortiz-Trujillo, I C. y Castro-Herazo, C. I. (2017). Aplicaciones biomédicas de biomateriales poliméricos. *DYNA*, *84*(201), 241-252. https://doi.org/10.15446/dyna.v84n201.60466

JOURNAL ARTICLES: Last Name, A. A, Last Name, B. B. and Last Name, C. C. (Date). Title of article. Journal name, volume (number), pp-pp.

Setó, D. (2005). La relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y la fidelidad de servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, *14*(1), 141-156.

BOOKS: Last Name, A. A. (Year). Title. (Edition) City: Publisher.

Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad.* (7ª ed.). México: Editorial.

[2] Taken from APA Standards 7th edition. Guide to citation and referencing. November, 2019. Publication of the Editorial Coordination of the Central University, based on the recent publication of the seventh edition of the Publication manual of the American Psychological Association.

HAPTERS IN BOOKS:

Last name, A. A. (Year). Title of chapter or entry. In A. A. Surname. (Ed.).Title of book (pp. xx-xx). City: Editorial.

Cengage. Molina, V. (2008). "… es que los estudiantes no leen ni escriben": El reto de la lectura y la escritura en la Pontificia Universidad Javeriana de Cali. En H. Mondragón (Ed.), *Leer, comprender, debatir, escribir. Escritura de artículos científicos* (pp. 53-62). Cali: Sello Editorial Javeriano.

THESIS, RESEARCH PROJECTS AND OTHER WORKS (1):

Author, A. and Author, B. (Year). Title of thesis [Undergraduate, master's or doctoral thesis]. Name of the institution, City and country. URL if published on-line.

Barreto, A. G. (2015). *Fundarvid: una contextualización de sus neologismos en la lengua de señas colombiana* [tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional UN. http://bit.ly/2JHcwSV

When the thesis has not been published, it is indicated in square brackets [unpublished master's thesis/doctorate], and when the work is in preparation:

Talero, P. (2019). *Infinito de Zenón* [manuscrito presentado para publicación]. Departamento de Matemáticas. Universidad Central.

CONFERENCES AND PRESENTATIONS (1):

Author, A. and Author, B. (Year, day and month of presentation). Title [Conference or paper]. Name of the event. City and country.

Páramo, G. (2011, 8 de septiembre). *Mito, lógica y matemática* [ponencia]. Cátedra Mito y Ciencia, Bogotá, Colombia.

GOVERNMENTAL OR OTHER ORGANISATION REPORT (1):

Concha, T., Ramírez, J. C. y Acosta, O. (2017). *Tributación en Colombia: reformas, evasión y equidad. Notas de estudio.* (Serie Estudios y Perspectivas 35). Oficina de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe en Bogotá. http://bit.ly/34oLur0

When the document does not indicate the individual authors, the name of the organization is included only in the author position.

LEGAL REFERENCES (1):

Congreso de los Estados Unidos de Colombia. (1873, 26 de mayo). *Ley 84 de 1873. Código civil de los Estados Unidos de Colombia*. Diario Oficial n.º 2867. http://bit.ly/2Ny4HA0

Corte Suprema de Justicia (2014, 20 de agosto). Sentencia C-593/14 (Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, M. P.). https://bit.ly/36v1n1l

ELECTRONIC SOURCES OR WEBSITE (news, social networks, slides, podcasts and videos) (1): only citations from electronic sources issued or endorsed by academic or scientific institutions will be accepted.

Author, A. (Year). Title of the work. Accessed on XX of month of year. http://ww.xxxx.com

Herrera, E. (2019, 28 de octubre). *La economía no va mal, pero el agro sí*. Razón Pública. Consultado el 30 de octubre de 2019. https://bit.ly/2WxhuXv

Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe. (s. f.). *Programa técnico*. Consultado el 28 de octubre de 2019. https://bit.ly/36ojllV

Autores de Historias. (s. f.). *Home* [página de Facebook]. Facebook. Consultado el 25 de octubre de 2019. www.facebook.com/autoresdehistorias/

Reyes, J. (2014, 23 de octubre). *Geografía de la población: tendencias demográficas actuales* [presentación de diapositivas]. Slideshare. https://bit.ly/3322vHy

Uribe, D. (presentadora). (2019, 20 de agosto). ¿Qué fue el movimiento de juntas? [episodio de podcast]. En *Las historias de Diana Uribe*. Radio Nacional de Colombia. http://bit.ly/2WG7J9y

La Pulla. (2019, 28 de octubre). *Elecciones: lo bueno, lo malo y lo feo* [video]. YouTube. https://bit.ly/2C23o6T

PERSONAL COMMUNICATIONS (1):

Works that cannot be consulted by readers are cited in the text as personal communications and do not require entry in the reference list. These texts include e-mails, text messages, chats or direct messages, personal interviews, telephone conversations, live speeches, unrecorded academic lectures, memoranda, letters, and unrecorded materials from the oral tradition of indigenous peoples. The citation should include, enclosed in parentheses, the initials and last name of the communicator and the most accurate date possible.

Cita (C. Robayo, comunicación personal, 3 de mayo de 2018)

(1) Taken from APA Standards 7th edition. Guide to citation and referencing. November, 2019. Publication of the Editorial Coordination of the Universidad Central, based on the recent publication of the seventh edition of the Publication manual of the American Psychological Association: https://doi.org/10.1037/0000165-000. Bogotá, Colombia.

The authors retain the copyright and grant the journal the right of first publication of their work under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 Venezuela License, which allows sharing the article with acknowledgment of authorship and publication in this journal, without commercial purposes.

All manuscripts are double-blind peer-reviewed to avoid plagiarism, fabrication of results, falsification (manipulation of existing research data, tables or images) and the improper use of people or animals in research. The Journal Visión Gerencial of the Universidad de Los Andes reserves the right to use plagiarism detection software at any stage of the publication process to evaluate submitted and published documents. If plagiarism practices are proven in the manuscripts, at any stage of their development and even after publication, they will be removed from the journal.